

Istruzioni

TWEDESK 2.0

Immacolata Sigillo

UNITED STATES

24700 Maplehurst
Clinton Township
Michigan 48036
United States

T 586.307.3700
F 586.307.3708

BELGIUM

Brownfieldlaan 15-2
2830 Willebroek
Belgium

T 32.01545.1820
F 32.01545.1829

CHINA

1500 Century Avenue
Dongfang Building
Suite. 1101-A, B, C
Pu Dong, Shanghai
200122
China

T 86.21.5058.0500

ITALY

Via Gioberti 1
20123 MILANO
Italy

P.lva 06723270960
T. 0545 1899501

Sommario

1. Accesso al sistema	2
Utenti Tweddle	2
Utenti “esterni”	2
2. Dashboard	2
3. Elenco ticket	3
4. Nuovo ticket	4
5. Gestione del ticket.....	4
6. Nuova azione	5
Versioning.....	6

Tweddesk 2.0

1. Accesso al sistema

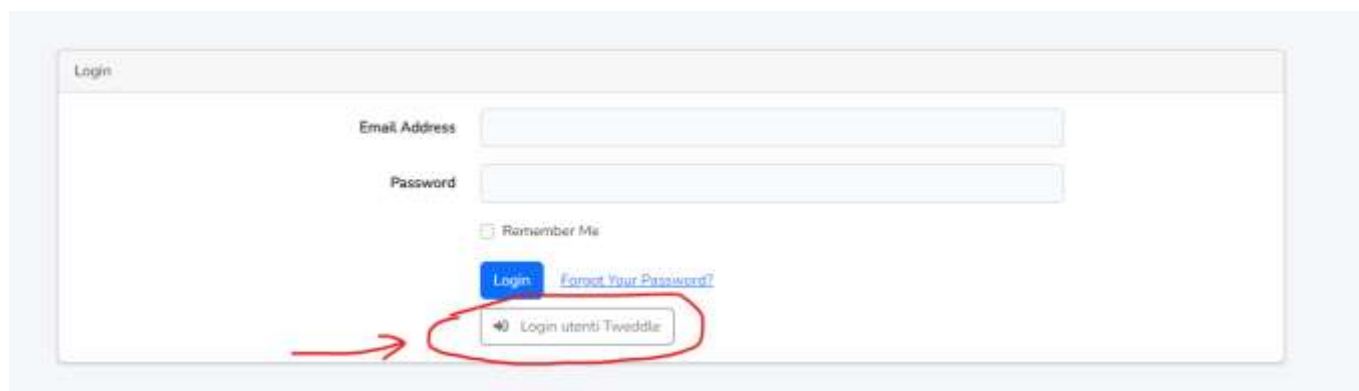
L'accesso al sistema avviene mediante due procedure distinte, a seconda del tipo di utente

Utenti Tweddle

L'accesso avviene utilizzando le proprie credenziali Tweddle con la procedura standard Microsoft.

Cliccare sul bottone "Login utenti Tweddle"

Comparirà la schermata di accesso Microsoft: procedere come al solito



Utenti "esterni"

Gli utenti esterni accedono mediante procedura tradizionale inserendo email e password nei campi della form qui sopra.

2. Dashboard

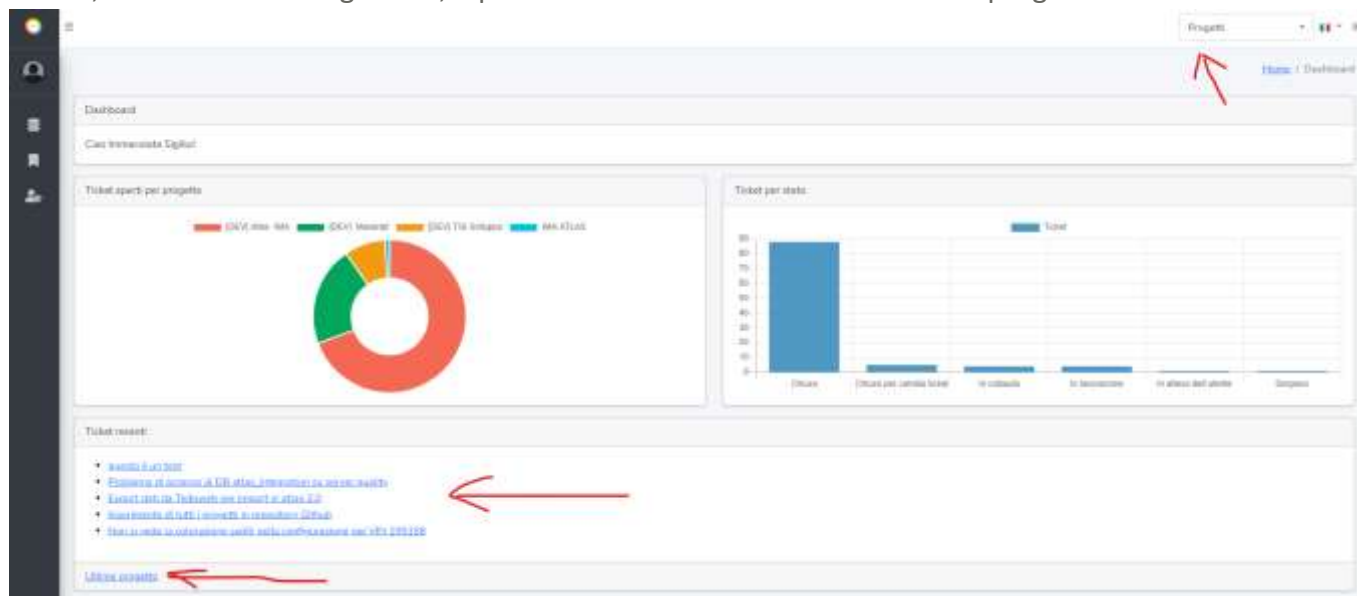
La dashboard presenta due grafici, relativi alle attività dell'utente:

1. Ticket aperti per progetto
2. Ticket per stato

Sono presenti poi i link diretti agli ultimi 5 ticket su cui è stata effettuata un'azione

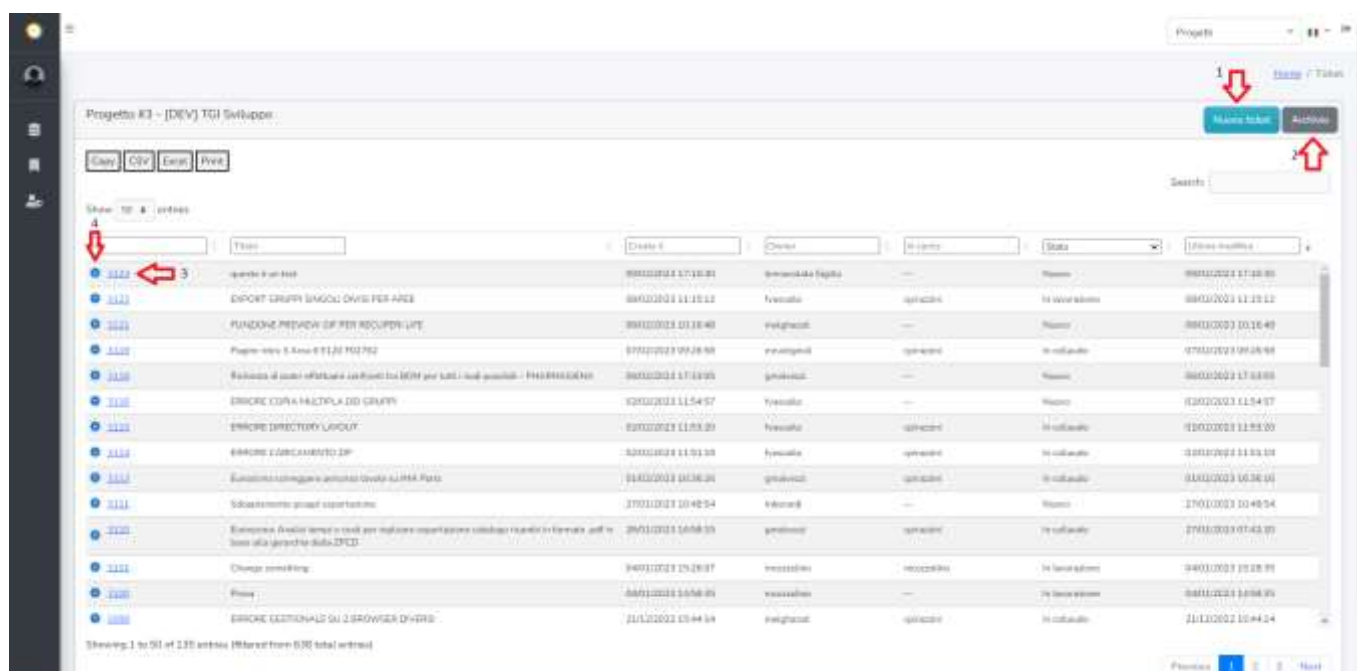
Infine, c'è il link all'ultimo progetto visualizzato.

In alto, nella barra di navigazione, è presente la tendina filtrabile con tutti i progetti



3. Elenco ticket

Selezionando un progetto, si apre la lista dei ticket di quel progetto



Indicati dalle frecce:

1. Tasto per creare un nuovo ticket
2. Tasto per visualizzare tutti i ticket, anche quelli chiusi
3. Link per accedere ai dettagli del ticket
4. Tasto "+" per visualizzare maggior informazioni sul ticket

4. Nuovo ticket

Per creare un nuovo ticket compilare tutti i campi obbligatori.

Il campo descrizione è gestito mediante l'editor WYSIWYG Tiny MCE, che permette di formattare il testo e inserire immagini (mediante copia-incolla. Ad esempio, è possibile inserire uno screenshot)

E' possibile inoltre allegare uno o più file

5. Gestione del ticket

La pagina principale è quella di visualizzazione e gestione del ticket.

Sono visibili tutte le informazioni del ticket, la descrizione della segnalazione e la cronologia di tutte le azioni sotto forma di timeline ("Cronologia").

A destra sono disponibili i tasti per le azioni sul ticket: alcuni di questi possono apparire disabilitati a seconda del profilo utente e dello stato del ticket stesso.

The screenshot shows a project management interface for 'Progetto: [DEV] TGI Sviluppo'. The main area displays ticket details for 'Ticket #3110 - Euroson: Analisi tempi e costi per replicare esportazione catalogo-ricambi in formato .pdf in base alla gerarchia della ZPCD'. It includes fields for 'Stato' (In collaudo), 'Creato il' (28/01/2023 16:58:15), 'Creato da' (gabriele.ri), 'Owner' (gabriele.ri), 'Stato/risultato' (9901/9901), and 'Priorità' (Alta). Below this are dropdowns for 'Severità' (Importante), 'Applicazione' (BIA Caricati), and 'Categoria' (Nuovo sviluppo). A 'Descrizione' section follows, containing a detailed text about replicating the ZPCD hierarchy. A 'Cronologia' (Timeline) section shows two entries: '08 Feb 2023' with a status change to 'In collaudo' and '28 Jan 2023' with a status change to 'In corso'. On the right, a sidebar shows 'Assegnato a: gabriele.ri', 'Data stimata: 08/02/2023', and a list of actions like 'Presa in carico', 'Commento/Risposta', 'Chiusura', etc.

6. Nuova azione

Cliccando su uno dei tasti delle azioni, si aprirà una finestra per compilare i dati dell'azione stessa. Anche qui il campo descrizione è gestito mediante Tiny MCE.

Nota: sarà possibile allegare file per qualsiasi tipo di azione

The screenshot shows the 'Presa in carico' (Take in charge) action modal window. It features a 'Commento (*)' field with a Tiny MCE editor. Below the editor is a file upload section labeled 'Allega file (Max 25MB)' with a 'Choose File' button. At the bottom, there are input fields for 'Data stimata' (estimated date) and 'Effort stimato' (estimated effort), followed by a 'Salva' (Save) button.

Versioning

Ver	Description	User	Date
1.0	Istruzioni d'uso del sistema	Immacolata Sigillo	27/02/2023