

# BUGMAN

## Gestione anomalie e suggerimenti relativi agli applicativi Cliclavoroveneto

*In fase sperimentale l'utilizzo è limitato agli utenti del sistema IDO*

Manuale ver. 01 - 02/2020

<http://bugman.venetolavoro.it>

### Indice generale

1. DOMANDE FREQUENTI.....	2
1.1. Cos'è?.....	2
1.2. Come si accede?.....	2
1.3. Cosa fare prima di aprire una segnalazione?.....	2
1.4. Come si inserisce una segnalazione?.....	2
1.5. Come si ricerca una segnalazione inserita?.....	2
1.6. Come si controlla lo stato di una segnalazione?.....	3
1.7. Qual è l'iter della segnalazione?.....	3
2. COM'E' ORGANIZZATA L'INTERFACCIA UTENTE.....	4
2.1. Nuova anomalia.....	4
2.2. Pagina di accesso / Riepilogo personale.....	7
2.3 Visualizza anomalie.....	8

## 1. DOMANDE FREQUENTI

### 1.1. Cos'è?

Si tratta di uno strumento personalizzato da utilizzare per la segnalazione di anomalie tecniche e procedurali riscontrate nell'uso degli applicativi di pertinenza. E' altresì possibile formulare proposte di miglioria nel medesimo ambito. Bugman gestisce la raccolta, la presa in carico e la gestione delle segnalazioni.

L'assistenza tecnica, anche se differenziata per finalità e funzione, è strettamente correlata alla produzione manualistica. Pertanto le indicazioni del servizio assistenza fanno necessariamente riferimento alla versione più aggiornata della documentazione di riferimento.

*Il servizio non si occupa di questioni inerenti i gestionali amministrativi, le infrastrutture, la dotazione tecnica, gli impianti e le strutture delle sedi di Veneto Lavoro.*

### 1.2. Come si accede?

Per accedere è necessario avere:

1. una registrazione a [www.cliclavoroveneto.it](http://www.cliclavoroveneto.it) e
2. un accordo di servizio o una delega al servizio di interesse (IDO, CO Veneto, ...).

*Per gli operatori già abilitati ai servizi l'accesso sarà quindi immediato.*

### 1.3. Cosa fare prima di aprire una segnalazione?

Prima dell'inserimento della segnalazione è **necessario** acquisire tutta la documentazione; ove possibile, potrebbe essere richiesto il **salvataggio in bozza** della pratica erronea.


Inoltre, in caso di anomalie durante attività sul portale [www.cliclavoroveneto.it](http://www.cliclavoroveneto.it) (ad es. registrazione utenti, accordi di servizio, adesioni garanzia giovani) o in CoVeneto, è fortemente **raccomandato** effettuare la pulizia dei cookie e dei file temporanei internet usando la combinazione di tastiera CTRL SHIFT CANC (funzionante in qualunque browser internet) e riprovare l'operazione.

### 1.4. Come si inserisce una segnalazione?

Vedi sotto pag. 3

### 1.5. Come si ricerca una segnalazione inserita?

Sono disponibili due modalità:







- il campo di ricerca per **identificativo** dell'anomalia, posto in alto a destra dello schermo e contrassegnato dall'icona di una piccola lente;  Anomalia #
- il quadro "Filtri", posto al termine dell'elenco segnalazioni del menu *Visualizza anomalie*, che consente la ricerca **testuale**



## 1.6. Come si controlla lo stato di una segnalazione?

Dal menu *Riepilogo personale* o dal menu *Visualizza anomalie* è possibile vedere lo stato della segnalazione, definito da un contrassegno colorato.

Codifica dello Stato della segnalazione

 nuova	Stato iniziale
 assegnata	Assegnata ad un operatore ( <b>Eventuale invio Nota di richiesta integrazioni al segnalatore</b> )
 in lavorazione	In lavorazione
 sospesa	In attesa di integrazioni o di interventi da parte di altri soggetti esterni
 risolta	Problema risolto ( <b>Invio Nota di risposta e/o Email di notifica al segnalatore</b> )
 chiusa	Non più di interesse (stato assegnato anche in automatico dopo 30 gg dalla risoluzione)

## 1.7. Qual è l'iter della segnalazione?

Il ciclo di vita della segnalazione prevede:



## 2. COM'E' ORGANIZZATA L'INTERFACCIA UTENTE

L'interfaccia utente è semplice e intuitiva e prevede le seguenti funzioni.

### 2.1. Nuova anomalia

Cliccando sul menu "Nuova anomalia" posto a sinistra o sul pulsante "Nuova anomalia" posto sulla destra è possibile creare una segnalazione.

3 menu principali: *Riepilogo personale*, *Visualizza anomalie*, *Nuova anomalia*

Identificativo e ruolo dell'utente

Modalità alternativa per creare nuova segnalazione

Ricerca segnalazioni per Identificativo

Inserisci dettagli anomalia

Il quadro “Inserisci dettagli anomalia” prevede le seguenti funzioni.

### 2.1.1. Compilazione del Campo “Argomento”

*Argomento	Servizi CliclavoroVeneto
Urgenza	Servizi CliclavoroVeneto AxL
*Oggetto	Garanzia Giovani
*Descrizione	IDO-SILL Altro

La voce “Servizi CliclavoroVeneto” può includere: Centro per l’impiego online, CoVeneto, Ars, Aris, Gestione apprendisti, Gedi collocamento mirato, Cerca candidati e offerte di lavoro, ecc  
La voce “Altro” può includere; Gestione utenze, Gestione Accordi di servizio, ecc.

### 2.1.2. Compilazione del Campo “Urgenza”

Urgenza	codice giallo
*Oggetto	codice bianco codice giallo
*Descrizione	codice rosso (blocco servizio)

Il “codice bianco” va usato per suggerire migliorie  
Il “codice giallo” per le comuni anomalie, *anche urgenti*

Il “codice rosso” **esclusivamente** per i blocchi del servizio

Argomento (obl.)      Urgenza (obl.)      Oggetto (obl.)      Descrizione (obl.)

Carica file  
Dimensione massima: 2.000 KB  
Incolla qui il tuo file o lo screenshot dagli appunti  
Trascina qua i files per caricarli (oppure clicca)

Invia anomalia

Invio      Caricamento allegati

\* obbligatorio

### 2.1.3. Compilazione del Campo “Oggetto”

Il campo “Oggetto” costituisce idealmente un **riassunto** della segnalazione. Pertanto deve:

- essere **coerente** con la Descrizione
- essere **sintetico**
- contenere i **riferimenti** essenziali dell’anomalia; normalmente si tratta di:
  - o codici d’errore
  - o codici fiscali di persone o soggetti giuridici
  - o codici identificativi di pratiche o di record (codici ID, codici salvataggio, protocollo ecc.)
  - o date di eventi (salvataggi, inizio/fine rapporti di lavoro, ecc.)

- nei limiti del possibile, circoscrivere l'**ambito** di intervento al contesto specifico; ad es.
  - o "cod errore XXX in invio SAP"
  - o "chiudere la did cf ABCDEF00G11G333F"
  - o "adesione GG bloccata cf ABCDEF00G11G333F"
  - o "co 210002000000000 non visibile in SILV"
  - o "procedura xxx bloccata premendo il pulsante yyy"
  - o "verificare messaggi d'errore in pratica CO progressivo XXXX"
  - o "verificare crediti formativi apprendista cf ABCDEF00G11G333F"
  - o "lentezza applicativo xxx"
  - o "miglioria interfaccia procedura Account forte", ecc.

#### **Da evitare assolutamente**

- formulazioni con riferimenti a generici "errori", "malfunzionamenti", "impossibilità" ecc.
- CARATTERE TUTTO MAISCOLO
- punteggiatura enfatica.

#### **2.1.4. Compilazione del Campo "Descrizione"**

Premesso che per problemi di routine e quando l'Oggetto della segnalazione sia ben espresso la Descrizione perde molta importanza, nella Descrizione – sempre in forma **sintetica** e coerentemente con l'Oggetto – possono essere forniti dettagli rispetto:

- al contesto nel quale l'anomalia è stata riscontrata (ad es. "al momento di premere il tale pulsante la procedura ha evidenziato il seguente errore <seguito dal copia/incolla del testo dell'errore>" oppure "dopo avere effettuato le seguenti operazioni non si ottiene il tale risultato");
- alla sequenza di attività svolte in precedenza che secondo il segnalatore possono essere ricondotte alla procedura che evidenzia l'anomalia (ad es. "il lavoratore ABCDEF00G11G333F dichiara di aver effettuato in precedenza la tal procedura sul sito Anpal", ecc.)
- ad eventuali referenti e relativi recapiti, qualora differenti dal segnalatore.

#### **Da evitare assolutamente**

- la comunicazione di elementi della Descrizione esclusivamente tramite i file allegati
- CARATTERE TUTTO MAISCOLO
- punteggiatura enfatica.

#### **2.1.5. Caricamento allegati**

Gli allegati, con dimensione massima di **2Mb**, in merito allo specifico caso in esame possono essere utili a fornire:

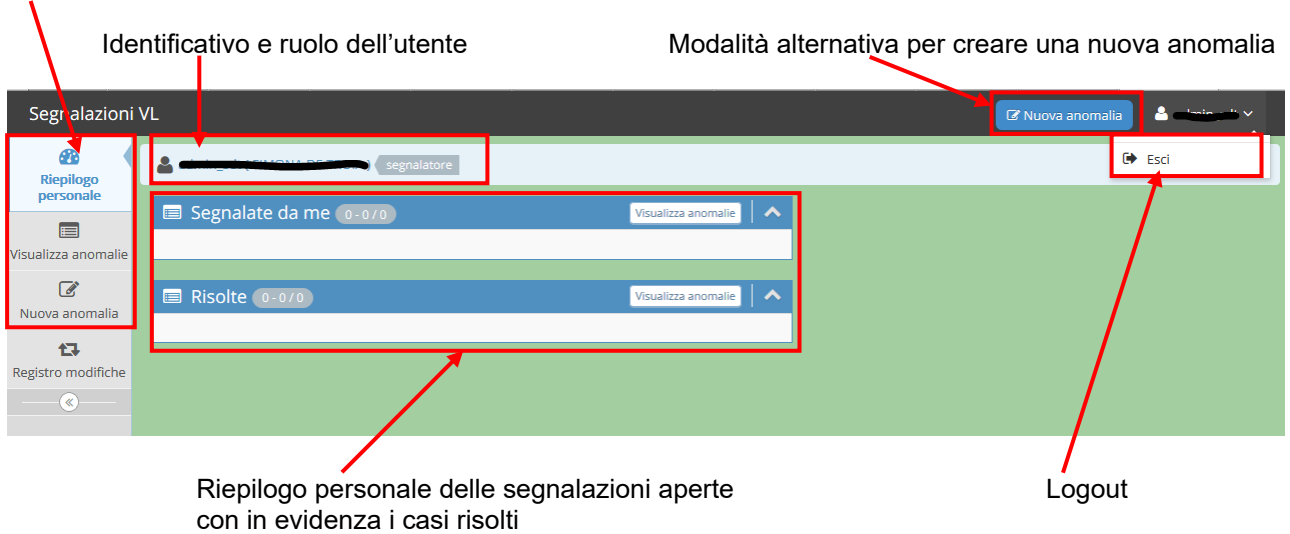
- documentazione esplicativa
- catture di schermate in caso di problematiche non di routine

#### **Da evitare assolutamente**

- l'invio di documentazione *in sostituzione* della Descrizione
- l'invio di documentazione già in possesso del sistema informativo (ad es. comunicazioni obbligatorie regolarmente acquisite dal sistema per le quali è sufficiente riportare il codice)
- la comunicazione di riferimenti essenziali dell'anomalia (codici ecc.) esclusivamente tramite file allegati di tipo immagine
- l'invio di documentazione non funzionale alla soluzione della mera problematica tecnica (ad es. relativa a questioni meramente procedurali di competenza del segnalatore)

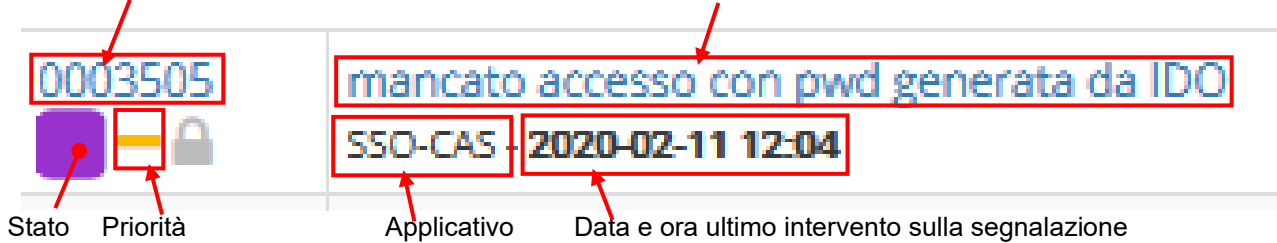
## 2.2. Pagina di accesso / Riepilogo personale

3 menu principali: *Riepilogo personale*, *Visualizza anomalie*, *Nuova anomalia*



I quadri "Segnalate da me" e "Risolte" del *Riepilogo personale* forniscono le seguenti informazioni sulla segnalazione e permettono di accedere al dettaglio mediante clic

Identificativo della segnalazione (clic per accedere)      Oggetto della segnalazione (clic per accedere)



Gli elenchi sono ordinati per data di ultima modifica della segnalazione a partire dalla più recente

### Codifica della Priorità della segnalazione



## 2.3 Visualizza anomalie

3 menu principali: *Riepilogo personale, Visualizza anomalie, Nuova anomalia*

Ricerca segnalazioni per Identificativo

Elenco delle segnalazioni

Filtro delle segnalazioni per testo libero

Annullamento del filtro

Il quadro "Elenco delle anomalie" fornisce le seguenti informazioni

Possibilità di stampare o esportare l'elenco sottostante

Stampa il report

Esporta in CSV

Esporta in Excel

P

Stato

ID

Inserita il

Ultima modifica

Argomento

Urgenza

Oggetto

Priorità

Stato

Identif. Data creaz. (clic per accedere)

Ultima modif.

Argomento (sintesi della tab. Applicazioni)

Urgenza

Oggetto

L'elenco è ordinato per data di ultima modifica della segnalazione a partire dalla più recente

Nelle segnalazioni in stato diverso da chiusa e risolta è possibile inserire una nota per fornire ulteriori chiarimenti o per rispondere ad una eventuale richiesta di integrazioni.

Attività

© 2020-02-19 12:45

gestore\_tk -0005740

si prega di fornire il cf

Inserisci nota

Nota

Inserisci nota