

Irion Support Ticketing System

Manuale utente

Linee guida per l'apertura di ticket e accesso al sistema di ticketing.

POLITICA DI CLASSIFICAZIONE DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

TITOLO	Irion Support Ticketing System	TIPO	Manuale Utente
RISERVATEZZA	Interno e Terzi	VERSIONE	1.0
PREPARATO DA	Managed Services Unit	DATA	12/01/2026
APPROVATO DA	-	TEAM	-
DESTINATARI	Clienti con Managed Services attivi		

PAGINA LASCIATA INTENZIONALMENTE VUOTA

Sommario

1.	Introduzione.....	5
2.	Registrazione al servizio OSTicket	5
3.	Aprire un ticket – Invio nuova segnalazione.....	8
3.1	Apertura ticket tramite mail	8
3.2	Apertura ticket tramite sito web	9
3.3	Quali sono le informazioni che il ticket deve contenere	11
3.4	Registrazione della richiesta di supporto	12
4.	Gli stati del ticket	12
5.	Landing Page	14
6.	Consultazione puntuale dei Ticket	15
7.	Comunicazioni tramite Ticket con il supporto Irion	18
7.1	Scrivere al supporto Irion	18
7.2	Comunicazioni inviate dal supporto Irion	18
8.	Chiusura Ticket.....	19

Tabella revisioni

Data	Versione	Descrizione Revisione	Preparato da
12/01/2026	1.0	Primo Rilascio	Managed Services Unit

1. Introduzione

Il sistema di ticketing utilizzato per la gestione del supporto ai clienti è affidato a OSTicket, opportunamente personalizzato per fornire il massimo livello di efficienza nella gestione dei ticket e la massima semplicità d'uso.

Per richiedere assistenza è possibile scrivere a **support@irion.it** o accedere al link **tickets.irion.it** inserendo le proprie credenziali.

2. Registrazione al servizio OSTicket

E' caldamente consigliato registrare il proprio account all'indirizzo tickets.irion.it.

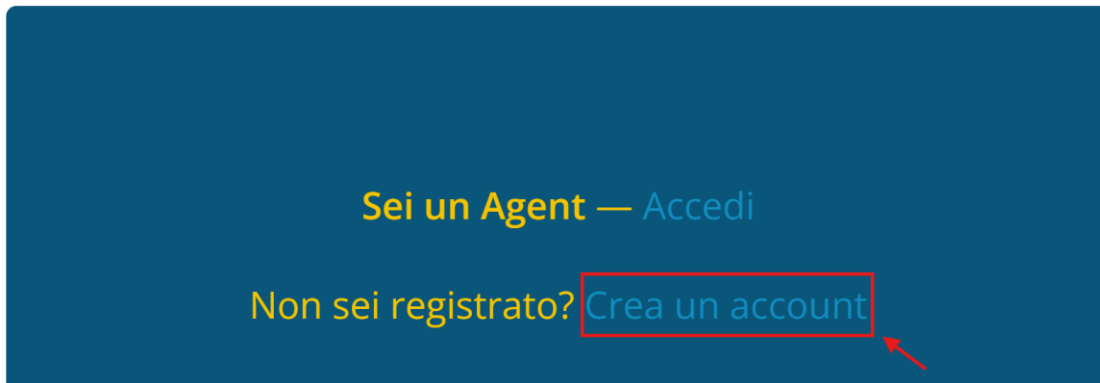
La registrazione consente di accedere all'area personale e aprire\consultare\aggiornare tutti i ticket aperti con l'account registrato.

Per la registrazione occorre seguire i passaggi sotto riportati.

- 1) Accedere alla pagina **tickets.irion.it** e cliccare su "**Accedi**":

The screenshot shows the Irion Support System interface. At the top, there is a dark blue header with the Irion logo and 'MANAGED SERVICES' on the left, and 'Accedi, Guest User' and a red-bordered 'Accedi' button on the right. Below the header is a light blue navigation bar with links for 'Apri un Nuovo Ticket' and 'Controlla lo stato del Ticket'. The main content area is white and features the heading 'Irion Support System' and a sub-heading 'Come possiamo aiutarti?'. Below this, there is a paragraph: 'Siamo pronti a rispondere alle tue domande e a fornirti un supporto qualificato. Puoi aprire un nuovo ticket o controllare lo stato dei ticket esistenti oltre ad accedere allo storico dei ticket aperti.' Two large blue boxes are present: the left one is titled 'Apri un Nuovo Ticket' and contains the text 'Please provide as much detail as possible so we can best assist you. To update a previously submitted ticket, please login.' and a red 'OPEN A NEW TICKET' button; the right one is titled 'Check Ticket Status' and contains the text 'We provide archives and history of all your current and past support requests complete with responses.' and a grey 'CHECK TICKET STATUS' button. A red arrow points to the 'Accedi' button in the top right corner.

- 2) Nella pagina successiva scegliere **“Crea un Account”** nella finestra a destra:



- 3) Inserire tutti i dati richiesti e confermare con **“Register”**:

- 4) Il messaggio successivo comunica che è necessario confermare la registrazione tramite l'e-mail inviata all'indirizzo registrato:

Account registration

Thanks for registering for an account.

We've just sent you an email to the address you entered. Please follow the link in the email to confirm your account and gain access to your tickets.

Hi Utente,

We've created an account for you at our help desk at <http://tickets.irion.it>.

Please follow the link below to confirm your account and gain access to your tickets.

http://tickets.irion.it/pwreset.php?token=8loVX2LAWYOE=pHSe2PDKG6dU0yxpEbkR5m_xU6Kv7Ek0u6

- 5) Confermando la registrazione tramite il link riportato nella mail ricevuta si viene indirizzati alla pagina di conferma OSTicket;
- 6) Dopo aver confermato la registrazione l'account è attivo ed è possibile accedere a OSTicket tramite la pagina di Login (cliccando sempre su "Accedi") e inserendo i propri dati nella finestra di sinistra.



The screenshot shows a login interface with a dark blue background. At the top left, the word "Accedi" is written in yellow. Below it, there are two input fields: "Email o Nome Utente" containing "lutentems.irion@gmail.com" and "Password" containing a series of dots. At the bottom center, there is a red button with a white envelope icon and the text "ACCEDI".

3. Aprire un ticket – Invio nuova segnalazione

Di seguito sono riepilogate le modalità di apertura di ticket che ciascun utente, registrato o meno, ha a disposizione per l'inoltro di segnalazioni indirizzate al supporto Irion.

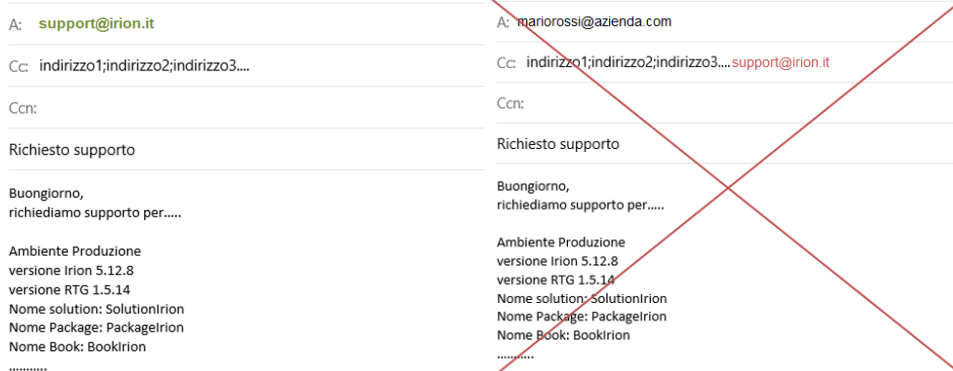
3.1 Apertura ticket tramite mail

Per inviare una segnalazione tramite mail è necessario scrivere all'indirizzo **support@irion.it** utilizzando un qualsiasi gestore di posta (locale o web), prestando attenzione ad inserire nella mail il maggior numero d'informazioni (Capitolo 3.3); è possibile inserire in CC altri indirizzi a cui si desidera notificare la richiesta di assistenza e le successive comunicazioni.

Importante

La mail **support@irion.it** NON deve essere inserita in una mail come CC. La gestione dei messaggi nel sistema esclude automaticamente il testo della/delle mail a cui si risponde, eliminando ridondanze; se la mail di support è inserita in CC questa esclusione non avviene causando una ripetizione di informazioni che rende il ticket pressoché illeggibile. Le segnalazioni che utilizzano la mail di support in CC verranno cancellate e non avranno seguito.

La segnalazione deve essere fatta scrivendo una nuova mail e non utilizzando l'inoltro o il forwarding di altre mail ricevute (da support o da altri), questo per evitare accodamento di altre mail (anche non inerenti alla segnalazione) che creano dispersione ed allungano i tempi di presa in carico. Le segnalazioni contenenti mail accodate che risultano non chiare e/o non dettagliate non potranno essere prese in considerazione; verrà inviato un messaggio contenente un avviso di NON presa in carico della segnalazione e, successivamente, verranno eliminate.



3.2 Apertura ticket tramite sito web

Se si è in possesso di un account registrato (Capitolo 2) accedere alla propria area personale di OSTicket tramite sito web *tickets.irion.it* e scegliere **“Apri un Nuovo Ticket”**:



Questo metodo non consente di inserire altri indirizzi in CC e pone delle limitazioni nella composizione del messaggio, di contro consente di definire alcune peculiarità della segnalazione, come il tipo di richiesta attraverso la scelta dell'Help Topic tramite menù a tendina:

Il menù a tendina **Help Topic** consente di specificare il tipo di richiesta, ovvero:

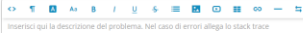
- *MS-PSM-Support Case*: richieste di supporto da parte di developer, erogate in sessioni one to one con un esperto di Irion EDM, che possono riguardare dubbi su funzionalità di piattaforma, aiuto nel debug, suggerimenti su configurazioni attuabili, aspetti relativi al dimensionamento dell'infrastruttura;
- *MS-Incident*: sospette anomalie di solution o prodotto;
- *MS-Service Request*: richieste inerenti evolutive, esecuzioni, etc;
- *MS-Preferred*: utilizzabile solo dai clienti che hanno contrattualizzato una risorsa Preferred.

Si procede con la descrizione della segnalazione e l'inserimento di un oggetto parlante nell'apposito campo.

Infine cliccare su **"Create Ticket"**.

Dettaglio del ticket
Descrivi qui il tuo problema

Oggetto



Inserisci qui la descrizione del problema. Nel caso di errori allega lo stack trace

Drop files here or [choose them](#)

Create Ticket Reset Cancel

3.3 Quali sono le informazioni che il ticket deve contenere

Le informazioni mandatorie da includere nel corpo ticket (possibilmente in cima o in calce alla segnalazione) sono le seguenti:

- Cliente;
- Ambiente (Sviluppo, Collaudo, Produzione);
- Versione dei software Irion utilizzati (EDM, RTG...);
- Solution, package o indirizzo dell'interfaccia web;
- Descrizione dettagliata del problema riscontrato o delle informazioni richieste.



Esempio

Cliente: NomeAzienda
Ambiente: Produzione
Solution: IrionEDM oppure Package: NomePackage lanciato oppure Link: quello di approdo via web

Buongiorno,

vi scrivo per segnalarvi che nella giornata odierna la consultazione del book pubblicato al link <https://esempio.ditest.com> restituisce l'errore di seguito riportato:

Le informazioni aggiuntive, che possono o meno essere presenti anche a seconda del tipo di segnalazione, sono invece le seguenti:

- Stack Trace dell'errore, in formato testuale, copiato dal pop-up del messaggio di errore ed incollato nella mail;
- In caso di developer che riscontrano anomalie utilizzando la piattaforma Irion in fase di sviluppo progetti: package di esempio (se possibile) in allegato;
- Altri allegati utili (es. file con flussi dati, estrazione di LOG, etc.);
- Qualsiasi altra informazione utile per agevolare l'analisi e l'instradamento;
- Priorità proposta (se omessa è Normal). Motivare la priorità proposta se diverso dal Normal;
- Thread mail rigorosamente in allegato che possano aiutare a contestualizzare meglio la richiesta.



Importante

Sono accettati allegati in vari formati; è buona norma inviare i file in formato ".zip" quando questi sono di grandi dimensioni o di formato non accettato. La dimensione massima accettata di un allegato è 32Mb.

I formati ad oggi consentiti sono i seguenti: .sql, .gif, .pdf, .txt, .jpg, .jpeg, .png, .lic, .idqwf, .idq, .idqshelf, .rar, .zip, .csv, .idqjob, .doc, .docx, .tif, .tiff, .xml, .xls, .xlsx, .bmp, .eml

L'oggetto della segnalazione deve essere il più possibile inerente all'argomento (evitare di inserire nell'oggetto frasi generiche tipo "Errore Irion", "Richiesta Supporto", etc.).

3.4 Registrazione della richiesta di supporto

La segnalazione, ricevuta dal nostro sistema di ticketing, viene registrata e viene inviata una mail automatica in risposta che attesta la corretta ricezione della richiesta di supporto e l'assegnazione di un numero ticket univoco:

Ticket opened - 24-3968 - Oggetto: Errore in apertura book esiti

Irion Support
a me ▾

Ciao Utente Irion,

la tua richiesta di supporto è stata ricevuta dal nostro Sistema di Ticketing ed è stato aperto il Ticket [24-3968](#).

Ti risponderemo il prima possibile.

La mail attesta che la segnalazione è stata registrata correttamente nel sistema, non che è stata presa in carico dal Team di supporto; da questo momento è comunque possibile integrare il ticket con altre informazioni rispondendo alla mail ricevuta (Capitolo 6).

4. Gli stati del ticket

Dall'apertura della segnalazione il ticket segue il processo di lavorazione. La consultazione del campo "Stato Ticket" presente nel dettaglio del ticket consente di capire in quale fase si trova la segnalazione, al fine di comprendere quali siano gli step già eseguiti e quelli ancora da effettuare.

Informazioni generali Ticket

Creato il: 21/10/25 09:29
Topic: MS-Incident
Priorità: High
Stato Ticket: Planned
Pianificato al: 27/10/25 08:54

Di seguito un riepilogo degli stati attualmente in uso:

- 1) *Open*: la segnalazione è stata ricevuta.
La segnalazione, identificata dall'apposito Help Topic, viene letta e viene ad essa assegnata la priorità più indicata.
Viene infine inviata una mail al richiedente con la conferma della presa in carico e conseguente passaggio allo stato 2.

Nota

La priorità viene scelta dall'operatore del supporto Irion, secondo i criteri definiti nel catalogo dei servizi Managed Services, tenendo sempre in forte considerazione l'eventuale urgenza e/o scadenza indicata in fase di apertura del ticket dal richiedente e le motivazioni a giustificazione dell'urgenza. La priorità assegnata al ticket **può quindi differire** da quella proposta dal richiedente, qualora internamente si convenga verso una priorità diversa e/o non vi siano indicazioni dell'urgenza.

Aggiornamento per il Ticket 24-3968 - Oggetto: Errore in apertura book esiti

Irion Support

a me ▾

Cliente: Irion	Link ticket: 24-3968	Data creazione: 18/07/24 09:23
Stato: Problem Determination	Priorità: Normal	Solution:

Staff

Thu, 18 Jul 2024 9:36

Buongiorno,

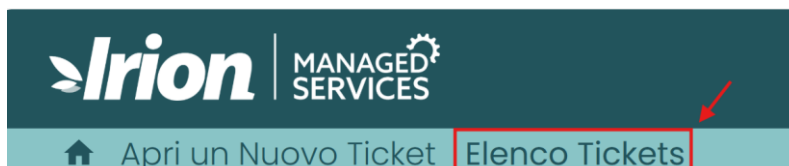
Il ticket in oggetto è stato classificato ed è stata assegnata la priorità **Normal**.

Verrà gestito entro i tempi previsti dal Service Level sottoscritto.

- 2) *Problem Determination*: in questa fase viene analizzata la segnalazione ed effettuata l'indagine del caso per arrivare, nel più breve tempo possibile, ad una risoluzione.
- 3) *Processing/Planned*: sono le fasi che identificano un'attività in corso da parte del supporto Irion in ambiente del Cliente o una pianificazione condivisa, al fine di risolvere un'anomalia, effettuare attività specifiche richieste nel ticket (riesecuzione workflow, intervento per correttiva della Solution, etc.) o fornire i riscontri attesi.
- 4) *In Progress*: identifica l'indagine che si conduce a posteriori dello sblocco e risoluzione (già avvenuti in una delle fasi precedenti). E' pertanto una fase di risoluzione, perché il problema precedentemente segnalato non si verifica più, ma occorre approfondire le cause per ricondurre l'evento alla corretta rootcause (ed eventualmente agire proattivamente nell'ottica di prevenire un secondo avvenimento).
- 5) *Resolved*: identifica la fine delle indagini e l'invio di un messaggio all'utente con la risposta alla sua richiesta. Il ticket rimane in questo stato, da processo standard, per due giorni lavorativi (salvo differenti accordi con il richiedente) in attesa di eventuali e ulteriori feedback.
- 6) *Closed*: il ticket è chiuso. La chiusura del ticket avviene dopo i due giorni canonici (di cui al punto 5) o anche prima se confermato dal richiedente.

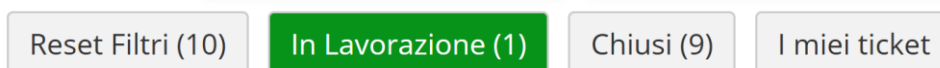
5. Landing Page

Una volta inserite le credenziali richieste in fase di accesso a OsTicket, la pagina su cui si atterra è di default il tab "Elenco Tickets", che espone l'elenco di ticket in lavorazione aperti dall'utente o da una persona appartenente alla stessa Organization (su cui l'utente in questione ha i permessi di visibilità).



Vengono mostrati di default i ticket in lavorazione in quel momento (quindi in uno stato diverso da "Closed") la cui data di creazione è compresa tra il giorno corrente e il primo giorno solare del tredicesimo mese indietro (ad es. se si consultano i ticket in gennaio 2026 si avrà a disposizione l'elenco a partire dal 01\12\2025).

E' possibile consultare i ticket applicando altri filtri sulla pagina, sfruttando i bottoni sulla destra, ovvero:



Nell'ordine:

- Reset Filtri: consente di resettare i filtri precedentemente impostati e visualizzare la totalità dei ticket (in lavorazione e chiusi);
- In Lavorazione: è il filtro applicato di default alla landing page. Vengono così mostrati tutti i ticket in lavorazione in quel momento, il cui stato è perciò diverso da "Closed";
- Chiusi: mostra l'elenco dei ticket chiusi secondo il range di tempo già definito poco sopra;
- I miei ticket: mostra i soli ticket aperti dall'utente tramite la mail registrata a OsTicket.

Tramite i bottoni di seguito mostrati è possibile esportare i soli ticket visualizzati tramite filtro impostato (le colonne del file estratto sono le stesse di quelle esposte a video), oppure esportare tutti i ticket - in lavorazione e chiusi - pervenuti dal 2021 in poi (l'export comprende una serie di colonne aggiuntive normalmente visibili nel dettaglio del ticket).



La landing page espone, per tutte le segnalazioni in elenco, le colonne di dettaglio predefinite di cui sotto:



Nell'ordine:

- Numero Ticket: codice numerico progressivo e univoco generato in automatico all'apertura del ticket;
- Oggetto: l'oggetto della mail o della segnalazione aperta tramite interfaccia web;
- Aperto da: indirizzo e-mail del richiedente;
- Topic: Help Topic impostato nella fase di presa in carico dal supporto Irion. E' presente un tooltip che compare al momento del passaggio del mouse sulla cella che ne spiega il significato;
- Creato: data in cui il ticket è stato aperto;
- Stato: status in cui il ticket è al momento della consultazione. E' presente un tooltip che compare al momento del passaggio del mouse sulla cella che ne spiega il significato.
- Data Stato: data in cui è prevista la conclusione dello step in corso e/o quella di chiusura;
- Priorità: priorità assegnata nella fase di presa in carico dal supporto Irion. E' presente un tooltip che compare al momento del passaggio del mouse sulla cella che ne spiega il significato.

Nota

Su ciascuna colonna è possibile applicare l'ordinamento preferito e/o filtrare con logica *excel-like* (per i campi in formato testuale è possibile eseguire la ricerca anche per *contains*).

Il click sul codice del ticket dall'elenco esposto nella landing page consente di aprire il dettaglio del ticket su una scheda nuova, mentre il click sull'oggetto consente di verificare il dettaglio sulla stessa scheda.

6. Consultazione puntuale dei Ticket

La consultazione del ticket consente di verificare le informazioni relative alla segnalazione (lo stato, la priorità e lo stato di avanzamento delle attività inerenti all'analisi e alla risoluzione della segnalazione).

È possibile consultare lo stato di avanzamento del ticket:

- 1) Accedendo direttamente al ticket su tickets.irion.it cliccando sul link al ticket (codice) presente nella mail di conferma o nelle mail ricevute successivamente.

Aggiornamento per il Ticket 24-3968 - Oggetto: Errore in apertura book esiti

Irion Support

a me ▾

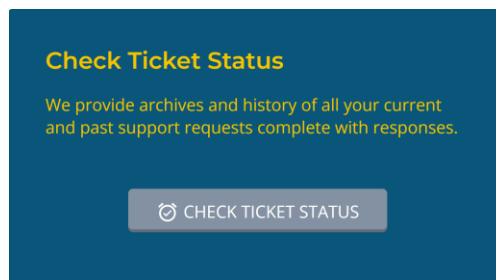
Cliente: Irion	Link ticket: 24-3968	Data creazione: 18/07/24 09:23
Stato: Problem Determination	Priorità: Normal	Solution:

! Importante

Il link presente nella mail non consentirà l'accesso diretto al ticket quando, in esso, sono presenti dei collaboratori. Questo per preservare le informazioni in esso contenute. Il link rimanderà alla pagina principale da dove si potrà accedere seguendo i passi descritti al punto successivo.

2) Accedendo tramite web alla pagina *tickets.irion.it*:

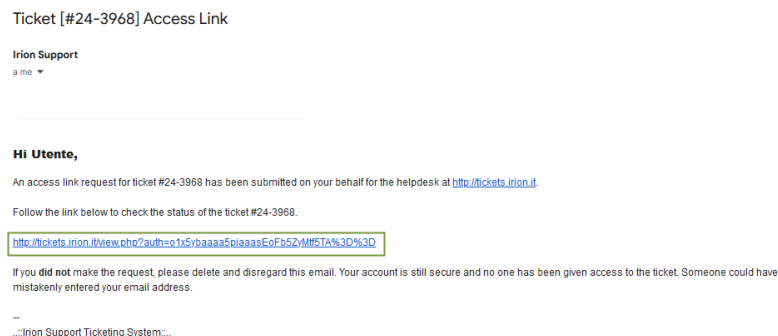
a. Scegliere "Check Ticket Status"



b. Inserire la mail utilizzata per l'apertura del ticket ed il numero del ticket.



c. Verrà inviata una mail che conterrà il link per l'accesso alla pagina del ticket specificato:



- d. Aprendo il link (per entrambe le modalità di accesso) verrà visualizzato il dettaglio del ticket:

Informazioni generali Ticket

Creato il: 21/10/25 09:29
Topic: MS-Incident
Priorità: High
Stato Ticket: Planned
Pianificato al: 27/10/25 08:54

Informazioni Utente

Name: Utente Irion
Email: utente.irion@gmail.com
Phone:

Dettaglio del ticket

Cliente:
IG:
Ambiente:
Solution:

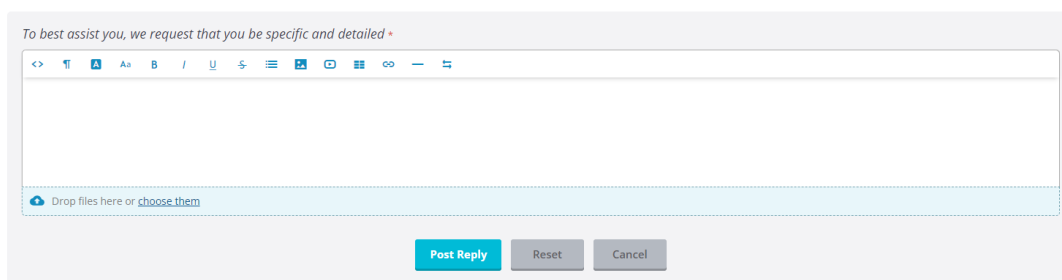
- 3) Se registrati (Capitolo 2), è possibile accedere alla propria area personale. In questo caso verrà proposto un elenco riportante tutti i ticket aperti con il proprio account o dagli account appartenenti a medesima Organization (se autorizzati), sia che siano stati aperti inviando la mail a support@irion.it sia che siano stati aperti dall'area personale. Le segnalazioni presenti in elenco sono di default quelle in lavorazione (diverse dallo stato "Closed"), ma è anche possibile cercare tra i ticket chiusi secondo quanto già specificato (Capitolo 5).
Da qui è possibile scegliere il ticket di interesse.

7. Comunicazioni tramite Ticket con il supporto Irion

7.1 Scrivere al supporto Irion

Per rispondere ad una precedente comunicazione inviata dal team di supporto o per integrare il ticket con ulteriori informazioni, è possibile procedere in due modi:

- 1) Tramite mail, esclusivamente rispondendo ad un messaggio già ricevuto da support@irion.it e riguardante il ticket specifico, **prestando attenzione a non cambiare l'oggetto**; in caso contrario il messaggio non verrà instradato correttamente e verrà di conseguenza eliminato.
- 2) Accedendo al ticket tramite uno dei metodi descritti (Capitolo 6). In questo caso, al fondo della pagina relativa al ticket scelto, sarà possibile inserire ed inviare il messaggio ed eventuali allegati, non è possibile cambiare l'elenco di eventuali indirizzi in CC.



7.2 Comunicazioni inviate dal supporto Irion

Tutte le comunicazioni del supporto Irion vengono gestite tramite ticket. Ad ogni nuovo messaggio inserito in Post Reply da parte del supporto viene inviata una mail come quella riportata sotto con il testo completo:

Aggiornamento per il Ticket 24-3968 - Oggetto: Errore in apertura book esiti

Irion Support
a me ▾

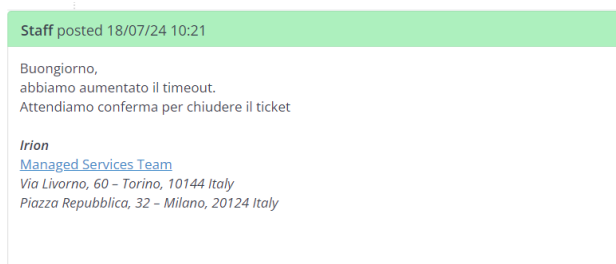
Cliente: Irion	Link ticket: 24-3968	Data creazione: 18/07/24 09:23
Stato: Resolved	Priorità: Normal	Solution: Non applicabile

Staff
Thu, 18 Jul 2024 10:21

Buongiorno,
abbiamo aumentato il timeout.
Attendiamo conferma per chiudere il ticket

Irion
[Managed Services Team](#)
Via Livorno, 60 – Torino, 10144 Italy
Piazza Repubblica, 32 – Milano, 20124 Italy

Sul ticket si ha lo storico completo delle comunicazioni scambiate tra Staff e richiedente (o eventuali persone in cc). Se ne ha visibilità accedendo al ticket tramite web area:



Sarà quindi possibile rispondere al messaggio con uno dei metodi indicati al paragrafo 7.1).

8. Chiusura Ticket

Al termine delle attività il ticket viene chiuso dal supporto Irion, che ne dà comunicazione tramite e-mail.



Importante

Il ticket non può essere riaperto.

Per una segnalazione di natura diversa, anche derivante da una esistente, è mandatoria l'apertura di un nuovo ticket; una nuova segnalazione aperta rispondendo ad una mail inerente a un ticket già presente (anche se ancora aperto) verrà rifiutata.

Accedendo all'area personale, se registrati, sarà possibile consultare tutti i ticket chiusi.