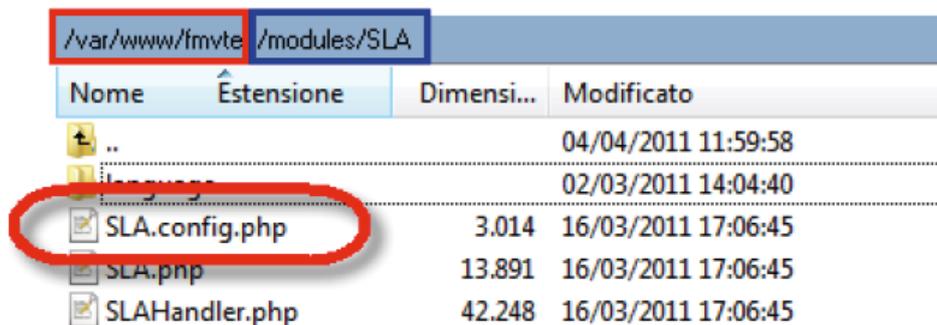


10.3.1 Configurazione SLA

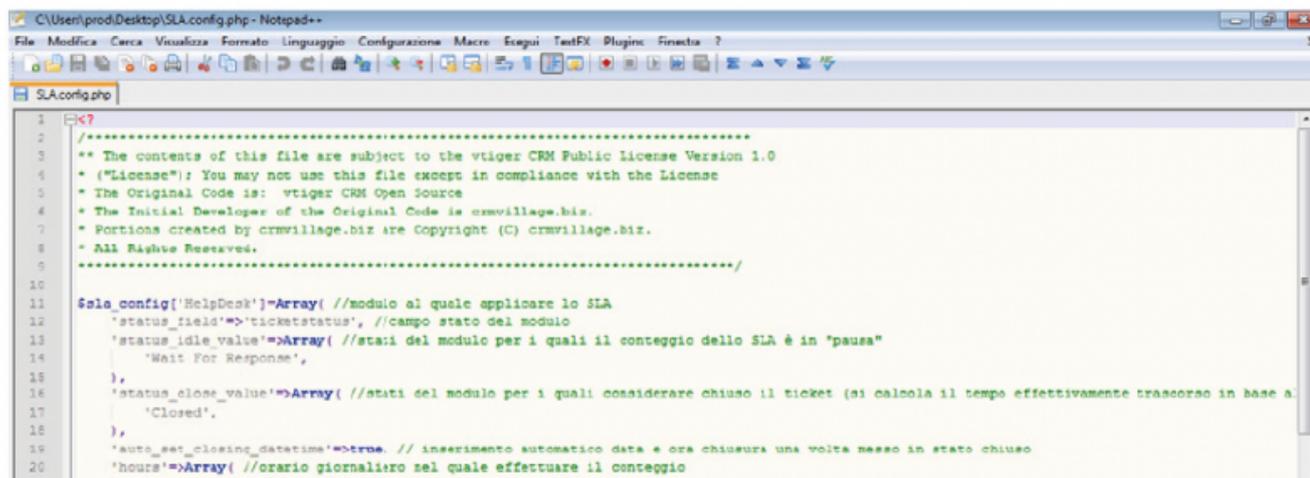
Per configurare il modulo SLA accedere al file SLA.config.php nella sottocartella in cui è installato il CRM modules/SLA.

Cartella di VTE + /modules/SLA



Nome	Estensione	Dimensi...	Modificato
..			04/04/2011 11:59:58
language			02/03/2011 14:04:40
SLA.config.php		3.014	16/03/2011 17:06:45
SLA.php		13.891	16/03/2011 17:06:45
SLAHandler.php		42.248	16/03/2011 17:06:45

Aprire quindi il file con un editor (ad esempio Notepad++):



```
1 11 $sla_config['HelpDesk']=Array( //modulo al quale applicare lo SLA
12     'status_field'=>'ticketstatus', //campo stato del modulo
13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14         'Wait For Response',
15     ),
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola il tempo effettivamente trascorso in base a
17         'Closed',
18     ),
19     'auto_set_closing_datetime'=>true, // inserimento automatico data e ora chiusura una volta messo in stato chiuso
20     'hours'=>Array( //orario giornaliero nel quale effettuare il conteggio
```

Il file consente di definire una serie di impostazioni relative al conteggio degli SLA, a seguire il dettaglio.

Definizione del modulo e del campo stato

```
11 $sla_config['HelpDesk']=Array( //modulo al quale applicare lo SLA
12     'status_field'=>'ticketstatus', //campo stato del modulo
```

NON MODIFICARE

Stati per la Sospensione

E' possibile definire uno o più stati per i quali il conteggio degli SLA venga interrotto:

```
13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14         'Wait For Response',
15     ),
```

In figura il conteggio degli SLA viene sospeso se il ticket viene posto in stato "In attesa di risposta".

Aggiungere un nuovo stato per la sospensione

Per aggiungere un nuovo stato:

a) aggiungere una nuova riga al file di configurazione come da figura:

```
13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14         'Wait For Response',
15
16     ),
```

b) inserire il valore compreso fra apici e a seguire la virgola come in figura:

```
13     'status_idle_value'=>Array( //stati del modulo per i quali il conteggio dello SLA è in "pausa"
14         'Wait For Response',
15         'In attesa informazioni',
16     ),
```

Virgola

Apice iniziale

Apice finale

Attenzione! La configurazione è case sensitive quindi prestare attenzione alle maiuscole e minuscole!

Attenzione! Per i valori preconfigurati e non rimuovibili deve essere inserito il valore in inglese (accedere in inglese al CRM e Visionare i valori ad esempio con l'editor di picklist):

Edit picklist values - Status

Select a value to edit:

Maintain

Non-editable values:

Open
In Progress
Wait For Response
Closed

Replace with:

Apply Cancel

Status

Assign

Open

In Progress

Maintain

Wait For Response

Closed

In Attesa merce

Attenzione! Per i valori personalizzati inseriti attraverso l'Editor di Picklist Standard riportare esattamente il valore inserito:

In figura il valore custom inserito è "In attesa merce "(tutti i valori personalizzati inseriti attraverso l'editor di picklist standard rimangono invariati anche accedendo in lingue diverse. Nell'esempio in figura il valore inserito in Italiano rimane invariato anche accedendo in Inglese).

c) salvare le modifiche.

Stati per il Termine conteggio

E' possibile definire uno o più stati che provocano la fine dei conteggi:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcol
17         'Closed',
18     ),
```

Aggiungere uno stato per il termine

Per aggiungere un nuovo stato:

a) aggiungere una nuova riga al file di configurazione come da figura:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola
17         'Closed',
18
19     ),
```

b) inserire il valore compreso fra apici e a seguire la virgola come in figura:

```
16     'status_close_value'=>Array( //stati del modulo per i quali considerare chiuso il ticket (si calcola i
17         'Closed',
18         'Chiuso Altra Competenza',
19     ),
```

Virgola

Apice iniziale

Apice finale

c) salvare le modifiche

Data e ora chiusura

E' possibile definire se i campi Data di chiusura e Ora chiusura debbano essere valorizzati in maniera automatica.

```
20     'auto_set_closing_datetime'=>true, // inserimento automatico data e ora chiusura una volta messo in stato chiuso
```

Se true allora Data di chiusura e Ora chiusura saranno valorizzate in automatico non appena lo Stato del ticket assumerà uno dei valori definiti nella sezione del paragrafo Stati per il Termine conteggio.

Se false allora Data di chiusura e Ora chiusura dovranno essere valorizzati manualmente.

Fasce Orarie

E' possibile definire per ogni giorno della settimana la fascia oraria in cui il servizio di assistenza è da considerarsi attivo (quindi conteggiato nel calcolo degli SLA):

E' possibile definire per ogni giorno della settimana la fascia oraria in cui il servizio di assistenza è da considerarsi attivo (quindi conteggiato nel calcolo degli SLA):

```

21 'hours'=>Array( //orario giornaliero nel quale effettuare il conteggio
22   0=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //domenica
23   1=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //lunedì
24   2=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //martedì
25   3=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //mercoledì
26   4=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //giovedì
27   5=>Array(Array("8:00","19:00"),Array("15:00","19:00")), //venerdì
28   6=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //sabato
29 ),

```

Vediamo in dettaglio la struttura di una riga. Ogni riga è formata da due fasce orarie una per il mattino e l'altra per il pomeriggio, ogni fascia oraria contiene poi l'indicazione dell'orario di inizio e dell'orario di fine:

Fascia Mattina Fascia Pomeriggio

```

26   4=>Array( Array("8:00","12:00") , Array("15:00","19:00") ), //giovedì

```

Ora inizio Ora fine Ora inizio Ora fine

Esempio 1 di modifica di una fascia.

Supponiamo di voler modificare la fascia orario del mercoledì: DA 8.00-12.00 e 15.00-19.00 A 8.00-13.00 e 14.30-18.30.

Interveniamo quindi sulla riga che corrisponde a al giorno mercoledì:

```

25   3=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")), //mercoledì

```

e modifichiamo le fasce orarie:

```

25   3=>Array(Array("8:00","13:00"),Array("14:30","18:30")), //mercoledì

```

salviamo quindi il file.

Esempio 2 di modifica di una fascia

Supponiamo di voler impostare che per il sabato sia previsto di lavorare solo nella fascia mattutina 8.00-12.00.

Interveniamo quindi sulla riga che corrisponde a al giorno sabato:

```

28   6=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")) //sabato

```

e rimuoviamo il codice che riferisce alla fascia pomeridiana:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00"), Array("13:00", "19:00")), //sabato
```

quindi:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00")), //sabato
```

e salviamo il file.

Giorni della settimana esclusi

E' possibile definire quali giorni della settimana possono essere completamente esclusi dai conteggi:

```
28 | 6=>Array(Array("8:00", "12:00")), //sabato
```

Aggiungere un giorno da escludere

Per aggiungere un giorno da escludere:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```
30 | 'jump_days'=>Array( // giorni della settimana da saltare nel conteggio (0 = domenica 1= lunedì.....6 = sabato)
31 |   0,
32 |
33 | ),
```

b) indicare il progressivo del giorno seguito da virgola:

```
30 | 'jump_days'=>Array( // giorni della settimana da saltare nel conteggio (0 = domenica 1= lunedì.....6 = sabato)
31 |   0,
32 |   1, ← Virgola
33 | ),
```

Corrispondenza giorni e progressivi:

Giorno	Progressivo
Domenica	0
Lunedì	1
Martedì	2
Mercoledì	3

Giovedì	4
Venerdì	5
Sabato	6

c) salvare il file.

Giorni festivi nell'anno

E' possibile definire dei giorni nell'anno che debbono essere esclusi dai conteggi (festività):

```

33 'holidays'=>Array( //giorni nell'anno da saltare (in formato dd-mm)
34 '01-01', //capodanno
35 '06-01', //epifania
36 date("d-m",strtotime("+".easter_days(date('Y'))." day",mktime(0,0,0,3,21,date('Y')))), //pasqua
37 date("d-m",strtotime("+".(easter_days(date('Y'))+1)." day",mktime(0,0,0,3,21,date('Y')))), //pasquetta
38 '25-04', //liberazione
39 '01-05', //festa del lavoro
40 '02-06', //repubblica
41 '15-08', //assunzione
42 '01-11', //ognissanti
43 '08-12', //immacolata concezione
44 '25-12', //natale
45 '26-12', //santo stefano
46 ),

```

Aggiungere una festività

Aggiungiamo ad esempio il patrono, supponendo che sia festeggiato il 5 Giugno:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```

33 'holidays'=>Array( //giorni nell'anno da saltare (in formato dd-mm)
34 '01-01', //capodanno
35 '06-01', //epifania
36 date("d-m",strtotime("+".easter_days(date('Y'))." day",mktime(0,0,0,3,21,date('Y')))), //pasqua
37 date("d-m",strtotime("+".(easter_days(date('Y'))+1)." day",mktime(0,0,0,3,21,date('Y')))), //pasquetta
38 '25-04', //liberazione
39 '01-05', //festa del lavoro
40 '02-06', //repubblica
41 '15-08', //assunzione
42 '01-11', //ognissanti
43 '08-12', //immacolata concezione
44 '25-12', //natale
45 '26-12', //santo stefano
46
47 ),

```

b) indicare il giorno tra apici secondo lo schema 'gg-mm' e a seguire la virgola come in figura:



c) salvare il file

Giorni speciali

E' possibile definire dei giorni speciali, i giorni speciali possono essere:

giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, giorni con finestra temporale diversa dal normale

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una fine
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("0:00","12:00"),Array("15:00","19:00")))
50 | ),
```

Aggiunta di un giorno speciale:

Si supponga di voler definire che la Vigilia di Natale la finestra temporale sia 8.00-12.00 e 14.00-16.00, quindi:

a) aggiungere una nuova riga come in figura:

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")))
50 |
51 | ),
```

b) indicare quindi il giorno e la fascia oraria nel formato: 'gg-mm'=>Array(Array("hh:mm", "hh:mm"), Array("hh:mm", "hh:mm")), nell'esempio aggiungeremo la seguente linea:

```
48 | 'force_days'=>Array( //giorni nell'anno da contare nonostante siano da saltare, oppure quelli con una f
49 | //esempio Array("12-12"=>Array(Array("8:00","12:00"),Array("15:00","19:00")))
50 | '24-12'=>Array(Array("08:00", "12:00"), Array("14:00", "16:00")),
51 |
52 | ),
```

c) salvare il file.

Elenco campi calcolati

Non modificare questa sezione.

NON MODIFICARE

```
53 'fields'=>Array( //campi calcolati
54     'time_elapsed',
55     'time_remaining',
56     'start_sla',
57     'end_sla',
58     'time_refresh',
59     'sla_time',
60     'due_date',
61     'due_time',
62     'time_change_status',
63     'time_elapsed_change_status',
64     'reset_sla',
65     'ended_sla',
66     'time_elapsed_idle',
67 ),
68 );
```

Tempo SLA previsto

Il campo Tempo SLA previsto, deve essere valorizzato con il tempo SLA preventivato per la risoluzione, associato al ticket:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 4h 34m 5s	Tempo rimanente 15h 25m 55s
Data partenza SLA 02-12-2019 14:43:56	Tempo SLA previsto 20h
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Tempo trascorso in idle 3h 16m 2s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Attenzione! In fase di inserimento il Tempo SLA previsto deve essere valorizzato con il valore espresso in secondi:

Tempo SLA previsto

Salva - Annulla

3600

Valorizzazione automatica Tempo SLA previsto

E' possibile configurare vtenext in modo tale da valorizzare in maniera automatica il campo Tempo SLA previsto attraverso i Processi.

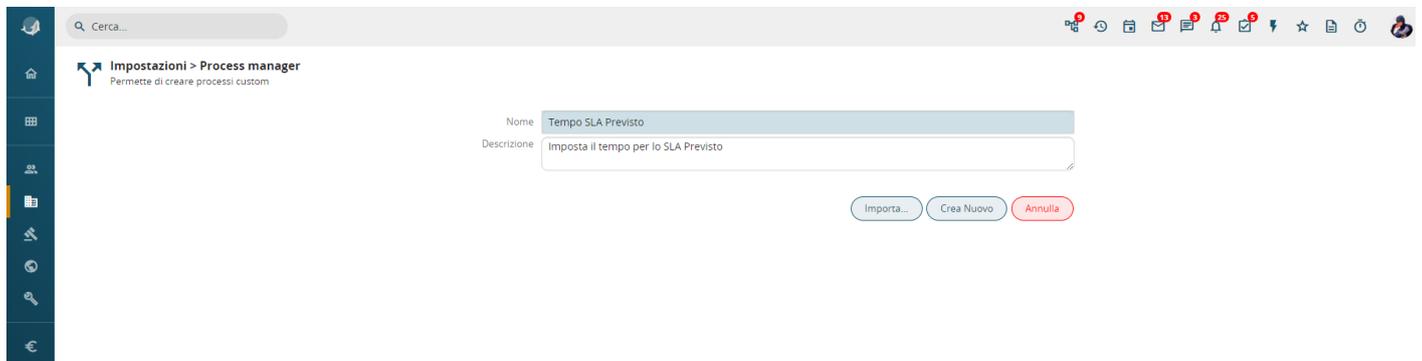
Ad Esempio:

Se il ticket viene definito come Urgente allora il tempo SLA previsto è di 4 ore, altrimenti è di 12

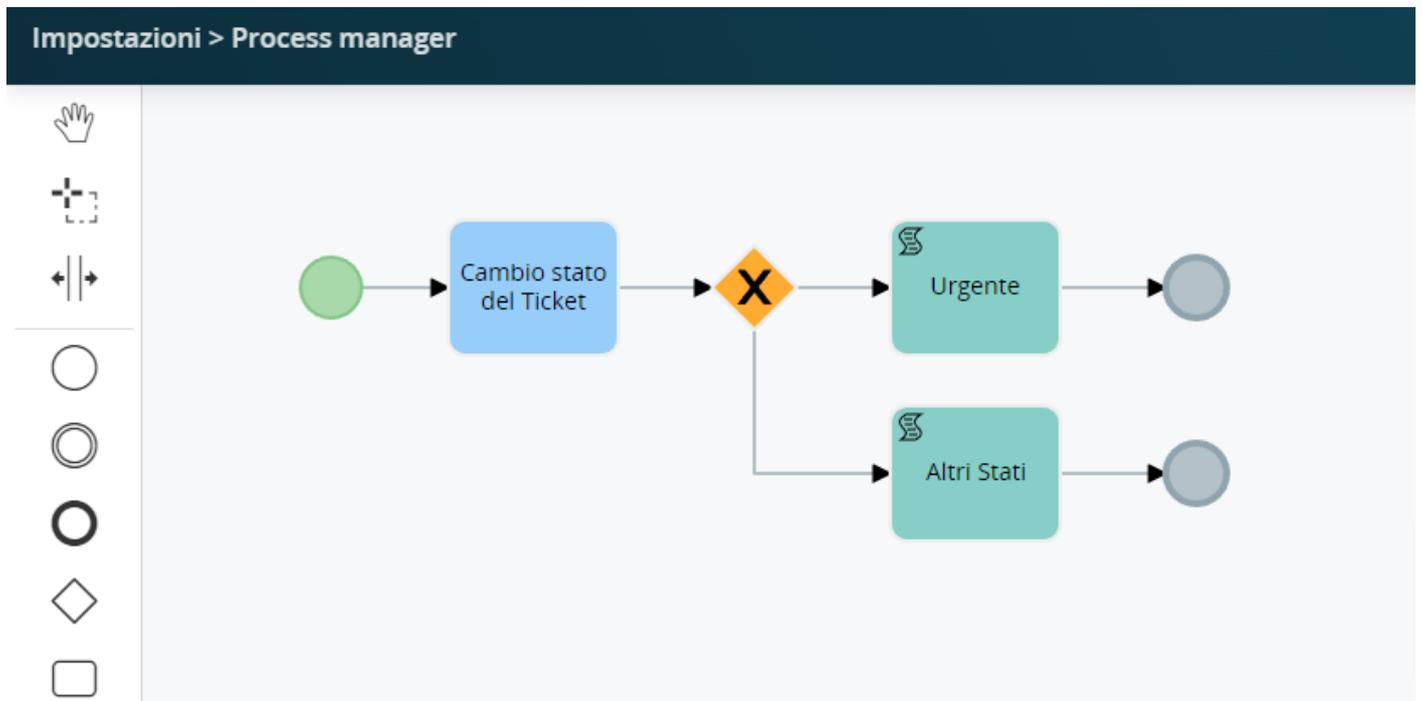
ore. Creiamo quindi un Processo che imposti il Tempo SLA previsto sulla base del campo Priorità del Ticket:

1. Andare in IMPOSTAZIONI BUSINESS PROCESS MANAGER > PROCESS MANAGER e cliccare su NUOVO in alto a destra;

2. Dare un titolo ed eventualmente una descrizione consona al Processo, come da esempio seguente:



3. Creare un processo che al cambio dello stato del ticket, intervenga su due condizioni, se è Urgente oppure se il campo Priorità assume qualsiasi altro valore. Supponiamo che il Ticket Urgente imposti lo SLA a 4 ore mentre tutti gli altri valori del campo Priorità, impostano lo SLA a 12 ore;



4. Configuriamo le Condizioni presenti nel task "Cambio stato del Ticket" in questo modo:

Entità Ticket ▼

Quando eseguire il controllo

- alla creazione
- alla creazione e modifica
- alla modifica
- ogni volta che la condizione risulti vera
- al lancio del sottoprocesso
- in relazione con: Documents ▼

Condizioni

Priorità ▼ è cambiato in ▼ Urgente ▼ 🗑️

Nuova Condizione

o ▼

Priorità ▼ è cambiato in ▼ Basso ▼ o ▼ 🗑️

Priorità ▼ è cambiato in ▼ Normale ▼ o ▼ 🗑️

Priorità ▼ è cambiato in ▼ Alto ▼ 🗑️

Nuova Condizione

5. Configuriamo ora il Gateway in modo che se la Priorità è Bloccante il processo vada nel corretto Task:

Cambio stato del Ticket

Priorità è cambiato in *Urgente*

ScriptTask: Bloccante

Priorità è cambiato in *Basso* o Priorità è cambiato in *Normale* o Priorità è cambiato in *Alto*

ScriptTask: Altri Stati

6. Infine impostiamo i due Task "Bloccante" e "Altri Stati" in questo modo:

Azione: Aggiorna entità

Salva Annulla

Tempistiche SLA

<input type="checkbox"/> Tempo trascorso	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo rimanente	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Data partenza SLA	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Data fine SLA	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Orario di aggiornamento	Seleziona Opzione...	<input checked="" type="checkbox"/> Tempo SLA previsto	14400
<input type="checkbox"/> Data di chiusura	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Ora chiusura (hh:mm)	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Data ultimo cambio di stato	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo trascorso da ultimo cambio di stato	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Resetta SLA	No	<input type="checkbox"/> Fine SLA	No
<input type="checkbox"/> Tempo trascorso in idle	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo trascorso fuori SLA	Seleziona Opzione...

Informazioni Mail

<input type="checkbox"/> Mittente Mail	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Destinatario Mail	Seleziona Opzione...
--	----------------------	--	----------------------

4 ore espresse in secondi

Priorità Bloccante, imposta il campo Tempo SLA Previsto in 4 ore (ovvero 14400 secondi)

Azione: Aggiorna entità

Salva Annulla

Tempistiche SLA

<input type="checkbox"/> Tempo trascorso	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo rimanente	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Data partenza SLA	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Data fine SLA	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Orario di aggiornamento	Seleziona Opzione...	<input checked="" type="checkbox"/> Tempo SLA previsto	43200
<input type="checkbox"/> Data di chiusura	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Ora chiusura (hh:mm)	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Data ultimo cambio di stato	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo trascorso da ultimo cambio di stato	Seleziona Opzione...
<input type="checkbox"/> Resetta SLA	No	<input type="checkbox"/> Fine SLA	No
<input type="checkbox"/> Tempo trascorso in idle	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Tempo trascorso fuori SLA	Seleziona Opzione...

Informazioni Mail

<input type="checkbox"/> Mittente Mail	Seleziona Opzione...	<input type="checkbox"/> Destinatario Mail	Seleziona Opzione...
--	----------------------	--	----------------------

12 ore espresse in secondi

Priorità Altri stati, imposta il campo Tempo SLA Previsto in 12 ore (ovvero 43200 secondi)

Resetta SLA

Il Flag Resetta SLA consente di azzerare i conteggi in corso e di farli ripartire nel momento in cui viene impostato il conteggio degli SLA.

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 18-11-2016 17:43:49	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 18-11-2016 17:43:49	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Procedura:

1. flaggare il campo "Resetta SLA" per azzerare tutti i conteggi:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 11-05-2016 14:57:23	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 11-05-2016 14:57:23	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA si	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

2. ricaricare quindi la pagina per visualizzare i nuovi conteggi:

Tempistiche SLA	
Tempo trascorso 0s	Tempo rimanente 0s
Data partenza SLA 11-05-2016 14:57:23	Data fine SLA 00-00-0000 00:00:00
Orario di aggiornamento 11-05-2016 14:57:23	Tempo SLA previsto 0s
Data di chiusura	Ora chiusura (hh:mm)
Resetta SLA no	Fine SLA no
Tempo trascorso in idle 0s	Tempo trascorso fuori SLA 0s

Revision #1

Created 21 June 2024 08:34:59 by Admin

Updated 21 June 2024 08:34:59 by Admin