

uniTicket

Django Ticket System per il tracciamento e la digitalizzazione
dei flussi di richieste e documentali

Tecnologia

- Python 3;
- Django Framework (<https://www.djangoproject.com/>);
- Linux & Windows server;
- MariaDB, PostgreSQL, Oracle, ecc...;
- Scalabile (repliche, AWS, Azure, containers, ecc...)

E' solo un altro ticket system?

- Tante soluzioni in commercio, perché sviluppare il software?;
- Funzionalità ridotte all'essenziale, senza orpelli;
- Sicurezza (Django!), esperienza utente (Bootstrap Italia), facilità d'uso e TRASPARENZA nei confronti dell'utenza finale i principi fondamentali;
- Utilizzare l'organizzazione di un grande Ateneo per generalizzare i possibili scenari di applicazione (14 dipartimenti, dirse strutture centrali, tipologie di utenza);
- Progettazione basata su esigenze reali, interazione costante;
- Integrazione continua.

Principali caratteristiche

- API REST;
- Multi Tenant. Un unico sistema a supporto di diversi uffici e aree organizzative;
- Clausole di consenso da accettare prima di aprire un
- Task atomici per guidare l'operatore nel processo di lavorazione ed evasione;
- Form builder, possibilità di creare i moduli di inserimento per ogni categoria di ticket;
- Gestione allegati firmati digitalmente (PDF e P7M), con controllo della firma;
- Chat testuale e videoconferenza per operatori e utenti;
- Integrato con protocollo Titulus Cineca;
- Template grafico Bootstrap Italia (Linee Guida di Design pe la P.A.);
- Integrazione LDAP, SAML2, OAUTH2.



Dashboard

Livello utente semplice

1 Ticket in attesa 1 Ticket aperti 0 Ticket chiusi 0 Messaggi

Apri un nuovo ticket

2019 Cerca...

Mostra 10

Codice	Oggetto	Categoria	Creato il	Priorità	Stato
oZoKH3c6hmje32EPnPO6Z	Subject	Categoria 7	2019-09-04 13:25	Normale	In attesa di essere preso in carico
GxeMjeZPAuyWjImFbkIBO	Problema umidità	Categoria 9	2019-09-04 13:25	Normale	Aperto

Visibili 2 di 2 record totali [Precedente](#) 1 [Successiva](#)

Dashboard

Manager

1 Ticket in attesa 1 Ticket aperti 3 Ticket chiusi 1 Messaggi

Categorie Ticket

[Aggiungi nuova categoria](#)

Categoria 1 descrizione categoria 1 Ufficio competente: nessuno (comprensivo struttura) Ticket in questa categoria: 0 Classe attive: 0	Categoria 2 descrizione categoria 2 Ufficio competente: nessuno (comprensivo struttura) Ticket in questa categoria: 0 Classe attive: 0	Categoria 3 descrizione categoria 3 Ufficio competente: nessuno (comprensivo struttura) Ticket in questa categoria: 1 Classe attive: 0
Categoria 4 descrizione categoria 4 Ufficio competente: Ufficio 1 Ticket in questa categoria: 2 Classe attive: 0	Categoria 5 descrizione categoria 5 Ufficio competente: Ufficio 2 Ticket in questa categoria: 1 Classe attive: 0	Categoria 6 descrizione categoria 6 Ufficio competente: Ufficio 1 Ticket in questa categoria: 1 Classe attive: 1
Categoria 7 descrizione categoria 7 Ufficio competente: Ufficio 1 Ticket in questa categoria: 1 Classe attive: 1	Categoria 8 descrizione categoria 8 Ufficio competente: Ufficio 2 Ticket in questa categoria: 0 Classe attive: 0	

Uffici

[Aggiungi nuovo ufficio](#)

Help-Desk Help Desk Office Operatori: 2 Ticket assegnati: 2 Categorie di competenza: nessuno	Ufficio 1 descrizione ufficio 1 Operatori: 1 Ticket assegnati: 2 Categorie di competenza: Categoria 5	Ufficio 2 descrizione ufficio 2 Operatori: 1 Ticket assegnati: 1 Categorie di competenza: Categoria 7
Ufficio 3 descrizione ufficio 3 Operatori: 2 Ticket assegnati: 2 Categorie di competenza: Categoria 4, Categoria 5	Ufficio 4 descrizione ufficio 4 Operatori: 1 Ticket assegnati: 2 Categorie di competenza: nessuno	Ufficio 5 descrizione ufficio 5 Operatori: 1 Ticket assegnati: 0 Categorie di competenza: nessuno
Ufficio 6 descrizione ufficio 6 Operatori: 1 Ticket assegnati: 1 Categorie di competenza: nessuno	Ufficio 7 descrizione ufficio 7 Operatori: 1 Ticket assegnati: 2 Categorie di competenza: Categoria 8	

Un progetto aperto, di tutti

- Codice sorgente disponibile (*public money, public code*)
E' possibile contribuire alla crescita del software (attualmente 11 contributori, issues aperte)
<https://github.com/UniversitaDellaCalabria/uniTicket>
- Documentazione
<https://uniticket.readthedocs.io/it/latest/index.html>
- Catalogo del software a riuso della P.A.
<https://developers.italia.it/it/software/unical-universitadellacalabria-uniticket.html>
- Chi lo usa in produzione
Unical, AgID, Università Parthenope Napoli
- Chi potrebbe utilizzarlo o ha già avviato una fase di sperimentazione
Università di Perugia, Università di Padova, ARGEA Sardegna, Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Piemonte Liguria e Valle d'Aosta, ecc...

Grazie a UniStud

- Dalla prima presentazione il progetto è cresciuto tanto;
- Tanti rapporti si sono instaurati tra Unical e altri atenei italiani, ci riconosciamo come appartenenti a una grande famiglia;
- Condividere esperienze di successo e riutilizzare le soluzioni realizzate fa crescere tutta la PA italiana.