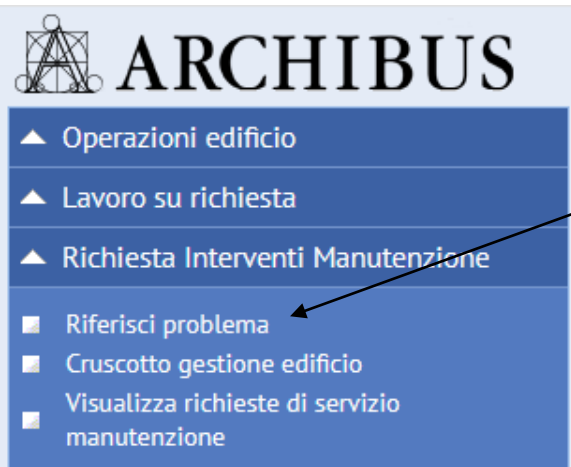


# Apertura ticket di manutenzione ordinaria

## Attivazione della form di richiesta



Effettuare un "click" singolo: si aprirà una videata, organizzata in sezioni, dove sarà possibile descrivere il problema che si intende segnalare (posizione, tipologia, gravità, ...). I campi con l'asterisco rosso (\*) sono obbligatori

## Sezione "Richiedente"

Richiesto da\* MARIO ROSSI

Telefono richiedente\*

Per conto di

Nominativo e recapito telefonico della persona a cui i tecnici dovranno riferirsi

Campo pre-compilato sulla base delle credenziali utilizzate per collegarsi al sistema

Non necessario se il richiedente è la persona in grado di supportare i tecnici nella fase operativa di risoluzione del problema

## Sezione "Posizione"

Mantenere la selezione

Non selezionare

Utilizzare la posizione dello spazio di lavoro assegnata

Posizione\* CODICE SITO CODICE EDIFICIO CODICE PIANO CODICE LOCALE

Sito non obbligatorio. Edificio obbligatorio. Immettere il codice di locale per velocizzare l'elaborazione della richiesta.

Descrivere la posizione

Immettere la posizione in modo sufficientemente specifico affinché sia individuabile per la manutenzione, ad esempio 'Problema sulla parete posteriore, sotto la finestra.'

Codice edificio	Nome edificio
38A	Abitazione Custode
24A	Anatomia Umana
17	Banca/Libreria Cravino
21	Biochimica
14B	Cabina Elettrica

Codice edificio	Nome edificio	Codice piano	Nome piano
"02"			
02	Palazzo del maino	PI1	Piano interrato
02	Palazzo del maino	PR1	Piano primo
02	Palazzo del maino	PR2	Piano secondo
02	Palazzo del maino	PTO	Piano terreno

Effettuare un "click" singolo sul codice edificio

Campo non obbligatorio ma consigliato per facilitare l'individuazione del problema, soprattutto se non si valorizza il codice locale

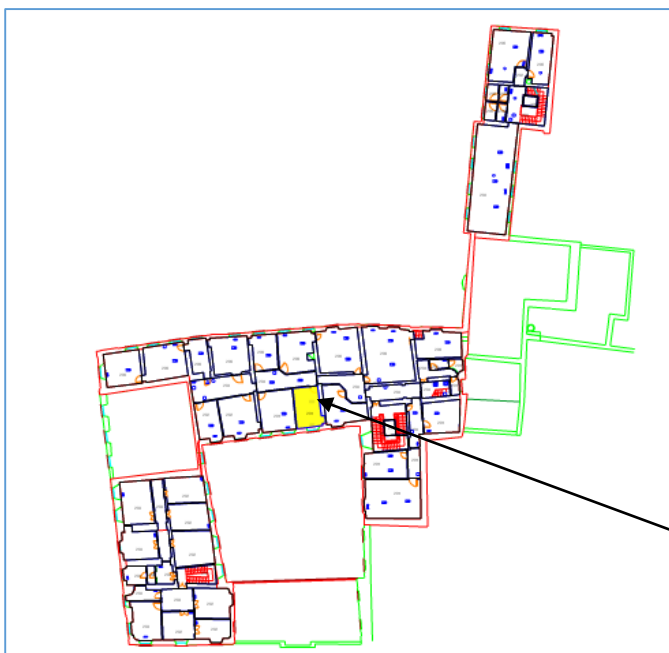
Effettuare un "click" singolo sul codice piano

Fatta la selezione dell'edificio e del piano (valori obbligatori), è possibile (ma non obbligatorio) selezionare il locale dove si è manifestato il problema; si consiglia di effettuare la selezione tramite planimetria

Utilizzare la posizione dello spazio di lavoro assegnata

Posizione\* 15 02 PR2 CODICE LOCALE Planimetria

Sito non obbligatorio. Edificio obbligatorio. Immettere il piano e il numero di locale per velocizzare l'elaborazione della richiesta.



Effettuare un "click" singolo sul locale interessato dal problema

## Sezione "Apparecchiatura" (OPZIONALE)

Codice apparecchiatura

Se noto, è possibile immettere il codice apparecchiatura.

Fornitore garanzia

Data scadenza garanzia

Richiesta elenco apparecchiature

Non utilizzare – per usi futuri

## Selezione valore - Apparecchiatura

Codice apparecchiatura	Codice edificio	Nome edificio	Codice piano	Codice locale	Standard apparecchiature	Descrizione apparecchiatura
<input type="text"/>	"02"	<input type="text"/>	"PR2"	"2017"	<input type="text"/>	<input type="text"/>
02_0000255	02	Palazzo del maino	PR2	2017	RAD	Radiatore
02_0000287	02	Palazzo del maino	PR2	2017	BMA	Bocchetta di mandata

Effettuare un "click" singolo sul codice apparecchiatura

## Sezione “Problema”

Tipo di problema

Visualizza tutti i tipi di problemi

Più si è precisi nella descrizione del problema, meglio si sarà indirizzati ai referenti che possono fornire assistenza.

- ANTINCENDIO
- ASCENSORI
- EDILE
- ELETTRICO**
- IDRICO\_SANITARIO
- NEVE
- RES. SETUP
- STRADE
- TELEFONI
- VARCHI\_CANCELLI
- VARIE
- VERDE

C01 - Aggiunta/spostamento lampade/illuminazione  
C02 - Aggiunta/spostamento prese elettriche  
C03 - Aggiunta/spostamento pulsanti  
C04 - Cavi elettrici scoperti  
C05 - Riparazione/sostituzione lampade/illuminazione  
C06 - Riparazione/sostituzione prese elettriche  
C07 - Riparazione/sostituzione pulsanti  
C08 - Verifica situazione impianto elettrico  
C09 - Altro (Elettrico)

Utilizzare solo se la selezione a doppia tendina non ha consentito l'individuazione della corretta tipologia di problema

## Sezione “Descrizione”

Descrizione\*

Priorità\*

- Alta (Possibilità di danni a persone)
- Media (Possibilità di danni gravi a cose ma non a persone)
- Bassa (Nessun rischio imminente di danni)

**Flusso di lavoro**  
Fasi flusso di lavoro:  
In stato di Richiesto: Modifica e approva è richiesto da GESTIONE F.&U.  
La richiesta verrà inviata a MULTIMAN

Descrivere in modo dettagliato la problematica


Associare una priorità utilizzando il principio del rischio di danni a persone o cose.

ATTENZIONE: la selezione della tipologia “Ascensori” nella sezione “Problema” non comporta scelte di priorità, in quanto la richiesta viene automaticamente catalogata con priorità “Alta”.

Premere per inviare la richiesta; verrà contestualmente inviata alla casella di posta elettronica del richiedente una mail attestante l'avvenuta ricezione della chiamata con il numero di ticket assegnato

Premere per allegare documentazione aggiuntiva (es. foto dell'apparecchiatura guasta).

# Storico richieste



## ARCHIBUS

- ▲ Operazioni edificio
- ▲ Lavoro su richiesta
- ▲ Richiesta Interventi Manutenzione
  - Riferisci problema
  - Cruscotto gestione edificio
  - Visualizza richieste di servizio manutenzione

Effettuare un “click” singolo: si aprirà una videata, organizzata in cartelle, dove sarà possibile visualizzare le chiamate effettuate dal richiedente, suddivise in base allo stato (in corso / completate / archiviate)

## Cartella “Seleziona”

In presenza di un numero elevato di chiamate, utilizzare le funzioni di filtro

Filtro										Mostra	Cancella
Stato		Data inizio richiesta			Data fine richiesta						
Selezionare una richiesta per visualizzare ulteriori dettagli											
	Codice richiesta di lavoro	Richiesto da	Creato da	Per conto di	Tipo di richiesta	Tipo di problema	Descrizione tipo di problema	Stato	Data richiesta		
Seleziona	721				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ANTINCENDIO/A03	Verifica perdita attacco manicotto antincendio	IN CORSO	29/03/2018		
Seleziona	683				SERVICE DESK - MAINTENANCE	IDRICO_SANITARIO/D05	Altro (Idrico sanitario)	IN CORSO	26/03/2018		
Seleziona	682				SERVICE DESK - MAINTENANCE	IDRICO_SANITARIO/D05	Altro (Idrico sanitario)	RICHIESTO	26/03/2018		
Seleziona	681				SERVICE DESK - MAINTENANCE	IDRICO_SANITARIO/D05	Altro (Idrico sanitario)	ARRESTATO	26/03/2018		
Seleziona	621				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ANTINCENDIO/A01	Rottura manigliere antipanico	RICHIESTO	21/03/2018		
Seleziona	443				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO/C06	Riparazione/sostituzione prese elettriche	APPROVATO	29/01/2018		
Seleziona	442				SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILEIB13	Segnalazione perdita gas	APPROVATO	29/01/2018		
Seleziona	441				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO/C03	Aggiunta/spostamento pulsanti	APPROVATO	29/01/2018		
Seleziona	382				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ASCENSORIO/O01	Ascensore bloccato al piano (porte aperte)	COMPLETATO	25/01/2018		
Seleziona	381				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ASCENSORIO/O01	Ascensore bloccato al piano (porte aperte)	COMPLETATO	25/01/2018		

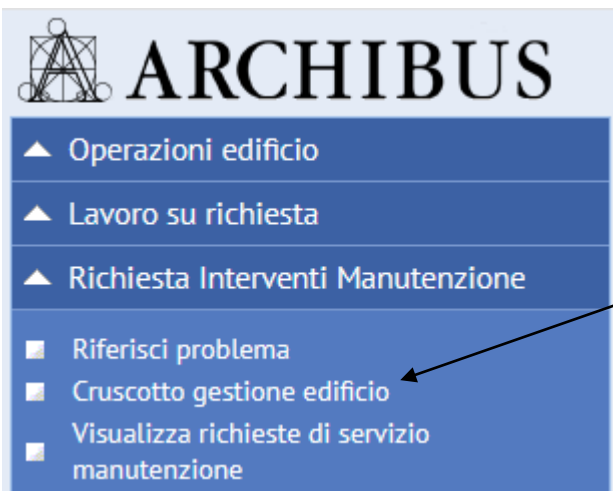
Selezionare la chiamata per leggerne il dettaglio e lo stato di avanzamento

## Cartella “Richieste archiviate”

Filtro										Mostra	Cancella
Stato		Data inizio richiesta			Data fine richiesta						
Selezionare una richiesta per visualizzare ulteriori dettagli											
	Codice richiesta di lavoro	Richiesto da	Creato da	Per conto di	Tipo di richiesta	Tipo di problema	Descrizione tipo di problema	Stato	Data richiesta		
Seleziona	561				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ANTINCENDIO/A01	Rottura manigliere antipanico	CHIUSO	09/03/2018		
Seleziona	661				SERVICE DESK - MAINTENANCE	ANTINCENDIO/A01	Rottura manigliere antipanico	ANNULLATO	23/03/2018		

Selezionare la chiamata per leggerne il dettaglio

## Sondaggio di soddisfazione



Effettuare un “click” singolo: si aprirà una videata riportante le chiamate effettuate, in attesa di sondaggio di soddisfazione.

Effettuate le attività per la risoluzione del problema segnalato, il sistema invia una mail al richiedente, invitandolo alla compilazione del sondaggio di soddisfazione.

Nel caso in cui la mail non venisse correttamente ricevuta, questa funzionalità consente al richiedente di effettuare il/i sondaggio/i in sospeso.

(La compilazione del sondaggio è un'attività indispensabile per la conclusione del processo di gestione delle chiamate, la mancata esecuzione del sondaggio non ne consente la corretta chiusura)