



HELPDESK INFORMATICO

Richiesta di interventi manutentivi su:

- Edilizia e impiantistica
- Attrezzature informatiche e software
- Attrezzature Tecnico Economali



GUIDA PER L'UTENTE

REV. 2.2

INDICE

PREMESSA.....	3
1 AVVIO DELL'APPLICATIVO.....	4
2 LOGIN.....	5
3 INSERIMENTO DELLE RICHIESTE	7
4 COMPILAZIONE DELLA SCHEDA RICHIESTA	8
5 VISUALIZZAZIONE STATO DELLE RICHIESTE.....	17
6 SOLLECITO DI UNA RICHIESTA	18

PREMESSA

L'applicativo HELPDESK è uno strumento informatico web-based (ovvero accessibile da un qualunque dispositivo dotato di collegamento a internet) attraverso il quale gli utenti possono inoltrare la richiesta per l'esecuzione di interventi manutentivi su:

- Edilizia e l'impiantistica delle sedi aziendali (di competenza del Servizio Tecnico)
- Attrezzature informatiche e software (di competenza del Servizio Informatico)
- Attrezzature Tecnico Economiche (di competenza del Servizio Tecnologie Biomediche)

L'estensione dell'utilizzo di tale procedura informatizzata agli Utenti di tutte le Sedi Aziendali presenta i seguenti vantaggi:

- tracciamento totale degli interventi manutentivi, dalla richiesta all'esecuzione: sulla scheda relativa ad ogni richiesta è possibile seguire l'iter dell'esecuzione del relativo intervento;
- ottimizzazione delle attività di gestione delle manutenzioni con l'eliminazione delle richieste via telefono e via mail (salvo motivi di ESTREMA URGENZA)
- possibilità di valutare, con statistiche a posteriori, i settori caratterizzati da maggior numero di particolari richieste, motivando così le conseguenti decisioni su rifacimento di impianti, attivazione di servizi manutentivi particolari, ecc.

RACCOMANDAZIONI IMPORTANTI PER L'UTILIZZO DELL'HELPDESK

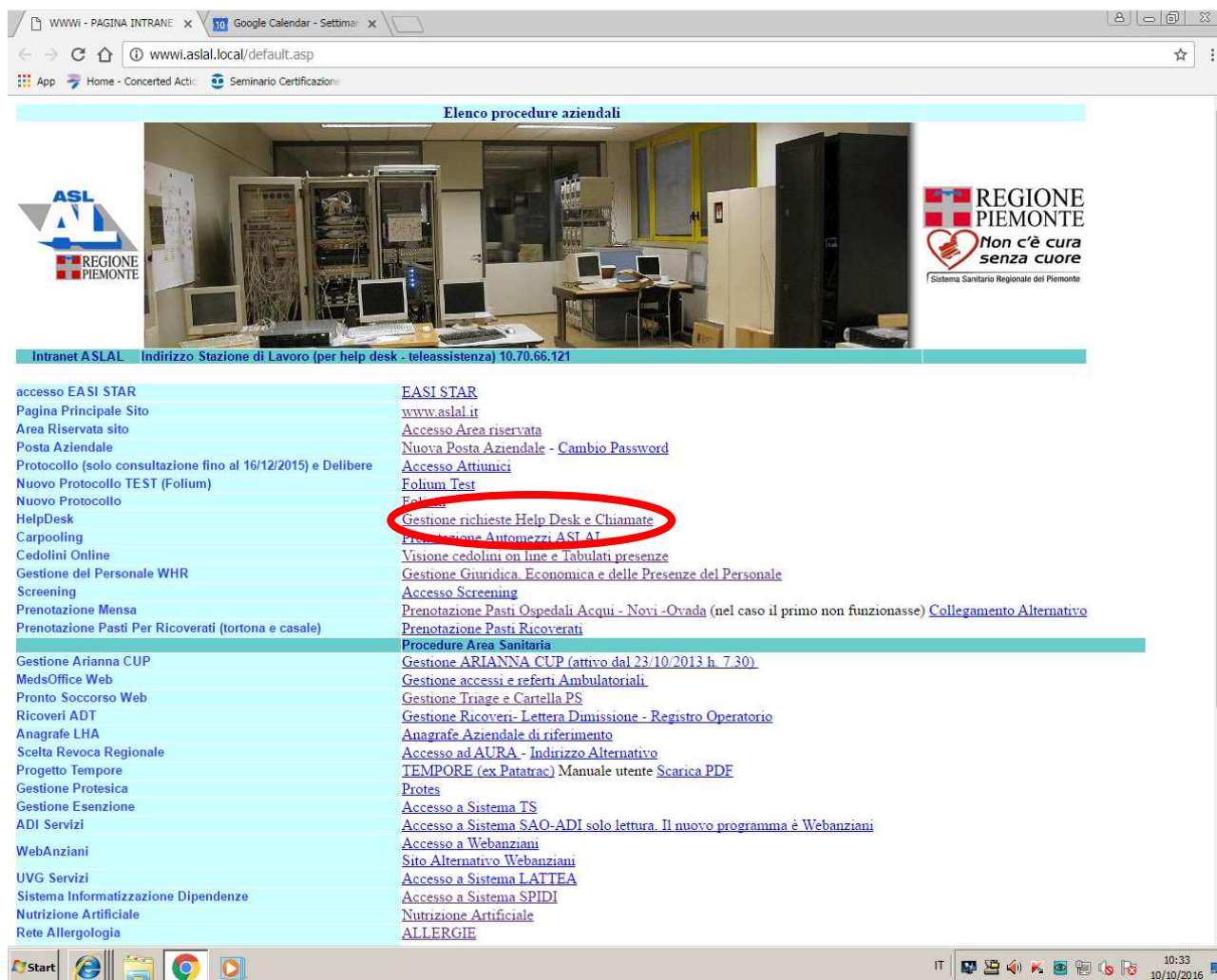
Per il buon funzionamento del sistema, è necessario che l'Helpdesk sia utilizzato come unico strumento per la richiesta degli interventi manutentivi: richieste pervenute verbalmente, telefonicamente o via mail (salvo in casi di motivata urgenza e gravità) non saranno considerate.

L'utente che inserisca una richiesta sull'Helpdesk dovrà essere autorizzato dal Responsabile del Servizio richiedente.

Nelle pagine che seguono sono fornite le istruzioni minimali per il corretto inserimento di una richiesta di intervento manutentivo; il sistema presenta ulteriori funzionalità la cui esplorazione viene lasciata all'iniziativa dell'utente più esperto.

1 AVVIO DELL'APPLICATIVO

Dalla pagina iniziale della INTRANET, selezionare Gestione richieste Help Desk e Chiamate

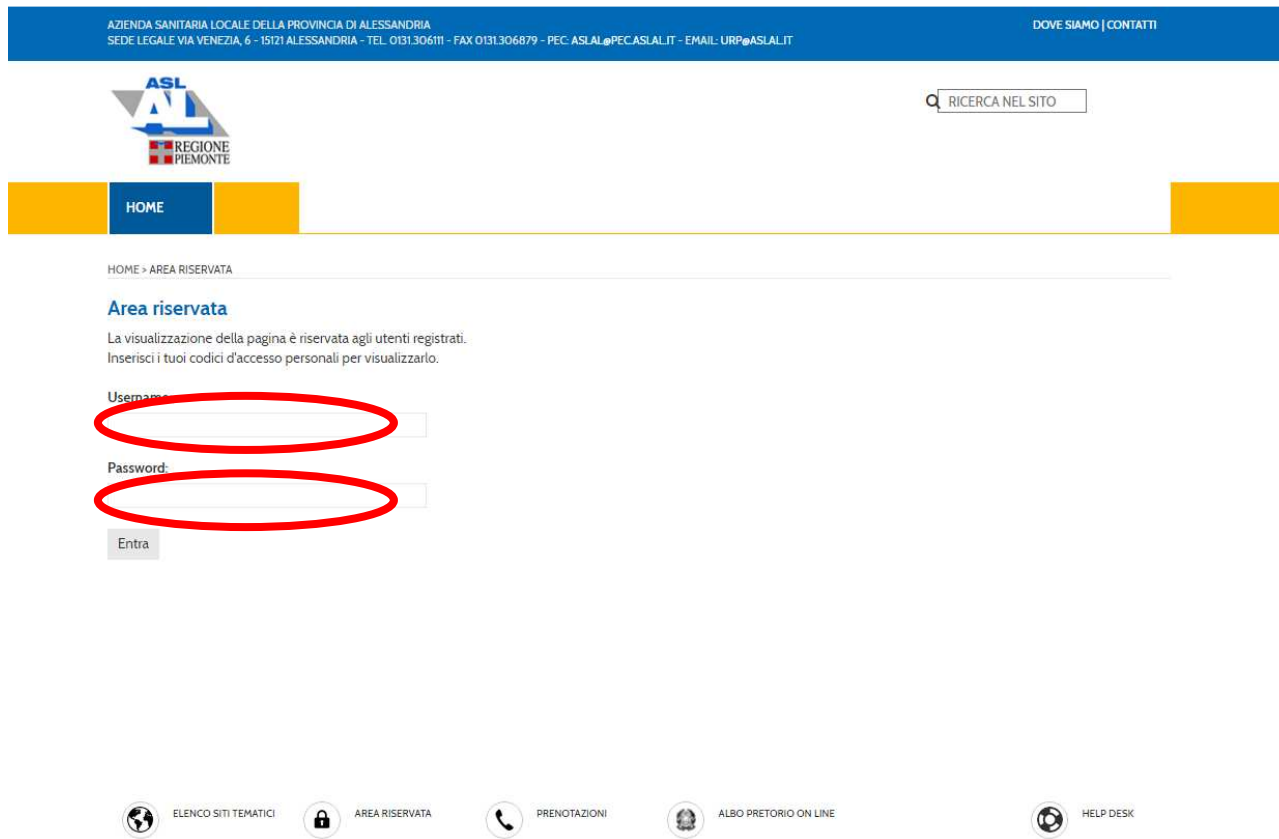


The screenshot shows a web browser window displaying the ASL Intranet homepage. The page title is "Elenco procedure aziendali". The main content area features a list of services and links. The link "Gestione richieste Help Desk e Chiamate" is highlighted with a red circle. Other visible links include "accesso EASI STAR", "Pagina Principale Sito", "Area Riservata sito", "Posta Aziendale", "Protocollo (solo consultazione fino al 16/12/2015) e Delibere", "Nuovo Protocollo TEST (Folium)", "Nuovo Protocollo", "HelpDesk", "Carpooling", "Cedolini Online", "Gestione del Personale WHR", "Screening", "Prenotazione Mensa", "Prenotazione Pasti Per Ricoverati (tortona e casale)", "Procedura Area Sanitaria", "Gestione ARIANNA CUP", "MedsOffice Web", "Pronto Soccorso Web", "Ricoveri ADT", "Anagrafe LHA", "Scelta Revoca Regionale", "Progetto Tempore", "Gestione Protetica", "Gestione Esenzione", "ADI Servizi", "WebAnziani", "UVG Servizi", "Sistema Informatizzazione Dipendenze", "Nutrizione Artificiale", and "Rete Allergologia".

Qualora si operi da un PC non connesso alla rete intranet, aprire il browser e inserire nella barra degli indirizzi il seguente link:

<http://www.aslal.it/LoginNavigatore.jsp?requestedPage=/HelpDesk.jsp>

2 LOGIN



ASL REGIONE PIEMONTE

HOME

HOME > AREA RISERVATA

Area riservata

La visualizzazione della pagina è riservata agli utenti registrati.
Inserisci i tuoi codici d'accesso personali per visualizzarlo.

Username:

Password:

Entra

ELENCO SITI TEMATICI | AREA RISERVATA | PRENOTAZIONI | ALBO PRETORIO ON LINE | HELP DESK

Possono accedere all'helpdesk gli appartenenti alla rete aziendale dotati di indirizzo mail personale.

Dalla home page dell'applicativo, inserire nome utente e password

username e password sono così generati:

- Nome utente: dipxxxx (dip + numero matricola, come per consultazione cedolini)
- Password : nome di battesimo (se due nomi, senza interporre spazi) (*)

(*) dopo il primo accesso è possibile cambiarla

Esempio: per l'utente Mario Antonio Rossi, n. matricola 123456:

Nome utente: dip123456

Password : marioantonio



HOME

OSPEDALI

SANITÀ SUL TERRITORIO

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

TEMPI D'ATTESA

URP

LINK UTILI

HOME > AREA RISERVATA

Area riservata

La visualizzazione della pagina è riservata agli utenti registrati.
Inserisci i tuoi codici d'accesso personali per visualizzarlo.

Username:

Password:

Entra

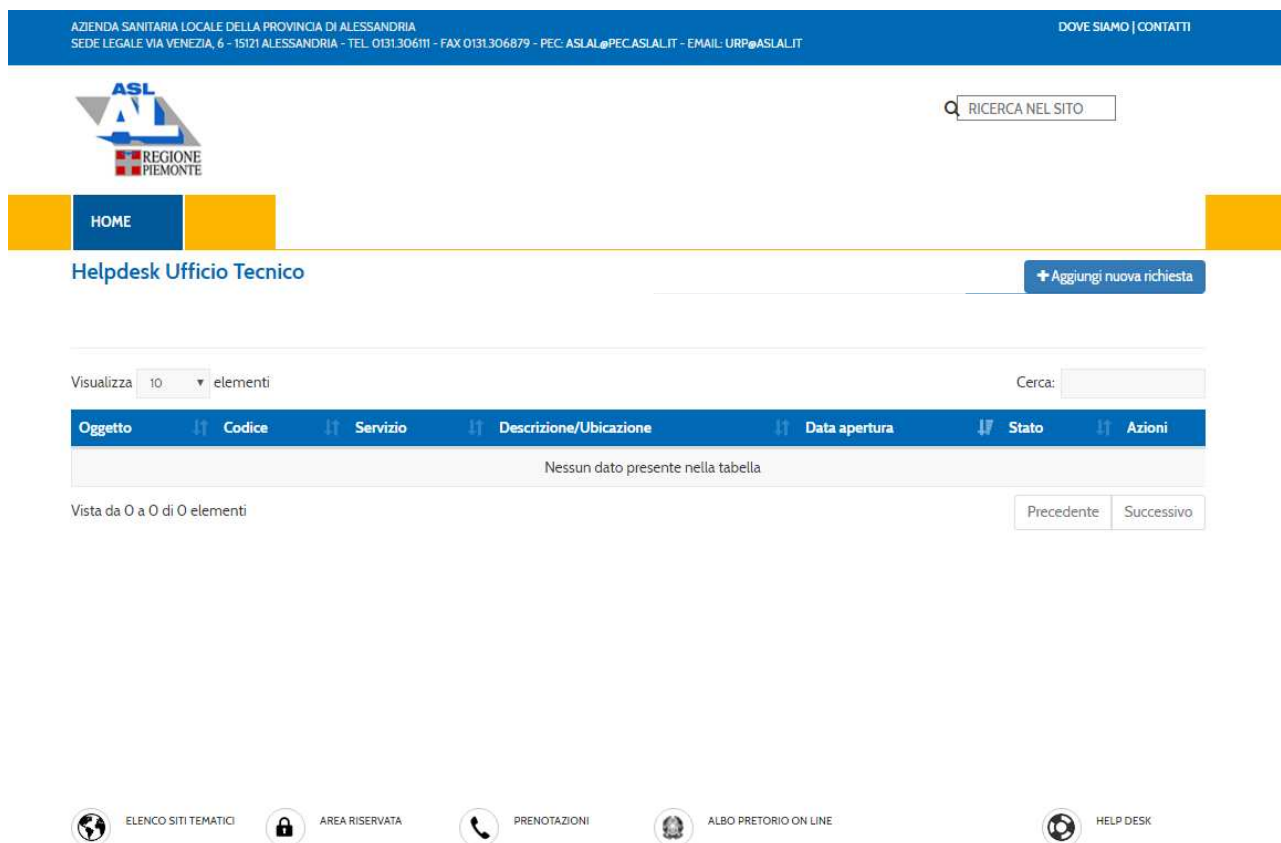
Entra

Una volta inseriti Username e Password, premere

3 INSERIMENTO DELLE RICHIESTE

Effettuata la procedura di Login, l'utente accede alla propria pagina di dialogo con l'Helpdesk .

La pagina evidenzia anche le richieste precedentemente inoltrate dallo stesso utente nel caso ve ne fossero.



Visualizza 10 elementi

Cerca:

Oggetto	Codice	Servizio	Descrizione/Ubicazione	Data apertura	Stato	Azioni
Nessun dato presente nella tabella						

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

Precedente Successivo

+ Aggiungi nuova richiesta

ELENCO SITI TEMATICI AREA RISERVATA PRENOTAZIONI ALBO PRETORIO ON LINE HELP DESK

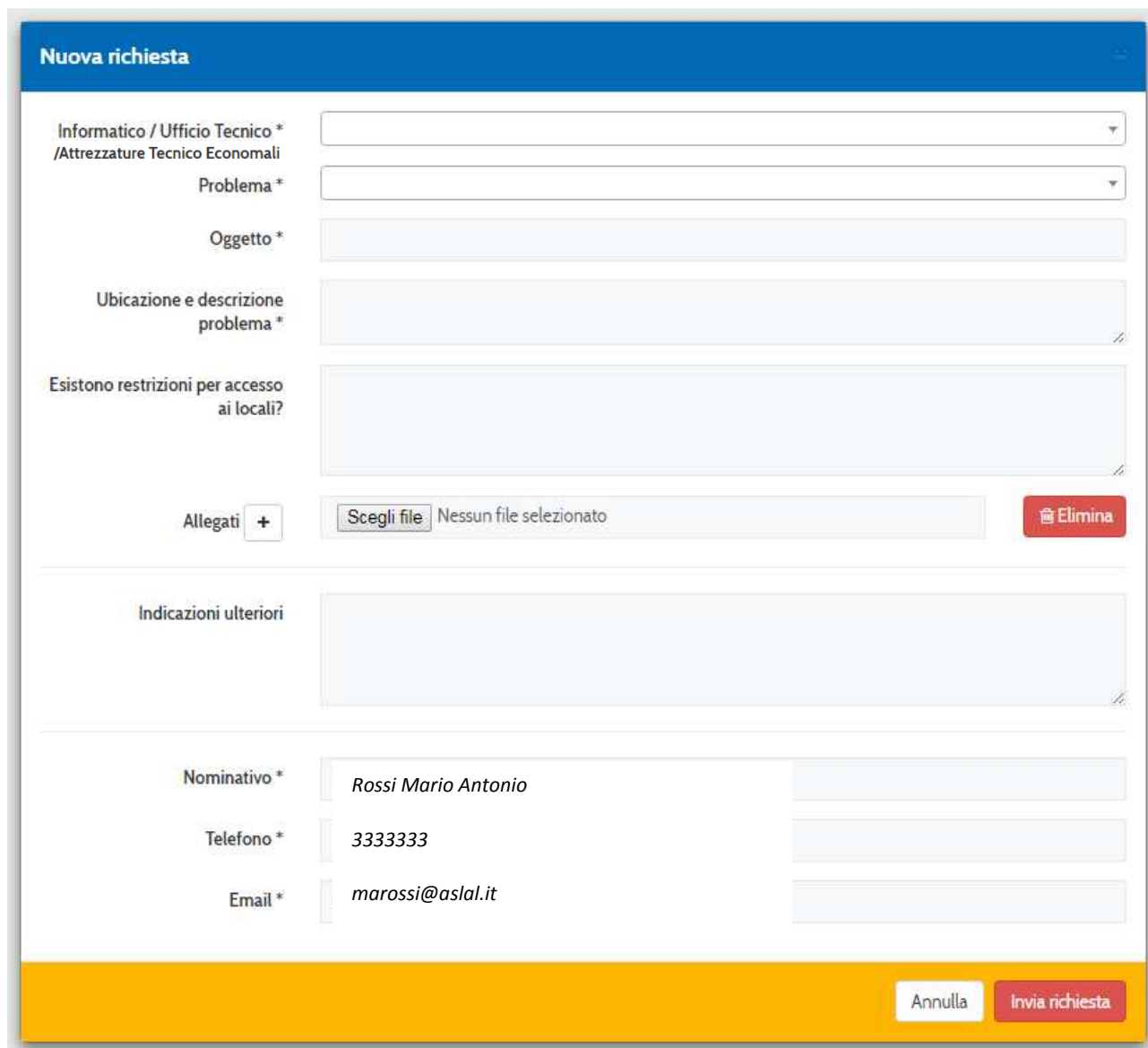
Cliccando su **+ Aggiungi nuova richiesta** in alto a destra , si apre la scheda da compilare per inserire una richiesta di intervento manutentivo.

4 COMPILAZIONE DELLA SCHEDA RICHIESTA

A titolo di esempio, supponiamo che **il reparto di Anatomia Patologica dell’Ospedale di Novi L. voglia segnalare che la porta della stanza n. 5 ha la serratura bloccata**; vediamo quindi come compilare la relativa richiesta di intervento all’Ufficio Tecnico.

- **ATTENZIONE : I CAMPI CONTRASSEGNA TI DA ATERISCO (*) SONO BLOCCANTI E DEVONO OBBLIGATORIAMENTE ESSERE COMPILATI**

La compilazione della scheda è guidata attraverso la scelta di opzioni proposte da menu a tendina

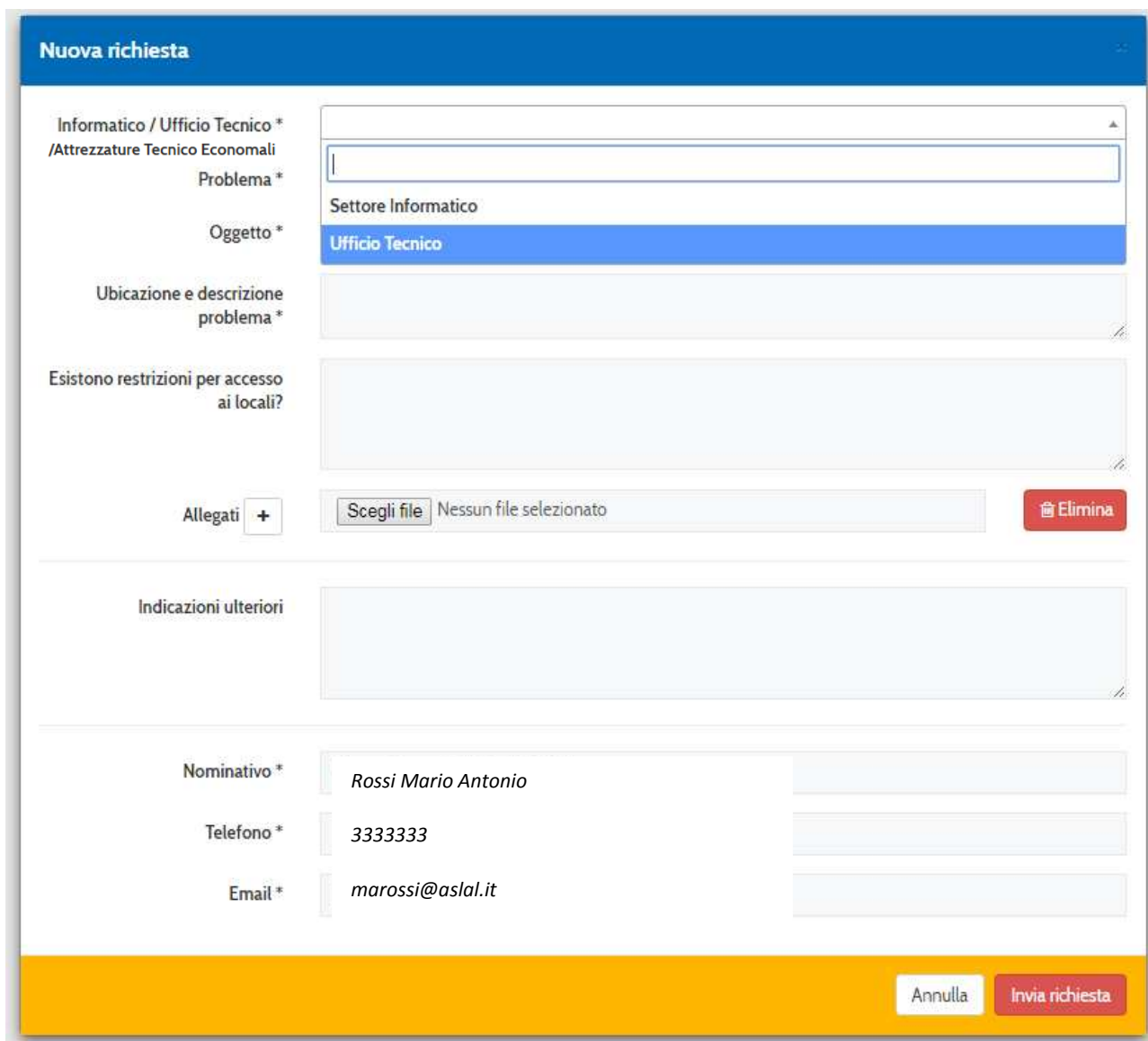


The screenshot shows a web form titled "Nuova richiesta" with a blue header. The form contains several fields and sections:

- Informatico / Ufficio Tecnico ***: A dropdown menu with the text "/Attrezzature Tecnico Economali".
- Problema ***: A dropdown menu.
- Oggetto ***: A text input field.
- Ubicazione e descrizione problema ***: A large text area with a diagonal slash icon in the bottom right corner.
- Esistono restrizioni per accesso ai locali?**: A large text area with a diagonal slash icon in the bottom right corner.
- Allegati +**: A file upload section with a "Scegli file" button, the text "Nessun file selezionato", and a red "Elimina" button.
- Indicazioni ulteriori**: A large text area with a diagonal slash icon in the bottom right corner.
- Nominativo ***: A text input field containing "Rossi Mario Antonio".
- Telefono ***: A text input field containing "3333333".
- Email ***: A text input field containing "marossi@aslal.it".

At the bottom of the form, there is a yellow bar containing two buttons: "Annulla" and "Invia richiesta".

La prima opzione riguarda la scelta fra una richiesta di assistenza al Servizio Tecnico, al Servizio Informatico o al Servizio Manutenzione Attrezzature Tecnico-Economali:



Nuova richiesta

Informatico / Ufficio Tecnico *
/Attrezzature Tecnico Economali

Problema *
Oggetto *
Ubicazione e descrizione problema *
Esistono restrizioni per accesso ai locali?

Allegati + Scegli file Nessun file selezionato Elimina

Indicazioni ulteriori

Nominativo * Rossi Mario Antonio
Telefono * 3333333
Email * marossi@aslal.it

Annulla Invia richiesta

Scegliamo, per esempio: **“Ufficio Tecnico”**

La scelta successiva ci chiede di indicare se la richiesta che stiamo inoltrando è relativa ad una struttura ospedaliera o territoriale (ambulatori, uffici, Distretti, ecc.)

Nuova richiesta

Informativo / Ufficio Tecnico *

/Attrezzature Tecnico Economali

Ambito *

Problema *

Oggetto *

Ubicazione e descrizione problema *

Esistono restrizioni per accesso ai locali?

Allegati + Nessun file selezionato

Indicazioni ulteriori

Nominativo *

Telefono *

Email *

Nell'esempio, si sceglie "ospedali"

Una volta scelto “ospedali”, il successivo menu propone una scelta tra gli ospedali aziendali.

Nuova richiesta

Informatico / Ufficio Tecnico *

/Attrezzature Tecnico Economici

Ambito *

Ubicazione *

Problema *

Oggetto *

Ubicazione e descrizione problema *

Esistono restrizioni per accesso ai locali?

Allegati + Elimina

Indicazioni ulteriori

Nominativo *

Telefono *

Email *

Annulla
Invia richiesta

Nell'esempio, scegliamo “**Ospedale S. Giacomo di Novi Ligure**”

LA scelta successiva riguarda il reparto dell'ospedale oggetto della richiesta: scorrendo il menu a tendina compaiono, in ordine alfabetico, tutti i reparti/servizi dell'ospedale di Novi Ligure: qualora il reparto interessato non fosse in elenco, selezionare la voce "Altro".

Nuova richiesta

Informatico / Ufficio Tecnico *

/Attrezzature Tecnico Economali

Ambito *

Ubicazione *

Servizio *

Problema *

Oggetto *

Ubicazione e descrizione problema *

Esistono restrizioni per accesso ai locali?

Allegati + Elimina

Indicazioni ulteriori

Nominativo *

Telefono *

Email *

Annulla
Invia richiesta

Nell'esempio, si sceglie : **"Anatomia patologica"**

L'ultima scelta guidata contempla la tipologia di problema oggetto della segnalazione, ovvero se si tratta di un intervento che richiede l'intervento del fabbro, dell'elettricista, se riguardi gli impianti antincendio, ecc...

Nuova richiesta

Informatico / Ufficio Tecnico *

/Attrezzature Tecnico Economali

Ambito *

Ubicazione *

Servizio *

Problema *

Oggetto *

Ubicazione e descrizione problema *

- Opere da muratore/decoratore
- Opere da fabbro/serramentista
- Opere da falegname
- Opere da giardiniere
- Impianti idraulici e fognari
- Impianti elettrici
- Impianti antincendio

Esistono restrizioni per accesso ai locali?

Allegati + Nessun file selezionato Elimina

Indicazioni ulteriori

Nominativo *

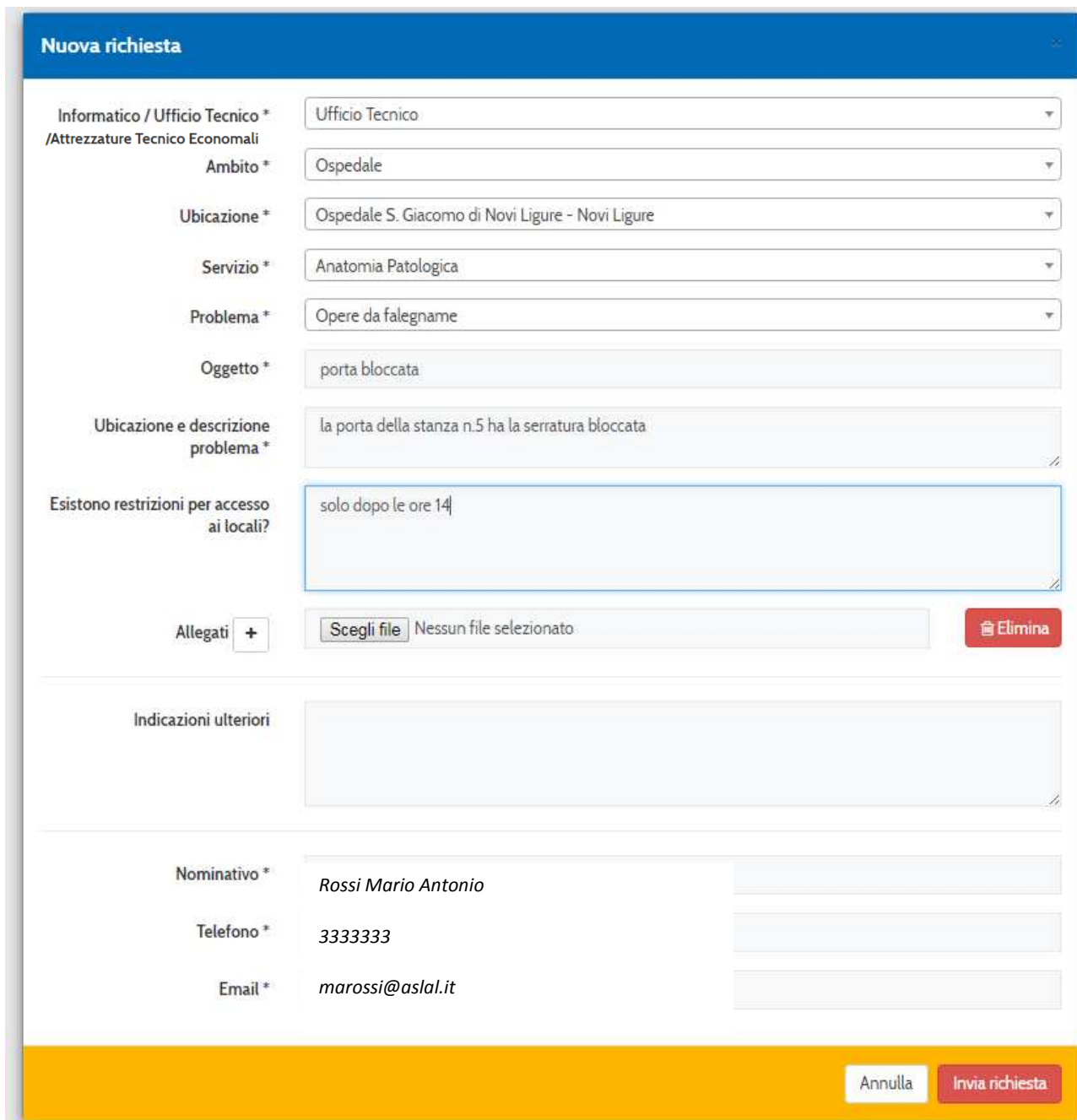
Telefono *

Email *

Annulla
Invia richiesta

Nel caso in esempio, trattandosi di una porta bloccata, si sceglie **“Opere da falegname”** o **“opere da fabbro”**

Terminata la parte guidata dell'inserimento, si tratta ora di compilare alcuni campi descrittivi che siano di aiuto nell'individuazione del problema da parte del personale addetto.



The screenshot shows a web form titled "Nuova richiesta" (New request) with the following fields and content:

- Informatico / Ufficio Tecnico ***: Ufficio Tecnico
- /Attrezzature Tecnico Economali**
- Ambito ***: Ospedale
- Ubicazione ***: Ospedale S. Giacomo di Novi Ligure - Novi Ligure
- Servizio ***: Anatomia Patologica
- Problema ***: Opere da falegname
- Oggetto ***: porta bloccata
- Ubicazione e descrizione problema ***: la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata
- Esistono restrizioni per accesso ai locali?**: solo dopo le ore 14
- Allegati +**: Scegli file Nessun file selezionato (with an "Elimina" button)
- Indicazioni ulteriori**: (empty text area)
- Nominativo ***: Rossi Mario Antonio
- Telefono ***: 3333333
- Email ***: marossi@asl.it

At the bottom right, there are two buttons: "Annulla" (Cancel) and "Invia richiesta" (Send request).

Nel campo "Oggetto" si inserirà una descrizione sintetica del problema ; inseriamo **"porta bloccata"**

Nel campo "Ubicazione e descrizione problema" si inseriranno ulteriori informazioni che descrivano il problema e ne individuino l'esatta ubicazione; inseriamo, ad esempio **"la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata"**

Nel campo relativo alle eventuali restrizioni per accesso ai locali, si segnaleranno, ove presenti, eventuali vincoli che non permettono l'accesso ai locali interessati in ogni momento: inseriamo, ad esempio, "solo dopo le ore 14"

La richiesta può essere completata inserendo informazioni aggiuntive opzionali

Nuova richiesta

Informatico / Ufficio Tecnico *	Ufficio Tecnico
/Attrezzature Tecnico Economiche	
Ambito *	Ospedale
Ubicazione *	Ospedale S. Giacomo di Novi Ligure - Novi Ligure
Servizio *	Anatomia Patologica
Problema *	Opere da falegname
Oggetto *	porta bloccata
Ubicazione e descrizione problema *	la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata
Esistono restrizioni per accesso ai locali?	solo dopo le ore 14
Allegati +	<div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="button" value="Scegli file"/> Nessun file selezionato <div style="margin-left: 20px; text-align: right;"><input type="button" value="Elimina"/></div> </div>
Indicazioni ulteriori	chiedere sig. Rossi
Nominativo *	Rossi Mario Antonio
Telefono *	3333333
Email *	marossi@aslal.it

E' possibile inserire allegati (ad esempio una fotografia , o un altro file), che potrà essere selezionato con il pulsante |

E' possibile inserire indicazioni ulteriori, ad esempio riguardanti la persona alla quale il manutentore si dovrà rivolgere una volta giunto in reparto; inseriamo, ad esempio **"chiedere sig. Rossi"**

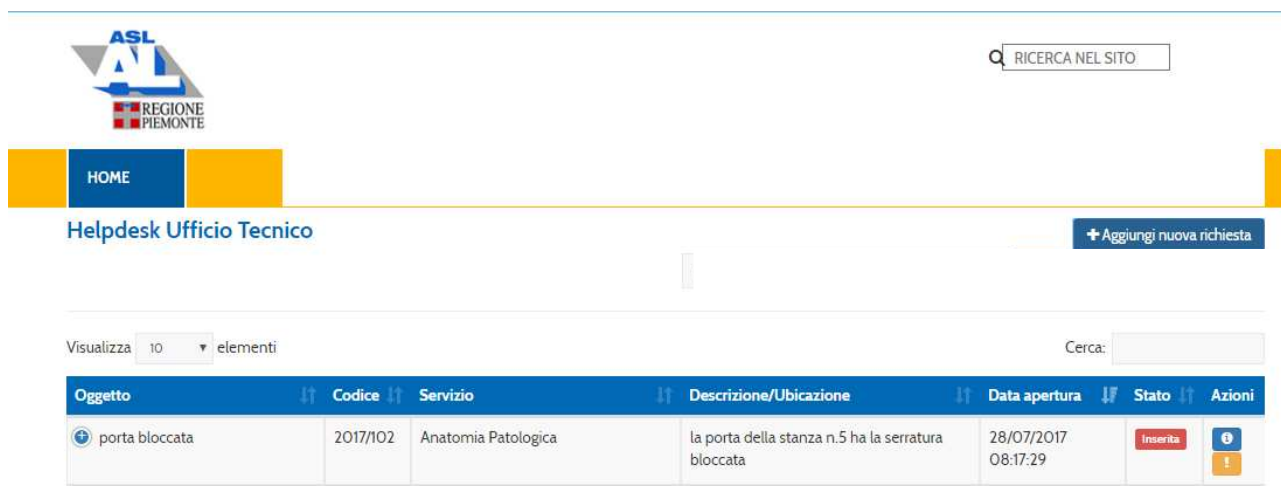
La richiesta dovrà essere completata con l'inserimento del numero di telefono e della mail di chi sta inoltrando la richiesta, affinché il Servizio Tecnico lo possa contattare per eventuali informazioni.

Invia richiesta

Premendo il pulsante **Invia richiesta**, il processo è concluso e la richiesta viene inoltrata al servizio competente.

Qualora si fosse omessa la compilazione di qualche campo obbligatorio, il sistema lo segnalerà evidenziandolo in rosso; una volta completata la compilazione, si premerà nuovamente il pulsante “invia richiesta” per concludere il processo con il corretto inoltro della richiesta.

Una volta inserita correttamente, la richiesta sarà visibile nella pagina personale dell’Helpdesk.



Visualizza 10 elementi

Cerca:

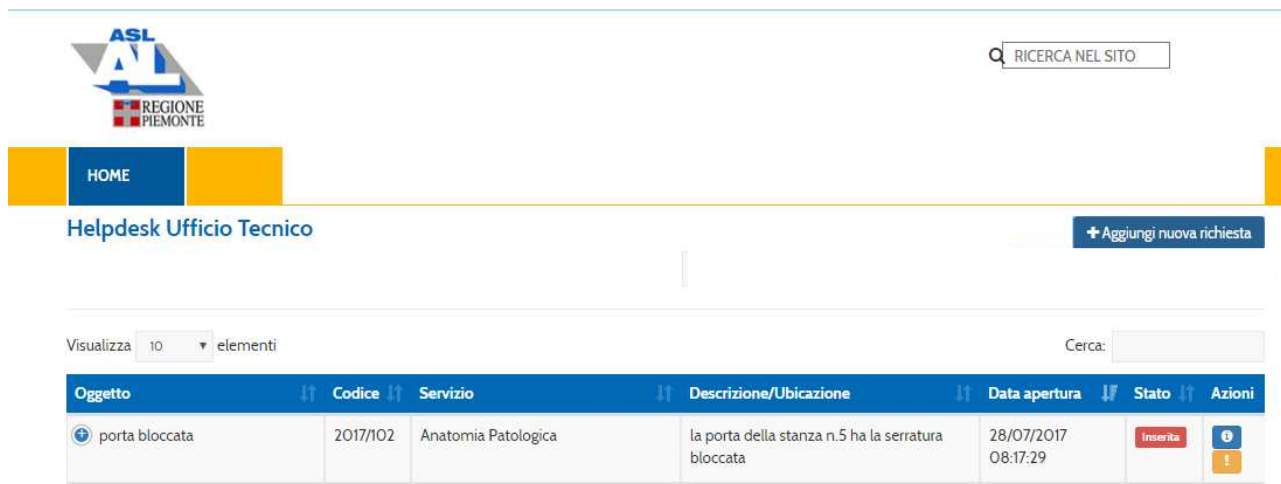
Oggetto	Codice	Servizio	Descrizione/Ubicazione	Data apertura	Stato	Azioni
porta bloccata	2017/102	Anatomia Patologica	la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata	28/07/2017 08:17:29	Inserita	

Da questa pagina, come si vedrà in seguito, sarà possibile ricavare ulteriori informazioni sullo stato della richiesta.

5 VISUALIZZAZIONE STATO DELLE RICHIESTE


Il sistema permette di visualizzare lo stato delle richieste inoltrate dall'utente.

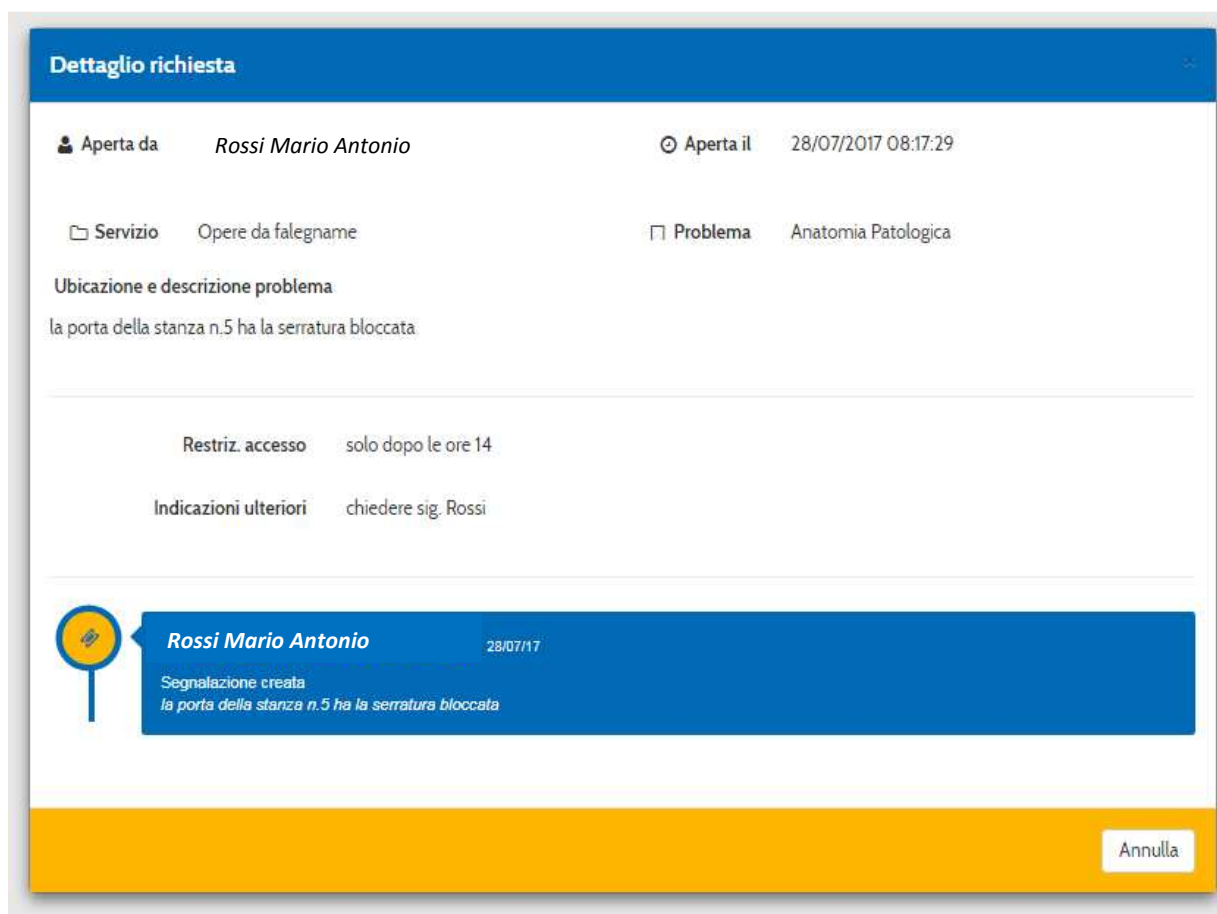
Partendo dalla pagina iniziale, che visualizza il riepilogo delle richieste inoltrate, è visibile, sulla stessa pagina, lo stato della richiesta (nella colonna "stato").



The screenshot shows the 'Helpdesk Ufficio Tecnico' interface. At the top left is the ASL REGIONE PIEMONTE logo. A search bar labeled 'RICERCA NEL SITO' is at the top right. Below the logo is a 'HOME' button. The main heading is 'Helpdesk Ufficio Tecnico' with a '+ Aggiungi nuova richiesta' button on the right. Below this, there's a 'Visualizza 10 elementi' dropdown and a 'Cerca:' input field. A table lists requests with columns: Oggetto, Codice, Servizio, Descrizione/Ubicazione, Data apertura, Stato, and Azioni. The first row shows a request for 'porta bloccata' with code '2017/102', service 'Anatomia Patologica', description 'la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata', and date '28/07/2017 08:17:29'. The 'Stato' column shows 'Inserita' and the 'Azioni' column has an information icon.

Oggetto	Codice	Servizio	Descrizione/Ubicazione	Data apertura	Stato	Azioni
porta bloccata	2017/102	Anatomia Patologica	la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata	28/07/2017 08:17:29	Inserita	Info

Premendo il pulsante  in corrispondenza della richiesta, si visualizza il dettaglio della richiesta e il suo stato




The screenshot shows the 'Dettaglio richiesta' page. It displays the following information:

- Aperta da:** Rossi Mario Antonio
- Aperta il:** 28/07/2017 08:17:29
- Servizio:** Opere da falegname
- Problema:** Anatomia Patologica
- Ubicazione e descrizione problema:** la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata
- Restriz. accesso:** solo dopo le ore 14
- Indicazioni ulteriori:** chiedere sig. Rossi

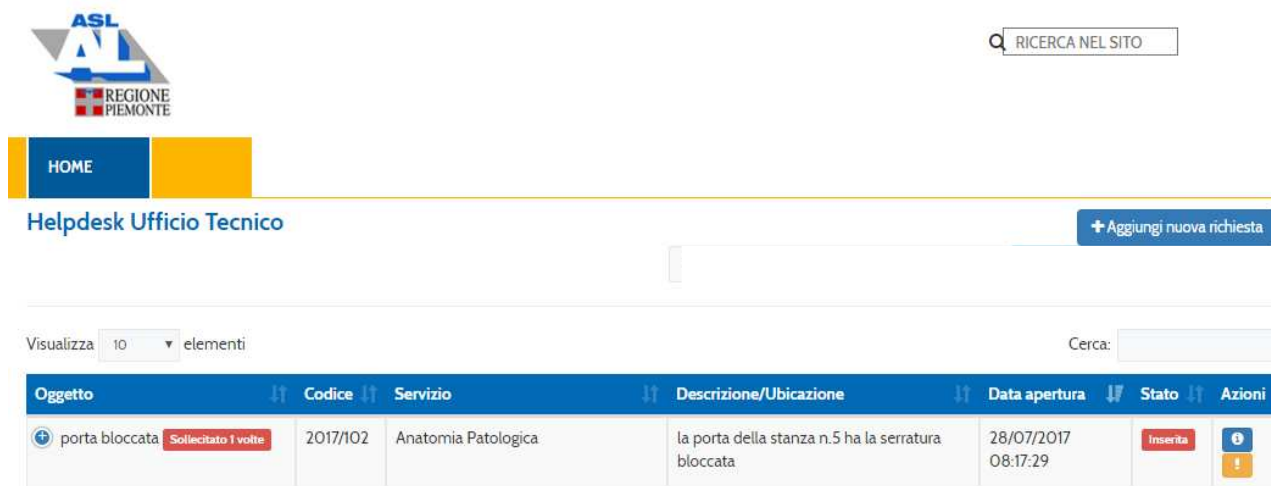
At the bottom, there is a blue notification box from 'Rossi Mario Antonio' dated '28/07/17' stating: 'Segnalazione creata la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata'. An 'Annulla' button is located at the bottom right of the page.

La finestra di dettaglio visualizzerà l'iter di soluzione del problema, indicando il tecnico che ha preso in carico la richiesta e ulteriori informazioni.



6 SOLLECITO DI UNA RICHIESTA


Qualora, dopo che la richiesta sia stata presa in carico da un tecnico, si riscontri un ritardo nella soluzione della stessa, è possibile sollecitare la soluzione del problema premendo il pulsante 

La richiesta verrà segnalata come sollecitata.



The screenshot shows the 'Helpdesk Ufficio Tecnico' interface. At the top left is the ASL REGIONE PIEMONTE logo. A search bar labeled 'RICERCA NEL SITO' is on the top right. Below the logo is a 'HOME' button. The main header is 'Helpdesk Ufficio Tecnico' with a '+ Aggiungi nuova richiesta' button. Below this is a filter section with 'Visualizza 10 elementi' and a search input. The main content is a table of requests:

Oggetto	Codice	Servizio	Descrizione/Ubicazione	Data apertura	Stato	Azioni
porta bloccata Sollecitato 1 volta	2017/102	Anatomia Patologica	la porta della stanza n.5 ha la serratura bloccata	28/07/2017 08:17:29	Inserita	 

Cliccando sul pulsante  in corrispondenza della richiesta, è possibile visualizzarla per esteso e vedere eventuali aggiornamenti inseriti dall'Ufficio Tecnico (ad esempio sui tempi necessari per la soluzione del problema, in casi complessi).