

Manuale utente per la gestione delle richieste di interventi sul Patrimonio Edilizio Sapienza

Versione

Data	Autore	Versione
21.02.2013	Andrea Saulino	1.4

1 **Indice**

1	Indice	2
2	Terminologia di base	3
3	Gestione delle richieste di Intervento	3
3.1	Introduzione	3
3.2	Accesso al sistema	3
3.3	Compilazione modulo web per invio richieste intervento	5
4	Visualizzare/ricercare i ticket di intervento registrati	7
5	Sollecitare un ticket	10
6	Effettuare un reclamo o segnalare un intervento urgente	10

2 Terminologia di base

Terminologia	Descrizione
Ticket	Ogni richiesta di intervento è identificata come un ticket; pertanto il termine individua una richiesta di intervento inserita tramite il sistema di segnalazione.
Richiedente	Un richiedente è chiunque sia autorizzato ad effettuare segnalazioni attraverso l'applicativo web oppure tramite invio di email (nel caso di solleciti) o telefonando al tecnico di riferimento/preposto (in caso di procedura urgente).
OTRS	Open Ticket Request System, l'applicativo di gestione on line delle segnalazioni di intervento sul patrimonio edilizio Sapienza. Nel documento è denominato anche Sistema automatico di Ticketing (ST).
Tecnico di riferimento/preposto	E' un dipendente Sapienza afferente all'Area Tecnica. Si prende in carico i ticket fino all'eventuale chiusura, comunica con il richiedente tracciando tutte le attività a sistema.
Priorità	Indica la rilevanza relativa del ticket; influenza l'ordine di visualizzazione nelle varie viste ed è evidenziata con colori diversi.
Gestione Edilizia	L'Area organizzativa all'interno della quale si sviluppa il processo implementato. I ticket vengono creati e lavorati su Gestione Edilizia.
Logout	Indica la procedura di uscita da una applicazione informatica.
IdTicket	Numero progressivo attribuito in automatico dal sistema che identifica univocamente la richiesta inserita.

3 Gestione delle richieste di Intervento

3.1 Introduzione

Sapienza, per migliorare l'efficienza degli interventi relativi alla manutenzione del patrimonio edilizio dell'Università nonché della gestione dei servizi connessi, ha introdotto nuove procedure di richiesta di intervento, supportate da un Sistema automatico di ticketing (ST). Le richieste di intervento, da qui in poi chiamate anche ticket, dovranno essere inviate obbligatoriamente tramite apposito modulo web di segnalazione mediante il processo documentato dalla circolare "Procedure per la gestione delle richieste di interventi sul Patrimonio Edilizio Sapienza n. 10955 del 21/02/2013 e dalle presenti istruzioni operative.

3.2 Accesso al sistema

All'applicazione si accede dalla pagina web dell'Area Gestione Edilizia <http://www.uniroma1.it/edilizia>, da cui è possibile scaricare anche le presenti istruzioni operative.

Potranno essere accreditati unicamente richiedenti quali Presidi/Direttori di Dipartimento o Centro, tramite utenze "non personali" per consentirne l'utilizzo anche a collaboratori di fiducia e Direttori di Area e Responsabili degli Uffici dell'amministrazione centrale, tramite utenze "personali" corrispondenti al proprio indirizzo di posta elettronica.

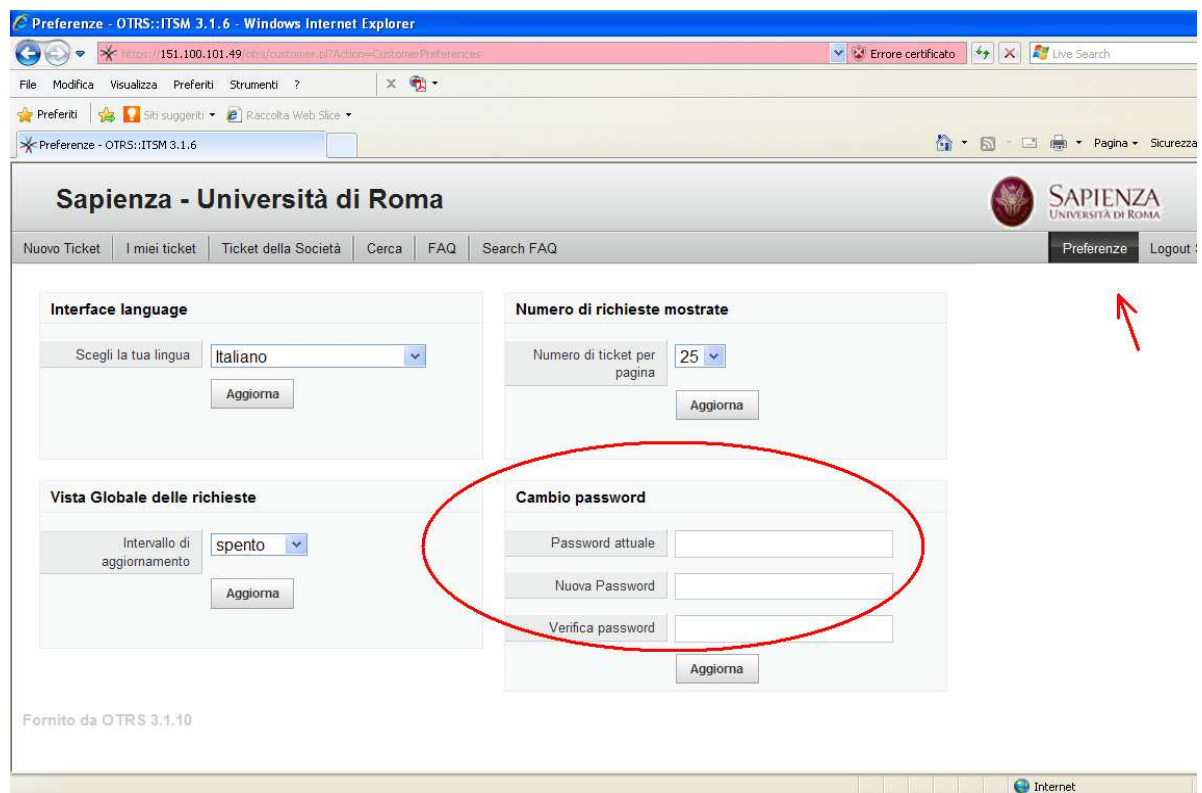
Pertanto, la procedura di autenticazione per i richiedenti con utenze personali prevede l'inserimento di uno userid corrispondente all'indirizzo email nome.cognome@uniroma1.it del singolo utente, e la password usata per accedere alla posta elettronica come da immagine sottostante.



La procedura di autenticazione per i richiedenti con utenze "non personali" prevede invece l'inserimento di uno userid corrispondente al nome.cognome del responsabile della struttura e una password standard di primo accesso (comunicata via mail) come da immagine sottostante.

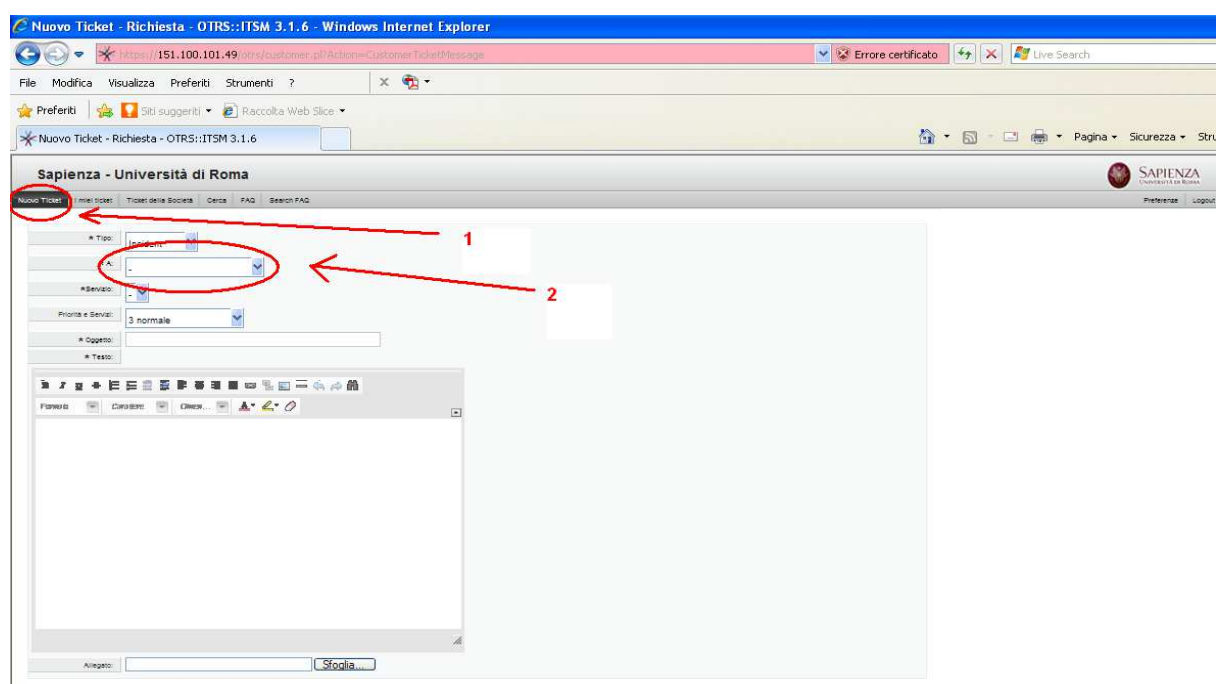


Una volta nel sistema, i richiedenti con utenze "non personali" dovranno cambiare obbligatoriamente la password, accedendo alla sezione Preferenze raggiungibile in alto a destra della schermata.



3.3 Compilazione modulo web per invio richieste intervento

Tutti i richiedenti potranno aprire un ticket di intervento cliccando in alto a sinistra sulla voce "nuovo ticket" (1) e poi, alla prima visualizzazione del modello standard di richiesta, selezionando l'area organizzativa di destinazione "Gestione Edilizia" (2) nel campo *A come da immagine sottostante.





Si visualizzerà pertanto il modulo web personalizzato che permetterà la selezione di ulteriori campi con tutte le informazioni necessarie per la corretta classificazione del ticket, per l'identificazione della struttura richiedente e corrispondente edificio di appartenenza e per l'individuazione del tecnico di riferimento. Le informazioni richieste e i relativi campi da selezionare e compilare sono:

- **Tipo** (incident) – campo non modificabile.
- **A** (area di destinazione) – selezionare sempre “Gestione Edilizia”.
- **Servizio** (tipologia di intervento) – campo obbligatorio da selezionare.
- **Per Copia** (email di colui che sta effettuando la richiesta) – campo da compilare obbligatoriamente in caso di richiedente diverso dal titolare delle credenziali di accesso dell'utenza non personale; verrà utilizzato dal sistema per inviare via email le notifiche sugli stati di lavorazione del ticket.
- **Direttore** (email della segreteria del Direttore dell'Area Gestione Edilizia) – campo automatico.
- **Struttura** – campo obbligatorio selezionabile da elenco a tendina.
- **Codice Contabile** – campo automatico dopo la selezione della struttura.
- **Responsabile** (email del responsabile della struttura) – campo automatico dopo la selezione della struttura.
- **Edificio** – campo obbligatorio selezionabile da elenco a tendina.
- **Codice UGOV** – campo automatico dopo la selezione dell'edificio.
- **Indirizzo Edificio** – campo automatico dopo la selezione dell'edificio.
- **Tecnico** (email tecnico di riferimento) – campo automatico dopo la selezione dell'edificio.
- **Riferimenti Tecnico** (recapiti) – campo automatico dopo la selezione dell'edificio.
- **Indirizzo completo** (qualora diverso dall'indirizzo dell'edificio) – campo obbligatorio.
- **Referente sul posto** – campo non obbligatorio.
- **Priorità e Servizi** (tipo richiesta urgente o ordinaria) – campo obbligatorio.
- **Testo** (descrizione richiesta) – campo obbligatorio.
- **Allegato** – campo non obbligatorio. Nel caso si disponga di documentazione digitale (es. foto, stampe in formato PDF, etc.) è possibile allegarla nel modo seguente:
 - fare clic sul pulsante Sfoglia (fig. A pag successiva);
 - aprire la cartella ove sono contenuti i file e selezionare quelli da allegare;
 - fare clic sul pulsante Apri (il pulsante Cancella della fig. A della pagina successiva è da utilizzare per eliminare un allegato già incluso nel ticket).



Una volta compilate tutte le informazioni richieste, per effettuare la creazione e il definitivo invio della segnalazione si dovrà cliccare sulla voce **Invia** in fondo al modulo (figura A). Se si vuole invece uscire dal sistema senza effettuare alcun salvataggio, cliccare sulla voce **Logout** in alto a destra del modello (figura B).

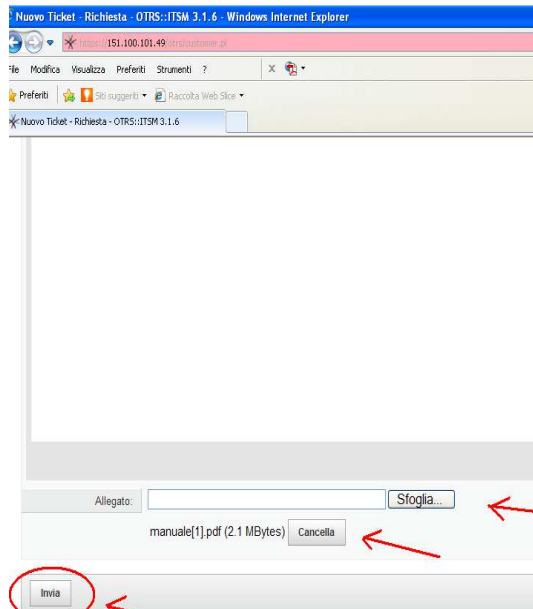


Figura A

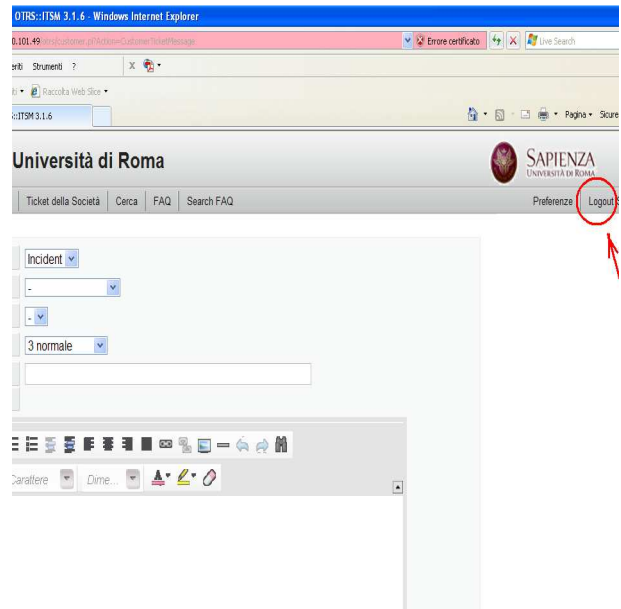
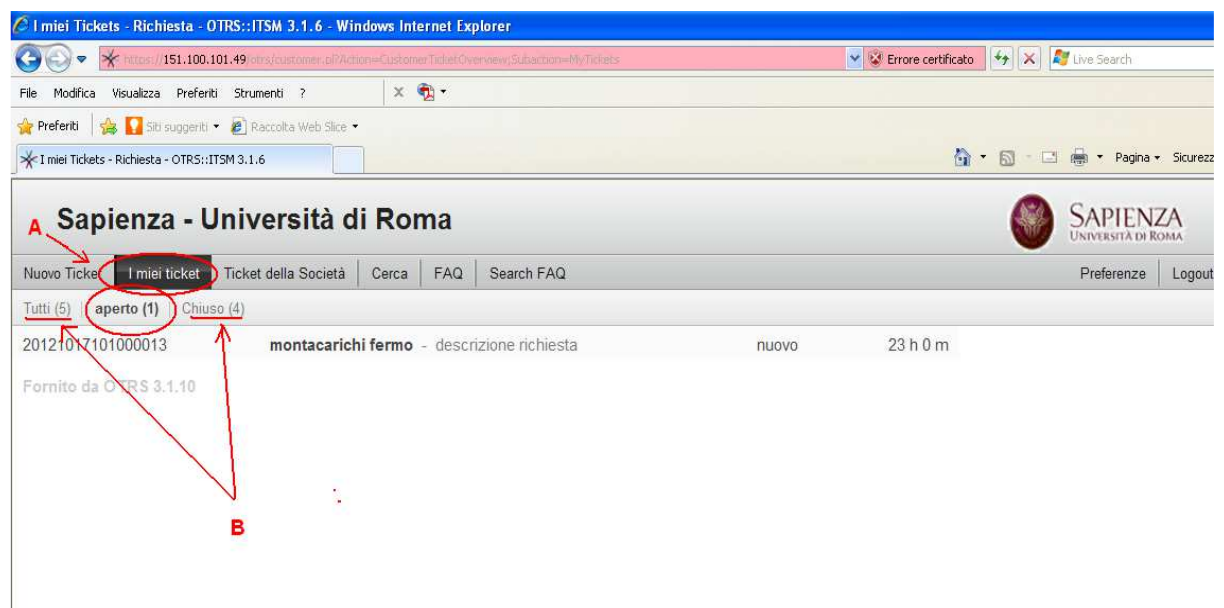


Figura B

4 Visualizzare/ricercare i ticket di intervento registrati

Effettuato l'accesso, la procedura (si veda immagine sottostante) visualizza automaticamente l'elenco dei ticket registrati in stato "aperto" (A) ognuno con il proprio IdTicket ossia il numero progressivo attribuito in automatico dal sistema che identifica univocamente la richiesta inserita. Cliccando sulle voci "Tutti" e "Chiuso" (B) il richiedente potrà anche visualizzare rispettivamente tutti i ticket in qualsiasi stato di lavorazione si presentino o i soli ticket chiusi, ordinati in ordine decrescente di data di apertura.





Per entrare nel dettaglio dei ticket registrati basterà cliccare sulla richiesta e si potranno visualizzare (si veda l'immagine sottostante) tutti i dati compilati e selezionati al momento della creazione tra cui l'IdTicket, lo stato corrente del ticket, la priorità, l'opzione di stampa e soprattutto i vari stati di lavorazione e le operazioniⁱ che si sono succedute fino al suo stato attuale.

Presenza staccata dal muro 20121016101000023

Servizio: Gestione Edilizia: Opere elettriche di manutenzione straordinaria Criticality: - Impact: - Stato: chiuso eseguito

Prontezza Servizi: 6 ordinaria Codici: Gestione Edilizia Per Copia:

Direttore: rip7-segreteria@uniroma1[...] Struttura: Dipartimento di Codice Contabile: 0000

Responsabile: @un[...] Edificio: Codice Ugov: RMO

Indirizzo Edificio: Via Tecnico: @uniroma1.it Riferimenti Tecnico: nominativo: ing. tel[...]

Indirizzo completo: civico 37 Referente sul posto:

Richiedente	- Presenza staccata dal muro	2 g 0 h
Gestione Edilizia	- Presenza staccata dal muro	2 g 0 h
Tecnico	- Ticket Locked	2 g 0 h
Gestione Edilizia	- Ticket preso di carico	2 g 0 h
Gestione Edilizia	- Esito Valutazione	2 g 0 h
Gestione Edilizia	- Ticket chiuso	2 g 0 h

Pertanto, cliccando, ad esempio, su "Ticket preso in carico" si potranno visualizzare le informazioni di dettaglio relative allo stato del ticket in quel momento.

Gestione Edilizia - Ticket preso di carico 42 g 7 h

Da: Gestione Edilizia
A:
Copia:
Oggetto: Ticket preso di carico

Gentile

Il ticket 20121016101000023 e' stato preso in carico dal tecnico

nominativo: ing.
telefono: 06 4969
fax:
email: @uniroma1.it

Si ricorda che, in ogni caso, il tecnico di competenza per la tipologia di intervento richiesto sull'edificio in questione, rimane quello comunicato in fase di creazione della richiesta (email: @uniroma1.it)

Cordiali saluti,

Sapienza Università di Roma
Ripartizione VII - Attività Edilizie

Gestione Edilizia	- Esito Valutazione	42 g 6 h
Gestione Edilizia	- Ticket chiuso	42 g 6 h



Ogni stato di lavorazione e ogni operazione sul ticket, infatti, come indicato nella circolare n. 10955, viene tracciato dal sistema.

Il processo di lavorazione prevede i seguenti stati:

- **Creato:** è lo stato iniziale del ticket non appena viene registrata la richiesta dal sistema. Tale stato viene comunicato al responsabile della struttura, al richiedente (se diverso dal responsabile/titolare delle credenziali di accesso), al tecnico e alla segreteria del Direttore dell'Area Gestione Edilizia tramite invio di una notifica contenente l'IdTicket, gli estremi del tecnico di competenza per la specifica tipologia di intervento e i principali dati della richiesta.
- **Aperto:** è lo stato che indica la presa in carico del ticket da parte del tecnico di riferimento o preposto il quale provvederà alla valutazione di fattibilità dell'intervento richiesto. Anche questo stato viene notificato dal sistema mediante emissione di una notifica, questa volta verso il responsabile della struttura e l'effettivo richiedente con l'indicazione del tecnico preposto che ha preso in carico il ticket se differisce dal tecnico di competenza. Quest'ultimo tuttavia rimane il tecnico di riferimento generale per la tipologia di richiesta.
- **Rifiutato:** indica che la richiesta, a seguito della valutazione da parte del tecnico, è stata rifiutata e pertanto non dà seguito ad ulteriori attività. Il ticket verrà chiuso e non sarà possibile riaprirlo. Il sistema emette una notifica verso il responsabile della struttura, l'effettivo richiedente, il tecnico e la segreteria del Direttore dell'Area Gestione Edilizia, riportando le motivazioni di rifiuto inserite dal tecnico in fase di valutazione.
- **Accettato:** indica che la richiesta, a seguito della valutazione da parte del tecnico, è stata accettata e si sta procedendo con la realizzazione delle attività di intervento previste. Il sistema emette una notifica verso il responsabile della struttura e l'effettivo richiedente, riportando i tempi di intervento previsti.
- **Richiesta impegno di spesa:** indica che per la realizzazione di quanto richiesto sarà necessaria l'autorizzazione della spesa e l'eventuale indizione di procedura negoziata per la scelta del soggetto affidatario dell'intervento. Pertanto, sarà compito del tecnico di riferimento notificare al richiedente e per copia al responsabile della struttura (se diverso dal titolare delle credenziali di accesso) lo stato di attesa autorizzazione in cui si trova la richiesta e il successivo esito. Nel caso di esito positivo la richiesta di intervento riprenderà lo stesso iter di quella ordinaria.
- **Chiuso eseguito:** è lo stato che indica che la lavorazione del ticket è terminata (ticket chiuso), a seguito del completamento delle attività previste. Non sarà possibile riaprire un ticket chiuso. Il sistema emette una notifica verso il responsabile della struttura, l'effettivo richiedente, il tecnico e la segreteria del Direttore dell'Area Gestione Edilizia.
- **Chiuso non eseguito:** indica che la lavorazione del ticket è terminata (ticket chiuso), segnalando tuttavia che le attività previste non sono state completate. Non sarà possibile riaprire un ticket chiuso. Il sistema emette una notifica verso il responsabile della struttura, l'effettivo richiedente, il tecnico e la segreteria del Direttore dell'Area Gestione Edilizia.

Il diagramma degli stati della richiesta è rappresentato in fig.1. Ogni notifica sarà ricevuta dal responsabile della struttura e dall'effettivo richiedente anche via email.

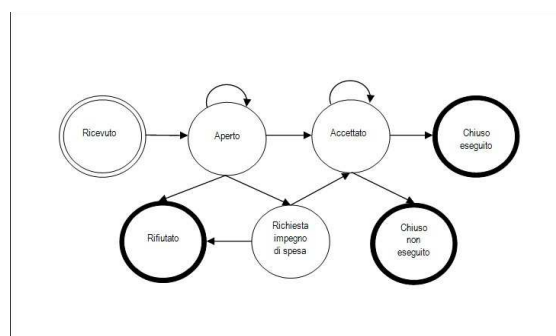


Fig.1. Il diagramma degli stati della richiesta di intervento



5 Sollecitare un ticket

Il richiedente ha la possibilità di sollecitare la presa in carico (l'apertura del ticket), la verifica di fattibilità e l'esecuzione dell'intervento direttamente al tecnico preposto, rispondendo alle notifiche inviate dal sistema successivamente alla creazione del ticket.

Pertanto, una volta individuata la richiesta nella lista delle segnalazioni aperte con le modalità descritte nel capitolo 4, si dovrà cliccare sull' IdTicket assegnato (fig. 1), aprire il dettaglio della fase di lavorazione che si vuole sollecitare e cliccare su "Risposta" (fig. 2). Si visualizzerà quindi un ulteriore campo di descrizione richiesta che, una volta compilato, potrà essere inviato come sollecito (fig. 3).

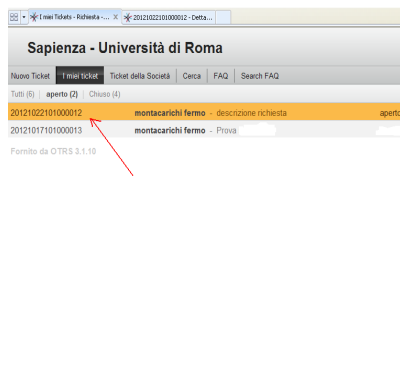


Fig. 1

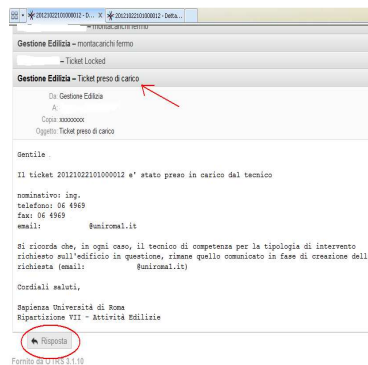


Fig. 2

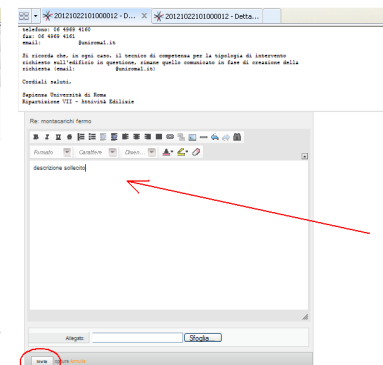


Fig. 3

6 Effettuare un reclamo o segnalare un intervento urgente

Eventuali reclami per ritardi, disservizi o per un possibile rifiuto di intervento vanno invece comunicati direttamente al Direttore dell'Area Gestione Edilizia inoltrando la email ricevuta dal richiedente quale notifica della valutazione di fattibilità dell'intervento richiesto all'indirizzo segreteria-age@uniroma1.it e per conoscenza a quella del Tecnico di riferimento.

in caso di ticket chiuso, eventuali solleciti e/o reclami saranno ignorati.

Per le sole richieste considerate urgenti, si possono avvisare direttamente i Tecnici di riferimento mediante segnalazione telefonica dopo aver verificato i recapiti e il codice UGOV dell'edificio di appartenenza fra i documenti e le planimetrie disponibili nella sezione download della pagina web dell'Area Gestione Edilizia.

Tali richieste dovranno essere immediatamente formalizzate tramite la procedura ordinaria descritta nel capitolo 3 classificandole urgenti nel citato modulo on-line e motivandole nella sezione "descrizione della richiesta".

Si ricorda che per tutti gli eventi che si verificano **in orario extralavorativo**, è operativo un Servizio di pronto intervento di emergenza attivabile con le procedure previste nella circolare prot. 40261/2012 pubblicata al seguente link: http://www.uniroma1.it/sites/default/files/circolari/Circolare_0040261.pdf.

ⁱ Fra le operazioni visualizzate può essere presente un riferimento ai meccanismi di lock e unlock del ticket: rappresentano azioni di sistema che gestiscono l'assegnazione del ticket ad un solo tecnico. Ai fini della presente procedura possono essere trascurati.