

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

Versione

Data	Autore	Versione
22.07.2019	Andrea Saulino	1.1
11.04.2023	Andrea Saulino	1.2

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	4
4	Visualizzare/ricercare i ticket di intervento registrati	7
5	Sollecitare un ticket	9
6	Effettuare un reclamo o segnalare un intervento urgente	9

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 eventuali stati di pericolo per persone e cose).
Responsabile di Struttura	Dirigente, RAD.
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 Gestione Edilizia. Si prende in carico i ticket fino all'eventuale chiusura, comunica con il richiedente tracciando tutte le attività a sistema.
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 ha definito una nuova procedura di richiesta di interventi edilizi e servizi connessi al Patrimonio Sapienza al fine di garantire una corretta gestione delle segnalazioni guasti, deterioramenti e malfunzionamenti. Le richieste di intervento, da qui in poi chiamate anche ticket, dovranno essere inviate obbligatoriamente tramite apposito modulo web di segnalazione (ST OTRS) mediante il processo documentato dalla circolare "Procedure per la gestione delle richieste di interventi sul Patrimonio Edilizio Sapienza n. 65210 del 22/07/2019 e dalle presenti istruzioni operative.

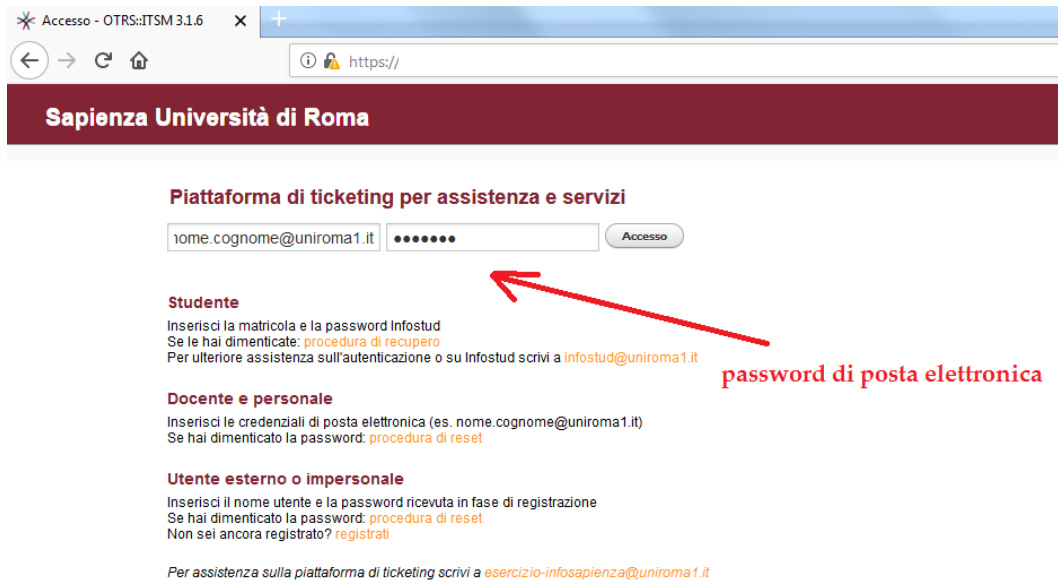
3.2 Accesso al sistema

All'applicazione si accede dalla [pagina web](#) dedicata dell'Area Gestione Edilizia, da cui è possibile scaricare anche le presenti istruzioni operative.

Come indicato all'art. 3 della Circolare 65210/2019, potranno essere accreditati unicamente i Direttori delle Aree e i Responsabili degli Uffici dell'amministrazione centrale e i RAD dei Dipartimenti, delle Facoltà e dei Centri di Servizio e Centri di Ricerca e Servizi tramite utenze "personali" corrispondenti al proprio indirizzo di posta elettronica.

In caso di assenza e oggettivo impedimento del RAD sarà possibile, per i Centri di Spesa indicati, l'accreditamento di un collaboratore di fiducia, sempre tramite utenze "personali" corrispondenti al proprio indirizzo di posta elettronica.

La procedura di autenticazione prevede l'inserimento di uno User Id corrispondente all'indirizzo email nome.cognome@uniroma1.it del singolo utente, e la password usata per accedere alla posta elettronica come da immagine sottostante.



Piattaforma di ticketing per assistenza e servizi

nome.cognome@uniroma1.it ●●●●●● Accesso

Studente
Inserisci la matricola e la password Infostud
Se le hai dimenticate: [procedura di recupero](#)
Per ulteriore assistenza sull'autenticazione o su Infostud scrivi a infostud@uniroma1.it

Docente e personale
Inserisci le credenziali di posta elettronica (es. nome.cognome@uniroma1.it)
Se hai dimenticato la password: [procedura di reset](#)

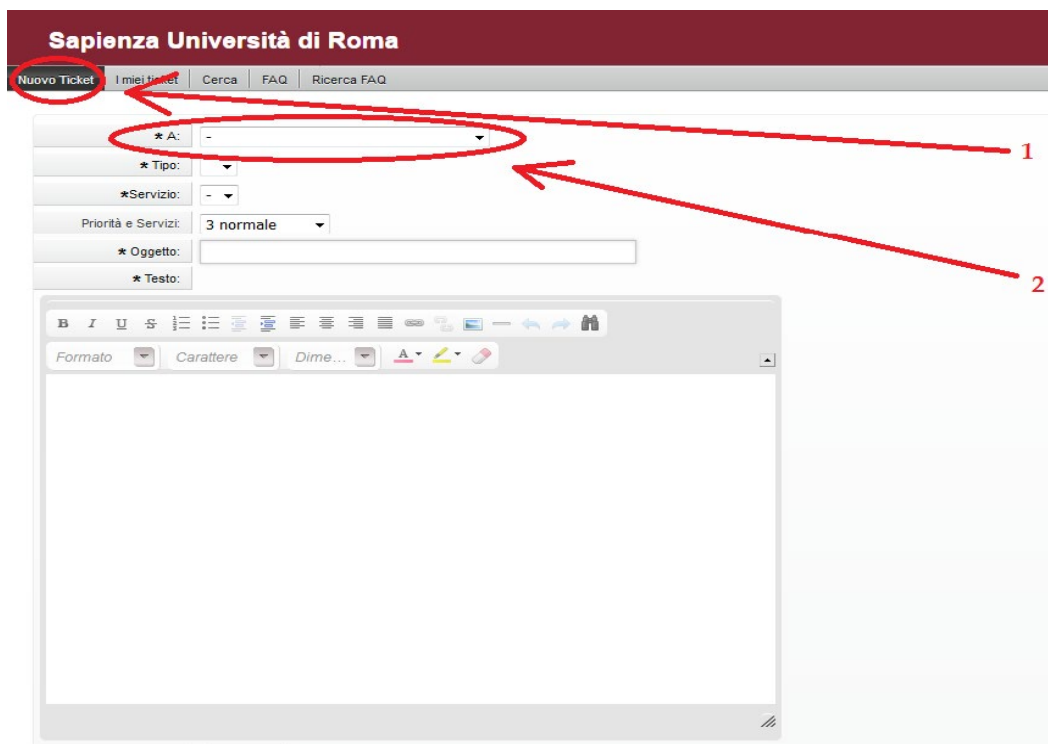
Utente esterno o impersonale
Inserisci il nome utente e la password ricevuta in fase di registrazione
Se hai dimenticato la password: [procedura di reset](#)
Non sei ancora registrato? [registrati](#)

Per assistenza sulla piattaforma di ticketing scrivi a esercizio-infosapienza@uniroma1.it

password di posta elettronica

3.3 Compilazione modulo web per invio richieste intervento

Tutti i richiedenti di cui sopra 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.



Sapienza Università di Roma

Nuovo Ticket I miei ticket Cerca FAQ Ricerca FAQ

* A: - 1

* Tipo: -

* Servizio: -

Priorità e Servizi: 3 normale

* Oggetto: 2

* Testo:

Formato Carattere Dime... A ↵ ✎



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 per l'individuazione del tecnico di riferimento. Si raccomanda di indicare con cura l'ubicazione dell'intervento e i recapiti del referente sul posto descrivendo in modo il più possibile preciso il guasto o il disservizio e se quest'ultimo era già stato oggetto di intervento o richiesta precedente.

Sapienza Università di Roma

[Nuovo Ticket](#) | [I miei ticket](#) | [Cerca](#) | [FAQ](#) | [Ricerca FAQ](#)

* A:	Gestione Edilizia
* Tipo:	Incident
* Servizio:	Opere di manutenzione elettrica
* Tipo Intervento:	-
Per Copia:	@uniroma1.it
* Direttore:	segreteria-age@uniroma1.it
Struttura:	Amministrazione Centrale - Area Affari Istituzionali
Codice Contabile:	010000
Responsabile:	@uniroma1.it
* Codice Ugov:	CU029
* Edificio:	Servizi Generali, Uffici, Segreterie, Posta, Banca, Economato
* Indirizzo Edificio:	Piazzale Aldo Moro, 5
* Tecnico:	pasquale.giordano@uniroma1.it
* Riferimenti Tecnico:	nominativo: p.i. GIORDANO telefono: 06 4969 4131 fax:
* Indirizzo completo:	piano 3 scala B stanza 45
* Tipo Spazio:	Ufficio
* Referente sul posto:	mario bianchi 339 3030369
* Oggetto:	istallazione 2 prese elettriche
* Testo:	

B I U S [List Icons] [Link Icon] [Image Icon] [Undo] [Redo] [Home]

Formato [v] Carattere [v] Dime... [v] A [v] [Color Picker] [Eraser]

servono 2 nuove prese elettriche per la funzionalità di 2 nuove postazioni con pc

Le informazioni richieste e i relativi campi da selezionare e compilare sono:

- **A** (area di destinazione) – selezionare sempre “Gestione Edilizia”.
- **Tipo** (incident) – campo non modificabile.
- **Servizio** (tipologia di opere e servizi manutentivi richiedibili) – campo obbligatorio da selezionare.
- **Tipo intervento** (dettaglio tipologia di intervento richiesto) - campo obbligatorio da selezionare.
- **Per Copia** (email di colui che sta effettuando la richiesta) – campo da compilare nel caso in cui sia necessario l’invio della notifica della creazione del ticket a soggetto diverso dal titolare accreditato.
- **Direttore** (email della segreteria del Direttore dell’Area Gestione Edilizia) – campo automatico.
- **Struttura** – campo selezionabile da elenco a tendina.
- **Codice Contabile** – campo automatico dopo la selezione della struttura.
- **Responsabile** (email del Dirigente o del RAD) – campo automatico dopo la selezione della Struttura.
- **Codice UGOV** – campo obbligatorio selezionabile da elenco a tendina.
- **Edificio** – campo obbligatorio selezionabile da elenco a tendina.
- **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** – campo obbligatorio. Indicare con cura l’ubicazione dell’intervento;
- **Tipo spazio** (tipo di ambiente/locale oggetto di intervento) - campo obbligatorio da selezionare.
- **Referente sul posto** – campo obbligatorio. Inserire nome e numero telefonico di un referente in grado di spiegare e illustrare ai tecnici in modo esaustivo la problematica riscontrata.
- **Testo** (descrizione richiesta) – campo obbligatorio; descrivere in modo il più possibile preciso il guasto o il disservizio e se quest’ultimo era già stato oggetto di intervento o richiesta precedente.
- **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).

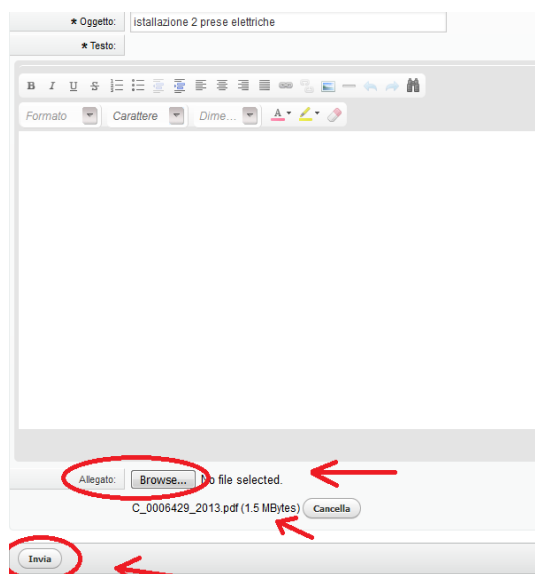


Figura A

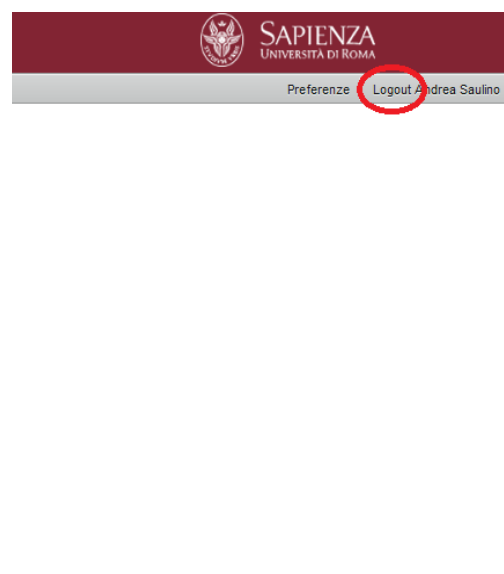


Figura B



4 Visualizzare/ricercare i ticket di intervento registrati

Effettuato l'accesso, la procedura visualizza automaticamente (si veda immagine sottostante) l'elenco dei ticket registrati in stato "aperto" (A) ognuno con il proprio IdTicket ossia il numero progressivo attribuito 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 lavorazione 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, l'opzione di stampa e soprattutto i vari stati di lavorazione che si sono succeduti fino al suo stato attuale.

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

Ogni stato di lavorazione e ogni operazione sul ticket, infatti, come indicato nella circolare n. n. 65210 del 22/07/2019, 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 per la struttura, al richiedente (se diverso dal referente/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 automatica presa in carico del ticket da parte del tecnico di riferimento o preposto il quale provvederà alla gestione dell'intervento richiesto.
- **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 per la struttura e l'effettivo richiedente, riportando le motivazioni di rifiuto inserite dal tecnico in fase di valutazione.
- **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 per la struttura e l'effettivo richiedente.
- **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 per la struttura e l'effettivo richiedente.

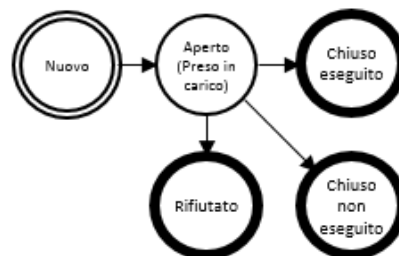


Fig.1. Il diagramma degli stati delle richieste di intervento



5 Sollecitare un ticket

Il richiedente ha la possibilità di sollecitare la lavorazione della richiesta e/o l'esecuzione dell'intervento direttamente al tecnico preposto, rispondendo alla notifica inviata dal sistema successivamente alla creazione del ticket.

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

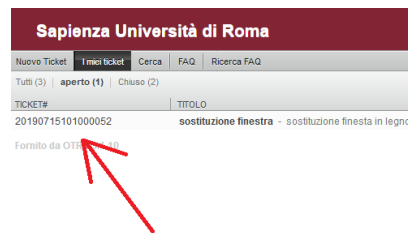


Fig. 1

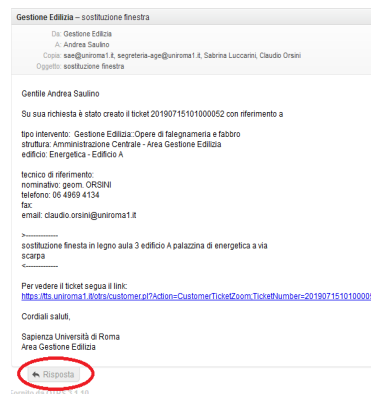


Fig. 2

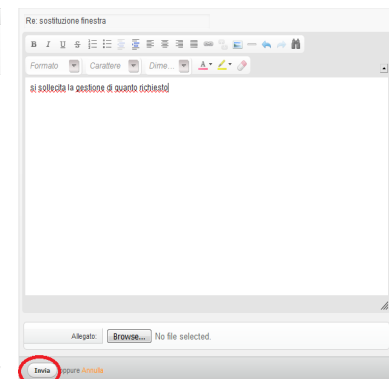


Fig. 3

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 di notifica ricevuta dal richiedente con l'indicazione del relativo IdTicket 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.

In caso di eventuali stati di pericolo per persone e cose è possibile allertare telefonicamente i tecnici di riferimento per mezzo dei recapiti presenti nella sezione Allegati della [pagina web](#) dell'Area Gestione Edilizia salvo immediata formalizzazione tramite la procedura ordinaria descritta all'art. 4 della Circolare n. 65210/2019.

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 .