

Scuole – Richieste di interventi di manutenzione

<http://www.provincia.ra.it/manutenzionescuole>

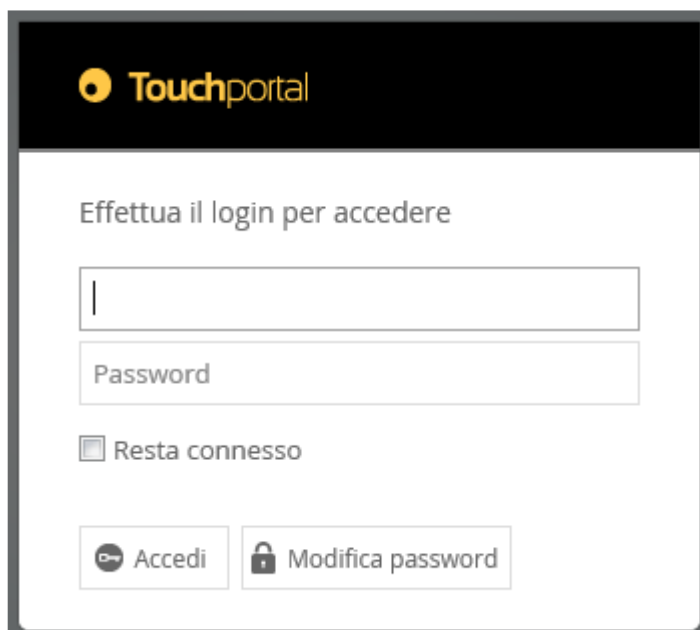
Guida all'uso

Vers. 2.0 – 20/08/2018

ACCESSO ALLA PROCEDURA	1
HOME – INSERIMENTO NUOVO TICKET SCEGLIENDO DAL CATALOGO “SERVIZI”	2
REGISTRAZIONE DEFINITIVA DI UN TICKET	4
VISUALIZZARE/RICERCARE LA LISTA DELLE SEGNALAZIONI DI INTERVENTO REGistrate	5
AGGIUNGERE UN SOLLECITO/UNA COMUNICAZIONE/UN ALLEGATO AD UN TICKET GIÀ APERTO	7

Accesso alla procedura

La procedura richiede uno *userid/password* per autenticarsi all'interno del sistema.



Per accedere:

- digitare nel campo *Username* lo username assegnato;
- digitare nel campo *Password* la password assegnata.
- cliccare sul pulsante *Login*.

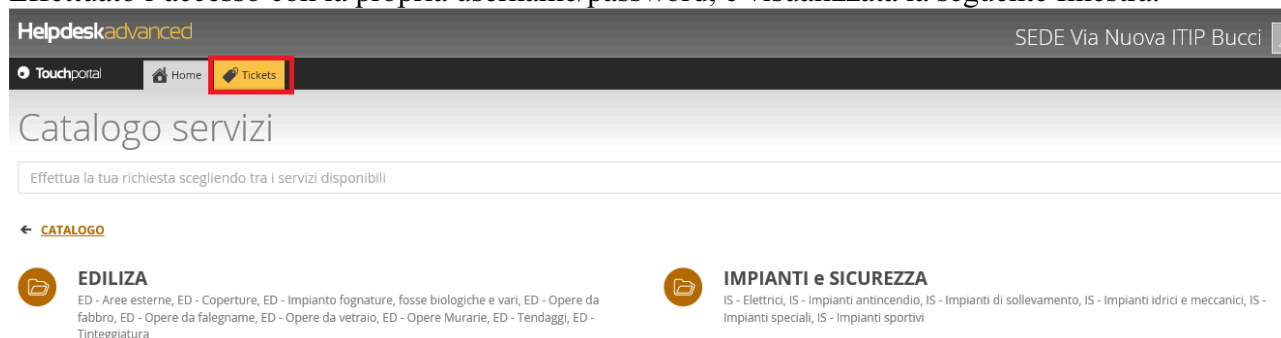
Per modificare la password fare clic sul pulsante “*Modifica password*”.

- digitare nel campo *Nuova password* lo username assegnato;
- digitare nel campo *Nuova Password* la password che si intende utilizzare (composta da almeno 8 caratteri alfanumerici);
- ridigitare nel campo *Conferma Password* la password che si intende utilizzare;
- cliccare sul pulsante *Cambia Password*.

Il sistema procede alla registrazione della nuova password impostata.

Completata la registrazione, è richiesto di nuovo l'accesso al sistema.

Effettuato l'accesso con la propria username/password, è visualizzata la seguente finestra.



Helpdesk advanced SEDE Via Nuova ITIP Bucci

Touchportal Home Tickets

Catalogo servizi

Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili

← CATALOGO

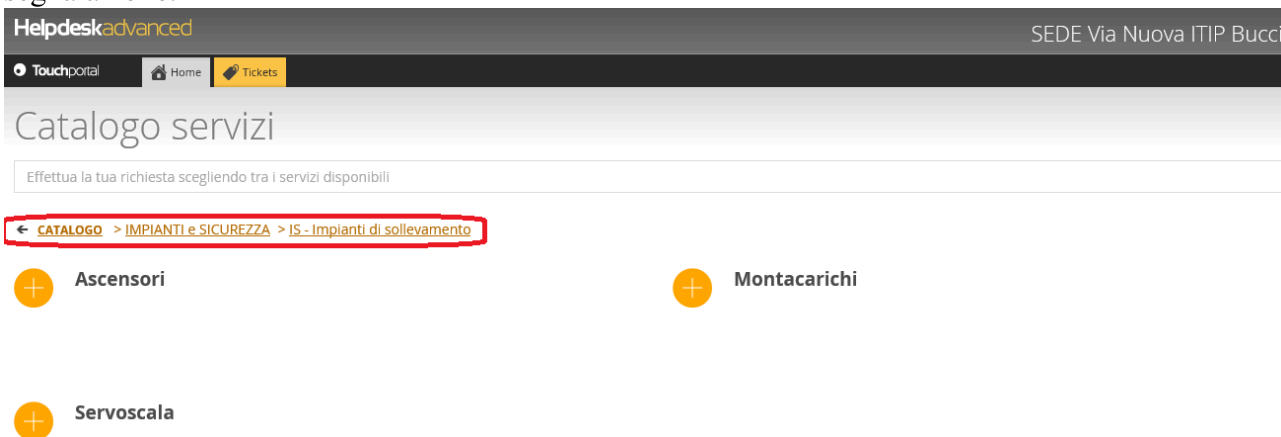
EDILIZA
ED - Aree esterne, ED - Coperture, ED - Impianto fognature, fosse biologiche e vari, ED - Opere da fabbro, ED - Opere da falegname, ED - Opere da vetraio, ED - Opere Murarie, ED - Tendaggi, ED - Tinteggiatura

IMPIANTI e SICUREZZA
IS - Elettrici, IS - Impianti antincendio, IS - Impianti di sollevamento, IS - Impianti idrici e meccanici, IS - Impianti speciali, IS - Impianti sportivi

HOME – Inserimento nuovo ticket scegliendo dal catalogo “Servizi”

Ogni richiesta di intervento registrata nel sistema è identificata come un *ticket*; pertanto il termine *ticket* o *segnalazioni* all’interno di questo sistema identificano lo stesso oggetto. Anche all’interno di questo manuale si utilizzerà sia il termine *ticket* sia il termine *segnalazioni* per identificare una richiesta di intervento inserita.

Per l’inserimento di una nuova segnalazione si “clicca” sulla voce che interessa (es. “Impianti e sicurezza”) e si inizia a esplorare il Catalogo servizi (cliccando sulla voce che interessa) fino a quando non si raggiunge il servizio per il quale si intende inserire un ticket, cioè una richiesta di segnalazione.



Helpdeskadvanced SEDE Via Nuova ITIP Bucci

Touchportal Home Tickets

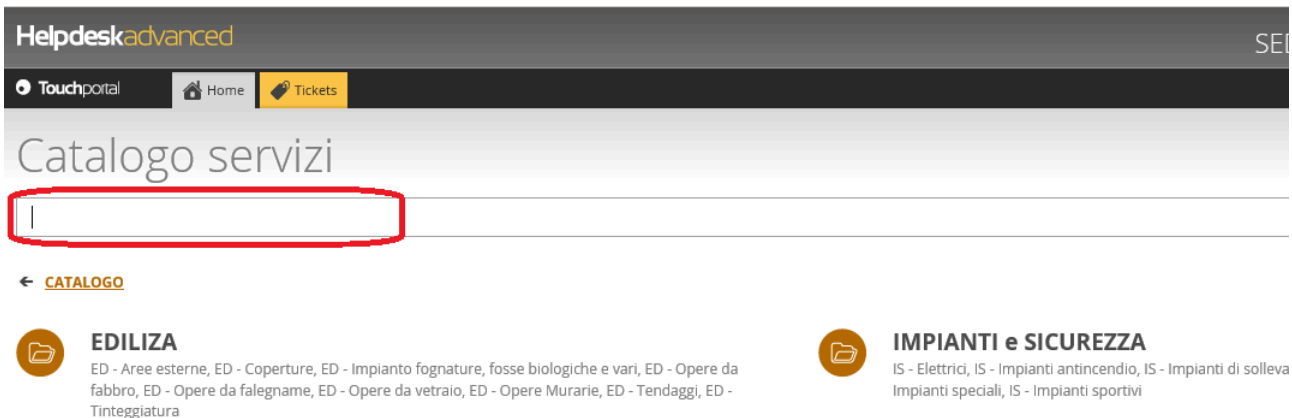
Catalogo servizi

Effettua la tua richiesta scegliendo tra i servizi disponibili

← CATALOGO > IMPIANTI e SICUREZZA > IS - Impianti di sollevamento

- Ascensori
- Montacarichi
- Servoscala

In alternativa all’esplorazione del catalogo servizi, si può digitare direttamente nel riquadro bianco sotto evidenziato alcune lettere del servizio che interessa.



Helpdeskadvanced SEDE

Touchportal Home Tickets

Catalogo servizi

← CATALOGO

- EDILIZA**
ED - Aree esterne, ED - Coperture, ED - Impianto fognature, fosse biologiche e vari, ED - Opere da fabbro, ED - Opere da falegname, ED - Opere da vetraio, ED - Opere Murarie, ED - Tendaggi, ED - Tinteggiatura
- IMPIANTI e SICUREZZA**
IS - Elettrici, IS - Impianti antincendio, IS - Impianti di sollevamento, IS - Impianti speciali, IS - Impianti sportivi

Digitando alcune lettere; saranno visualizzate le voci del catalogo che contengono la stringa digitata.



The screenshot shows the 'Helpdeskadvanced' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Touchportal', 'Home', and 'Tickets' buttons. Below this is the 'Catalogo servizi' header. A search input field contains the text 'ascens'. Below the search field, there is a breadcrumb trail: '← **CATALOGO** > Ricerca: ascens'. The search results show a category 'Ascensori' with a plus icon in an orange circle. Underneath 'Ascensori', there are sub-items: 'IMPIANTI e SICUREZZA' and 'IS - Impianti di sollevamento'.

Helpdeskadvanced

Touchportal Home Tickets

Catalogo servizi

← **CATALOGO** > Ricerca: ascens

 **Ascensori**
IMPIANTI e SICUREZZA
>
IS - Impianti di sollevamento

Registrazione definitiva di un ticket

Scelto il servizio per il quale si intende aprire un ticket, sono richiesti i dati; i campi con etichetta “arancione” sono obbligatori e nel caso non siano popolati tutti i campi obbligatori, compare una segnalazione con l’indicazione di quali campi non sono compilati.

Ascensori

Oggetto

Richiesta

Urgenza

Terminata la compilazione di tutti i campi richiesti, cliccare sul pulsante “*Inoltra richiesta*” posizionato in fondo alla pagina.

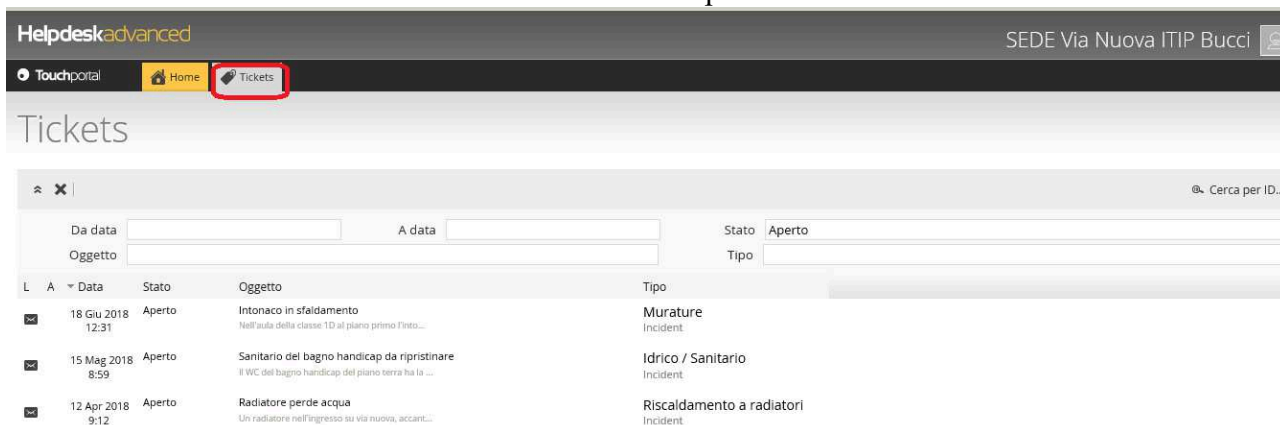
Dalle ore

Alle ore

Inoltra richiesta

Visualizzare/ricercare la lista delle segnalazioni di intervento registrate

Cliccando su *Tickets* è visualizzata la lista dei tickets aperti.



Helpdesk advanced SEDE Via Nuova ITIP Bucci

Touchportal Home Tickets

Tickets

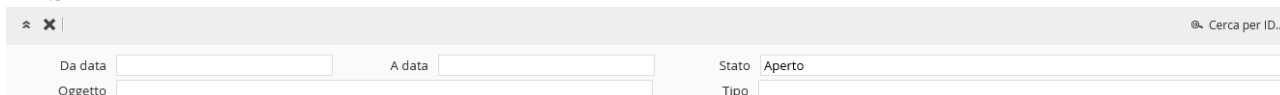
Da data A data Stato Aperto
Oggetto Tipo

L	A	Data	Stato	Oggetto	Tipo
<input checked="" type="checkbox"/>		18 Giu 2018 12:31	Aperto	Intonaco in sfaldamento Nell'aula della classe 1D al piano primo l'into...	Murature Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		15 Mag 2018 8:59	Aperto	Sanitario del bagno handicap da ripristinare Il WC del bagno handicap del piano terra ha la ...	Idrico / Sanitario Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		12 Apr 2018 9:12	Aperto	Radiatore perde acqua Un radiatore nell'ingresso su via nuova, accant...	Riscaldamento a radiatori Incident

La pagina è divisa in 3 riquadri:

- testata;
- corpo;
- piè di pagina.

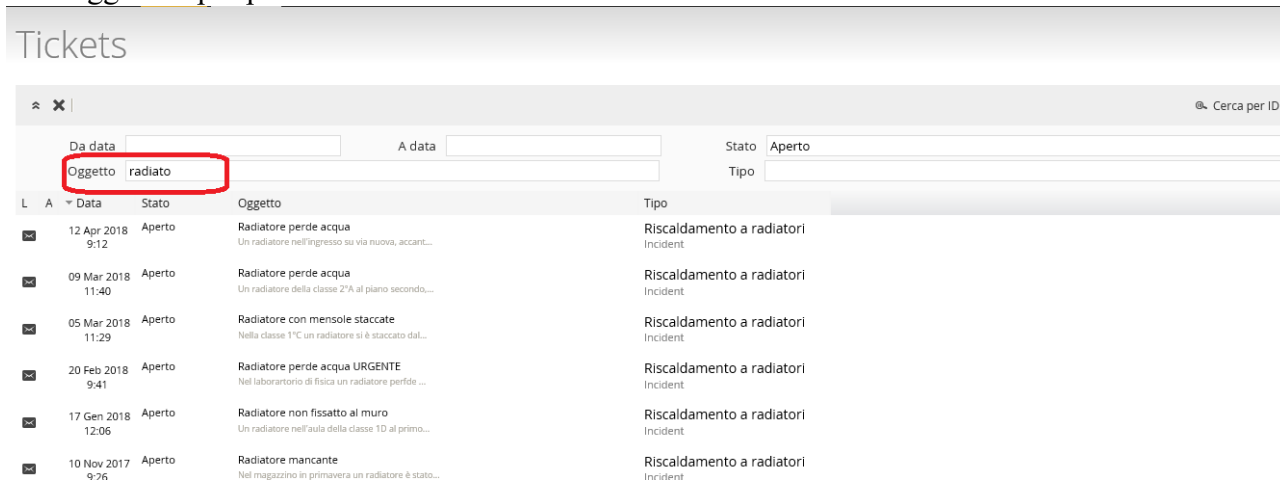
TESTATA



Da data A data Stato Aperto
Oggetto Tipo

Nella testata è possibile digitare i valori in base ai quali è filtrato l'elenco dei tickets.

La testata è preimpostata per visualizzare i tickets nello stato "Aperto"; digitando ad esempio parole nell'Oggetto e poi premendo il tasto *Invio* sono visualizzati i ticket



Oggetto radiato

L	A	Data	Stato	Oggetto	Tipo
<input checked="" type="checkbox"/>		12 Apr 2018 9:12	Aperto	Radiatore perde acqua Un radiatore nell'ingresso su via nuova, accant...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		09 Mar 2018 11:40	Aperto	Radiatore perde acqua Un radiatore della classe 2'A al piano secondo,...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		05 Mar 2018 11:29	Aperto	Radiatore con mensole staccate Nella classe 1'C un radiatore si è staccato dal...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		20 Feb 2018 9:41	Aperto	Radiatore perde acqua URGENTE Nel laboratorio di fisica un radiatore perde ...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		17 Gen 2018 12:06	Aperto	Radiatore non fissato al muro Un radiatore nell'aula della classe 1D al primo...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		10 Nov 2017 9:26	Aperto	Radiatore mancante Nel magazzino in primavera un radiatore è stato...	Riscaldamento a radiatori Incident

CORPO

Nel corpo sono visualizzati i tickets; per visualizzare il dettaglio di un singolo ticket è sufficiente fare doppio clic sulla riga di un ticket.

L'elenco è ordinato per data di apertura; è possibile variare l'ordine di elencazione dei ticket o variare la modalità di presentazione dell'elenco cliccando sul combobox accanto all'etichetta che si attiva solo posizionando il mouse sopra.

L	A	Data	Stato	Oggetto	Tipo
<input checked="" type="checkbox"/>		12 Apr 2018 9:12	Aperto	Radiatore perde acqua Un radiatore nell'ingresso su via nuova, accant...	Riscaldamento a radiatori Incident
<input checked="" type="checkbox"/>		09 Mar 2018 11:40	Aperto	Radiatore perde acqua Un radiatore della classe 2°A al piano secondo,...	Riscaldamento a radiatori Incident
		05 Mar 2018	Aperto	Radiatore con mensole staccate	Riscaldamento a radiatori

Cliccando sul combobox è possibile:

L	A	Data	Stato	Oggetto
<input checked="" type="checkbox"/>		12 Apr 2018 9:12	Aperto	
<input checked="" type="checkbox"/>		09 Mar 2018 11:40	Aperto	
		05 Mar 2018 11:29	Aperto	

- Ordinamento crescente
- Ordinamento decrescente
- Colonne
- Raggruppa per questo campo
- Mostra nei gruppi

Cambiare l'ordinamento, riordinando gli elementi in ordine crescente/decescente o raggruppando per questo campo.

Nel caso si intenda ripristinare il layout di default dell'elenco, cliccare sul pulsante presente nel piè di pagina che ripristina le impostazioni.

PIE' DI PAGINA

Sono presenti i pulsanti che consentono di scorrere le pagine contenenti l'elenco dei tickets.



I pulsanti sono:

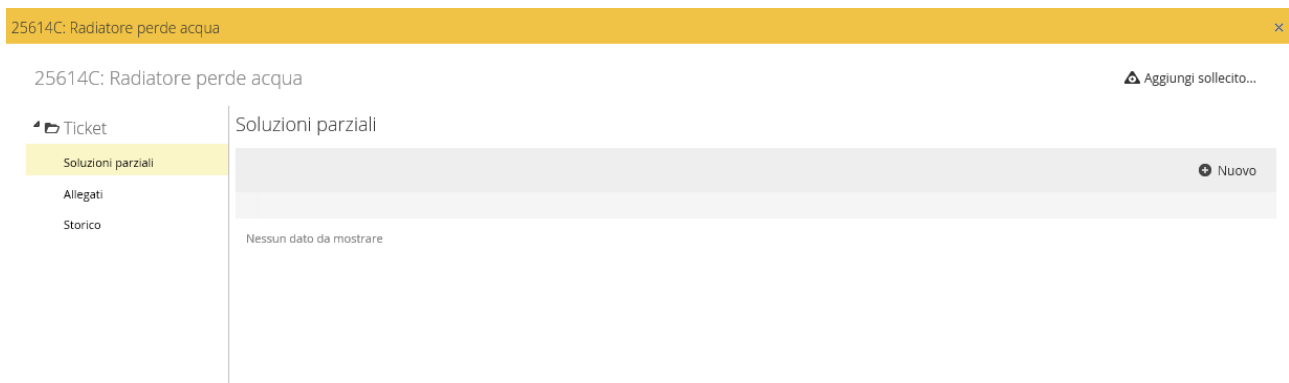
- prima pagina;
- pagina precedente;
- numero pagina visualizzata;
- pagina successiva;
- ultima pagina;
- "Aggiorna", che aggiorna l'elenco dei ticket presenti;
- Righe/Pagina : Numero ticket che visualizza in ciascuna pagina;
- **Esporta in Excel**: premendo sul pulsante è possibile esportare in Excel l'elenco dei ticket aperti.
- **Ripristina**: ripristina il layout dell'elenco nel caso siano stati impostati ordinamenti/raggruppamenti diversi.

Aggiungere un sollecito/una comunicazione/un allegato ad un ticket già aperto

E' possibile per un ticket già registrato aggiungere un sollecito o comunicazioni inerenti lo stesso.

- Individuare il ticket nella lista dei ticket;
- Visualizzare il ticket facendo doppio clic sulla riga corrispondente al ticket;

E' visualizzata la seguente pagina:



25614C: Radiatore perde acqua

25614C: Radiatore perde acqua ▲ Aggiungi sollecito...

Ticket

- Soluzioni parziali
- Allegati
- Storico

Soluzioni parziali

➕ Nuovo

Nessun dato da mostrare