

POLIMAP – Gestione Integrata di Spazi e Servizi
MANUALE D’USO UTENTE – GESTIONE RICHIESTE DI INTERVENTO

INDICE

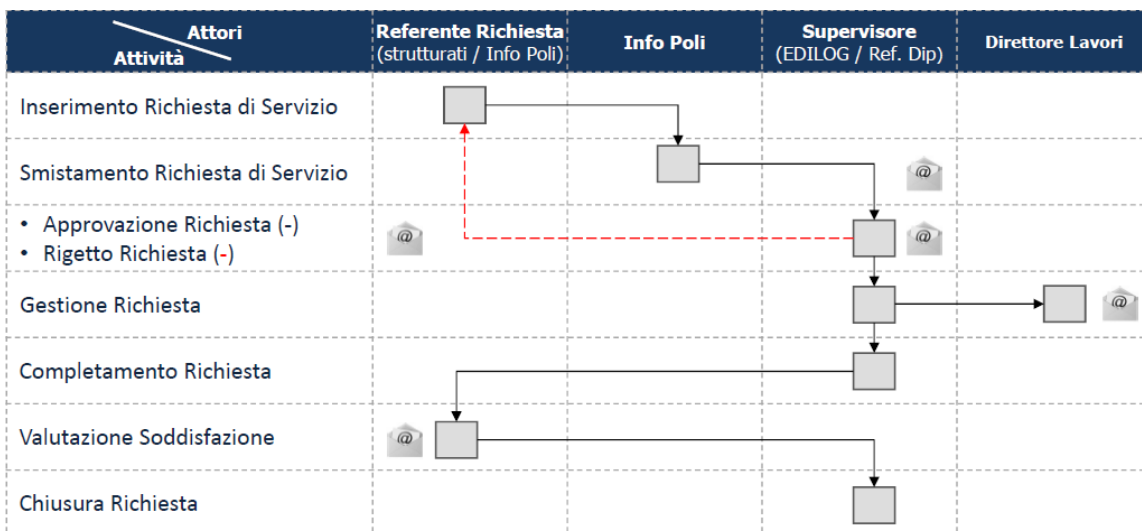
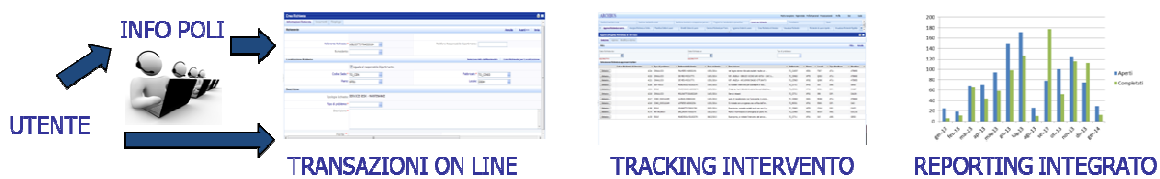
1. Processo di gestione richieste di intervento.....	2
1.1. Accesso al sistema.....	3
1.2. Creazione Richiesta di Servizio.....	5
1.3. Ricezione Notifica di Approvazione/Rigetto	8
1.4. Visualizza Richieste	9
1.5. Valutazione Soddisfazione	11
Nota 1: Interventi che si possono richiedere.....	14
Nota 2: Priorità da assegnare alla Richiesta di Servizio	16

1. Processo di gestione richieste di intervento

Per agevolare la gestione dei servizi rivolti all'utenza, è stato predisposto un punto di accesso unitario per la segnalazione e la gestione delle richieste di intervento, guasti e malfunzionamenti, attraverso il sistema informativo **Polimap**.

Tramite la piattaforma intranet l'utente strutturato può effettuare richieste di servizio e rilasciare, ad intervento concluso, la relativa valutazione. La richiesta viene smistata da Info Poli verso la Struttura Competente e presa in carico dai referenti Edilog e di Dipartimento a seconda della tipologia di problema.

Processo gestione richieste d'intervento



Le Richieste di Servizio possono essere effettuate attraverso due modalità:

- self service web per tutti gli utenti strutturati del Politecnico di Torino (d+matricola)
- call center Info Poli, per utenti strutturati, non strutturati e studenti.

Info Poli è raggiungibile al numero interno 102 o 011 090 102 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.30 e il sabato dalle 9.00 alle 14.00.

1.1. Accesso al sistema

- PER EFFETTUARE UNA RICHIESTA DI INTERVENTO:

- accedere al Portale www.polito.it tramite Mozilla Firefox o Internet Explorer (Crome, Safari non supportati)
- effettuare Login “Docenti - Personale”
- selezionare “**Polimap – Effettua una richiesta di servizio**”



- PER ACCEDERE AL SISTEMA POLIMAP E A TUTTE LE SUE FUNZIONALITÀ:

- accreditarsi sul Portale MyPoli tramite Mozilla Firefox o Internet Explorer (Crome, Safari non supportati):
Utente: inserire la propria matricola nel formato: dXXXXXX
Password: codice personale di accesso
- selezionare “**POLIMAP – Gestione integrata di spazi e servizi**”, posto nella sezione “Siti dell’Amministrazione”.



Il flag posto in basso nella pagina di Accesso unificato ai Portali “Ricorda la selezione per tutta la durata di questa sessione” permette di mantenere attivo il Login fino alla chiusura del browser.

Attraverso la Home Page di “POLIMAP – Gestione integrata di spazi e servizi” è possibile:

- Accedere al sistema Polimap e navigare su mappe e dati;
- Ricercare la localizzazione di spazi e occupanti;
- Effettuare richieste di intervento o segnalazioni di manutenzione;
- Visualizzare i locali di interesse richiamando la sezione “Sedi e Mappe”;
- Consultare l'elenco dei Referenti di Sede, Struttura, Dipartimento e Contatti;
- Scaricare manuali e documentazione.



**POLITECNICO
DI TORINO**

Area Edilizia
e Logistica

Per effettuare una richiesta di servizio selezionare il link corrispondente.

The screenshot shows the 'MyPoli' web portal for the Politecnico di Torino. The header includes the university logo and the text 'POLITECNICO DI TORINO' and 'MyPoli Servizi Web per l'amministrazione'. The main navigation bar shows 'Home > MyPoli > Polimap - Gestione integrata di spazi e servizi > Gestione integrata di Spazi e Servizi - Area EDILOG'. The left sidebar lists menu items: 'POLIMAP - GESTIONE INTEGRATA DI SPAZI E SERVIZI', 'Funzionalità e integrazioni', 'Spazi', 'Richieste di servizio', 'Chi siamo', and 'Documenti'. The main content area is titled 'GESTIONE INTEGRATA DI SPAZI E SERVIZI - AREA EDILOG' and contains the following text: 'Il Progetto FACILITY MANAGEMENT nasce per valorizzare il patrimonio edilizio di Ateneo, migliorarne l'utilizzo ed i relativi servizi di gestione. Gli obiettivi sono molteplici e convergenti nel fornire risposte a diverse esigenze: avanzamento ed innovazione tecnologica, contrazione delle risorse disponibili, ottimizzazione dei processi di Ateneo - [presentazione](#)'. Below this, it states 'Per perseguire con efficacia e trasparenza questo intento l'Ateneo ha optato per un sistema informativo che integra SPAZI e SERVIZI, chiamato Polimap. Accedendo a Polimap puoi:' followed by a list item: '■ [Navigare su mappa e dati - Ricerca personale e luoghi di interesse](#)'. A 3D building model icon is shown. Below that, a red-bordered box highlights the link: '■ [Effettuare una richiesta di servizio](#)'. Underneath are four icons representing different services: a house, a person at a desk, a person with a headset, and a person with a document. At the bottom, it says 'Inserisci la tua richiesta nella sezione dedicata all'interno di Polimap - Lavoro su Richiesta o chiedi assistenza ad InfoPoli al numero interno: 102 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.30 il sabato dalle 9.00 alle 14.00' and includes a link: '[Aiute e luoghi di interesse](#)'.

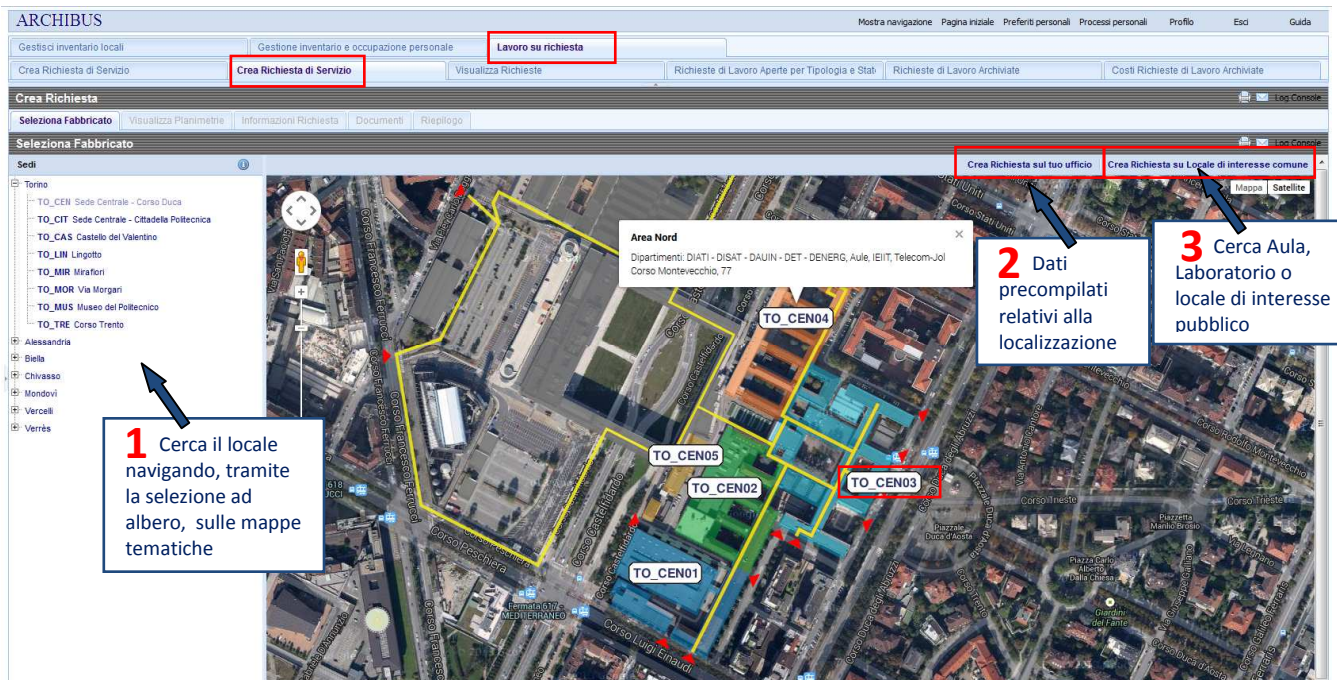
Per chiarimenti ed approfondimenti o segnalazioni di anomalie e difformità di dati e planimetrie contattare l'Ufficio Facility Management supporto.fm@polito.it.

1.2. Creazione Richiesta di Servizio

La creazione di una Richiesta di Servizio deve essere effettuata attraverso la vista “Crea Richiesta di Servizio” posizionata all’interno del tab “Lavoro su Richiesta”.

E’ possibile selezionare il locale per cui si vuole effettuare la segnalazione attraverso tre modalità:

1. navigando sulle mappe,
2. scegliendo il proprio ufficio,
3. selezionando un locale di interesse comune (Aula, Laboratorio, Sala riunioni, Sala studio, Biblioteca)

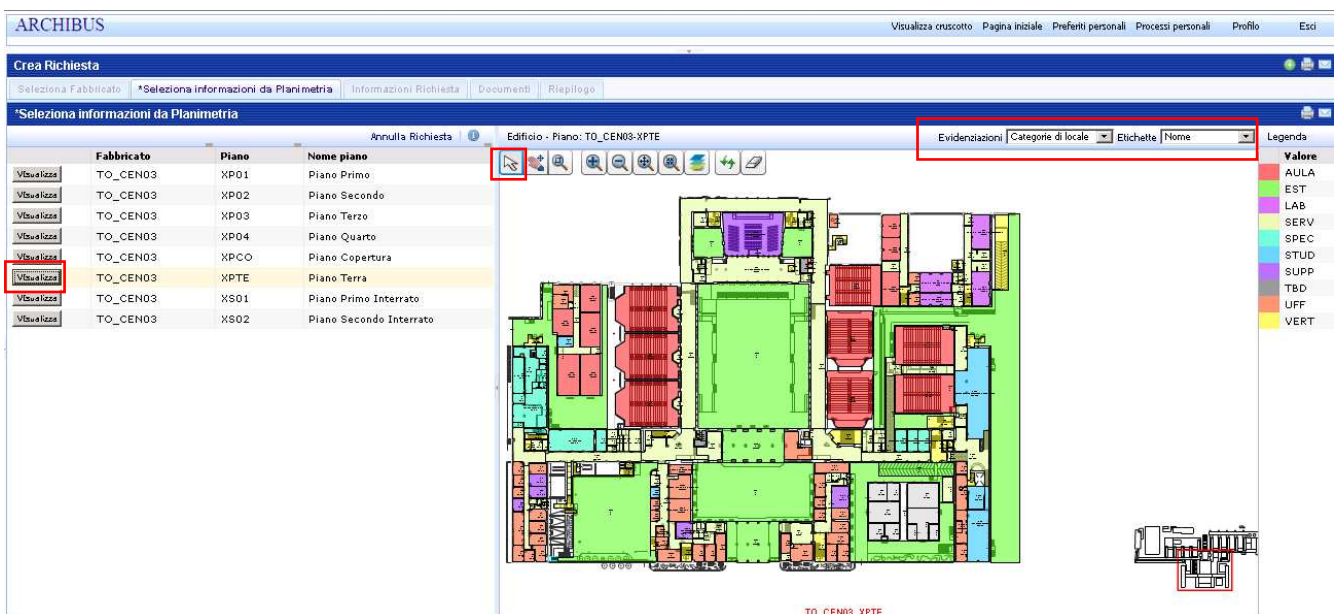


1 Cerca il locale navigando, tramite la selezione ad albero, sulle mappe tematiche

2 Dati precompilati relativi alla localizzazione

3 Cerca Aula, Laboratorio o locale di interesse pubblico

MODALITA' 1: Individuare il fabbricato o gruppo di fabbricati, selezionare piano e locale con il tasto freccia.



Fabbricato	Piano	Nome piano
TO_CEN03	XP01	Piano Primo
TO_CEN03	XP02	Piano Secondo
TO_CEN03	XP03	Piano Terzo
TO_CEN03	XP04	Piano Quarto
TO_CEN03	XP00	Piano Copertura
TO_CEN03	XPTE	Piano Terra
TO_CEN03	XS01	Piano Primo Interrato
TO_CEN03	XS02	Piano Secondo Interrato

TO_CEN03 XPTE

Per agevolare l'individuazione del locale, le planimetrie sono tematizzate secondo diversi livelli di informazioni, modificabili attraverso i menù a tendina **“Evidenziamenti”** ed **“Etichette”**. Ad esempio:

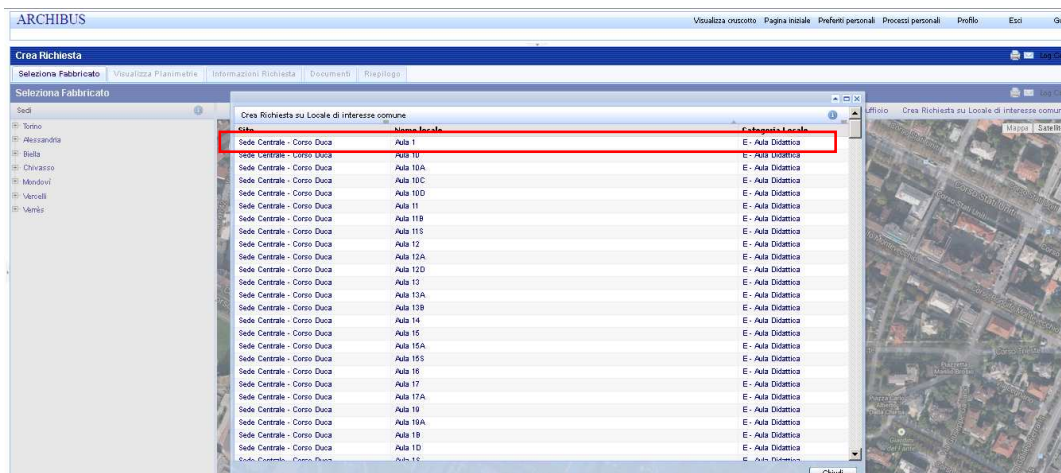
- **“Evidenziamenti”** - **“Strutture”** tematizza la planimetria secondo le Strutture di afferenza dei locali.
- **“Etichette”** - **“Occupante”** individua la localizzazione degli utenti nei locali della mappa.

Se si riscontrano errori sui dati dei locali o sulle planimetrie segnalare le anomalie al proprio Referente di Struttura o all'Ufficio FM.

MODALITA' 2: Se si vuole segnalare un intervento nel proprio ufficio, selezionare **“Crea Richiesta sul tuo ufficio”**. I dati riferiti alla localizzazione vengono compilati in automatico dal sistema.

Se i dati sono nulli o non corretti segnalare l'anomalia al proprio Referente di Struttura o all'Ufficio FM.

MODALITA' 3: Se si vuole segnalare un intervento su aule, laboratori, sale riunioni, studio, biblioteche selezionare **“Crea Richiesta su locale di interesse comune”** dall'elenco.



Selezionato il locale secondo le diverse modalità completare la richiesta con le indicazioni relative al problema riscontrato.

Indicazione di:

- Tipologia di intervento
- Descrizione problema
- Priorità



SEZIONE RICHIEDENTE

- Referente richiesta: in automatico nome e numero di telefono dell'utente.
E' possibile inserire o modificare il proprio riferimento telefonico.
- Richiedente: inserire il riferimento dell'utente per conto del quale si effettua la richiesta di intervento, se diverso dal Referente, e numero di telefono.
Inserire il cognome e selezionare [...] per individuare correttamente l'utente strutturato.
Se l'utente non è strutturato inserire manualmente cognome e nome.

SEZIONE LOCALIZZAZIONE DEL PROBLEMA

- I dati riferiti alla localizzazione sono compilati in automatico in base alla selezione effettuata.

SEZIONE DESCRIZIONE

- Tipo di problema: selezionare la tipologia dall'elenco [...]
- Descrizione: inserire una breve descrizione del problema, indicando ulteriori informazioni utili per la localizzazione del guasto. Vedi Nota 1
- Priorità: Segnalare la priorità dell'intervento. Generalmente **la priorità da inserire è NORMALE**. I casi di urgenza ed emergenza seguono le procedure del Servizio Prevenzione e Protezione di Ateneo. Vedi Nota 2

E' possibile associare documenti alla richiesta di servizio, selezionando il tasto "**Allega Documento (opz.)**" posto in alto a destra o inviare direttamente la richiesta attraverso il tasto "**Invia**".

A seguito dell'invio si ha una visualizzazione di riepilogo dei dati inerenti la richiesta di servizio effettuata.

Gestisci inventario locali		Lavoro su richiesta			
Crea Richiesta di Servizio		Visualizza Richieste			
*Crea Richiesta					
*Informazioni Richiesta		*Riepilogo			
Richiesta di servizio inviata Crea nuova richiesta					
ID richiesta di servizio:	3481	Richiedente:			
Referente Richiesta:	UGLIOTTI-FRA020184	Telefono Referente:	0110906130		
Posizione lavoro					
Codice Sede:	TO_CEN	Fabbricato:	TO_CEN03		
Piano:	XP01	Locale:	O004		
Descrizione					
Tipo di richiesta:	SERVICE DESK - MAINTENANCE	Tipo di problema:	ELETTRICO		
Priorità:	3 : Normale	Stato:	RICHiesto		
Descrizione:	DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO RISCONTRATO				
Responsabile Service Desk:	INFOPOLI				
Cronologia					
*Risposta Passo da	*II	*Passo Workflow	*Stato	*Passo Successivo	*Commenti
INFOPOLI	21/02/2014 04:20 PM	Basic Facility Approval	REQUESTED		

Il nominativo del Responsabile Service Desk per Tipo di problema indicato ed il riferimento telefonico è consultabile nella sezione "Visualizza Richieste".



1.3. Ricezione Notifica di Approvazione/Rigetto

Il "Referente Richiesta" riceve notifica di accettazione o rigetto motivato della stessa e può visualizzare l'avanzamento del ticket nella sezione "Visualizza Richieste".

NOTIFICA DI PROCESSO nel caso di approvazione

Notifica Richiesta Approvazione

La richiesta con ID 2.458 è stata presa in gestione da Dipartimento XXX/Area EDILOG, e lo stato è stato modificato in APPROVATO.

Tipologia Richiesta: - ELETTRICO

Descrizione: DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO RICONTRATO

Per i dettagli e l'avanzamento della richiesta, accedere a Polimap e consultare la sezione "Visualizza Richieste" in "Lavoro su Richiesta".

*** Messaggio automatico. Prego non rispondere a questa e-mail ***

NOTIFICA DI PROCESSO nel caso di rigetto

Notifica Richiesta Rigetto

La richiesta con ID 2.458 è stata presa in gestione da Dipartimento XXX/Area EDILOG, ed è stata RIFIUTATA.

Tipologia Richiesta: ELETTRICO

Descrizione: DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO RICONTRATO

Motivazione rifiuto: RICHIESTA DI INTERVENTO GIÀ SEGNALATA

Per contatti: APPROVATORE SUPERVISORE + NUMERO TELEFONO

*** Messaggio automatico. Prego non rispondere a questa e-mail ***



1.4. Visualizza Richieste

Le Richieste di Servizio effettuate sono consultabili nella sezione “Visualizza Richieste”, posizionata all’interno del tab “Lavoro su Richiesta”. Per accedere cliccare su Portale MyPoli > Siti dell’Amministrazione > Polimap - Gestione integrata di spazi e servizi > Navigare su mappe e dati.

Visualizza Richieste Aperte

The screenshot shows the 'Visualizza Richieste' interface. A red box labeled '1' highlights the 'Lavoro su richiesta' tab. Another red box labeled '2' highlights the 'Visualizza Richieste' sub-tab. A third red box labeled '3' highlights the 'Seleziona' button in the first row of the table.

Selezione	Codice Richiesta di Servizio	Referente Richiesta	Creato da	Richiedente	Tipologia Richiesta	Tipo di problema	Stato	Data richiesta	Recapito Service Desk Manager	Recapito Approvatore
Seleziona	481	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	RICHIESTO	21/02/2014		
Seleziona	479	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	COMPLETATO	14/02/2014	0110906211	0110906211
Seleziona	3477	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		14/02/2014		
Seleziona	3476	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		14/02/2014		
Seleziona	3475	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		14/02/2014		
Seleziona	3474	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		14/02/2014		0110906546
Seleziona	3473	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	RICHIESTO	14/02/2014		
Seleziona	3471	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RICHIESTO	13/02/2014	0110905208	
Seleziona	3470	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	RICHIESTO	13/02/2014	0110906211	
Seleziona	2462	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387		SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		06/02/2014		0110906546
Seleziona	2461	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387	RANCO-GL0003746	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		06/02/2014		
Seleziona	2460	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387	RANCO-GL0003746	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		06/02/2014	0110906203	
Seleziona	2459	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387	RANCO-GL0003746	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO		06/02/2014	0110906211	

Per visualizzare i dettagli di una Richiesta di Servizio inviata, premere “Seleziona”.

The screenshot shows the detailed view of a service request. A red box highlights the 'Responsabile Service Desk: BESUSSO-GIO001723', 'Codice team di lavoro: POLI_SC', and 'Approvazione Supervisore: BESUSSO-GIO001723' fields.

*Richiesta

*Codice Richiesta di Servizio: 3509

Referente Richiesta: UGLIOTTI-FRA020184

Richiedente: []

Data richiesta: 28/02/2014

Codice richiesta di lavoro: 1150440125

Telefono Referente: 0110906130

Telefono Richiedente: []

Ora richiesta: 14.22

*Localizzazione

Codice Sede: TO_CEN

Piano: XP01

Fabbricato: TO_CEN03

Locale: 0004

*Descrizione

*Tipologia Richiesta: SERVICE DESK - MAINTENANCE

Stato: N/D

Descrizione: DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO RISCONTRATO

4

Responsabile Service Desk: BESUSSO-GIO001723

Codice team di lavoro: POLI_SC

Approvazione Supervisore: BESUSSO-GIO001723

Nel dettaglio della richiesta sono riportati:

- Responsabile Service Desk: riferimento Edilog o di Dipartimento per il Tipo di problema indicato.
- Codice team di lavoro: squadra che ha in carico la richiesta.
- Approvazione Supervisore: riferimento al Supervisore che ha approvato/rigettato la Richieste di Servizio.



TIPO DI PROBLEMA	RESPONSABILE SERVICE DESK EDILOG
EDILIZIA	
ANTINCENDIO	COATTO MARCELLO
AREE VERDI	CITRO MARCO
COND_ RISCALDAM	MASSE' MARCO
EDILE	VIGNA FABRIZIO
ELETTRICO	BESUSSO GIOVANNI
IDRAULICO	MASSE' MARCO
LOGISTICA	
SORV_ ACCESSI	PARIZIA RENATO
ARREDI	BONIS ALESSANDRO
ARREDI_ DID	PARIZIA RENATO
PULIZIE	CASSANELLI NICOLA
TRASLOCHI	BONIS ALESSANDRO

Le Richieste che sono già state effettuate, valutate da parte dell'utente e chiuse, sono consultabili in "Visualizza Richieste Archivate".

Visualizza Richieste Archivate

The screenshot shows the 'Visualizza Richieste Archivate' tab selected in the system. The table below lists the archived requests with the following columns: Selezione, Codice Richiesta di Servizio, Richiedente, Referente Richiesta, Tipologia Richiesta, Tipo di problema, Stato, Data richiesta, Recapito Service Desk Manager, and Recapito Approvatore.

*Selezione	*Codice Richiesta di Servizio	Richiedente	Referente Richiesta	*Tipologia Richiesta	Tipo di problema	Stato	Data richiesta	Recapito Service Desk Manager	Recapito Approvatore
*Selezione	700	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	PULIZIE	CHIUSO	07/05/2012	0110907040	
*Selezione	1056		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	PULIZIE	CHIUSO	22/02/2013	0110907040	
*Selezione	2348		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	17/07/2013	0110906208	
*Selezione	2346		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	17/07/2013	0110906208	
*Selezione	2359		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	25/07/2013	0110906208	
*Selezione	2367		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	ANNULLATO	26/07/2013	0110906193	
*Selezione	2372		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	26/07/2013	0110906208	
*Selezione	2374		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	26/07/2013	0110906208	
*Selezione	2376		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	26/07/2013	0110906208	
*Selezione	2378		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	RIFIUTATO	26/07/2013	0110906208	
*Selezione	1181		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	PULIZIE	CHIUSO	16/04/2013	0110907040	
*Selezione	2457		UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	RIFIUTATO	04/02/2014	0110906211	0110906211
*Selezione	2458	RANCO-GLO003746	UGLIOTTI-FRA020184	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	CHIUSO	05/02/2014	0110906211	0110906211



1.5. Valutazione Soddisfazione

A lavoro completato l'utente riceve la seguente notifica per la valutazione di soddisfazione del servizio erogato

La valutazione della soddisfazione può avvenire attraverso due modalità:

- Link presente nella notifica

NOTIFICA DI PROCESSO

La tua richiesta con ID 2.458 è stata evasa.

Tipo di Problema: - ELETTRICO

Descrizione: DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZIONAMENTO RICONTRATO

Gestita da: AREA EDILOG

Per contatti: SUPERVISORE + NUMERO TELEFONO

Ti siamo grati se compili il questionario di soddisfazione.

https://polimap.polito.it/archibus/ab-helpdesk-request-ondemand-view-tabs_satisfaction.axvw

Per completare la valutazione sei pregato di ritornare sull'elenco delle richieste e selezionare "Ritorna alla pagina iniziale per effettuare il logout correttamente".

Il link rimanda, attraverso successiva autenticazione, alla maschera "Visualizza Richieste di Servizio", in cui sono riportate tutte le richieste di servizio effettuate.

Per effettuare la valutazione selezionare l'intervento corrispondente ed il tasto "Valutazione Soddisfazione".

Visualizza Richieste di Servizio								
Selezione	Visualizza	Richieste Archivate	Visualizza					
Filtra								
Stato:		Data richiesta da:	Data richiesta a:	Tipo di problema:				
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				
Creato da:		Richiedente:	Referente Richiesta:					
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Seleziona una richiesta per visualizzare maggiori dettagli								
	Codice Richiesta di Servizio	Referente Richiesta	Creato da	Richiedente	Tipologia Richiesta	Tipo di problema	Stato	Data richiesta
Selezione	2458	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387	RANCO-GLO003746	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	COMPLETATO	05/02/2014
Selezione	2424	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	21/11/2013
Selezione	2417	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	19/11/2013
Selezione	2413	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	12/11/2013
Selezione	2411	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	04/09/2013
Selezione	2389	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	29/07/2013
Selezione	2366	UGLIOTTI-FRA020184	PUGLIESE-EMA003367		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	26/07/2013
Selezione	2365	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Selezione	2364	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Selezione	2363	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Selezione	2362	UGLIOTTI-FRA020184	DE MEO-MICO17771		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Selezione	2361	UGLIOTTI-FRA020184	PUGLIESE-EMA003367		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Selezione	2345	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	17/07/2013
Selezione	2344	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	17/07/2013



Visualizza Richieste di Servizio

Seleziona Visualizza Richieste Archivate Visualizza

Richiesta Valutazione Soddisfazione Mostra richieste correlate

Codice Richiesta: 2458

Rilievo soddisfazione

Esamina lavoro terminato Salva

ID richiesta di servizio: 2458

Valutazione soddisfazione: Buono

Note soddisfazione: ok

Workflow Step: Satisfaction Survey

Chiudi

Priorità: 2 - Urgente

Nella finestra "Rilievo Soddisfazione" devono essere compilati i campi:

- Valutazione soddisfazione (menu a tendina che permette la scelta di una votazione);
- Note soddisfazione (campo descrittivo libero).

Concludere attraverso il tasto "Salva", posto in alto a destra.

Per effettuare correttamente il logout tornare all'elenco delle richieste attraverso il tab "Seleziona" e chiudere la sessione attraverso il tasto dedicato posto in alto a destra.

Visualizza Richieste di Servizio

Seleziona Visualizza Richieste Archivate Visualizza

Mostra Aggiorna Ritorna alla pagina iniziale per effettuare il logout correttamente

Stato: Data richiesta da: Data richiesta a: Tipo di problema:

DD/MM/YYYY DD/MM/YYYY

Creato da: Richiedente: Referente Richiesta:

Seleziona una richiesta per visualizzare maggiori dettagli

	Codice Richiesta di Servizio	Referente Richiesta	Creato da	Richiedente	Tipologia Richiesta	Tipo di problema	Stato	Data richiesta
Seleziona	2458	UGLIOTTI-FRA020184	LIUZZO-FRA031387	RANCO-GLO003746	SERVICE DESK - MAINTENANCE	ELETTRICO	COMPLETATO	05/02/2014
Seleziona	2424	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	21/11/2013
Seleziona	2417	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	19/11/2013
Seleziona	2413	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	12/11/2013
Seleziona	2411	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	04/09/2013
Seleziona	2389	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	29/07/2013
Seleziona	2366	UGLIOTTI-FRA020184	PUGLIESE-EMA003367		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	26/07/2013
Seleziona	2365	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Seleziona	2364	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Seleziona	2363	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Seleziona	2362	UGLIOTTI-FRA020184	DE MEO-MICO17771		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Seleziona	2361	UGLIOTTI-FRA020184	PUGLIESE-EMA003367		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	25/07/2013
Seleziona	2345	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	17/07/2013
Seleziona	2344	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184		SERVICE DESK - MAINTENANCE	EDILE	COMPLETATO	17/07/2013



- Da sistema

Lavoro su Richiesta \ Visualizza Richieste \ Valutazione Soddisfazione \ Salva \ Chiudi

ARCHIBUS

Gestisci inventario locali

Crea Richiesta di Servizio

Lavoro su richiesta

Visualizza Richieste

Visualizza richieste di servizio lavoro su richiesta

Seleziona Visualizza Richieste archiviate Visualizza

Filtra

Stato: Data richiesta da: Data richiesta a: Tipo di problema:

DD/MM/YYYY DD/MM/YYYY

Richiedente: Referente Richiesta:

Seleziona una richiesta per visualizzare maggiori dettagli

Codice Richiesta di Servizio	Referente Richiesta	Creto da	Richiedente	Tipo di problema	Descrizione	Stato	Data richiesta	Recapito Service Desk Manager	Recapito Approvatore
Seleziona	3483	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZ...		24/02/2014	0110906211	0110906211
Seleziona	3482	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test notifiche	RICHIESTO	24/02/2014		
Seleziona	3	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	DESCRIZIONE DEL TIPO DI GUASTO/ANOMALIA/MALFUNZ...	RICHIESTO	21/02/2014	0110906211	
Seleziona	3477	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail 7	COMPLETATO	14/02/2014	0110906211	0110906211
Seleziona	3476	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail 5		14/02/2014		
Seleziona	3475	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail 4		14/02/2014		
Seleziona	3475	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail 3		14/02/2014		
Seleziona	3474	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail 2		14/02/2014		0110905546
Seleziona	3473	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	ELETTRICO	test mail	RICHIESTO	14/02/2014		
Seleziona	3471	UGLIOTTI-FRA020184	UGLIOTTI-FRA020184	EDILE	20140213_TEST EDILOG 3	RICHIESTO	13/02/2014	0110906208	



Nota 1: Interventi che si possono richiedere

Impianti termici e condizionamento	Segnalazione guasti e/o malfunzionamenti riscontrati su: <ul style="list-style-type: none">- impianti di riscaldamento e condizionamento di tipo centralizzato;- impianti autonomi di condizionamento (es. SPLIT, condizionatori portatili);- in spazi comuni.
Impianti elettrici	Segnalazione guasti e/o malfunzionamenti riscontrati su: <ul style="list-style-type: none">- impianti elettrici, illuminazione e prese elettriche;- in spazi comuni;- asciugamani elettrici servizi igienici;- ripristino energia elettrica su quadro elettrico generale di fabbricato, piano e locale;- impianti audio/video di dipartimento.
Impianti idraulici	Segnalazione guasti e/o malfunzionamenti riscontrati su: <ul style="list-style-type: none">- linee di adduzione/scarico acque (linee fognarie);- perdite di acqua dalla rete generale di distribuzione dell'acqua potabile o mancanza di acqua potabile;- colonne di scarico otturate a livello generale con fuori servizio di un blocco completo di WC;- all'interno di servizi igienici (es. guasto di rubinetti, vaschette, assi, scarichi intasati dei singoli apparecchi);- sostituzione rubinetti e assi wc.
Opere edili	Segnalazione di problemi, degradi e rotture relativi a: <ul style="list-style-type: none">- coperture, strutture, smaltimento acque meteoriche;- controsoffitti, pavimentazioni, rivestimenti, porte, finestre;- compartimentazioni antincendio.
Impianti antincendio	Segnalazione guasti e/o malfunzionamenti riscontrati su: <ul style="list-style-type: none">- sistemi di rivelazione/estinzione incendi;- illuminazione di emergenza;- sistemi elettroacustici di evacuazione;- tubazioni della rete idranti; Segnalazione di anomalie riscontrate su presidi antincendio: <ul style="list-style-type: none">- estintori;- idranti, naspj;- porte tagliafuoco, uscite di emergenza (porte dotate di maniglione antipánico) che non chiudono o aprono correttamente, che presentano, su qualsiasi componente, visibili danni di tipo meccanico.
Sorveglianza accessi	Segnalazione guasti e/o malfunzionamenti riscontrati su: <ul style="list-style-type: none">- impianti controllo accessi, videosorveglianza, antintrusione e automazione sbarre accesso parcheggi;- problemi di riconoscimento tag per l'accesso ai parcheggi e batteria scarica.- lettori badge non funzionanti e/o porte che non si aprono anche se il badge viene riconosciuto (sia per i varchi interni che



	<p>per i parcheggi bici);</p> <ul style="list-style-type: none">- configurazione/modifica utenti su database;- problemi di gestione dati su server e configurazione apparati dipartimenti.
Pulizie	<p>Segnalazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none">- pavimenti sporchi, servizi igienici non puliti, cestini pieni, presenza di rifiuti per terra;- raccolta e sgombero fogliame secco nelle zone pavimentate;- segnalazioni di carcasse animali morti o circolanti;- disinfestazioni;- sostituzione dose sapone, porta rotolo, scopini.
Traslochi	<ul style="list-style-type: none">- Attività legate alla riorganizzazione e concordate con l'Amministrazione centrale per movimentazione di materiali all'interno di una sede o tra sedi diverse- Traslochi interni ai Dipartimenti.
Arredi	<ul style="list-style-type: none">- Segnalazione di arredi rotti negli spazi comuni dell'Amministrazione.- Segnalazioni riparazioni e acquisto per arredi didattici Dipartimenti.
Arredi didattici	<ul style="list-style-type: none">- Manutenzione degli arredi per le aree didattiche in carico all'Amministrazione centrale (banchi rotti, lavagne saliscendi non funzionanti).- Manutenzione tende (strappate o non funzionanti) per uffici amministrativi e aree didattiche in carico all'Amministrazione centrale.- Segnalazioni riparazioni e acquisto per arredi didattici Dipartimenti.
Aree verdi e aree esterne	<p>Segnalazioni su:</p> <ul style="list-style-type: none">- aiuole in stato di abbandono, erba alta;- rimozione fogliame caduto (solo su aree verdi);- alberi pericolosi.



Nota 2: Priorità da assegnare alla Richiesta di Servizio

Per ogni categoria di intervento sono definiti 3 livelli di servizio che si differenziano per la tempistica necessaria all'espletamento dell'intervento. Nelle richieste inserite a sistema si deve definire una delle seguenti priorità, secondo la logica patrimoniale/funzionale.

EMERGENZA: si considera emergenza qualsiasi situazione di effettivo pericolo per l'incolumità delle persone o cose. Si raccomanda in questi casi di seguire le procedure indicate dal Servizio Prevenzione e Protezione di Ateneo. Nella accezione del sistema invece sono considerate di emergenza le richieste relative ad interventi necessari a ripristinare lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Ateneo, che in altro modo non sarebbero possibili.

Esempio:

- aula priva di energia elettrica;
- locale allagato, ...

URGENZA: sono considerate urgenti le richieste volte ad evitare danni al sistema edile/impiantistico/patrimoniale o a ripristinare il corretto svolgimento delle attività ordinarie.

Esempio:

- servizio igienico non funzionante;
- mancanza di illuminazione;
- mancanza riscaldamento;
- presenza di rifiuti sparsi.

NORMALE: rientrano in questo livello le richieste di intervento su guasti o criticità programmabili che non pregiudicano il corretto svolgimento delle attività.