

# SOLUZIONE GESTIONE SEGNALAZIONI

## Introduzione

La soluzione di Gestione Segnalazione gestisce l'intero processo di lavorazione di una particolare accadimento (guasto/incidente) a partire dalla segnalazione da parte di **Operatori** predisposti a rilevarlo, attraverso uno smartphone, o qualsiasi altro dispositivo, passando allo smistamento e *presa in carico* dai vari uffici preposti alla risoluzione, fino alla produzione automatica di un *documento* denominato *rapportino di intervento* che viene *archiviato* ed *inviato* tramite email ai *soggetti* interessati.

**La soluzione traccia tutti il log dei task lavorati dai diversi operatori, dando sempre piena evidenza di chi ha in carico l'attività.**

## Indicazioni per la pubblicazione

Utilizzare l'organigramma già inserito all'interno della soluzione apportando le opportune modifiche agli uffici, ruoli, incarichi ed identità, ponendo attenzione ai modelli organizzativi personalizzati

Occorre impostare la connessione all'Area su cui si intende pubblicare e riconciliare gli alias sotto riportati:

Riconciliazione Alias:

Alias
▶ Administrator (Identità)
▶ Automation (Identità)
▶ ArchivioDati (Archivio dati)

**Pubblicare** la soluzione.

Infine, definire nella sezione **Risorse Online, <NomeArea>-Group** gli elementi organizzativi (identità, ruoli e/o aree organizzative) da inserire nei 6 gruppi riportati di seguito:

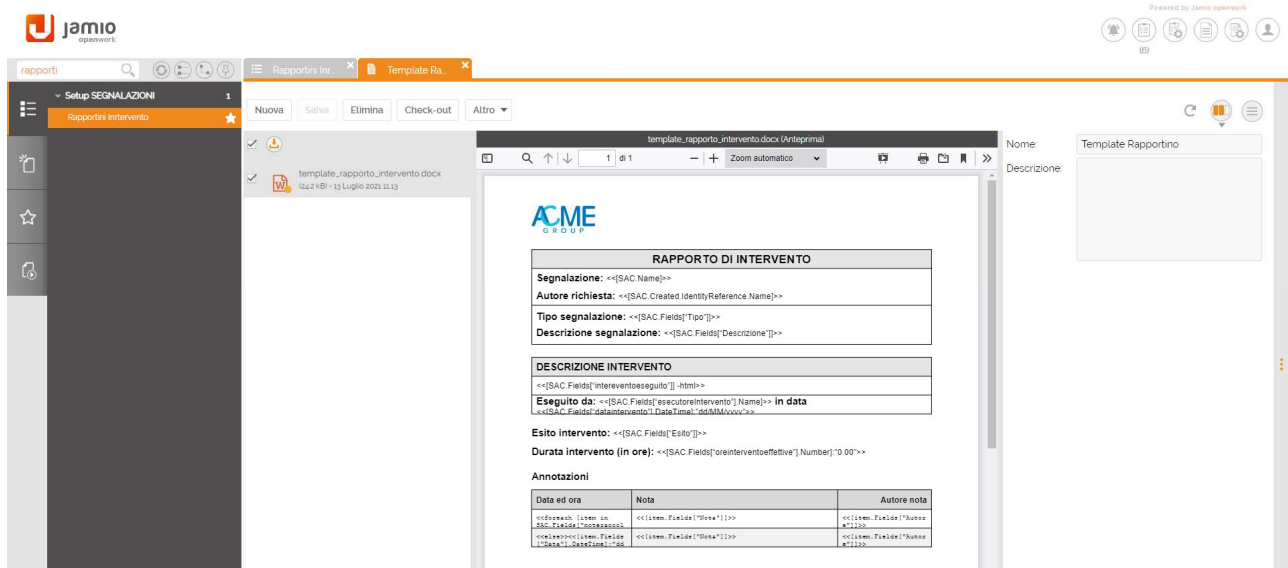
- SAC\_GRP\_ValidatoriContactCenter:** coloro che possono eseguire l'attività di Validazione della richiesta da parte del Contact Center;
- **SAC\_GRP\_ProcessOwnerProcessoSegnalazioni:** coloro che in qualità di Process Owner del processo Segnalazione Accadimento sono amministratori di tutti gli Human Task;
- **SAC\_GRP\_ServizioTecnico:** coloro che possono eseguire l'attività di Decisione da parte del servizio tecnico;
- **SAC\_GRP\_SquadraIntervento:** coloro che possono eseguire l'attività di Esecuzione intervento;
- **SAC\_GRP\_DirezioneTecnica:** coloro che possono eseguire l'attività di approvazione scheda di intervento;
- **SAC\_GRP\_ITManager:** coloro che possono gestire i modelli di documento utili alla generazione del *rapportino d'intervento*.

## Configurazioni Iniziali

Accedere a Jamio on stage con le credenziali dell'utente *Administrator* dell'Area su cui è stata pubblicata la soluzione al fine di configurare tutti i parametri utili al funzionamento del processo di gestione della segnalazione.

## Rapportini Intervento

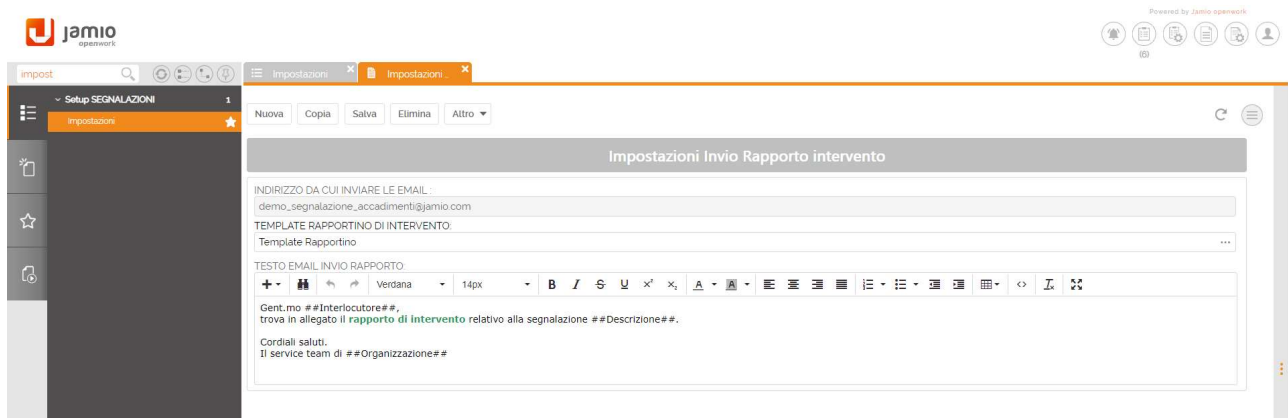
Dalla sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Rapportini intervento**, tramite il tasto *Crea*, si ha la possibilità di creare un nuovo documento all'interno del quale deve essere inserito, come componente principale, il template presente all'interno della cartella della soluzione.



## Impostazioni

Dalla sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Impostazioni**, è possibile configurare rispettivamente:

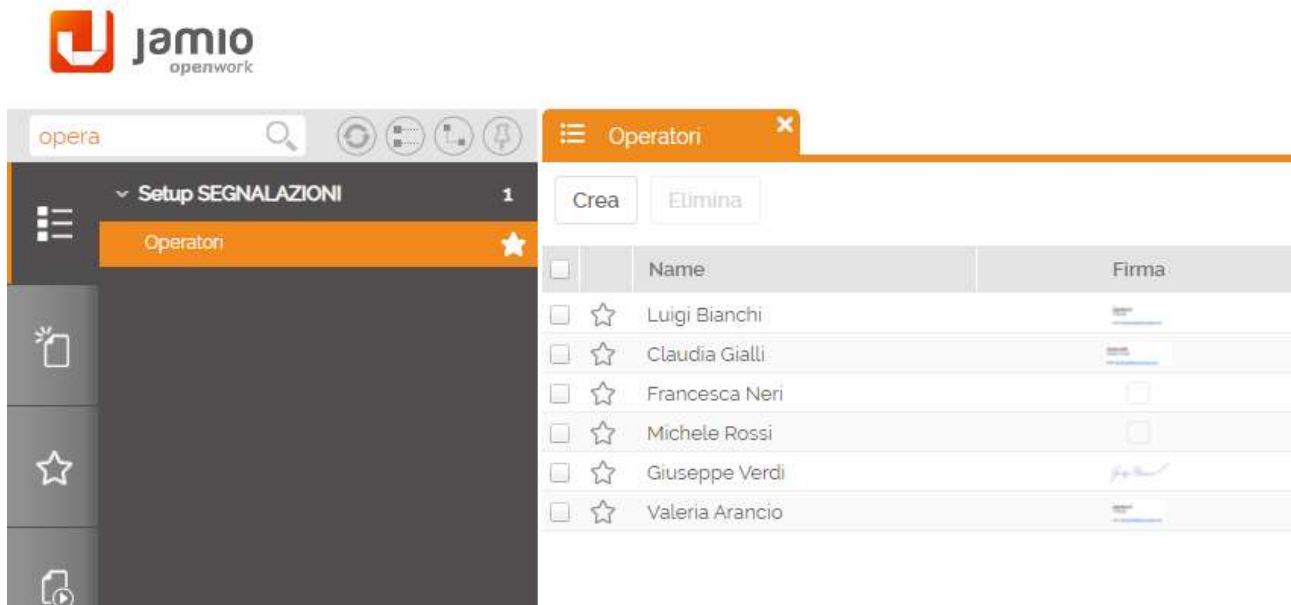
- L'indirizzo da cui verranno inviate le notifiche email;
- Il template rapportino di intervento, che verrà inviato al termine del processo con la firma del Direttore Tecnico e dell'esecutore dell'intervento. Il template deve essere selezionato dall'elenco *Rapportini intervento* precedentemente alimentato.
- Testo email relativo all'invio del rapporto.



## Operatori

L'elenco di operatori presente all'interno della sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Operatori**, viene creato a seguito della pubblicazione della soluzione. In particolare, è necessario definire per ciascun operatore:

- L'indirizzo email, per l'invio delle notifiche che il sistema invia automaticamente;
- L'immagine della sua firma, affinché venga riportata all'interno del rapporto d'intervento.



The screenshot shows the Jamio openwork interface. The top left features the Jamio logo and a search bar with the text 'opera'. Below the search bar is a navigation menu with 'Setup SEGNALAZIONI' and a sub-menu 'Operatori' marked with a star. The main content area is titled 'Operatori' and contains a table with columns for 'Name' and 'Firma'. The table lists six operators: Luigi Bianchi, Claudia Gialli, Francesca Neri, Michele Rossi, Giuseppe Verdi, and Valeria Arancio. Each row has a checkbox and a star icon. The 'Firma' column shows either a signature image or a blank box.

<input type="checkbox"/>	Name	Firma
<input type="checkbox"/>	☆ Luigi Bianchi	
<input type="checkbox"/>	☆ Claudia Gialli	
<input type="checkbox"/>	☆ Francesca Neri	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	☆ Michele Rossi	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	☆ Giuseppe Verdi	
<input type="checkbox"/>	☆ Valeria Arancio	

## Fornitori

Nel caso in cui la segnalazione dovesse essere di competenza di un fornitore esterno, la soluzione mette a disposizione un apposito elenco all'interno del quale censire tutti gli eventuali fornitori esterni.

L'elenco è accessibile dalla sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Fornitori**.



The screenshot shows the Jamio openwork interface for managing suppliers. The top left features the Jamio logo and a search bar with the text 'fornit'. Below the search bar is a navigation menu with 'Setup SEGNALAZIONI' and a sub-menu 'Fornitori' marked with a star. The main content area is titled 'Fornitori' and contains a form for adding a new supplier. The form has buttons for 'Nuova', 'Copia', 'Salva', 'Elimina', and 'Altro'. Below the buttons is a section titled 'SCHEDA FORNITORE' with fields for 'DENOMINAZIONE', 'REFERENTE', 'EMAIL', 'INDIRIZZO', and 'TELEFONO'. The 'DENOMINAZIONE' field is filled with 'Azienda&CO', 'REFERENTE' with 'Mario Rossi', 'EMAIL' with 'mario.rossi@aziendaco.com', and 'INDIRIZZO' with 'Viale Maria Ceccarini, 47838 Riccione RN, Italia'.

SCHEDA FORNITORE	
DENOMINAZIONE:	Azienda&CO
REFERENTE:	Mario Rossi
EMAIL:	mario.rossi@aziendaco.com
INDIRIZZO:	Viale Maria Ceccarini, 47838 Riccione RN, Italia
TELEFONO:	

## Siti

Creare la scheda sito che riporta il luogo fisico in cui si può trovare un ufficio.

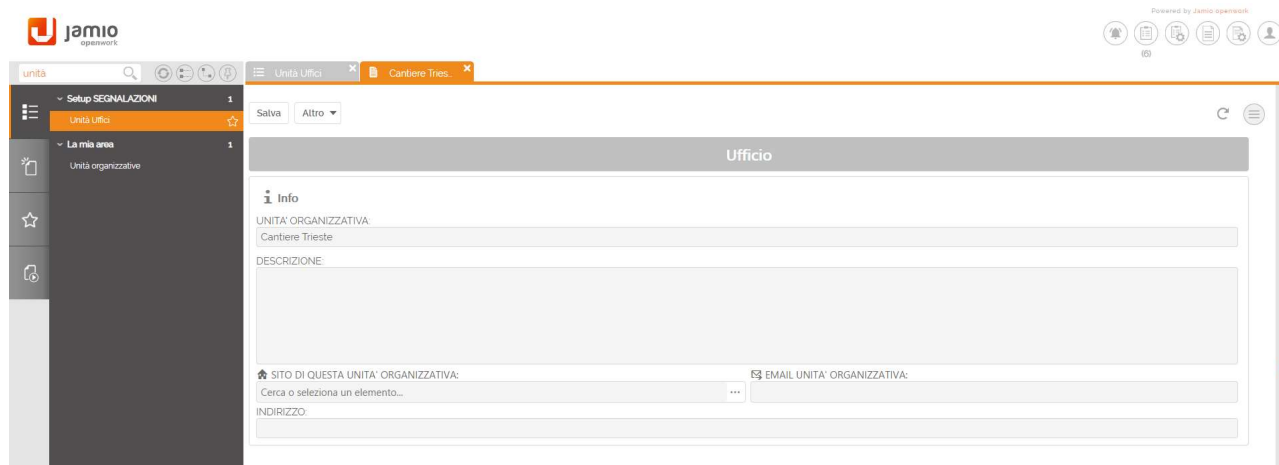
L'elenco è accessibile dalla sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Siti**.



## Uffici

Compilare la scheda ufficio indicando il sito in cui esso si trova. L'operatore che appartiene a quell'ufficio sarà automaticamente collocato, all'apertura della segnalazione, nel sito di collocazione del suo ufficio. Più uffici possono avere lo stesso sito. Un operatore può essere collocato in diversi in funzione del proprio ruolo/ufficio di appartenenza.

Accedere alla sezione **Consulta | Setup Segnalazioni | Unità Uffici**, cliccare su un ufficio tramite il tasto destro del mouse e selezionare la voce *Informazioni*. Si aprirà una nuova scheda in cui inserire il sito precedentemente creato.



## Indicazioni operative

Per creare una nuova segnalazione, accedere (da smartphone o altro dispositivo) con un utente censito come operatore e cliccare su **Consulta | Segnalazioni | Elenco Segnalazioni**.

Tramite il tasto *Crea*, si potrà inserire una *nuova segnalazione* compilando tutti i campi richiesti.

Il campo foto può essere alimentato o con una foto scattata al momento se si è da dispositivo mobile, oppure utilizzare una foto già disponibile. Effettuato il salvataggio, cliccare su *Avvia segnalazione* affinché il sistema assegni un numero alla segnalazione e avvii il processo di gestione utile alla risoluzione.

**Segnalazione**

**Info**

AUTORE: Luigi Bianchi DATA: 14/07/2021 15:55

NUMERO: 22 SITO: cantiere di genova

INDIRIZZO SITO: Via al Porto Antico, 16128 Genova GE, Italia

TIPO: Guasto

URGENZA:  bassa  media  alta

**Descrizione**

Tubazione danneggiata!

## Validazione della segnalazione da parte del Contact Center

Una prima attività da effettuare è quella di validazione della segnalazione, pertanto, accedere con l'utenza di un operatore inserito all'interno del gruppo **SAC\_GRP\_ValidatoriContactCenter** e consultare l'agenda delle attività per poterla eseguire.

**Lavorazione Segnalazione**

Modifiche non salvate

Salva Elimina Completa Pausa Altro

Processo: **Contact Center** → Valutazione Servizio Tecnico → Intervento Squadra → Firma Direttore Tecnico → Intervento Chiuso

**Segnalazione**

Guasto 22 del 14/07/2021

**Azioni**

AZIONE RESPONSABILE CONTACT CENTER: Inoltare al Servizio Tecnico Data: 14/07/21 15:57

NOTE:

Autore	Data	Nota

Per poter completare l'attività, l'operatore deve scegliere nel campo, *Azione responsabile Contact Center*, una tra le 2 opzioni:

- *Risolto direttamente*, e in tal caso il processo proseguirà con l'approvazione della scheda di intervento da parte del Direttore tecnico e la creazione e l'invio del rapportino all'operatore che ha effettuato la segnalazione;
- *Inoltare al Servizio Tecnico*, così da assegnare l'attività di decisione da parte del servizio tecnico; Cliccare su *Completa*.

## Decisione da parte del servizio tecnico

Accedere con l'utenza di un operatore inserito all'interno del gruppo **SAC\_GRP\_ServizioTecnico** e consultare l'agenda delle attività per poterla eseguire.

Le opzioni disponibili nel campo denominato *Azione servizio tecnico* sono:

- *Coinvolgere un Fornitore esterno*, verrà poi mostrato il campo *Fornitore*;
- *Attivare la Squadra di Intervento*, così da assegnare l'attività di esecuzione intervento.

Cliccare su *Completa*.

### Esecuzione intervento

Accedere con l'utenza di un operatore inserito all'interno del gruppo **SAC\_GRP\_SquadraIntervento** e consultare l'agenda delle attività per poterla eseguire.

Per poter completare l'attività, l'operatore deve stabilire:

- Le ore impiegate;
- L'esito dell'intervento tra *Risolto* o *Non risolto*;
- Testo rapporto intervento ed eventuale foto.

Cliccare su *Completa*.

## Approvazione scheda di intervento

Per eseguire l'ultimo step di gestione della segnalazione, accedere con l'utenza di un operatore inserito all'interno del gruppo **SAC\_GRP\_DirezioneTecnica** e consultare l'agenda delle attività per poterla eseguire.

The screenshot displays the Jamio openwork interface for managing a service request. At the top, the Jamio logo and user information (Claudia Galli, Corasif2) are visible. The main area is titled 'Lavorazione Segnalazione' and features a workflow diagram with five steps: 'Contact Center', 'Valutazione Servizio Tecnico', 'Intervento Squadra', 'Firma Direttore Tecnico', and 'Intervento Chiuso'. The 'Firma Direttore Tecnico' step is currently active. Below the workflow, there is a form for 'Segnalazione' with the date 'Guasto 22 del 14/07/2021'. The 'Azioni' section shows 'ESITO: Risolto', 'AUTORE RAPPORTO INTERVENTO: Giuseppe Verdi', and 'DATA RAPPORTO INTERVENTO: 14/07/2021 16.09'. A text editor contains the text 'La tubazione è stata completamente sostituita'. At the bottom, there are fields for 'FIRMA DIRETTORE TECNICO:' (checked) and 'DATA FIRMA: 14/07/2021 16:10'.

Per completare l'attività, l'operatore dovrà selezionare il campo *Firma direttore tecnico* e cliccare su *Completa*.

Eseguiti tutti gli step di lavorazione, il sistema invierà all'autore della segnalazione un'apposita email contenente in allegato il file pdf relativo al rapporto d'intervento.

Ciascun operatore potrà visualizzare le varie segnalazioni con i rispettivi stati nell'apposito menù **Consulta | Segnalazioni | Elenco segnalazioni**.