



“Manuale d’uso Servizi Unificati”

SERVIZI UNIFICATI

Guida all’uso dell’applicativo Dukenet SU fornito dalla 888SP srl
Manuale d’uso di SU



INDICE

1. INTRODUZIONE
2. CREAZIONE NUOVA RICHIESTA.
3. ACCESSO AL SISTEMA
4. USCITA DAL SISTEMA
5. UTILIZZO DEL SISTEMA

1. INTRODUZIONE

Il presente manuale è la guida tecnica d’uso dell’applicativo SU con interfaccia Web. Attraverso SU una Sede ha la possibilità di creare, in poco tempo, una nuova Richiesta di Manutenzione.

Successivamente, la richiesta sarà inviata ad Energie Locali che si occuperà di evaderla.



Ogni Sede è dotata propria username e password per l’accesso al sistema e sono identificate negli uffici competenti di:

- Comune di Sesto San Giovanni
- Comune di Paderno Dugnano
- Comune di Cormano
- Energie Locali (in proprio ed attraverso il Call Center e le imprese Appaltatrici)

Si ricorda che modifiche alla Password dovranno essere comunicate ad Energie Locali.


2. CREAZIONE NUOVA RICHIESTA.

È possibile creare una nuova richiesta di manutenzione cliccando sul bottone “Crea nuova richiesta” presente nella pagina raffigurata in Figura 4.1. Da qui si accede ad una sezione dell’applicazione (Figura 2.1) nella quale è possibile scegliere diversi parametri:

Sede: è la sede dell’intervento. Nel caso che vi siano molte sedi è possibile filtrare tutti i possibili risultati inserendo una parola chiave e cliccando sull’icona , mentre per eliminare il filtro precedentemente impostato basta cliccare sull’icona .

Priorità: è la priorità dell’intervento che si desidera realizzare.

Gestione manutenzione



Tuesday, November 04, 2008

Call Center
 - Modifica i tuoi dati anagrafici -

Elenco richieste

Crea una nuova richiesta

Per inserire una nuova richiesta seleziona il tipo di servizio e la sua priorità.
Nel campo note è possibile inserire eventuali comunicazioni che riguardano la richiesta di intervento.

◆ Selezionare le località oggetto della manutenzione

ILL - Sesto SG - L.GO LAMARMORA - Sesto San Giovanni MI
 ILL - Sesto SG - P.ZA FARUFFINI - Sesto San Giovanni MI
 ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO - Sesto San Giovanni MI
 ILL - Sesto SG - P.ZA CHIESA - Sesto San Giovanni MI
 ILL - Sesto SG - P.ZA DIAZ - Sesto San Giovanni MI

◆ Priorità:

ORDINARIO
 URGENTE (SOLO PER GUASTI)
 ISPEZIONE (RICHIESTA INTERNA)

◆ Tipologie di servizi:

+ ILL - ILLUMINAZIONE PUBBLICA
 + TER - GUASTI IMPIANTI TERMICI
 + SEM - GUASTI IMPIANTI SEMAFORICI
 - RCR - RICHIESTE COMMERCIALI

- RCR - INFORMAZIONI
 - ⊕ RCR - TEMPI LAVORI
 - ⊕ RCR - TEMPI GUASTI
 - ⊕ RCR - TEMPI PREVENTIVI
 - ⊕ RCR - TEMPI RISPOSTA
 - ⊕ RCR - ALTRO
- RCR - RECLAMI
 - ⊕ RCR - DANNI A CLIENTI
 - ⊕ RCR - COMPORTAMENTO PERSONALE

◆ Descrizione richiesta:

Eventuale Identificativo (numero):

 Descrizione :

 Richiedente :

 Recapito telefonico richiedente:

 Note:

Attenzione, per inserire documenti all'interno della richiesta selezionare **Allega Documenti**.

Invia

Allega documenti

Figura 2.1 Creazione Nuova Richiesta

Importante: nel caso in cui venga selezionata come "Priorità" la voce "URGENTE (SOLO PER GUASTI)", la Richiesta che si sta per creare, oltre ad essere presa in carico dalla Direzione Lavori, sarà inviata, anticipatamente rispetto il normale iter, anche all'Impresa cui compete il lavoro, in modo tale che il luogo dell'intervento possa essere messo in sicurezza. In questo caso l'Impresa sarà avvisata per mezzo di una e-mail contenente i dettagli dell'intervento richiesto (Figura 2.2).

L'utilizzo della priorità urgente è previsto per i guasti di illuminazione pubblica e segnalazione semaforica definiti "**pronto intervento**" e per tutte le segnalazioni di guasto inerenti la gestione impianti termici.

Tutte le altre richieste dovranno essere inserite con la priorità ordinaria.



La priorità Ispezione (richiesta interna) è dedicata ad Energie Locali ed alle Imprese Appaltatrici per l’inserimento di proprie segnalazioni interne.

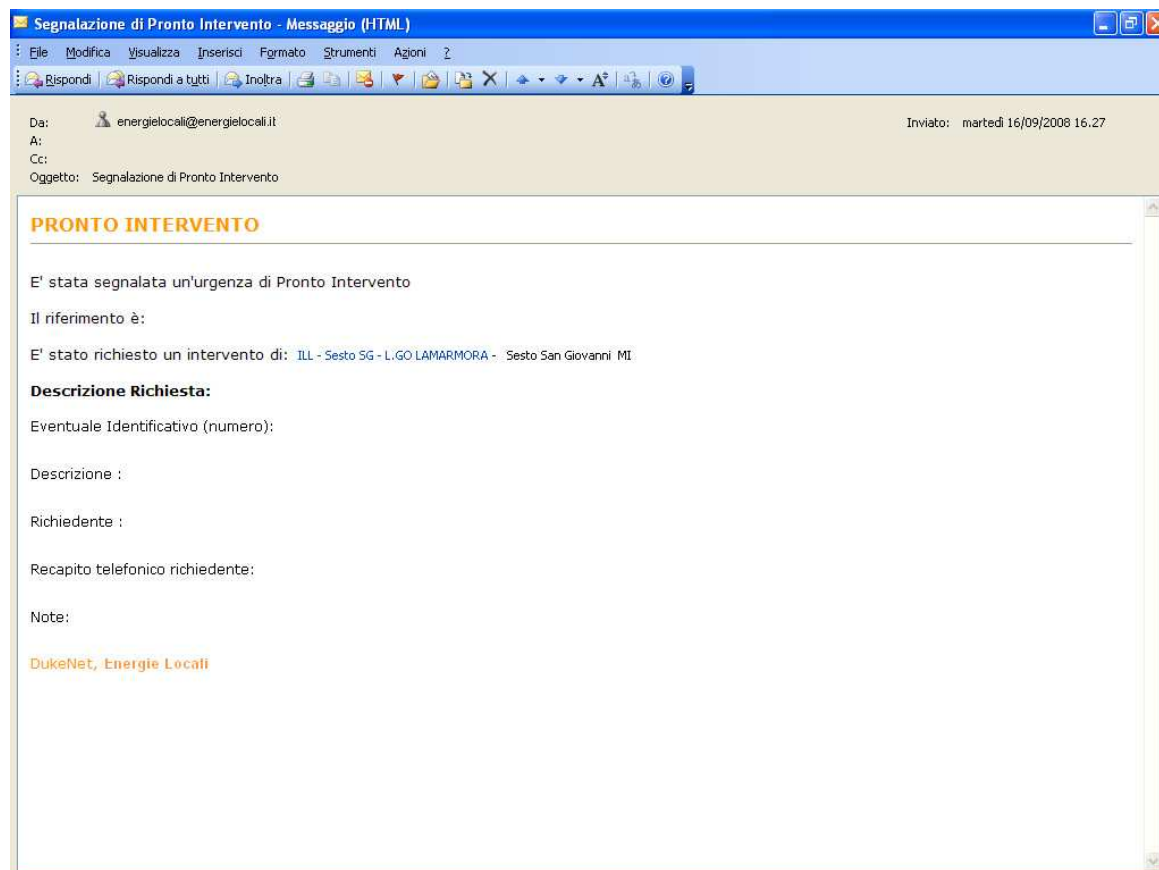


Figura 2.2 E-mail di notifica

Tipologia del Servizio: rappresenta l’oggetto dell’intervento. Rispetto alla precedente versione sono stati inseriti i nuovi servizi di Energie Locali. Pertanto troverete 4 alberi di selezione:

ILL: riferito ai guasti per la pubblica illuminazione, con inalterate le tipologie selezionabili.

SEM: riferito ai guasti per la segnalazione semaforica, con l’inserimento delle tipologie di guasto più comuni.

TER.: riferito ai guasti delle centrali termiche, con l’inserimento delle tipologie di guasto più comuni. Nota Bene: è prevista all’interno la possibilità di richiedere lo spostamento orario di accensione delle centrali, comunque da inviare con un minimo di preavviso di 24 ore.

RCR: questa sezione rappresenta la vera novità del sistema. Attraverso questo albero è possibile selezionare una richiesta di origine commerciale quali:

- Richiesta Preventivi (**solo** da parte dei Comuni)
- Reclami
- Richiesta informazioni

Descrizione della richiesta.

La sezione è formata testo nella quale occorre inserire i dati necessari per l’individuazione del guasto, esattamente come era previsto in precedenza. Ricordiamo l’importanza di indicare il nominativo ed il recapito telefonico del segnalante.

È importante osservare che non sono ammesse tutte le combinazioni di scelta per quanto riguarda le località oggetto della manutenzione e le tipologie dei servizi. Infatti ogni richiedente ha la possibilità di selezionare solamente la tipologia di servizio logicamente legata alla località. Cioè dopo aver scelto la località deve selezionare la tipologia di servizio che presenta lo stesso prefisso (ILL, TER, SEM) oppure quella avente come suffisso RCR. In caso contrario comparirà una messaggio di errore (Figura 2.3) e la pratica relativa alla richiesta non verrà creata.

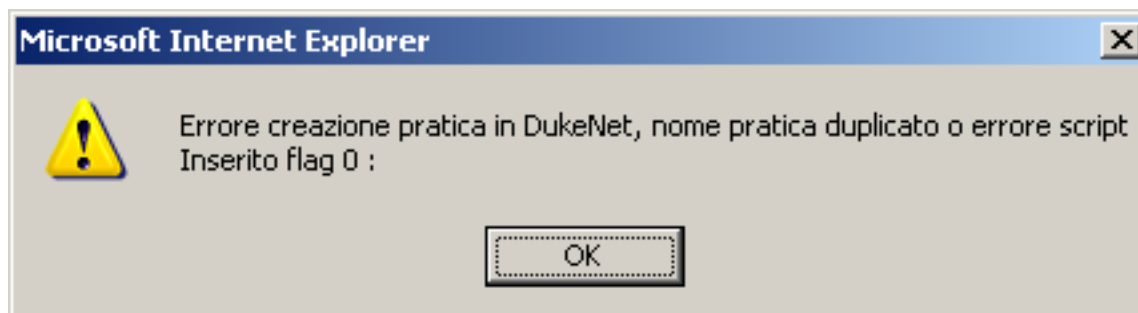


Figura 2.3 Errore Creazione Pratica

Infine l’utente ha la possibilità di inserire degli allegati utilizzando il bottone **“Allega documenti”** presente alla fine della pagina. Cliccando su tale bottone accederà ad una finestra (Figura 2.4) per mezzo della quale potrà scegliere quale allegato inserire e inoltrare la richiesta nell’attività successiva.

The screenshot shows a web application window titled "Elenco richieste". The main content area is for request "VIA_ILL_10". There are two tabs: "Documenti" (selected) and "Inoltra la richiesta". Under "Documenti", there is a text box with instructions: "E' possibile allegare documenti alla nuova richiesta. Per inserire selezionare Sfoglia e poi Salva, per completare la richiesta selezionare la sezione Inoltra Richiesta." Below this is a file selection path: "C:\Documents and Settings\All Users\Documenti\Immagini\Immagini campione\Tramonto.jpg" with "Sfoglia..." and "Salva" buttons. A section titled "Documenti allegati" is currently empty, with a red message at the bottom: "Nessun documento allegato alla richiesta".

Figura 2.4 Allega Documenti


3. ACCESSO AL SISTEMA SU

Per poter accedere al sistema è necessario, dopo essersi collegati al portale (Figura 3.1) all'indirizzo http://212.45.155.109/DukeNetWeb_SU/login.aspx, inserire il proprio "Nome utente" e la propria "Password" e, quindi, cliccare sul bottone "Invia".

The screenshot shows a login page with a background image of a hand holding a computer mouse. The word "DUKENET" is visible in large yellow letters. At the bottom, there is a blue banner with the "Energie Locali" logo and the text "Nuova registrazione". Below the banner are two input fields: "Nome utente:" and "Password:", followed by an "Invia" button.

Figura 3.1 Schermata di Login

4. USCITA DAL SISTEMA SU

Per effettuare il Logout dall'applicazione è sufficiente cliccare l'icona  presente nelle intestazioni delle pagine in alto a destra, come mostrato in Figura 4.1.

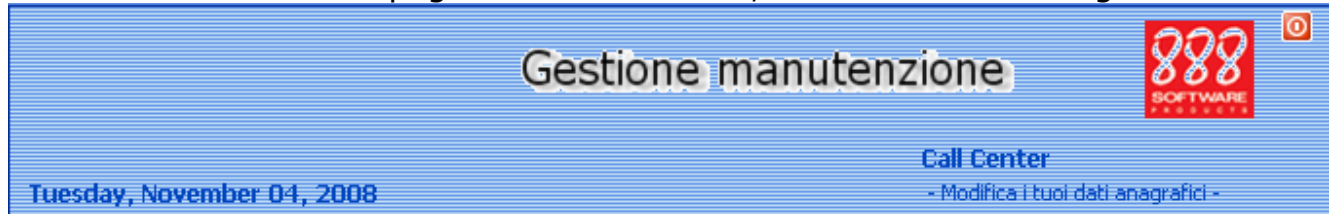


Figura 4.1 Schermata di Logout

5. UTILIZZO DEL SISTEMA SU

Dopo aver effettuato l'accesso si accede alla sezione principale del sistema SU (Figura 5.1), la quale racchiude le più importanti operazioni che si possono effettuare con tale applicazione.



Gestione manutenzione

Tuesday, November 04, 2008

Call Center
- Modifica i tuoi dati anagrafici -

Elenco richieste

Elenco completo delle richieste

Sede: Visualizza:

Pratica	Sede	Data creazione	Stato	Visualizza dettagli
RRCR_CO_ILL_2008_0075	ILL - Cormano - Autostrada A4	31/10/2008 17:28	● Conclusa	Visualizza dettagli
ASD_CO_TER_2008_0280	TER - Cormano - via prova	31/10/2008 17:28	● Inoltrata	Visualizza dettagli
ASD_CO_TER_2008_0279	TER - Cormano - via prova	31/10/2008 16:58	● In verifica	Visualizza dettagli
ASD_SG_2008_0443	ILL - Sesto SG - P.ZA FARUFFINI	31/10/2008 16:54	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0074	ILL - Sesto SG - L.GO LAMARMORA	31/10/2008 12:07	● Rifiutata	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0073	ILL - Sesto SG - L.GO LAMARMORA	31/10/2008 12:03	● Conclusa	Visualizza dettagli
RRCR_CO_SEM_2008_0072	SEM - Cormano - via prova	31/10/2008 11:57	● Conclusa	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0071	ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO	31/10/2008 11:35	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0070	ILL - Sesto SG - P.ZA CHIESA	31/10/2008 11:13	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0069	ILL - Sesto SG - P.ZA FARUFFINI	31/10/2008 10:28	● Inoltrata	Visualizza dettagli
RRCR_CO_TER_2008_0068	TER - Cormano - via prova	30/10/2008 16:38	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_CO_ILL_2008_0067	ILL - Cormano - via Alfieri Vittorio	30/10/2008 16:15	● In verifica	Visualizza dettagli
ASD_SG_2008_0442	ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO	30/10/2008 15:49	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0066	ILL - Sesto SG - VIA ZARA	30/10/2008 15:49	● Inoltrata	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0065	ILL - Sesto SG - P.ZA FARUFFINI	30/10/2008 15:46	● Inoltrata	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0064	ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO	30/10/2008 10:08	● Conclusa	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0063	ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO	30/10/2008 10:02	● Inoltrata	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0062	ILL - Sesto SG - L.GO LAMARMORA	29/10/2008 15:14	● In verifica	Visualizza dettagli
RRCR_SG_ILL_2008_0061	ILL - Sesto SG - P.ZA CESARE DA SESTO	29/10/2008 14:36	● Inoltrata	Visualizza dettagli
ASD_CO_SEM_2008_0278	SEM - Cormano - via prova	29/10/2008 10:47	● Inoltrata	Visualizza dettagli

« Pagina 1 di 107 »

Figura 5.1 Schermata principale

Le operazioni precedentemente citate sono:


- Cliccando sull’icona  è possibile visualizzare le informazioni generali (Figura 5.2) relative l’applicazione che si sta utilizzando;



Figura 5.2 Finestra "Informazioni Generali"



- Cliccando sull’icona  è possibile accedere alla finestra dell’Help (Figura 5.3) dell’applicazione;



Figura 5.3 Finestra "Help"

L'utente può effettuare due tipologie di ricerca delle richieste precedentemente create. Di default, oppure cliccando sul collegamento  **Elenco richieste**, viene visualizzata la lista completa delle richieste, con le informazioni ad esse inerenti. Nello specifico viene visualizzato:

- Codice della Pratica: codice alfanumerico unico identificativo della pratica;
- Sede: nome della sede presso la quale si desidera effettuare l'intervento di manutenzione;
- Data della creazione: data di creazione della richiesta;
- Stato: nel quale può trovarsi una pratica (in verifica, in esecuzione, conclusa, rifiutata);
- Dettagli: cliccando su "Visualizza dettagli" si accede alla finestra, mostrata in Figura 5.4, che contiene tutti i dati relativi alla pratica cui si riferisce. Questi dati non sono modificabili, ma solamente stampabili; Cliccando, inoltre, sui nomi delle colonne, una o due volte, è possibile ordinarle rispettivamente in senso decrescente o crescente.



DukeNet ::: Dettagli richiesta -- Web Page Dialog

Powered by DUKENET

Gestione manutenzione

Energie Locali - via Venezia 23 - 20099 Sesto San Giovanni

888 SOFTWARE

Tuesday, November 04, 2008

Di seguito sono visualizzati i dettagli della richiesta

Richiesta: **RCR_CO_ILL_2008_0075**

Sede: **Denominazione:** ILL - Cormano - Autostrada A4
Indirizzo: - Cormano
Telefono: -
Fax: -
E-Mail: -

Richiedente: Call Center

Tipologia: RCR - TEMPI PREVENTIVI

Priorità: Ordinario **Data di creazione:** 31/10/2008

Stato della richiesta: Conclusa

Descrizione richiesta: Eventuale Identificativo (numero):

Descrizione :

Richiedente :

Recapito telefonico richiedente:

Note:

Elenco allegati: Nessun documento allegato alla richiesta

Comunicazioni: In Valutazione

Data chiusura intervento: **Data archiviazione:** 31/10/2008

Stampa Chiudi

Figura 5.4 Dettagli Richiesta



“Manuale d’uso Servizi Unificati”

L’utente può, inoltre, eseguire una ricerca più avanzata delle pratiche, utilizzando dei filtri. Infatti può filtrare i risultati della ricerca in base alla sede, al richiedente oppure in base allo stato delle richieste.

Nota bene

Per le richieste commerciali a cui non è possibile associare una località contenuta nell’archivio delle viarie, è possibile selezionare una delle seguenti vie, appositamente inserite, avendo una cura particolare nel definire puntualmente l’eventuale località oggetto nella richiesta all’interno della sezione di descrizione della richiesta.

- [ILL - Sesto SG - via da definire](#) - Sesto San Giovanni MI
- [ILL - Paderno - via da definire](#) - Paderno MI
- [ILL - Cormano - via da definire](#) - Cormano MI
- [SEM - Cormano - via da definire](#) - Cormano MI
- [TER - Cormano - via da definire](#) - Cormano MI