

MANUALE PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Sommario

Login NETTARE	1
Inserimento segnalazione	2
Ricerca segnalazioni	4
Creazione ORDINE	8
Ricerca ORDINE	9
Inserimento PREVENTIVO	13

Login NETTARE

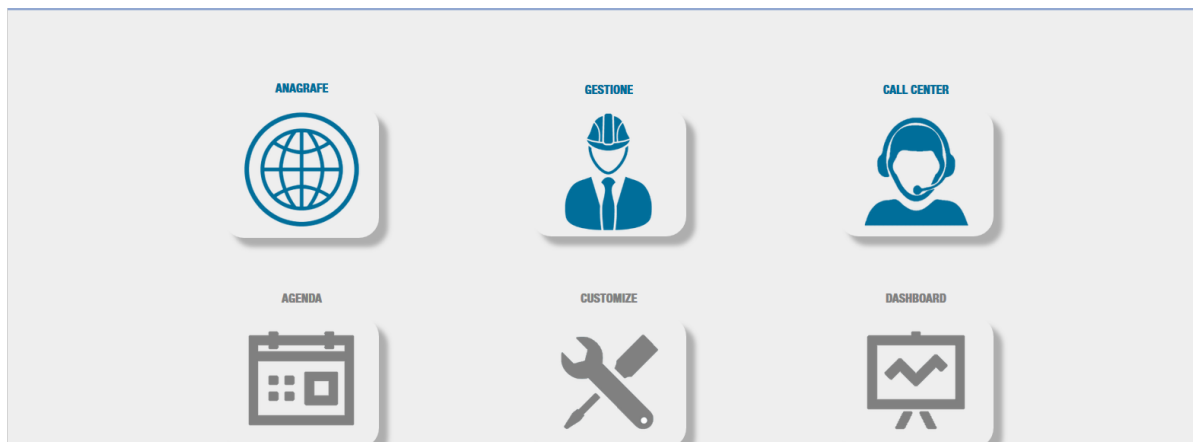
Per effettuare il login a Nettare si utilizza all'indirizzo:

<https://nettare.provincia.modena.it/>



The screenshot shows the login interface for Nettare. On the left is the logo of the Provincia di Modena. In the center is the Nettare21 logo with the tagline 'un unico strumento, uno strumento unico.' Below the logo are several input fields: a language dropdown menu set to 'Italiano', a 'Username' field, a password field with masked characters, a 'Provincia di Modena' dropdown menu, and a 'Connetti' button. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2020 Nettare21 s.r.l. Tutti i diritti riservati. www.icons8.com'.

Effettuato il login con il proprio utente/password e viene visualizzata la maschera principale di Nettare.



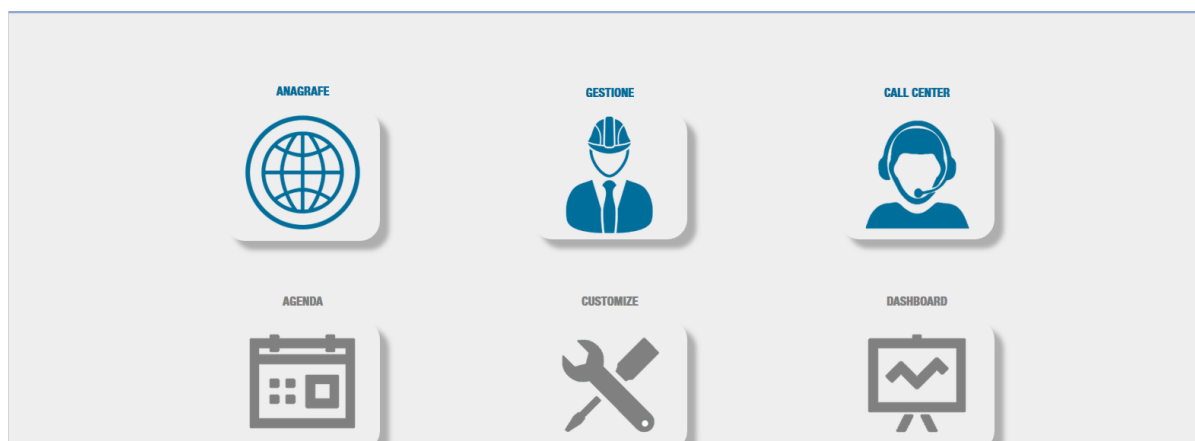
In questa maschera troviamo attive le seguenti voci menù:

- **Anagrafe:** permette di accedere al modulo anagrafico di Nettare per la gestione delle schede tecniche impianti;
- **Call center:** permette di inserire una nuova segnalazione
- **Gestione:** permette di accedere ai menù per la gestione delle chiamate e degli ordini
 - Gestione:**
 - **Segnalazione**, permette di gestire le segnalazioni;
 - **Ordine**, permette di gestire gli ordini di lavoro;
 - Analisi:**
 - **Analisi segnalazioni**, permette di eseguire analisi dei dati delle segnalazioni.
 - **Lista ordini**, permette di compiere analisi dei dati degli ordini.

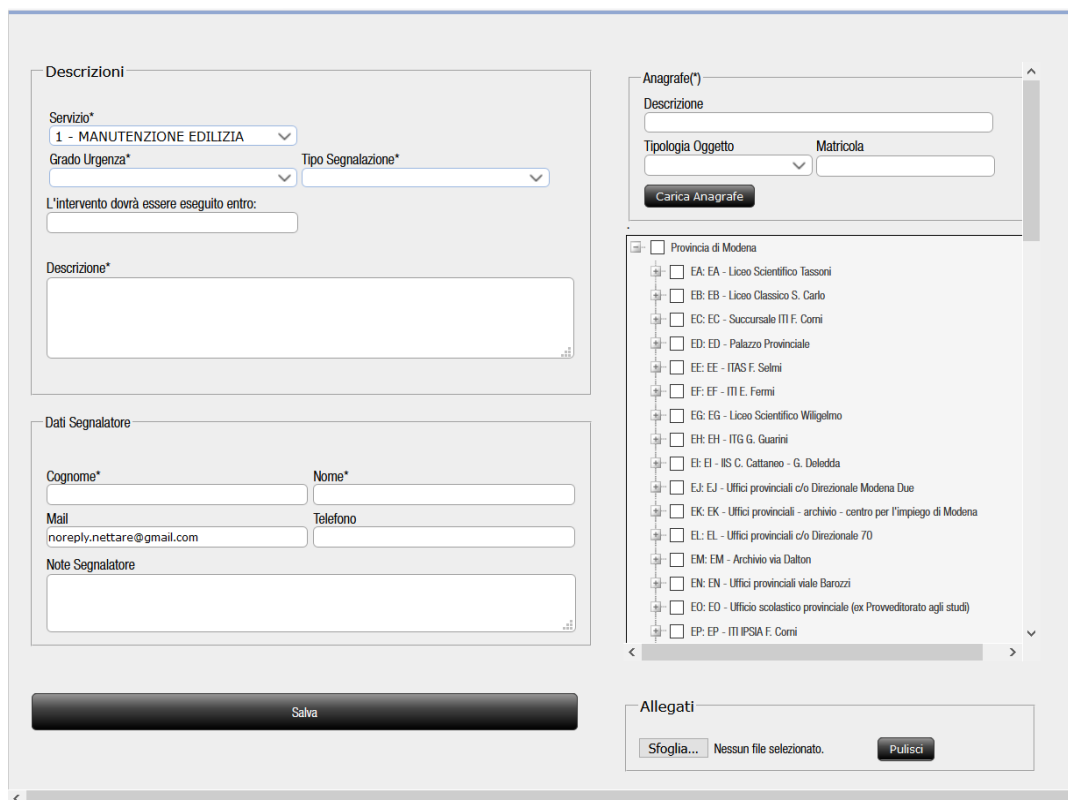
Programmazione per gestione piani di manutenzione e ordini programmati (vedi manuale a parte)

Inserimento segnalazione

Dopo aver effettuato il login con le proprie credenziali di accesso, nel menù principale troverete la voce menù CallCenter, che permette di inserire una segnalazione per ogni anagrafe o servizio abilitati all'utente.



La maschera di inserimento permette di inserire una segnalazione che sarà inviata direttamente all'ufficio tecnico.



The screenshot shows a web-based form for reporting issues. It is divided into several sections:

- Descrizioni:** Contains dropdown menus for 'Servizio*' (set to '1 - MANUTENZIONE EDILIZIA'), 'Grado Urgenza*', and 'Tipo Segnalazione*'. Below these is a text field for 'L'intervento dovrà essere eseguito entro:'. A larger text area for 'Descrizione*' is also present.
- Dati Segnalatore:** Includes fields for 'Cognome*', 'Nome*', 'Mail' (pre-filled with 'noreply.nettare@gmail.com'), and 'Telefono'. There is also a 'Note Segnalatore' text area.
- Anagrafe(*):** A section for selecting the location, featuring a list of checkboxes for various schools and offices in Modena, such as 'Provincia di Modena', 'FA: FA - Liceo Scientifico Tassoni', 'EB: EB - Liceo Classico S. Carlo', etc.
- Allegati:** A section at the bottom right with a 'Sfoglia...' button and the text 'Nessun file selezionato.', along with a 'Pulisci' button.
- Salva:** A large black button at the bottom left to save the report.

Campi obbligatori da compilare:

- Servizio (scegliendo tra quelli proposti)
- Descrizione problema
- Anagrafe (mettere il check vicino all'edificio su cui si vuole inviare la segnalazione)
- Cognome
- Nome
- Mail
- Telefono

Campi non obbligatori che si possono compilare in maniera facoltativa:

- Note segnalatore
- Foto o documento da allegare, tramite tasto sfoglia

Premendo SALVA la segnalazione viene creata e inviata.

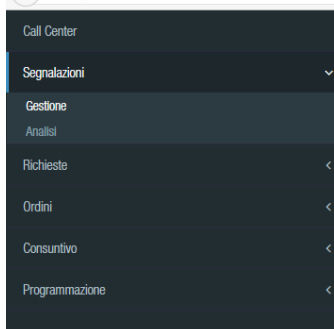
Nella pagina di riepilogo troverete il numero della segnalazione, così da poterla ricercare nelle altre pagine del programma che vedremo successivamente.

Segnalazione inviata correttamente

ID Messaggio	08012013123051.3441650
Anno	2013
Numero	2
Servizio	GUASTO CIVILE
Tipo Segnalazione(*)	Idraulico
Grado D' Urgenza(*)	GUA-NORMALE
Anagrafe associate	#AZIENDA B & C -STABILIMENTO 1
Descrizione(*)	Prova manuale

Ricerca segnalazioni

Per visualizzare le segnalazioni di vostra competenza cliccare su **Segnalazione** (sottovoce menù di Gestione), se necessario impostare i filtri di ricerca, premere “Ricerca” per visualizzare i risultati.



RICERCA




Tipo Servizio	Codice Servizio	Numero Segnalazione	Anno Segnalazione	Codice Segnalazione
Tipo Segnalazione	Stato	Grado Urgenza	Da:	A:
	<input type="checkbox"/> Ordine <input type="checkbox"/> Inserita <input type="checkbox"/> Richiesta <input type="checkbox"/> Annullata <input type="checkbox"/> Chiusa	Causale	01/02/2018	28/02/2018
			Tipo Mezzo	Creata da:

☐ Testo Mail
 Descrizione Anagrafe
 Descrizione Segnalazione
 Cognome Segnalatore


N.B. L'utente è abilitato alla visualizzazione delle sole segnalazioni riguardanti i servizi di propria competenza.

Trovate: 358 segnalazioni

(+)

ANAGRAFE	SEL.	DETT.	SERVIZIO	ANNO	NUMERO	DATA MESSAGGIO	ORA MESSAGGIO	DESCRIZIONE	URGENZA	INDIRIZZO	TIPO	COGNOME SEGNALATORE	STATO	TESTO MAIL	TIPO SERVIZIO
#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Reggio Emilia-RE 04 via Allegri 9-04 - piano 0,-Vani New-RE-04-00-006 UFFICIO	<input type="checkbox"/>		Man. Ordinaria Edile 2015/18	2018	685	27/02/2018	15:22:19	la porta in metallo adiacente alla porta della direzione della biblioteca, resta aperta facendo entrare freddo anche in direzione, forse va rialzata leggermente perchè non strisci il pavimento e possa scorrere e chiudersi.		RE 04: via Allegri 9	infissi in metallo	castelli	Inserita		MANUT. ORDINARIA EDILE
#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Reggio Emilia-RE 04 via Allegri 9-04 - piano 0,-Vani New-RE-04-00-a01 BIBLIOTECA	<input type="checkbox"/>		Man. Ordinaria Edile 2015/18	2018	684	27/02/2018	15:16:27	probabile rottura della maniglia della porta della sala lettura adiacente corridoio scala A ascensore Caserma Zucchi		RE 04: via Allegri 9	infissi in metallo	castelli	Inserita		MANUT. ORDINARIA EDILE
#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Modena-MO 40 Complesso S. Paolo-40 - piano 0,-Vani	<input type="checkbox"/>		A - Impianti di sicurezza 2018-2023	2018	683	27/02/2018	14:47:52	Il sensore dell'allarme posizionato sulla porta tra MO-40-00-14 e MO-40-0015 va spostato sulla porta che da MO-40-00-15 dà		MO 40: Complesso S. Paolo	Impianti di sicurezza Misura	Andrea	Inserita		IMPIANTI DI SICUREZZA E VIGILANZA

Nella griglia vengono riportati i principali dati della segnalazione.

Per visualizzare il dettaglio della segnalazione è necessario cliccare il tasto  della riga desiderata.

La maschera di dettaglio è suddivisa in 4 tab:

- **Dettagli Segnalazione:**
 - *Informazioni Generali;*
 - *Invio Risposta al Segnalatore.*
- **Segnalatori;**
- **Storia;**
- **Allegati.**
- **Comunicazioni**

Tab Dettagli Segnalazione

In questo tab sono presenti le seguenti icone utili per la gestione:



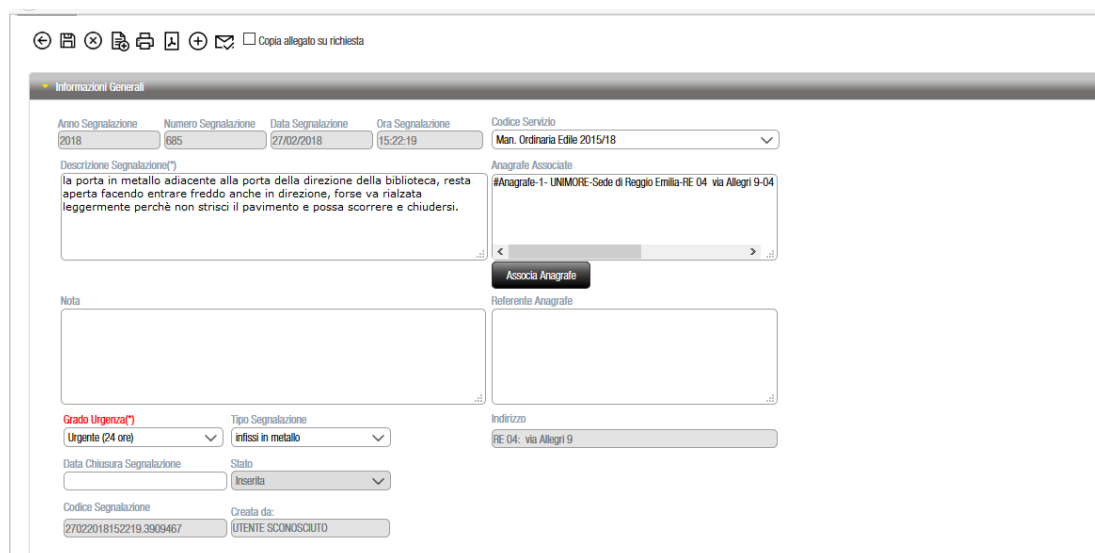
- Ritornare alla griglia delle segnalazioni;
- Salvare le modifiche apportate;

- Annullare la segnalazione;
- Generare la richiesta di lavoro collegata;
- Generare la stampa in formato cartaceo;
- Generare la stampa della richiesta in formato Pdf;
- Generare l'Ordine di lavoro.
- Inviare mail di presa in carico al segnalatore

Il tab è suddiviso in 2 pannelli:

- Informazioni Generali


Sono racchiuse tutte le informazioni inserite dal segnalatore nella maschera del call center, è possibile apportare modifiche ai campi: Descrizione Segnalazione, Codice Servizio, Grado Urgenza, Tipo Segnalazione, Nota e Anagrafe Associate. Tutti gli altri campi non sono editabili.



Per chiudere una segnalazione senza la creazione di un ordine di lavoro occorre inserire la data nel campo data chiusura e premere il tasto salva.

- *Invio Risposta al Segnalatore*

In questo pannello è possibile inviare una e-mail di risposta al segnalatore (all'indirizzo presente nel tab Segnalatori) e ad eventuali indirizzi per C.C..



Invio Risposta al Segnalatore

Messaggio

Indirizzo per C.C.

Allegati

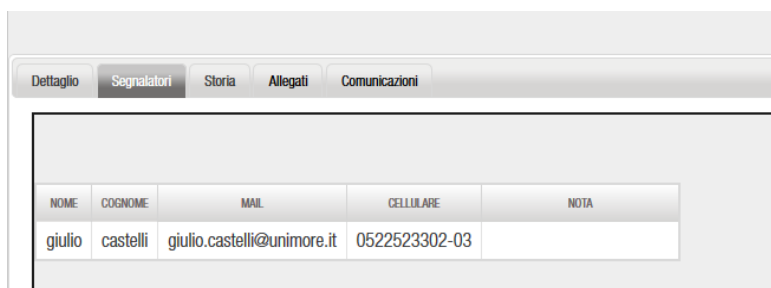
Sfoglia Nessun documento.

Pulisci

Invia Email

Tab Segnalatori

Contiene i dati del segnalatore.




NOME	COGNOME	MAIL	CELLULARE	NOTA
giulio	castelli	giulio.castelli@unimore.it	0522523302-03	

Tab Storia

Contiene la storia della Segnalazione (visualizzazione ad albero del legame segnalazione-riciesta-ordine).



NOME	COGNOME	MAIL	CELLULARE	NOTA
S:	la porta in metallo adiacente alla porta della direzione della biblioteca,	Servizio Man. Ordinaria Edile	2015/18, 2018	685


	<p align="center">Manuale Nettare Gestione Chiamate</p>	<p align="center">Versione 3.0</p>
---	---	------------------------------------

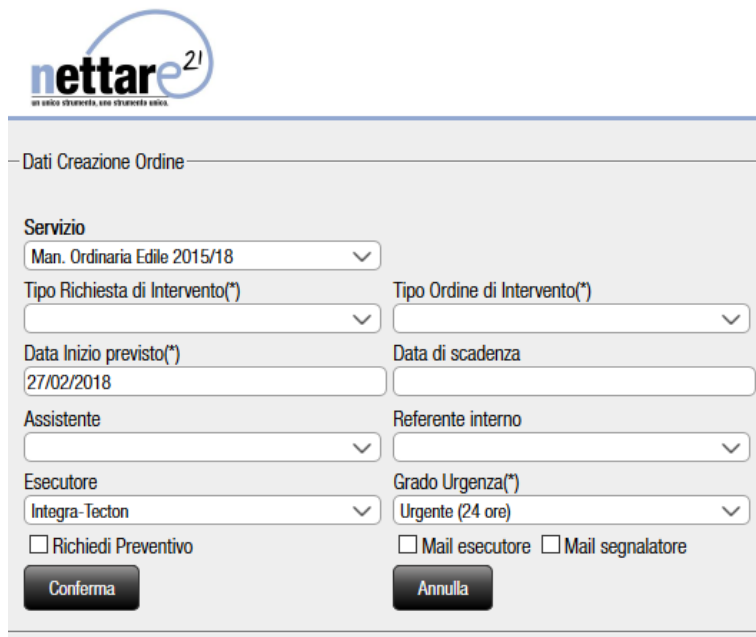
Tab Allegati

Contiene eventuali allegati e permette di aggiungerne di nuovi

Se la descrizione del tab è rossa significa che sono presenti allegati, per visualizzarli premere l'icona di dettaglio nella maschera successiva il pulsante "Visualizza Allegato".

Creazione ORDINE

Premere l'icona  per generare l'**Ordine** di lavoro, compilare i campi presenti nella maschera visualizzata e premere "Conferma".



The screenshot shows the 'Dati Creazione Ordine' (Order Creation Data) form. It includes the following fields and controls:

- Servizio:** Dropdown menu with 'Man. Ordinaria Edile 2015/18' selected.
- Tipo Richiesta di Intervento(*)** and **Tipo Ordine di Intervento(*)**: Two dropdown menus.
- Data Inizio previsto(*)**: Text field with '27/02/2018' entered.
- Data di scadenza**: Empty text field.
- Assistente** and **Referente interno**: Two dropdown menus.
- Esecutore**: Dropdown menu with 'Integra-Tecton' selected.
- Grado Urgenza(*)**: Dropdown menu with 'Urgente (24 ore)' selected.
- ☐ **Richiedi Preventivo**
- ☐ **Mail esecutore** and ☐ **Mail segnalatore**
- Conferma** and **Annulla**: Two buttons at the bottom.

Ad operazione terminata il sistema avvisa, mediante un messaggio di colore blu, dell'avvenuta creazione e indica il numero dell'ordine che è stato generato.

NOTE: se si utilizza APP per gestione ordini è obbligatorio inserire l'esecutore per poter visualizzare gli ordini da APP.

Ricerca ORDINE

Per visualizzare gli Ordini di vostra competenza cliccare su **Ordine** (sottovoce menù di Gestione), se necessario impostare i filtri di ricerca, premere “Ricerca” per visualizzare i risultati.

Nuovo Ordine

RICERCA

Stato
☒ Inserito
☐ Annullato
☒ Iniziato
☒ Sospeso
☒ Terminato
☐ Validato

Tipo Servizio

 Codice Servizio

 Esecutore

 Data Prevista Da:

 Causale

Numero Ordine

 Tipo Ordine

 Fornitore servizio

 Data Prevista A:

 Tipo Mezzo

Anno Ordine

 Grado Urgenza

 Codice Segnalazione

 N° Pianifica

 Creato da:

N° Ordine da:

 Da:

 Data Fine Da:

 Data Scadenza Da:

N° Ordine a:

 A:

 Data Fine A:

 a

Indirizzo

 Descrizione Anagrafe

 Nota Ordine

 Descrizione Ordine

☐ Pagato
☐ SAL
☐ Contabilizzato
☐ Straordinario
☐ Approvato
☐ Non Pagato
☐ No Sal
☐ Non Contabilizzato
☐ Non Straordinario
☐ Non Approvato
☐ Pianificati
☐ Con Allegato
☐ Preventivo
☐ Preso in carico
☐ Stampato
☒ Non Pianificati
☐ Senza Allegato
☐ Senza Preventivo
☐ Non Preso in carico
☐ Non Stampato

N.B. L'utente è abilitato alla visualizzazione dei soli Ordini riguardanti i servizi di propria competenza.

Trovati: 6 ordini

	ANAGRAFE	SEL.	ANNO	DETT.	SERVIZIO	NUMERO	DESC. INTERVENTO	INDIRIZZO	NUM. SEGNALE	INVIATO	TIPO	DATA	DET. SCADENZA	OT. FINE LAVORI	ORA	URGENZA	STATO	MOTIVO CHIUSURA
	#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Modena-MO 50 via Ganaceto 44-50 - piano 0,-Vani New-MO-50-00-001 ATRIO	<input type="checkbox"/>	2018		Man. Ordinaria Edile 2015/18	122	sostituzione nottolini armadi	MO 50: via Ganaceto 44	647	NO	SICUREZZA	26/02/2018			10:17:09		Inserito	
	#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Modena-MO 14 via Campi 213/d-14 - piano 5,-Vani New-MO-14-05-002 FILTRO	<input type="checkbox"/>	2018		Man. Ordinaria Edile 2015/18	123	maniglia rotta MO 14 05 002	MO 14: via Campi 213/d	649	NO	SICUREZZA	26/02/2018			10:51:23		Inserito	
	#Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Modena-MO 36 largo del Pozzo 71-36 - piano seminterrato,-Vani New-MO- 36-SM-a16 ANTIBAGNO	<input type="checkbox"/>	2018		Man. Ordinaria Edile 2015/18	124	Nel bagno donne ,con handicap ,nella prima sala lettura,si segnala maniglia della porta rotta.	MO 36: largo del Pozzo 71	656	NO	SICUREZZA	26/02/2018			14:01:03		Inserito	

Nella griglia risultante vengono riportati i principali dati dell'ordine.

Per visualizzare il dettaglio dell'ordine è necessario cliccare l'icona 

La maschera di dettaglio è suddivisa in 7 tab:

- **Dettaglio:**
 - *Intervento;*
 - *Stato.*
- **Allegati;**
- **Storia;**
- **Stampa;**
- **Attività;**
- **Fatturazione;**
- **Solleciti**

Di seguito verranno descritti quelli da utilizzare.

Tab Dettaglio Ordine

In questo tab sono presenti le seguenti icone per la gestione:



- Salvare le modifiche apportate;
- Annullare l'Ordine;
- Contabilizzare l'Ordine;
- Crea Ordine su Ordine.

Il tab è suddiviso in 2 pannelli:

- *Intervento*

In questo pannello troviamo i dati dell'Ordine.

Intervento

Numero Ordine: 122 Anno Ordine: 2018 Data Ordine(*): 26/02/2018 Ora Ordine(*): 10:17:09 Data Inizio previsto(*): 26/02/2018

Codice Servizio(*): Man. Ordinaria Edile 2015/18 Tipo Ordine di Intervento(*): SICUREZZA Grado Urgenza(*): Programmato Stato: Inserito Data di scadenza:

Descrizione Intervento(*): sostituzione nottolini armadi

Nota Ordine:
Tel.:
Mail: francesca.costanzini@unimore.it
Note:

Tipo Mezzo: Causale: Importo Preventivo: €0,00

Numero Preventivo: Data Preventivo: Indirizzo: MO 50 - via Garacelo 44
Sito: Richiedi Preventivo: Strutturario:

Anagrafe Associata: #Anagrafe-1- UNIMORE-Sede di Modena-MO 50 via Garacelo 44-50 - piano 0 - Vani New-MO-50-00-001 AT

Associa Anagrafe

Referente Anagrafe:

- Stato

In questo pannello è possibile inserire le date reali dell'intervento, le note di chiusura e visionare i dati di riepilogo della contabilità.
Per confermare il salvataggio premere il tasto salva

Intervento

Stato

☒ Chiudi Segnalazioni/ricieste

Data Inizio Intervento reale: Ora Inizio: Data Fine Intervento reale: Ora Fine: Data Sospensione: Ora Sospensione: Data Fine Sospensione: Ora Fine Sospensione: Data Annullamento: Ora Annullamento: Data Mail Invio: Mail: ☐ Mail Inviata Data Validazione: ☐ Validato Motivo Annullamento/Sospensione: Cod. Chiusura Ordine: Nota Chiusura Ordine:

Contabilità

Consuntivo Finale	€0,00	Imponibile Consuntivo	€0,00
Consuntivo	€0,00	Imponibile Costi	€0,00
Costi	€0,00	Imponibile Prev Cliente	€0,00
Preventivo Cliente	€0,00		


Dati contabili

☐ Sal ☐ Cert Paga Data SAL: Data Cert: Numero SAL: Numero Cert: Importo SAL: Importo Cert:

Libretto Misure/Registro di Contabilità

☐ Libretto Misure ☐ Registro di Contabilità Data Libretto:

- Data e Ora Inizio Intervento reale, inserendo una data lo stato dell'ordine passa ad **Iniziato**;
- Data e Ora Fine Intervento reale, inserendo una data lo stato dell'ordine passa a **Terminato**.

	<p align="center">Manuale Nettare</p> <p align="center">Gestione Chiamate</p>	<p align="center">Versione 3.0</p>
---	---	------------------------------------

NOTA: al salvataggio di una chiusura ordine, verificare sempre che il campo “Chiudi segnalazione/richiesta” sia selezionato, serve per aggiornare lo stato della segnalazione collegata e per l’invio mail notifica chiusura.

- Data e Ora Sospensione, inserendo una data lo stato dell'ordine passa a **Sospeso**;
- Data e Ora Fine Sospensione, inserendo una data lo stato torna ad **Inserito o Iniziato**;
- Data e Ora Annullamento, inserendo una data lo stato dell'ordine passa ad **Annullato**;
- Motivo Annullamento/Sospensione, inserire il motivo di Annullamento/Sospensione;
- Codice di Chiusura Ordine, i valori della tendina si impostano dal Customize;
- Nota Chiusura Ordine, per inserire le note del lavoro eseguito;

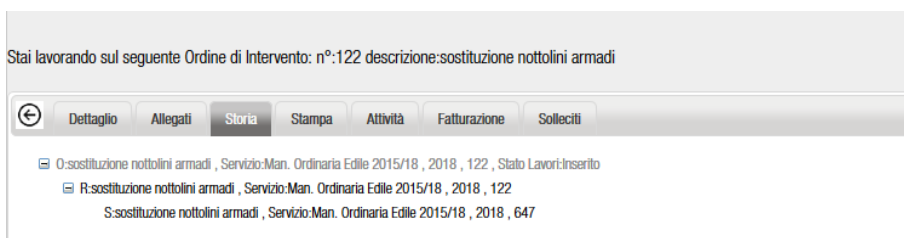
Tab Allegati

Contiene eventuali allegati e permette di aggiungerne.

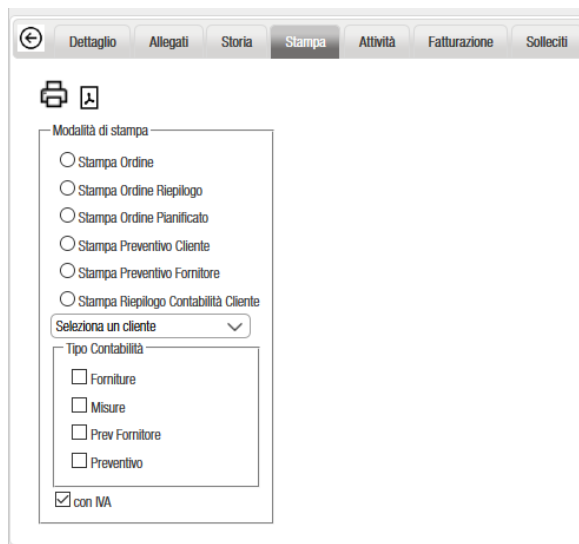
Se la descrizione del tab è rossa significa che sono presenti allegati, per visualizzarli premere l'icona di dettaglio e nella maschera successiva il pulsante “Visualizza Allegato”.

Tab Storia

Contiene la storia dell'Ordine (visualizzazione ad albero del legame Ordine – Richiesta – Segnalazione).



Tab Stampa




E' possibile stampare:

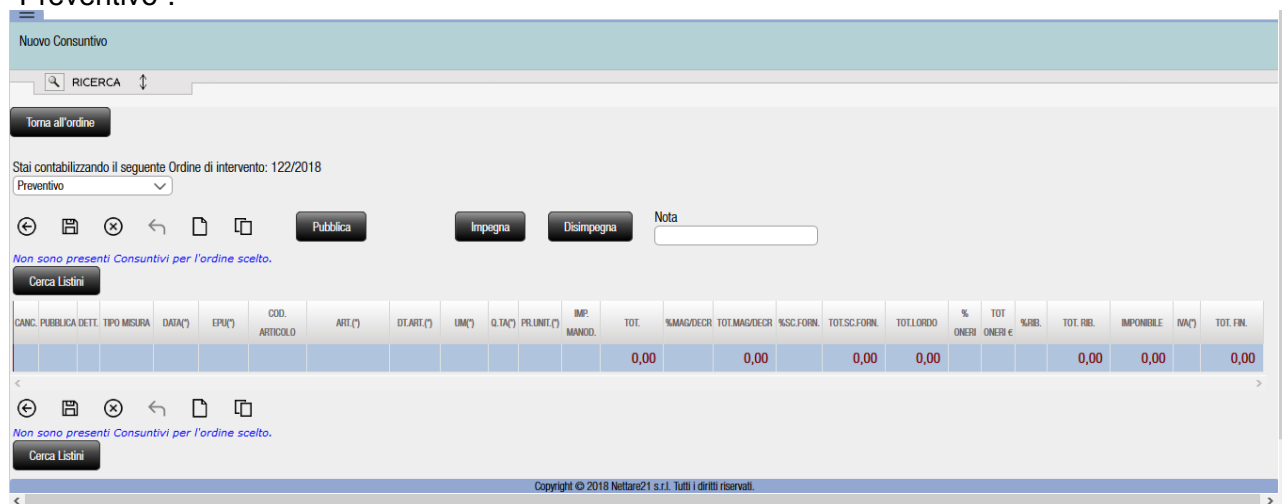
- Rapportino di Intervento (Stampa Ordine);
- Riepilogo dell'ordine (Stampa Ordine Riepilogo);

Il report può essere esportato in formato Pdf oppure inviato via e-mail.

Inserimento PREVENTIVO

Nel pannello "Intervento" del dettaglio Ordine è presente l'icona  che permette di contabilizzare l'Ordine.

Una volta premuto il bottone, nella pagina che si apre, selezionare dalla tendina il tipo consuntivo "Preventivo".



Nuovo Consuntivo

RICERCA

Torna all'ordine

Stai contabilizzando il seguente Ordine di intervento: 122/2018

Preventivo

Pubblica Impegna Disimpegna Nota

Non sono presenti Consuntivi per l'ordine scelto.


Cerca Listini

CANC.	PUBBLICA DETT.	TIPO MISURA	DATA(*)	EPUR(*)	COD. ARTICOLO	ART.(*)	DT.ART.(*)	UM(*)	Q.TA(*)	PR.LIMIT.(*)	IMP. MANOD.	TOT.	%MAG/DECR	TOT.MAG/DECR	%SC.FORN.	TOT.SC.FORN.	TOT.LORDO	% ONERI	TOT ONERI €	%RIB.	TOT. RIB.	IMPONIBILE	IVA(*)	TOT. FIN.
												0,00		0,00		0,00	0,00				0,00	0,00		0,00

Non sono presenti Consuntivi per l'ordine scelto.

Cerca Listini

Copyright © 2018 Nettare21 s.r.l. Tutti i diritti riservati.

Premere l'icona  per aggiungere una riga consuntivo (operazione da effettuare anche ogni volta che si vuole aggiungere una riga oltre a quelle già presenti).



Pubblica Impegna Disimpegna Nota

Cerca Listini

CANC.	PUBBLICA DETT.	TIPO MISURA	DATA(*)	EPUR(*)	COD. ARTICOLO	ART.(*)	DT.ART.(*)	UM(*)	Q.TA(*)	PR.LIMIT.(*)	IMP. MANOD.	TOT.	%MAG/DECR
			27/02/2018					%			0,00	0,00	
												0,00	

Nella riga consuntivo è possibile inserire i valori caricandoli dai listini prezzi precaricati. I campi obbligatori sono contrassegnati dal simbolo (*).


Cliccando sul bottone "Cerca Listini" viene visualizzato il pannello di ricerca listini, selezionare dalla tendina il listino desiderato e premere sul pulsante "Mostra Articoli".

Listini
Listino Edile 2013-2018

Codice articolo
Descrizione articolo

☒ Ordinamento per descrizione ☐ Utilizza descrizione estesa

- [-] radice - UM: - P.U.:0 - I.M.:0 -
 - [+] a01 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - MANO D'OPERA
 - [+] a02 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - OPERE
 - [+] a03 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - I materiali saranno pagati alle tariffe indicate sul prezzario "DEI Recupero e Manutenzione" in vigore al momento dell'offerta.
 - [+] a04 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - DEMOLIZIONI
 - [+] a05 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - SCAVI EDILI O VARI
 - [+] a06 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - COPERTURE E IMPERMEABILIZZAZIONI
 - [+] a07 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - OPERE DA LATTONIERE
 - [+] a08 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - TUBI E CANNE FUMARIE
 - [+] a09 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - MURATURE E TRAMEZZE
 - [+] a10 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - INTONACI
 - [+] a11 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - CONTROSOFFITTI
 - [+] a12 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - PAVIMENTI E RIVESTIMENTI
 - [+] a13 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - SOGLIE, SCALE, DAVANZALI E ZOCCOLINI
 - [+] a14 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - SERRAMENTI
 - [+] a15 - UM:null - P.U.:0 - I.M.:0 - OPERE DA VETRAIO

Vengono caricati gli articoli suddivisi per categoria, espandere l'albero (mediante ) fino a quando non viene visualizzato l'articolo desiderato. E' possibile effettuare la ricerca dell'articolo anche mediante i filtri "Codice articolo" e "Descrizione articolo". Premere sulla riga dell'articolo, in automatico vengono compilati tutti i campi della riga consuntivo, ad eccezione della "Quantità".

Terminato l'inserimento delle righe di contabilità premere Salva per effettuare il salvataggio.