

| | | | | |
|---|----------------------------------|---------------------|-----------------|------------|
| U.O. INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGIES(ICT) HSI | OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO | IOAZHSI_0079 | | |
| | Manuale Utente HelpDesk Mainsim | Rev. 0 | Data 26/03/2024 | Pag 1 di 8 |

1.Finalità e campo di applicazione

La presente documentazione ha lo scopo di descrivere le funzionalità del software di ticketing “Mainsim” per l’inserimento e la gestione delle richieste di assistenza e manutenzione dei vari settori del Policlinico.

2.Sigle

3.Modifiche alla revisione precedente

| Capitolo/Pagine modificate | Descrizione tipo/natura della modifica |
|----------------------------|--|
| | |

4.Contenuto

L’applicazione è basata su tecnologie WEB e consente la registrazione delle richieste di intervento tecnico e/o assistenza inoltrate dagli utenti alle UO conduttrici dei diversi servizi.

Al momento le U.O. che utilizzano il sistema di Help Desk “Mainsim” sono otto:

1. ICT - Sistemi Informativi
2. Attività Tecniche
3. ICT - Ingegneria Clinica
4. Ufficio SDO - DRG
5. Servizi Autorimessa
6. Ispettorato Aziendale
7. Ufficio Inventario - Traslochi
8. Gestione Logistica

| | | |
|---------------|-------------------------|-----------------------------|
| Redatto UO | Controllato RAQ U.O. | Approvato Direzione U.O. |
|---------------|-------------------------|-----------------------------|

L'U.O. gestore del servizio è identificata da un codice colore che ne consente l'immediata individuazione:



1.1 Utente richiedente

Sono utenti richiedenti tutti gli operatori in possesso delle credenziali di accesso alla rete aziendale che possono pertanto inserire richieste.

Gli utenti possono utilizzare l'applicativo cliccando sull'icona disponibile all'interno della cartella "Programmi San Martino" sul desktop, al seguente link:



Oppure inserendo nel browser il seguente link:

<https://helpdesk.hsanmartino.it/>

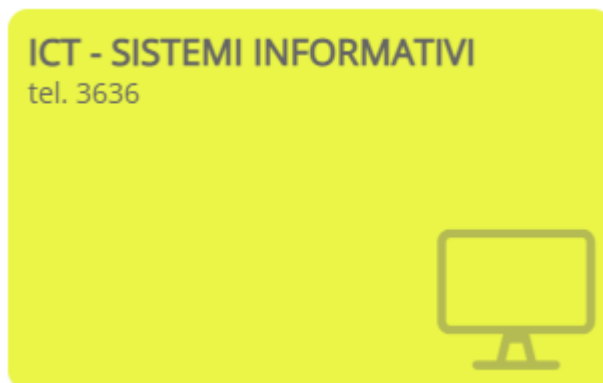
raggiungibile anche all'esterno della rete aziendale, ovvero sulla rete pubblica.

1.2 Nuova richiesta

Dal menu di sinistra selezionare la voce “Richiesta rapida”:



Cliccare sul settore di interesse:



Nel prosieguo di questo documento, come riferimento, si utilizzerà il solo Help Desk del settore “ICT - Sistemi Informativi”, in quanto gli altri settori sono analoghi.

Viene mostrata una serie di categorie che permettono di affinare ulteriormente la richiesta:



Nell'esempio si sceglie la categoria "Hardware" e le ulteriori sottocategorie ad essa sottostanti, ad esempio "PC":



Nella maschera di richiesta "Nuovo ticket" che appare occorre compilare i campi nella maniera più esaustiva, considerando che quelli riquadrati di rosso sono obbligatori.

Si chiede di porre particolare attenzione alla compilazione della descrizione del problema, inserendo più riferimenti possibili (ad esempio codice HSM dell'asset, mail, numeri di telefono del referente) al fine di agevolare l'identificazione del problema ed i contatti con l'utente, anche nell'ottica di ridurre i tempi di intervento.

Si sottolinea che è possibile allegare sino a tre file o immagini per documentare al meglio la problematica e si invita di sfruttare il più possibile questa opportunità, ad esempio nel caso di comparsa di errori a video.

Nuovo ticket

Chiudi Salva e chiudi

Descrizione breve
ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - Stampante

Oggetto del problema
Oggetto del problema

Descrizione del problema
Descrizione del problema

Fase
Apertura

Codice HSM (almeno 4 numeri)
Cerca..

Codice HSM non trovato

Numero inventario
Numero inventario

Stanza
Stanza

Allegato/foto 1

Allegato/foto 2

Allegato/foto 3

Padiglione/Piano
00P [Padiglione 13]

Aperto per conto di

Nome e cognome
Cerca..

Mail alternativa
Mail alternativa

Telefono alternativo
Telefono alternativo

Richiedente Ticket

Al termine della compilazione cliccare su “Salva e Chiudi”.

L'utente richiedente riceverà una mail ad oggetto "[HSANMARTINO] Apertura richiesta numero XXXXX-INF" con la conferma dell'inserimento della richiesta, il numero identificativo del Ticket ed i principali dettagli:



The screenshot shows an email notification from Mainsim. At the top left is the Mainsim logo with the tagline "what maintenance can be". At the top right is the logo of the Carabinieri (Arma dei Carabinieri) with the text "CORSALE POLIZIA SAN MARTINO". The main body of the email contains the following text:

È stata creata la richiesta di intervento numero [REDACTED]-INF.
Si prega di non rispondere a questa mail.
Per verificare l'avanzamento della richiesta collegarsi al link [support](#)

Dettagli della richiesta

Descrizione breve: ICT - SISTEMI INFORMATIVI - [REDACTED]
Oggetto del problema: [REDACTED]
Descrizione del problema: [REDACTED]
Stanza: [REDACTED]
Codice HSM: [REDACTED]
Numero inventario: [REDACTED]
Richiesto da: [REDACTED]
Aperto per conto di: [REDACTED]
Aperto il: [REDACTED]

At the bottom left of the email body is the Mainsim logo and the website address mainsim.com.

1.3 Lista richieste inoltrate

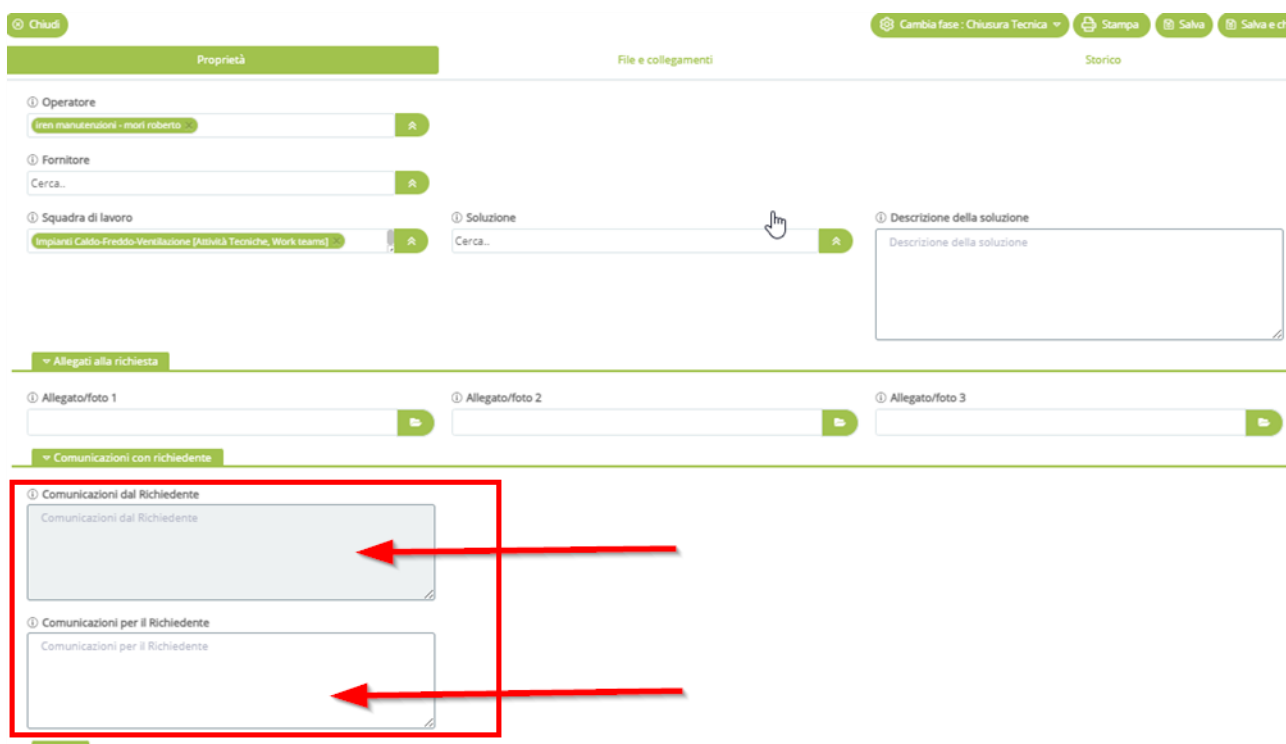
Clickando dal menu di sinistra la voce “Tutte le mie richieste”:



sarà possibile visualizzare sulla parte destra la lista dei problemi in lavorazione:

| ID Ticket | Categoria | Data apertura | Descrizione breve | Commento | Ultimo commento | Richiedente |
|-----------|-----------|-----------------|--|----------|--|-------------|
| INF | INF | 15/02/24, 11:44 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Movimentazio | 0 | | |
| INF | INF | 27/12/23, 09:52 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - S | 2 | Aggiornato un'ora (relatività) | |
| INF | INF | 05/12/23, 08:50 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - S | 0 | | |
| INF | INF | 03/12/23, 14:47 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - E | 0 | | |
| INF | INF | 09/11/23, 08:38 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - A | 1 | Reintegro risorse per il problema unitat | |
| INF | INF | 26/07/23, 11:54 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Software di | 1 | Il cliente ha segnalato che il sistema non | |
| INF | INF | 15/06/23, 15:59 | Altro [Applicativi sanitari,INFORMATICO | 5 | colloquio con una soluzione delle issue | |
| INF | INF | 01/06/23, 09:26 | Altro [Applicativi sanitari,INFORMATICO | 3 | espletto | |
| INF | INF | 21/04/23, 10:29 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Applicativi | 0 | | |
| INF | INF | 29/03/23, 12:25 | ICT - SISTEMI INFORMATIVI | 0 | | |

Per monitorare lo stato delle richieste, selezionarne una:



Si raccomanda di porre particolare attenzione alla sezione “Comunicazioni con richiedente”, nella quale possono comparire richieste di contatti/chiarimenti da parte dell’assistenza tecnica all’interno del box “Comunicazioni per il richiedente” e con la quale si possono inoltrare ulteriori informazioni a corredo della richiesta nel box “Comunicazioni dal richiedente”.

1.4 Chiusura della richiesta

Quanto il ticket verrà chiuso dall'assistenza, l'utente richiedente riceverà una mail ad oggetto "[HSANMARTINO] Chiusura richiesta numero XXXXX-INF", con la conferma della chiusura, il numero identificativo del Ticket, la descrizione della soluzione ed i principali dettagli:



The screenshot shows an email from Mainsim. At the top left is the Mainsim logo with the tagline "what maintenance can be". At the top right is the logo of the Ospedale Policlinico San Martino. The main body of the email contains the following text:

È stata chiusa la richiesta di intervento numero [REDACTED]-INF.
Si prega di non rispondere a questa mail.
I dettagli della richiesta sono raggiungibili al link [support](#)

Dettagli della richiesta

Descrizione breve: ICT - SISTEMI INFORMATIVI - [REDACTED]
Oggetto del problema: [REDACTED]
Descrizione del problema: [REDACTED]
Stanza: [REDACTED]
Codice HSM: [REDACTED]
Numero inventario: [REDACTED]
Richiesto da: [REDACTED]
Aperto per conto di: [REDACTED]
Aperto il: [REDACTED]
Soluzione: [REDACTED]
Descrizione della soluzione: [REDACTED]
Chiuso il: [REDACTED]

At the bottom left of the email content is the Mainsim logo and the website address mainsim.com.

5. Responsabilità

Le informazioni visualizzate dall'applicazione sono soggette alle restrizioni della normativa vigente sulla privacy, possono essere consultate solo per esigenze di servizio ed in nessun caso possono essere divulgate a terzi.

L'accesso all'applicazione è abilitato a tutti gli utenti in possesso delle credenziali di accesso alla rete aziendale.