

U.O. INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGIES HSI	OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO	IOAZHSI_0079		
	Manuale Utente HelpDesk Mainsim	Rev. 1	Data 29/10/2025	Pag 1 di 10

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
-	Prima revisione
1	Utilizzo Mainsim da app; Assistenza tecnica Mainsim

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.

1. Utilizzo Mainsim

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 U.O.	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.

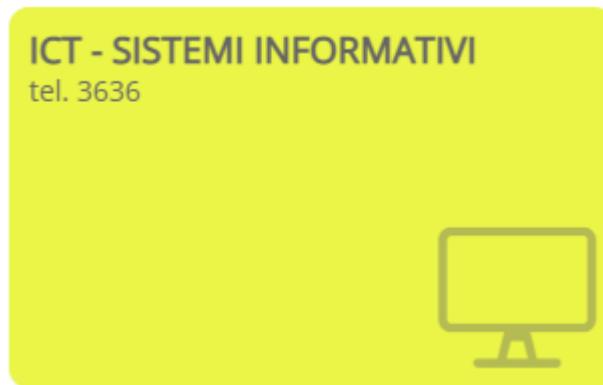
1.2 Nuova richiesta

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



Richiesta rapida

Cliccare sul settore di interesse:

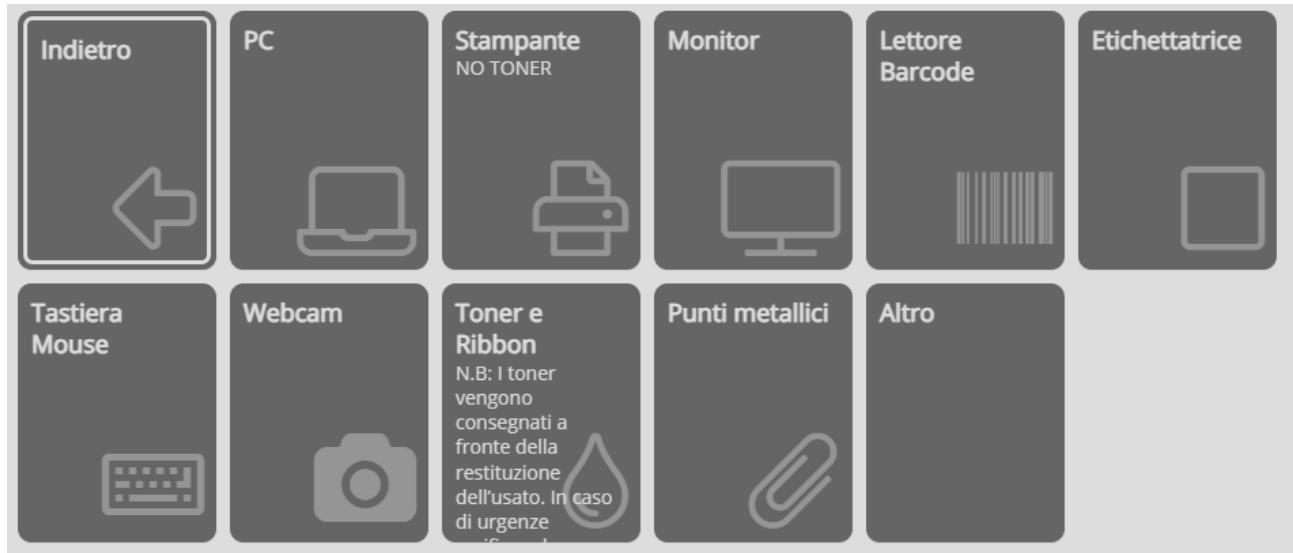


Nel prosieguo di questo documento, come riferimento, si utilizzerà il solo Help Desk del settore “ICT - Sistemi Informativi”, in quanto gli altri settori sono analoghi.

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

Indietro 	Applicativi sanitari	Applicativi amministrativi	Software di base	Abilitazioni software	Hardware N.B. La richiesta di asset aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT
Rete	Telefonia N.B. La richiesta di telefoni aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT	Movimentazioni HARDWARE N.B. La richiesta di asset aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT	Casse Ticket	Attesa pazienti - Eliminacode	112 - 118
Mainsim Problematiche relative all'utilizzo del sistema di apertura ticket settore ICT					

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

① Descrizione breve
ICT - SISTEMI INFORMATIVI -
Hardware - Stampante

① Oggetto del problema
Oggetto del problema

① Descrizione del problema
Descrizione del problema

① Fase
Apertura

① Codice HSM (almeno 4 numeri)
Cerca..

① Codice HSM non trovato

① Numero inventario
Numero inventario

① Stanza
Stanza

① Allegato/foto 1
Allegato/foto 1

① Allegato/foto 2
Allegato/foto 2

① Allegato/foto 3
Allegato/foto 3

① Padiglione/Piano
00P [Padiglione 13]

Aperto per conto di

① Nome e cognome
Cerca..

① Mail alternativa
Mail alternativa

① 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:

mainsim
what maintenance can be

OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO
Centro di Cure e Ricerca Ligure

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]
Aperito per conto di: [REDACTED]
Aperito il: [REDACTED]

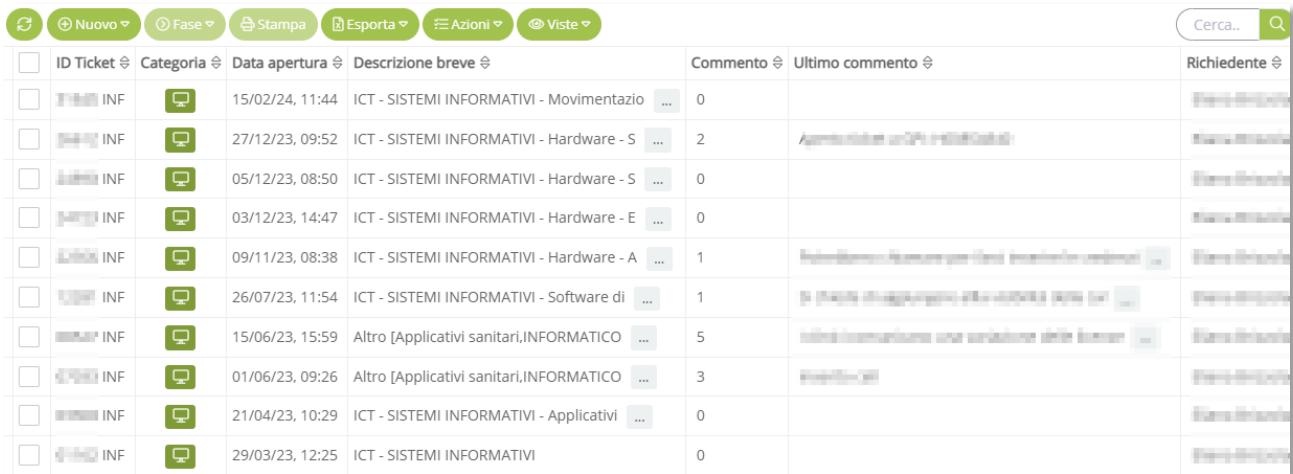
mainsim
what maintenance can be
[mainsim.com](#)

1.3 Lista richieste inoltrate

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

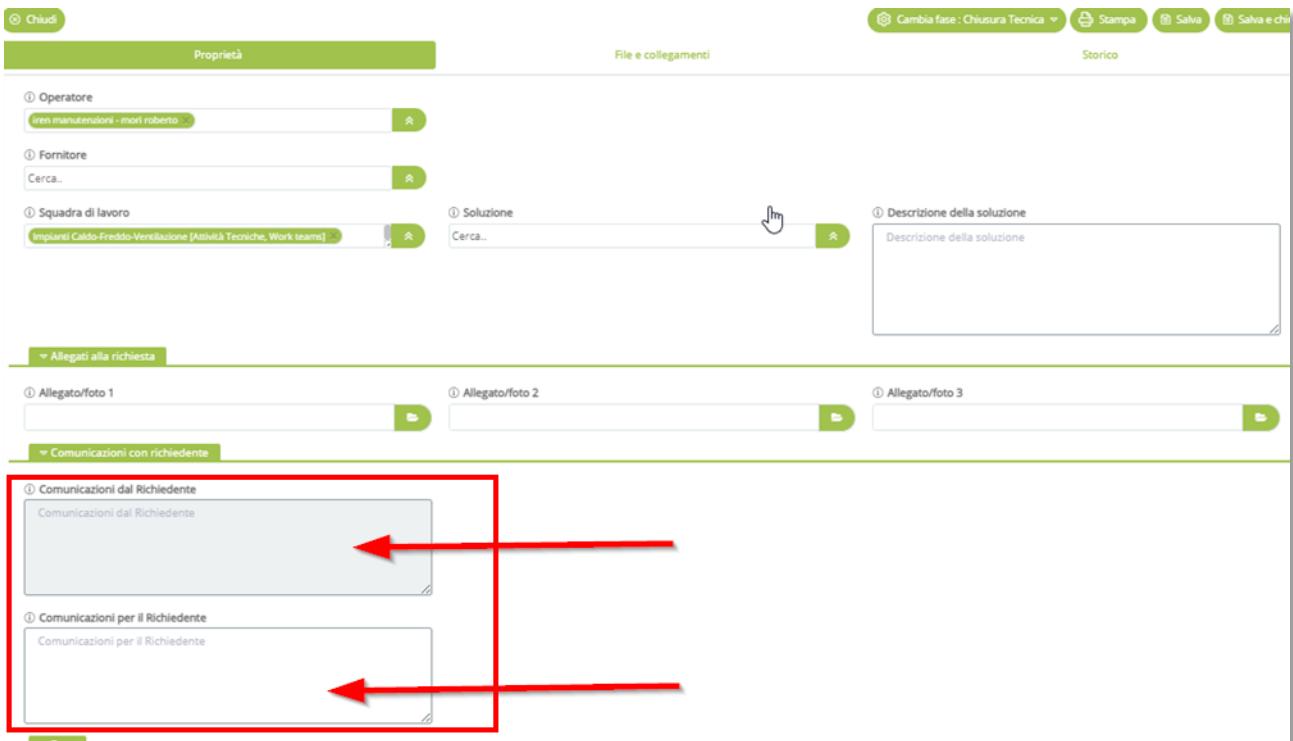
Tutte le mie richieste

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



ID Ticket	Categoria	Data apertura	Descrizione breve	Commento	Ultimo commento	Richiedente
<input type="checkbox"/>	INF	15/02/24, 11:44	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Movimentazio ...	0		
<input type="checkbox"/>	INF	27/12/23, 09:52	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - S ...	2	A ...	
<input type="checkbox"/>	INF	05/12/23, 08:50	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - S ...	0		
<input type="checkbox"/>	INF	03/12/23, 14:47	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - E ...	0		
<input type="checkbox"/>	INF	09/11/23, 08:38	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Hardware - A ...	1	...	
<input type="checkbox"/>	INF	26/07/23, 11:54	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Software di ...	1	...	
<input type="checkbox"/>	INF	15/06/23, 15:59	Altro [Applicativi sanitari,INFORMATICO ...	5	... una soluzio...	
<input type="checkbox"/>	INF	01/06/23, 09:26	Altro [Applicativi sanitari,INFORMATICO ...	3	...	
<input type="checkbox"/>	INF	21/04/23, 10:29	ICT - SISTEMI INFORMATIVI - Applicativi ...	0		
<input type="checkbox"/>	INF	29/03/23, 12:25	ICT - SISTEMI INFORMATIVI	0		

Per monitorare lo stato delle richieste, selezionarne una:



The screenshot shows a detailed view of a ticket. At the top, there are buttons for Chudi, Cambia fase - Chiusura Tecnica, Stampa, Salva, and Salva e chi. Below these are sections for Proprietà (Operator, Fornitore, Squadra di lavoro), File e collegamenti, and a large text area for Soluzione with a placeholder "Descrizione della soluzione". Further down are sections for Allegati alla richiesta (Allegato/foto 1, 2, 3) and Comunicazioni con richiedente. Two specific sections in the 'Comunicazioni con richiedente' section are highlighted with red boxes and arrows pointing to them from the left.

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 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]
[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 is the Mainsim logo with the tagline "what maintenance can be" and the website address [mainsim.com](#).

2. Utilizzo Mainsim da App

Per accedere da mobile seguire i seguenti passaggi:

1. Scaricare l'app "mainsim"
2. Impostare il seguente indirizzo in corrispondenza della voce Server URL:
<https://helpdesk.hsanmartino.it/api>
3. Inserire credenziali aziendali
4. Effettuare il Login

3. Assistenza tecnica Mainsim

Per eventuali problematiche che si dovessero riscontrare nell'utilizzo dell'applicativo Mainsim oppure richieste di supporto da parte degli utenti è possibile aprire un ticket in Mainsim dal menu Richiesta rapida > ICT – SISTEMI INFORMATIVI > Mainsim:

Indietro	Applicativi sanitari	Applicativi amministrativi	Software di base	Abilitazioni software	Hardware N.B. La richiesta di asset aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT
Rete	Telefonia N.B. La richiesta di telefoni aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT	Movimentazioni HARDWARE N.B. La richiesta di asset aggiuntivi deve pervenire, adeguatamente motivata, dal direttore U.O. richiedente al direttore ICT	Casse Ticket	Attesa pazienti - Eliminacode	112 - 118
Mainsim Problematiche relative all'utilizzo del sistema di apertura ticket. In caso di messaggio di errore occorre obbligatoriamente allegare screenshot	Mainsim URP Problematiche relative all'utilizzo del sistema di gestione segnalazioni (reclami, elogi, suggerimenti) URP				

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 divulgata a terzi.

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