



PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

GESTIONE DEI
RAPPORTI DI VISITA ISPETTIVA INTERNA
DEL SISTEMA QUALITÀ
CON HELPDESK ADVANCED (HDA)

Prima Sezione

**AUDITOR
DEL SISTEMA QUALITÀ**

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
UNI EN ISO 9001

CREAZIONE, REDAZIONE E INOLTRO DEL TICKET AL RGQ

Alla creazione di nuovi ticket sono abilitati solo gli Auditor del Sistema Gestione Qualità.

Chi deve creare il ticket e redigere il Rapporto di V.I.I. è colui che nel corso della visita ispettiva ha svolto le funzioni di **Lead Auditor**.

Il rapporto di visita deve essere redatto per ciascun Ufficio visitato e non per processo verificato.

All'apertura, l'applicativo si posiziona sulla **Inbox**.

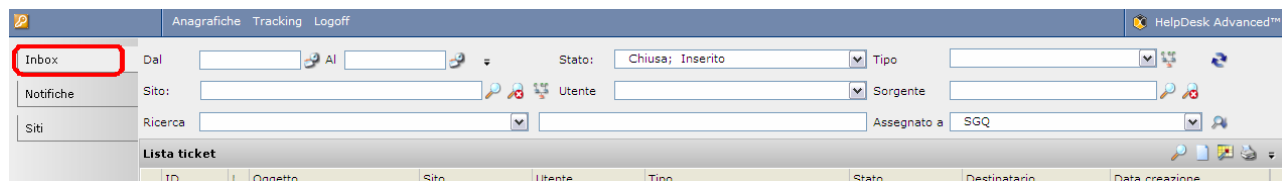



Immagine 1

attraverso il menù a tendina, deselezionare tutti i criteri previsti di default nel campo "Assegnato a" e cliccare sull'icona  "Filtro avanzato"

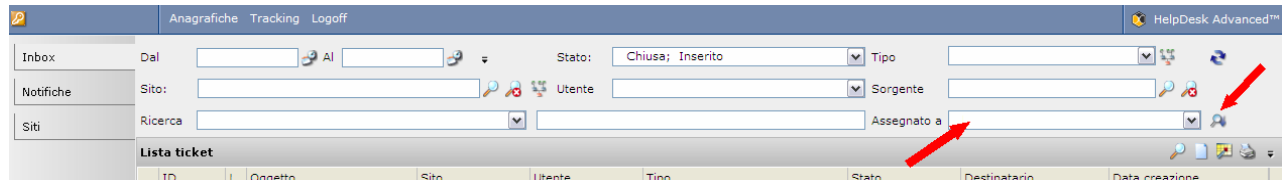



Immagine 2

si ampliano i criteri di ricerca.

Utilizzando il menù a tendina del campo "Altro", selezionare "ticket inoltrati" e cliccare sull'icona  "Aggiorna"

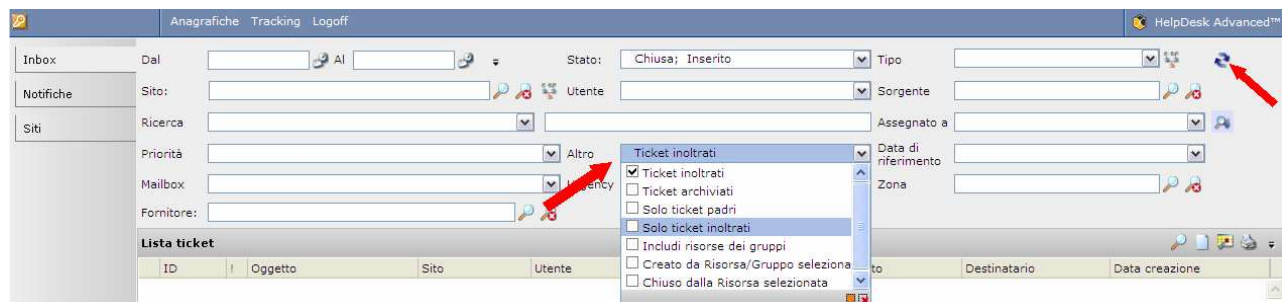
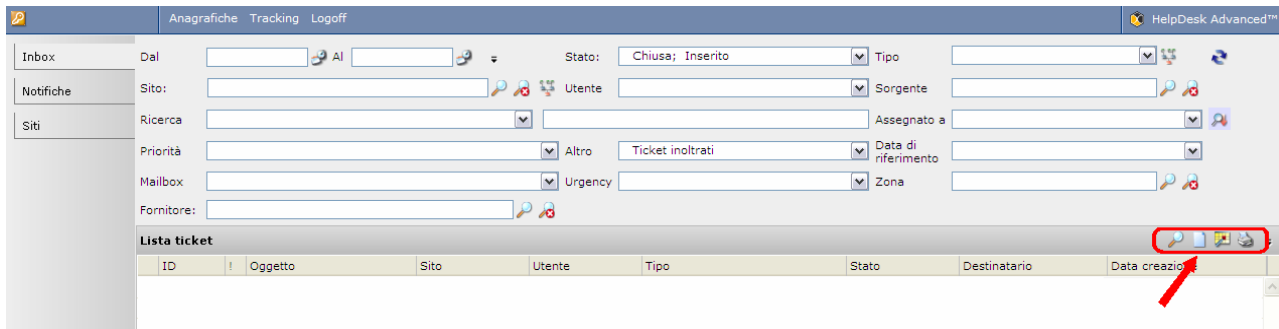


Immagine 3

Utilizzando i bottoni presenti accanto alla **Lista Ticket** è possibile creare un nuovo ticket, aprire ed eventualmente modificare ticket già creati, fare ricerche.

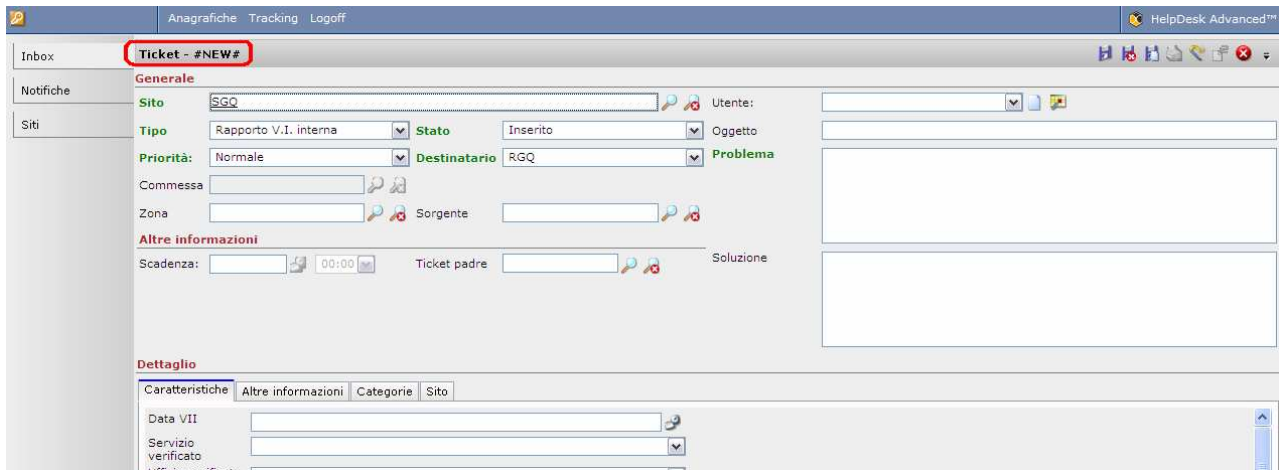
Immagine 4



Cliccare su **Nuovo** per redigere un nuovo Rapporto di VII.

Si apre la maschera "**Ticket - #NEW#**".

Immagine 5



I dati della sezione "Generale" del ticket, relativi a Sito / Tipo / Stato / Priorità / Destinatario, sono compilati di default.

E' necessario inserire il nome del Lead Auditor, che sta redigendo il rapporto, dal menù a tendina del campo **Utente**.

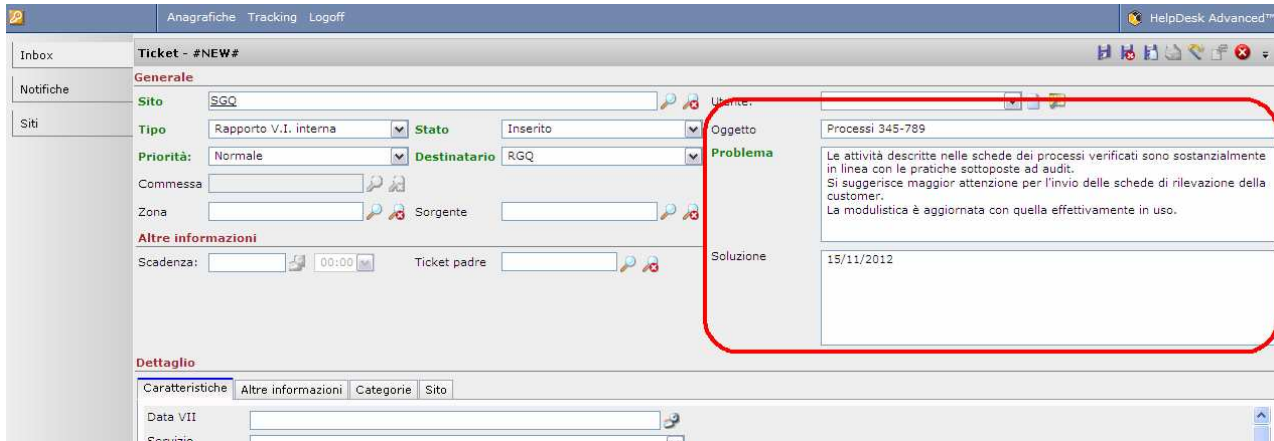
Compilare i campi obbligatori:

Oggetto – inserire la dicitura "Processo/i" seguita dall'elencazione dei processi visitati (ad es. "Processi 967 – 44 – 76");

Problema – inserire le "Osservazioni generali";

Soluzione – inserire la data della Visita Ispettiva Interna

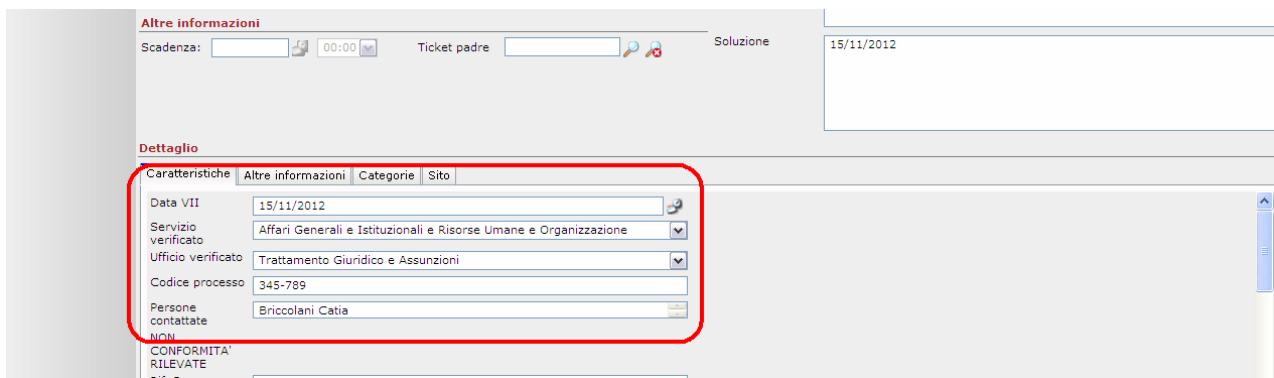
Immagine 6



e lasciare in bianco i campi Zona / Sorgente / Scadenza / Ticket Padre, così come tutte le altre sotto sezioni (Altre informazioni, Categorie, ecc.) della sezione "Dettaglio".

Compilare la sezione "Dettaglio" del ticket:

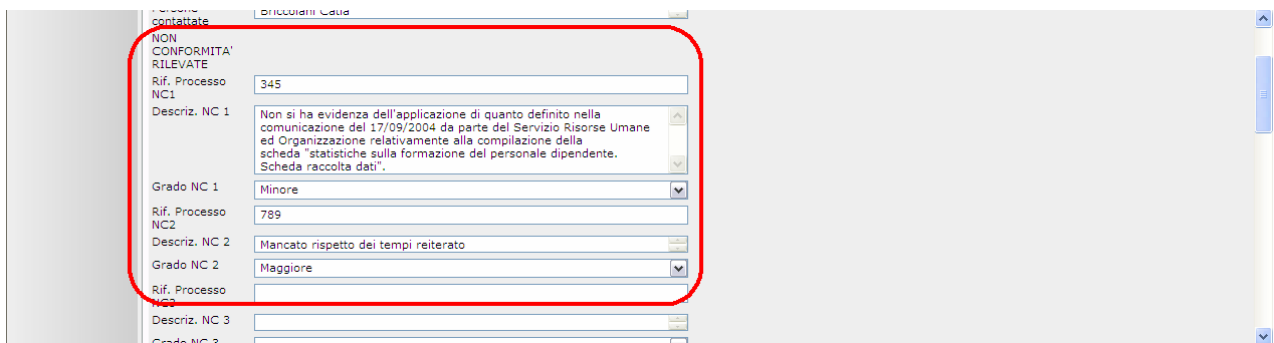
Immagine 7



- Data V.I.I.** – inserire, manualmente o mediante il calendarietto, la data della VII;
- Servizio verificato** – scegliere dal menù a tendina;
- Ufficio verificato** – scegliere dal menù a tendina;
- Codice processo** – inserire il codice di tutti i processi che sono stati oggetto di verifica;
- Persone contattate** – inserire il/i nome/i della/e persona/e intervistata/e.

Inserire le eventuali Non Conformità rilevate

Immagine 8



compilando i campi:

- Rif. Processo NC...** - inserire il codice del processo per il quale si è rilevata la NC;
- Descriz. NC...** - inserire la descrizione completa della NC rilevata;
- Grado NC...** - scegliere dal menù a tendina il grado di NC (Maggiore o Minore);

e le eventuali Osservazioni rilevate compilando i campi:

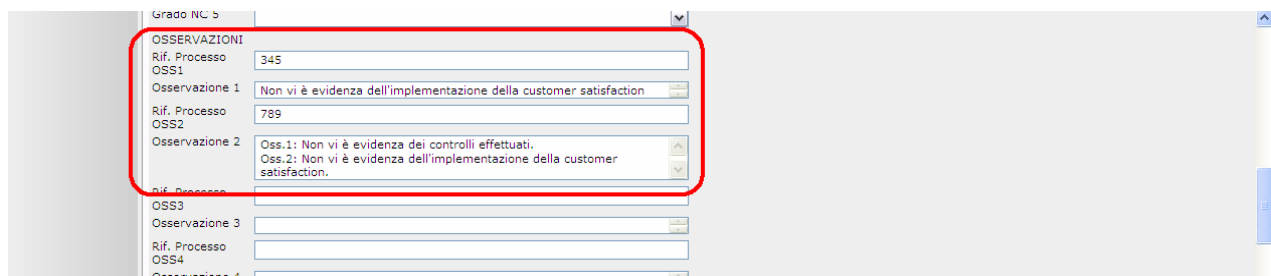


Immagine 9

- Rif. Processo OSS...** - inserire il codice del processo per il quale si è rilevata l'Osservazione.
- Osservazione...** - inserire la descrizione completa dell' Osservazione rilevata per quel singolo processo. Nel caso siano rilevate più osservazioni per lo stesso processo inserirne la numerazione nello stesso campo (Oss.1:..., Oss.2:..., Oss.3:..., ecc. - vedasi nell'esempio sopra).

Scegliendo dai rispettivi menù a tendina, compilare i campi:

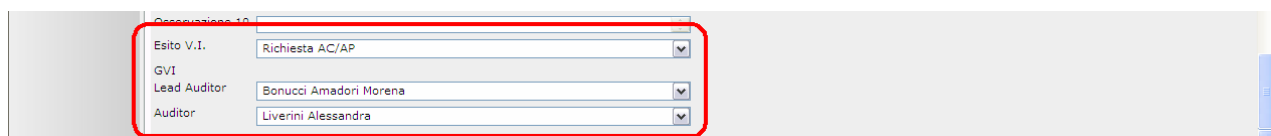




Immagine 10

Esito V.I. (positivo / positivo con osservazioni / richiesta AC/AP);
Lead Auditor e **Auditor**.

Cliccare su **Salva**.

Sono possibili anche le opzioni:

- **Salva e chiudi**  (salva e chiude il ticket appena completato).
- **Salva e nuovo**  (salva e chiude il ticket appena completato e ne apre uno nuovo).

Al momento del salvataggio viene assegnato al ticket un numero automatico.
Inviare il ticket al RGQ scegliendo **Inoltra Ticket** dal menù in alto a destra.

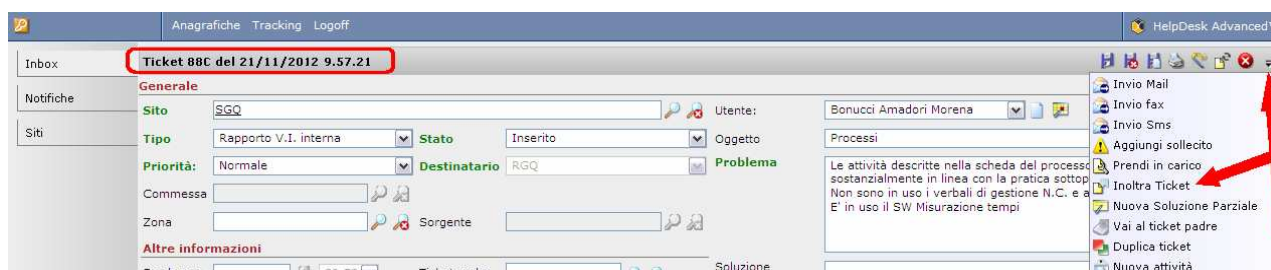
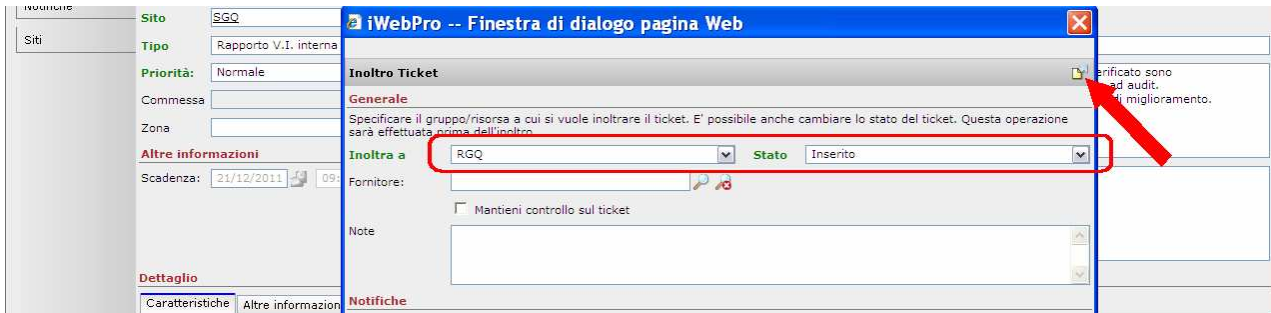


Immagine 11

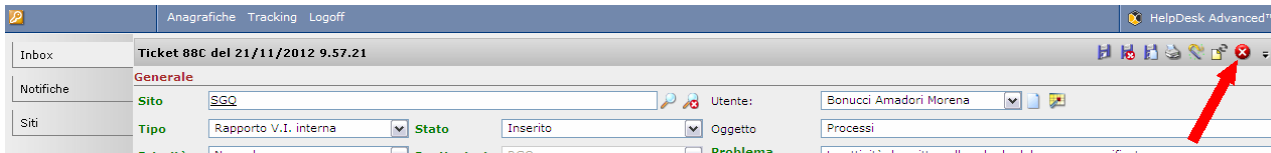
Immagine 12



Poichè i campi **Inoltra a** e **Stato** sono già automaticamente compilati e non devono essere modificati, cliccare su **Inoltra Ticket**.

Ritornati alla videata del ticket cliccare sul bottone  **Chiudi dettaglio** per terminare il lavoro.

Immagine 13



NOTA BENE: Il ticket inviato non è più visibile nella Lista Ticket e il sistema non consente più di visualizzarlo.

