



PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

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

Terza Sezione

**DIRIGENTI E
RESPONSABILI DI PROCESSO**

VISUALIZZAZIONE E STAMPA DEL TICKET

Gli auditor che hanno eseguito la visita ispettiva interna inseriscono i dati nel sistema e, una volta che RGQ ha verificato il rapporto lo inoltra al Responsabile del Processo attraverso il software HDA.

Quando il ticket con il Rapporto di V.I.I. viene inoltrato, anche i Dirigenti ricevono la notifica e possono prendere visione di tutti i ticket del proprio Servizio nella Lista Ticket dell'applicativo.

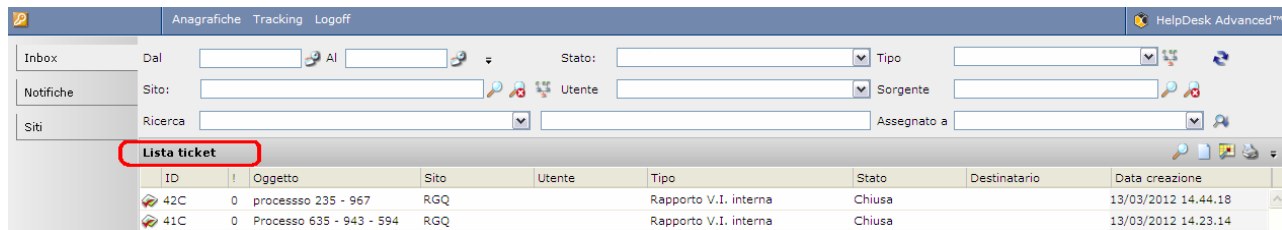


Immagine 1

Sia il Responsabile di Processo sia il Dirigente ricevono la seguente e-mail:

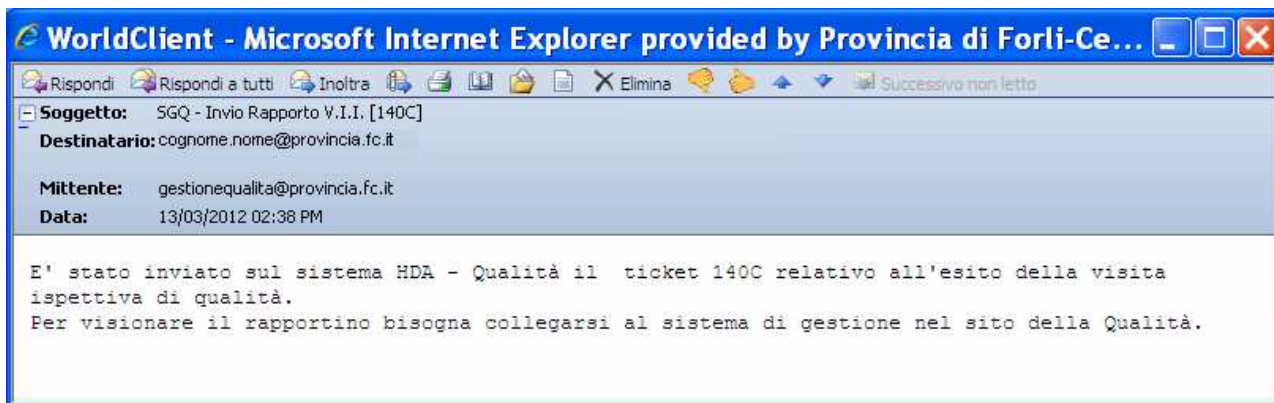


Immagine 2

avente come mittente gestionequalita@provincia.fc.it e come oggetto "SGQ - Invio Rapporto V.I.I. [n]", dove n rappresenta il codice (ID) del rapporto di visita.

L'utente, sia esso il Responsabile di Processo o il Dirigente, per visualizzare il rapporto di visita deve collegarsi al sito del Sistema Gestione Qualità e **accedere al software** tramite la sezione VISITE ISPETTIVE INTERNE\RAPPORTI DI V.I.I. (come illustrato nella prima sezione "Introduzione e Accesso all'Applicativo" di questo Manuale Operativo).

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

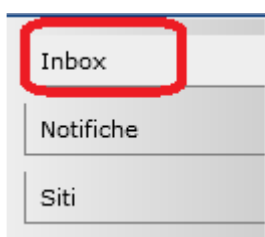


Immagine 3

Il Responsabile di Processo

visualizza, nella Lista Ticket, il ticket contenente il rapporto di visita inviategli.

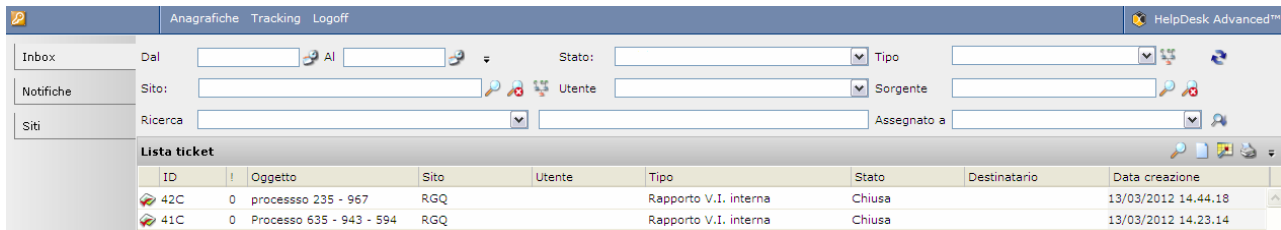


Immagine 4

Il Dirigente,

invece, per poter visualizzare i ticket inoltrati a tutti i Responsabili di Processo del proprio Servizio deve impostare i seguenti filtri di ricerca:

1. campo **Stato** - scegliere "Chiusa" dal menù a tendina;
2. campo **Assegnato a** - selezionare tutti i nominativi presenti nella relativa tendina;
(E' possibile selezionare contemporaneamente tutti i nominativi cliccando sul quadratino in fondo alla tendina)

e cliccare sul bottone **Aggiorna** .

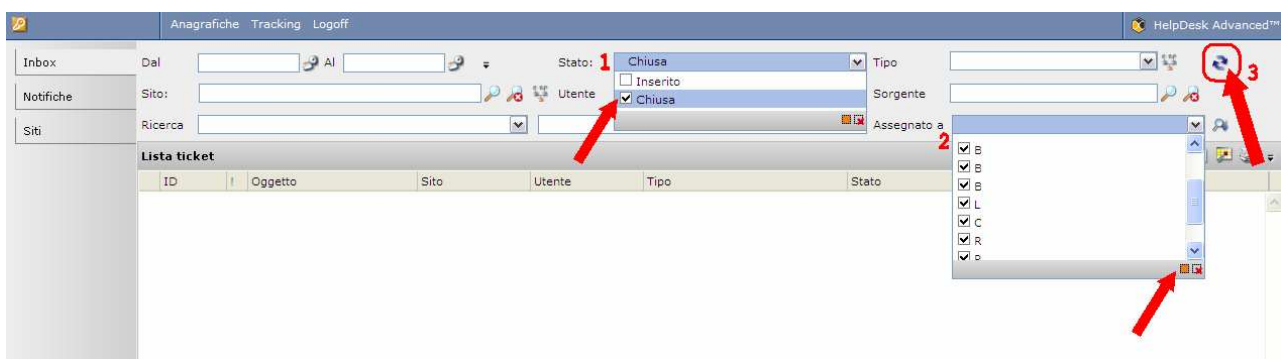




Immagine 5

In base all'ID contenuto nell'e-mail ricevuta (es. "ticket 74C"), si può individuare il rapporto di visita e con il doppio click si può aprire il dettaglio, per **visualizzarne i dati**:

Immagine 6

E' possibile **stamparne una copia**, tramite il bottone  in alto a destra, selezionando come tipo di **report "Visita ispettiva"** oppure chiudere il dettaglio e tornare alla Inbox con il bottone .

