



*Regione Puglia*

edotto

Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

**Manuale Utente Edotto**  
**Richiesta di Intervento Manutenzione Software**  
**(Modalità Selfservice)**

Versione 1.03

13 Luglio 2018

## Diritti di Autore e Clausole di Riservatezza

La proprietà del presente documento è regolata dal contratto tra Regione Puglia e il RTI Exprivia - Consis. Tutti i diritti sono riservati.

A norma della legge sul diritto di autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto o di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori e altro, salvo per quanto espressamente autorizzato.

Questo documento è consegnato anche a InnovaPuglia su disposizione della Regione Puglia.

## Storia del Documento

Ver	Stato	Chi	Data	Memorizzato in:
1.00	Bozza	SGS	02/01/2012	Richiesta di Intervento Manutenzione Software.doc
1.01	Bozza	SGS	27/07/2012	Richiesta di Intervento Manutenzione Software.doc
1.02	Bozza	CA	22/01/2014	Richiesta di Intervento Manutenzione Software.doc
1.03	Bozza	AF	13/07/2018	Richiesta di Intervento Manutenzione Software.docx

## Storia delle Revisioni

Ver	Modifiche
1.00	Versione iniziale
1.01	Apportati miglioramenti generali
1.02	Apportati miglioramenti generali
1.03	Revisione generale del documento

## Modifiche Previste

Le modifiche potranno avvenire a seguito di revisioni o intese con Regione Puglia.

## Tabella Redazione/Approvazione

Responsabile redazione	Responsabile approvazione
Exprivia SpA	Regione Puglia

---

## INDICE

<b>0. INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ACCREDITAMENTO DELL'UTENTE SUL SISTEMA.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ACCESSO AL SISTEMA .....</b>	<b>6</b>

---

## 0. INTRODUZIONE

---

Il prodotto IBM Tivoli MAXIMO è il sistema di gestione delle Richieste di Servizio utilizzato nell'ambito del Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale EDOTTO.

Il presente documento non intende sostituire in alcun modo la documentazione ufficiale del prodotto installato o fornito dal Produttore, a cui si rimanda per ogni ulteriore approfondimento, ma vuole essere una guida di facile utilizzo per l'utente che intende attivare una richiesta di servizio via web, in modalità selfservice.

## 1. ACCREDITAMENTO DELL'UTENTE SUL SISTEMA

---

Ogni utente accreditato in Edotto viene anche registrato su MAXIMO con la creazione di credenziali di accesso che gli sono comunicate mediante email.

Di seguito riportiamo il contenuto della mail:

**“Gentile Utente EDOTTO,**

**Le comunichiamo che abbiamo provveduto alla creazione di un account a Suo nome sul sistema IBM Tivoli MAXIMO per consentirLe di attivare in modalità self-service le richieste di assistenza o di consultare le note sui principali problemi conosciuti (Knowledge Base).**

**Nome Utente: xxxxxxxx yyyyyyyyyy**

**La sua nuova password Maximo indicata qui:**

**xxxxxx**

**Per accedere e cambiare la password, può accedere al seguente link:**

**<http://hdedotto.sanita.regione.rsr.rupar.puglia.it/maximo/>**

**Cordiali saluti”**

## 2. ACCESSO AL SISTEMA

In questa guida sono riportate le indicazioni per creare una richiesta online di supporto alle Aree Applicative di Edotto.

La richiesta online sostituisce in toto la chiamata telefonica o l'invio di una mail e consente all'utente di inserire automaticamente la richiesta di intervento nel sistema preposto, denominato Maximo. Il sistema assegna un codice alla richiesta, che l'utente dovrà annotarsi e che accompagnerà la richiesta durante il suo iter di risoluzione.

Per effettuare il collegamento occorre collegarsi alla seguente URL su rete rupar:

<http://hdedotto.sanita.regione.rsr.rupar.puglia.it/maximo/>

Per un funzionamento corretto del browser, il sistema “**Maximo**” utilizza la tecnica del popup, per cui è necessario disattivare la funzione “**Blocca popup**” dal browser utilizzato.

Per accedere al sistema occorre inserire le proprie credenziali, ovvero “**Nome Utente**” e “**Password**”:

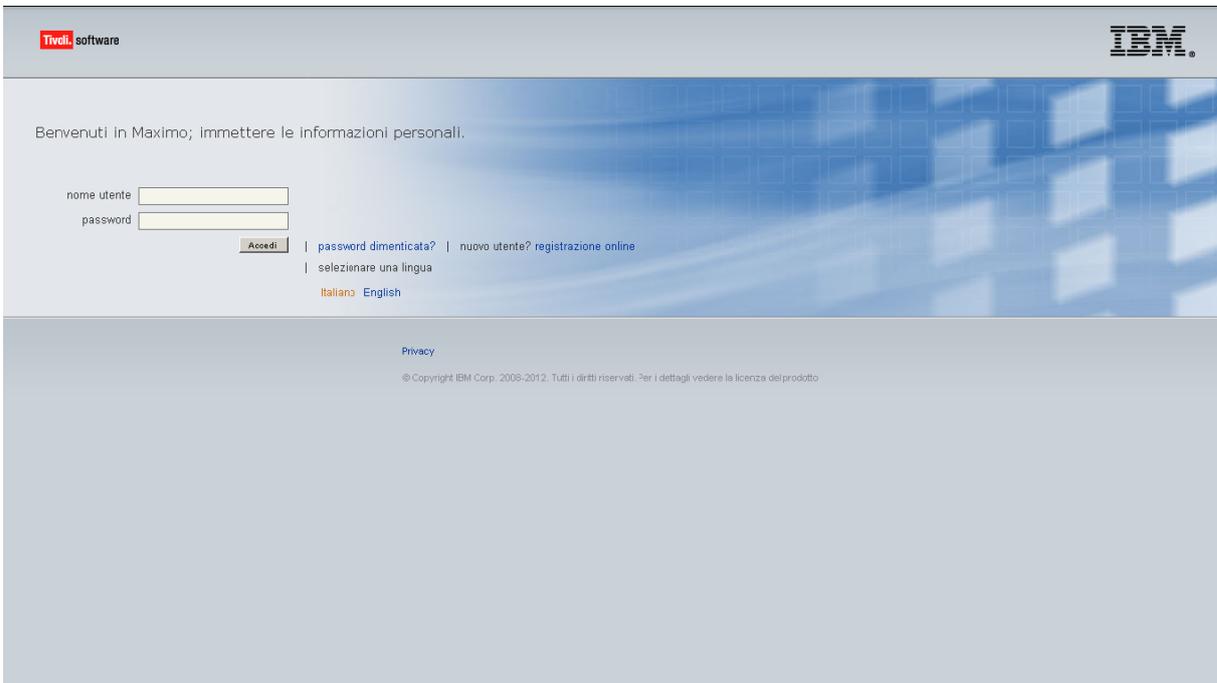
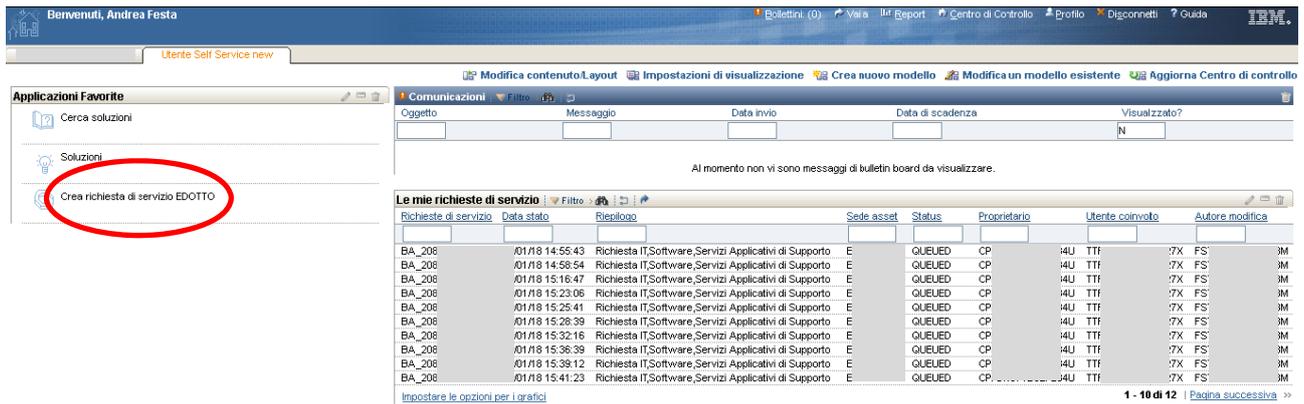


Fig.1

e selezionare “accedi” o premere il tasto “invio”.



Benvenuti, Andrea Festa

Utente Self Service new

Comunicazioni

Al momento non vi sono messaggi di bulletin board da visualizzare.

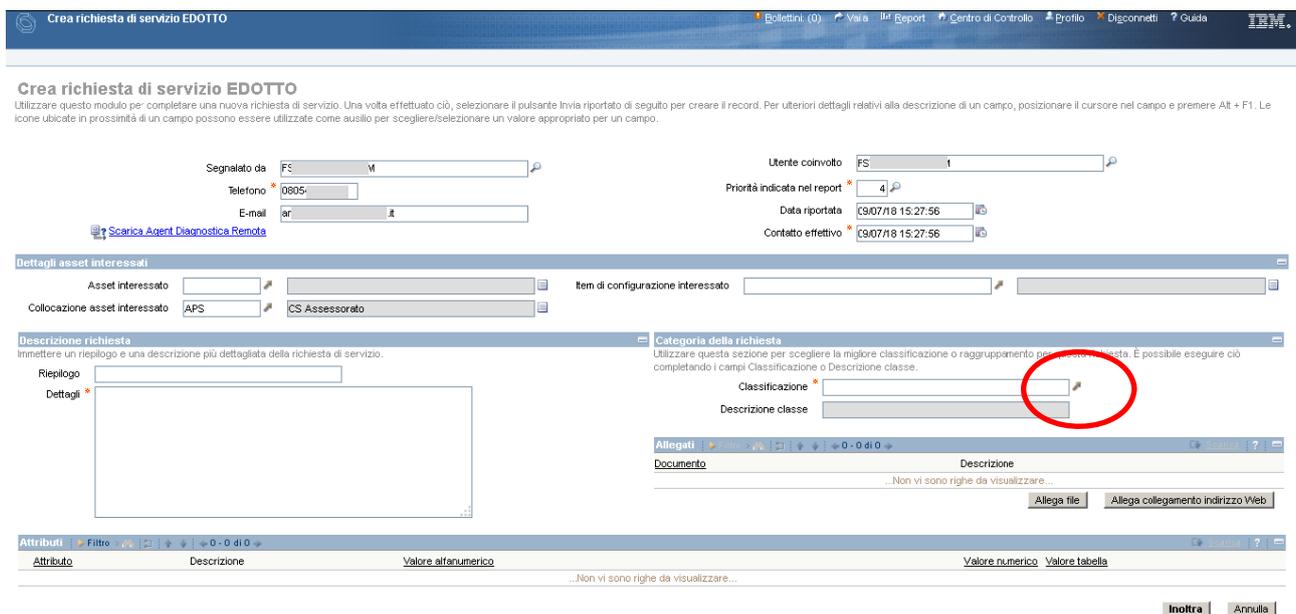
Le mie richieste di servizio

Richieste di servizio	Data stato	Riepilogo	Sede asset	Status	Proprietario	Utente coinvolto	Autore modifica
BA_208	/01/18 14:55:43	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 14:58:54	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:16:47	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:23:06	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:25:41	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:28:39	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:32:16	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:36:39	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:38:12	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS
BA_208	/01/18 15:41:23	Richiesta IT,Software,Servizi Applicativi di Supporto	E	QUEUED	CP	4U TTF	:7X FS

1 - 10 di 12 | Pagina successiva >>

Fig. 2

Nella sezione “Le mie richieste di servizio” vengono visualizzate subito l’elenco delle RdS segnalate dall’utente. Selezionando invece la funzione “Crea richiesta di servizio”, come evidenziato nella fig. 2, si aprirà la finestra “Crea richiesta di servizio EDOTTO”, visualizzata nella fig. 3, in cui sarà possibile formalizzare una nuova RdS.



Crea richiesta di servizio EDOTTO

Utilizzare questo modulo per completare una nuova richiesta di servizio. Una volta effettuato ciò, selezionare il pulsante Invia riportato di seguito per creare il record. Per ulteriori dettagli relativi alla descrizione di un campo, posizionare il cursore nel campo e premere Alt + F1. Le icone ubicate in prossimità di un campo possono essere utilizzate come ausilio per scegliere/selezionare un valore appropriato per un campo.

Segnalato da FS M

Telefono \* 0805

E-mail ar

Scarica Agent Diagnostica Remota

Utente coinvolto FS

Priorità indicata nel report \* 4

Data riportata /03/07/18 15:27:56

Contatto effettivo \* /03/07/18 15:27:56

Dettagli asset interessati

Asset interessato

Collocazione asset interessato APS CS Assessore

Item di configurazione interessato

Descrizione richiesta

Riepilogo

Dettagli \*

Categorizzazione della richiesta

Utilizzare questa sezione per scegliere la migliore classificazione o raggruppamento per questa richiesta. È possibile eseguire ciò completando i campi Classificazione o Descrizione classe.

Classificazione \*

Descrizione classe

Allegati

Documento

Descrizione

...Non vi sono righe da visualizzare...

Allega file

Allega collegamento indirizzo Web

Attributi

Attributo

Descrizione

Valore alfanumerico

Valore numerico

Valore tabella

...Non vi sono righe da visualizzare...

Inoltra

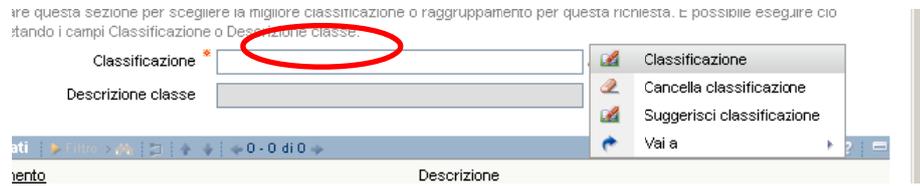
Annulla

Fig. 3

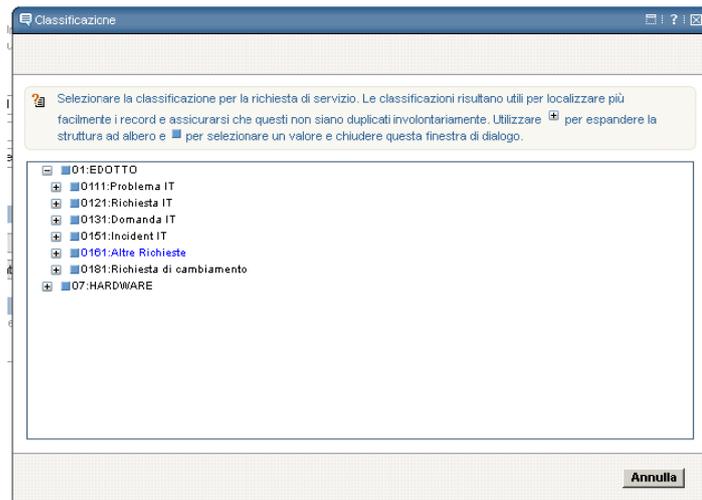
Per poter registrare la richiesta di servizio, sarà opportuno avvalorare tutti i campi con le informazioni che si hanno a disposizione. Non sono obbligatori tutti i campi, ma più informazioni saranno rese disponibili e più veloce e mirata sarà la soluzione della segnalazione. I campi contrassegnati con \* sono comunque obbligatori.

Particolare attenzione riveste la classificazione che diamo alla RdS.

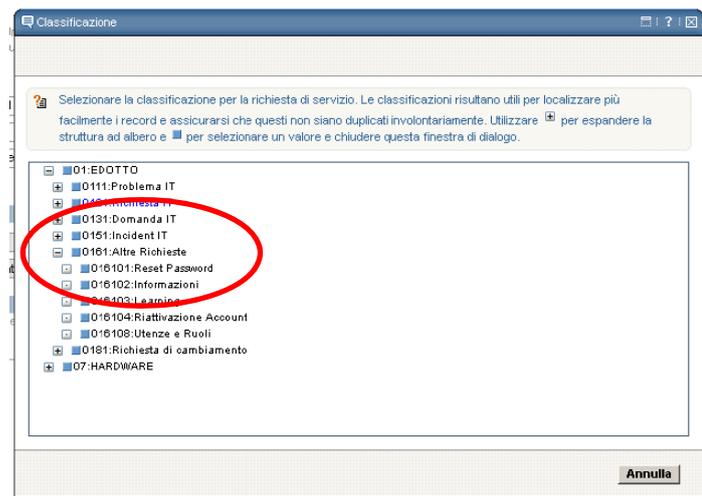
Cliccando sulla freccia inclinata evidenziata nel cerchio rosso, e successivamente sulla voce “Classificazione”:



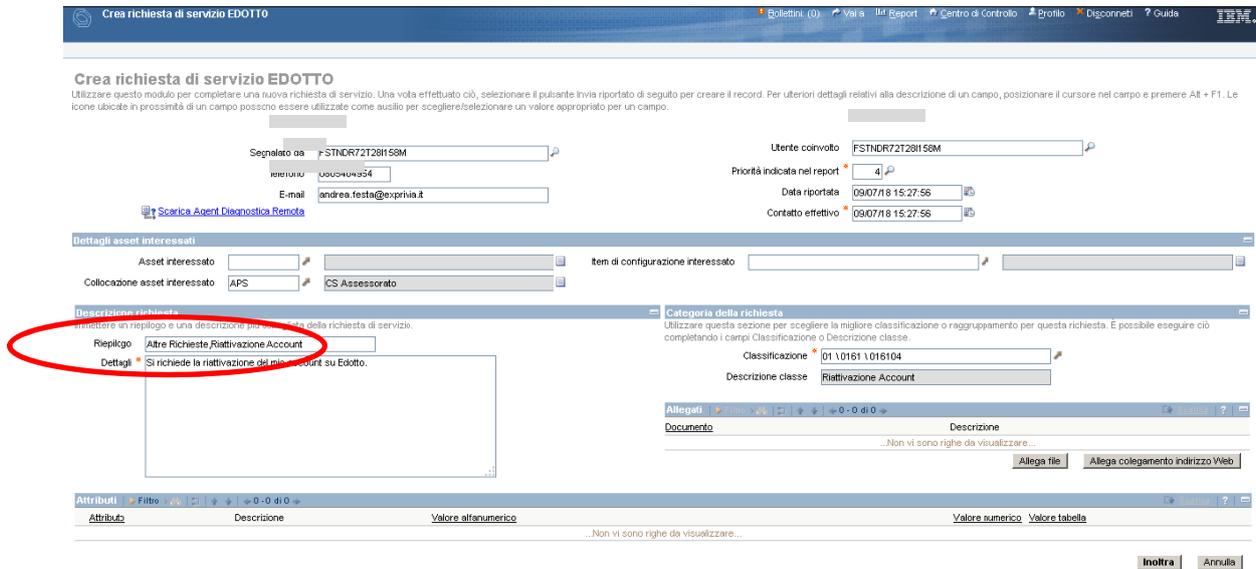
si aprirà un elenco di possibili classificazioni:



Cliccando sul simbolo + è possibile scendere in profondità per dettagliare ulteriormente la nostra richiesta, ad esempio per selezionare “Riattivazione Account” sotto la voce “Altre Richieste”:



Altrettanto fondamentale descrivere la richiesta che si sta per inoltrare riempiendo il campo “Dettagli” come ad esempio nella successiva figura 4:



**Crea richiesta di servizio EDOTTO**

Utilizzare questo modulo per completare una nuova richiesta di servizio. Una volta effettuato ciò, selezionare il pulsante Invia riportato di seguito per creare il record. Per ulteriori dettagli relativi alla descrizione di un campo, posizionare il cursore nel campo e premere Alt + F1. Le icone ubicate in prossimità di un campo possono essere utilizzate come ausilio per scegliere/selezionare un valore appropriato per un campo.

Segnalato da: FSTNDR72T28H58M  
 Uterite coinvolto: FSTNDR72T28H58M  
 Priorità indicata nel report: 4  
 Data riportata: 09/07/18 15:27:56  
 Contatto effettivo: 09/07/18 15:27:56

Asset interessato: [ ]  
 Collocazione asset interessato: APS CS Assessorato  
 Item di configurazione interessato: [ ]

**Descrizione problema**  
 Riepilogo: Altre Richieste/Riattivazione Account  
 Dettagli: Si richiede la riattivazione del mio account su Edotto.

**Categorizza la richiesta**  
 Classificazione: 01 10161 1016104  
 Descrizione classe: Riattivazione Account

**Allegati**  
 Documento: [ ]  
 Descrizione: [ ]

**Attributi**  
 Attributo: [ ]  
 Descrizione: [ ]  
 Valore alfanumerico: [ ]  
 Valore numerico: [ ]  
 Valore labela: [ ]

Inoltra Annulla

Fig. 4

Alla fine, dopo aver controllato che tutti i campi siano stati compilati correttamente, si può cliccare sul pulsante “Inoltra” per registrare definitivamente la richiesta che sarà gestita e per cui saremo contattati telefonicamente o via mail per conoscere quella che sarà la soluzione adottata.

Dopo aver cliccato sul pulsante “Inoltra”, Maximo ci comunicherà il numero di riferimento della richiesta appena inviata con un messaggio del tipo:



Per uscire correttamente da Maximo possiamo cliccare sul comando “Disconnetti” presente in alto a destra:

