

**SoL Assistenza**

**Manuale d'uso  
Assistenza - Reportistica**

## SOMMARIO

<b>SCOPO DEL DOCUMENTO</b> .....	<b>3</b>
Nota sui dati utilizzati all'interno del manuale .....	3
<b>ACCESSO ALL'APPLICATIVO</b> .....	<b>3</b>
Condizioni di utilizzo del sistema .....	3
<b>IL FLUSSO DI LAVORO</b> .....	<b>4</b>
<b>FUNZIONALITÀ</b> .....	<b>4</b>
Report disponibili.....	5
Struttura delle videate .....	5
<i>Sezione filtri</i> .....	7
<i>Sezione grafici</i> .....	7
Numero di richieste per servizio on line e stato richiesta .....	7
Numero di richieste per tipologia cittadino (se autenticato o non autenticato) .....	7
Stima del tempo di lavorazione di una richiesta .....	8
<i>Sezione tabella</i> .....	8
Scarico dei dati .....	9
Ricerca all'interno della tabella .....	9

## Scopo del documento

Il presente documento è la guida operativa per l'utilizzo del servizio on line Assistenza-Reportistica pubblicato sul portale <https://servizi.regione.piemonte.it/>.

### NOTA SUI DATI UTILIZZATI ALL'INTERNO DEL MANUALE

Gli esempi di dati relativi a nominativi, date, indirizzi e codici presentati nel manuale e nelle istruzioni (compreso schermate ed immagini) sono puramente inserite a soli scopi dimostrativi delle funzionalità rese disponibili dal sistema, non sono da considerarsi in alcun modo reali ma dati verosimili creati ad hoc.

## Accesso all'applicativo

### CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SISTEMA

L'utente deve disporre di un personal computer con connessione alla rete Internet su cui è installato un browser tra i più diffusi (es: Chrome, Firefox, etc) con versione tra le più recenti.

L'utente attraverso il browser si collega all'indirizzo:

**<https://solassistenza-board.smartdatanet.it>**

L'utente, per accedere, deve essere dotato delle credenziali di accesso RUPAR costituite da:

- Nome utente (username);
- Password;

oppure

- Nome utente (username);
- Password;
- PIN;

oppure di un certificato elettronico.

L'utente può accedere inserendo le proprie credenziali e poi scegliendo il tasto "Accedi" relativo al box corrispondente alle credenziali utilizzate:

**Servizionline**

**Accedi con le tue credenziali**

**Accesso tramite username e password**

Username

Password

**Accedi**

**Accesso tramite username, password e PIN**

Username

Password

PIN

**Accedi**

**Accesso tramite certificato digitale o carta elettronica**

Si prega di accertarsi che il certificato digitale sia configurato correttamente nel browser in uso. Solo in seguito cliccare il seguente pulsante Accedi.

**Accedi**

Accesso tramite Username e Password

Accesso tramite Username, Password e PIN

Accesso tramite certificato digitale o carta elettronica

Dopo l'autenticazione il sistema presenta all'utente la home page del servizio.

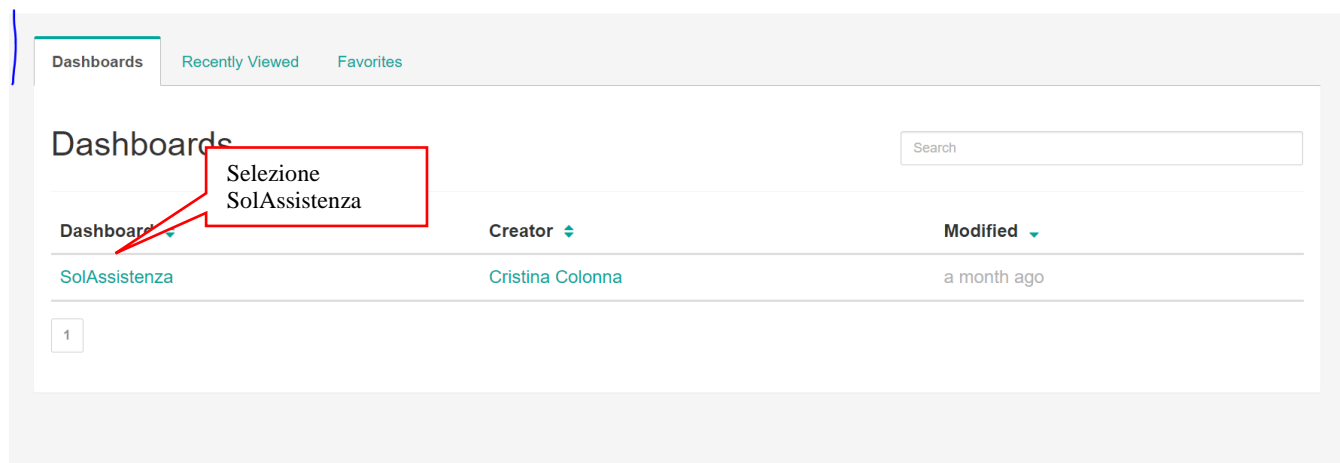
## Il flusso di lavoro

Di seguito un esempio di scenario d'uso del sistema:

- Il cittadino, autenticato o non autenticato, inserisce una richiesta di assistenza tramite il form pubblicato sul portale Salute Piemonte;
- La richiesta passa in carico al gruppo dell'assistenza preposto per la risoluzione della problematica;
- L'operatore gestisce la richiesta e può:
  - Risolvere la richiesta;
  - Chiedere informazioni aggiuntive al cittadino;
  - Rifiutare la richiesta ed inoltrarla ad altra Azienda Sanitaria Regionale / sistema Regionale.

## Funzionalità

Dopo aver effettuato l'autenticazione il sistema visualizza una pagine dove è necessario selezionare il link corrispondente al Dashboard "SolAssistenza" per accedere alla home page del servizio:



Dashboards

Search

Dashboard	Creator	Modified
SolAssistenza	Cristina Colonna	a month ago

## REPORT DISPONIBILI

I report disponibili sono:

1. numero di **richieste** suddivise per servizio on line e stato richiesta in un intervallo di tempo;
2. numero di richieste suddivise in base alla tipologia **cittadino** (se cittadino autenticato o non autenticato);
3. **stima** del tempo di lavorazione di una richiesta. Calcolato come differenza fra la data chiusura ticket e la data apertura ticket escludendo i giorni non lavorativi (festivi, sabato, domenica) ed evidenziando le richieste che sono passate in stato PENDING (in attesa di risposta dal cittadino) da quelle no.

La home page del servizio rappresenta il report delle richieste suddivise per servizio on line e stato richiesta.

Per cambiare report è necessario cliccare sui tab presenti sotto la sezione filtri come indicato di seguito:



Selezione tipologia report

Ticket Utenti Tempi Ticket in stato 'CLOSED'

Numero totale di ticket 10.951 Ticket per stato

● CLOSED ● RESOLVED ● NEW ● PENDING ● OPEN

## STRUTTURA DELLE VIDEATE

Tutte le pagine si compongono di tre sezioni:

- una sezione contenente i filtri di ricerca:

SolAssistenza ☆ Edit dashboard

**Filtro periodo**

Usare il time range per scegliere un periodo OPPURE scegliere una o più date specifiche

Time range  
**Last month**

Data apertura  
Select [Data apertura]

**Filtro stato**

Stato del ticket  
Select [Stato del ticket]

**Filtro flag multiente**

Flag multiente  
Select [Flag multiente]

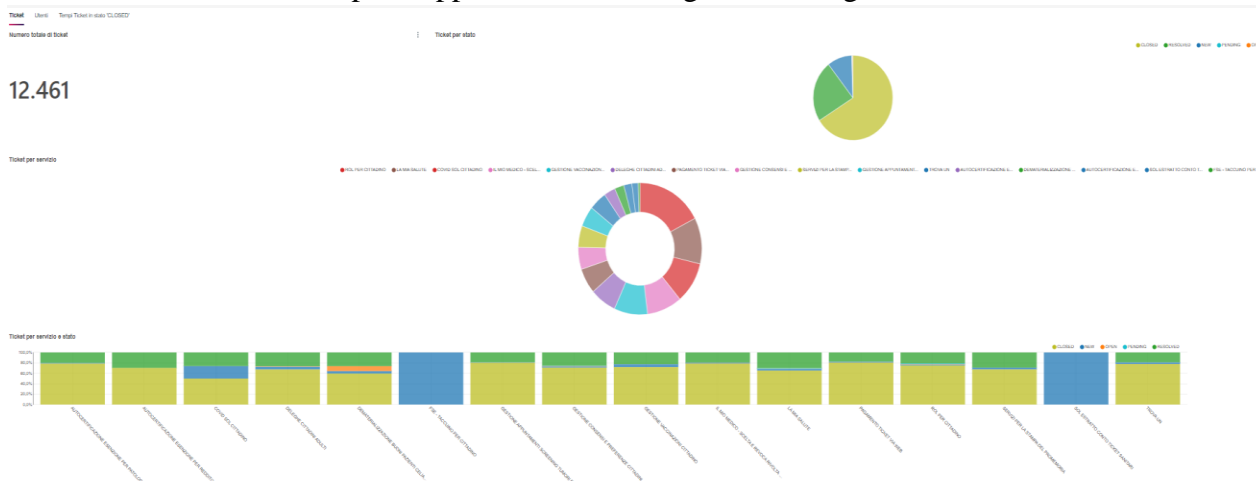
**Filtro ente**

Ente  
Select [Ente]

**Filtro servizio**

Servizio  
Select [Servizio]

- una sezione contenente i report rappresentati tramite grafici a istogramma o a torta:



- una sezione contenente in dati in forma tabellare:

Tabella dettaglio ticket

Show 10 entries

Data di apertura	Ente	Servizio	Stato del ticket	Flag multiente	
03/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga s	
07/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga s	
26/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga si/no	156
14/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	NEW	Catena lunga si/no	154
29/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga si/no	149
19/11/2021	SANITÀ	ROL PER CITTADINO	CLOSED	Catena lunga si/no	141
06/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga si/no	135
04/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga si/no	132
02/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga si/no	129
05/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga si/no	128

Force refresh  
Fetched 32 minutes ago

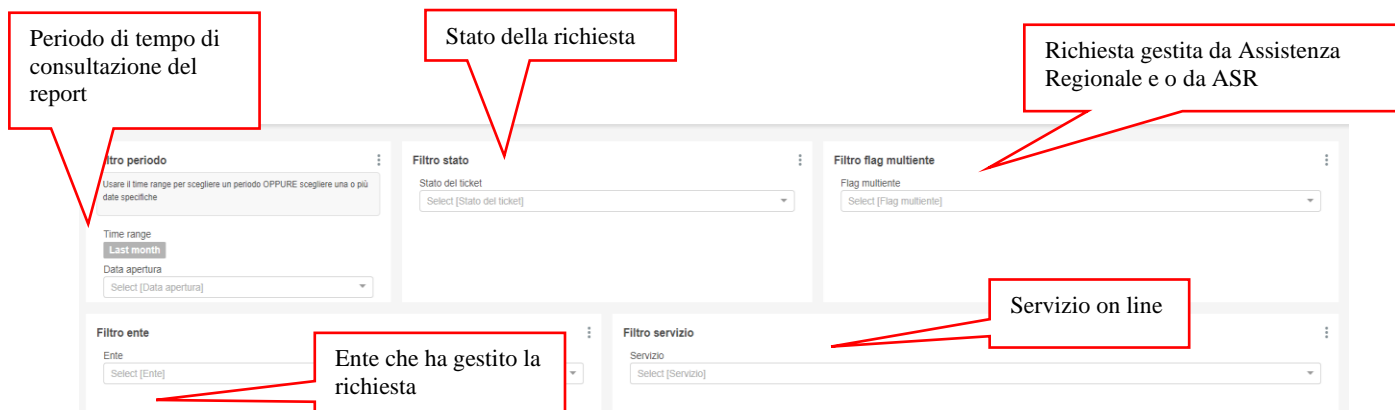
Export CSV  
Share chart

Previous 1 2 3 4 5 ... 60 Next

In ogni sezione selezionando i 3 puntini sopra il grafico a destra è possibile scaricare i dati in formato CSV.

### Sezione filtri

E' possibile filtrare le richieste per stato richiesta, servizio on line, periodo di consultazione del report, data di apertura richiesta, ente che ha gestito la richiesta, se la richiesta è gestita da assistenza regionale o da ASR.



### Sezione grafici

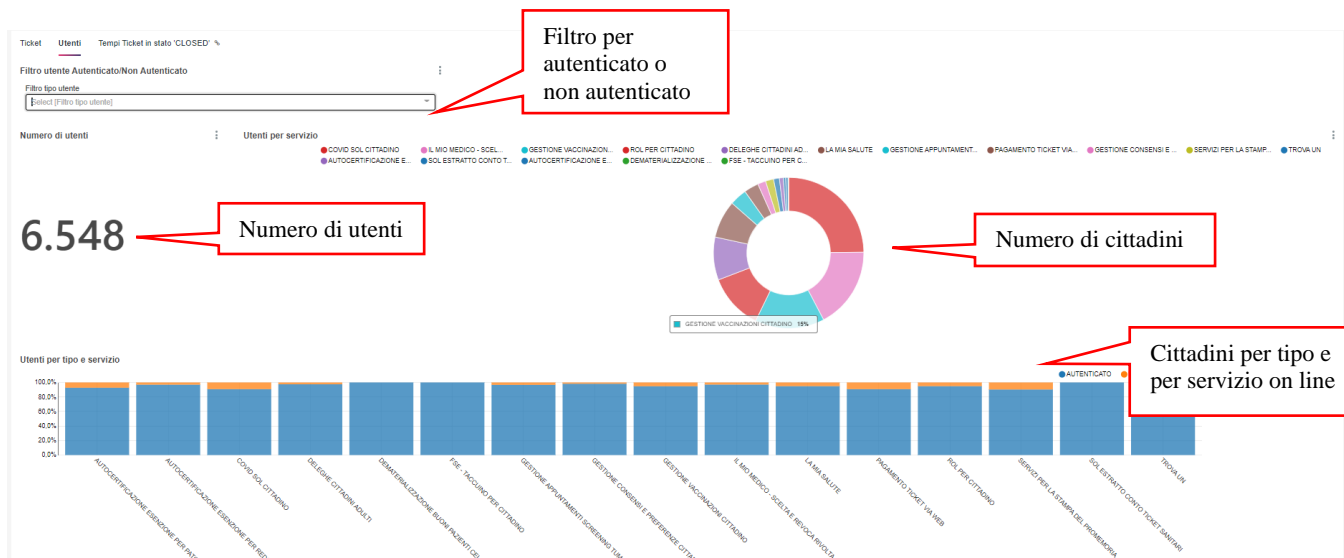
Numero di richieste per servizio on line e stato richiesta

Viene indicato il numero totale delle richieste, un diagramma a torta per rappresentare le richieste per stato, un diagramma a torta per rappresentare le richieste suddivise per servizio on line, un istogramma rappresentante la percentuale di richieste per servizio on line e per stato, istogramma rappresentante il numero di ticket per l'intervallo di tempo scelto:



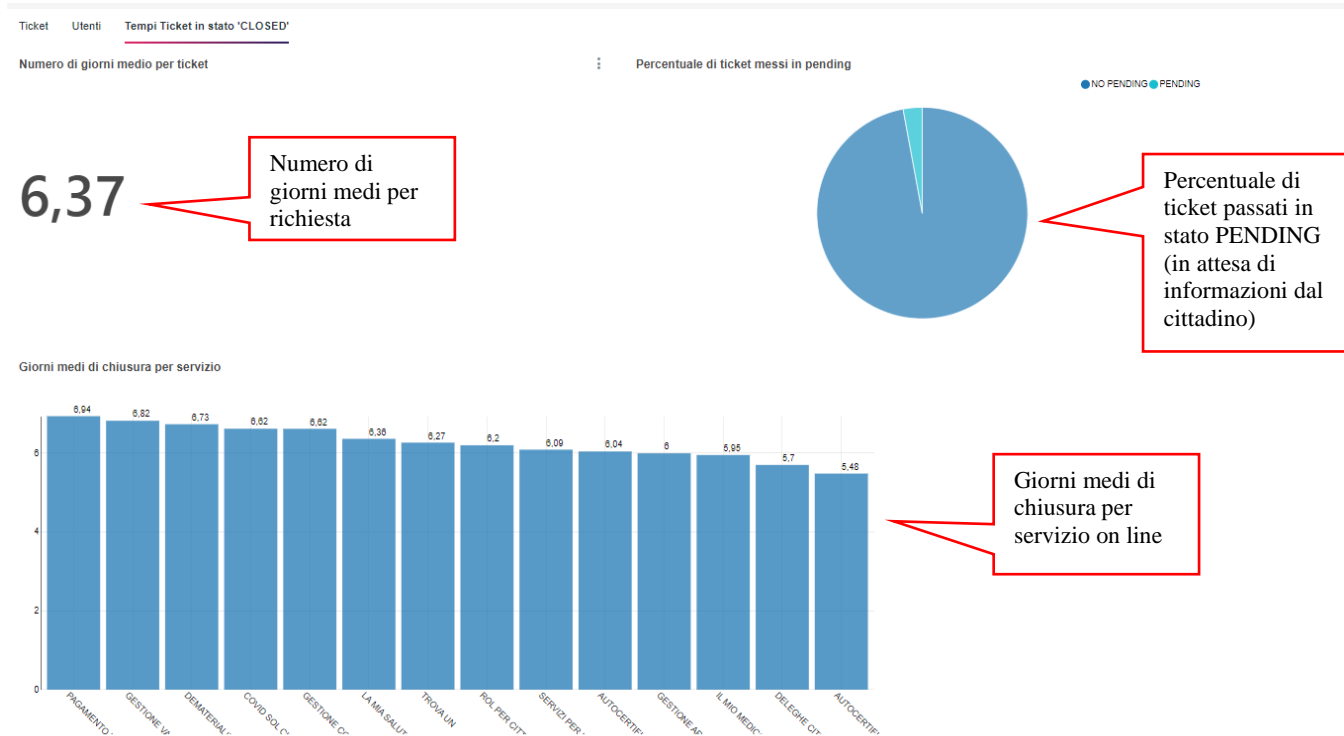
Numero di richieste per tipologia cittadino (se autenticato o non autenticato)

Viene indicato il numero totale delle richieste per cittadino autenticato o non autenticato. E' possibile filtrare i dati relativi a cittadini autenticati o non autenticati tramite l'apposito filtro "Filtro tipo utente":



Stima del tempo di lavorazione di una richiesta

Viene rappresentato il numero medio di giorni per la risoluzione di una richiesta, la percentuale di richieste che hanno avuto lo stato “PENDING” o in attesa di risposta dal cittadino, un istogramma rappresentante i giorni medi di chiusura richiesta suddivisi per servizio on line.



### Sezione tabella

In coda alla sezione grafici vengono riportati i dati in forma tabellare.

E' possibile selezionare il numero di record visualizzati all'interno della tabella:



Tabella dettaglio ticket

Show  entries

Search:

Data di apertura	Ente	Servizio	Stato del ticket	Flag multiente	Numero ticket
03/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	221
04/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	197
06/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	188
05/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	185
26/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	156
29/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	149
07/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	140
02/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	131
18/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	NEW	Caten	128
09/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Caten	122

Previous 1 2 3 4 5 ... 62 Next

Numero di record per  
paginazione

### Scarico dei dati

E' possibile scaricare i dati rappresentati in tabella in formato csv tramite l'apposito link presente nei tre puntini in alto a destra.

Selezionando i nome delle colonne della tabella è possibile ordinare i dati.

Tabella dettaglio ticket

Show  entries

Search:

Data di apertura	Ente	Servizio	Stato del ticket	Flag multiente
03/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga sì/no
07/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga sì/no
26/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga sì/no
14/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	NEW	Catena lunga sì/no
29/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga sì/no
06/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga sì/no
04/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga sì/no
02/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Catena lunga sì/no
05/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Catena lunga sì/no
09/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	NEW	Catena lunga sì/no

Force refresh  
Fetched 7 hours ago

Export CSV  
Share chart

Previous 1 2 3 4 5 ... 54 Next

Numero di record per  
paginazione

Ordinamento per colonna

Scarico dei dati in formato csv

Paginazione

### Ricerca all'interno della tabella

E' possibile effettuare delle ricerche all'interno dei dati esposti in formato tabellare inserendo il testo da ricercare nell'apposita sezione "Search" presente in alto a destra della tabella come indicato di seguito:

**Tabella dettaglio ticket**Show  entriesRicerca all'interno della  
tabellaSearch: 

Data di apertura	Ente	Servizio	Stato del ticket	Flag multiente	Numero ticket
03/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	221
04/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	197
06/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	188
05/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	185
26/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	156
29/11/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	149
07/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	140
02/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	CLOSED	Caten	131
18/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	NEW	Caten	128
09/12/2021	SANITÀ	COVID SOL CITTADINO	RESOLVED	Caten	122

Previous      ...  Next