

SoL Assistenza

**Manuale d'uso
Assistenza - Reportistica**

SOMMARIO

| | |
|--|----------|
| SCOPO DEL DOCUMENTO | 3 |
| Nota sui dati utilizzati all'interno del manuale | 3 |
| ACCESSO ALL'APPLICATIVO | 3 |
| Condizioni di utilizzo del sistema | 3 |
| IL FLUSSO DI LAVORO | 4 |
| FUNZIONALITÀ | 4 |
| Report disponibili..... | 4 |
| Struttura delle videate | 5 |
| <i>Sezione filtri</i> | 6 |
| <i>Sezione grafici</i> | 7 |
| Ticket: Numero di richieste per servizio on line e stato richiesta | 7 |
| Utenti: Numero di richieste per tipologia cittadino (se autenticato o non autenticato)..... | 8 |
| Tempi Medi Chiusura: Stima del tempo di lavorazione di una richiesta | 8 |
| <i>Sezione tabella</i> | 10 |
| Scarico dei dati | 10 |

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://app.powerbi.com/Redirect?action=OpenApp&appId=d687ba9c-2f08-4cd9-8e41-946efcf65ab3&ctid=083b3f56-eac4-4342-a499-b900d5310923&noSignUpCheck=1&domain_hint=ruparpiemonte.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

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

Area di autenticazione

Accesso tramite username e password

Accesso tramite Username e Password

Accesso tramite username, password e PIN

Accesso tramite Username, Password e PIN

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.

Accesso tramite certificato digitale o carta elettronica

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 pagina di **Monitoraggio Ticket** dove vengono proposte 3 tipologie di navigazione sui dati.

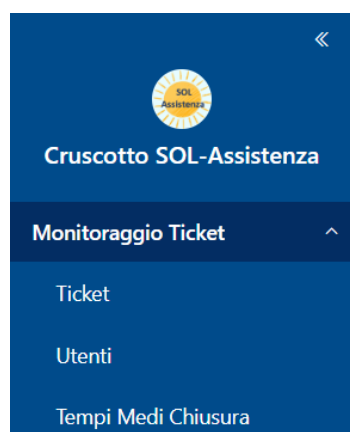
REPORT DISPONIBILI

I report disponibili sono:

1. **Ticket:** numero di **richieste** suddivise per servizio on line e stato richiesta in un intervallo di tempo;
2. **Utenti:** numero di richieste suddivise in base alla tipologia **cittadino** (se cittadino autenticato o non autenticato);
3. **Tempi Medi Chiusura: 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 **Monitoraggio Ticket** come indicato nell'immagine a fianco



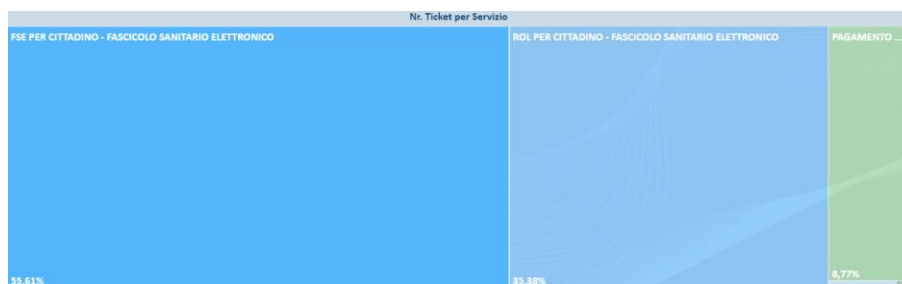
STRUTTURA DELLE VIDEATE

Tutte le pagine si compongono di tre sezioni:

- una sezione contenente i filtri di ricerca:



- una sezione contenente i report rappresentati tramite tabelle e grafici, per stato, per servizio e scegliendo il periodo graficamente:





- una sezione contenente in dati in forma tabellare:

| Data Apertura | Dettaglio Ticket | | | Totale |
|---------------|------------------|-------------------------------------|---------|--------|
| | Chiuso | In attesa di risposta dal Cittadino | Risolto | |
| 27/02/2023 | 1 | | | 1 |
| 28/02/2023 | 3 | | | 3 |
| 01/03/2023 | 4 | | | 4 |
| 02/03/2023 | 5 | | | 5 |
| 05/03/2023 | 1 | | | 1 |
| 06/03/2023 | 2 | | | 2 |
| Totale | 1.247 | 3 | 4 | 1.254 |

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.

Pannello Filtri

Anno Apertura
Tutte

Anno Mese Apertura
Tutte

Data Apertura
Tutte

Gruppo Ente
Tutte

Ente
Tutte

Servizio
Tutte

Stato Ticket
Tutte

Periodo di tempo di consultazione del report

Richiesta gestita da Assistenza Regionale e o da ASR

Ente che ha gestito la richiesta

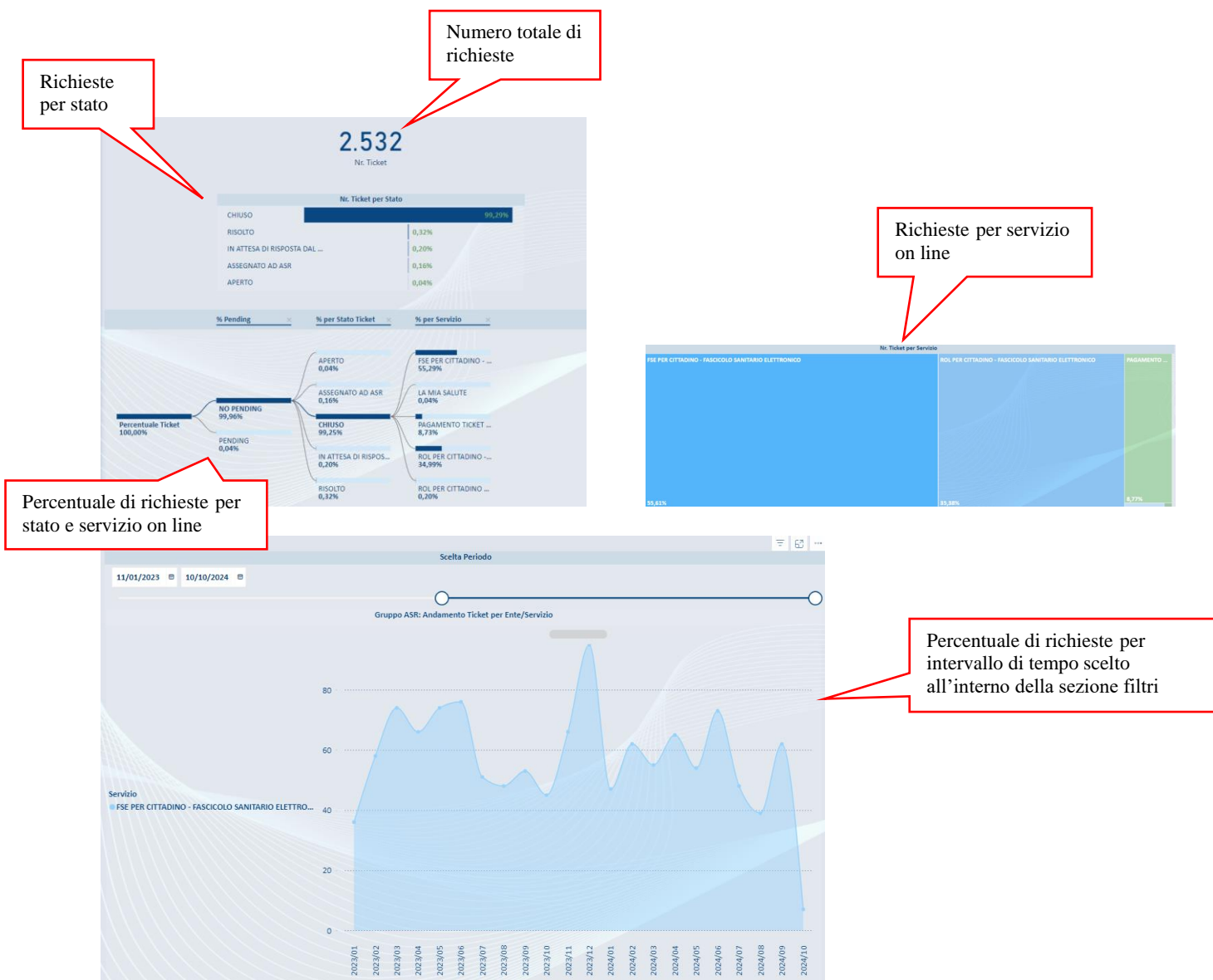
Servizio on line

Stato della richiesta

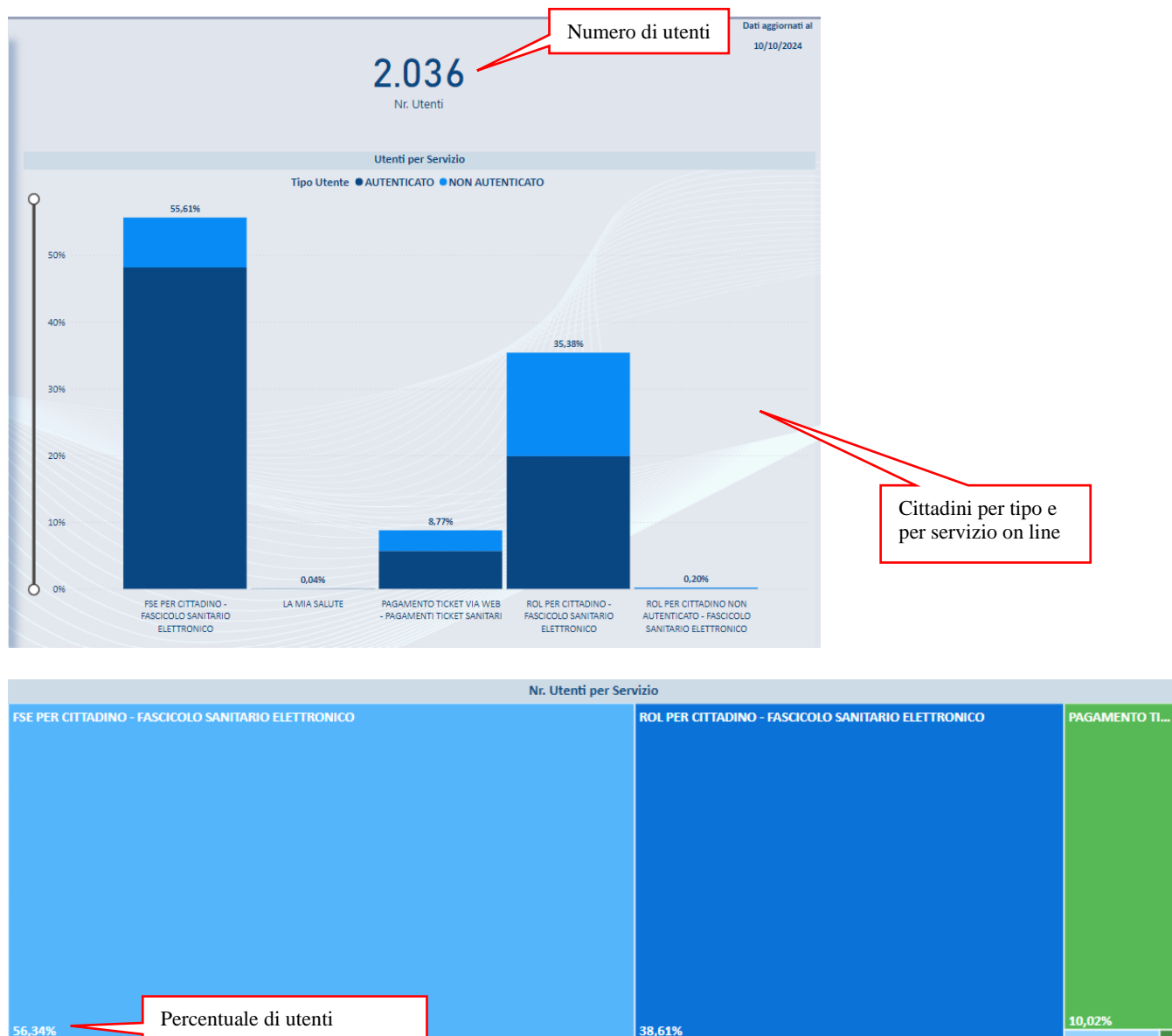
Sezione grafici

Ticket: Numero di richieste per servizio on line e stato richiesta

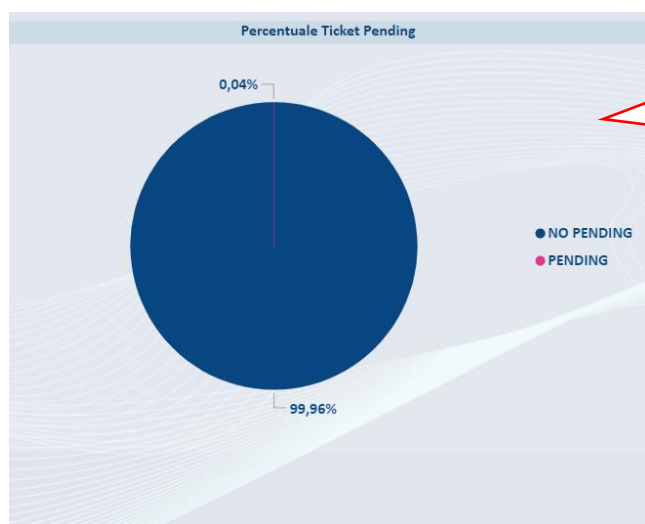
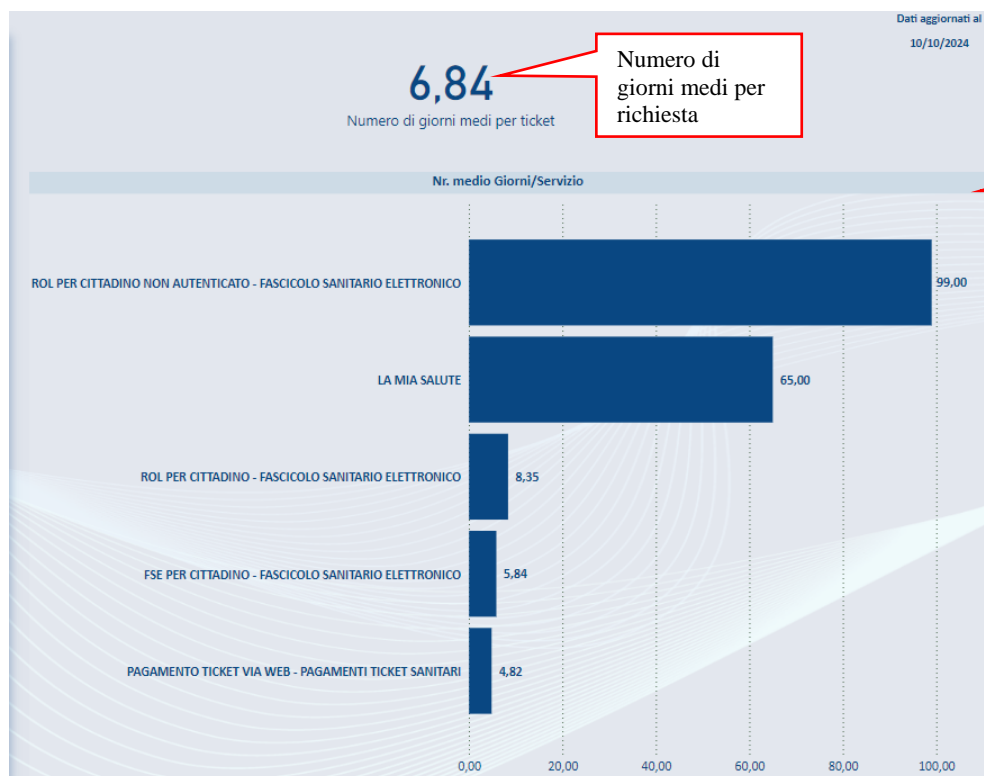
Viene indicato il numero totale delle richieste, una tabella per rappresentare le richieste per stato, grafici rappresentanti la percentuale di richieste per servizio on line e per stato, le richieste suddivise per servizio on line, il numero di ticket per l'intervallo di tempo scelto:



Utenti: 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":



Tempi Medi Chiusura: 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.



Percentuale di ticket passati in stato PENDING (in attesa di informazioni dal cittadino)

Sezione tabella

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

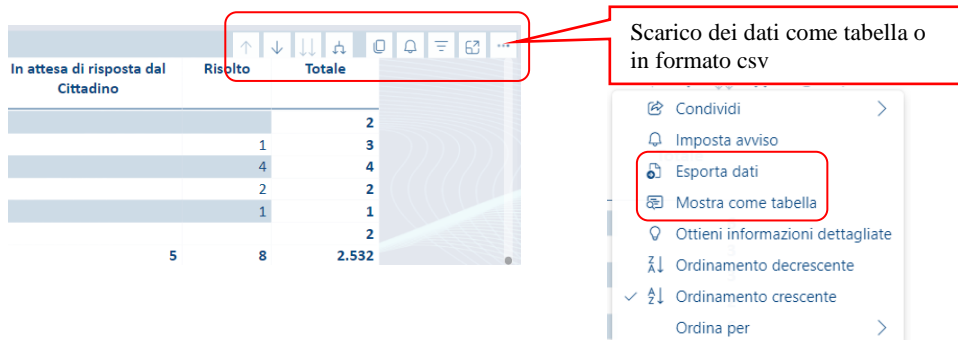
E' possibile selezionare il numero di record visualizzati all'interno della tabella:

| Dettaglio Ticket | | | | | | |
|------------------|----------|------------------|--------------|-------------------------------------|----------|--------------|
| Data Apertura | Aperto | Assegnato ad ASR | Chiuso | In attesa di risposta dal Cittadino | Risolto | |
| 02/10/2024 | | | 2 | | | |
| 03/10/2024 | | | 2 | | 1 | 3 |
| 04/10/2024 | | | | | 4 | 4 |
| 07/10/2024 | | | | | 2 | 2 |
| 08/10/2024 | | | | | 1 | 1 |
| 10/10/2024 | | 2 | | | | 2 |
| Totale | 1 | 4 | 2.514 | 5 | 8 | 2.532 |

Barra di scorrimento per la navigazione nel report

Scarico dei dati

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



Scarico dei dati come tabella o in formato csv

- Condividi
- Imposta avviso
- Esporta dati**
- Mostra come tabella**
- Ottieni informazioni dettagliate
- Ordinamento decrescente
- Ordinamento crescente
- Ordina per