



# Manuale d'uso di HyperFabbricati 3.0 - ACER Ferrara



Sistemi Globali S.p.A.  
[www.sisglobali.com](http://www.sisglobali.com)  
(Versione preliminare)



# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
1.1	Accesso al sistema . . . . .	4
1.2	Cambio password . . . . .	6
<b>2</b>	<b>Configurazioni</b>	<b>7</b>
2.1	Gestione degli utenti . . . . .	7
2.1.1	Associare gli utenti ai Comuni . . . . .	7
2.2	Gestione delle imprese . . . . .	8
2.3	Visualizzazione log ed errori . . . . .	9
2.4	Gestione Fax . . . . .	9
<b>3</b>	<b>Definizioni</b>	<b>10</b>
3.1	Gruppi di utenti . . . . .	10
3.2	Stati delle Richieste di Intervento . . . . .	11
<b>4</b>	<b>Richieste di intervento</b>	<b>12</b>
4.1	Visualizzazione delle richieste . . . . .	12
4.2	Compilazione di una nuova richiesta . . . . .	14
4.3	Verifica delle richieste . . . . .	16
4.3.1	Verifica telefonica . . . . .	17
4.3.2	Verifica di merito . . . . .	17
4.3.3	Richieste Respinte . . . . .	18
4.4	Ricerca . . . . .	18
<b>5</b>	<b>Gestione alloggi vuoti</b>	<b>20</b>
5.1	Elenco alloggi vuoti . . . . .	20
5.2	Assegnazione alloggi vuoti . . . . .	20
5.3	Gestione ripristino alloggi vuoti . . . . .	20

# Elenco delle figure

1.1	Homepage del sistema. . . . .	5
1.2	Cambio Password. . . . .	6
2.1	Gestione utenti. . . . .	7
2.2	Particolare di gestione utente. . . . .	8
2.3	Particolare di associazione utente. . . . .	8
2.4	Gestione imprese. . . . .	8
2.5	Gestione fax. . . . .	9
4.1	"Vai a" ... Richiesta di Intervento. . . . .	13
4.2	Inserimento Richiesta di Intervento. . . . .	14
4.3	Ricerca alloggio o fabbricato. . . . .	14
4.4	Inserimento Richiesta di Intervento. . . . .	15
4.5	Inserimento Verifica telefonica . . . . .	17
4.6	Inserimento Verifica di merito . . . . .	17
4.7	Ricerca Richieste di Intervento . . . . .	19

# Capitolo 1

## Introduzione

### 1.1 Accesso al sistema

Per entrare nel sistema è necessario collegarsi ad Internet e utilizzare un browser web (l'applicazione è ottimizzata per Microsoft Internet Explorer 5.5 o superiori).

Per accedere ad HyperFabbricati è necessario digitare il seguente indirizzo Internet:

**<http://omniatest.omniaglobal.net/acerfe> (AREA TEST!)**

e premere il tasto **Invio**.

A questo punto apparirà l'home page di HyperFabbricati (Fig. 1.1). Per accedere al sistema è necessario identificarsi digitando il proprio Username e la propria Password<sup>1</sup> e quindi cliccare sul tasto "Login" o premere "Invio".

Uno Username ed una Password personali definiscono il profilo dell'utente stesso e quindi le sue abilitazioni e la sua visibilità all'interno del sistema in relazione alle funzioni di sua competenza. (Fig. 1.1)

Se la password è corretta, a questo punto l'utente accede al sistema ed è in grado di visualizzare tutte le pagine alle quali ha accesso.

Ogni finestra di HyperFabbricati riporterà sempre, sulla parte sinistra, le varie funzioni e moduli abilitati a seconda del tipo di utente. Cliccando sulle singole voci contenute nei riquadri delle funzioni si attiveranno le relative pagine di HyperFabbricati.

Sono elencate di seguito alcune *indicazioni generali* per un miglior utilizzo del sistema Hyper:

- non si consiglia l'uso del tasto  della barra degli strumenti di Internet, ma, ove presente, suggeriamo l'utilizzo degli appositi tasti  (il quale permette di tornare alla pagina precedente),   che di volta in volta sono proposti nelle pagine di Hyper; questo allo scopo

---

<sup>1</sup>Username e Password sono chiavi "case sensitive" ovvero sono sensibili alla differenza fra lettere maiuscole e minuscole.

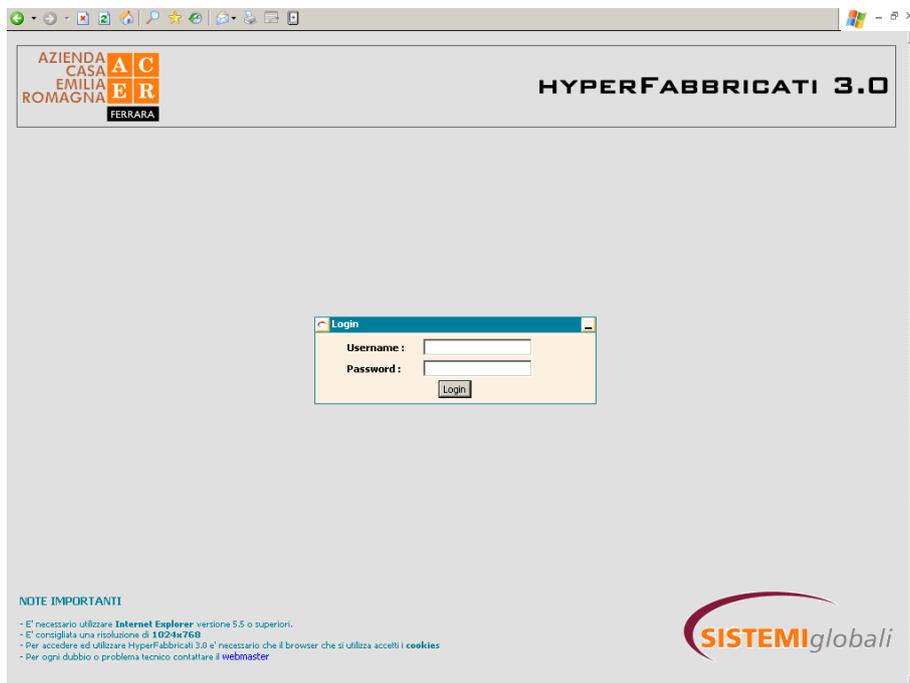


Figura 1.1: Homepage del sistema.

di non perdere, durante la navigazione nel sistema, alcune impostazioni che Hyper si genera automaticamente, che però non sono standard per Internet Explorer;

- nei campi preposti all'inserimento di una data, non occorre digitare le barre di separazione (gg/mm/anno) perché le stesse appariranno in automatico;
- nei campi preposti all'inserimento di un orario, non occorre digitare i puntini di separazione (hh:mm) perché gli stessi appariranno in automatico;
- caratteristica di tutte le applicazioni Web è che, ad ogni cambio di pagina, eventuali dati inseriti non vengono automaticamente registrati se non utilizzando le apposite funzioni di salvataggio, quindi è indispensabile sempre l'uso dei tasti di conferma come , , , , ...
- una lista o un elenco di Hyper può essere "sfogliato" avanti e indietro, in ordine progressivo, utilizzando i tasti , , ,  posti in cima alla maschera; il tasto "doppio" manda alla prima o all'ultima pagina dell'elenco, mentre il tasto "singolo" consente di sfogliare, avanti o indietro, pagina per pagina.

## 1.2 Cambio password

E' possibile quando lo si desidera, cambiare la propria password di accesso ad HyperFabbricati. Cliccare sulla voce "Cambia password" e poi inserire <sup>2</sup>:

- Vecchia password
- Nuova password
- Conferma password



Figura 1.2: Cambio Password.

**N.B.:** Le password sono memorizzate all'interno del database di HyperFabbricati in modalità criptata e quindi non è possibile per l'amministratore sapere qual'è la password di un certo utente. **Nel caso un utente perda la propria password l'amministratore potrà solamente cambiarla utilizzando la "Gestione utenti"**.

---

<sup>2</sup>Si consiglia di inserire password di almeno 6 caratteri contententi sia lettere che numeri.

## Capitolo 2

# Configurazioni

### 2.1 Gestione degli utenti

L'utente Amministratore di sistema può gestire gli utenti abilitati all'accesso ad HyperFabbricati. (Fig. 2.1)

Utente/i	Gruppo/i	Impresa
ACER Utente test acer	4. Call Center ACER	
Call Center TEST callcenter	1. Call center	
Comune di Argenta comune_argenta	2. Comune	
Comune di Ferrara comune_ferrara	2. Comune	
Geometra 1 geom1	6. Geometri ACER alloggi vuoti	
Geometra 2 geom2	6. Geometri ACER alloggi vuoti	
Gometra ACER pronto intervento geompi	7. Geometri ACER p.i.	
imp1	3. Impresa	Impresa esecutrice 01

Figura 2.1: Gestione utenti.

Cliccando su un utente già esistente o sul pulsante 'Inserisci nuovo' sarà possibile impostare una serie di dati come: username, password, indirizzo e-mail, impresa associata e privilegi di accesso. (Fig. 2.2)

#### 2.1.1 Associare gli utenti ai Comuni

Nel caso si debba gestire un utente di tipo Comune sarà necessario anche associare lo stesso utente ad uno o più comuni di appartenenza per fare in modo che l'utente possa vedere solo gli alloggi di sua competenza. (Fig. 2.3)

Figura 2.2: Particolare di gestione utente.

Figura 2.3: Particolare di associazione utente.

## 2.2 Gestione delle imprese

Questa sezione permette di gestire l'insieme delle imprese a cui si potranno inviare Richieste di Intervento, Ordini di Lavoro e che a loro volta inseriranno i Rapporti di Lavoro. (Fig. 2.4)

Figura 2.4: Gestione imprese.

Per ogni impresa è possibile impostare:

- Codice impresa
- Ragione Sociale
- Indirizzo

- Numero di telefono
- Numero di fax
- Numero di cellulare
- Indirizzo e-mail
- Modalità di notifica<sup>1</sup> (Nessuna notifica, e-mail, fax o sms)

## 2.3 Visualizzazione log ed errori

La prima sezione permette di visualizzare il registro di tutte le operazioni eseguite dai vari utenti con data e ora dell'operazione. La seconda invece è un registro degli errori generati dall'applicativo durante l'esecuzione.

## 2.4 Gestione Fax

Qui è possibile tenere sott'occhio i fax che vengono inviati automaticamente alle imprese (nel caso si sia selezionato 'Fax' come modalità di notifica nella Gestione delle imprese). E' possibile stampare un rapporto degli invii e visualizzare i fax che ancora non sono stati recapitati correttamente perchè il fax/modem ha trovato occupato, non ha ottenuto risposta, ecc.. (Fig. 2.5)

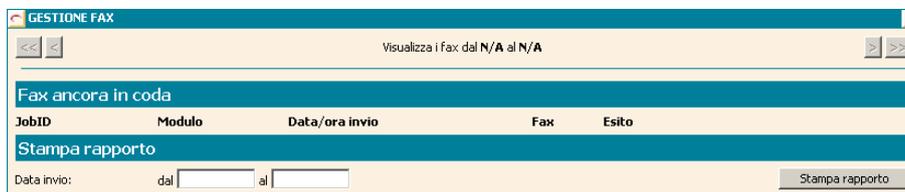


Figura 2.5: Gestione fax.

<sup>1</sup>Per notifica si intende l'invio di un modulo come ad esempio una Richiesta di Intervento.

## Capitolo 3

# Definizioni

### 3.1 Gruppi di utenti

Questa è la lista dei gruppi di utenti coinvolti nell'utilizzo di HyperFabbricati.

- Call Center Global  
Ha il compito di inserire le Richiesta di Intervento ricevute (telefonicamente, via fax, per lettera, via e-mail, ecc.) e di emettere gli Ordini di Lavoro per le Imprese Esecutrici.
- Call Center ACER  
E' l' "Ufficio Clienti" di ACER. Può inserire e sollecitare le Richieste di Intervento al Call Center Global come anche effettuare ed inserire in HyperFabbricati le verifiche telefoniche e di merito
- Geometra ACER (pronto intervento)  
Vedi il gruppo "Call Center ACER"
- Geometra ACER (alloggi vuoti)  
E' l'insieme dei Geometri ACER addetti alla sola gestione degli alloggi vuoti
- Resp. manut. ACER  
Può inserire e sollecitare le Richieste di Intervento al Call Center Global come anche effettuare ed inserire in HyperFabbricati le verifiche telefoniche e di merito nonchè gestire gli alloggi vuoti assegnandoli al gruppo Geometra ACER (alloggi vuoti)
- Impresa Esecutrice  
Riceve gli Ordini di Lavoro dal Call Center Global e inserisce i Rapporti di Lavoro notificandoli poi al Call Center Global

- Comune  
Può solamente visionare le Richieste di Intervento del suo Comune associato
- ACER (Sola lettura)  
Può consultare e quindi anche stampare tutti i dati ed i report contenuti in HyperFabbricati ma non può effettuare nessun inserimento e/o modifica

## **3.2 Stati delle Richieste di Intervento**

Di seguito vengono riportati sinteticamente gli stati che può assumere una Richiesta di Intervento. Vedere (Parag. 4.2) per maggiori dettagli.

- Registrata, da inviare
- Registrata
- Ordinata, da inviare
- Ordinata
- RdL compilato
- Conclusa
- Respinta

## Capitolo 4

# Richieste di intervento

### 4.1 Visualizzazione delle richieste

Attraverso l'utilizzo delle funzionalità disponibili nella parte sinistra della pagina di HyperFabbricati è possibile visionare e quindi gestire le Richieste di Intervento già inserite.

Questi sono i "registri" (Fig. 4.1) che sono al momento presenti nel sistema:



- **Richieste di Intervento**

Contiene tutte le richieste inserite fino ad ora nel sistema

- **Richieste in attesa**

Contiene tutte le richieste che si trovano nello stato "**Registrata, da inviare**", "**Registrata**" e "**Ordinata, da inviare**" e cioè tutte quelle richieste che ancora non sono state inviate all'impresa per l'esecuzione

- **Richieste sollecitate**

Contiene tutte le richieste che hanno ricevuto almeno un sollecito sia da parte di Call Center ACER verso il Call Center Global sia dal Call Center Global verso Impresa Esecutrice

- **Richieste da verificare**

Contiene tutte le richieste definite dall'Impresa Esecutrice come concluse ma che ancora necessitano di verifica da parte del Call Center ACER sia per quanto riguarda la "Verifica telefonica" che la "Verifica di merito"

- **Richieste da inviare**

Contiene tutte le richieste che ancora devono essere inviate/notificate al Call Center Global.

- **Richieste scadute**

Contiene tutte le quelle richieste non ancora concluse ma che sono scadute tenendo conto della data di scadenza indicata nell'Ordine di Lavoro

Selezionando uno dei registri verrà visualizzata la lista delle Richieste di Intervento appartenenti a quel determinato "registro". Ecco un esempio di come comparirà la lista delle Richieste di Intervento. (Fig. 4.1)

Data	Dati pratica	Stato	Risc. cliente	Risc. tecnico ACER
28/11/2005 14:38	Richiesta di intervento n. 15/2005 - ROSSI DINO VIA 25 APRILE 6 - 44011 - ARGENTA - Tel: 0533112233	Registrata, da inviare		
28/11/2005 09:42	Richiesta di intervento n. 14/2005 - CAPELLI MARIA P.ZZA C. LIBERTA' 5 - 44010 ANITA - ARGENTA	Conclusa	OK	OK
28/11/2005 09:15	Richiesta di intervento n. 13/2005 - TORELLI MARIO VIA GUERRA 5 - 44010 ANITA - ARGENTA - Tel: 0533001122	Conclusa	Non eseguito	OK
21/11/2005 16:48	Richiesta di intervento n. 12/2005 - SPINELLI MARIO P.ZZA C. LIBERTA' 6 - 44010 ANITA - ARGENTA - Tel: 0532112233	Conclusa		
31/10/2005 12:24	Richiesta di intervento n. 8/2005 - *** FABBRICATO *** VIA BULGARINA 11 - 44011 - ARGENTA	Registrata		
31/10/2005 10:52	Richiesta di intervento n. 7/2005 - *** FABBRICATO *** VIA BULGARINA 11 - 44011 - ARGENTA	RdL compilato		
27/10/2005 10:56	Richiesta di intervento n. 5/2005 - BIAVATI MARIO BRUNO VIA BULGARINA 11 - 44011 - ARGENTA - Tel: 0532000001	Ordinata, da inviare		
29/09/2005 15:30	Richiesta di intervento n. 3/2005 - *** FABBRICATO *** VIA PIAVE 1 - 44010 BANDO - ARGENTA	Ordinata		

Vai alla richiesta n.  / 2005

Da ognuno dei "registri" sarà anche possibile visualizzare qualunque Richiesta di Intervento inserendo il numero progressivo e l'anno corrispondente nella parte bassa del "registro". (Fig. 4.1)

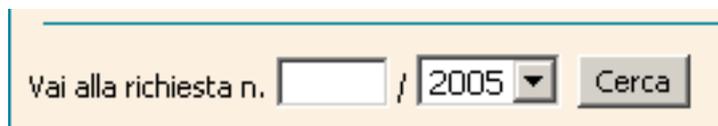


Figura 4.1: "Vai a"... Richiesta di Intervento.

## 4.2 Compilazione di una nuova richiesta

La compilazione di una Richiesta di Intervento è una procedura molto semplice. A partire da un qualunque "registro" di Richieste di Intervento si preme il pulsante 'Inserisci richiesta' in basso a destra.

A questo punto devono essere inseriti tutti i dati necessari affinché la Richiesta di Intervento possa essere Registrata ed inviata al Call Center Global. (Fig. 4.2)

RICHIESTE DI INTERVENTO

AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA FERRARA

GLOBAL SERVICE PER LA GESTIONE MANUTENTIVA DI IMMOBILI ERP SITI NELLA PROVINCIA DI FERRARA

Richiesta di intervento

Progressivo: / Data: 28/11/2005 Ora: 12:30

Contratto: TEST2005 - Contratto di collaudo 2005

Codice alloggio/immobile: ...

Indirizzo: Interno: CAP: Località: Comune: Provincia: Codice utente: Nome: Data decorrenza: Telefono: Richiedente: Contatto richiedente: Descrizione richiesta: Tipologia intervento:

<< Inserisci richiesta

Figura 4.2: Inserimento Richiesta di Intervento.

CERCA ALLOGGI/ASSEGNATARI

Codice: Via: Località: Comune: Prov: FE Cod. Utente: Cognome e nome: rossi Nome componente:

Cerca Chiudi

Codice	Assegnatario	Via	Piano	Località	Comune
3800101390101 [FABB]	ROSSI VALENTINA	VIA BENVENUTO TISI 6	Piano 1	ARGENTA	ARGENTA
3800101450101 [FABB]	ROSSI DINO	VIA 25 APRILE 6	Piano 0	ARGENTA	ARGENTA

Figura 4.3: Ricerca alloggio o fabbricato.

Di seguito si elencano le procedure nell'ordine più opportuno:

- Selezionare il contratto di appartenenza

- Cliccare sul pulsante  per cercare e selezionare l'alloggio o il fabbricato (Fig. 4.3)
- Inserire il numero di telefono di riferimento dell'alloggio  
Questo dato sarà poi “auto-compilato” nel caso si dovesse creare una nuova Richiesta di Intervento per lo stesso alloggio
- Inserire Richiedente, Contatto richiedente, Tipologia intervento e Descrizione richiesta

Dopo aver inserito tutti i dati necessari cliccare in basso a destra sul pulsante “**Inserisci richiesta**” e confermare i dati. Ora la Richiesta di Intervento si troverà nello stato di “**Registrata, da inviare**” e fino a che essa non verrà inviata al Call Center Global si potranno effettuare ancora modifiche o addirittura eliminare la Richiesta di Intervento. (Fig. 4.4)



Figura 4.4: Inserimento Richiesta di Intervento.

Cliccando infatti sul pulsante “**Modifica**” sarà possibile modificare i dati precedentemente inseriti. Così come cliccando sul pulsante “**Elimina**” sarà possibile eliminare completamente la Richiesta di Intervento senza che rimanga nemmeno traccia della sua esistenza (Notare che l’eliminazione di una Richiesta di Intervento non è assolutamente paragonabile all’operazione di **Annullamento**, cosa che sarà approfondita più avanti).

Ora che la Richiesta di Intervento è stata inserita, la si può inoltrare al Call Center Global semplicemente cliccando sul pulsante “**Notifica al Call Center**”. Dopodichè la Richiesta di Intervento andrà nello stato “**Registrata**” e non sarà più possibile effettuare modifiche fino a che l’Impresa Esecutrice avrà concluso l’intervento e avrà notificato il Rapporto di Lavoro al Call Center Global.

Di seguito vengono riportati gli “stati” che avrà una Richiesta di Intervento nel corso della sua “vita”:

- **Registrata, da inviare**

La Richiesta di Intervento è appena stata inserita ma non ancora notificata al Call Center Global

- **Registrata**

La Richiesta di Intervento è stata inserita direttamente dal Call Center Global oppure è stata inserita dal Call Center ACER e successivamente notificata al Call Center Global

- **Ordinata, da inviare**

Il Call Center Global ha inserito l’Ordine di Lavoro ma non lo ha ancora notificato all’Impresa Esecutrice

- **Ordinata**

L’Impresa Esecutrice ha ricevuto l’Ordine di Lavoro dal Call Center Global

- **RdL compilato**

L’Impresa Esecutrice ha iniziato o concluso l’intervento ordinato e ha inserito il Rapporto di Lavoro che ancora non è stato inviato al Call Center Global

- **Conclusa**

L’Impresa Esecutrice definisce concluso l’intervento notificando il Rapporto di Lavoro al Call Center Global

- **Respinta**

Il Call Center Global ha ritenuto che la Richiesta di Intervento non è da eseguire e ha portato la Richiesta di Intervento in questo stato

### 4.3 Verifica delle richieste

Questa operazione è demandata all’Ufficio Clienti di ACER e può essere quindi eseguita sia dal Call Center ACER che dal Geometra ACER (pronto intervento). E’ possibile “verificare” gli interventi conclusi solo quando una Richiesta di Intervento si trova nello stato “**Conclusa**”.

Aperto il “registro” delle Richieste di Intervento da verificare si apre appunto la lista di tutte quelle Richieste di Intervento che sono concluse ma che ancora non hanno ricevuto la verifica telefonica e/o di merito.

### 4.3.1 Verifica telefonica

Aprire una Richiesta di Intervento in stato “**Conclusa**” e inserire dopo la sotto maschera del Rapporto di Lavoro le informazioni per la verifica telefonico. (Fig. 4.5)



The screenshot shows a web interface titled "Operazioni ACER". It contains two input fields: "Esito verifica cliente:" with a dropdown menu, and "Note verifica cliente:" with a text area and vertical scroll arrows. A "Conferma verifica" button is located to the right of the text area.

Figura 4.5: Inserimento Verifica telefonica

E' possibile scegliere uno tra questi esiti:

- OK  
L'assegnatario riporta che l'intervento è fatto bene
- Non eseguito  
L'assegnatario sostiene che l'intervento non è stato eseguito
- Da rieseguire  
L'assegnatario sostiene che l'intervento non è stato eseguito correttamente

### 4.3.2 Verifica di merito

Aprire una Richiesta di Intervento in stato “**Conclusa**” e inserire dopo la sotto maschera del Rapporto di Lavoro le informazioni per la verifica di merito. (Fig. 4.6)



The screenshot shows a web interface titled "Operazioni ACER". It contains two input fields: "Esito verifica ACER:" with a dropdown menu, and "Note verifica ACER:" with a text area and vertical scroll arrows. A "Conferma verifica" button is located to the right of the text area.

Figura 4.6: Inserimento Verifica di merito

Dopo il sopralluogo del tecnico incaricato è possibile scegliere uno tra questi esiti:

- OK  
L'intervento è fatto bene

- Non eseguito

L'intervento non è effettivamente stato eseguito dall'Impresa Esecutricee sarà quindi da eseguire

- Da rieseguire

L'intervento non è effettivamente stato eseguito correttamente dall'Impresa Esecutricee sarà quindi da rieseguire

### 4.3.3 Richieste Respinte

Nel caso una Richiesta di Intervento si trovi nello stato "**Respinta**" l'addetto ACER potrà effettuare l'operazione di "Ripristino" e cioè richiedere che la Richiesta di Intervento "**Respinta**" debba essere eseguita e quindi riportata nello stato "**Ordinata**".

Per eseguire l'operazione di "Ripristino" aprire la Richiesta di Intervento e poi premere sul pulsante "**Ripristina richiesta**".

## 4.4 Ricerca

Selezionando la voce "Ricerca" è possibile effettuare ricerche molto particolareggiate delle Richieste di Intervento. Inserire a piacimento tutti i filtri necessari nella maschera di ricerca e premere "**Cerca**" (Fig. 4.7)

RICERCA MODULI

Cerca in **Richiesta di intervento**

**Richiesta di intervento**

Progressivo dal  al

Anno

Data richiesta dal  al

Codice utente

Comune

Località

Richiedente

Contatto richiedente

Nome assegnatario

Immobile

Indirizzo

Descrizione richiesta

Tipologia intervento

Impresa esecutrice

Stato richiesta

Data scadenza dal  al

Tempistica intervento

Data esecuzione dal  al

Data esecuzione al dal  al

Figura 4.7: Ricerca Richieste di Intervento

## **Capitolo 5**

# **Gestione alloggi vuoti**

**5.1 Elenco alloggi vuoti**

**5.2 Assegnazione alloggi vuoti**

**5.3 Gestione ripristino alloggi vuoti**