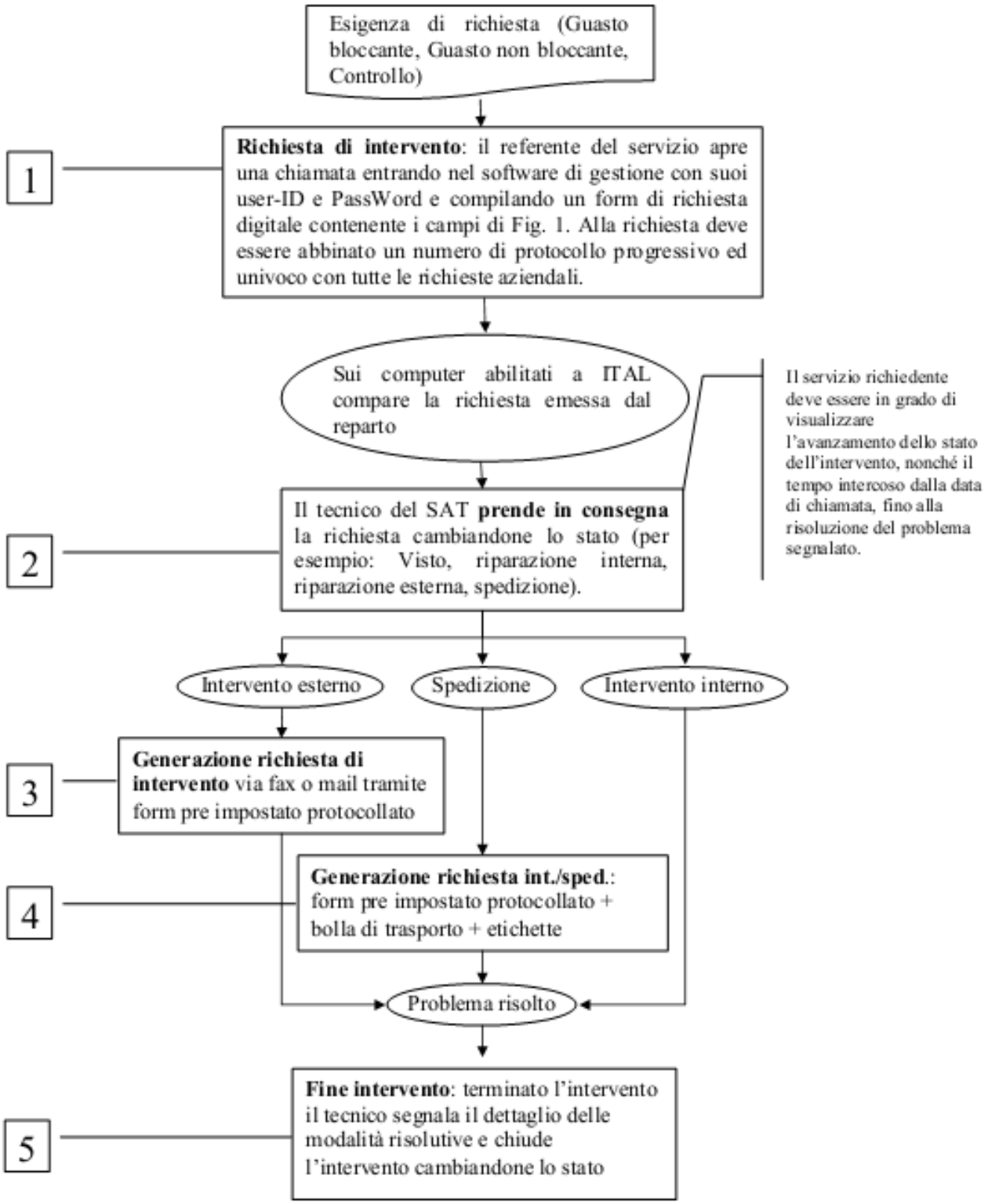
Esigenza di richiesta (Guasto bloccante, Guasto non bloccante, Controllo)
1
Richiesta di intervento: il referente del servizio apre una chiamata entrando nel software di gestione con suoi user-ID e PassWord e compilando un form di richiesta digitale contenente i campi di Fig. 1. Alla richiesta deve essere abbinato un numero di protocollo progressivo ed univoco con tutte le richieste aziendali.
Sui computer abilitati a ITAL compare la richiesta emessa dal reparto
Il servizio richiedente deve essere in grado di visualizzare l'avanzamento dello stato dell'intervento, nonché il tempo intercoso dalla data di chiamata, fino alla risoluzione del problema segnalato.
2
Il tecnico del SAT **prende in consegna** la richiesta cambiandone lo stato (per esempio: Visto, riparazione interna, riparazione esterna, spedizione).
Intervento esterno
Spedizione
Intervento interno
3
Generazione richiesta di intervento via fax o mail tramite form pre impostato protocollato
4
Generazione richiesta int./sped.: form pre impostato protocollato + bolla di trasporto + etichette
Problema risolto
5
Fine intervento: terminato l'intervento il tecnico segnala il dettaglio delle modalità risolutive e chiude l'intervento cambiandone lo stato