

# Dedalus

SOFTWARE FOR HEALTHCARE

# ADPERSONAM

## IWEB

### Iweb

Iweb è la piattaforma utilizzata da Dedalus per il supporto avanzato degli utenti, ed offre funzionalità di web self service tramite un approccio di tipo “Portale”, rendendo disponibili agli utenti funzionalità diverse in base al proprio ruolo.

### Come accedere al servizio

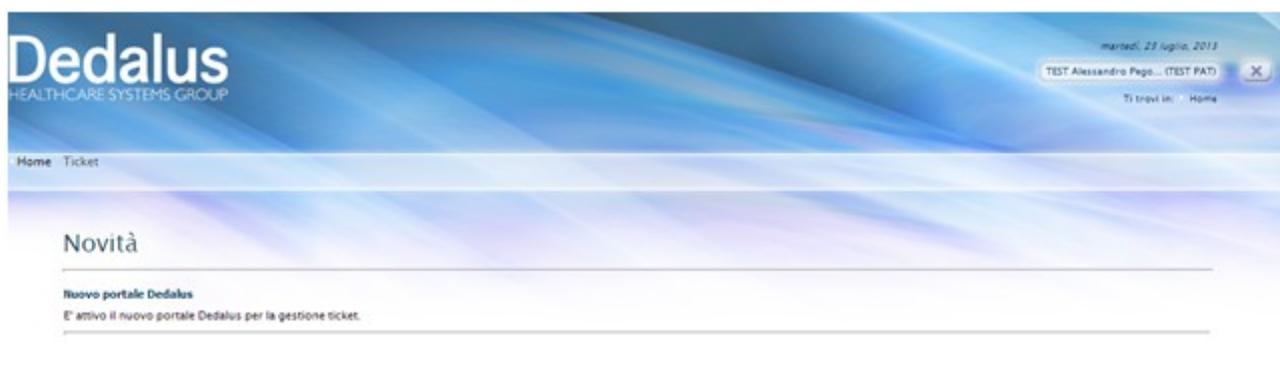
Aprire il browser ed inserire nella barra degli indirizzi <http://helpdesk.dedalus.eu/iweb/> dando avvio alla ricerca.



Effettuare il login per accedere alla pagina di assistenza. Inserire Username e password e selezionare **Accedi**.

### Home page

Quella presentata è la home di default: il portale Iweb può essere configurato da chi amministra il sistema in base alle esigenze degli utenti.

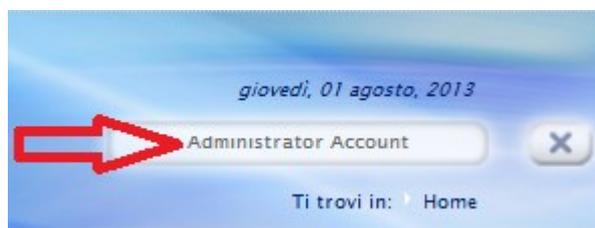


## Menu

Nel menù presente nella home sono elencate le funzioni di Iweb disponibili. Cliccando su ogni voce di menu disponibile si accede alla pagina di riferimento.

## Gestione del profilo personale

La gestione del profilo personale avviene cliccando sulla voce che specifica il proprio account di accesso come visualizzato nell'immagine seguente, in alto a destra.



Da qui è possibile modificare i propri dati compilando i campi previsti e cliccando poi su **Aggiorna**.

Da qui è anche possibile modificare in qualsiasi momento la password personale dell'utente.



**Uscita dal sistema Ticket** Per uscire dall'applicazione selezionare la X di Logout.



La sezione ticket permette di aprire richieste di assistenza e di monitorarle nel corso del loro iter di evasione. Iweb consente infatti di inviare segnalazioni on line e, successivamente, di tenere sotto controllo lo stato di avanzamento della segnalazione.

Dalla barra dei menu selezionare Ticket per accedere alla pagina di riferimento.



**Consultazione ticket**

La finestra presenta l'elenco delle richieste inviate ad assistenza.

Ticket	Data	Tipo	Oggetto	Asset	Stato	Aggiornamento	Ticket padre
91D	18/07/2013 17:14:30	Anomalia	test Iweb	SCR_SCREENING ()	Scartato	19/07/2013 12:36:44	

Per ogni richiesta è possibile visualizzare:

- Il codice identificativo assegnato in fase di creazione: **Nr Ticket**
- La **data di apertura** o di inserimento del Ticket sul sistema
- Il **tipo di problema** segnalato all'assistenza
- La breve descrizione del problema: **Oggetto**
- L'**asset** di riferimento: applicativo per cui il cliente effettua la segnalazione-richiesta
- Lo **stato** della segnalazione: step in cui si trova la segnalazione o iter di avanzamento
- La data e l'ora dell'ultima modifica apportata
- L'eventuale ticket padre a cui è associata la richiesta

La ricerca dei ticket può essere effettuata utilizzando come filtri uno o più dei seguenti campi:

- Il **protocollo**, cioè il codice identificativo o nr ticket che è stato assegnato al ticket in fase di creazione (Ricerca per ID Ticket): inserire nel campo *Ricerca per ID Ticket* il codice ID e avviare la ricerca cliccando *Aggiorna*

- Lo **Stato** in cui si trova il ticket
- La **tipologia di richiesta**
- **L'intervallo di creazione** (Da:, A:)

## Visualizzazione dettaglio Ticket

Per visualizzare un ticket nel dettaglio, selezionarlo cliccando sul numero di protocollo di riferimento.

## Aggiungere un nuovo Ticket

Per creare un nuovo ticket selezionare **Nuovo ticket**

Home Ticket

Da:

A:

Stato

- Ticket Aperti
- Ticket Sospesi
- Ticket Chiusi

Tipologia:

- Adeguamenti Normativi
- Anomalia
- Consulenza - Informazioni
- Hardware
- Personalizzazione

Ricerca per ID Ticket

Ricerca nel Testo

[Nuovo Ticket](#) [Esporta](#) [Stampa](#) [Aggiorna](#)

Ticket	Data	Tipo	Oggetto	Asset	Stato	Aggiornamento	Ticket padre
91D	18/07/2013 17:14:30	Anomalia	test Iweb	SCR_SCREENING ()	Scartato	19/07/2013 12:36:44	

Pagina 1 di 1 - 1 Record trovati << < > >>

Si apre la pagina di creazione di un nuovo ticket.

### Ticket #NEW

---

**Generale**

**Utente**

**Tipo**

**Stato**

**Asset**  
  
Descrizione:  
#: Data acq.

**Altre informazioni**  
**Altro richiedente**

**Dettaglio**  
**Oggetto**  
  
**Problema**

La finestra è suddivisa in cinque sezioni:  
In Generale sono specificati i seguenti campi:

- la **Tipologia** - Tipo
- lo **Stato** (di default *Non confermato*)
- l'**Utente** che attiva la richiesta
- In **Asset** deve essere specificato il progetto o l'applicazione oggetto della richiesta
- In **Altre informazioni** è possibile specificare eventuali altri nominativi di riferimento per il ticket
- In **Dettaglio** è contenuto l'**Oggetto** del ticket ed una breve descrizione del **Problema** riscontrato

- In **Allegati** è possibile inserire file, come ad esempio immagini dell'errore, etc.

Una volta compilati i campi obbligatori della richiesta ticket, è possibile inviare la richiesta cliccando su **Salva** o su **Salva e chiudi** per chiudere anche la maschera attuale.

## Allegati

Sfoglia... Aggiungi

[Salva](#) [Salva e chiudi](#)

## Esportazione dati dei ticket

Per estrarre i dati relativi ai ticket selezionare **Esporta**

Home Ticket

Da:

A:

Ricerca per ID Ticket:

Ricerca nel Testo:

Stato:  Ticket Aperti  Ticket Sospesi  Ticket Chiusi

Tipologia:

- Adegamenti Normativi
- Anomalia
- Consulenza - Informazioni
- Hardware
- Personalizzazione

Nuovo Ticket **Esporta** Stampa Aggiorna

Ticket	Data	Tipo	Oggetto	Asset	Stato	Aggiornamento	Ticket padre
95D	26/07/2013 16:37:10	Anomalia	SCR	SCR_SCREENING ()	Non Confermato	26/07/2013 16:37:10	
94D	22/07/2013 13:59:11	Anomalia	richiesta	SCR_SCREENING ()	Non Confermato	22/07/2013 13:59:11	
93D	18/07/2013 18:10:41	Anomalia	TEST invio	SCR_SCREENING ()	Non Confermato	19/07/2013 15:53:44	
91D	18/07/2013 17:14:30	Anomalia	test Iweb	SCR_SCREENING ()	Scartato	19/07/2013 12:36:44	

Tramite questa funzione è possibile estrarre un file excel contenente i seguenti dati di dettaglio:

- Nr ticket
- Data inserimento ticket
- Tipologia della segnalazione – Tipo
- Oggetto del ticket
- Ticket ID – numero del ticket
- Asset – Applicativo per cui è stata effettuata la segnalazione (esempio SCR\_SCREENING)
- Stato del ticket
- Aggiornamento – data di ultima modifica della segnalazione effettuata
- Ticket Padre – eventuale link con altri ticket

## Avvertenze

I dati contenuti in questo documento sono riservati. La loro divulgazione a terzi rispetto ai destinatari potrà avvenire solo con esplicito consenso di Dedalus SpA.

**Dedalus** ADPERSONAM  
SOFTWARE FOR HEALTHCARE

Dedalus è il primo gruppo specializzato nel settore dell'ICT per la sanità.

Nasce dall'integrazione delle principali aziende dell'ICT per la sanità posizionandosi quale punto di riferimento di eccellenza, con importanti capacità di investimento in ricerca e sviluppo. Detiene importanti posizioni in tutti i segmenti di mercato della sanità pubblica e privata.



Opera con certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008.

Sede legale

via di Collodi 6/c

50141 Firenze