

Descrizione applicazione gestione segnalazioni pronto intervento

Di seguito si riporta una breve descrizione di come si vorrebbe far funzionare l'app della gestione delle segnalazioni dando la possibilità di gestire i tempi e gli interventi imposti da Arera e la gestione ed il controllo delle attività.

La suddivisione delle aree e delle segnalazioni rimane uguale a quella ad oggi in uso per le segnalazioni su Tustena

1. Segnalazione di guasto
2. Call center crea ticket con codice univoco
3. Creazione ticket e assegnazione al Dipartimento competente (idrico-Fognario)
4. l'app. deve inviare una notifica all'operatore/i del reparto corrispondente e per conoscenza al capo area e al Responsabile
5. L'operatore deve visionare un elenco di segnalazione con la differenziazione dell'avanzamento (tipo.. in gestione, passata a capo squadra, avviato intervento)
6. Una volta che l'operatore designato si reca su posto della segnalazione andando a gestire il ticket lo stesso deve compilare il verbale si sopralluogo *FITE-ABA-07-7 Verbale di Sopralluogo Ed. 2* che deve essere preimpostato dall'app e riportare in automatico i dati caricati da Tusцена o dal call center (vedi esempio sotto) allo stesso si deve dare la possibilità di associare foto e dati della posizione .

Esempio di verbale di sopralluogo

Riportare n° ticket e n. rintracciabilità

I dati di questo riquadro devono caricarsi in automatico

caltaqua Acque di Caltanissetta S.p.A.		VERBALE DI SOPRALLUOGO		FITE-ABA-07-T. E4.2 Giugno 2019 Pagina ___ di ___	
Attività: FCC Aqualis S.A.					
Area: Zona IV Intercomunale					
Unità di Gestione: Acque di Caltanissetta SpA					
N. Ordine:					
Data			Data Controfirma per verifica:		
Comune:			Indirizzo:		
Zona di Distribuzione:					
IL SEGNALANTE:					
MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:					
Indirizzo (Se diverso dalla segnalazione):			N. Contatore Utente:		
Lettera Contatore:		Prossimo di esercizio attuale:		Prossima acqua fitta:	
RETE IDRICA	<input type="checkbox"/>	PERDITA CONDOTTA PRIMARIA STRADA	RETE FOGNARIA	<input type="checkbox"/>	OCCORRE INTERVENTO AUTOESPURGO
	<input type="checkbox"/>	PERDITA CONDOTTA MARCIAPIEDE		<input type="checkbox"/>	OCCORRE INTERVENTO DI SCAVO
	<input type="checkbox"/>	PERDITA DIRAMAZIONE UTENTE		<input type="checkbox"/>	FUORIUSCITA POZZETTO STRADALE
	<input type="checkbox"/>	PERDITA MONTANTE		<input type="checkbox"/>	FUORIUSCITA POZZETTO UTENTE
	<input type="checkbox"/>	CONTATORE OTTURATO		<input type="checkbox"/>	CADITOIA ACQUE BIANCHE OTTURATA
	<input type="checkbox"/>	INFILTRAZIONE INTERNA A PROPRIETA' PUBBLICA		<input type="checkbox"/>	CADITOIA ACQUE BIANCHE DA MANUTENZIONARE
	<input type="checkbox"/>	PERDITA INTERNA A PROPRIETA' PRIVATA		<input type="checkbox"/>	CHIUSINO ROTTO DA SOSTITUIRE
	<input type="checkbox"/>	NON DI COMPETENZA ALTRO		<input type="checkbox"/>	POZZETTO DA SOSTITUIRE ALTRO
GRADO D'URGENZA INTERVENTO: <input type="checkbox"/> ALTO <input type="checkbox"/> MEDIO <input type="checkbox"/> BASSO					
NOTE:					
INTERVENTO RICHIESTA: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
ORA VERIFICA:					
DATA VERIFICA:					
L'UTENTE: Firma: _____ Data: ____/____/____			IL FONTANIERE: Firma: _____ Data: ____/____/____		

Si deve dare la possibilità della firma dell'utente

L'operatore deve poter modificare questa parte e

Data e ora devono inserirsi in automatico non appena si chiude il verbale e possibilmente anche il nome dell'operatore preso dai dati di accesso all'app

7. l'operatore una volta che compila il verbale ed esegue il sopralluogo ha chiuso il ticket rilasciando 3 alternative:

Alternativa 1: (chiude il ticket in quella stessa fase perché

A) riparato il guasto;

B) non di competenza;

Alternativa 2: (non può risolvere guasto e necessita di attività con squadra di manutenzione)

Alternativa 3 : (assegnazione errata della segnalazione lo assegna al reparto corretto)

Alternativa 1

L'operatore riconosce che il guasto lo può riparare pertanto interviene e a fine lavori compilare uno dei moduli del sistema di qualità Caltaqua

- Per interventi con auto espurgo o canal jet (quindi fognari) *FITE-ABA-07-10. Ed.2* ;

The form is titled 'SCHEDA INTERVENTO AUTOESPURGO' and includes the Caltaqua logo and the reference 'FITE-ABA-07-10. Ed.2'. It contains several sections: 'Attività' (Aqualia Gestione Integrale dell'acqua), 'Area' (Zona Europa Sud), 'Unità di Gestione' (Acque di caltanissetta SpA), and 'N° Ordine di'. A 'DATI GENERALI' section includes fields for 'Data intervento', 'Spurgo Canal jet', and 'Materiale Forniti dall'Impresa'. A table for 'MANODOPERA Impresa Esecutrice' and 'MEZZI / ATTREZZATURE Impresa Esecutrice' is present. There are also time-based sections for 'Escavatore', 'Lift', 'Operario Comune', and 'Operaio Qualificato'. A technical section 'Indicare il punto di occlusione' includes diagrams and fields for 'Diametro Collettore Primario', 'Diametro Diramazione', and 'Intervento Risolto'. At the bottom, there are signature and date fields for 'L'Impresa Esecutrice', 'Per Caltaqua', and 'L'utente'.

Riportare n° ticket e n. rintracciabilità

I dati di questo riquadro devono caricarsi in automatico

L'operatore deve poter modificare questa parte e

Data e ora devono inserirsi in automatico non appena si chiude il verbale e possibilmente anche il nome dell'operatore preso dai dati di accesso all'app

Si deve dare la possibilità della firma dell'utente

Alternativa 2

(non può risolvere guasto e necessita di attività con squadra di manutenzione)

L'operatore competente (per zona e per reparto) che ha effettuato il sopralluogo e compilato apposito verbale *FITE-ABA-07-7 Verbale di Sopralluogo Ed. 2* nel quale indica che occorre un intervento di manutenzione con squadra specifica chiude il ticket e l'app deve segnalare al capo squadra di reparto e di territorio la necessità di intervenire notificandolo e lasciando la possibilità di visionare ed avere un elenco di interventi da eseguire in ordine cronologico che da questo punto in poi solo lui o il responsabile di Settore potrà visionare o chiudere.

L'app deve consentire al Capo Squadra e/o Responsabile di assegnare l'intervento alla squadra di manutenzione specifica e rilasciare notifica all'addetto della squadra di manutenzione dando la possibilità di ricevere *FITE-ABA-07-08. Ed.3 con la parte precompilata e il relativo verbale di sopralluogo e foto per facilitarne l'attività e dare la possibilità di aggiornamento dell'avanzamento e compilazione del stesso verbale FITE-ABA-07-08. Ed.3 ed una volta concluse tutte le fasi lavorative di propria pertinenza rimandare al capo squadra la notifica con i dati di avanzamento dell'intervento che a questo punto se concluso potrà chiudere l'intervento o programmare ulteriori attività.*

Da aggiornare con i dati di invio

caltaqua		REPORT LAVORI ESEGUITI		FITE-ABA-07-08. Ed.3 Giugno 2018 Pag. 1/2 No. Ordine di lavoro	
Attività:		FCC AQUALIA S.A.			
Area:		INTERNAZIONALE			
Unità di Gestione:		Acque di caltanissetta SpA			
REPORT LAVORI ESEGUITI N°	TIPO DI MANUTENZIONE:				
	MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA DEGLI		MANUTENZIONE ORDINARIA A ROTTURA		
ORDINE INVIATO DA:		IN DATA:			
ORDINE ESEGUITO DA:		IN DATA:			
COMUNE DI		INDIRIZZO			
DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO		TIPO DI FATTURAZIONE			
		PROPRIA			
OSSERVAZIONI					
MATERIALI UTILIZZATI	QUANTITA'	MATERIALI UTILIZZATI		CARATTERISTICHE / DIAMETRO	
MANO D'OPERA	NOME DELL'OPERAI	DATA	ORA INIZIO LAVORO	ORA FINE LAVORO	Tempo
Scheda:					
DESCRIZIONE DELLE OPERE ANCORA DA REALIZZARE E OSSERVAZIONI			RESPONSABILE INCARICATO		
			Filo		
			Data:		

caltaqua		REPORT LAVORI ESEGUITI		FITE-ABA-07-08. Ed.3 Giugno 2018 Pag. 2/2 No. Ordine di lavoro	
Attività:		FCC AQUALIA S.A.			
Area:		INTERNAZIONALE			
Unità di Gestione:		Acque di caltanissetta SpA			
DATI GENERALI (da compilare prima dell'intervento)					
Data Intervento:		dalle ore:		alle ore:	
Condizioni atmosferiche e temperatura: Soleggiato Poggia Altro T: °C					
Comune:					
Via:					
Lavori di:					
Impresa Esecutrice:					
Inviare verifica presenza cavi elettrici da (IN DOTAZIONE):					
Inviare presenza di cavi elettrici nell'area degli scavi:					
Marca Strumento:		modello:		data scadenza neu:	
Fasi lavorative - Uscite/ordine intervento					
<input type="checkbox"/> Demolizione/riassetto in cassero cantiere		<input type="checkbox"/> Demolizione/Pulimentazione sboccia		<input type="checkbox"/> Scavo per individuazione rottura	
<input type="checkbox"/> Eseguito momento d'operazione		<input type="checkbox"/> Emetto scavi		<input type="checkbox"/> Posa di Co di sboccia	
<input type="checkbox"/> Ripristino Pulimentazione		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Misure Scavi e Tipo di Pavimentazione					
Ripristino Eseguiti					
Attevo fotografica					
Prima		Durante		Dopo	
SI / NO		SI / NO		SI / NO	
MANODOPERA Impresa Esecutrice			MISURE ATTREZZATURE Impresa Esecutrice		
N°:	COGNOME NOME	QUANTITA'	TIPO	LARGHARAZIE	
1					
2					
3					
4					
(Eventuali Not-Personale, Mezzi e Attrezzature Impresa Esecutrice)					
Escavatore	dalle ore	alle	Escavatore	dalle ore	alle
Camion	dalle ore	alle	Camion	dalle ore	alle
Operai Comune	dalle ore	alle	Operai Comune	dalle ore	alle
Materiali Spesi dell'impresa Esecutrice:					
Lavori da ultimare: momento di operazione Emetto Posa di Co di sboccia Pulimentazione					
Note/Osservazioni:					
Verifica / Colloquio					
Data:		Filo		Filo	
Fatto da:		Fatto da:		Fatto da:	
Per l'impresa Esecutrice		Per caltaqua		Il direttore dei lavori	
Filo	Filo	Filo	Filo	Filo	Filo
Data:	Data:	Data:	Data:	Data:	Data:

Alternativa 3

(assegnazione errata della segnalazione lo assegna al reparto corretto)

- L'app. deve dare la possibilità al capo squadra di rifiutare la segnalazione e assegnarla al reparto competente corretto .