



Via Molise 5 - 20098 - San Giuliano Milanese (MI)

Telefono: +39 0237901440

Email: [info@greenfuelcompany.it](mailto:info@greenfuelcompany.it)

[www.greenfuelcompany.it](http://www.greenfuelcompany.it)

ISTRUZIONE OPERATIVA 4.1.6

# ***GESTIONE DEGLI ALERT***

Nome file	GFC IO 4.1.6 – GESTIONE DEGLI ALERT		
Tipo	Istruzione Operativa		
Visibilità	<input type="checkbox"/> Riservato	<input checked="" type="checkbox"/> Interno	<input type="checkbox"/> Pubblico
Stato	<input checked="" type="checkbox"/> In lavorazione	<input type="checkbox"/> Bozza	<input type="checkbox"/> Pubblicato

<i>Rev</i>	<i>Data</i>	<i>Motivo e descrizione della modifica</i>	<i>Redatta</i>	<i>Verificata</i>
0	13/11/2019	Prima emissione	Mattia Vezzi Rosa Menale	Giosuè Bove

**Indice**

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DOTAZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>MODALITA' ESECUTIVE.....</b>	<b>3</b>
5.1	<i>Gestione alert kefuel.....</i>	3
5.2	<i>Percorso iterativo per la gestione dell'alert.....</i>	4
<b>6</b>	<b>RESPONSABILITA'.....</b>	<b>5</b>

## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Lo scopo della presente istruzione è quello di definire le modalità per la gestione delle scadenze degli impianti e l'organizzazione dei lavoratori dei clienti di gestenergy.

L'istruzione si applica alle scadenze inserite nel software kefuel che è dotato di un sistema di alert. Alla segnalazione dell'alert si attua una sequenza operativa atta a gestire un primo esame della documentazione ed a elaborare un piano di intervento.

## **2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

**MQ-GFC:** Manuale della qualità

## **3 TERMINI E DEFINIZIONI**

Valgono tutti termini e le definizioni riportate nel MQ-GFC

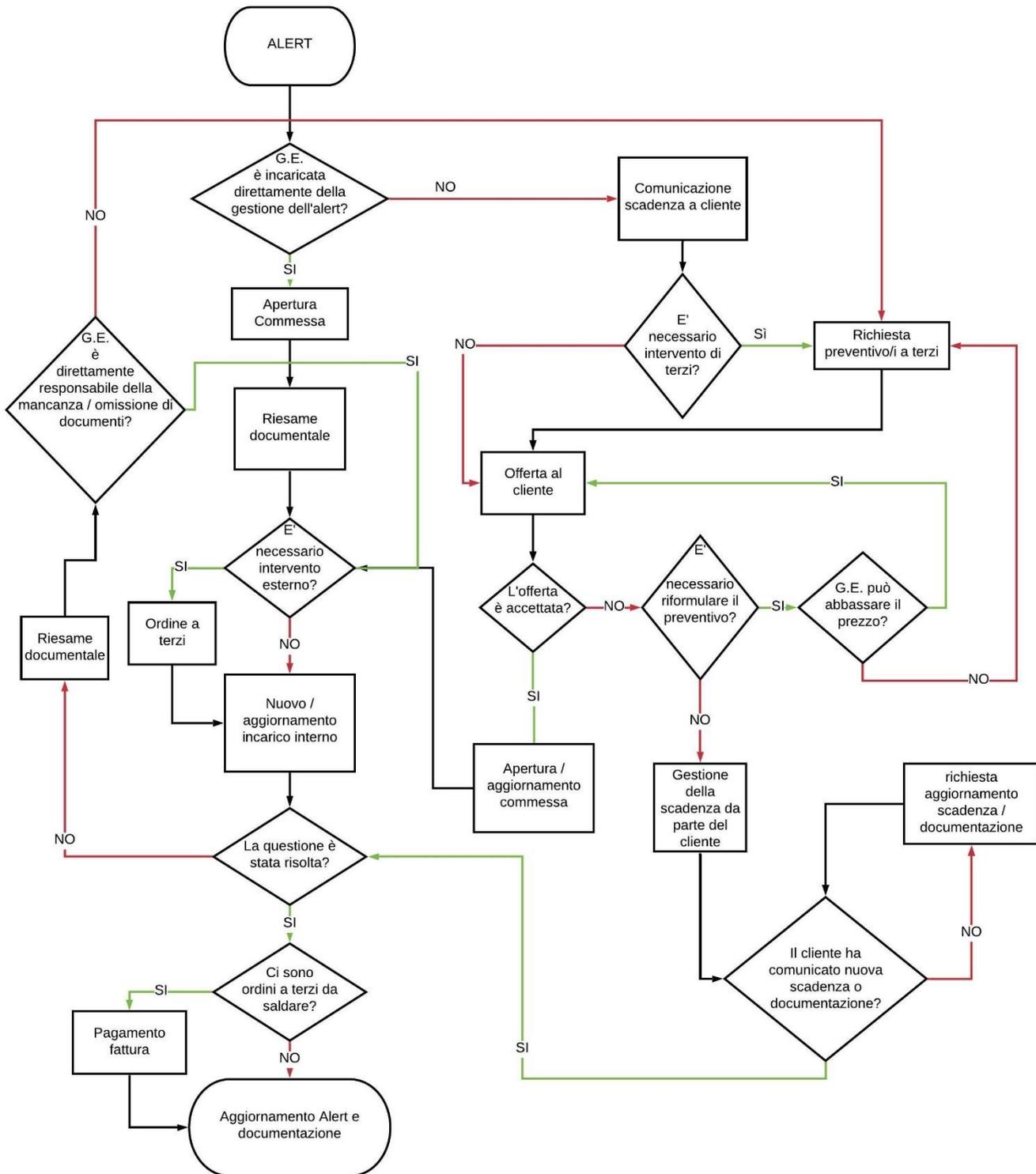
## **4 DOTAZIONI**

La dotazione per la seguente istruzione operativa è il KeFuel (vedi GFC IO 4.1.4)

## **5 MODALITA' ESECUTIVE**

### **5.1 Gestione alert kefuel**

Il software kefuel è dotato di un sistema di alert che avverte in maniera automatica di una scadenza imminente (il software permette la gestione delle tempistiche dell'alert). Gli alert vengono inviati su indirizzi specifici di posta elettronica con un preimpostato preavviso. Alla notifica dell'alert si attiva la procedura di gestione dello stesso che viene di seguito schematizzato.



## 5.2 Percorso iterativo per la gestione dell'alert

Il software kefuel invia un alert all'indirizzo di posta elettronica predefinito. Successivamente all'alert si valuta se la gestione è direttamente gestita da Gestenergy o se la gestione è a carico del cliente. Per comprendere questo aspetto bisogna avere evidenza del contratto stipulato tra il cliente e Gestenergy.

Si analizza, in primo luogo, la procedura ove Gestenergy è responsabile della scadenza:

Recepito l'alert si apre la commessa (ove per la denominazione si rimanda alla istruzione operativa "archiviazione commessa"), si procede all'esaminazione del cliente già archiviato e nel caso Gestenergy non sia in possesso di parti della documentazione, essa si richiederà al cliente stesso.

Se risulta necessario attingere a fonti esterne la gestione della scadenza, si effettuerà l'ordine a terzi, dopodiché si affiderà l'incarico interno; altrimenti si provvederà all'ordine affidandolo direttamente come incarico interno, senza includere terzi. Nel caso di passaggio per terzi, si effettueranno i pagamenti e successivamente vi sarà l'aggiornamento dell'alert; altrimenti si provvederà solo all'aggiornamento dell'alert. Se non è possibile aggiornare l'alert bisogna effettuare il riesame documentale, valutando la responsabilità diretta di Gestenergy in caso di omissioni. Qualora la Gestenergy fosse direttamente responsabile provvederà a mettere in atto tutte le azioni necessarie alla risoluzione della problematica riscontrata senza aggiornare l'eventuale offerta al cliente. Nel caso in cui non sia direttamente responsabile Gestenergy per la mancanza o omissione di documenti, si metterà al corrente il cliente dei costi aggiuntivi mediante un aggiornamento dell'offerta che se accettata andrà ad aggiungersi ai documenti della commessa e verrà gestita con le normali procedure già riportate.

Analizziamo ora la procedura nella quale Gestenergy ha il compito di monitoraggio delle scadenze che saranno direttamente gestite dal cliente:

alla ricezione dell'alert Gestenergy provvederà a mezzo mail a comunicare la scadenza al cliente tramite il modulo di cui all'allegato 1.

Se non è necessario un intervento di terzi si provvederà all'invio dell'offerta calcolata come da listino. Nel caso in cui sia necessario un intervento esterno l'offerta sarà subordinata al costo dell'intervento esterno.

Se il cliente affida a Gestenergy la gestione della scadenza si aprirà la commessa e si attueranno le normali procedure già riportate.

Nel caso in cui l'offerta non è accettata, sarà necessario riformulare il preventivo, e valutare una possibile regressione dell'offerta iniziale aprendo una commessa, ripercorrendo le procedure standard

## **6 RESPONSABILITA'**

La responsabilità della gestione degli alert è in capo a Gestenergy (esterno a GFC), è comunque responsabilità del responsabile qualità controllare e visionare il sistema KeFuel

**FINE DOCUMENTO**