



## INDICE

1. SCOPO DEL PROCESSO .....	2
2. INPUT .....	2
3. OUTPUT .....	2
4. UTENTE FINALE .....	2
5. INDICATORI DI PERFORMANCE .....	2
6. ABBREVIAZIONI .....	2
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE.....	3
8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....	4
9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ.....	5
10. DIAGRAMMA DI FLUSSO.....	6

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	10/04/18	Emissione	Tutte

REDAZIONE  
Direttore CSI  
F.to Dott. Lorenzo Maurizi

VERIFICA  
Responsabile Sistema Qualità  
F.to Prof.ssa Maria Gabriella  
Ceravolo

APPROVAZIONE  
Direttore Generale  
F.to Dott.ssa Rosalba Valenti

.....

.....

.....



**1. SCOPO DEL PROCESSO**

- Gestire le richieste di assistenza in merito al software di gestione carriere studenti ESSE3

**2. INPUT**

- Richiesta di assistenza pervenuta attraverso diversi punti di ingresso

**3. OUTPUT**

- Risoluzione del problema segnalato

**4. UTENTE FINALE**

- Divisione Didattica

**5. INDICATORI DI PERFORMANCE**

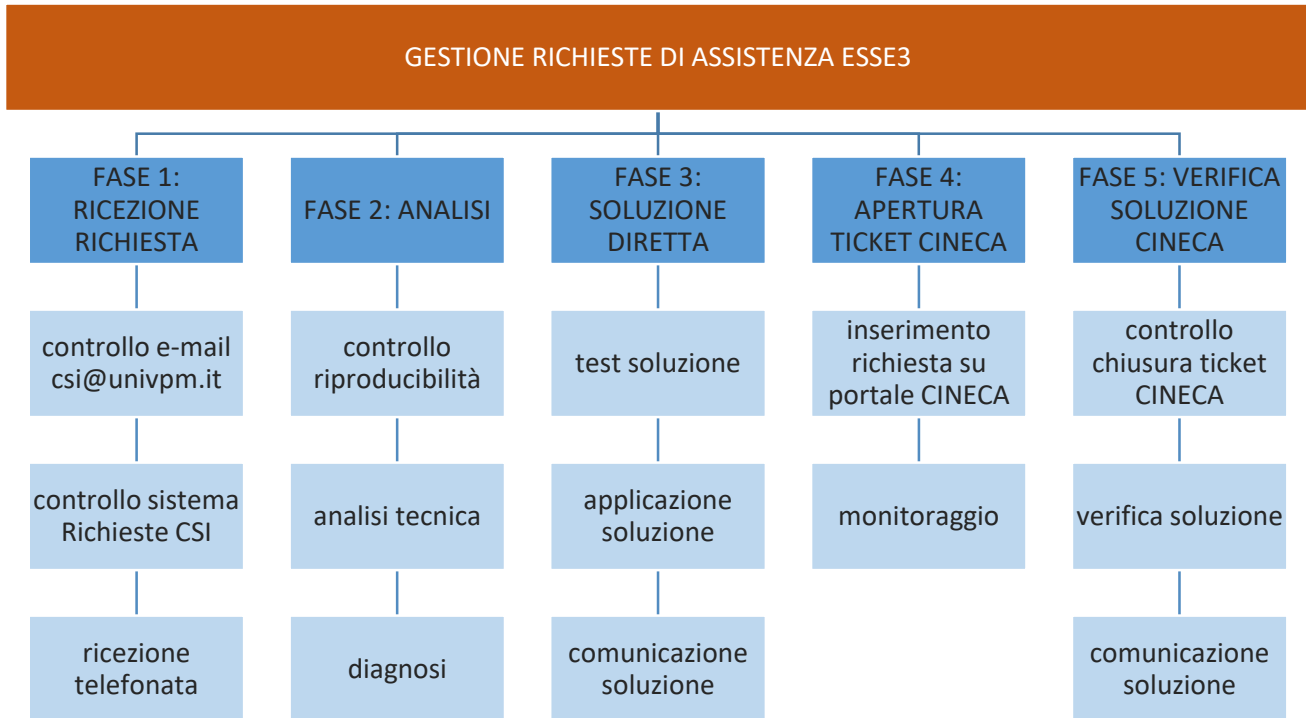
- Tempo medio di gestione del problema
- Numero di ticket bloccanti in un anno
- Rapporto Numero di ticket risolti / Numero di ticket aperti

**6. ABBREVIAZIONI**

- CSI = Centro Servi Informatici
- ESSE3 = Servizi e Segreteria Studenti



## 7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



 <p>UNIVERSITÀ POLITECNICA DELLE MARCHE</p>	<p><b>GESTIONE RICHIESTE DI ASSISTENZA ESSE3</b></p>	<p>P.CSI.01 REV 00 del 10/04/2018 Pagina 4 di 6</p>
--	--	---

## **8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

La Divisione Didattica, nel caso incontri un problema tecnico non direttamente risolvibile, richiede al CSI collaborazione per la soluzione di un problema in ESSE3, attraverso l'applicazione web Gestione Richieste CSI, oppure via e-mail, oppure via telefono.

L'incaricato del CSI analizza la richiesta e verifica se è direttamente risolvibile dal CSI stesso, oppure se è necessario aprire una segnalazione al CINECA tramite il sistema di gestione delle segnalazioni "Customer portal" di CINECA.

Nel caso la richiesta sia direttamente risolvibile dal CSI, viene analizzato il problema, viene ideata una soluzione, viene testata la soluzione e, in caso di risultato positivo, viene applicata definitivamente la soluzione, informando successivamente la Divisione Didattica.

Nel caso la richiesta debba essere inoltrata a CINECA, viene aperta una segnalazione sul Customer Portal CINECA, viene tenuto sotto controllo l'iter risolutivo, eventualmente sollecitando la soluzione, e alla segnalazione di risoluzione del problema, viene effettuato un controllo sulla effettiva rispondenza della soluzione al problema segnalato. In caso positivo, viene informata la Divisione Didattica della soluzione del problema.



## 9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			Divisione Didattica	CSI	CINECA
1	Richiede assistenza			E	I	
1	Analizza richiesta				E	
2	Analizza problema				E	
2	Testa soluzione				E	
2	Applica soluzione				E	
2	Apri segnalazione				E	I
2	Risolve problema				I	E
2	Verifica soluzione positiva				E	
3	Informa sulla risoluzione			I	E	

### LEGENDA:

<b>E</b> = esegue	<b>I</b> = viene informato	<b>CTRL</b> = controlla	<b>COLL</b> = collabora	<b>A</b> = approva	<b>COO</b> = coordina	
-------------------	----------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------	-----------------------	--



## 10. DIAGRAMMA DI FLUSSO

