

<p>Università Politecnica delle Marche Ancona</p>	<p>Istruzioni Operative Richieste di Assistenza</p>	<p>IO.5 Rev. 01 del 24/05/13 Pagina 1 di 7</p>
--	---	---

0. INDICE

0. INDICE	1
1. PREMESSA.....	2
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	2
3. MODALITA' OPERATIVE	2

Rev.	Data	Motivo	Pagina
00	24/05/2012	Emissione	Tutte
01	24/05/2013	Aggiornamento immagini	Tutte

REDAZIONE E VERIFICA: RSQ

APPROVAZIONE: DG

RESPONSABILE SISTEMA QUALITÀ
(Prof. Filippo Gabrielli)

DIRETTORE GENERALE
(Dott.ssa Luisiana Sebastianelli)

<p>Università Politecnica delle Marche Ancona</p>	<p>Istruzioni Operative Richieste di Assistenza</p>	<p>10.5 Rev. 01 del 24/05/13 Pagina 2 di 7</p>
--	---	---

1. PREMESSA

Questa istruzione descrive il Sistema di Richieste di Assistenza Tecnico-Informatica dell'Amministrazione Centrale dell'Università Politecnica delle Marche. Lo scopo della procedura è quello di preservare le richieste di assistenza e tracciare i tempi di presa in carico, ed evasione. L'ambito di applicazione è il dominio dell'Amministrazione Centrale ed i Servizi collegati.

Il Responsabile del Sistema di Richieste di Assistenza Tecnico-Informatica è il Responsabile del Servizio Informatico Amministrativo.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D. Lgs. 196/2003
- L. 09/01/2004 n. 4

3. MODALITA' OPERATIVE

Il programma dispone di un menù dedicato agli utenti che fanno le richieste di assistenza ed un menù dedicato ai tecnici del SIA che evadono le richieste.

3.1 Lato utente:

L'utente che necessita di un intervento di assistenza tecnica, entra con le proprie credenziali nella sua area riservata del Sito Web di Ateneo ed accede ai servizi privati esposti via Intranet:

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'Area Riservata'. The page content includes a breadcrumb 'Sei in: Univpm >> Login AD Area Riservata' and a red header 'Istruzioni'. Below this, there are four sections of instructions:

- Per i nuovi immatricolati:** Per conoscere la tua matricola accedi a [questo link](#) con username e password che hai scelto in fase di registrazione
- Se sei studente o dottorando:** Lo username è: S seguito da matricola. La password iniziale per i nuovi immatricolati è: tempggmm+ (dove ggmm sono il proprio giorno e mese di nascita ed il simbolo + rappresenta l'ultimo carattere a destra e completa la password)
- Se sei dipendente:** Lo username è: P seguito da matricola. La password iniziale per i nuovi assunti è: tempggmm+ (dove ggmm sono il proprio giorno e mese di nascita ed il simbolo + rappresenta l'ultimo carattere a destra e completa la password)
- Se sei esterno:** Lo username è: X seguito da matricola (La password iniziale è quella assegnata)

At the bottom, there is a red box titled 'Digitare Username e Password' containing two input fields: 'Username:' and 'Password:', followed by a 'Login' button. A footer note reads: 'Se hai dimenticato la password: Accedi alla procedura automatica di recupero (Solo se si possiede un indirizzo e-mail preventivamente comunicato all'Università)'. The page is framed by a red vertical bar on the left with the text 'L'ATENEO' and a vertical bar on the right with 'UNIVERSITA' POLITECNICA DELLE MARCHE'.

Figura 1: Area Riservata

Università Politecnica delle Marche Ancona	Istruzioni Operative Richieste di Assistenza	10.5 Rev. 01 del 24/05/13 Pagina 3 di 7
--	---	--

A questo punto è disponibile il menù: "Servizi on line PTA" all'interno del quale è presente il sottomenù: "Richieste SIA":

Procedura Richieste SIA

Inserire il testo della richiesta e l'eventuale file da allegare (max 2 Mb - creare un unico file zip per allegare più files).
 Il programma inoltrerà automaticamente 2 e-mail a sia.procedure@univpm.it e per promemoria a:
g.marconi@univpm.it

Matricola: P003970 **Nome:** MARCONI GIOVANNI **Afferenza:** Servizio Informatico Amministrativo

Nuovo!! Tracking on line delle richieste inserite:

Data: 27/05/2013 Ora: 14.56.25

Oggetto: Max 50 caratteri	<input style="width: 98%;" type="text"/>
Contenuto: Max 1500 caratteri	<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 98%;"></div>
Eventuale Allegato*: Max 2 Mb	<input style="width: 98%;" type="text"/> <input type="button" value="Sfoglia..."/>

* Per allegare più files, creare prima un unico file zip che li contiene tutti e poi allegare il file zippato.

ISTRUZIONI: [Come zippare un file](#)

Figura 2: Maschera di inserimento richiesta

La maschera di inserimento richiesta è appositamente estremamente semplice, basta inserire un Oggetto, una breve Descrizione ed un'eventuale allegato e premere INVIO.

A questo punto comparirà una videata che conferma il corretto inserimento della richiesta ed evidenzia il numero automatico di ticket (un progressivo univoco) che viene assegnato alla richiesta per poterla tracciare durante tutto il suo iter:

Università Politecnica delle Marche Ancona	Istruzioni Operative Richieste di Assistenza	IO.5 Rev. 01 del 24/05/13 Pagina 4 di 7
--	---	--



Esito della richiesta:

Email inviata correttamente senza allegato

Richiesta registrata nel Db

Codice assegnato alla richiesta: 1337866948

Figura 3: *Conferma inserimento richiesta*

L'iter di inserimento della richiesta di assistenza è così concluso. Il sistema invierà in automatico una mail all'indirizzo istituzionale del SIA che viene letta da tutti gli operatori afferenti alla struttura.

3.2 Lato operatore SIA:

Gli operatori SIA accedono quotidianamente al sistema di gestione dei ticket per monitorare le attività in corso e su segnalazione delle mail automatiche che pervengono dal sistema:

Per accedere al servizio, si deve entrare in Area Riservata, menù "Servizio Informatico Amministrativo", sottomenù "Gestione richieste SIA". A questo punto si presenta una maschera di scelta richieste, che consente all'operatore di navigare tra le richieste evase, quelle annullate o quelle attualmente attive. Tipicamente la scelta ricade sulle richieste attive, che sono quelle appena inoltrate da prendere in carico o quelle prese in carico ma ancora non evase.

Gestione Richieste SIA

Utente: P003970 MARCONI Data corrente: 27/05/2013 14.59.28 Ip: 193.205.134.111
 Ref: http://193.205.134.99:8080/redirect/cerca_richieste_rna3.jsp

--> Analisi Grafica Richieste Sia

Data: 27/05/2013 Ora: 14.59.28	
Cercare tutte le richieste dell'anno:	2013 <input type="button" value="v"/>
Ordinate secondo i parametri:	Data richiesta <input type="button" value="v"/>
Da evadere o già evase:	Tutte (tranne Evase, Nulle e Sospese) <input type="button" value="v"/>
Prese in carico da:	Qualsiasi utente <input type="button" value="v"/>
<input type="button" value="Invio"/>	

Figura 4: *Maschera di scelta richieste*

Tipicamente la scelta ricade sulle richieste attive, che sono quelle appena inoltrate da prendere in carico o quelle prese in carico ma ancora non evase. Per semplificare le cose è stato adottato un sistema basato sui colori: le richieste la cui riga è bianca sono quelle ancora da prendere in carico, quelle di color celeste sono prese in carico ma non evase, quelle di color verde sono invece state evase.

Ticket	Oggetto	Allegato	Data	Richiedente	Incaricato	Visualizza	Canca	Finito	Annulla
			Sospesi						
1337929597	approvazione pagine		25-MAY-12	MAZZIERI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337866948	Prova		24-MAY-12	MARCONI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337854309	Pubblicazione Selezioni per Co.Co.Co - Management	SI	24-MAY-12	BAIOCCHI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337853090	Pubblicazione Selezioni per Early-Stage Researcher	SI	24-MAY-12	BAIOCCHI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337852811	Pubblicazione Selezioni per Early-Stage Researcher	SI	24-MAY-12	BAIOCCHI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337851826	STAMPA BADGE STUDENTI	SI	24-MAY-12	CARDINALI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337848979	PC		24-MAY-12	BARTOLUCCI	CENTANNI	<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
133778455	visualizzazione area riservata studenti		23-MAY-12	LEVANTESI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337763820	richiesta di intervento su web		23-MAY-12	CINTI	GASPARI	<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337761577	rilevatore ID 16		23-MAY-12	BARTOLUCCI	POMPEI	<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337760912	Ripristino scanner Fujitsu fi-6140		23-MAY-12	BARTUCCIO	POMPEI	<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>
1337677647	Richiesta intervento da portale WEB		22-MAY-12	CINTI		<input type="button" value="Dettaglio"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>	<input type="button" value="Si"/>

Figura 5: *Maschera di gestione richieste*

Nella maschera di gestione delle richieste è possibile tramite i pulsanti sul lato destro prendere in carico una richiesta, evaderla o annullarla.

In alternativa cliccando sul pulsante dettaglio, si apre una nuova maschera detta "Dettaglio richiesta" che consente di classificare la richiesta (operazione obbligatoria, preliminarizzare alla

Università Politecnica delle Marche Ancona	Istruzioni Operative Richieste di Assistenza	10.5 Rev. 01 del 24/05/13 Pagina 6 di 7
--	---	--

chiusura) e consente ai Capi Ripartizione e al capo Servizio di assegnare richieste ancora non prese in carico agli operatori opportuni. Quando un Capo Ripartizione o il Capo Servizio assegna in carico una richiesta ad un operatore del SIA, in automatico parte anche una mail di notifica. La maschera di dettaglio richiesta consente inoltre di inserire delle annotazioni opzionali da parte dell'operatore che ha in carico la richiesta. Questi può decidere se inviare tali note opzionali anche al richiedente oppure no selezionando la voce di scelta nel menù a tendina. Quando l'operatore evade la richiesta partirà una mail di notifica al richiedente che potrà contenere o meno queste note opzionali.

Torna al Menù Principale

Data: 27/05/2013 Ora: 15.02.18 Cognome: MARCONI User: P003970	
Ticket:	1369061764
Data richiesta:	20-MAY-13
Utente richiesta:	CORVATTA Barbara
Oggetto:	Sw Namiral
Contenuto:	Si richiede la licenza del modulo Termo per l'ing. Marco Mariotti Cordialmente Barbara Corvatta
Allegato:	
Incaricato Sia:	No
Data in carico:	No
Data sospesa:	No
Data Fine:	No
Classificazione:	<input type="text" value=""/>
Classificazione:	N.C.
Azione:	
Inserisci eventuali note	
Saranno inviate automaticamente a nia ed opzionalmente all'utente (con invia SI) alla chiusura della richiesta.	
Annotazioni: Invia: <input type="text" value="No"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>
Incaricato attuale:	No
Ass. in carico a:	<input type="text" value=""/>

Salva Tutto !!

Figura 6: Maschera di dettaglio richiesta

E' infine presente nel sistema gestione richieste di assistenza un menù grafico che consente di visualizzare il trend delle richieste degli ultimi anni. i tempi di presa in carico ed i tempi di evasione. Si veda a titolo di esempio Figura 7

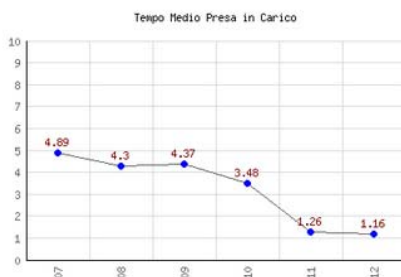
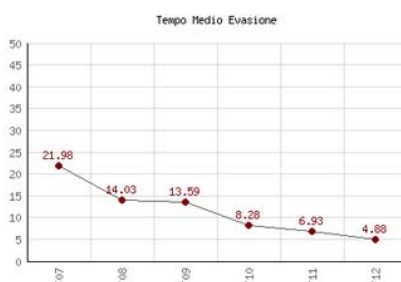
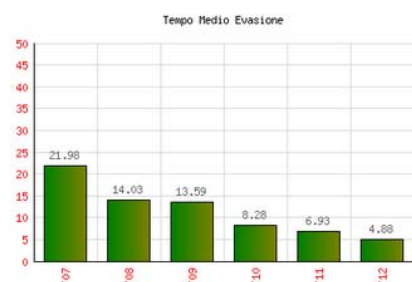
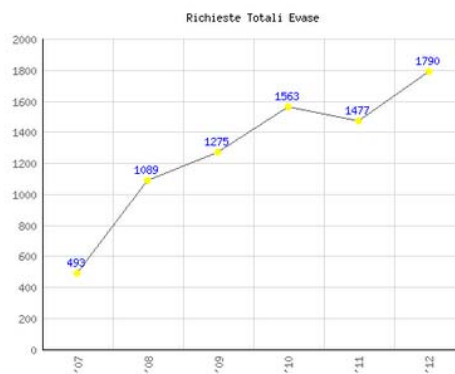
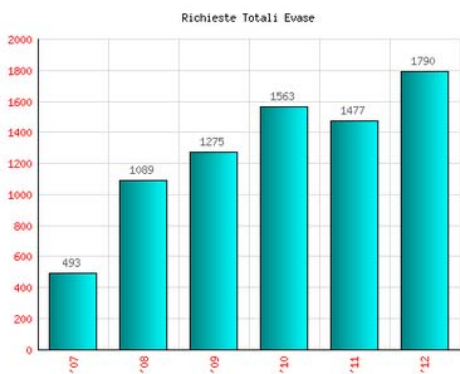


Figura 7: Analisi grafica richieste