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	13/10/2020	Emissione	Tutte

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Direttore CSI	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale
Ing. Giovanni Marconi	Prof.ssa Lucia Aquilanti	Dott.ssa Rosalba Valenti
.....	.....	.....

1. SCOPO DEL PROCESSO

- Gestione delle richieste degli utenti per le seguenti tipologie di assistenza:
    - Problema software su un determinato applicativo (mancanza di permessi, errore dell'applicativo, uso non corretto)
    - Problema hardware\segnalazione guasto
    - Problema di connessione (stampanti di rete, connessione Internet, etc…)

2. INPUT

- Richieste telefoniche, tramite mail o di persona da utenti dell'Amministrazione Centrale, della Segreteria Studenti e delle Biblioteche. La richiesta viene tracciata tramite un sistema di ticketing "Richieste CSI"

3. OUTPUT

- Il processo di assistenza si conclude con l'applicazione di una soluzione al problema o con la comunicazione della motivazione per cui non è stato possibile soddisfare la richiesta

4. UTENTE FINALE

- Solitamente coincide con il richiedente, nel caso di richieste da parte di un responsabile l'utente finale potrà essere l'insieme dei suoi collaboratori.

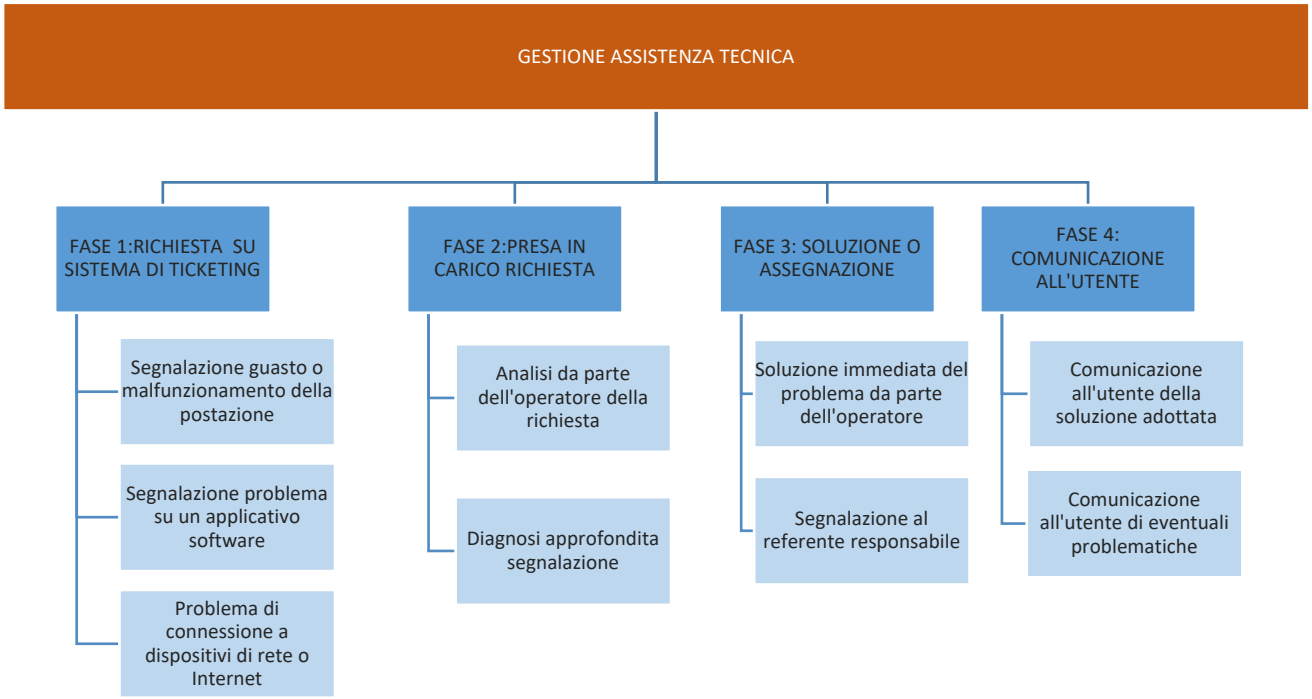
5. INDICATORI DI PERFORMANCE

- Tempo intercorso tra la segnalazione dell'utente tramite il sistema di ticketing e la presa in carico da parte dell'operatore

6. ABBREVIAZIONI

- CSI Dir= Direttore Centro Servizi Informatici,
- CSI Ope = Operatore dell'assistenza tecnica che ha preso in carico la richiesta
- CSI Ref = Referente del settore destinatario di una segnalazione (guasti, problemi connettività etc…)
- RIC= Richiedente

7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

L'avvio del processo nella fase 1 avviene mediante l'apertura di un ticket da parte del richiedente sulla piattaforma Richieste CSI.

I richiedenti possono essere il personale tecnico\amministrativo degli uffici dell'Amministrazione Centrale, della Segreteria Studenti e delle Biblioteche

Solitamente le tipologie di richieste pervenute sono le seguenti:

- Segnalazione di un guasto o di un malfunzionamento della postazione
- Segnalazione di un problema con un applicativo software o con il sistema operativo della postazione (per esempio un software che non si avvia, un computer molto lento, una perdita di dati etc…)
- Segnalazione di un problema di connettività, verso particolari indirizzi (per esempio applicativi con gestione remota come banche dati CSA, Titulus etc…) oppure problemi di connettività interna della postazione verso l'esterno (impossibilità alla navigazione verso Internet) o verso l'interno (impossibilità al raggiungimento di dispositivi di rete come stampanti etc…)

L'operatore di assistenza tecnica nella Fase 2 prende in carico la richiesta: la presa in carico prevede quindi una analisi della problematica ed eventualmente un contatto diretto con l'utente o l'accesso diretto alla postazione per raccogliere maggiori informazioni e diagnosticare la problematica riscontrata.

Nella Fase 3 quindi l'operatore, in base alla diagnosi effettuata, provvede alla soluzione del problema se rientra nelle sue competenze e possibilità. In caso contrario avvia una segnalazione al settore di competenza:

- nel caso di guasti o malfunzionamenti non risolvibili se non con l'intervento del fornitore per un aggiornamento o sostituzione del bene verrà aperto un processo P.CSI.06 (Gestione manutenzione hardware\software)
- nel caso di problemi di connettività verrà segnalata la problematica al settore di Rete.

Infine, nella Fase 4 l'operatore comunica all'utente l'avvenuta risoluzione del problema o nel caso in cui non fosse risolvibile la motivazione della problematica riscontrata.

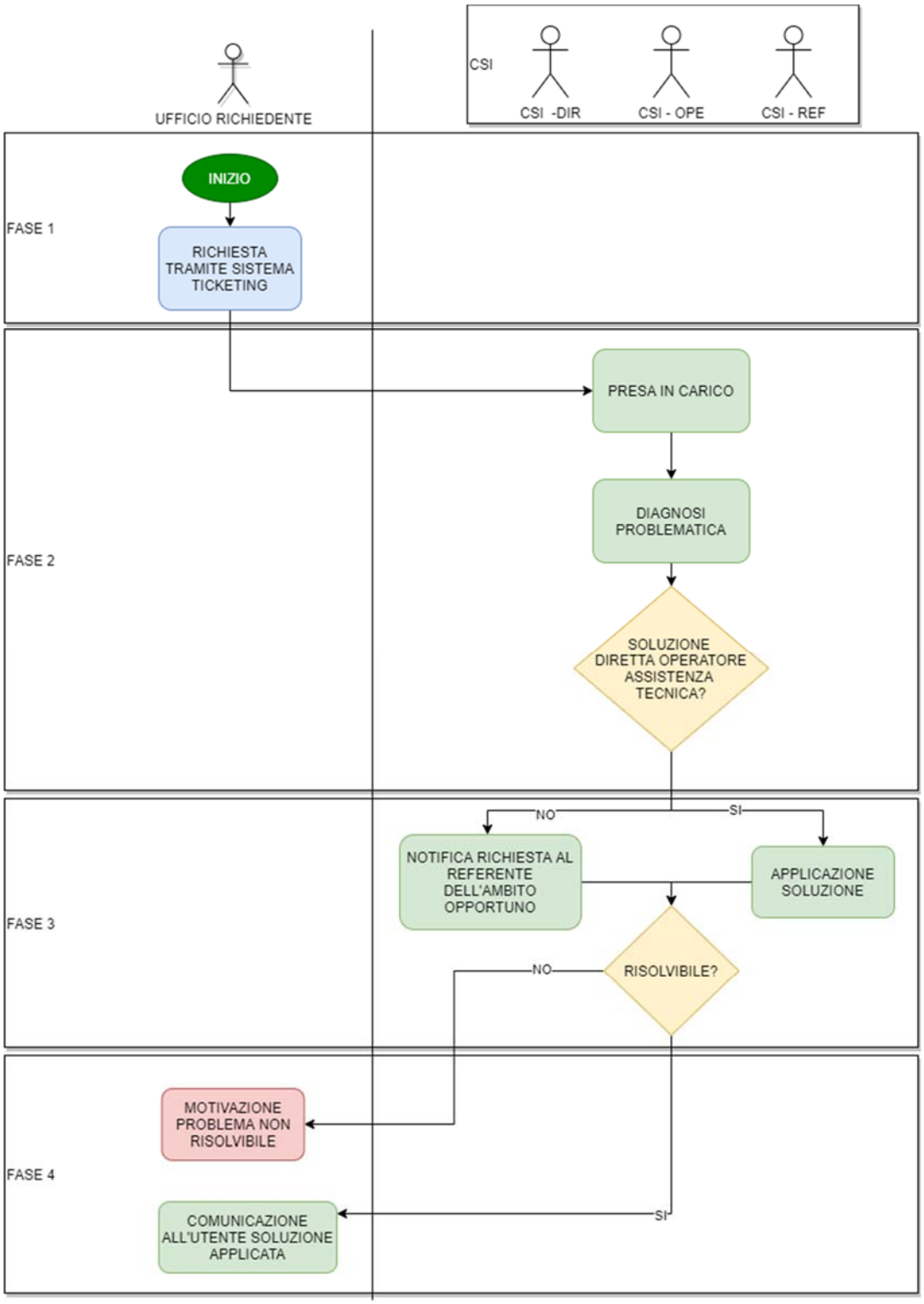
9. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI			
FASI	ATTIVITA'			RIC	CSI		
					CSI DIR	CSI OPE	CSI REF
1	Richiesta tramite sistema di ticketing			E		I	
2	Presa in carico					E	
2	Analisi della richiesta					E	
2	Diagnosi problematica					E	
3	Applicazione della soluzione			I		E	
3	Segnalazione al responsabile competente			I		E	I
4	Comunicazione all'utente dell'avvenuta soluzione			I		E	COLL
4	Comunicazione all'utente della motivazione nel caso il problema non sia risolvibile			I		E	COLL

LEGENDA:

E = esegue	**I** = viene informato	**CTRL** = controlla	**COLL** = collabora	**A** = approva	**COO** = coordina	**R**=Richiede

10. DIAGRAMMA DI FLUSSO


UFFICIO RICHIEDENTE
CSI
CSI -DIR
CSI - OPE
CSI - REF
FASE 1
INIZIO
RICHIESTA TRAMITE SISTEMA TICKETING
FASE 2
PRESA IN CARICO
DIAGNOSI PROBLEMATICA
SOLUZIONE DIRETTA OPERATORE ASSISTENZA TECNICA?
FASE 3
NO
SI
NOTIFICA RICHIESTA AL REFERENTE DELL'AMBITO OPPORTUNO
APPLICAZIONE SOLUZIONE
RISOLVIBILE?
NO
FASE 4
MOTIVAZIONE PROBLEMA NON RISOLVIBILE
COMUNICAZIONE ALL'UTENTE SOLUZIONE APPLICATA
SI