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. MATRICE DI RESPONSABILITÀ 4
9. DIAGRAMMA DI FLUSSO 5

Rev	Data	Motivo	Pagina
00	20/04/22	Emissione	Tutte

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Dirigente Area	Responsabile Sistema Qualità	Direttore Generale
Dott.ssa Alessandra Andresciani	Prof.ssa Lucia Aquilanti	Dott. Alessandro Iacopini
…….	……	……
Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i	*Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i*	*Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 s.m.i*

1. SCOPO DEL PROCESSO

- Gestire le richieste di assistenza in merito a problemi nell'utilizzo di tutti servizi online e le richieste di chiarimento riguardo alle procedure amministrative.
- L'Università Politecnica delle Marche ha attivato un servizio online di Help Desk rivolto agli studenti per la risoluzione dei problemi nell'utilizzo di tutti servizi online e le richieste di chiarimento riguardo le procedure amministrative.

  Nella procedura è attiva la Knowledgebase, una raccolta categorizzata di risposte alle domande più frequenti (FAQ) e di articoli.
  - Nella fase 1, lo studente apre un ticket, all'apertura della richiesta deve obbligatoriamente selezionare una etichetta che identifica la problematica.
  - Nella fase 2, l'operatore di primo livello, incaricato della gestione dei ticket, analizza il ticket e invia in prima istanza se applicabile una risposta automatica a partire dalla Knowledgebase o se di sua competenza risponde al ticket.
  - Nella fase 3, se la problematica non ricade nella casistica presente nella Knowledgebase o se la risposta non è di sua competenza, assegna il ticket ad un operatore di secondo livello.

2. INPUT

- Richiesta di assistenza pervenuta attraverso ticket

3. OUTPUT

- Risoluzione del problema segnalato

4. UTENTE FINALE

- Studenti

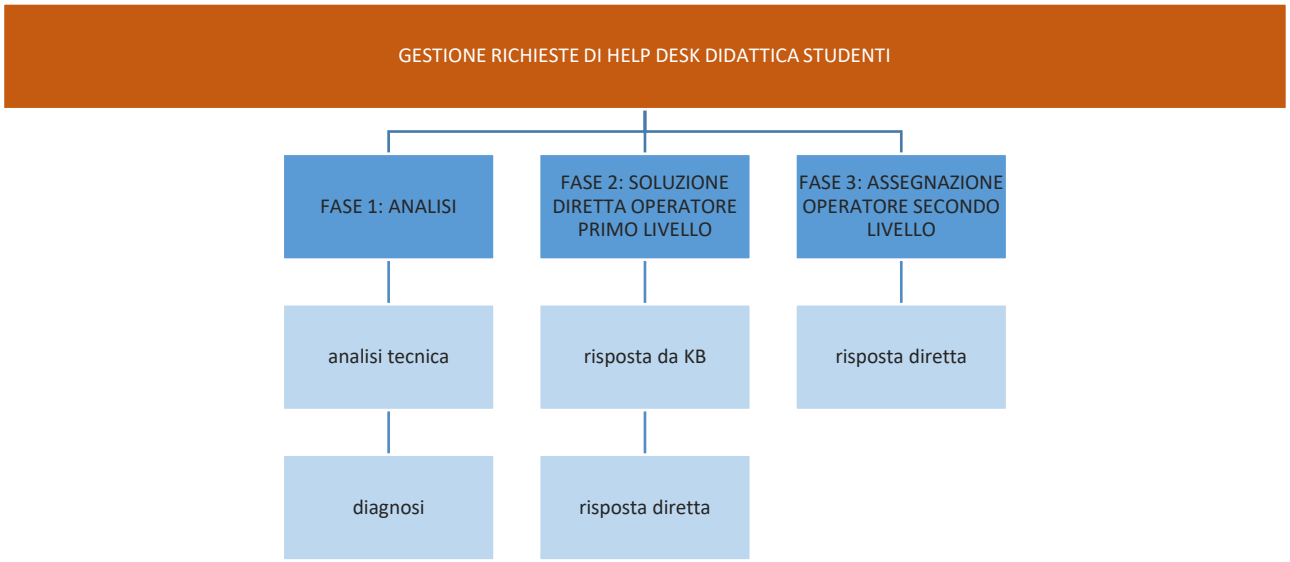
5. INDICATORI DI PERFORMANCE

- Tempo medio di gestione del problema
- Rapporto Numero di ticket risolti / Numero di ticket aperti

6. ABBREVIAZIONI

- STU = studente
- OP1 = operatore di primo livello
- OP2 = operatore di secondo livello
- KB = Knowledgebase

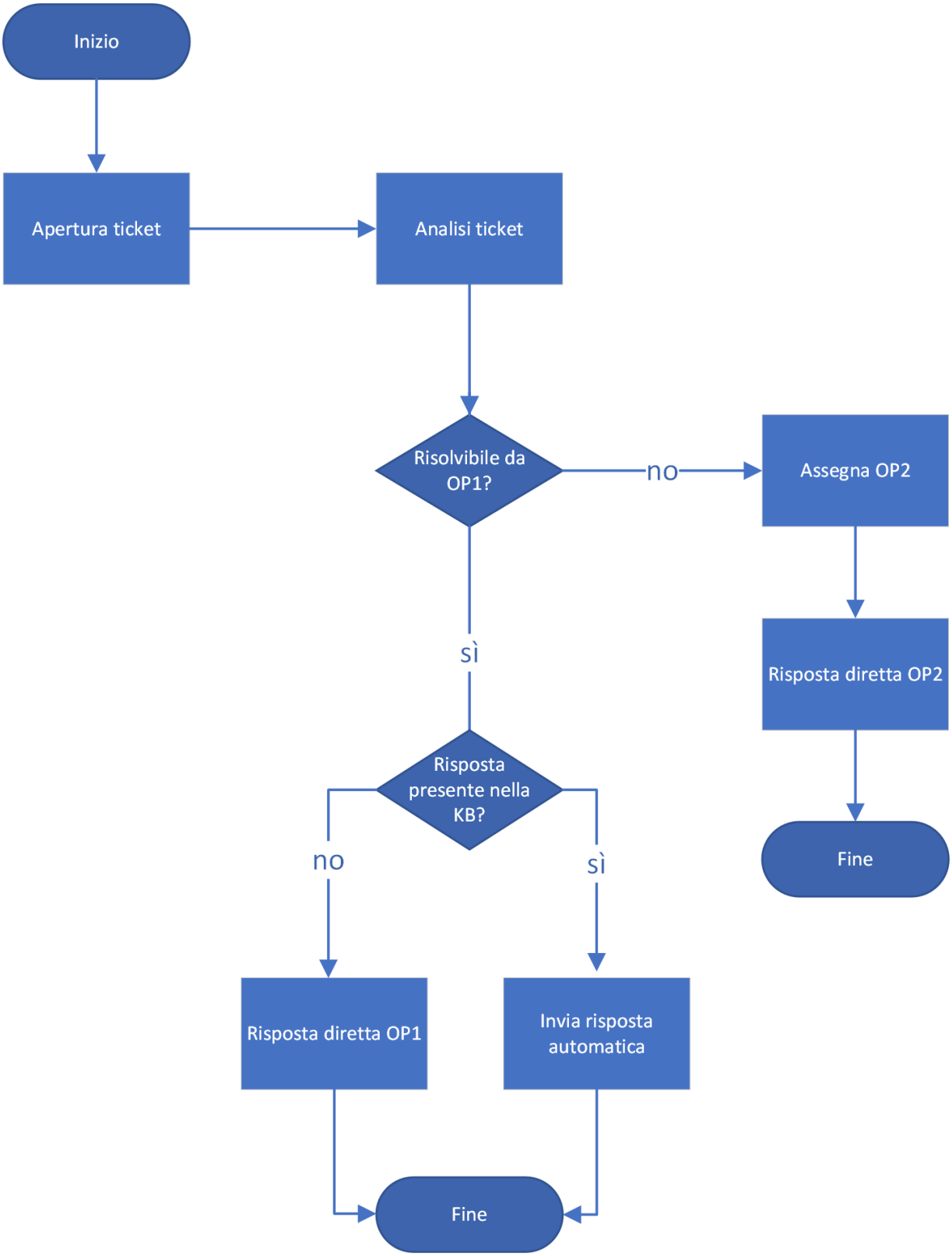
7. WORK BREAKDOWN STRUCTURE



8. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

WBS		METODOLOGIA OPERATIVA	TEMPISTICA	ATTORI		
FASI	ATTIVITA'			STU	OP1	OP2
1	Apre ticket			E		
2	Analizza richiesta				I	
2	Invia risposta automatica dalla KB				E	
2	Risponde al ticket				E	
3	Assegna ticket				COO	I
3	Risponde al ticket					E

LEGENDA:

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

9. DIAGRAMMA DI FLUSSO