

ISTRUZIONI OPERATIVE PER LA GESTIONE DEL CARTELLINO DELL'HELP DESK

INDICE

1	GENERALITÀ.....	3
2	INTRODUZIONE.....	4
3	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
4	OPERATORI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO.....	6
4.1	ATTIVITÀ PRELIMINARI E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.2	EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
4.2.1	Attività di front line.....	7
4.2.2	Attività di Back-office.....	11
4.3	DISATTIVAZIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO.....	14
4.4	CHIUSURA DEL SERVIZIO.....	14
5	OPERATORI DEL SECONDO LIVELLO.....	15
5.1	RUOLO E RESPONSABILITÀ.....	15
5.2	RICEZIONE E GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA.....	15
5.2.1	Presenza in carico del cartellino da parte del workgroup di 2° livello.....	15
5.2.2	Risoluzione del problema da parte del Workgroup di 2° livello.....	16
5.2.3	Coinvolgimento di un'altra struttura aziendale.....	16
5.2.4	Chiusura del cartellino.....	17
5.2.5	Cartellini Rifiutati o Riassegnati.....	18
6	SCHEMA ESEMPLIFICATIVO DEL WORKFLOW DELLA SR.....	19
7	DIAGRAMMA DI FLUSSO.....	20

1 GENERALITÀ

Oggetto:	Definisce le modalità operative per la ricezione, il trattamento e la registrazione delle richieste di assistenza inoltrate degli utenti.
Campo di applicazione:	Si applica al servizio di "Help Desk" (Service Desk) nell'ambito della conduzione del Sistema Informativo del Cliente.
Riferimenti a documenti aziendali:	ZQ-00-QM-01 'Manuale della Qualità' A0-19-HD-01 'Registro Stato del Servizio di Help Desk' A0-16-QP-02 'Gestione delle richieste di assistenza' ZY-16-QP-06 'Installazione di componenti hardware e software'
Riferimenti esterni:	Nessuno
Glossario, abbreviazioni e acronimi:	Cartellino o Ticket = Insieme delle informazioni registrate con l'applicazione Service Center a fronte di una richiesta pervenuta all'Help Desk. Funzione = Aree organizzative definite da ordini di servizio interni. Richiedente l'intervento = Utente appartenente alla organizzazione del cliente oppure utente interno appartenente ad una struttura aziendale. RAS = Richiesta Attivazione Struttura ATO = Assistenza Tecnico Operativa (<i>aggregato di attività definito in ZQ-00-Q0-02 'Ruoli e Responsabilità nelle procedure'</i>) ACF = Attività Conduzione Funzionale (<i>aggregato di attività definito in ZQ-00-Q0-02 'Ruoli e Responsabilità nelle procedure'</i>) Richiesta di Assistenza = Formalizzazione, in un modulo in formato elettronico (denominato nel prosieguo "SR"), di quanto richiesto da un utente nell'ambito dei processi relativi alla Conduzione Funzionale (assistenza applicativa e manutenzione) e alla Assistenza Tecnica Operativa (service desk, assistenza tecnica), al fine della tracciatura e registrazione delle azioni effettuate da un operatore di Umbria Digitale. Il modulo è presente nell'apposito sistema informatico di gestione Service Request disponibile nella Intranet aziendale.

2 INTRODUZIONE

Il servizio di Help Desk, regolato dalla procedura A0-16-QP-02 'Gestione delle richieste di assistenza', opera a supporto dell'utilizzo delle piattaforme e delle applicazioni software della Pubblica Amministrazione erogate da Umbria Digitale.

In particolare l'Help Desk si occupa di richieste relative a:

- *Assistenza tecnica utenti*: elabora segnalazioni di guasti o malfunzionamenti di natura tecnica e/o riconducibili alla connettività;
- *Assistenza applicativa*: supporta l'utilizzo delle piattaforme e delle applicazioni software della Pubblica Amministrazione erogate da Umbria Digitale

Il servizio di Help Desk è un fenomeno complesso che coinvolge, oltre agli operatori dell'Help Desk, altre strutture di Umbria Digitale che intervengono per i problemi non direttamente risolvibili dagli operatori; coinvolge inoltre fornitori esterni per interventi specifici (manutentori terze parti, ecc.)

La presente versione del documento recepisce:

- *DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA n° 3/2021 e nuova allocazione del personale di UMBRIA DIGITALE SCARL N. 3/2021 del 23 luglio 2021*
- *Gli effetti del processo di riordino che ha portato alla costituzione, in data 27 maggio 2015, della società consortile Umbria Digitale S.c.a r.l e quindi la necessità di aggiornare i riferimenti alla ragione sociale nei documenti di più alto livello del Sistema di Gestione Qualità (rif. Segnalazione situazione S15-0604-01).*
- *Le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. GDPR).*

3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Al fine della applicazione del presente documento operativo si fa riferimento al seguente modello di servizio:



Il primo livello è costituito dagli operatori dell'help desk che ricevono le chiamate direttamente dagli utenti finali ⁽¹⁾.

Il secondo livello è costituito dalle unità di operative:

- Area Applicativa
- Area Tecnica
- Area Progettazione

che sono assegnatarie dirette dei cartellini aperti dalla struttura di primo livello.

¹ Sono considerati operatori di primo livello anche il personale, che pur non appartenendo direttamente alla struttura di Help Desk, appartiene alle aree di conduzione funzionale o tecnico operative di secondo livello.

4 OPERATORI DI PRIMO E SECONDO LIVELLO

Agli operatori di primo livello spettano le seguenti principali responsabilità:

- **ATTIVITÀ DI FRONT-LINE:** Ricezione delle richieste di assistenza degli utenti, registrazione e tracciatura su apposita piattaforma applicativa
- **ATTIVITÀ PRELIMINARI ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:** Verifica del corretto funzionamento di tutti i sistemi tecnologici che costituiscono ausilio alle attività di assistenza e verifica delle richieste di assistenza pervenute.
- **ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE**

(Di seguito verranno esaminate nel dettaglio tutte le attività previste)

Nelle attività di secondo livello rientrano:

- **ANALISI E RISOLUZIONE DEI PROBLEMI** segnalati dagli utenti o assegnazione alle altre strutture interne/esterne di quei problemi che non rientrano nel proprio ambito di competenza.

4.1 ATTIVITÀ PRELIMINARI E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Attività preliminari:

- Verificare che i computer delle postazioni di lavoro Help Desk siano funzionanti;
- attivare l'applicazione per la gestione delle richieste di assistenza "SERVICE REQUEST" e verificarne l'operatività;
- verificare il funzionamento delle linee telefoniche dedicate agli utenti, simulando una chiamata di assistenza da un altro telefono;
- annotare in A0-19-HD-01 'Registro Stato del Servizio di Help Desk' lo stato attivo del servizio ed il nominativo dell'operatore che effettua la registrazione.

Attivazione del servizio:

- Verifica delle casella e-mail 'helpdesk@umbriadigitale.it'
- Registrare le eventuali richieste scaturite dai punti precedenti tramite 'SERVICE REQUEST'

4.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

4.2.1 ATTIVITÀ DI FRONT LINE

Il servizio di Help Desk consiste nella ricezione, registrazione e trattamento delle richieste inoltrate dagli utenti.

L'operatore, una volta effettuate le attività preliminari di inizio giornata si pone in attesa di ricevere le richieste di assistenza degli utenti del servizio.

Le richieste possono essere ricevute:

- Per telefono al numero 848.883366 (in chiaro 075.5027999). Questa è la modalità comune di ricezione delle richieste. L'utente può telefonare durante il normale orario di servizio e parlare direttamente con l'operatore.
- Per e-mail attraverso la casella di posta elettronica 'helpdesk@umbriadigitale.it'

L'operatore periodicamente verifica che non siano pervenute richieste di assistenza, in

caso affermativo controlla che le informazioni acquisite gli consentano di registrare e gestire la risoluzione del problema secondo le modalità di seguito descritte. Se le informazioni non sono sufficienti, ma l'utente ha lasciato il suo recapito telefonico, l'operatore lo ricontatta per acquisire i dati mancanti.

Tutte le richieste di assistenza debbono essere tracciate registrandone gli estremi con il sistema informatico dell'assistenza (applicativo Service Request). L'insieme delle informazioni registrate con tale applicazione a fronte di una richiesta pervenuta all'Help Desk costituisce il cartellino o trouble ticket della richiesta, le cui modalità di creazione e gestione da parte dell'operatore vengono descritte nei successivi paragrafi.

Una singola richiesta utente può implicare attività multiple per le diverse tipologie (assistenza tecnica, ecc.), che saranno tutte registrate e gestite con l'apertura di più chiamate specifiche.

4.2.1.1 *Registrazione delle richieste di intervento e apertura della chiamata*

Viene qui esaminato il caso standard di ricezione di una chiamata e creazione del relativo cartellino.

L'operatore, al fine di creare un nuovo cartellino, dovrà inserire, dopo avere cliccato sull'icona "Nuova SR Umbria Digitale", e selezionato al tipologia corretta tra: "Assistenza Applicativa", Assistenza Tecnica" e "Manutenzione"; le seguenti informazioni nella maschera presentata dall'applicativo Service Request:

- **SR derivato da:** indicare se deriva da Telefonata, Email o Lettera.
- **Stato:** (campo a riempimento automatico) riporta lo stato iniziale della chiamata "Aperto";
- **Fase:** (campo a riempimento automatico) riporta lo stato iniziale della chiamata "Primo livello";
- **Commessa:** rappresenta l'identificazione della commessa sulla quale aprire la segnalazione, il campo è obbligatorio e viene scelta tra tutte le commesse aperte e attive in base al chiamante e alla procedura che necessita l'assistenza;
- **Riferimento Utente:** rappresenta l'identificazione dell'utente che ha formulato la richiesta, il campo è obbligatorio e si appoggia ad un archivio contenente i nomi delle persone di riferimento all'interno degli enti clienti di UD ed i relativi numeri di telefono, indirizzo e-mail e Ente e ufficio di appartenenza (campo 'presso' nella form della Service Request). Se il cliente non è già presente nell'archivio occorrerà procedere alla sua registrazione attraverso la funzione "Aggiungi" della procedura;
- **Oggetto della richiesta:** Il campo deve essere riempito con tutte le tutte le informazioni aggiuntive che si ritengono utili alla corretta interpretazione della richiesta;

- **Priorità:** (preimpostato a Medio) permette l'assegnazione di un livello di priorità alla chiamata fra quelli proposti dalla procedura (Critica, Alta, Media e Bassa). L'attribuzione della priorità consiste nella corretta valutazione della gravità di un problema. In linea di massima si può dire che un problema è tanto più grave quanto maggiore è il numero di persone coinvolte a delle applicazioni e/o funzionalità che, a causa di quel problema, risulta impossibile utilizzare. Se tutti gli utenti collegati ad un servizio non riescono più a lavorare perché il server è andato in crash la priorità del problema sarà ovviamente la massima (tutti gli utenti coinvolti, tutte le funzionalità indisponibili). Di seguito viene riportato uno schema esemplificativo, che fa riferimento ai quattro livelli di priorità previsti dall'applicazione:

Priorità	Definizione	Esempio
1 - CRITICA	Malfunzionamento bloccante su servizio condiviso da più utenti.	Quando si verifica un fermo di un server, di una rete, o altro componente che rende indisponibile il servizio.
2 – ALTA	Richieste di elaborazioni con scadenze, malfunzionamenti in postazioni di lavoro al pubblico, malfunzionamenti su laboratori analisi collegati ad ospedali con attività H24, altri casi dove viene esplicitamente espressa dall'utente la criticità del malfunzionamento.	Elaborazioni con scadenza come stampe cedolini stipendi, mandati di pagamento o malfunzionamenti su unica postazione di lavoro (pc e stampante) come distretti sanitari, uffici informazioni.
3 – MEDIA	Priorità di Default , usata per l'apertura dei cartellini al di fuori dei casi critical, high.	Tutti i cartellini che non comportano un fermo di servizi o il rispetto di una scadenza.
4 – BASSA	Per tutti i casi in cui non c'è una criticità evidente, generalmente per gli interventi concordati con l'utente a lunga scadenza. Non applicabile ai contratti SLA.	Quando non vi è impatto sul servizio.

- **Prodotto:** rappresenta l'indicazione della tipologia della richiesta da selezionare tra quelle proposte dalla procedura;

- **Area:** (campo a riempimento automatico) riporta il nome dell'area dell'operatore che ha preso la chiamata, per default "Help Desk";

- **Proprietario:** (campo a riempimento automatico) riporta il nome dell'operatore di primo livello che ha preso la chiamata;

L'operatore deve ora accertarsi che la causa della chiamata sia o no problema già esistente, la verifica può essere effettuata tramite la funzione "Ricerca Estesa" o, in alternativa, tramite la funzione "Ultimi immessi" della maschera di immissione della procedura. Se il problema è già esistente l'operatore informerà l'utente dello stato dello stesso esaminando la sezione **Tracciatura** della procedura.

Se la causa della chiamata è un nuovo problema si procede alla registrazione stesso con il tasto "Aggiungi".

Il numero univoco del cartellino generato SR dal sistema dev'essere immediatamente comunicato all'utente e andrà da quest'ultimo conservato per ogni successiva interazione con l'Help Desk; di seguito viene riportato uno schema esemplificativo per descrivere questa attività con riferimento alle diverse modalità di ingresso della richiesta:

<i>Richieste telefoniche a cui viene data risposta direttamente dall'operatore</i>	Il numero del cartellino viene comunicato verbalmente dall'operatore che ha ricevuto la chiamata
<i>Richieste pervenute per e-mail</i>	L'apertura del cartellino, e il relativo numero di riferimento, viene comunicata al richiedente tramite e-mail.

Si procede con la creazione di un cartellino anche nei casi in cui la richiesta non denunci un specifico malfunzionamento (es. richiesta di elaborazione e/o configurazione ...). Queste richieste sono assimilate alle altre e comporteranno l'apertura di un ticket classificato con la specifica categoria di assegnazione (campo Prodotto della procedura).

4.2.1.2 Gestione del Cartellino e sua Assegnazione

Comincia a questo punto, terminate le operazioni di registrazione del problema, l'attività di risoluzione dello stesso.

Possono verificarsi a questo punto due casi:

-
- Che l'operatore ha le conoscenze necessarie per la risoluzione del problema e comunica all'utente la soluzione; per fare ciò l'operatore può proporre semplici operazioni da eseguire o controlli da effettuare, per un'accurata diagnosi o per la soluzione telefonica del problema verificando in linea con l'utente l'effettiva avvenuta rimozione del problema. Se il problema è risolto l'operatore chiude il cartellino secondo le modalità previste nel paragrafo successivo
 - Che l'operatore non ha le competenze necessarie alla risoluzione del problema. In questo caso assegnerà la risoluzione del problema alla struttura di secondo livello competente in relazione alla categoria cui appartiene la tipologia di problema segnalata utilizzando la list box del campo "Assegnazione" e una volta selezionata l'area di competenza clicca sul tasto "Assegna".

4.2.1.2.1 Creazione del Cartellino e sua Assegnazione

4.2.1.3 Chiusura del cartellino

L'operatore o il Responsabile dell'intervento chiude il cartellino quando il problema in esso riportato è stato risolto, dovrà specificare le azioni compiute andando alla sezione "Attività" della form Service Request e indicando sia una sommaria analisi delle **cause** che hanno generato il problema, che la descrizione delle azioni che hanno portato alla **soluzione** del problema stesso.

La registrazione delle annotazioni immesse avviene cliccando sull'icona .
La chiusura del cartellino avviene invece andando nella sezione "Azioni a seguire" della SR e cliccando sul pulsante "Risolto"

4.2.2 ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE

4.2.2.1 Ruolo a responsabilità

L'attività di backoffice consiste in tutte quelle attività, inerenti il servizio di assistenza di primo livello, che non rientrano nelle attività di front-line

Di seguito vengono espone le principali responsabilità/attività svolte dal backoffice.

- Assicurare la gestione dei singoli interventi controllandone la tempestività a gli esiti;
- Raccogliere i dati sui livelli di servizio aziendali per produrre la reportistica nei

termini concordati con i clienti;

- Garantire il continuo miglioramento dei servizi di Supporto Clienti;
- Innescare i cicli di miglioramento dei processi a dei servizi.

4.2.2.2 Gestione della riassegnazione dei cartellini.

I cartellini assegnati dagli operatori del front-line ai workgroup di secondo livello possono essere da questi rifiutati, se il workgroup non ritiene il problema di sua competenza, utilizzando la funzione “**Riesame**” nella sezione “Azioni a seguire” della SR. La riassegnazione del cartellino al workgroup effettivamente competente rientra tra le attività del backoffice. Per effettuare la riassegnazione si dovrà tener conto delle motivazioni addotte dal personale del secondo livello a giustificazione del rifiuto del cartellino. Tali motivazioni dovranno essere riportate sull'applicazione di gestione dei cartellini sul campo apposito accanto al tasto “Riesame” a cura degli addetti del workgroup di secondo livello.

4.2.2.3 Gestione delle emergenze

Tra i compiti del backoffice vi è la gestione delle situazioni di emergenza. Una situazione di emergenza si verifica quando, a seguito di un grave disservizio, una pluralità di utenti non è più in grado di lavorare per un problema la cui risoluzione comporta l'attivazione di un workgroup di secondo livello. In questi casi è necessario attivare immediatamente le strutture competenti per la risoluzione del problema a contemporaneamente informare gli utenti in merito ai tempi di ripristino del servizio.

Le strutture competenti dovranno essere immediatamente attivate, il che implica non solo l'assegnazione del problema tramite l'applicazione di gestione dei cartellini ma la verifica che il problema venga preso in carico in tempi brevissimi. Occorrerà quindi contattare telefonicamente i referenti delle strutture coinvolte per verificare l'effettiva presa in carico del problema ed i tempi previsti di risoluzione dello stesso.

Il backoffice dovrà monitorare la risoluzione del problema dall'inizio alla fine, mantenendo il contatto con le strutture coinvolte nella risoluzione e tenendo gli utenti aggiornati sui tempi di risoluzione previsti.

4.2.2.4 Fermi programmati e gravi disservizi.

L'attività in oggetto si esplica quando perviene a Help Desk la comunicazione di un grave disservizio e/o di una attività programmata che comportino un fermo nei servi-

zi. In entrambi i casi occorrerà collaborare con i responsabili delle strutture di secondo livello coinvolte nella gestione del fermo per ridurre i tempi di fermo e concordare una eventuale comunicazione all'utenza.

4.2.2.5 Rapporti con i Workgroup di secondo livello.

La gestione dei processi di assistenza comporta la necessità di una relazione continua tra Help Desk ed i workgroup di secondo livello. I processi di comunicazione tra primo a secondo livello sono coordinati, dalla parte di Help Desk, dal personale del backoffice.

In particolare, il backoffice acquisisce dai workgroup di secondo livello o altre strutture aziendali le informazioni relative ai problemi che più frequentemente possono presentarsi agli utenti ed alle modalità di risoluzione degli stessi, ovvero le check list sulla base delle quali effettuare la "problem determination" delle anomalie segnalate dagli utenti. Tali informazioni debbono essere fornite dai workgroup di secondo livello ma, qualora ciò non avvenga, sarà cura del backoffice rilevare i problemi che con maggior frequenza si presentano agli utenti a sollecitare dalle strutture di secondo livello le informazioni necessarie alla loro risoluzione.

E' inoltre compito del backoffice verificare il corretto ed effettivo utilizzo da parte dei workgroup di secondo livello dello strumento informatico utilizzato per la gestione dei cartellini. Eventuali anomalie di utilizzo andranno verificate e risolte insieme ai referenti delle strutture di secondo livello.

In particolare, sarà cura del personale del backoffice contattare telefonicamente i referenti dei workgroup di secondo livello qualora i cartellini assegnati agli stessi non vengano presi in carico nei tempi previsti. Il personale del backoffice potrà verificare sull'applicazione di "Service Request" quali sono i cartellini che non sono stati presi in carico nei tempi previsti.

Sollecitare i tecnici per l'evasione degli interventi ed eventualmente avvisare l'utente dei possibili ritardi; notificare ai responsabili di struttura il verificarsi di situazioni di ritardo.

4.2.2.6 Produzione della reportistica interna

Il personale del backoffice cura la produzione della reportistica interna a Help Desk, secondo le modalità ed il calendario di seguito descritto.

Compilare quotidianamente il registro A0-19-HD-01 'Registro Stato del Servizio di Help Desk' lo stato attivo del servizio all'avvio del servizio di Help Desk gene-

almente alle ore 8.00 nei giorni lavorativi e alla chiusura del servizio alle ore 18.00 (il venerdì alle ore 14.00).

4.3 DISATTIVAZIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO

Qualora si verifichi una situazione anomala per cui risulti temporaneamente impossibile procedere alla erogazione del servizio (es.: assenza operatore, postazioni di lavoro malfunzionanti, ecc.) si deve annotare nel registro “Stato del servizio Help Desk” la temporanea interruzione del servizio indicando l’orario, la motivazione ed il nominativo dell’operatore che registra l’interruzione del servizio.

Nel caso di indisponibilità dell’applicazione di ticketing le chiamate ricevute dall’utente sono registrate manualmente nel REGISTRO PROVVISORIO CHIAMATE ALL’HELP DESK.

Tale registro compilato su carta oppure attraverso sw di produttività individuale dovrà contenere obbligatoriamente alcune info relative alla richiesta: data, ora, descrizione, operatore, area coinvolta.

4.4 CHIUSURA DEL SERVIZIO

Alla chiusura del servizio di help desk effettuare le seguenti operazioni:

- chiudere l’applicazione SERVICE REQUEST per la registrazione delle richieste;
- annotare nel A0-19-HD-01 ‘Registro Stato del Servizio di Help Desk’ il nominativo dell’operatore che effettua la registrazione e la chiusura del servizio.

5 OPERATORI DEL SECONDO LIVELLO

5.1 RUOLO E RESPONSABILITÀ

Compito principale degli operatori dei workgroup di II° livello (Supporto Specialistico) è la risoluzione dei problemi di particolare difficoltà, ovvero dei problemi che gli sono passati dal I° livello, contribuire al consolidamento di una base di conoscenza che consenta di risolvere un maggior numero di problemi sin dal I° livello.

Di seguito vengono espone le principali responsabilità/attività svolte dal II° livello.

- Supportare il front-line;
- Fornire elementi per l'individuazione a la diagnosi dei disservizi;
- Risolvere direttamente con particolare competenza i singoli interventi su cui si è chiamati
- Interagire direttamente con l'utente
- Contribuire attivamente alla costituzione di una base di conoscenza adeguata, coerente ed aggiornata.
- Garantire il continuo miglioramento dei servizi dell'Help Desk;
- Partecipare attivamente ai cicli di miglioramento dei processi a dei servizi.

5.2 RICEZIONE E GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

5.2.1 PRESA IN CARICO DEL CARTELLINO DA PARTE DEL WORKGROUP DI 2° LIVELLO

I cartellini la cui risoluzione è stata assegnata ad un workgroup debbono essere presi in carico dal personale di quest'ultimo. Questi sono riportati nella sezione "My group" della maschera iniziale dell'applicazione Service Request visibile ai "Responsabili della Pianificazione" dei workgroup di 2° livello. Per la presa in carico del cartellino deve obbligatoriamente:

- Incaricare il tecnico del settore responsabile dell'intervento nel campo "Resp. In-

tervento” della sezione “Azioni a Seguire”;

- Indicare la data di pianificazione per l’evasione del cartellino, preventivamente concordata con il Responsabile dell’Intervento e nel caso con il Cliente, nel campo “Data Pianificazione”, della sezione “Azioni a Seguire”;
- Cliccare nel tasto “Assegna” per registrare il tutto e trasferire la segnalazione al Responsabile dell’Intervento.

Possono essere anche indicate, eventualmente, sull’applicazione di Trouble Ticketing le azioni che sta intraprendendo per la risoluzione del problema nei campi “Causa” e “Soluzione/Azione”.

Tali informazioni potranno essere utilizzate dall’operatore per fornire all’utente notizie circa lo stato di avanzamento del cartellino, qualora l’utente richiami l’help desk per avere notizie prima che il cartellino sia chiuso.

5.2.2 RISOLUZIONE DEL PROBLEMA DA PARTE DEL WORKGROUP DI 2° LIVELLO

Quando il Responsabile dell’Intervento del workgroup che ha in carico il cartellino risolve il problema procede alla chiusura del cartellino cliccando sul tasto “Risolto”, dove inoltre avere cura di indicare sull’applicazione la sintesi delle azioni di soluzione intraprese e le cause che hanno scatenato il problema utilizzando i campi “Cause” e “Soluzione” e registrarle nella procedura stessa cliccando sul tasto con l’icona del “Dischetto”.

5.2.3 COINVOLGIMENTO DI UN’ALTRA STRUTTURA AZIENDALE

Per attivare un'altra struttura aziendale il personale del Workgroup di secondo livello che ha in carico il cartellino provvede ad aprire un cartellino “figlio” diretto alla struttura.

Utilizzando la funzione “SR correlati” selezionare la voce Cartellino. A questo punto si apre automaticamente un nuovo cartellino, figlio del precedente, che già riporta tutti i campi compilato con l’aggiunta in testa all’oggetto del numero SR del cartellino padre. L’operatore dovrà semplicemente aggiungere in coda all’oggetto le sue indicazioni per la struttura destinataria, cliccare sul tasto “Aggiungi” e successivamente, nella sezione “Azioni a seguire”, selezionare sulla list box la struttura di destinazione e cliccare sul tasto “Assegna”.

Il cartellino sarà ora visibile nella sezione “My group” sul Service Request del “Responsabile della Pianificazione” del workgroup di destinazione.

Per tutta la durata dell’intervento il cartellino padre che ha generato la richiesta di in-

tervento all'altra struttura aziendale resta nella fase "In Lavorazione" attendendo per la sua chiusura definitiva la soluzione del problema prospettato dal cliente.

Il responsabile dell'intervento del Workgroup di secondo livello, al fine di gestire il cartellino a lui assegnato, avrà cura di concordare con la struttura coinvolta la "Data pianificazione" eventualmente da ripianificare nel cartellino originario.

5.2.4 CHIUSURA DEL CARTELLINO

L'operatore chiude il cartellino quando il problema in esso riportato è stato risolto. Se il problema è stato risolto dall'operatore stesso quest'ultimo dovrà specificare le azioni compiute seguendo le indicazioni già riportate al paragrafo 4.2.1.3 del presente documento.

5.2.5 CARTELLINI RIFIUTATI O RIASSEGNATI

Il personale del Workgroup cui è stato assegnato un cartellino può rifiutare l'attribuzione dello stesso, qualora l'operatore ne abbia erroneamente attribuito la competenza.

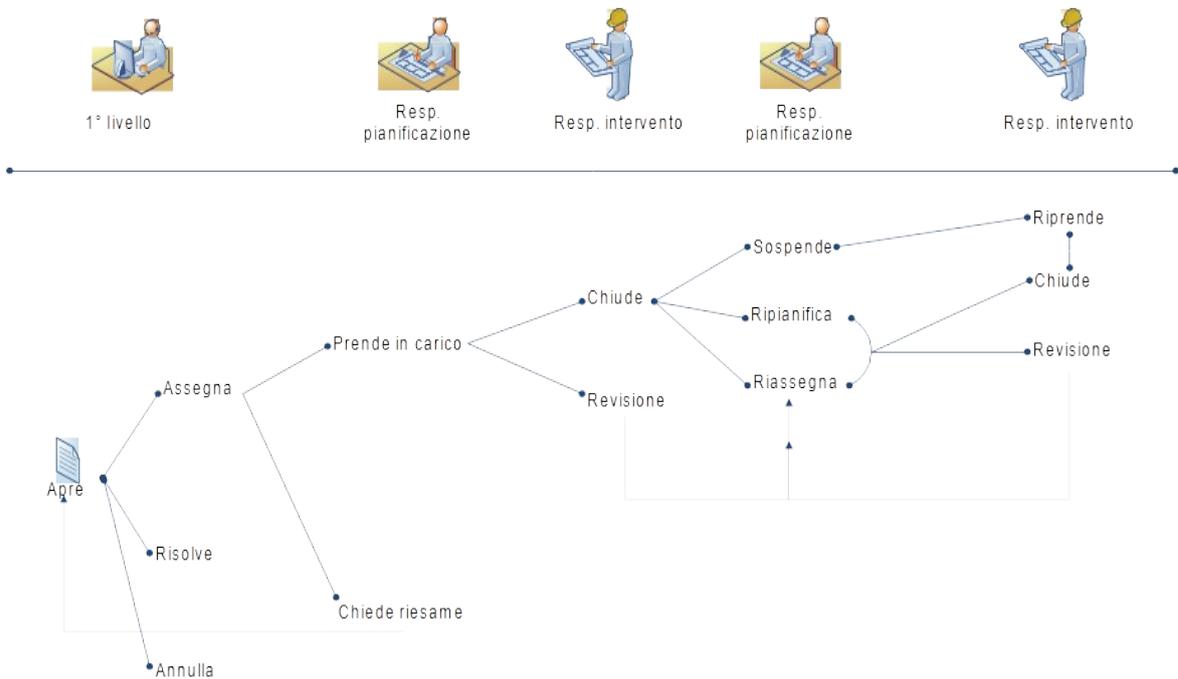
Per riassegnare un cartellino bisogna indicare sempre la motivazione nella sezione "Riesame" e cliccare sul tasto "Riesame".

Appena ricevuta la richiesta di Riesame, che trova nella sua sezione "My Activities", l'operatore di primo livello dovrà verificare il motivo per il quale il cartellino è stato rifiutato e procedere quindi alla riassegnazione dello stesso al workgroup effettivamente competente.

Se l'operatore, in relazione alla particolarità del problema, non è in grado di procedere ad una corretta riassegnazione o se non sono chiari i motivi per i quali il cartellino è stato rifiutato, dovrà segnalare il problema al responsabile del servizio di Help Desk.

6 SCHEMA ESEMPLIFICATIVO DEL WORKFLOW DELLA SR

Di seguito si riporta, a titolo esemplificativo, l'indicazione del Workflow della SR indicando le possibili azioni per ciascuna fase dello stesso.



7 DIAGRAMMA DI FLUSSO

