

Gestione richieste di intervento sui servizi di rete di Ateneo

Responsabile del servizio: Paolo Corsi

Principali caratteristiche del servizio erogato: Il servizio è dedicato alla corretta fornitura dell'accesso ai servizi di telecomunicazione e multimedialità disponibili agli utenti dell'Ateneo e alla soluzione dei problemi di funzionamento a questi legati.

Modalità di erogazione: Il servizio è erogato sulla base di richieste di intervento recepite tramite apposito sistema di ticketing, cui vengono convogliate le richieste pervenute anche con i mezzi tradizionali (telefono, fax, posta elettronica). Le unità di personale esaminano le richieste e attivano le risorse interne o esterne dedicate alla gestione dei servizi offerti, inviando agli utenti le informazioni sullo stato di lavorazione.

Stakeholder Interni: Studenti; Personale docente; Ricercatori; Personale TAB

Vincoli e riferimenti normativi: Regolamento per l'utilizzo di telefoni cellulari portatili C.d.A. 4.6.2002, S.A. 11.6.2002 e D.R. n. 2038 del 10.12.2002 - vigente Disciplina per l'acquisizione di beni e servizi e per l'esecuzione dei lavori in economia ai sensi dell'art. 125 del Codice dei Contratti Pubblici, di cui al Decreto legislativo 163/2006 Decreto del Direttore Generale n. 1554/2012 Regolamento per l'utilizzo extra moenia di strumenti tecnologici e informatici di proprietà dell'Ateneo C.d.A. 20.09.2005 e S.A. 11.10.2005 - vigente

Referente in caso di reclamo: ---

Note: Il servizio si occupa di gestire le richieste degli utenti dei servizi di telecomunicazione offerti all'Ateneo. I servizi sono quelli di rete trasmissione dati, telefonia, posta elettronica, firma digitale, attrezzature e servizi di aula didattica.

Elenco attività:

Attività n° 1 - ricezione della richiesta

Responsabile dell'attività: Domenico Barbaro - Paolo Capozucca - Emiliano De Rossi - Marco Mandò - Massimo Mazzoni

Unità organizzativa erogante: Area telecomunicazioni

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 16

Risorse umane impiegate nell'attività: 6

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: - Email - Telefono - Fax - Voce -

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: help desk

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
accesso al servizio	[Accessibilità - Accessibilità multicanale]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: giorni dell'anno in cui è disponibile il sistema di help desk Valore minimo: 0 Valore massimo: 365 Valore attualmente rilevato: 360 Valore programmato: 360

Attività n° 2 - gestione richieste

Responsabile dell'attività: Domenico Barbaro - Paolo Capozucca - Emiliano De Rossi - Marco Mandò - Massimo Mazzoni

Unità organizzativa erogante: Area telecomunicazioni

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 16

Risorse umane impiegate nell'attività: 6

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: help desk

Tempo Medio previsto per l'attività: 2 Giorni

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
verifica della richiesta	[Trasparenza - Tempistiche di risposta]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo di prima risposta alla richiesta aperta dall'utente Valore minimo: 1 Valore massimo: 5 Valore attualmente rilevato: 4 Valore programmato: 2

Attività n° 3 - inoltra richiesta

Responsabile dell'attività: Domenico Barbaro - Paolo Capozucca - Emiliano De Rossi - Marco Mandò - Massimo Mazzoni

Unità organizzativa erogante: ---

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 16

Risorse umane impiegate nell'attività: 6

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: help desk

Tempo Medio previsto per l'attività: 4 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
assegnazione a responsabile del servizio chiesto	[Tempestività]	Categoria valore: Tempo giorni Descrizione indicatore: tempo medio necessario a che il ticket cambi stato da 'non assegnato' a 'assegnato' Valore minimo: 1 Valore massimo: 10

	Valore attualmente rilevato: 4 Valore programmato: 2
--	---

Attività n° 4 - chiusura della richiesta

Responsabile dell'attività: Domenico Barbaro - Paolo Capozucca - Emiliano De Rossi - Marco Mandò - Massimo Mazzoni

Unità organizzativa erogante: Area telecomunicazioni

Risorse umane afferenti all'unità organizzativa: 16

Risorse umane impiegate nell'attività: 6

Mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: ---

Altro mezzo di trasmissione con il quale hai ricevuto l'attività: Help desk

Tempo Medio previsto per l'attività: 1 Ore

Descrizione sotto attività	Dimensione della qualità	Dettagli indicatore
chiusura del ticket	[Efficacia - Compiutezza]	Categoria valore: Percentuale Descrizione indicatore: percentuale dei ticket chiusi Valore minimo: 0 Valore massimo: 100 Valore attualmente rilevato: 80 Valore programmato: 90