



Gestione interventi di manutenzione sugli apparati hardware in gestione a CeDIA

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Utilizzatori degli apparati hardware in gestione a CeDIA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Ripristino funzionalità hardware delle postazioni di lavoro gestite da CeDIA

AREA/CENTRO: Centro Dati, informatica e telematica di Ateneo - CeDIA

SERVIZIO: Servizio Infrastrutture sistemistiche

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Supporto alle postazioni di lavoro

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Claudio Di Martino

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0103532690

E-MAIL: assistenza@unige.it

INDIRIZZO: Campus Balbi (Piazza della Nunziata, Via Balbi 5) Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza@unige.it

ALTRO: OTRS (sistema di ticketing)

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI:

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	4 (mail, sistema di ticketing, telefono, sito)	4 (mail, sistema di ticketing, telefono, sito)	4 (mail, sistema di ticketing, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	3 giorni	2 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	A	A	A
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	G (OTRS)	G (OTRS)	G (OTRS)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e Es: A, C (facebook)	G (OTRS)	G (OTRS)	G (OTRS)

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: