



## Gestione delle richieste di interventi tecnici relativi a servizi informatici o apparecchiature informatiche

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, personale docente, personale TABS, strutture di ateneo, altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Assistenza all'utenza in accordo con le linee guida quali ITIL. Gestione e monitoraggio del sistema di ticketing. Formazione e aggiornamento degli utenti in materia ICT.

Gestione della comunicazione su tutti i servizi ICT erogati dal Centro.

Supporto alla formazione di ateneo per gli applicativi informatici di ateneo.

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

**SERVIZIO:** Settori afferenti direttamente all'Area

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Help desk dei servizi informatici

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Chiara Delfante

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103532690

**E-MAIL:** [assistenza@unige.it](mailto:assistenza@unige.it)

**INDIRIZZO:** viale cembrano 4, 16148, Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:**

**ALTRO:** OTRS (Sistema di Ticketing)

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Il sistema di ticketing (OTRS) in uso permette di gestire anche tutte le richieste che arrivano in segreteria telefonica a qualunque ora. Il settore opera in stretta collaborazione con tutti gli altri settori del centro ai cui servizi offre assistenza di primo e di secondo livello. In relazione agli addetti, si precisa che 2 persone sono interne e Part time e al momento una è un collaboratore esterno.

| Dimensioni della qualità | Indicatori   | Unità di misura  | Valore 2017              | Valore 2018              | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| ACCESSIBILITÀ            |  |  |                          |                          |                         |
|                          | Modalità di contatto   | Numero + tipologia canali<br><i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 3 (OTRS, telefono, sito) | 3 (OTRS, telefono, sito) | 2 (OTRS, telefono)      |
|                          | Orario di apertura al pubblico   | Numero ore a settimana<br><i>Es. 20</i>  |                          |                          |                         |
| TEMPESTIVITÀ             |  |  |                          |                          |                         |
|                          | tempo medio per la presa in carico del servizio  | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 6 ore                    | 6 ore                    | 4 ore                   |
|                          | tempo medio di erogazione del servizio   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 8 ore/5 giorni</i>                                 | 2 giorni                 | 1 giorno                 | 1 giorno                |
| TRASPARENZA              |  |  |                          |                          |                         |
|                          | Tipologia di pubblicizzazione:<br>A) Assente<br>B) E-mail<br>C) Intranet<br>D) Sito<br>E) Canali social (specificare)<br>F) Newsletter<br>G) Altro (specificare) | Lettera/e<br><i>Es: A, C, F</i>  | B, C                     | B, C, D                  | B, C, D                 |
|                          | Tempo medio aggiornamento informazioni   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 1 giorno                 | 1 giorno                 | 1 giorno                |

| Dimensioni della qualità | Indicatori   | Unità di misura                  | Valore 2017                          | Valore 2018                       | Valore programmato 2019           |
|--------------------------|--|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
|                          | Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio:<br>A) Assente<br>B) PDF Scaricabile<br>C) Form compilabile online<br>D) Avvio processo online<br>E) Conclusione del processo online<br>F) Gestione intero processo online<br>G) Altri canali online (specificare) | Lettera/e<br>Es: E               | B, C, D                              | C, D, E                           | F                                 |
| Efficacia                |  |                                  |                                      |                                   |                                   |
|                          | Reclami e/o segnalazioni di disservizi   | Numero all'anno<br>Es. 2         | 2                                    | 1                                 | 1                                 |
|                          | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:<br>A) E-mail<br>B) Moduli online<br>C) Canali social (specificare)<br>D) Sportello<br>E) Posta<br>F) Telefono<br>G) Altro (specificare)  | Lettera/e<br>Es: A, C (facebook) | A, F, G (OTRS, sistema di ticketing) | F, G (OTRS, sistema di ticketing) | F, G (OTRS, sistema di ticketing) |

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: