



## 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 <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 <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>	6 ore	6 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	2 giorni	1 giorno	1 giorno
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>	B, C	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <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: 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	B, C, D	C, D, E	F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	1	1
	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)	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: