



Gestione Sistema di Identity Management di Ateneo

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e personale esterno

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Sviluppo, gestione e manutenzione del sistema informativo di autenticazione di Ateneo. Integrazione con le basi dati del personale e degli studenti. Supporto all'integrazione degli applicativi

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

SERVIZIO: Servizio Rete dati, fonia e identity management

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Identity management e posta elettronica

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Paolo Moresco

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza@unige.it

INDIRIZZO: viale cembrano 4, 16148, Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza@unige.it

ALTRO: OTRS

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Le attività sopradescritte sono gestite per i contatti e il supporto dal Settore HelpDesk dei Servizi Informatici. Negli addetti è stato indicato anche la collaborazione con un collega tecnico del Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME.

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 (telefono, mail, otrs)	3 (telefono, mail, otrs)	2(mail, otrs)
	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 (procedura automatica)	6 ore (procedura automatica)	6 ore (procedura automatica)
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	12 ore
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>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

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	C, D, E	F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	10	5	2
	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)	E, F, G (OTRS)	E, F, G (OTRS)	E, G (OTRS)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: