



Supporto tecnico ai software risorse finanziarie e ricerca

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, Personale TABS, Strutture

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: il settore gestisce la piattaforma Ugov Solution (contabilità analitica e generale, progetti, compensi, incarichi, reportistica ed analisi, IRIS) e Ready (fatturazione elettronica integrata con Protocollo ed Ugov); svolge attività di analisi di nuove componenti ed integrazioni; sviluppa reportistica a supporto degli uffici; fornisce assistenza di primo e secondo livello all'utenza sull'uso degli applicativi.

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

SERVIZIO: Servizio Dati, statistiche e sistema ERP

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Software risorse finanziarie e ricerca

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Marina Catalisano

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza@u-gov.unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: assistenza@u-gov.unige.it

ALTRO: OTRS

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>	3 (Sistema di ticketing, mail, telefono)	3 (Sistema di ticketing, mail, telefono)	1 (Sistema di ticketing)
	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>	1 giorno	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, D, G	B, D, G	B, D, G
	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 <i>Es: E</i>	F	F	F
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	0
	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	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: