

**GESTIONE  
DELLE  
RICHIESTE DI ASSISTENZA**

RISERVATO: NO

**Data:**                      **Compilato:**      M. Strappaghetti

**Data:**                      **Rivisto:**              L. Trappetti

**Data:**                      **Approvato:**      L. Trappetti

**Distribuzione:** Aree operative:  
- Sistemi  
- Reti  
- Service Desk  
- Progettazione

**INDICE**

1 GENERALITÀ.....	4
2 INTRODUZIONE.....	5
3 PRODOTTI IN INGRESSO E IN USCITA.....	7
3.1 PRODOTTI IN INGRESSO.....	7
3.2 PRODOTTI IN USCITA.....	7
4 ATTIVAZIONE.....	8
5 PASSI DELLA PROCEDURA.....	9
5.1 REGISTRARE RICHIESTA.....	9
5.2 PRENDERE IN CARICO.....	9
5.3 ESEGUIRE L’INTERVENTO.....	10
5.4 CONCLUDERE L’INTERVENTO E CHIUDERE RICHIESTA.....	12
6 FLUSSO DELLA PROCEDURA.....	13
7 RUOLI E RESPONSABILITÀ.....	14
8 DOCUMENTI.....	15
8.1 ELENCO DOCUMENTI EMESSI.....	15
8.2 ELENCO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ E MODALITÀ DI CONSERVAZIONE.....	15
9 TECNICHE E STRUMENTI.....	16

---

## 1 GENERALITÀ

<b>Oggetto:</b>	Specifica le attività per la gestione delle richieste di assistenza formulate dagli utenti.
<b>Campo di applicazione:</b>	Si applica alle richieste di assistenza relative ai S.I. in esercizio.
<b>Riferimenti a documenti aziendali:</b>	ZQ-00-QM-01 ‘Manuale della Qualità’ AH-17-HD-01 “Istruzioni operative per la gestione del cartellino dell’Help Desk”
<b>Riferimenti esterni:</b>	nessuno
<b>Moduli utilizzati</b>	Modulo SR in formato elettronico.
<b>Glossario, abbreviazioni e acronimi:</b>	Funzione = Aree organizzative definite da ordini di servizio interni. Richiedente l’intervento = Utente appartenente alla organizzazione del cliente oppure utente interno appartenente ad una struttura aziendale. RAS = Richiesta Attivazione Struttura ATO = Assistenza Tecnico Operativa ( <i>aggregato di attività definito in ZQ-00-Q0-02 ‘Ruoli e Responsabilità nelle procedure’</i> ) ACF = Attività Conduzione Funzionale ( <i>aggregato di attività definito in ZQ-00-Q0-02 ‘Ruoli e Responsabilità nelle procedure’</i> ) Richiesta di Assistenza = Formalizzazione, in un modulo in formato elettronico (denominato nel prosieguo “SR”), di quanto richiesto da un utente nell’ambito dei processi relativi alla Conduzione Funzionale (assistenza applicativa e manutenzione) e alla Assistenza Tecnica Operativa (service desk, assistenza tecnica), al fine della tracciatura e registrazione delle azioni effettuate da un operatore di Umbria Digitale. Il modulo è presente nell’apposito sistema informatico di gestione Service Request disponibile nella Intranet aziendale.

## 2 INTRODUZIONE

Il documento ha lo scopo di:

- formalizzare uno strumento di lavoro di base comune a tutte le attività di assistenza di primo livello e secondo livello
- assicurare che le risposte agli utenti (di seguito indicati come ‘Richiedente l’intervento’) pervengano con modalità omogenee, efficacia e tempestività
- mantenere traccia delle richieste utente che costituiscono la base per le verifiche sulla qualità del servizio.

La presente procedura si applica alle richieste di assistenza relative ai processi di Conduzione Funzionale e di Assistenza Tecnica Operativa.

Con il termine “**assistenza applicativa**” si intendono le attività di Conduzione Funzionale svolte al fine di:

rimuovere o superare condizioni e situazioni che impediscono, ostacolano o riducono la piena fruizione da parte dell’utente delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio (assistenza applicativa);

fornire supporto (remoto ed in loco) all’utente per un efficace utilizzo delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio (assistenza applicativa);

fornire consulenza specialistica per l’individuazione delle migliori soluzioni nell’ambito dell’utilizzo delle applicazioni e dei servizi applicativi in esercizio (assistenza applicativa);

individuare, parametrizzare ed eseguire elaborazioni e stampe sui dati applicativi in esercizio, non direttamente effettuabili attraverso l’utilizzo delle applicazioni in esercizio (elaborazioni a supporto dell’utente).

La “**manutenzione**” delle applicazioni in esercizio comprende, invece, tutte le attività di modifica del software applicativo svolte nell’ambito delle attività di Conduzione Funzionale al fine di:

rimuovere errori di codifica del software (manutenzione correttiva);

apportare le modifiche necessarie a correggere errori di analisi ed impostazione del software (manutenzione correttiva);

apportare modifiche minori per agevolare l’usabilità del software e/o adeguarlo a mutate esigenze dell’utente (piccola manutenzione);

modificare il software necessario ad effettuare elaborazioni su richiesta dell’utente (elaborazioni a supporto dell’utente).

L'”**assistenza tecnica**” riguarda invece i malfunzionamenti dei componenti hardware, software di base e di ambiente, della rete o degli impianti tecnologici che condizionano l'efficienza, l'efficacia e la continuità del servizio di elaborazione dati. Al verificarsi di un malfunzionamento occorre quindi limitare al minimo gli impatti sull'erogazione dei servizi attivando rapidamente eventuali configurazioni di backup previste.

*La presente versione del documento recepisce:*

- *DISPOSIZIONE ORGANIZZATIVA n° 3/2021 e nuova allocazione del personale di UMBRIA DIGITALE SCARL N. 3/2021 del 23 luglio 2021*
- *Gli effetti del processo di riordino che ha portato alla costituzione, in data 27 maggio 2015, della società consortile Umbria Digitale S.c.a r.l e quindi la necessità di aggiornare i riferimenti alla ragione sociale nei documenti di più alto livello del Sistema di Gestione Qualità (rif. Segnalazione situazione S15-0604-01)*
- *Le disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (c.d. GDPR).*

### **3 PRODOTTI IN INGRESSO E IN USCITA**

#### **3.1 PRODOTTI IN INGRESSO**

Sono:

- Richiesta dell'utente.

#### **3.2 PRODOTTI IN USCITA**

Sono:

- Modulo informatizzato "Richiesta di Assistenza" in stato "Chiuso" fase "Risolto".

#### **4 ATTIVAZIONE**

La procedura è attivata, relativamente alle **richieste provenienti da clienti**, da un operatore di primo livello abilitato a raccogliere richieste di assistenza dai clienti indipendentemente dalle modalità con cui sono state trasmesse da parte dell'utente.

Per quanto riguarda invece le **richieste interne (RAS)** la procedura è attivata da un responsabile di un Area operativa, di Ambito, o da persona da essi espressamente autorizzata per iscritto con comunicazione inviata al Responsabile del Sistema Informativo interno.

L'operatore che ha inserito una SR nel sistema informatico di gestione, è identificato, nel seguito della presente procedura, con il termine "*Richiedente l'intervento*".



## 5 PASSI DELLA PROCEDURA

### 5.1 REGISTRARE RICHIESTA

Le istanze pervenute da parte dei Clienti nell'ambito dei processi relativi alla Conduzione Funzionale (assistenza applicativa e manutenzione) e alla Assistenza Tecnica Operativa devono essere registrate in un apposito modulo informatizzato di Richiesta di Assistenza (**SR**).

Per interventi risolvibili direttamente dall'operatore del Primo Livello, che si propone pertanto come Responsabile dell'Intervento (es. interventi di assistenza diretti, come ad esempio quelli che si risolvono in un'assistenza telefonica o in semplici elaborazioni a supporto dell'utente), si esegue direttamente il passo 5.3.

Altrimenti, se si richiedono attività specialistiche di secondo livello, l'addetto inoltra la richiesta alle unità operative competenti di secondo livello (*per la loro individuazione cfr. documento AH-17-HD-01 "Istruzioni operative per la gestione del cartellino dell'Help Desk"*) che svolgono attività Conduzione Funzionale e/o Attività Tecnico Operativa.

Le **richieste interne** sono invece registrate da un utente interno, a ciò autorizzato come descritto al precedente punto 4, attraverso un apposito modulo informatizzato denominato Richiesta Attivazione Struttura (**RAS**).

In caso di dubbio sulla individuazione della competenza per l'inoltro di una richiesta ad un gruppo di secondo livello, l'operatore dovrà fare riferimento al Responsabile dell'Help Desk.

Oltre alla individuazione del settore competente alla risoluzione, l'operatore dovrà altresì indicare la priorità dell'intervento (*per l'individuazione cfr. documento AH-17-HD-01 "Istruzioni operative per la gestione del cartellino dell'Help Desk"*) e individuare il processo attivato fra quelli di Assistenza Applicativa, Manutenzione e Assistenza Tecnica.

### 5.2 PRENDERE IN CARICO

Le Richiesta di Assistenza la cui risoluzione è stata assegnata ad un gruppo di secondo livello debbono essere prese in carico dal personale di quest'ultimo.

---

A tal fine, all'interno di ciascuna struttura, sono individuati uno o più soggetti, incaricati dell'esame, prima istruttoria e pianificazione delle richieste in ingresso che assumono il ruolo di “**Responsabili della pianificazione**”.

Il Responsabile della Pianificazione esamina la *accettabilità* della richiesta trasmessa (es. errata imputazione all'area per errore materiale o in seguito a differente diagnosi sul problema) e, qualora non la ritenga di competenza del suo gruppo provvede a restituire la richiesta stessa all'operatore di primo livello che la ha aperta domandandone, previa motivazione, il **Riesame**; la procedura torna in questo caso al precedente punto 5.1.

Il Responsabile della Pianificazione provvede alla assegnazione dell'intervento in base al carico di lavoro ed alle competenze dei soggetti operanti nel suo gruppo e soprattutto in base alla priorità e ad una eventuale scadenza rappresentata dall'utente.

Per effettuare la presa in carico del cartellino il Responsabile della Pianificazione deve obbligatoriamente:

- incaricare un operatore del settore per la risoluzione degli interventi.
- indicare la data di evasione attesa

La Richiesta di Assistenza così integrata viene trasmessa alla persona individuata che assume quindi il ruolo di “**Responsabile dell'intervento**”. Responsabile della Pianificazione e Responsabile dell'Intervento possono anche coincidere in caso di **autoassegnazione**.

Data e ora della trasmissione vengono registrate nel modulo e costituiscono la data e ora di presa in carico e la data di pianificazione valida ai fini dei successivi calcoli di metriche e SLA eventualmente contrattualizzati.

In taluni casi, qualora per cause di forza maggiore (ad es. assenza non programmabile o malattia) il Responsabile dell'Intervento designato non sia in grado o non sia nelle condizioni di poter portare a termine il lavoro a lui affidato, il Responsabile della Pianificazione ha la possibilità di riportare l'intervento nella fase di presa in carico **richiamando** a sé la Richiesta di Assistenza già assegnata; in questo caso la richiesta torna nella fase di presa in carico<sup>1</sup>.

### 5.3 ESEGUIRE L'INTERVENTO

Il Responsabile dell'intervento, nel caso sia in grado di effettuare direttamente l'intervento, effettua tutte le operazioni necessarie a rimuovere tempestivamente il

---

<sup>1</sup> Il richiamo non varia la data e l'ora di presa in carico che resta pertanto quella originaria della prima assegnazione.

problema segnalato, secondo le istruzioni operative e le procedure eventualmente in suo possesso (es. fornendo istruzioni operative all'utilizzo di funzioni software, intervenendo direttamente nella riparazione di un guasto hardware, attivando componenti di backup, attivando procedure di emergenza, etc.)

Se non si riesce a rimuovere tempestivamente il problema, si intraprendono comunque iniziative per limitare al minimo i disservizi.

In caso di **disservizi gravi** viene sempre informato il Responsabile di più alto livello del settore interessato provvedendo, nel contempo, ad avvertire l'utenza coinvolta anche con l'ausilio della struttura di Help Desk (attività di *OutBound*).

Qualora per la soluzione del problema segnalato o per la sua risoluzione nei termini previsti (data pianificata per la soluzione) sorgano dei problemi derivanti dal fatto imputabile direttamente al Richiedente l'intervento (es. sua indisponibilità o assenza) o ad altri casi fortuiti (non imputabili direttamente alla organizzazione aziendale) il Responsabile dell'intervento può chiedere la **Revisione** della pianificazione al Responsabile della Pianificazione indicandone la motivazione.

Se il Responsabile della Pianificazione ritiene fondati i motivi addotti può:

- rivedere la data di evasione attesa (riplanificazione)
- porre in stato di sospeso la richiesta di assistenza dando evidenza oggettiva della motivazione con apposita registrazione nella Richiesta di Assistenza<sup>2</sup>.

Il Responsabile dell'Intervento compila la Richiesta di Assistenza con i dati salienti sulle operazioni effettuate per effettuare l'intervento, specificando, ove applicabile, la causa del malfunzionamento, e le modalità d'intervento con tutte le azioni effettuate per la risoluzione.

Qualora necessario, il Responsabile dell'Intervento può avvalersi per la risoluzione di altre strutture aziendali o di fornitori esterni.

#### **Richiesta di supporto di altre strutture interne**

Se ci si avvale del supporto di altre strutture aziendali, deve essere riportato nella Richiesta di Assistenza il motivo ed il nominativo della persona coinvolta come di seguito descritto.

Il Responsabile dell'Intervento concorda l'impegno di tempo, di risorse e le date di inizio e fine delle attività, compatibilmente con le esigenze dell'utente e le attività

---

<sup>2</sup> Le richieste di assistenza in stato di sospensione tornano in carico al responsabile dell'intervento che, dovrà provvedere al loro monitoraggio in modo da consentirne la sollecita ripresa nel caso in cui cessino i motivi di indisponibilità da parte del cliente che ne impedivano la prosecuzione. Per gli interventi in sospensione per cui non sia possibile rispettare la nuova data di pianificazione fissata (Ripianificazione) il responsabile dell'intervento potrà provvedere a richiedere una nuova revisione (motivata) al Responsabile della Pianificazione che a sua volta potrà ripianificare ulteriormente l'intervento.

programmate e apre una nuova Richiesta di Assistenza riportato nella stessa il riferimento alla Richiesta principale (n° SR); la nuova richiesta segue la stessa procedura della richiesta principale e riporta la struttura coinvolta e le successive azioni intraprese.

In ogni caso si precisa che la responsabilità dell'intervento **verso il Richiedente l'Intervento** non viene trasferita alla nuova struttura attivata, ma resta in carico alla settore attivante.

La struttura attivata resta invece responsabile direttamente nei confronti della struttura attivante.

Nel caso dovessero sorgere conflitti di valutazione tra i soggetti coinvolti, questi verranno sottoposti alla supervisione dell'Amministratore Unico.

#### **Richiesta di supporto esterno**

Se ci si avvale del supporto di fornitori esterni deve essere riportato nella SR il motivo e il nominativo del fornitore coinvolto<sup>3</sup>.

In quest'ultimo caso l'intervento della società esterna può rientrare in un contratto di assistenza vigente oppure essere richiesto ad hoc.

#### **5.4 CONCLUDERE L'INTERVENTO E CHIUDERE RICHIESTA**

Una volta terminata l'attività e verificatone con il Richiedente l'Intervento il buon esito, il responsabile dell'Intervento provvede a registrare la chiusura definitiva della chiamata nel modulo relativo all'intervento a lui assegnato.

Nel caso di richiesta evasa direttamente dall'operatore di primo livello, secondo quanto previsto dal precedente punto 5.3, l'operatore di primo livello provvede lui stesso alla chiusura del problema e della richiesta.

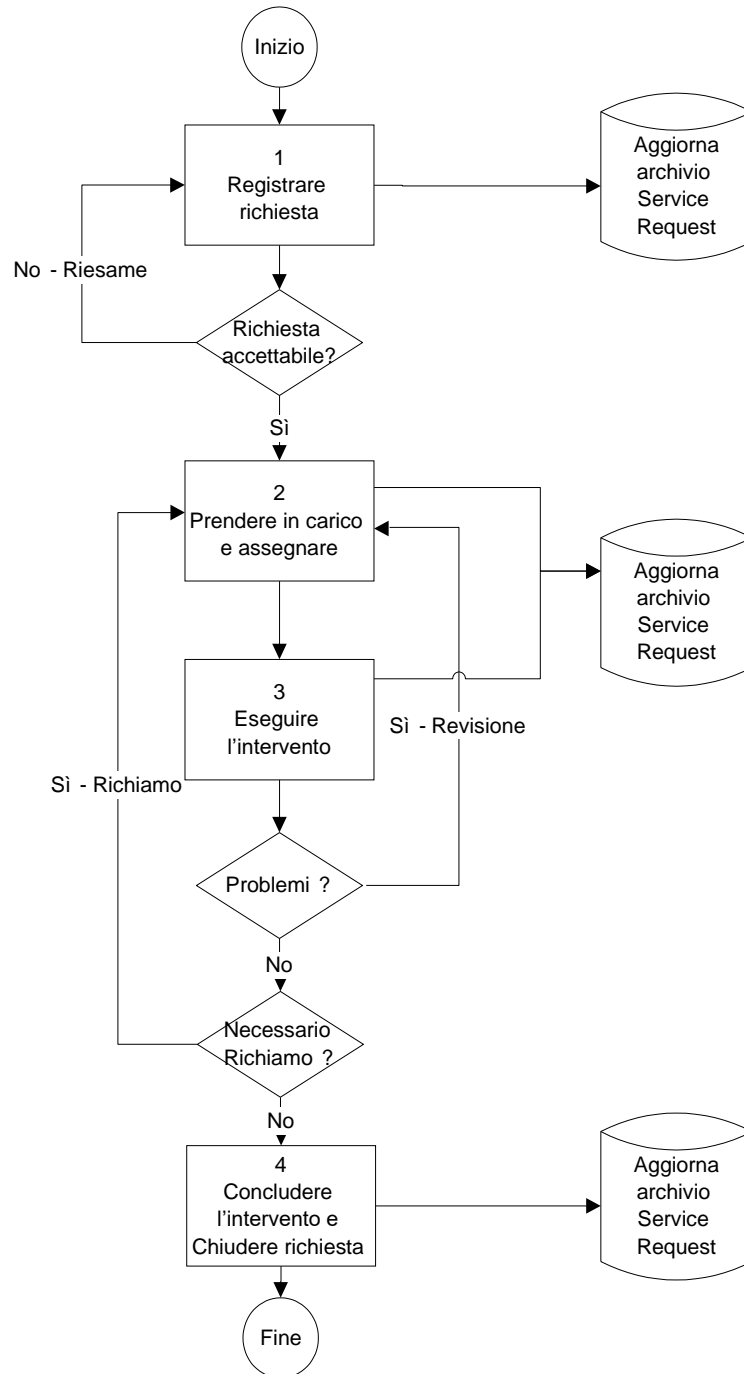
Data e ora di chiusura vengono registrate nella richiesta di assistenza e concorrono al calcolo delle successive metriche interno o SLA eventualmente contrattualizzati.

---

<sup>3</sup> *Eventuali ritardi da parte dei fornitori esterni non costituiscono causa di sospensione nei termini di risoluzione del cartellino.*

---

6 FLUSSO DELLA PROCEDURA



**7 RUOLI E RESPONSABILITÀ**

	Operatore 1° livello	Responsabile della pianificazione	Responsabile dell'intervento	Struttura attivata
Attivazione	R			
1. Registrare richiesta	R			
2. Prendere in carico e assegnare		R	P	
3. Eseguire l'intervento		P	R	R(*)
4. Chiudere richiesta			R	

Legenda: R = è Responsabile

P = Partecipa

\* *Presente solo nel caso in cui il responsabile dell'intervento abbia attivato per la risoluzione del problema un'altra struttura interna*

---

## 8 DOCUMENTI

### 8.1 ELENCO DOCUMENTI EMESSI

DOCUMENTO	COMPILATO DA	RIVISTO DA	APPROVATO DA	DISTRIBUITO A
Modulo informatizzato 'Richiesta di Assistenza'	- Utente Interno, - Operatore I° livello, - Responsabile della Pianificazione, - Responsabile dell'intervento	NA	NA	Aree operative: - Sistemi - Reti - Service Desk - Progettazione

### 8.2 ELENCO DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITÀ E MODALITÀ DI CONSERVAZIONE

I documenti che costituiscono registrazioni della qualità sono:

- modulo informatizzato "Richiesta di Assistenza";

La registrazione in formato elettronico è conservata nel database delle Service Request a cura del Responsabile Sistema Informativo Interno per la durata di almeno due anni.

## **9 TECNICHE E STRUMENTI**

Per la registrazione e l'archiviazione delle richieste di assistenza ci si avvale del modulo informatizzato "Service Request" presente in Webcontat e raggiungibile all'indirizzo <http://webcontat.umbriadigitale.it/webcontat/>, accessibile attraverso la LAN aziendale.