



Università degli Studi di Messina

C.I.A.M.

Sistema di Trouble Ticketing di Ateneo sviluppato su Suite Atlassian

GUIDA CUSTOMER

realizzato da

*U. Staff Tecnologie Web e Mobile - Centro Informatico d'Ateneo - C.I.A.M.
Università degli Studi Messina*



Sommario

1 Introduzione	3
2 Help Center UNIME.....	4
2.1 Creazione Ticket da portale	4
2.2 Creazione Ticket via mail.....	7
2.3 Visualizzazione Richieste/Ticket.....	8
2.4 FAQs - Integrazione Confluence.....	9

1 Introduzione

Il presente documento descrive la struttura del progetto di gestione Ticketing UNIME realizzata sulla piattaforma Atlassian Jira Service Management Cloud.

Uno strumento per la gestione di Trouble Ticketing è un sistema informatico, utilizzato per l'organizzazione di un supporto tecnico rivolto alle problematiche degli utenti, che consente di tenere traccia e di gestire in maniera efficace ed efficiente le richieste di assistenza.

UNIME ha adottato, a partire dal Novembre 2013, come piattaforma di Trouble Ticketing, OTRS (Open-source Ticket Request System). Dall'utilizzo continuativo di questa soluzione, sono emerse alcune criticità e alcuni aspetti migliorabili.

Sulla base di una preventiva analisi di dettaglio, si è giunti a una ricostruzione degli attuali processi mappati all'interno della piattaforma OTRS, ottimizzandoli secondo le esigenze emerse e proponendone una nuova configurazione sui prodotti della suite Atlassian che tenesse conto dei punti sopra indicati.

Di seguito saranno dettagliate le caratteristiche del nuovo sistema, realizzato su Jira Service Management Cloud, per descriverne l'utilizzo dal punto di vista del Customer.

2 Help Center UNIME

La piattaforma è accessibile al personale strutturato e agli studenti accedendo al link con il proprio account istituzionale:

Cruscotto Office: <https://www.office.com/?auth=2> (all'interno della sezione "Tutte le app" facendo click sull'icona Atlassian Cloud) come in Fig. 1

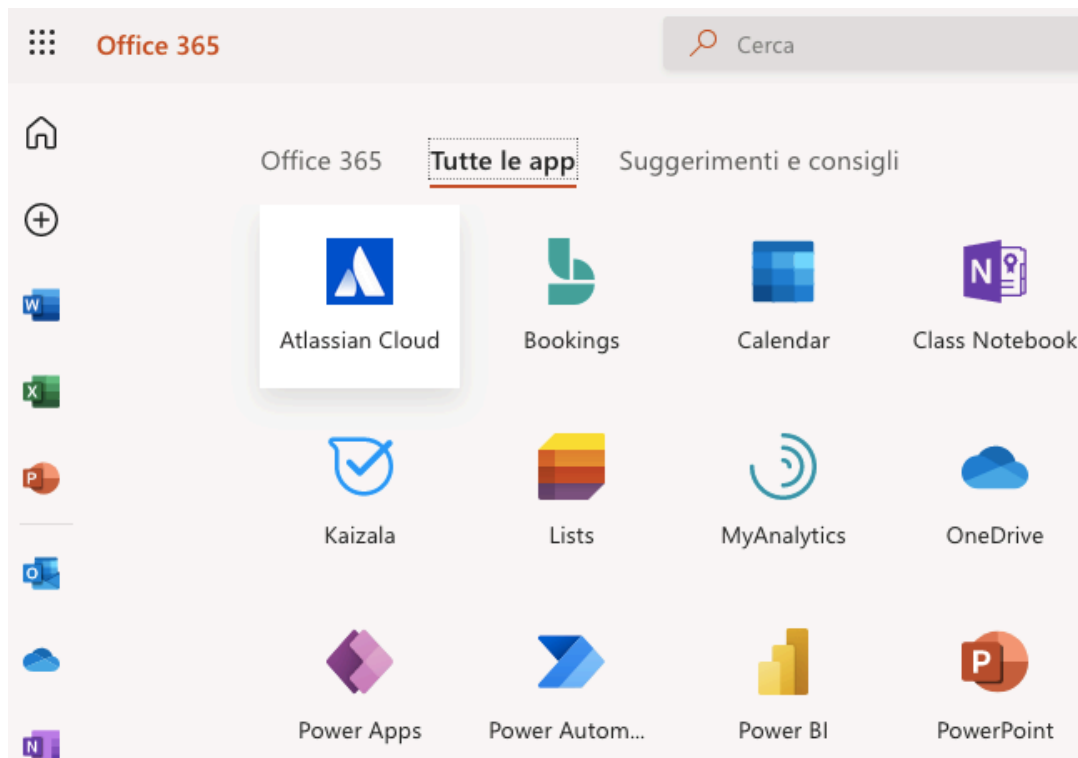


Fig. 1 - Cruscotto Office, sezione "Tutte le app"

2.1 Creazione Ticket da portale

Il Customer accederà al Customer Portal (Help Center) e avrà a disposizione una schermata come quella di seguito riportata (Fig. 2), su cui potrà effettuare la creazione guidata della sua richiesta.

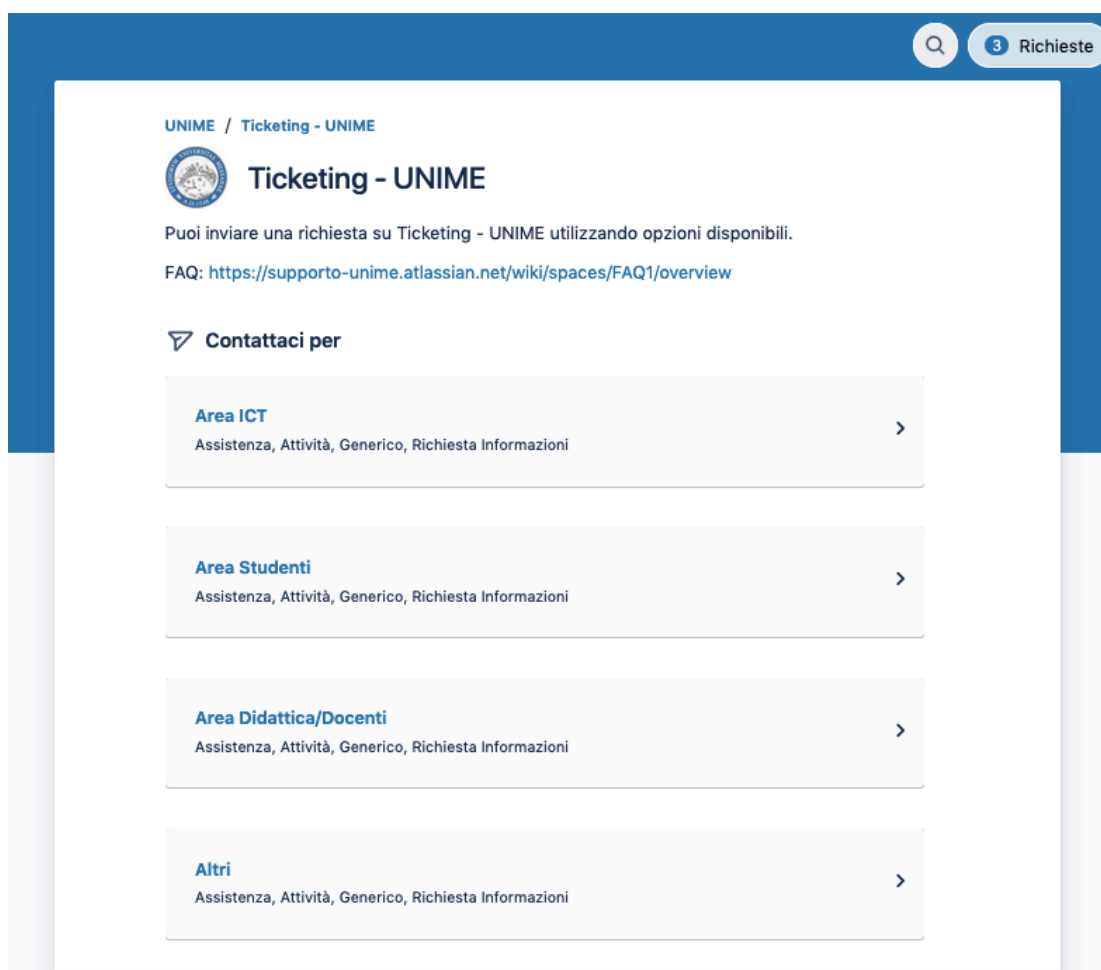


Fig. 2 - Interfaccia dell'Help Center per la creazione del ticket

La compilazione del Ticket fatta per step incrementali e scelte tematiche, consentirà la categorizzazione corretta della problematica e il conseguente indirizzamento verso il gruppo di competenza. Una volta scelta l'area di competenza della richiesta, l'utente viene invitato a scegliere il tipo di richiesta tra quattro possibilità (Fig. 3):

- Assistenza
- Attività
- Generico
- Richiesta Informazioni

Questo tipo di struttura consentirà di efficientare il processo nelle fasi di presa in carico e risoluzione, e relative metriche di misurazione. Il Ticket in fase di creazione dovrà essere corredato di tutte le informazioni di contesto necessarie per la sua risoluzione (Fig. 4). Tra i campi obbligatori l'"Oggetto", la "Descrizione", la "Coda" a cui inviarlo e la "Priorità". Sarà possibile inoltre allegare un file.

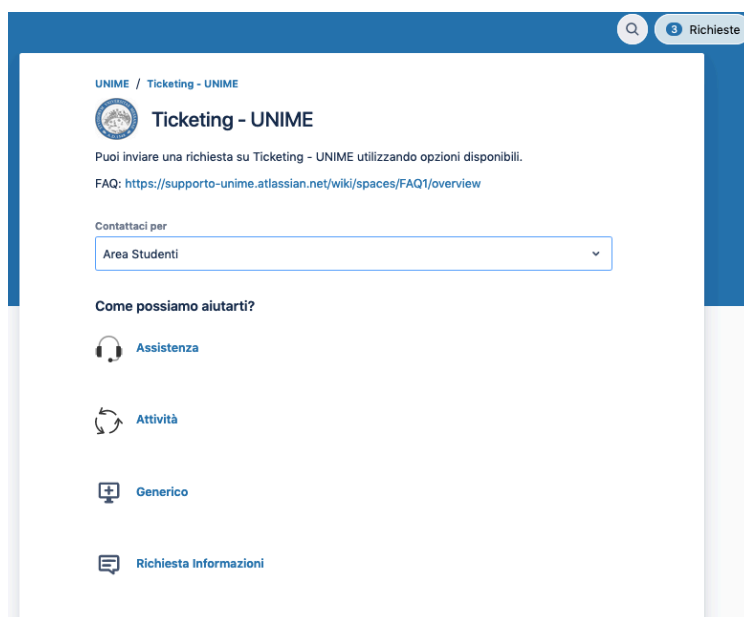


Fig. 3 - Creazione Ticket con scelta della tipologia

The screenshot shows the 'Ticketing - UNIME' form. It includes the UNIME logo and title. The instruction 'Puoi inviare una richiesta su Ticketing - UNIME utilizzando opzioni disponibili.' and the FAQ link are present. The 'Contattaci per' dropdown is set to 'Area Studenti'. The 'Come possiamo aiutarti?' dropdown is set to 'Generico'. Below this, there is a field 'Invia questa richiesta a nome di *' with a dropdown menu showing 'Atlassian Admin (atlasadmin@hinto.com)'. There are three required fields: 'Oggetto *' (empty), 'Descrizione *' (empty text area), and 'Coda *' (dropdown menu). Below the 'Coda' field, it says 'Selezionare solo una coda'. The 'Priorità' dropdown is set to 'Normal'. At the bottom, there is an 'Allegati' section with a dashed border containing the text 'Trascina i tuoi file, incolla i tuoi screenshot o sfoglia' and an 'Sfoglia' button. At the very bottom, there are 'Invia' and 'Annulla' buttons.

Fig. 4 - Procedura di creazione del ticket con l'inserimento dei campi obbligatori

2.2 Creazione Ticket via mail

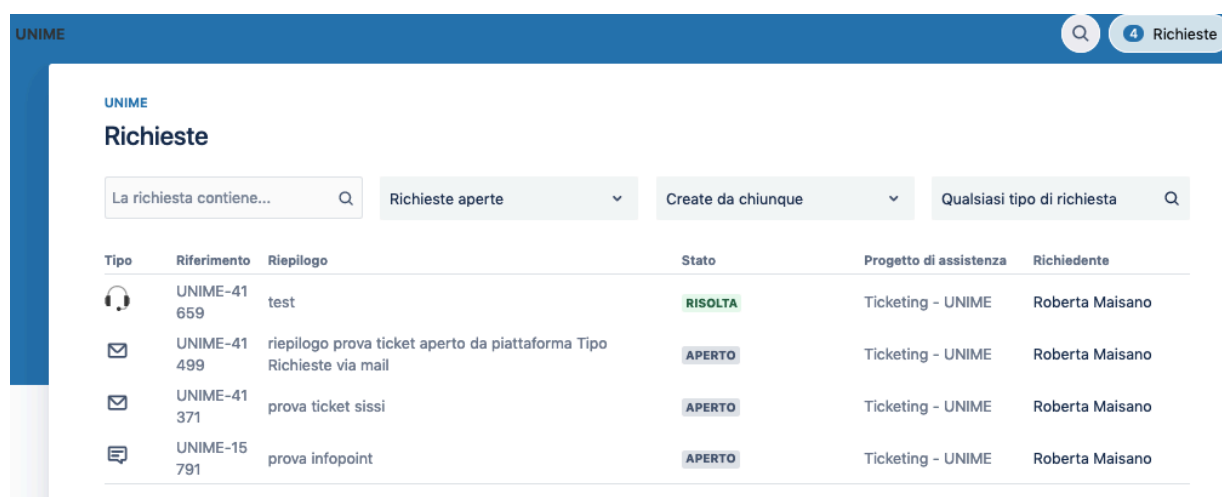
Oltre che da portale, la richiesta di assistenza potrà essere fatta anche inviando una mail a specifico indirizzo associato ad ogni coda tematica (Fig. 5). Il sistema intercetterà la mail con i contenuti della segnalazione e creerà in modo automatico un Ticket sulla coda corretta e sarà inviata notifica al customer con relativo codice identificativo.

Accessi GAIA	supportogaia@unime.it
Assistenza ARSIT	arsit@unime.it
Assistenza BIOMORF	supportobiomorf@unime.it
Assistenza CHIBIOFARAM	supportochibiofaram@unime.it
Assistenza COSPECS	supportocospecs@unime.it
Assistenza DICAM	supportodicam@unime.it
Assistenza DIMED	supportodimed@unime.it
Assistenza ECONOMIA	supportoeconomia@unime.it
Assistenza GIURISPRUDENZA	supportogiurisprudenza@unime.it
Assistenza INGEGNERIA	supportoingegneria@unime.it
Assistenza MIFT	supportomift@unime.it
Assistenza PATOLOGIAUMANADETEV	supportopatologiaumanadete@unime.it
Assistenza SCIPOG	supportoscihog@unime.it
Assistenza VETERINARIA	supportoveterinaria@unime.it
CERT	cert@unime.it
E-Learning	elsupport@unime.it
Esse3	supportoesse3@unime.it
IDP	idp@unime.it
Infopoint	infopoint@unime.it
Live-Streaming	videoconferenza@unime.it
Portale web di Ateneo	web@unime.it
Posta Elettronica	postaelettronica@unime.it
Protocollo	assistenza.protocollo@unime.it
Supporto Rete	supportorete@unime.it
Supporto Telefonia	supportotelefonica@unime.it
Supporto Ticketing	sissi@unime.it
U.R.P.	urp@unime.it

Fig. 5 - indirizzi email associati ad ogni component/coda

2.3 Visualizzazione Richieste/Ticket

Il Customer dall'Help Center cliccando sul tasto "Richieste" in alto a sinistra accederà ad una schermata come quella di seguito riportata (Fig. 6), su cui potrà prendere visione di tutti i ticket in cui è coinvolto. In tale schermata sarà indicato, oltre agli altri campi, anche lo "Stato" in cui si trova il ticket (Aperto, In Corso, Waiting, Rejected, Risolta).







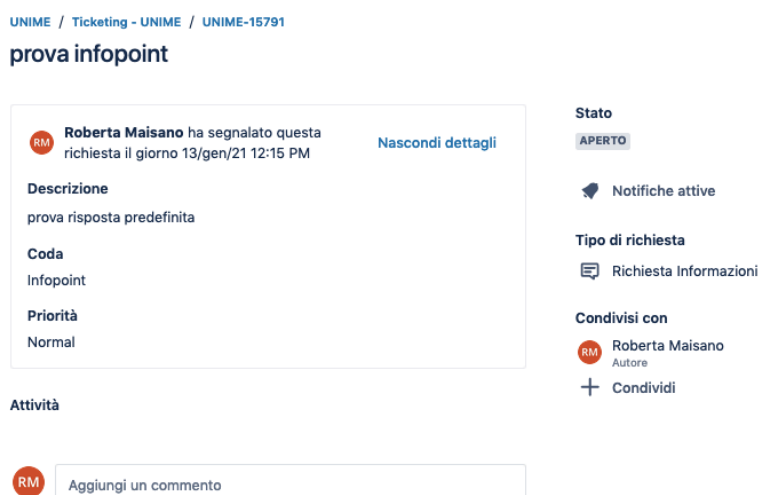
Tipo	Riferimento	Riepilogo	Stato	Progetto di assistenza	Richiedente
	UNIME-41 659	test	RISOLTA	Ticketing - UNIME	Roberta Maisano
	UNIME-41 499	riepilogo prova ticket aperto da piattaforma Tipo Richieste via mail	APERTO	Ticketing - UNIME	Roberta Maisano
	UNIME-41 371	prova ticket sissi	APERTO	Ticketing - UNIME	Roberta Maisano
	UNIME-15 791	prova infopoint	APERTO	Ticketing - UNIME	Roberta Maisano

Fig. 6 - Visualizzazione dell'elenco dei Ticket del Customer

Per ogni singolo ticket il Customer può visualizzarne tutti i dettagli (Fig. 7), attivare/disattivare le relative notifiche, condividerlo con un altro utente inserendone l'email o aggiungere un commento.



UNIME / Ticketing - UNIME / UNIME-15791

prova infopoint

Roberta Maisano ha segnalato questa richiesta il giorno 13/gen/21 12:15 PM [Nascondi dettagli](#)

Descrizione
prova risposta predefinita

Coda
Infopoint

Priorità
Normal

Attività

Stato
APERTO

Notifiche attive

Tipo di richiesta
Richiesta Informazioni

Condivisi con
Roberta Maisano
Autore
+ Condividi

Aggiungi un commento

Fig. 7 - Visualizzazione singolo ticket con tutti i relativi dettagli


Per ogni azione di modifica sul ticket da parte del sistema, il customer, se attive le notifiche, ne riceverà comunicazione sulla sua casella email.

Infine, dopo che il ticket viene posto in modalità "Risolta", alla sua notifica il customer verrà invitato a dare un feedback sulla risoluzione del ticket, esprimendo un giudizio su una scala che va da "risolto negativamente" a "risolto positivamente", con possibile riapertura del ticket. Se il Customer non effettua alcuna scelta il ticket verrà automaticamente chiuso con esito positivo.

Questa ulteriore funzionalità permetterà di tenere traccia dell'efficienza e della qualità del servizio offerto, consentendone continui miglioramenti.

2.4 FAQs – Integrazione Confluence

Sul sistema è stata predisposta l'integrazione a Confluence (tool della suite Atlassian specifico per la gestione documentale), con la funzione Knowledge Base per i contenuti associati alle Frequently Asked Questions (FAQ).

Le relative FAQ saranno consultabili attraverso il pulsante  in alto a destra (Fig. 6) o dall'apposito spazio di ricerca come in Fig. 8.

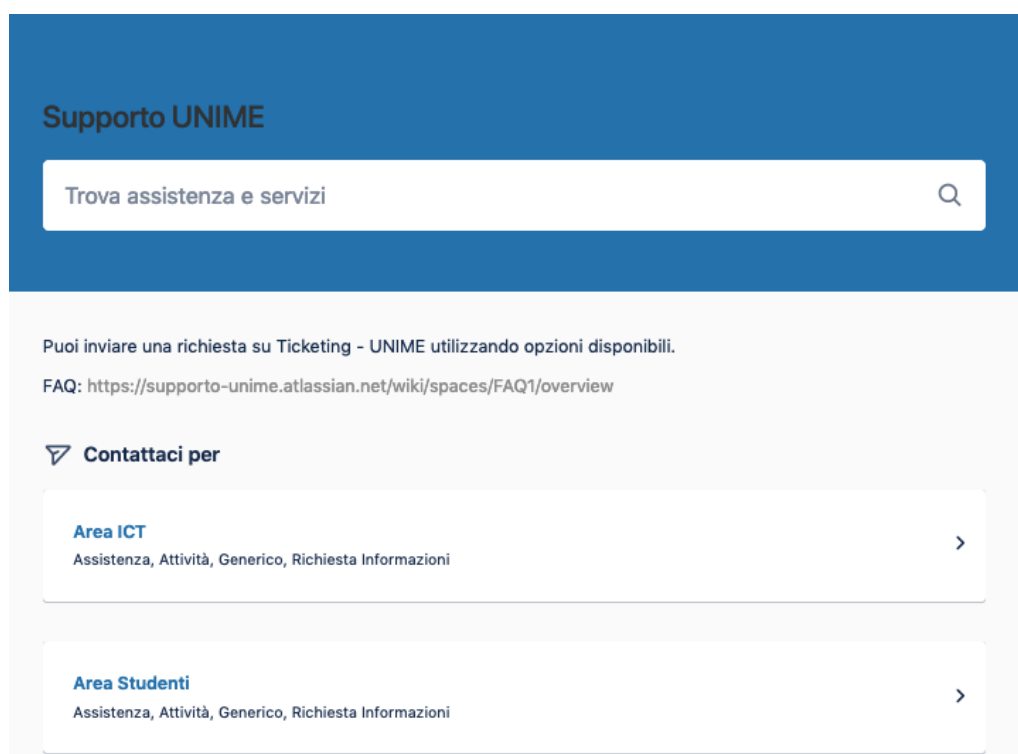



Fig. 8 - Interfaccia per ricerca FAQ

Il collegamento con questa base dati informativa sarà visibile all'utente man mano che completa la sua richiesta. Come mostrato in Fig. 9, alla scrittura nel campo oggetto sarà associato un risultato di suggerimenti di risposta presentati all'interno della sezione 'Articoli Consigliati'. Questo tipo di ricerca è interattiva: man mano che si aggiungono lettere alla scrittura dell'oggetto del Ticket viene fatta una ricerca in KB sempre più accurata, così da riuscire a fornire suggerimenti di risoluzione il più precisi possibile.

UNIME / Ticketing - UNIME

 **Ticketing - UNIME**


Puoi inviare una richiesta su Ticketing - UNIME utilizzando opzioni disponibili.

FAQ: <https://supporto-unime.atlassian.net/wiki/spaces/FAQ1/overview>


Contattaci per

Area ICT

Come possiamo aiutarti?

 Generico



Invia questa richiesta a nome di *

 Atlassian Admin (atlasadmin@hinto.com)

Oggetto *

docent

Articoli consigliati

-  Docenti da Ticketing - UNIME
-  Prova docenti da Ticketing - UNIME

Descrizione *

Fig. 9 - Suggerimento di articoli/FAQ in fase di creazione ticket