



Help desk  
Utenti CSI Piemonte  
**Piano della Qualità**

Inva Spa

Modello MQ 710 PQ – Edizione 11.07.2002 – Rev. 1

Emesso

Data

Firma

Approvato

Data

Firma



## PROGETTO

**494**

Help desk

Utenti CSI Piemonte

Progetto/Consulenza/Prodotto

---

## DATI GENERALI

200200136

N. Commessa

---

Inva Spa

Cliente

---

XXXXXXXX

Riferimento cliente

---

## STATO DELLE VERSIONI

0

Versione

11

Pagine

16-09-2002

Data

---

Emissione

Motivo della revisione

---

Versione

Pagine

Data

---

Motivo della revisione

---

## 1 INDICE DOCUMENTO

<b>1</b>	<b>INDICE DOCUMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO DELLA COMMESSA</b>	<b>4</b>
2.1	DESCRIZIONE	4
2.2	REQUISITI E VINCOLI	5
2.3	ANALISI DEI RISCHI	6
2.4	PIANIFICAZIONE DELLE RISORSE	7
2.5	PIANIFICAZIONE TEMPORALE	8
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA APPLICATA</b>	<b>8</b>
3.1	DESCRIZIONE	8
3.1.1	<i>Front-Line</i>	8
	Gestione del contatto (accoglienza)	8
	La comprensione e classificazione del problema e relativa apertura di una Richiesta	8
	La risoluzione immediata del problema	10
	L'assegnazione della richiesta ad un gruppo di secondo livello	10
	La consultazione di informazioni relative ad una Richiesta	10
	Annullamento di un'attività e/o una Richiesta	11
3.1.2	<i>Back-Office</i>	11
	Gestione del contatto telefonico	11
	Analisi del carico di lavoro	11
	Gestione del contatto e-mail	12
	La comprensione e classificazione del problema e relativa apertura di una Richiesta	12
3.1.3	<i>Back-Line</i>	12
	Gestione del contatto	12
	Analisi del carico di lavoro	12
	Priorità di esecuzione delle attività	12
	Contatto telefonico con l'utente e richiesta di autorizzazione per il collegamento da remoto	13
	La risoluzione del problema	13
	Apertura di una nuova attività ad un gruppo specialistico	14
	Sospensione della Richiesta	14
	Chiusura provvisoria della Richiesta	14
3.2	RIFERIMENTI	15
3.2.1	<i>Procedure</i>	15
3.2.2	<i>Modelli</i>	15
3.3	DOCUMENTAZIONE ESTERNA	15
3.4	MONITORAGGI E MISURAZIONI	16
3.4.1	<i>Monitoraggio</i>	16
	Presenze operatori	16
	Carichi di lavoro	16
	Registrazione dei contatti	16
	Coda delle richieste da risolvere	16
3.4.2	<i>Misurazioni</i>	16
	Centralino (mensili)	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
	Registrazioni remedy (periodicità da definire)	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
	Analisi della Coda (giornaliera)	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
	Capacità di risoluzione dell'Help-Desk (periodicità da definire)	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3.4.3	<i>Verifiche Prodotti/Servizi Esterni</i>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3.4.4	<i>Collaudo Prodotti/Servizi</i>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
3.4.5	<i>Rilevazione Soddisfazione del Cliente</i>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

## 2 OGGETTO DELLA COMMESSA

La presente commessa ha per oggetto l'erogazione di un servizio di help desk informatico agli utenti del CSI Piemonte, Consorzio per il Sistema Informativo.

[...]

### 2.1 Descrizione

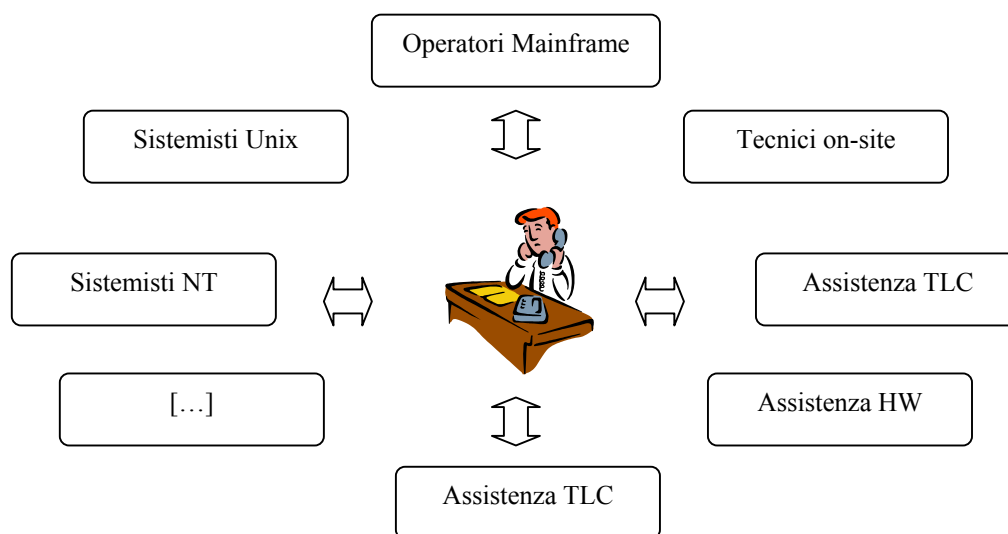
Il servizio di Help-Desk serve gli utilizzatori delle apparecchiature informatiche dei seguenti Enti/Clienti:

- Regione Piemonte
- Comune di Torino
- USL Piemonte
- CSI
- Altri Enti (Enti locali, Comuni, Province, Biblioteche, Agenzia territoriale case, servizio RUPAR, Assistenza privati)

Per un totale di circa 12.000 postazioni di lavoro.

L' Help-Desk è inserito al centro dell'organizzazione 'assistenza Clienti CSI' con le seguenti responsabilità:

- Gestione dei contatti (telefonici ed e-mail)
- Registrazione delle richieste di assistenza
- Diagnosi del problema
- Tentativo di una risoluzione al primo contatto telefonico
- Risoluzione di problemi da remoto (back-line)
- Attivazione dei gruppi di competenza
- Monitoraggio delle richieste non risolte





## 2.2 *Requisiti e Vincoli*

[...]

## **2.3 *Analisi dei Rischi***

[...]

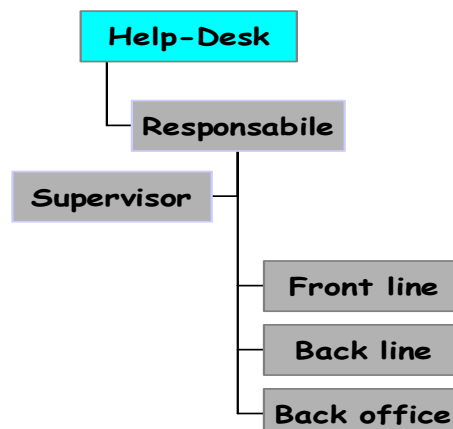
## 2.4 Pianificazione delle Risorse

La pianificazione delle risorse viene valutata periodicamente con l'analisi di diversi aspetti del servizio:

- Attività da svolgere
- Carichi di lavoro
- Livelli di servizi ottenuti
- Obiettivi di miglioramento

I ruoli e le responsabilità impiegate nel Centro di Ivrea sono i seguenti:

<b>REP Front-Line:</b>	Responsabile della gestione dei contatti telefonici, diagnosi e qualificazione del problema. Registrazione delle richieste ed apertura delle attività ai gruppi di competenza. Un primo tentativo di risoluzione, telefonicamente o tramite strumenti di remote control. Monitoraggio delle richieste registrate.
<b>REP Back-Line</b>	Analisi delle attività assegnate al gruppo, risoluzione telefonica o da remoto delle problematiche. <u>Riqualificazione del problema nel caso di diagnosi diversa da quella svolta durante il primo contatto.</u> Registrazione delle chiusure svolte ed apertura di attività nuove nel caso in cui il problema non fosse risolto. Gestione dei contatti in situazioni di picco sul gruppo Front-Line;
<b>REP Back-office</b>	Analisi delle richieste pervenute via e-mail, registrazione della richiesta in Remedy, diagnosi del problema, risoluzione telefonica o da remoto, assegnazione del problema non risolto ai gruppi di secondo livello;
<b>Supervisor</b>	Monitoraggio dell'attività del Front e Back Line. Supporto agli operatori. Aggiornamento della documentazione di supporto agli operatori. Gestione dei contatti con CSI e Utenti/Clienti. Gestione dei contatti in situazioni di picco sul gruppo Front-Line;
<b>Responsabile HelpDesk:</b>	Responsabile della gestione del lavoro degli operatori di front-line, back-office e back-line e monitoraggio delle richieste aperte;



## 2.5 Pianificazione Temporale

[...]

## 2.6 Metodologia Applicata

### Descrizione

Per una traccia di tipo generale si faccia riferimento alla Procedura del Sistema Qualità aziendale PQ 751 S01 sui Servizi di Help Desk.

Le modalità operative con cui viene svolto il servizio sono descritte nel seguito:

#### 2.6.1 Front-Line

### Gestione del contatto (accoglienza)

Gli operatori del Call Center rispondono al numero telefonico dedicato 8888 (...)

La formula di accoglienza al contatto telefonico è la seguente: "Help-Desk Buongiorno/Buonasera Sono <nome>";

Il chiamante descrive all'operatore il motivo della chiamata con modalità assolutamente soggettive ed a priori non classificabili. L'operatore ascolta senza interruzioni, indipendentemente da contenuti e modalità della chiamata.

### La comprensione e classificazione del problema

A fronte di ogni contatto telefonico deve essere registrata una Richiesta.

Le Richieste pervenute dall'utente si possono classificare a priori in quattro Classi diverse:

- Informazione
- Nuova Implementazione
- Consulenza
- Malfunzionamento

A fronte di un contatto deve essere registrata una Richiesta, anche se i problemi esposti dell'utente sono più di uno.

Le eccezioni sono:

- Problematiche HW
- Problematiche di classi diverse

Per le quali devono essere registrate più richieste.

Per ogni richiesta deve essere attribuita la 'severità'. Il concetto di severità è assimilabile a quello di priorità, utilizzato dal software di registrazione dei contatti, Remedy.

Le severità sono 4 e la priorità più alta è legata alla prima.

Tutte le classi, tranne i malfunzionamenti, hanno severità 4, se ne può desumere che i Malfunzionamenti hanno priorità rispetto a tutte le altre classi.

Le severità vengono assegnate in base a criteri oggettivi rintracciabili facilmente durante il dialogo telefonico ed un'attenta analisi dei dati relativi all'oggetto di assistenza, al chiamante e la tipologia del problema.

Severità:

1. E' un problema bloccante per più di un utente, non esiste una soluzione alternativa
2. E' un problema bloccante per un'utente, non esiste una soluzione alternativa, oppure il problema è bloccante per un gruppo di utenti ma esiste una soluzione alternativa.
3. E' un problema che causa un degrado di prestazione
4. Tutte le altre richieste.

La richiesta può prevedere, per l'erogazione del servizio richiesto, l'apertura di una o più attività.

Le attività servono per definire gli attori coinvolti nell'assistenza, i tempi di gestione (carichi di lavoro) ed a posteriori ricostruire tutti i passi intrapresi per l'erogazione del servizio richiesto.

### **Registrazione di una Richiesta di assistenza**

La registrazione della richiesta inizia con un clic sul bottone 'Nuova Richiesta' nella finestra Avvio. Prima ancora di inserire i dettagli del problema esposto, l'operatore deve chiedere all'utente l'Ente di appartenenza, il numero di censimento, o il nome host o l'indirizzo IP. Inserendo uno di questi tre dati il Sw visualizza in automatico i dati dell'ufficio (Divisione, Settore ed indirizzo) e le caratteristiche di base del cespite. Verificarne la correttezza, nel caso fossero diversi o mancanti inserire quelli corretti nella chiamata. *(Nel caso l'utente non sia in grado di indicare l'identificativo del client (nomehost, IP) chiedere di eseguire il comando `Dos ipconfig /all`)*

Nel caso il cespite non fosse presente o i dati non corrispondano nel Data Base (Gain), reperire tutti i dati corretti dall'utente e solo se è stato possibile reperire tutti i dati segnalare la variazione tramite il flag 'Segnala variazione'.

La registrazione prosegue con l'inserimento dei dati relativi all'utente. Digitare nel campo 'Nome Chiamante' il Cognome e dare invio (la prima lettera sempre maiuscola). Verranno selezionati tutti gli utenti già registrati con tale cognome e visualizzati n. di telefono ed indirizzo e-mail, se non presente si procede con l'inserimento.

L'operatore inserisce nel campo 'Dettagli' la descrizione del problema esposto dall'utente. E' necessario inserire una descrizione del problema corretta ortograficamente e con un livello di dettaglio tale da consentire la comprensione del problema ad un generico lettore. A fronte di incertezze sulla forma od il contenuto del dettaglio inserito, l'operatore, prima di assegnare o chiudere la richiesta, deve confrontarsi con il supervisor. La descrizione del problema deve essere comprensiva delle prove già eseguite durante il primo contatto telefonico e degli esiti relativi.

Il problema esposto dall'utente deve essere classificato in una tipologia di problema che l'operatore seleziona nei campi 'Servizio', 'Tipologia della Richiesta' e 'Specificata'.

### **La risoluzione immediata del problema**

L'operatore tenta una risoluzione del problema, telefonicamente o in teleassistenza, solo se preventiva che i tempi di gestione non superino i 5 minuti in caso di carichi alti di lavoro, 10 minuti in caso di carichi bassi (assenza di code telefoniche).

Nel caso in cui il problema venga risolto telefonicamente l'operatore deve:

Selezionare lo stato 'Chiusa' nella richiesta

Inserire il dettaglio di chiusura descrivendo l'attività svolta per la risoluzione del problema.

Inserire nel campo 'Modalità' la voce telefonica o teleassistenza

La data e l'ora di chiusura deve creare il range esatto con la data di apertura, e cioè la differenza dei due deve indicare il tempo impiegato per la risoluzione del problema.

Salvare la richiesta.

### **L'assegnazione della richiesta ad un gruppo di secondo livello**

Nel caso in cui il tipo di problema esposto dall'utente necessiti un intervento da remoto o presso l'ufficio dell'utente deve essere aperta un'attività ed assegnata al gruppo di competenza. I gruppi di lavoro del secondo livello vengono individuati in base alla tipologia del problema.

Fare un clic sul pulsante 'Nuova attività'

Copiare il dettaglio della richiesta, facendo un clic sul pulsante 'copia descrizione'

Selezionare l'Area ed il gruppo di lavoro coinvolto nel Work-Flow.

Prima di concludere il contatto l'operatore deve comunicare il numero di richiesta all'utente spiegandone l'importanza con una formula del tipo: "E' importante che lei si ricordi o segni il numero della richiesta. Nel caso dovesse richiamare per avere informazioni sullo stato dell'intervento, qualsiasi operatore sarà in grado di aiutarla se Lei è a conoscenza di tale identificativo".

L'utente, in ogni caso, riceverà una e-mail, se l'indirizzo è presente nei dati utente (se non presente inserirlo) per ogni modifica di stato, registrazione ed anche in fase di chiusura.

### **La consultazione di informazioni relative ad una Richiesta**

Nel caso in cui l'utente contatti il servizio di Help desk per richiedere informazioni su una richiesta già aperta l'operatore deve come prima cosa chiedere se può comunicargli il numero identificativo. Se l'utente lo ricorda l'operatore deve aprire la relativa chiamata nel seguente modo:

Dalla finestra 'Avvio' fare click sul pulsante 'Gestione richieste'

Inserire il n. di richiesta nel campo apposito e fare click sul pulsante 'search'

In seguito alla visualizzazione di tutte le informazioni inerenti all'avanzamento dell'intervento, informare l'utente e se necessario eseguire un sollecito.

Le modalità di ricerca delle Richieste sono svariate, n. di censimento, indirizzo IP, nome host, nome utente. Nel caso in cui l'utente non ricordasse il numero di richiesta eseguire la ricerca con gli altri criteri di selezione.

### **Sollecito di un'attività**

L'operatore di Help-Desk deve eseguire un sollecito a fronte di due eventi:

L'utente contatta l'help-desk per richiedere informazioni sull'avanzamento dell'assistenza e richiede un sollecito;

In fase di monitoraggio degli interventi aperti gli operatori ritengono che i tempi di gestione dell'assistenza siano elevati ed eseguono un sollecito.

Il software di registrazione delle richieste prevede una gestione dei solleciti tramite una e-mail spedita al tecnico al quale è stata assegnata l'attività. Verificare che sia presente nel campo 'E-mail' l'indirizzo della casella di posta del tecnico e nel caso mancasse inserirlo (creare file con elenco tecnici, n. tel e indirizzi e.mail) e fare click sul pulsante Sollecito.

### **Annullamento di un'attività e/o una Richiesta**

Una Richiesta e/o un'attività possono essere annullate solo nel caso in cui ci sia stato un errore di registrazione. L'annullamento si risolve con un semplice cambio di stato ed un salvataggio. Si ritiene indispensabile:

Descrivere nel campo della soluzione (Richiesta e attività) il motivo dell'annullamento

L'annullamento dell'attività deve essere notificato via e-mail inserendo nel campo Descrizione il motivo dell'annullamento. Selezionare nel campo 'Stato E-mail', la voce 'Invio in Apply'.

#### **2.6.2 Back-Office**

Le caselle di posta gestite dal Back-Office sono le seguenti:

- Regione Piemonte (....)
- Comune di Torino (.....)
- CSI Piemonte (.....)
- ASL & AO (.....)
- Altri (....)

### **Gestione del contatto telefonico**

Gli operatori di Back-Office gestiscono i contatti telefonici solo in situazioni di picco dei carichi di lavoro del Front-Line. Le modalità di gestione del contatto e registrazione dello stesso sono descritte nel paragrafo precedente.

### **Analisi del carico di lavoro**

L'operatore, prima di iniziare a gestire le e-mail pervenute sulla casella di posta di competenza, esegue un'analisi rapida per identificare le priorità con le quali affrontare il carico di lavoro.

In prima istanza deve individuare e distinguere i malfunzionamenti che hanno priorità massima rispetto a tutte le altre classi di problemi. L'operatore inserisce nell'oggetto dell'e-mail la dicitura 'Malfunzionamento'.

Inoltre se individua delle urgenze legate non solo alla tipologia di problema, ma anche al tipo di utenza, quest'ultime vengono segnalate con degli '\*\*\*\*' nell'oggetto dell'e-mail.

## Gestione del contatto e-mail

Gli operatori di Back-Office CSI ricevono nella casella postale dedicata HD\_Cliente@csi le segnalazioni di problematiche informatiche.

Il formato del testo dell'e-mail può essere a testo libero, o in alcuni casi tramite un modulo di richiesta assistenza definito.

L'utente invia una e-mail con una descrizione del problema esposto con modalità assolutamente soggettive.

L'operatore esegue un'analisi del problema, se la descrizione esposta dall'utente è chiara e completa in tutte le sue parti l'operatore proseguirà con la registrazione della richiesta.

Nel caso la richiesta non fosse chiara o incompleta, o la diagnosi presuma una possibile soluzione telefonica, l'operatore dovrà contattare l'utente telefonicamente, porre tutte le domande necessarie per completare la richiesta e far eseguire delle prove per un tentativo di risoluzione.

## La comprensione e classificazione del problema e relativa apertura di una Richiesta

La registrazione del contatto viene svolta esattamente come se il contatto fosse telefonico.

L'operatore dovrà porre particolare attenzione alla corretta compilazione del campo 'origine'. Il valore di default legato a questo campo è 'telefono', in tal caso l'operatore dovrà selezionare la voce 'e-mail'.

### 2.6.3 Back-Line

#### Gestione del contatto

Gli operatori di Back-Line gestiscono i contatti telefonici solo in situazioni di picco dei carichi di lavoro del Front-Line. Le modalità di gestione del contatto e registrazione dello stesso sono descritte nel paragrafo precedente.

#### Analisi del carico di lavoro

L'operatore di Back-Line ad inizio turno, dopo aver attivato la postazione di lavoro (PC + telefono) esegue un'analisi del carico di lavoro da svolgere.

Da Remedy, nella form di ricerca delle Attività, lanciando la query 'attività da evadere' vengono visualizzate tutte le attività assegnate al gruppo, da evadere.

Dopo una breve analisi definirà, secondo i criteri descritti nel paragrafo successivo, le priorità (l'ordine) con le quali eseguire gli interventi.

#### Priorità di esecuzione delle attività

Il risultato della query 'attività da evadere', permette di visualizzare la classe e le severità, assegnate dal Front-Line in fase di registrazione.

Il concetto di severità è assimilabile a quello di priorità, utilizzato dal software di registrazione dei contatti, Remedy.

Le severità sono 4 e la priorità più alta è legata alla prima.

Le Richieste pervenute dall'utente si possono classificare a priori in quattro Classi diverse:

- Informazione
- Nuova Implementazione
- Consulenza

- Malfunzionamento

Tutte le classi, tranne i malfunzionamenti, hanno severità 4, se ne può desumere che i Malfunzionamenti hanno priorità rispetto a tutte le altre classi.

Le severità vengono assegnate in base a criteri oggettivi rintracciabili facilmente durante il dialogo telefonico ed un'attenta analisi dei dati relativi all'oggetto di assistenza, al chiamante e la tipologia del problema.

Severità:

1. E' un problema bloccate per più di un utente, non esiste una soluzione alternativa
2. E' un problema bloccante per un'utente, non esiste una soluzione alternativa, oppure il problema è bloccante per un gruppo di utenti ma esiste una soluzione alternativa.
3. E' un problema che causa un degrado di prestazione
4. Tutte le altre richieste.

All'interno della stessa severità la priorità con la quale si affrontano i problemi sono legati anche alla tipologia di utenza, Silver o Gold, indicato in Remedy.

Agli utenti GOLD appartengono i Direttori, gli Assessori ed il loro Staff.

I Posti di Lavoro classificati come GOLD sono circa 300. Gli utenti SILVER sono i restanti Posti di Lavoro.

### **Contatto telefonico con l'utente e richiesta di autorizzazione per il collegamento da remoto**

Prima di telefonare all'utente, coinvolto nell'assistenza da erogare, verificare se i dati necessari per un collegamento da remoto sono presenti nella Richiesta, Nome host e/o indirizzo IP del client oggetto dell'assistenza. Verificarne la correttezza e la presenza sul server del sw di Remote Control.

Verificare il tipo di attività da svolgere e predisporre per avere tutto il necessario (drivers, sw di installazione, procedura tecnica)

Contattare telefonicamente l'utente richiedendo, in prima istanza la conferma del problema esposto durante il primo contatto, se necessario ulteriori informazioni mancanti, ed in seconda istanza l'autorizzazione per un collegamento da remoto.

Se non è necessaria una collaborazione da parte dell'utente durante lo svolgimento dell'assistenza, concludere la conversazione telefonica, concordando con l'utente un'ulteriore contatto al termine dell'attività per verificarne l'esito.

### **La risoluzione del problema**

In caso di risoluzione del problema:

Chiudere l'attività:

Inserire i dettagli della soluzione (compresa di tutte le prove effettuate e gli esiti avuti), i tempi di gestione, la modalità con la quale si è svolta (telefonica o teleassistenza). Selezionare la voce 'Conclusa' nel campo stato attività e salvare.

Chiudere la Richiesta madre:

Nel caso il problema riscontrato durante l'intervento fosse diverso da quello diagnosticato durante il primo contatto, riclassificare la richiesta e, se necessario, attribuire la giusta severità.

Salvare la richiesta con stato 'Chiusa'

### **Apertura di una nuova attività ad un gruppo specialistico**

Nel caso in cui l'intervento svolto dal Back-Line non sia conclusivo per la risoluzione del problema.

Chiudere l'attività:

Inserire i dettagli dell'intervento svolto dettagliato con tutte le prove effettuate e gli esiti avuti, tempi di gestione, la modalità con la quale si è svolta (telefonica o teleassistenza). Selezionare la voce 'Conclusa' nel campo stato attività e salvare.

Aprire una nuova attività al gruppo di competenza, rintracciabile in base ai work-flow definiti per ogni Ente. La descrizione della nuova attività dovrà contenere la diagnosi svolta in seguito all'ultimo intervento e dettagliare tutte le prove con gli esiti avuti. Salvare l'attività con stato nuova.

Nel caso il problema riscontrato durante l'intervento fosse diverso da quello diagnosticato durante il primo contatto, riclassificare la richiesta e, se necessario, attribuire la giusta severità.

### **Sospensione della Richiesta**

La richiesta viene sospesa nei casi nei quali è necessario bloccare il tempo di gestione fino ad una determinata data o ora, l'utente fino alla data indicata nella sospensione non è disponibile per far eseguire un intervento da remoto.

Es: L'utente è assente per ferie fino alla data.

Chiudere l'attività:

Inserire i dettagli, che in seguito diventeranno la motivazione della sospensione, la modalità con la quale si è svolta (telefonica o teleassistenza). Selezionare la voce 'Conclusa' nel campo stato attività e salvare.

Aprire una nuova attività con la data di programmazione.

Inserire la sospensione nel campo 'Note' della richiesta

Salvare la richiesta con stato 'Sospesa'.

### **Chiusura provvisoria della Richiesta**

Una richiesta viene chiusa provvisoriamente solo nei casi in cui il problema esposto dall'utente è sbloccato, ma l'intervento deve essere ogni caso concluso. Un esempio può essere la verifica di test effettuati per attestare l'effettiva risoluzione del problema.

E' sufficiente salvare la richiesta, e/o l'attività, in seguito alla modifica dello stato in 'Chiusura provvisoria'.

## **2.7 Riferimenti**

### **2.7.1 Procedure**

[....]

### **2.7.2 Modelli**

[....]

## **2.8 Documentazione Esterna**

Istruzioni operative messe a disposizione dal CSI Piemonte disponibili on line

[....]

## **2.9 Monitoraggi e Misurazioni**

### **2.9.1 Monitoraggio**

Per monitoraggio si intende il controllo periodico dell'andamento del servizio sotto vari aspetti:

- Presenze operatori
- Carichi di lavoro (contatti telefonici, e-mail)
- Registrazione dei contatti
- Coda delle richieste da risolvere

[...]

#### **Presenze operatori**

La presenza degli operatori viene monitorata in diversi momenti della giornata:

Ad inizio giornata lavorativa per verificare e dare direttive in base ad eventuali assenze non prevedibili.

Costantemente, durante tutto l'arco della giornata, attraverso il sistema di centralino ed il software di 'Information Manager', strumento per la produzione di reports sui dati di centralino.

#### **Carichi di lavoro**

I carichi di lavoro dell'Help Desk vengono monitorati quotidianamente per poter dare delle direttive atte a impiegare la forza operative dove è necessario.

L'analisi viene svolta tramite reports sulla base dati Remedy (strumento di registrazione dei contatti telefonici) inerenti a:

- Richieste in carico al Front-Line
- Attività in carico al Back\_line
- E-Mail da evadere

#### **Registrazione dei contatti**

Il controllo delle registrazioni in Remedy vengono effettuate per garantire correttezza formale e procedurale. Viene svolto:

Quotidianamente durante il normale svolgimento delle attività (monitoraggio della coda, durante la registrazione delle chiusura, durante i solleciti...)

#### **Coda delle richieste da risolvere**

Il monitoraggio delle richieste con stato diverso da 'Chiuse' viene svolto quotidianamente tramite un report sulla base dati Remedy. Permette di:

- Chiudere le richieste che riguardano problematiche risolte;
- Aprire nuove attività all'interno di Richieste che prevedono la collaborazione di più gruppi di assistenza;
- Sollecitare le richieste non risolte;
- Aggiornare le Richieste con note che descrivano lo stato avanzamento dell'assistenza.
- Evidenziare al Committente situazioni critiche presso gli Enti/Clienti

### **2.9.2 Misurazioni**

[...]