

AssetCenter

Versione 3.60 sp2

Gestione dell'Helpdesk

2001-10-09

ITEM ACT-3.6X-ITA-01005-00126

(Helpdesk Management)



© Peregrine Systems, Inc., 1999-2001. Tutti i diritti riservati.

Runtime Sybase SQL Anywhere : © Sybase, Inc. 1992,1995 e, per alcune parti, © Rational Systems, Inc. 1992,1994.

Le informazioni contenute nel presente documento sono proprietà di Peregrine Systems, Inc., e possono essere utilizzate o comunicate soltanto con autorizzazione scritta di Peregrine Systems, Inc. Per la riproduzione di tutto o parte del manuale è necessario l'accordo scritto di Peregrine Systems, Inc.

La presente documentazione designa numerosi prodotti con i marchi. La maggior parte di queste citazioni sono marchi depositati dai loro rispettivi proprietari.

Peregrine Systems, ServiceCenter, AssetCenter, InfraCenter for Workgroups, InfraTools sono marchi depositati di Peregrine Systems, Inc.

I software descritti nel presente manuale vengono forniti con un contratto di licenza tra Peregrine Systems, Inc. e l'utente finale, devono pertanto essere utilizzati secondo i termini di questo contratto.

Le informazioni contenute nel presente documento possono essere modificate senza preavviso da Peregrine Systems, Inc.

Il software può essere modificato ed è possibile che la documentazione fornita non sia perfettamente conforme alla versione detenuta. Tali modifiche non compromettono la corretta comprensione dei manuali e del programma. Per ulteriori informazioni sulle modifiche più recenti, consultare il file **Readme.txt**.

I nomi di persone e di aziende citate nel manuale, nel database fornito a titolo di esempio o nelle visite guidate sono fittizi e destinati ad illustrare l'utilizzazione dei programmi. Qualsiasi somiglianza con aziende o persone esistenti o esistite è una pura coincidenza.

Integrità dei dati AssetCenter

AssetCenter e InfraCenter for Workgroups sono software di una grande ricchezza funzionale. Tale ricchezza richiede l'utilizzo di un database di struttura complessa: il database contiene numerose tabelle, campi, collegamenti e indici; alcune tabelle intermedie non sono visualizzate dall'interfaccia grafica; alcuni collegamenti, campi e indici vengono automaticamente creati, eliminati o modificati dal software

Soltanto le interfacce previste da AssetCenter e InfraCenter for Workgroups (interfaccia grafica, API, programma d'importazione, interfaccia Web, gateway) permettono di modificare il contenuto del database rispettandone l'integrità.

Warning

La struttura o il contenuto del database non devono mai essere modificati con mezzi diversi da quelli previsti dal programma.

In caso contrario, le modifiche effettuate potrebbero corrompere seriamente il database con conseguente perdita o modifica involontaria di dati o di collegamenti, creazione di collegamenti o di record inesistenti, messaggi di errore grave, ecc.). Le alterazioni del database provocate da questo tipo di manipolazione annullano la garanzia e il supporto tecnico forniti da Peregrine Systems.

Ambienti supportati da AssetCenter

AssetCenter e InfraCenter for Workgroups funzionano in un insieme definito di ambienti il cui elenco figura nel "Manuale per l'installazione e l'aggiornamento". L'utilizzazione di AssetCenter e InfraCenter for Workgroups in altri ambienti viene effettuata a rischio e pericolo dell'utente. Le alterazioni del database provocate dall'utilizzazione di AssetCenter e InfraCenter for Workgroups in ambienti non previsti annullano la garanzia e il supporto tecnico forniti dal gruppo Peregrine Systems.

Sommario

1. Funzionamento generale della gestione dell'Helpdesk	1
Prime fasi	1
Struttura generale della gestione dell'helpdesk	1
Esempi di gestione dell'helpdesk	2
Figure tipiche dell'équipe Helpdesk	3
Task generali	3
Operatori Helpdesk e task da effettuare	3
Operatori Helpdesk	3
Responsabili di fascicoli	3
Amministratore Helpdesk	4
Fasi della gestione dell'Helpdesk	4
Menu relativi alla gestione dell'Helpdesk	6
Esempi di risposta alle chiamate	10
Presentazione	10
Esempio 1: problema risolto alla risposta	10
Fase 1: chiamata di un utente	10
Fase 2: primo contatto con l'utente	10
Fase 3: ricerca di una soluzione al problema	11
Fase 4: conclusione della chiamata	11
Se esiste una soluzione standard	11
Se non esistono soluzioni standard	11
Esempio 2: problema già registrato in un fascicolo	12
Fase 1: chiamata di un utente	12
Fase 2: registrazione della chiamata di un utente	12
Fase 3: completamento delle informazioni sul fascicolo selezionato	12
Fase 4: conclusione della chiamata	12
Se il problema non è risolto	12
Se il problema è risolto	12
Se si desidera accedere ai dettagli di un fascicolo	13
Esempio 3: problema che richiede una soluzione differita	13
Fase 1: chiamata di un utente	13
Fase 2: registrazione della chiamata di un utente	13
Fase 3: ricerca di una soluzione al problema	13
Fase 4: creazione di un fascicolo per memorizzare il problema	13
Fase 5: gestione del fascicolo già creato	14
Creazione di una scheda d'intervento nell'ambito di un fascicolo	14
Chiusura di un fascicolo	14
2. Nozioni chiave della gestione dell'Helpdesk	15
Definizione di un fascicolo Helpdesk	15

Definizione di una scheda di intervento	16
Definizione di una notizia	16
Definizione della base di conoscenze	16
Definizione dell'albero di risoluzione	17
Definizione di un gruppo di Helpdesk	17
Definizione di un tipo di problema	18
Definizione di una gravità	18
Definizione del calendario dei periodi lavorativi	19
Definizione di una procedura di elaborazione	19
Definizione dello strumento di risposta alle chiamate	19
Definizione di un amministratore Helpdesk	20
Definizione di un responsabile di gruppo di Helpdesk	20
Definizione di un responsabile di fascicolo	20

3. Risposta alle chiamate 21

Schema di svolgimento della risposta alle chiamate	21
Attivazione dello strumento di risposta alle chiamate	22
Completamento della finestra di risposta alle chiamate	22
Ergonomia della finestra di risposta alle chiamate	23
Barra di stato	23
Numero di fascicolo	23
Indicatore di tempo trascorso	23
Responsabile del fascicolo	23
"Zona di inserimento dati"	23
"Zona di guida"	24
Immissione delle informazioni	24
Chiamante	24
Fascicolo	24
Asset	26
Tipo	26
Descrizione (o Complemento di desc.)	27
Domande	28
Pulsante Albero	28
Casella di controllo Guida	28
Casella di controllo Storico	28
Soluzioni	28
Casella di controllo Dettagli	28
Casella di controllo Rifiutate	29
Elaborazione	29
Contattare	29
Campi completati automaticamente	29
Selezione automatica del Responsabile di fascicolo	29
Completamento automatico del campo Chiamante	30
Completamento automatico del campo Contattare	30

Completamento automatico del campo Elaborazione	30
Determinazione della gravità del fascicolo	30
Determinazione della procedura di elaborazione	31
Conclusione della chiamata	31
Problema risolto al momento della chiamata mediante una "Soluzione possibile" nella finestra di destra	32
Problema risolto al momento della chiamata, senza "Soluzione possibile" nella finestra di destra	33
Problema non risolto, con memorizzazione delle domande/risposte, senza accesso immediato al fascicolo	33
Problema non risolto, senza memorizzazione delle domande/risposte, né accesso immediato al fascicolo	33
Problema non risolto e accesso immediato al fascicolo	33
Nota sui diritti degli operatori Helpdesk	34
Tasti di scelta rapida che si possono utilizzare durante la risposta a una chiamata	34
<hr/>	
4. Gestione dei gruppi di Helpdesk	37
Struttura di un gruppo di Helpdesk	37
Funzionamento generale dei gruppi di Helpdesk	38
Principi di funzionamento	38
Come creare gruppi di Helpdesk adeguati	38
Esempio	39
Definizione del responsabile di un gruppo di Helpdesk	39
Composizione dei gruppi di Helpdesk	40
Competenze dei gruppi di Helpdesk	40
Ubicazioni in cui il gruppo interviene	41
Contratti nell'ambito dei quali il gruppo di Helpdesk interviene	41
<hr/>	
5. Gestione dei tipi di problema	43
Codice e tasto di scelta rapida di un tipo di problema	43
Codice	43
Utilizzazione dei codici nei dettagli di un fascicolo	44
Utilizzazione dei codici durante la risposta alle chiamate	44
TastoSceltaRap	44
Gravità di un tipo di problema	44
Collegamento tra tipo di problema e albero di risoluzione	45
Collegamento tra tipo di problema e categoria di asset	45
Gruppi competenti per un tipo di problema	45
<hr/>	
6. Gestione dei fascicoli Helpdesk	47
Stato di un fascicolo Helpdesk	47
In attesa d'assegnazione	47
Assegnato al responsabile	47

In corso	48
Concluso	48
Concluso e verificato	48
Assegnazione di un fascicolo	48
Gruppo (nome SQL: EmplGroup)	48
Dipendente (Nome SQL: Assegnato)	49
Elaborazione di un fascicolo	49
Gravità (nome SQL: Severity)	49
Elaborazione (nome SQL: EscalScheme)	50
Data di soluzione prevista	50
Interventi effettuati nell'ambito dei fascicoli Helpdesk	51
Fascicoli collegati	51
Appunti su un fascicolo Helpdesk	52
A partire dai dettagli del fascicolo	52
A partire dai dettagli di una scheda di attività	53
Pulsanti per l'elaborazione dei fascicoli Helpdesk	53
Attività collegate al trattamento del fascicolo	56
Natura delle schede di attività	56
Cronometraggio di un'attività	56
Inizio di un'attività	56
Tempo (nome SQL: tsProcessTime)	57
Sospendere un fascicolo	57
Come sospendere un fascicolo	57
Effetti della sospensione	58
Blocco degli allarmi della procedura di elaborazione	58
Attivazione di un'azione alla fine della sospensione	58
Rinvio della data del campo Soluz. prevista il (nome SQL: dtResolLimit) del fascicolo (scheda Follow-up)	59
Modifica di un elemento della sospensione	59
Modifica di una scheda di sospensione	59
Se il calendario associato alla procedura di elaborazione viene modificato	59
Se la procedura di elaborazione viene modificata	60
Se il blocco della procedura di elaborazione viene modificato nella scheda di sospensione	60
Fine della sospensione	60
Conseguenze a livello di fascicolo	60
Effetti sul controllo degli allarmi della procedura di elaborazione	60
Sospensioni multiple	61
Chiusura di un fascicolo Helpdesk	61
Come chiudere un fascicolo Helpdesk	61
Mediante l'apposito pulsante  nei dettagli del fascicolo	61
Procedura	61
Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo	61
È possibile selezionare una soluzione nella finestra di risoluzione	62

Come visualizzare la finestra di risoluzione	62
Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo	62
Mediante il pulsante  Chiudi il problema nella finestra di risposta alle chiamate	62
Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo	62
Manualmente a partire dai dettagli del fascicolo Helpdesk	63
Procedura	63
Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo	63
Scheda di chiusura	63
<hr/>	
7. Gestione delle gravità	65
Principio di utilizzazione delle gravità	65
Attribuzione automatica di una gravità a un fascicolo Helpdesk	66
Attribuzione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo Helpdesk	66
Creazione di gravità	66
<hr/>	
8. Gestione delle procedure di elaborazione	69
Funzionamento generale delle procedure di elaborazione	69
Principi di funzionamento	69
Esempi dell'utilità delle procedure di elaborazione	70
Assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo Helpdesk	70
Come creare procedure di elaborazione adeguate	71
Tempo di soluzione	72
Allarmi da attivare al superamento di determinate scadenze	72
Esempio di funzionamento	72
Tipo e Tempo	73
Calcolo delle scadenze	73
In base al calendario	73
Conversione della tempistica in ore	74
Azioni da attivare se lo stato di un fascicolo cambia	74
Azioni da attivare alla modifica dell'assegnazione di un fascicolo	75
Elementi considerati per l'assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo	75
<hr/>	
9. Gestione della base di conoscenze	77
Funzionamento generale della base di conoscenze	77
Consultazione delle schede di conoscenze	77
Classificazione delle schede di conoscenze per tipo di problema	77
Gestione delle schede di conoscenze	78
<hr/>	
10. Gestione dell'albero di risoluzione	79
Funzionamento generale dell'albero di risoluzione	79
Funzionamento	79

Nodi Radice	80
Nodi Domanda	80
Nodi Soluzione	80
Nodi Salto	81
Esempio di albero di risoluzione	81
Collegamento tip di problema - albero di risoluzione	81
Creazione di un albero di risoluzione	82
Risoluzione di un problema mediante l'albero di risoluzione	82
Domande	83
Pulsante Albero	83
Casella di controllo Guida	84
Casella di controllo Storico	84
Soluzioni	84
Casella di controllo Dettagli	84
Casella di controllo Rifiutate	84
Pulsante Salva	84
Pulsante Selezionare	84

11. Strumenti di follow-up 87

Utilizzazione del Pannello di controllo	87
Funzionamento generale del pannello di controllo	87
Follow-up dei fascicoli gruppo per gruppo	88
Colonna Gruppo	88
Filtro Fascicoli non trattati per gruppo, il cui stato è:	88
Colonna < x	88
Follow-up dei fascicoli tecnico per tecnico	89
Filtro Fascicoli non trattati dal tecnico appartenente al gruppo:	89
Colonna < x	89
Fascicoli da trattare	89
Fascicoli assegnati all'utente	90
Fascicoli del gruppo, non assegnati a un tecnico	90
Colonna < x	90
Utilizzazione della tabella delle statistiche	90
Colonna Gruppo:	90
Filtro della tabella delle statistiche	91
"Dal" ... "Al"	91
Colonna In corso	91
Colonna Trattati	91
Linea Non assegnato della tabella della sottoscheda Per gruppo	91
Linea Non assegnato della tabella della sottoscheda Per tecnico	91
Colore dei grafici	91
Aggiornamento	92

Lista delle Figure

1.1. Struttura semplificata della gestione dell'helpdesk	2
1.2. Finestra di risposta alle chiamate	11
1.3. Finestra di risposta alle chiamate	12
1.4. Finestra di risposta alle chiamate	13
3.1. schema riassuntivo di una risposta a una chiamata	22
3.2. Barra di stato	23
3.3. Coordinate del chiamante	24
3.4. Fascicolo aperto dal chiamante	25
3.5. Asset che pone problemi	26
3.6. Tipologie di problemi	26
3.7. Descrizione di un fascicolo	27
3.8. Finestra di guida per la soluzione	27
3.9. Albero di risoluzione	28
3.10. Elenco di procedura di elaborazione	29
6.1. Fine della sospensione di tipo "Durata"	57
8.1. Assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo	71
8.2. Determinazione della procedura di elaborazione in funzione dell'ubicazione e della gravità	71
8.3. Funzionamento dell'allarme	72
10.1. Collegamenti logici possibili tra i tipi di nodi	80
10.2. Esempio di albero di risoluzione	81
10.3. Percorso di un albero di risoluzione	83
10.4. Un albero di risoluzione	83
11.1. Scheda Gruppi dei dettagli del pannello di controllo	88
11.2. Scheda Tecnici dei dettagli del pannello di controllo	89
11.3. Scheda Da completare dei dettagli del pannello di controllo	90

Lista delle Tabele

1.1. Organizzazione dell'Helpdesk	4
1.2. Menu riguardanti l'Helpdesk	6
3.1. Effetti dei tasti di fine chiamata sui campi dei dettagli del fascicolo	31
3.2. Tasti di scelta rapida per la risposta a una chiamata	34
6.1. Tasti usati per la creazione di fascicoli di Helpdesk	53
8.1. Esempi	73

Capitolo 1. Funzionamento generale della gestione dell'Helpdesk

La gestione dell'Helpdesk con InfraCenter è destinata a quelle équipe di Helpdesk che hanno una struttura complessa e che necessitano di un software che organizzi in modo rigoroso la risoluzione dei problemi.

Per ottimizzare i risultati dell'équipe di helpdesk, AssetCenter ne organizza l'attività, dalla registrazione delle richieste alla risoluzione dei problemi, passando per il follow-up completo.

Se l'équipe helpdesk non è molto grande o è poco strutturata, sarà possibile usare anche solo le "Schede d'intervento". (Si veda il capitolo 8 "Gestione degli interventi" del manuale "Gestione degli asset" di AssetCenter.)

Prime fasi

Prima di creare la gestione dell'Helpdesk mediante InfraCenter, è necessario analizzare l'organizzazione esistente: esame dei gruppi di Helpdesk e delle loro competenze, studio del metodo di elaborazione dei fascicoli Helpdesk, ecc. Dopo aver avuto questi riscontri, è possibile definire i diversi elementi che costituiranno la base della gestione dell'Helpdesk: i gruppi di Helpdesk, le procedure di elaborazione. In questo modo si creano elaborazioni automatiche (assegnazione automatica di procedure di elaborazione ai fascicoli aperti, attivazione di azioni all'apertura di fascicoli Helpdesk, assegnazione di date limite di risoluzione, ecc.).

Struttura generale della gestione dell'helpdesk

Lo schema seguente presenta alcune delle elaborazioni automatiche che configurano la gestione dell'Helpdesk con InfraCenter :

Figura 1.1. Struttura semplificata della gestione dell'helpdesk



Quando si apre un fascicolo Helpdesk:

1. Viene assegnato a un gruppo di helpdesk e a una persona in particolare. AssetCenter propone automaticamente un gruppo di helpdesk a seconda dell'ubicazione dell'asset in cui si riscontra il problema e del tipo di problema riscontrato. Nel caso di un database Oracle, i contratti nell'ambito dei quali il gruppo di helpdesk è chiamato a intervenire vengono presi in considerazione anche per la procedura di selezione automatica del gruppo stesso.
2. Per assegnare automaticamente una procedura di elaborazione a un fascicolo helpdesk, InfraCenter si basa sulla nozione di gravità. InfraCenter associa automaticamente un determinato grado di gravità al fascicolo a seconda del tipo di problema riscontrato, del dipendente, dell'asset e dell'ubicazione dell'asset.
3. Dopo averne determinato la gravità, InfraCenter seleziona automaticamente la procedura di risoluzione che meglio si adatta al fascicolo, in funzione anche dell'ubicazione dell'asset.
4. La procedura di elaborazione stabilisce le azioni da intraprendere a seconda del modo in cui viene seguito il fascicolo:
 - Alcune azioni vengono correlate agli allarmi sorvegliati da AssetCenter Server. Questi allarmi misurano lo stato di avanzamento del fascicolo in funzione del tempo.
 - Altre azioni vengono avviate se l'assegnazione o lo stato del fascicolo cambia (fascicolo aperto, in attesa di assegnazione, concluso, ecc.).

Si tratta di una presentazione molto generale della gestione dell'helpdesk con InfraCenter. Per ulteriori informazioni, consultare i vari capitoli del presente manuale.

Esempi di gestione dell'helpdesk

Il presente paragrafo illustra, a partire da esempi concreti, come ripartire le task tra i membri dell'équipe Helpdesk. La ripartizione dipende soprattutto dalle dimensioni e dal grado di strutturazione dell'équipe.

Questa ripartizione è stabilita in funzione dei profili utente che un amministratore di InfraCenter avrà assegnato ai membri dell'équipe.

Figure tipiche dell'équipe Helpdesk

Operatore Helpdesk: dipendente il cui compito principale consiste nel registrare le richieste di assistenza. Le sue competenze tecniche sono più o meno vaste, a seconda dell'organizzazione.

Responsabile del fascicolo: dipendente con competenze tecniche specifiche. Può intervenire fin dalla chiamata iniziale o solo in caso di una risoluzione differita. Lavora essenzialmente sui fascicoli Helpdesk.

Gruppo di Helpdesk: insieme di tecnici in grado di risolvere gli stessi tipi di problema per un dato insieme di ubicazioni e che può intervenire nell'ambito di determinati contratti.

Responsabile di gruppo di Helpdesk: responsabile di un gruppo di tecnici. Può intervenire fin dalla chiamata iniziale o solo in caso di una risoluzione differita. Il suo compito principale consiste nel dirigere l'attività del gruppo di Helpdesk.

Amministratore Helpdesk: dipendente che dirige l'insieme delle attività di Helpdesk.

Task generali

- Registrazione dei problemi
- Assegnazione dei fascicoli
- Risoluzione dei problemi e gestione dei fascicoli Helpdesk
- Direzione dell'attività
- Consultazione dei messaggi e notizie

Operatori Helpdesk e task da effettuare

La suddivisione delle task dipende dalla struttura dell'équipe e dalle competenze dei singoli operatori.

Operatori Helpdesk

- Registrano le richieste.
- Se possiedono competenze tecniche, si occupano dell'assistenza di primo livello. Creano fascicoli Helpdesk subito archiviati se il problema viene risolto subito oppure fascicoli non conclusi nel caso in cui il problema permane.
- Se non possiedono competenze tecniche, creano sistematicamente fascicoli Helpdesk.
- Se sono anche responsabili di fascicoli, possono accedere ai dettagli dei fascicoli Helpdesk creati all'interno del loro gruppo.

Responsabili di fascicoli

- Se l'équipe è poco strutturata, registrano le richieste fin dall'inizio, come un operatore Helpdesk.

- Se l'équipe è più strutturata, non creano mai fascicoli durante le chiamate ma iniziano a lavorare a livello superiore, su fascicoli che vengono assegnati dal responsabile di gruppo, dall'amministratore Helpdesk o su fascicoli che essi stessi si sono assegnati all'interno dei gruppi di cui fanno parte.
- In ogni caso i responsabili di fascicoli si occupano principalmente dei fascicoli che vengono loro assegnati.

Amministratore Helpdesk

Il suo ruolo consiste nello stabilire i gruppi di Helpdesk, le gravità, i calendari, le procedure di elaborazione, le caratteristiche dei fascicoli, la struttura dell'albero di risoluzione e i tipi di problema.

In alcuni casi, è l'amministratore che assegna i fascicoli creati dagli operatori Helpdesk ai responsabili di fascicolo competenti.

Fasi della gestione dell'Helpdesk

Per gestire l'helpdesk in condizioni ottimali, si consiglia di seguire le seguenti fasi:

Tabella 1.1. Organizzazione dell'Helpdesk

Creare:	Per poterli associare in seguito a:	Note
Le categorie degli asset e dei prodotti da seguire	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di problema • Gravità 	
I calendari dei periodi lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di elaborazione • Ubicazioni 	
Le ubicazioni da seguire	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppi Helpdesk • Procedure di elaborazione • Gravità 	
Gli asset da seguire con particolare attenzione	<ul style="list-style-type: none"> • Gravità 	
I profili utente da attribuire a un'équipe di Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> • Dipendenti • Membri dell'équipe di Helpdesk 	Si veda la nota relativa alla tabella
I membri dell'équipe di Helpdesk nell'elenco dei servizi e dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppi di Helpdesk • Fascicoli Helpdesk • Allarmi definiti a livello delle procedure di elaborazione 	
Contratti	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppi di Helpdesk 	
Gli utenti a cui prestare un'attenzione particolare	<ul style="list-style-type: none"> • Gravità 	
I gruppi di Helpdesk in base alle competenze di un'équipe di Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di problema • Procedure di elaborazione • Fascicoli Helpdesk • Notizie 	
Le caratteristiche dei fascicoli Helpdesk	<ul style="list-style-type: none"> • Fascicoli Helpdesk 	
Le gravità	<ul style="list-style-type: none"> • Tipi di problema • Procedure di elaborazione • Fascicoli Helpdesk 	
La base di conoscenze	<ul style="list-style-type: none"> • Albero di risoluzione 	
L'albero di risoluzione		
I tipi di problema	<ul style="list-style-type: none"> • Fascicoli Helpdesk • Albero di risoluzione • Base di conoscenze 	
Le azioni	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure di elaborazione 	
Le procedure di elaborazione	<ul style="list-style-type: none"> • Fascicoli Helpdesk 	

NOTA

Per attribuire diritti adeguati, considerare quelli che riguardano i fascicoli, gli interventi, i gruppi di Helpdesk, i tipi di problema, le soluzioni standard, gli storici dei fascicoli, le notizie, la base di conoscenze, l'albero di risoluzione, le gravità, i calendari, le procedure di elaborazione e i messaggi.

È necessario anche impostare ed eseguire AssetCenter Server e configurare il sistema di messaggistica. (Si veda il capitolo "Gestione delle scadenze con AssetCenter" e il capitolo "Gestione dei messaggi" del manuale di AssetCenter "Amministrazione e utilizzazione avanzata".)

Consultare ugualmente il capitolo "File .ini" riguardante la personalizzazione dell'organizzazione dell'Helpdesk in "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata".

Menu relativi alla gestione dell'Helpdesk

I menu InfraCenter relativi alla gestione dell'Helpdesk sono:

Tabella 1.2. Menu riguardanti l'Helpdesk

Menu	Tabella o funzione a cui il menu consente di accedere
Helpdesk/ Interventi o Helpdesk/Interventi	Questo menù apre la tabella degli interventi con l'elenco delle schede d'intervento e dei loro dettagli. È possibile gestire le schede d'intervento in questa tabella.
Helpdesk/ Albero di risoluzione	Questo menù apre l'albero di risoluzione composto da domande, possibili risposte e soluzioni corrispondenti.
Helpdesk/ Base di conoscenze	Questo menù apre la base di conoscenze, ossia un insieme di schede che descrivono i problemi e relative soluzioni.
Strumenti/ Calendari	Questo menù apre i calendari dei giorni lavorativi, utilizzati per calcolare le scadenze da rispettare nell'elaborazione dei fascicoli.
Helpdesk/ Fascicoli	Questo menù apre la tabella dei fascicoli di helpdesk contenente l'elenco dei fascicoli di helpdesk da gestire.
Helpdesk/ Gravità	Questo menù apre la tabella delle gravità. Le gravità vengono associate ai livelli gestiti.
Parco/ Gruppi	Questo menù apre la tabella dei gruppi di helpdesk contenente l'elenco degli operatori helpdesk e dei gruppi a cui appartengono.
Strumenti/ Notizie	Questo menù apre la tabella delle notizie che consente di visualizzare e di gestire le notizie inviate ai gruppi di helpdesk.
Helpdesk/ Risposta alle chiamate	Questo menù apre lo strumento di risposta alle chiamate che consente a un operatore helpdesk di registrare una chiamata o di completare un fascicolo di helpdesk.
Helpdesk/ Procedure di elaborazione	Questo menù apre la tabella delle procedure di elaborazione nel follow-up dei fascicoli helpdesk.
Helpdesk/ Statistiche	Questo menù apre la tabella delle statistiche con le statistiche relative ai gruppi helpdesk, agli operatori e ai tipi di problema.
Helpdesk/ Pannello di controllo	Questo menù apre il pannello di controllo con l'elenco dei fascicoli il cui stato non è né <i>Concluso</i> né <i>Concluso e verificato</i> .
Helpdesk/ Tipi di problemi	Questo menù apre la tabella dei tipi di problema che consente di gestire e di definire i tipi di problema.
Strumenti/ Opzioni, nodo Helpdesk	Questo menù apre le opzioni dell'helpdesk che è possibile configurare.
Strumenti/ Personalizza la barra degli strumenti, categoria degli strumenti Helpdesk	Questo menù consente di accedere alla finestra di personalizzazione della barra degli strumenti, dove è possibile selezionare le opzioni relative alla stessa barra degli strumenti.
Parco/ Servizi e dipendenti, scheda Profilo	Questa scheda contiene l'elenco dei profili degli operatori dell'helpdesk.

Menu	Tabella o funzione a cui il menu consente di accedere
Strumenti/ Messaggi	Consultazione dei messaggi inviati automaticamente da AssetCenter Server secondo i principi definiti nelle procedure di elaborazione (solo messaggi interni).
Strumenti/ Azioni	Azioni che AssetCenter Server attiva automaticamente secondo le regole definite nelle procedure di elaborazione. Azioni attivate su richiesta e che consentono di eseguire o accedere ad applicazioni esterne.
Strumenti/ Amministrazione/ Profili utente	Questo menù apre una tabella con l'elenco dei profili da attribuire agli operatori dell'équipe helpdesk.
Strumenti/ Amministrazione/ Diritti utente (Si veda la nota della relativa tabella)	Questo menù apre una tabella che contiene un elenco dei diritti di utilizzazione degli operatori dell'équipe di helpdesk.
Strumenti/ Amministrazione/ Limitazioni di accesso	Restrizioni di accesso per i membri dell'équipe di helpdesk.
Strumenti/ Visualizza le notizie	Attiva la barra di visualizzazione delle notizie.

NOTA

Le tabelle da considerare al momento della definizione dei diritti da attribuire ai membri delle équipes di Helpdesk sono:

- Albero di risoluzione
- Base di conoscenze
- Calendario dei giorni lavorativi
- Caratteristiche dei fascicoli helpdesk
- Fascicoli helpdesk
- Gravità
- Gruppi di helpdesk
- Storico
- Storico di fascicolo
- Interventi
- Collegamento gruppo/dipendente
- Collegamento notizie correnti/Gruppo di helpdesk
- Notizie correnti
- Priorità
- Procedura di elaborazione
- Tipo di problema
- Valori di caratteristiche di fascicolo

Non dimenticare le tabelle: servizi e dipendenti, asset, prodotti, categorie, ubicazioni, messaggi, contratti.

Esempi di risposta alle chiamate

Presentazione

Il presente capitolo spiega il funzionamento dello strumento di risposta alle chiamate mediante tre esempi pratici. Questi esempi illustrano le situazioni tipiche che si possono verificare quando si risponde alle chiamate:

- Il problema viene risolto durante la risposta alla chiamata iniziale.
- Il problema è già stato segnalato (un fascicolo Helpdesk è già stato creato).
- Il problema non può essere risolto immediatamente: viene creato un fascicolo aperto.

Si consiglia di seguire accuratamente ogni esempio e di effettuare le operazioni descritte nel database di dimostrazione fornito con InfraCenter.

Per seguire gli esempi nelle migliori condizioni, si consiglia di aprire il database di dimostrazione come amministratore di InfraCenter.

Esempio 1: problema risolto alla risposta

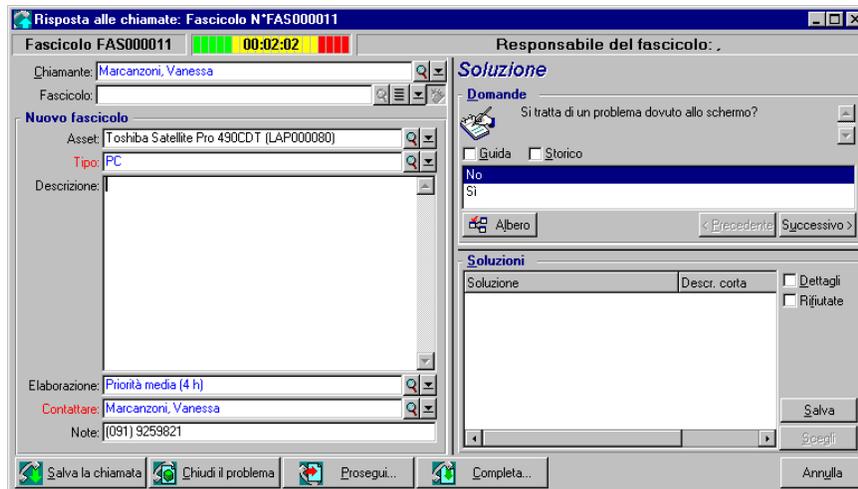
Fase 1: chiamata di un utente

Visualizzare lo strumento di risposta alle chiamate nel menu *Helpdesk/ Risposta alle chiamate* o il tasto F2.

Fase 2: primo contatto con l'utente

Completare le informazioni della finestra di risposta alle chiamate con le informazioni seguenti:

Figura 1.2. Finestra di risposta alle chiamate



Fase 3: ricerca di una soluzione al problema

Cliccare nel campo *Descrizione*, immettere le informazioni, quindi passare alla parte destra della finestra, intitolata *Soluzione*:

1. Rivolgere all'utente la domanda che figura nella parte *Domande*.
2. Selezionare una risposta e cliccare sul pulsante **Successivo >**.
3. Nel riquadro *Soluzioni* vengono visualizzate le soluzioni standard del problema. Esaminare le soluzioni proposte selezionando la casella *Dettagli*.

Fase 4: conclusione della chiamata

Se esiste una soluzione standard

Selezionare questa soluzione, quindi cliccare sul pulsante **Scegli**.

Un fascicolo *Concluso* viene creato automaticamente con le informazioni appena immesse. Per visualizzarlo, aprire la tabella dei fascicoli Helpdesk mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli* e selezionare il fascicolo.

Utilizzare il numero di fascicolo che figura nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate per ritrovare il fascicolo nella tabella dei fascicoli Helpdesk.

Se non esistono soluzioni standard

Descrivere il problema e la soluzione nel riquadro *Descrizione* della finestra di sinistra e cliccare sul pulsante **Chiudi il problema**.

Un fascicolo *Concluso* viene creato automaticamente con le informazioni appena immesse.

Esempio 2: problema già registrato in un fascicolo

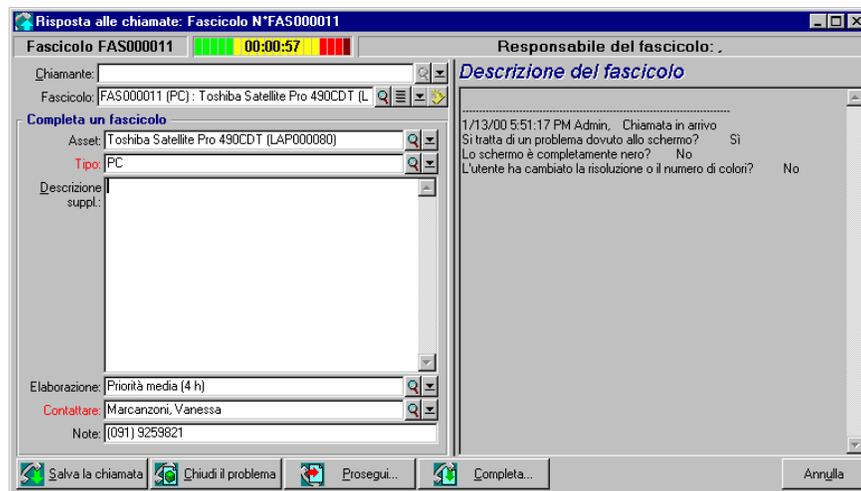
Fase 1: chiamata di un utente

Visualizzare lo strumento di risposta alle chiamate mediante il menu *Helpdesk/ Risposta alle chiamate* o il tasto F2.

Fase 2: registrazione della chiamata di un utente

Completare le informazioni della finestra di risposta alle chiamate con le informazioni seguenti:

Figura 1.3. Finestra di risposta alle chiamate



Fase 3: completamento delle informazioni sul fascicolo selezionato

È possibile modificare tutte le informazioni che si trovano nel riquadro di sinistra intitolato *Completa un fascicolo*.

Fase 4: conclusione della chiamata

Se il problema non è risolto

Cliccare sul pulsante .

Il fascicolo viene modificato in funzione di ciò che si è specificato nel riquadro di sinistra.

Se il problema è risolto

Cliccare sul pulsante .

Il fascicolo viene modificato in funzione di ciò che si è precisato nel riquadro di sinistra. Lo stato del fascicolo diventa *Concluso*.

Se si desidera accedere ai dettagli di un fascicolo

Cliccare sul pulsante 

Il fascicolo viene modificato in funzione di quanto precisato nel riquadro di sinistra ed è possibile continuare a modificarlo.

Esempio 3: problema che richiede una soluzione differita

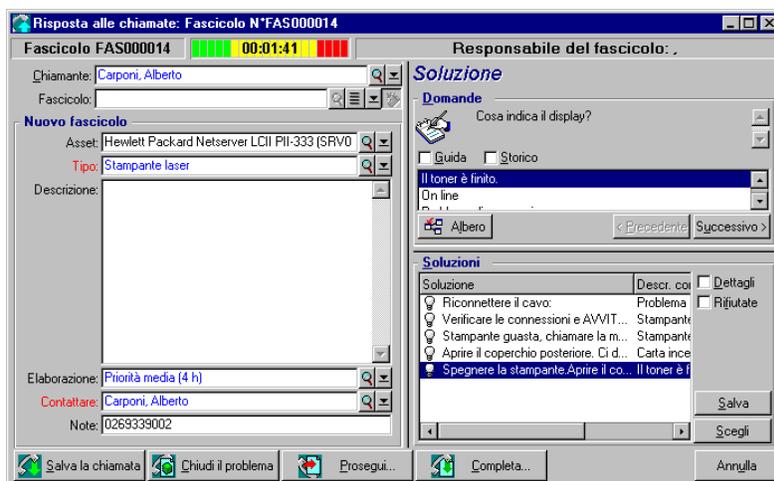
Fase 1: chiamata di un utente

Visualizzare lo strumento di risposta alle chiamate mediante il *Helpdesk/ Risposta alle chiamate* o il tasto F2.

Fase 2: registrazione della chiamata di un utente

Completare le informazioni della finestra di risposta alle chiamate con le informazioni seguenti:

Figura 1.4. Finestra di risposta alle chiamate



Fase 3: ricerca di una soluzione al problema

Leggere la sezione *Domande* per esaminare il problema con l'utente.

Leggere la sezione *Soluzioni* per vedere se esiste già una soluzione standard.

In questo esempio, si suppone che il problema non possa essere risolto al momento della chiamata.

Fase 4: creazione di un fascicolo per memorizzare il problema

Cliccare sul pulsante 

InfraCenter crea un fascicolo con stato *Assegnato al responsabile* o *In attesa d'assegnazione*. Nel secondo caso, il responsabile del gruppo di Helpdesk riceve un messaggio che indica che un nuovo fascicolo è stato assegnato al gruppo. Potrà in seguito assegnare il problema a un responsabile di fascicolo se lo riterrà opportuno (a partire dal pannello di controllo nel menu *Helpdesk/ Pannello di controllo* ad esempio). Se lo ritiene opportuno, il responsabile di Helpdesk del gruppo potrà anche assegnare il fascicolo a se stesso sempre mediante il menu *Helpdesk/ Pannello di controllo*.

Utilizzare il numero di fascicolo che figura nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate per ritrovare il fascicolo creato alla fine della chiamata.

Fase 5: gestione del fascicolo già creato

Esistono diverse possibilità per accedere all'elenco dei fascicoli in corso di elaborazione:

- Menù **Helpdesk/Fascicoli**

Questo menu visualizza l'elenco di tutti i fascicoli Helpdesk.

I filtri del menu specifico *Fascicoli Helpdesk* consentono di selezionare i fascicoli in funzione di criteri predefiniti.

- Menù **Helpdesk/Pannello di controllo**

Questo menu visualizza l'elenco dei fascicoli il cui stato non è *Concluso*, né *Concluso e verificato*.

Il pannello di controllo è diverso a seconda di chi lo visualizza: "Amministratore helpdesk", "Responsabile di gruppo" o semplicemente "Membro di un gruppo di helpdesk".

Il pulsante  consente di visualizzare l'elenco dei fascicoli assegnati a un tecnico o a un gruppo selezionato nel pannello di controllo.

Creazione di una scheda d'intervento nell'ambito di un fascicolo

Per creare una scheda d'intervento in un fascicolo Helpdesk, visualizzare i dettagli di un fascicolo, quindi la scheda *Interventi* e utilizzare il pulsante  per aggiungere un nuovo intervento.

Chiusura di un fascicolo

Quando il problema riguardante il fascicolo è stato definitivamente risolto, visualizzare i dettagli del fascicolo e cliccare sul pulsante . InfraCenter crea una linea di storico nella scheda *Attività*, modifica la zona di *Descrizione* (nome SQL: Description) della scheda *Generale*, modifica la data di chiusura della scheda *Chiusura* e lo *Stato* (nome SQL: seStatus) del fascicolo. È possibile anche prevedere una fase supplementare se si attribuisce il valore *Concluso e verificato* al campo *Stato* che starebbe a indicare la fase della verifica con l'utente.

Capitolo 2. Nozioni chiave della gestione dell'Helpdesk

Il presente capitolo presenta gli elementi chiave della gestione dell'Helpdesk. Queste informazioni sono suddivise in quattro categorie:

Elementi che consentono di gestire la risoluzione dei problemi. Questi elementi consentono di registrare i problemi e di seguire la loro evoluzione:

- Un fascicolo Helpdesk
- Un intervento
- Una notizia
- Base di conoscenze
- L'albero di risoluzione

Elementi che consentono di strutturare la gestione dell'helpdesk. Questi elementi vengono definiti durante l'installazione di Asset Center e seguono le evoluzioni dell'équipe helpdesk:

- Un gruppo di Helpdesk
- Un tipo di problema
- Una gravità
- Un calendario dei periodi lavorativi
- Una procedura di elaborazione

Strumento che facilita la registrazione dei problemi:

- Strumento di risposta alle chiamate

Principali intervenienti dell'équipe di Helpdesk:

- Un amministratore Helpdesk
- Un responsabile di gruppo di Helpdesk
- Un responsabile di fascicolo

Definizione di un fascicolo Helpdesk

Un fascicolo Helpdesk consente di descrivere un problema e di seguirne la risoluzione.

Un fascicolo può essere creato direttamente dal menu *Helpdesk/ Fascicoli* o con lo strumento di risposta alle chiamate (*Helpdesk/ Risposta alle chiamate*), che consente di creare un fascicolo in modo guidato e rapido.

Quando si usa lo strumento di risposta alle chiamate per creare un fascicolo, possono presentarsi due possibilità:

- Il problema viene risolto al momento della chiamata: un fascicolo viene creato con lo stato *Concluso* e serve soltanto a conservare una traccia della chiamata.
- Il problema necessita un trattamento differito: un fascicolo viene creato per conservare una traccia del problema e gestirne la risoluzione. Esso viene assegnato a un gruppo Helpdesk e/o a un tecnico Helpdesk che lo troveranno nell'elenco dei fascicoli che sono stati loro assegnati.

Definizione di una scheda di intervento

Un intervento è un'operazione effettuata su un asset per risolvere un problema: riparazione, assistenza all'utente, installazione, trasferimento, ecc.

Gli interventi vengono descritti con una struttura ad albero di interventi (o di sottotask). È possibile assegnare a un intervento un numero illimitato di sottotask. Un intervento può basarsi su un modello di intervento definito nel campo Prodotto (nome SQL: Product). Questo modello descrive un intervento generico o una procedura standard di intervento. Le informazioni definite in un modello vengono completate nei dettagli dell'intervento.

Definizione di una notizia

Una notizia è un'informazione che si desidera diffondere a un insieme definito di dipendenti per un determinato periodo.

Questi dipendenti fanno parte dei gruppi di dipendenti.

In genere, le notizie comunicano informazioni su eventi di breve durata.

Esempio di notizia: "Il server XXX sarà fuori servizio tra le ore 11:00 e le 12:00 del 10/02/2002".

Definizione della base di conoscenze

La base di conoscenze è costituita da un insieme di schede che descrivono alcuni problemi e le relative soluzioni.

Queste schede consentono di risolvere più facilmente i problemi riscontrati. Man mano che si scoprono nuovi problemi e relative soluzioni, la base di conoscenze si arricchisce.

Ogni scheda di conoscenze può essere associata a un punto di ingresso dell'albero di risoluzione. Così, quando si risponde a una chiamata e ci si sposta all'interno dell'albero di risoluzione, l'assistente di risposta alle chiamate propone le schede di conoscenze associate al nodo dell'albero di risoluzione selezionato e ai suoi sottonodi.

Esempio di scheda di conoscenze:

- Descrizione: Lo schermo non visualizza niente ma è acceso.
- Soluzione: Collegare il monitor all'unità centrale.

Definizione dell'albero di risoluzione

L'albero di risoluzione consente di analizzare dettagliatamente una situazione per trovare la soluzione più appropriata al problema riscontrato.

L'albero è costituito da domande, possibili risposte e soluzioni corrispondenti.

I tipi di problemi possono rapportarsi a una voce dell'albero di risoluzione. Durante la risposta a una chiamata, è possibile essere assistiti continuamente nella risoluzione del problema dopo aver determinato il tipo di problema.

NOTA

Un'etichetta bar-code unica è associata a ogni albero di risoluzione creato. Il valore predefinito dell'etichetta è definito da una procedura che ricorre a un contatore AssetCenter. È necessario personalizzare la procedura per adattare l'etichetta bar-code a esigenze specifiche.

Definizione di un gruppo di Helpdesk

I gruppi vengono gestiti in un elenco accessibile dal menu *Parco/ Gruppi*.

NOTA

Nell'ambito dell'helpdesk un gruppo di dipendenti viene detto "gruppo di helpdesk".

Un gruppo di Helpdesk è costituito da un insieme di tecnici di Helpdesk in grado di risolvere problemi simili su un dato insieme di ubicazioni e che agisce nell'ambito di determinati contratti.

I gruppi di Helpdesk riflettono l'organizzazione interna dell'azienda: definire un gruppo significa determinare chi risolve i vari tipi di problemi, di quali ubicazioni e nell'ambito di quali contratti.

I gruppi di helpdesk sono organizzati in modo gerarchico. Ne risulta che ogni gruppo di helpdesk può avere un gruppo di helpdesk principale, descritto nel campo *Sottogruppo di* (nome SQL: Parent), e un gruppo di helpdesk secondario. Al momento della creazione di un sottogruppo, le competenze, le ubicazioni e i contratti del gruppo di helpdesk principale vengono estesi automaticamente al sottogruppo.

ATTENZIONE

Dopo aver creato i sottogruppi, se si aggiunge un'ubicazione (o una competenza o un contratto) al gruppo di Helpdesk principale, questa ubicazione (competenza/contratto) non verrà propagata automaticamente ai sottogruppi.

La casella di controllo *Assegnabile* (nome SQL: bAssignable) determina se è possibile o meno assegnare un fascicolo Helpdesk al gruppo in questione. Ciò consente di distinguere i gruppi operativi che seguono i fascicoli di Helpdesk dai gruppi che servono a classificare i gruppi di Helpdesk.

Esempio

Il gruppo di helpdesk Milano può contenere due sottogruppi corrispondenti a due siti di helpdesk. Il gruppo di helpdesk Milano serve solo a coordinare i gruppi di helpdesk; sono i due sottogruppi che trattano i fascicoli helpdesk.

Definizione di un tipo di problema

Il tipo di problema fa parte della descrizione di un fascicolo Helpdesk.

I tipi di problema riscontrati dall'équipe di Helpdesk vengono descritti in una tabella gerarchica che si trova nel menu *Helpdesk/ Tipi di problemi*.

Esempio di struttura ad albero di tipi di problema:

- Problema stampante
 - Stampante laser
 - Stampante a getto d'inchiostro

I tipi di problema vengono attribuiti ai vari gruppi di Helpdesk che hanno le competenze necessarie per risolverli. In questo modo quando si crea un fascicolo Helpdesk, dopo aver selezionato il tipo di problema, InfraCenter propone automaticamente il gruppo di Helpdesk più appropriato.

I tipi di problema sono utili anche per classificare i fascicoli e realizzare statistiche.

NOTA

Un'etichetta bar-code unica è associata a ogni tipo di problema creato. Il valore predefinito dell'etichetta è definito da una procedura che ricorre ad un contatore AssetCenter. Personalizzare la procedura per adattare l'etichetta bar-code a esigenze specifiche.

Definizione di una gravità

Ogni fascicolo Helpdesk possiede un certo grado di gravità, che consente di stabilire quali fascicoli trattare in priorità.

È prevista una procedura automatica che assegna automaticamente una gravità a un fascicolo al momento della creazione in funzione:

- del tipo di problema.
- dell'utente.
- dell'asset interessato.
- dell'ubicazione dell'asset.

Definizione del calendario dei periodi lavorativi

Il calendario segnala i periodi lavorativi e festivi di un'équipe Helpdesk. I calendari vengono utilizzati per fissare le scadenze da rispettare nell'elaborazione dei fascicoli. A tal fine prendono in considerazione i periodi d'attività dell'équipe di Helpdesk. È possibile creare un numero illimitato di calendari mediante il menu *Strumenti/ Calendari*.

Definizione di una procedura di elaborazione

Una procedura di elaborazione definisce il modo in cui deve essere seguito un fascicolo Helpdesk:

- Calendario dei periodi lavorativi da prendere in considerazione nel calcolo delle scadenze.
- Azioni da attivare quando, a determinate scadenze, il fascicolo è ancora a un determinato *Stato* (nome SQL: *seStatus*) determinato. Ad esempio, può essere utile inviare automaticamente un messaggio al responsabile di un gruppo di Helpdesk se un fascicolo non è ancora stato assegnato 1 giorno dopo la sua creazione.
- Azioni da disattivare quando lo stato del fascicolo cambia.
- Azioni da attivare quando l'assegnazione del fascicolo a un responsabile o a un gruppo cambia.

Le procedure di elaborazione riflettono il trattamento interno all'azienda. Per determinare la procedura di elaborazione da associare automaticamente a un fascicolo, InfraCenter tiene conto della gravità del fascicolo e dell'ubicazione del problema.

Definizione dello strumento di risposta alle chiamate

Lo strumento di risposta alle chiamate è una funzione di InfraCenter che guida passo passo il dipendente che registra le chiamate (il termine "chiamata" va inteso in senso lato: chiamata telefonica, ma anche visita di un utente, fax, ecc.).

Presenta una vista semplificata e guidata di un fascicolo esistente o che si sta creando.

È stato creato per facilitare al massimo la fase di registrazione delle richieste di Helpdesk.

Le fasi della risposta a una chiamata sono le seguenti:

1. Identificazione della persona che chiama,
2. Se la chiamata riguarda un fascicolo già creato: arricchimento del fascicolo esistente con le nuove informazioni, eventuale chiusura .
3. Se la chiamata riguarda un problema non ancora registrato:
 1. Immissione delle informazioni sul problema,
 2. Creazione di un fascicolo Helpdesk, concluso o aperto.

Definizione di un amministratore Helpdesk

L'amministratore Helpdesk è un utente di InfraCenter a cui l'amministratore di InfraCenter ha accordato il diritto di gestire l'Helpdesk. Questo diritto viene accordato selezionando la casella *Amministratore Helpdesk* (nome SQL: bHDAdmin) nella scheda *Profilo* dei dettagli del dipendente.

L'amministratore helpdesk è l'unico dipendente, insieme all'amministratore di InfraCenter, a poter visualizzare i fascicoli di tutti i gruppi e di tutti i responsabili di fascicolo grazie al "Pannello di controllo".

Definizione di un responsabile di gruppo di Helpdesk

Il responsabile del gruppo di Helpdesk viene stabilito nella tabella dei servizi e dei dipendenti.

Il responsabile del gruppo di helpdesk è l'unico dipendente, con l'amministratore helpdesk e l'amministratore di InfraCenter, a poter visualizzare i fascicoli di tutti i responsabili di fascicoli dei gruppi di helpdesk di cui è responsabile grazie al "Pannello di controllo".

Definizione di un responsabile di fascicolo

Un responsabile di fascicolo è un utente di InfraCenter prescelto per far parte di un gruppo di Helpdesk (scheda *Composizione* dei dettagli di un gruppo di Helpdesk).

Il responsabile visualizza nel "Pannello di controllo":

- i fascicoli helpdesk che gli sono stati assegnati. Viene chiamato "responsabile dei fascicoli" helpdesk che gli vengono attribuiti.
- i fascicoli Helpdesk assegnati al suo gruppo ma non attribuiti a un responsabile di fascicolo.

Capitolo 3. Risposta alle chiamate

Il presente capitolo spiega come utilizzare l'assistente di risposta alle chiamate di AssetCenter, accessibile dal menù Helpdesk/Risposta alle chiamate, o attraverso l'icona  o usando il tasto F2.

Lo strumento di risposta alle chiamate è una funzione che guida costantemente l'operatore che riceve le chiamate (il termine "chiamata" va inteso in senso lato: chiamata telefonica, ma anche visita di un utente, fax, ecc.).

Presenta una vista semplificata e guidata di un fascicolo esistente o che si sta creando.

È stato creato per facilitare al massimo la fase di registrazione delle richieste di assistenza.

Le fasi della risposta a una chiamata sono le seguenti:

1. Identificazione dell'utente,
2. Se la chiamata riguarda un fascicolo già creato: arricchimento del fascicolo esistente con le nuove informazioni, chiusura eventuale.
3. Se la chiamata riguarda un problema non ancora registrato:
 1. Immissione delle informazioni sul problema,
 2. Creazione di un fascicolo Helpdesk, concluso o aperto.

Schema di svolgimento della risposta alle chiamate

Lo strumento di risposta alle chiamate aiuta a registrare le chiamate ricevute dall'équipe di Helpdesk.

L'utilizzazione di questo strumento non è obbligatoria; è possibile creare fascicoli senza utilizzare questo strumento.

Segue lo schema della risposta a una chiamata:

Figura 3.1. schema riassuntivo di una risposta a una chiamata



Attivazione dello strumento di risposta alle chiamate

Attivare lo strumento di risposta alle chiamate nel menu *Helpdesk/ Risposta alle chiamate*, l'icona  o il tasto F2.

- Se nessuna finestra di gestione delle chiamate è visualizzata, InfraCenter visualizza una finestra di gestione delle chiamate e attiva la risposta a una chiamata.
- Se c'è una finestra di risposta alle chiamate aperta ma non ci sono chiamate in corso, InfraCenter attiva la risposta a una chiamata.
- Se una finestra di risposta alle chiamate è aperta e c'è una chiamata in corso, InfraCenter visualizza una nuova finestra di gestione delle chiamate e attiva la risposta a una chiamata.

Completamento della finestra di risposta alle chiamate

Il presente paragrafo descrive in modo dettagliato il completamento della finestra di risposta alle chiamate:

- Ergonomia della finestra di risposta alle chiamate
- Immissione delle informazioni
- Campi completati automaticamente

Ergonomia della finestra di risposta alle chiamate

La finestra di risposta alle chiamate è costituita da tre parti:

- La barra di stato nella parte superiore della finestra visualizza informazioni generali.
- La parte sinistra della finestra deve essere completata. Viene detta "zona di inserimento dati".
- La parte destra della finestra contiene informazioni sul campo selezionato nella parte sinistra della finestra. Viene detta "zona di guida".

Barra di stato

Figura 3.2. Barra di stato



Numero di fascicolo

Il numero che appare a sinistra, all'inizio della risposta alla chiamata è il numero che sarà assegnato al fascicolo qualora si decida di crearne uno alla fine della chiamata. Il numero visualizzato quindi è quello del nuovo fascicolo che si sta creando o quello del vecchio fascicolo da modificare. È possibile comunicare il numero all'utente.

Indicatore di tempo trascorso

L'indicatore multicolore visualizza il tempo trascorso dal momento in cui si è attivata la risposta alla chiamata.

La durata totale del percorso dell'indicatore può essere impostata nel file *Aam.ini* di InfraCenter (vedi "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini"). Per default è pari a 60 secondi, cioè 20 secondi per colore.

L'indicatore non dà luogo ad azioni automatiche, serve solo come riferimento.

Responsabile del fascicolo

Il responsabile del fascicolo è la persona designata nel campo *Fascicolo* nella parte sinistra della finestra se la chiamata riguarda un fascicolo esistente.

Se si tratta di un nuovo fascicolo, il responsabile del fascicolo viene scelto automaticamente tra gli operatori del gruppo di Helpdesk a cui è assegnato il fascicolo.

"Zona di inserimento dati"

Per passare da un campo all'altro utilizzare il mouse o il tasto di tabulazione.

- Se il campo *Fascicolo* non è completato, la finestra di sinistra visualizza un riquadro *Nuovo fascicolo*.
- Se il campo *Fascicolo* è completato (automaticamente o a mano), la finestra di sinistra visualizza un riquadro *Completa un fascicolo*.

Per forzare la creazione di un nuovo fascicolo quando il campo *Fascicolo* è completato, cliccare sul pulsante . Cliccare di nuovo sul pulsante per poter completare il fascicolo selezionato.

"Zona di guida"

Le informazioni della zona di guida non vengono aggiornate immediatamente. Questo intervallo di tempo per l'aggiornamento è stato fissato per non rallentare lo spostamento da un campo all'altro dovuto a necessità di visualizzazione. Il tempo di latenza può essere impostato nel file *Aam.ini* (si veda il manuale intitolato "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini").

Per aggiornare le informazioni senza intervallo, premere il tasto F5 o cliccare sul pulsante . Questo pulsante appare solo se esistono informazioni da aggiornare.

Immissione delle informazioni

Chiamante

Si tratta del dipendente che chiama per segnalare un problema.

Figura 3.3. Coordinate del chiamante



Fascicolo

Completare questo campo solo in due casi:

- per completare o modificare un fascicolo esistente (il problema segnalato dal chiamante ha già dato luogo alla creazione di un fascicolo).
- per creare un nuovo fascicolo e associarlo al fascicolo selezionato nel campo *Fascicolo*. In questo caso, procedere secondo il seguente ordine:
 1. Completare *Chiamante* e *Fascicolo*,
 2. Cliccare sul pulsante .
 3. Completare i campi del riquadro *Nuovo fascicolo*.

Non completare i campi del riquadro *Nuovo fascicolo* prima del campo *Fascicolo* in quanto le informazioni immesse verrebbero cancellate.

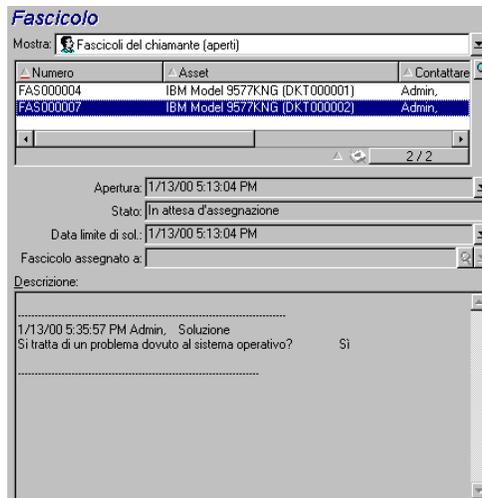
Se si seleziona un fascicolo ma ci si accorge che la chiamata da' luogo alla creazione di un nuovo fascicolo, cliccare sul pulsante .

ATTENZIONE

Attenzione: in modalità *Nuovo fascicolo*, se il campo *Fascicolo* viene completato, il nuovo fascicolo sarà associato al fascicolo esistente in quanto fascicolo secondario.

Cliccare di nuovo per tornare allo stato che consente di completare il fascicolo selezionato.

Figura 3.4. Fascicolo aperto dal chiamante



Nella zona di guida, un filtro consente di visualizzare alcuni fascicoli aperti (campo *Stato* del fascicolo diverso da *Concluso* e *Concluso e verificato*) o fascicoli con qualsiasi *Stato*:

- *Fascicoli del chiamante (aperti)*: fascicoli il cui campo *Contattare* (scheda *Generale*) ha lo stesso valore del campo *Chiamante* della finestra di risposta alle chiamate. I campi *Stato* e *Contattare* (Noms SQL : seStatus et Contact) servono da criterio di filtro.
- *Fascicoli dell'asset (aperti)*: fascicoli il cui campo *Asset* ha lo stesso valore del campo *Asset* della finestra di risposta alle chiamate. I campi *Stato* e *Asset* (Noms SQL : seStatus et Asset) servono come criterio di filtro.
- *Fascicoli importanti (aperti)*: fascicoli la cui casella *Urgente* (nome SQL: bHot) (scheda *Generale*) è selezionata. I campi *Stato* e *Urgente* (Noms SQL : seStatus et bHot) servono come criterio di filtro.
- Le altre opzioni seguite dalla menzione "(*Tutti*)" consentono di visualizzare tutti i fascicoli aperti e conclusi per un chiamante o un asset, o tutti i fascicoli importanti aperti e conclusi.

Le informazioni riguardanti il fascicolo visualizzate nella zona di guida della finestra di risposta alle chiamate possono solo essere consultate. Il riquadro *Descrizione* presenta solo l'inizio del campo *Descrizione* (nome SQL: Description) del fascicolo.

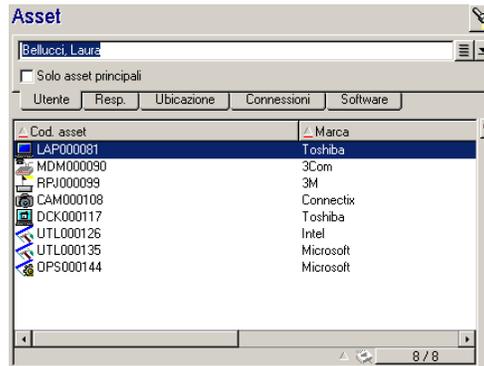
Per modificare il fascicolo, occorre visualizzarne i dettagli mediante il pulsante .

Cliccare una sola volta nella zona di guida sul fascicolo da scegliere per completare il campo *Fascicolo* della zona di immissione. Attendere qualche istante per l'aggiornamento delle informazioni o premere il tasto F5.

Asset

Questo campo consente di indicare qual è l'asset che pone problema.

Figura 3.5. Asset che pone problemi



Se l'icona  viene visualizzata nella zona di guida, cliccare su di essa per lanciare la ricerca delle informazioni.

Vi si trovano diverse sottoschede:

- *Utente e Resp.:* asset di cui il chiamante è l'utente o il responsabile.
- La scheda *Ubicazione:* asset che si trovano nella stessa ubicazione del chiamante.
- La scheda *Connessioni:* elenca gli asset connessi all'asset selezionato (per default, quest'ultimo è l'asset selezionato nella zona di immissione).
- La scheda *Software:* licenze software di tipo *Per utente nominativo* utilizzate dal chiamante.

Se si seleziona la casella *Solo asset principali* nella sottoscheda *Utente, Resp. e Ubicazione*, solo gli asset alla radice della struttura ad albero degli asset vengono visualizzati.

Tipo

Questo campo consente di indicare qual è il tipo di problema riscontrato.

Figura 3.6. Tipologie di problemi



Per default solo i tipi di problema associati alla categoria dell'asset selezionato e alle sue sottocategorie vengono visualizzati nella zona di guida.

Se nessun altro asset è selezionato, non viene visualizzato nessun altro tipo.

Se l'asset non è associato a nessuna categoria, tutti i tipi di problema vengono visualizzati.

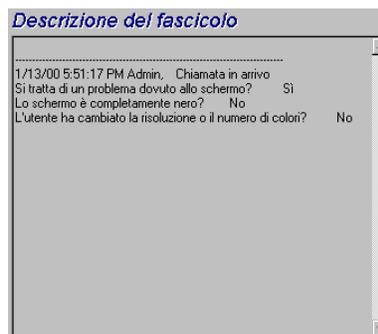
Per forzare la visualizzazione di tutti i tipi di problema, selezionare la casella *Mostra tutti i tipi di problema*.

Descrizione (o Complemento di desc.)

Questo campo consente di descrivere liberamente il problema. Ciò che viene immesso si aggiunge al campo *Descrizione* del fascicolo.

Se si sta completando un fascicolo, InfraCenter visualizza una finestra del tipo seguente nella zona di guida (non è possibile modificarla):

Figura 3.7. Descrizione di un fascicolo



Se si sta creando un nuovo fascicolo, la zona di guida propone una finestra di guida alla risoluzione:

Figura 3.8. Finestra di guida per la soluzione



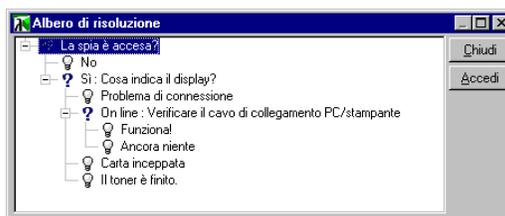
Domande

In questo riquadro viene visualizzato il nodo dell'albero di risoluzione associato al tipo di problema selezionato (il tipo di problema deve prima essere stato associato al nodo). Se una domanda è associata a questo nodo, l'assistente di risposta alle chiamate propone varie risposte tra cui scegliere. Fare doppio clic sulla risposta adeguata per continuare a percorrere l'albero di risoluzione. Il pulsante **Successivo >** ha lo stesso effetto. È possibile anche attivare la zona dove si trovano le risposte (selezionando una delle risposte) e digitare il numero della linea della risposta da selezionare. Il pulsante **< Precedente** consente di tornare indietro nell'albero già percorso. Non è possibile andare oltre il nodo di partenza associato al tipo di problema.

Pulsante Albero

Il pulsante **Albero** visualizza l'albero di risoluzione e porta il cursore sul nodo associato al tipo di problema.

Figura 3.9. Albero di risoluzione



Selezionare un nodo dell'albero e cliccare sul pulsante **Accedi** per modificare il nodo di partenza del ramo su cui si lavora. Questa possibilità è utile per non percorrere tutto il ramo dell'albero in un dato momento.

Casella di controllo Guida

Selezionare questa casella se si desidera visualizzare sulla base delle necessità della domanda e tra parentesi, il contenuto della scheda Descrizione dei dettagli della domanda (si tratta di un nodo dell'albero di risoluzione).

Casella di controllo Storico

Selezionare questa casella se si desidera visualizzare l'elenco delle domande successive a cui si è già risposto percorrendo l'albero di risoluzione.

Soluzioni

Il riquadro Soluzioni della zona di guida elenca le schede della base di conoscenze associate ai nodi del ramo dell'albero di risoluzione derivato dal nodo formato dalla domanda.

Casella di controllo Dettagli

Selezionare questa casella per visualizzare i dettagli della soluzione prescelta (campi Descrizione e Soluzione (nomi SQL: Description e Solution) sotto la finestra Soluzione).

Casella di controllo Rifiutate

Selezionare questa casella per conservare la visualizzazione di tutte le soluzioni a partire dal nodo di partenza, anche quelle rifiutate al momento del percorso della struttura ad albero.

Elaborazione

Questo campo consente di selezionare la procedura di elaborazione più adatta alla risoluzione del problema riscontrato.

Figura 3.10. Elenco di procedura di elaborazione



La zona di guida consente di selezionare una procedura di elaborazione tra quelle associate al tipo di problema se non si desidera optare per quella proposta automaticamente.

IMPORTANTE

Dato che la creazione di una procedura di elaborazione spetta più all'amministratore che all'operatore helpdesk, non è possibile creare direttamente una procedura di elaborazione a partire dal campo *Elaborazione* della finestra di risposta alle chiamate.

Contattare

Persona da contattare per il fascicolo. Questa informazione si ritrova nel campo *Contattare* della scheda *Generale* dei dettagli del fascicolo Helpdesk.

Campi completati automaticamente

Selezione automatica del Responsabile di fascicolo

Se si tratta di un nuovo fascicolo, il responsabile di fascicolo viene selezionato nel gruppo di Helpdesk a cui viene assegnato il fascicolo.

Per determinare il gruppo di Helpdesk a cui è assegnato il fascicolo, InfraCenter tiene conto del tipo di problema selezionato, dell'ubicazione dell'asset ed eventualmente, dei contratti nell'ambito dei quali intervengono i gruppi di Helpdesk:

1. InfraCenter cerca i gruppi di Helpdesk associati al tipo di problema del fascicolo.

2. Tra i gruppi scelti, InfraCenter cerca i gruppi di helpdesk associati all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, altrimenti ubicazione principale e così via fino all'ubicazione radice.
3. Se il motore del database InfraCenter è Oracle, InfraCenter seleziona, tra i gruppi così selezionati, il gruppo di Helpdesk in funzione dei contratti nell'ambito dei quali i gruppi di Helpdesk intervengono e dei contratti di manutenzione relativi all'asset.

NOTA

Se il motore del database non è Oracle, AssetCenter non tiene conto dei contratti nella procedura di selezione automatica dei gruppi di Helpdesk.

4. Se non viene trovato nessun gruppo, InfraCenter riprende le fasi 1., 2. e 3. partendo dal tipo di problema del livello superiore nella struttura ad albero dei tipi di problema, e così via fino al tipo di problema radice.
5. Il responsabile di fascicolo viene selezionato tra i tecnici del gruppo di Helpdesk che hanno meno fascicoli non conclusi in corso.

NOTA

Se si potessero scegliere diversi responsabili di fascicolo, InfraCenter ne sceglierebbe uno in modo aleatorio.

Completamento automatico del campo Chiamante

Se il campo *Chiamante* è vuoto e si completa o si modifica il campo *Asset*, allora il campo *Chiamante* indica l'utente dell'asset.

Questa elaborazione automatica prevale su quelle basate su valori predefiniti. Appena il valore del campo *Chiamante* viene convalidato, l'elaborazione automatica non funziona più.

Completamento automatico del campo Contattare

InfraCenter propone automaticamente un dipendente da contattare:

- Se il campo *Contattare* è vuoto e si completa o si modifica il campo *Chiamante*, allora il campo *Contattare* assume lo stesso valore del campo *Chiamante*.
- Se il campo *Contattare* è vuoto e si completa o si modifica il campo *Asset*, allora il campo *Contattare* indica l'utente dell'asset.

Queste elaborazioni automatiche prevalgono su quelle legate ai valori predefiniti.

Appena il valore del campo *Contattare* viene convalidato, queste elaborazioni automatiche non funzionano più.

Completamento automatico del campo Elaborazione

Determinazione della gravità del fascicolo

Per determinare come il fascicolo Helpdesk deve essere trattato, InfraCenter ha bisogno di definire una nozione supplementare, la gravità del fascicolo. La gravità del fascicolo non appare nella finestra di risposta alle chiamate, ma è possibile visualizzarla nella scheda *Follow-up* dei dettagli del fascicolo Helpdesk.

Al momento della creazione del fascicolo Helpdesk nella finestra di risposta alle chiamate, InfraCenter assegna al fascicolo la gravità più forte a seconda:

- del tipo di problema,
- del contatto,
- dell'asset,
- dell'ubicazione dell'asset.

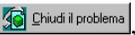
Determinazione della procedura di elaborazione

Dopo aver definito la gravità del fascicolo Helpdesk, InfraCenter propone automaticamente una procedura di elaborazione in funzione delle regole seguenti:

1. InfraCenter cerca le procedure di elaborazione associate alla gravità del fascicolo (sottoscheda Gravità della sottoscheda Selezione dei dettagli di una procedura di elaborazione).
2. Tra le procedure di elaborazione selezionate, InfraCenter cerca la procedura di elaborazione associata all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, poi ubicazione principale, e così via fino all'ubicazione radice (sottoscheda Ubicazioni della sottoscheda Selezione dei dettagli di una procedura di elaborazione).
3. Se non viene trovata nessuna procedura di elaborazione, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. aumentando la gravità di 1 fino alla gravità massima esistente nel database.
4. Se nessuna procedura di elaborazione viene trovata, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. diminuendo la gravità di 1 fino alla gravità 0.

Conclusione della chiamata

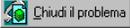
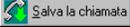
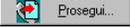
È possibile concludere la chiamata in diversi modi:

- Utilizzando uno dei pulsanti  e  della zona di guida visualizzata quando il campo *Descrizione* della zona di immissione è attivato.
- Utilizzando uno dei pulsanti , , , .

In ogni caso, la finestra di gestione della risposta alle chiamate si chiude. Il fascicolo viene creato o aggiornato con le informazioni immesse durante la risposta alla chiamata.

La tabella seguente riassume le informazioni copiate a livello dei dettagli del fascicolo quando si usa uno di questi cinque pulsanti:

Tabella 3.1. Effetti dei tasti di fine chiamata sui campi dei dettagli del fascicolo

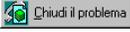
Dettagli del fascicolo					
PULSANTI	CAMPO	SCHEDA GENERALE		SCHEDA CHIUSURA	
	STATO (nome SQL: seStatus)	CAMPO DESCRIZIONE (nome SQL: Description)	CAMPO SOLUZIONE (nome SQL: Solution)	CAMPO DIAGNOSI (nome SQL: Solution)	Campo CONCLUSO (nome SQL: IL (nome SQL: dtEnd)
	Concluso	Descrizione della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate	Domande e risposte della zona di guida	Identificatore e descrizione breve della soluzione	Data di chiusura
	Concluso	Descrizione della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate			Data di chiusura
	Assegnato al responsabile o In corso o In attesa d'assegnazione	Descrizione della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate + Domande e risposte della zona di guida			
 o 	Assegnato al responsabile o In corso o In attesa d'assegnazione	Descrizione della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate			
	In corso (il dipendente del campo Assegnato a (nome SQL: Assignee) è l'operatore Helpdesk)	Descrizione della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate			

Problema risolto al momento della chiamata mediante una "Soluzione possibile" nella finestra di destra

Cliccare sul pulsante  per chiudere il fascicolo associandolo alla soluzione selezionata.

I dettagli del fascicolo non appaiono sullo schermo. Il suo numero viene visualizzato nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Sarà quindi possibile ritrovare il fascicolo mediante il menu *Helpdesk/Fascicoli*.

Problema risolto al momento della chiamata, senza "Soluzione possibile" nella finestra di destra

Cliccare su  per chiudere il fascicolo senza associarlo a una scheda della base di conoscenze. I dettagli del fascicolo non appaiono sullo schermo. Il suo numero viene visualizzato nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Sarà quindi possibile ritrovare il fascicolo mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli*.

Problema non risolto, con memorizzazione delle domande/risposte, senza accesso immediato al fascicolo

Se il problema non viene risolto al momento della chiamata e si desidera memorizzare l'insieme delle domande/risposte già scambiate con il chiamante, ma senza accedere al fascicolo Helpdesk:

1. Cliccare su  per salvare la chiamata e il percorso effettuato nell'albero di risoluzione, senza chiudere il fascicolo. I dettagli del fascicolo non appaiono sullo schermo. Il suo numero viene visualizzato nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Sarà quindi possibile ritrovare il fascicolo mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli*
2. Se si clicca sul pulsante  nei dettagli del fascicolo, si accede direttamente al nodo dell'albero di risoluzione a cui si era giunti al momento della risposta alle chiamate.

Problema non risolto, senza memorizzazione delle domande/risposte, né accesso immediato al fascicolo

Se il problema non è stato risolto al momento della chiamata e non si desidera memorizzare l'insieme delle domande/risposte già scambiate con il chiamante, né accedere immediatamente al fascicolo:

1. Cliccare su  per salvare la chiamata senza salvare il percorso effettuato nell'albero di risoluzione.
2. I dettagli del fascicolo non appaiono sullo schermo. Il suo numero viene visualizzato nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Si potrà quindi ritrovare il fascicolo mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli*.

Problema non risolto e accesso immediato al fascicolo

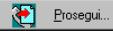
Se il problema non è stato risolto al momento della chiamata e si desidera accedere immediatamente al fascicolo, esistono due possibilità:

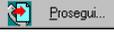
- Cliccare su 
- O cliccare su 

In entrambi i casi:

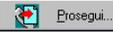
- Le informazioni della risposta alla chiamata vengono inserite nei dettagli del fascicolo.

- Vengono visualizzati i dettagli del fascicolo.

Differenza tra  e  :

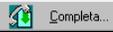
- Se l'operatore Helpdesk seleziona un fascicolo di cui non è il responsabile ma per cui è competente, e clicca sul pulsante , InfraCenter applica automaticamente il valore *In corso* al campo *Stato* e modifica il campo *Assegnato* affinché indichi il nome dell'operatore. Ciò si verifica anche se il fascicolo Helpdesk è già stato assegnato a un responsabile, qualunque sia lo stato del fascicolo.

NOTA

L'operatore Helpdesk può utilizzare il pulsante  solo se ha i diritti necessari per farlo (scheda *Profilo* dei dettagli del record della tabella dei servizi e dipendenti corrispondente all'operatore Helpdesk) e se il suo gruppo di Helpdesk è in grado di risolvere il tipo di problema in questione. Se una di queste due condizioni non è soddisfatta, il pulsante  non è accessibile. È necessario quindi salvare la chiamata con il pulsante  o  per conservarne una traccia.

- Se l'operatore Helpdesk seleziona un fascicolo e clicca sul pulsante , accede ai dettagli del fascicolo Helpdesk ma a differenza del pulsante , InfraCenter non modifica il campo *Stato* né il campo *Assegnato a* che si trova tra i dettagli del fascicolo.

NOTA

L'operatore Helpdesk può utilizzare il pulsante  solo se ha i diritti necessari per farlo (scheda *Profilo* dei dettagli del record della tabella dei servizi e dipendenti corrispondente all'operatore Helpdesk). In caso contrario, il pulsante  non è accessibile.

Nota sui diritti degli operatori Helpdesk

Le condizioni di accesso degli operatori Helpdesk al database InfraCenter possono essere definite:

- Tramite i profili utente abituali precisati nel campo *Profilo* (nome SQL: Profile) della scheda *Profilo* tra i dettagli dei record della tabella dei servizi e dipendenti).
- Tramite le caselle di controllo della stessa scheda: *Può chiudere un fascicolo* (nome SQL: bHDCloseTickRight), *Può salvare una chiamata* (nome SQL: bHDSaveCallRight), *Può procedere con un fascicolo* (nome SQL: bHDProceedRight).

Tasti di scelta rapida che si possono utilizzare durante la risposta a una chiamata

Nella finestra di risposta alle chiamate figurano tasti di funzioni (della tastiera) e pulsanti per facilitare lo spostamento da un campo all'altro, dalla zona di guida verso la zona di immissione e viceversa:

Tabella 3.2. Tasti di scelta rapida per la risposta a una chiamata

Alt + "freccia verso destra"	Se il cursore si trova nella zona di immissione, lo sposta nella zona di guida.
Alt + "freccia verso sinistra"	Se il cursore si trova nella zona di guida, lo sposta nella zona di immissione.
Alt + x (se le maiuscole sono attivate) o Maiusc+ Alt + x (se le minuscole sono attivate) dove "x" è una cifra tra 1 e 8	Se il cursore si trova nella zona di immissione, sposta il cursore nel campo x della finestra. I campi sono in ordine da 1 a 8 partendo dall'alto. IMPORTANTE Non si può usare la tastierina numerica.
Ctrl + x, dove "x" è il carattere di scelta rapida assegnato a un tipo di problema.	Consente di completare automaticamente il campo Tipo . Può essere utilizzato qualsiasi posizione abbia il cursore.
F5	Se il cursore è nella zona di immissione, aggiorna immediatamente la zona di guida. Se il cursore è nella zona di guida, aggiorna immediatamente la zona di immissione a partire dall'informazione selezionata.
F6	Nasconde la zona di immissione.
F7	Nasconde la zona di guida.
F8	Visualizza in modo consecutivo: solo la zona di immissione, solo la zona di guida e entrambe le zone.
	Se il cursore è nella zona di immissione, consente di aggiornare immediatamente la zona di guida. L'icona viene visualizzata solo se esistono informazioni da aggiornare.

NOTA

Riguardo all'aggiornamento della finestra di risposta alle chiamate: per non rallentare l'immissione dei dati, l'assistente di risposta alle chiamate non attualizza immediatamente le informazioni visualizzate quando si sposta il cursore da un campo all'altro della zona di immissione o quando si seleziona un'informazione nella zona di guida. Per default, il tempo di reazione è di 1 secondo. È possibile modificare questo parametro nel file *Aam.ini* (si veda "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini").

Capitolo 4. Gestione dei gruppi di Helpdesk

Il presente capitolo spiega come gestire i gruppi di Helpdesk con InfraCenter.

Un gruppo di Helpdesk è costituito da un insieme di tecnici di Helpdesk in grado di risolvere problemi simili su un insieme dato di ubicazioni e che agisce nell'ambito di determinati contratti.

Questi gruppi riflettono l'organizzazione interna dell'azienda: definire un gruppo significa determinare chi risolve quali tipi di problemi, in quali aree e nell'ambito di quali contratti.

I gruppi di helpdesk vengono gestiti in un elenco accessibile mediante il menu Parco/ Gruppi.

NOTA

Nell'ambito dell'helpdesk, un gruppo di dipendenti viene detto "gruppo di helpdesk".

Struttura di un gruppo di Helpdesk

I gruppi di Helpdesk sono organizzati in modo gerarchico. Ne risulta che ogni gruppo di Helpdesk può avere un gruppo di Helpdesk principale, descritto nel campo Sottogruppo di (nome SQL: Parent), e un gruppo di Helpdesk secondario. Al momento della creazione di un sottogruppo, le competenze, le ubicazioni e i contratti del gruppo di Helpdesk principale vengono estesi automaticamente al sottogruppo.

ATTENZIONE

Dopo avere creato i sottogruppi, se si aggiunge un'ubicazione (o una competenza o un contratto) al gruppo di Helpdesk principale, questa ubicazione (competenza/contratto) non verrà estesa automaticamente ai sottogruppi.

La casella di controllo Assegnabile (nome SQL: bAssignable) determina se si può o meno assegnare un fascicolo Helpdesk a un determinato gruppo. Ciò consente di distinguere i gruppi operativi che seguono i fascicoli di Helpdesk dai gruppi che servono a classificare i gruppi di Helpdesk.

Esempio

Il gruppo di helpdesk Milano può contenere due sottogruppi corrispondenti a due siti di helpdesk. Il gruppo helpdesk Milano serve solo a organizzare i gruppi helpdesk ma sono i due sottogruppi che trattano i fascicoli helpdesk.

Funzionamento generale dei gruppi di Helpdesk

Principi di funzionamento

I gruppi di Helpdesk consentono di assegnare un fascicolo a un insieme di tecnici di Helpdesk prima di assegnarlo a un tecnico in particolare. Ciò può essere realizzato manualmente nei dettagli di un fascicolo completando il campo *Gruppo* (nome SQL: EmplGroup) della scheda *Follow-up*.

InfraCenter propone automaticamente un gruppo di Helpdesk al momento della creazione di un fascicolo (al termine della risposta a una chiamata, o al momento della creazione diretta di un fascicolo). La selezione automatica viene effettuata nel modo seguente:

1. InfraCenter cerca i gruppi di Helpdesk associati al tipo di problema del fascicolo.
2. Tra i gruppi scelti, InfraCenter cerca i gruppi di helpdesk associati all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, altrimenti ubicazione principale e così via fino all'ubicazione radice.
3. Se il motore del database InfraCenter è Oracle, InfraCenter seleziona, tra i gruppi preselezionati, il gruppo di Helpdesk in funzione dei contratti nell'ambito dei quali i gruppi di Helpdesk intervengono e dei contratti di manutenzione relativi all'asset.

NOTA

Se il motore del database non è Oracle, InfraCenter non tiene conto dei contratti nella procedura di selezione automatica dei gruppi di Helpdesk.

4. Se non viene trovato nessun gruppo, InfraCenter riprende le fasi 1., 2. e 3. partendo dal tipo di problema di un livello superiore nella struttura ad albero dei tipi di problema, e così via fino al tipo di problema radice.

Come creare gruppi di Helpdesk adeguati

Per creare i gruppi di Helpdesk, è necessario conoscere bene le competenze dei tecnici Helpdesk ed effettuare un'analisi preliminare della struttura e del funzionamento dell'azienda:

1. Determinare le ubicazioni corrispondenti alle zone di copertura delle équipes di helpdesk. Esempio: scegliere un sito, un edificio, una città?. Un ufficio è forse troppo preciso.
2. Determinare i tipi di problemi più importanti nella gerarchia dei tipi di problema. Esempio: si può scegliere il tipo di problema Software per l'automazione d'ufficio. In compenso, il tipo di problema Word, sottotipo di Software per l'automazione d'ufficio è troppo restrittivo, se i tecnici sono competenti anche su altri software per l'automazione d'ufficio.
3. Incrociare le ubicazioni e i tipi di problema per creare un gruppo di Helpdesk per coppia di elementi. In pratica, affinché ogni problema riscontrato possa essere assegnato a un gruppo, si consiglia di procedere nel modo seguente:
 1. Costruire una matrice con i tipi di problemi più importanti su un asse e le ubicazioni sull'altro.

2. Inserire i gruppi di Helpdesk che intervengono in funzione delle loro competenze e delle ubicazioni su cui intervengono.

È possibile che le competenze siano ripartite in modo diverso da un'ubicazione all'altra. Un sito importante può ad esempio disporre di tecnici specializzati mentre un sito periferico disporrà solo di un tecnico generalista.

Esempio

Con Oracle, a tipo di problema e ubicazione equivalenti, il contratto diventa l'elemento discriminante per l'assegnazione automatica di un gruppo di Helpdesk.

Si consideri l'esempio seguente:

- Un gruppo di helpdesk "Gruppo1" è competente per il "Tipo di problema1" dell'Ubicazione1 e associato al Contratto1.
- Un gruppo di helpdesk "Gruppo2" è competente per il "Tipo di problema1" dell'Ubicazione1 e associato al "Contratto2".

Quindi:

- Se si crea un fascicolo su un asset incluso nel "Contratto1", questo viene assegnato al "Gruppo1"
- Se si crea un fascicolo su un asset incluso nel "Contratto2", questo viene assegnato al "Gruppo2"

NOTA

Se nessun tipo di problema viene specificato per un gruppo, esso è considerato competente per tutti i tipi di problema.

Se nessuna ubicazione viene specificata per un gruppo, esso è considerato competente per tutte le ubicazioni.

Se nessun contratto viene specificato per un gruppo, resta inteso che può intervenire per qualsiasi contratto di manutenzione relativo a un asset.

Definizione del responsabile di un gruppo di Helpdesk

Il responsabile del gruppo svolge un ruolo particolare nella gerarchia Amministratore di InfraCenter/ Amministratore helpdesk/ Responsabile di gruppo/ Tecnico helpdesk. Può ad esempio visualizzare l'insieme dei fascicoli aperti dei tecnici del suo gruppo nel "Pannello di controllo".

Viene selezionato nella tabella dei servizi e dipendenti.

Per designare un dipendente come responsabile di un gruppo di Helpdesk, occorre completare il campo *Responsabile* (nome SQL: Supervisor) nella parte superiore dei dettagli del gruppo di Helpdesk. Ciò non è tuttavia sufficiente per dargli accesso alle funzionalità di gestione dell'Helpdesk; l'amministratore di InfraCenter deve anche assegnargli diritti utente adatti utilizzando il menu *Parco/ Servizi e dipendenti*, scheda *Profilo*.

ATTENZIONE

Il responsabile non fa parte del gruppo. In questo caso occorre aggiungerlo alla composizione del gruppo. Se non lo si aggiunge, le notizie diffuse all'interno del gruppo non verranno visualizzate sul suo schermo e non potrà essere responsabile di un fascicolo.

Composizione dei gruppi di Helpdesk

La scheda *Composizione* tra i dettagli di un gruppo di helpdesk consente di selezionare i dipendenti che fanno parte del gruppo di helpdesk. Vengono detti "Tecnici helpdesk".

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare i tecnici Helpdesk.

I tecnici vengono scelti tra l'insieme dei dipendenti del database.

Il tecnico helpdesk svolge un ruolo particolare nella gerarchia "Amministratore di InfraCenter/ Amministratore helpdesk/ Responsabile di gruppo/ Tecnico helpdesk". Può ad esempio visualizzare nel "Pannello di controllo" l'insieme dei fascicoli di cui è responsabile e quelli del suo gruppo.

Aggiungere un dipendente a un "Gruppo di helpdesk" non basta per dargli accesso alle funzionalità di gestione dell'helpdesk: l'amministratore di InfraCenter deve anche attribuirgli i diritti utente adeguati mediante il menu *Parco/ Servizi e dipendenti*, scheda *Profilo*.

Un dipendente può appartenere a diversi gruppi di Helpdesk.

Competenze dei gruppi di Helpdesk

La scheda **Competenze** che si trova tra i dettagli di un gruppo di Helpdesk consente di selezionare i tipi di problema per i quali il gruppo di Helpdesk è competente.

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare tipi di problema.

I tipi vengono scelti nella tabella dei tipi di problema. Un tipo di problema può essere attribuito a più gruppi di Helpdesk.

Questa scheda consente a InfraCenter di assegnare automaticamente un fascicolo Helpdesk a un gruppo (durante la risposta a una chiamata o la creazione diretta di un fascicolo) in funzione dell'**Ubicazione** (nome SQL: Location) dell'asset associato al fascicolo, del **Tipo** di problema del fascicolo e dei contratti di manutenzione relativi all'asset (i contratti intervengono nella procedura di selezione automatica solo nel caso di un database Oracle).

Ubicazioni in cui il gruppo interviene

La scheda **Ubicazioni** tra i dettagli di un gruppo di Helpdesk consente di selezionare le ubicazioni in cui il gruppo può intervenire.

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare le ubicazioni.

Le ubicazioni vengono scelte nella tabella delle ubicazioni. Un'ubicazione può essere assegnata a diversi gruppi di Helpdesk.

Questa scheda consente a InfraCenter di assegnare automaticamente un fascicolo Helpdesk a un gruppo (durante la risposta a una chiamata o la creazione diretta di un fascicolo) in funzione dell'**Ubicazione** dell'asset associato al fascicolo, del **Tipo** di problema del fascicolo e dei contratti di manutenzione relativi all'asset (i contratti intervengono nella procedura di selezione automatica solo nel caso di un database Oracle).

Contratti nell'ambito dei quali il gruppo di Helpdesk interviene

ATTENZIONE

I contratti vengono presi in considerazione nella procedura di selezione automatica di un gruppo di Helpdesk solo nel caso di un database Oracle.

La scheda **Contratti** nei dettagli di un gruppo di Helpdesk consente di selezionare i contratti di tipo **Manutenzione** nell'ambito dei quali il gruppo interviene.

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare contratti.

I contratti vengono scelti nella tabella dei contratti. Un contratto può essere assegnato a diversi gruppi di Helpdesk.

Nel caso di un database Oracle, la scheda **Contratti** consente a InfraCenter di assegnare automaticamente un fascicolo Helpdesk a un gruppo di Helpdesk (durante la risposta a una chiamata o la creazione diretta di un fascicolo) in funzione dell'**Ubicazione** dell'asset associato al fascicolo, del **Tipo** di problema del fascicolo e dei contratti di manutenzione relativi all'asset.

Capitolo 5. Gestione dei tipi di problema

Il presente capitolo spiega come gestire i tipi di problema di Helpdesk con InfraCenter.

Il tipo di problema fa parte della descrizione di un fascicolo Helpdesk.

I tipi di problema riscontrati dall'équipe di Helpdesk vengono descritti in una tabella gerarchica accessibile mediante il menu Helpdesk/ Tipi di problemi.

Esempio di struttura ad albero di tipi di problema:

- Problema stampante
 - Stampante laser
 - Stampante a getto d'inchiostro

I tipi di problema sono associati a gruppi di Helpdesk competenti in materia. Di conseguenza alla creazione di un fascicolo Helpdesk, dopo la selezione di un tipo di problema, InfraCenter propone automaticamente il gruppo di Helpdesk più appropriato.

I tipi di problema sono utili anche per classificare i fascicoli ed effettuare statistiche.

NOTA

Un'etichetta bar-code unica è associata a ogni tipo di problema creato. Il valore predefinito dell'etichetta è definito da una procedura che ricorre ad un contatore AssetCenter. Personalizzare la procedura per adattare l'etichetta bar-code ad esigenze specifiche.

Codice e tasto di scelta rapida di un tipo di problema

Per facilitare l'immissione del tipo di problema di un fascicolo Helpdesk, InfraCenter consente di associare un codice o un tasto di scelta rapida a ogni tipo di problema.

A tale scopo, è sufficiente completare i campi **Codice** e **TastoSceltaRap** (nomi SQL: Code e HotKey) della scheda **Generale** nei dettagli del tipo di problema.

Codice

Il codice consente di immettere in modo rapido il tipo di problema al momento della risposta alle chiamate o nei dettagli di un fascicolo. È possibile utilizzare qualsiasi tipo di carattere per definire un codice.

Il codice evita di dover immettere il nome di un tipo di problema per intero o di ritrovarlo nell'intera struttura ad albero. Ciò è particolarmente utile per i tipi di problema riscontrati più frequentemente. Per poter utilizzare i codici in questo modo occorre configurare InfraCenter:

Utilizzazione dei codici nei dettagli di un fascicolo

1. Avviare il programma AssetCenter Database Administrator
2. Selezionare la tabella **Tipo di problema** (nome SQL: amProblemClass).
3. Assegnare un valore che inizia per "Codice" al campo **Stringa**.

Utilizzazione dei codici durante la risposta alle chiamate

Occorre modificare il file **Aam.ini**. Per saperne di più sulla modalità di impostazione di questo file, consultare il "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini".

TastoSceltaRap

Il tasto di scelta rapida consente di selezionare rapidamente il tipo di problema al momento della risposta alle chiamate (premendo simultaneamente il tasto Ctrl della tastiera e il carattere di scelta rapida). È costituito da un solo carattere. Non può essere utilizzato direttamente nei dettagli di un fascicolo Helpdesk. Il tasto di scelta rapida ha esattamente la stessa funzione del codice, ma consente di restare compatibile con la modalità di funzionamento della versione 2.0 di InfraCenter.

Gravità di un tipo di problema

AssetCenter consente di associare una gravità ad ogni tipo di problema. Questa gravità consente di scegliere i fascicoli da elaborare immediatamente.

Per associare un tipo di problema e una gravità:

- A partire dai dettagli del tipo di problema: è sufficiente completare il campo **Gravità** (nome SQL: Severity) della scheda **Generale** nei dettagli del tipo di problema.
- A partire dai dettagli della gravità: cliccare su  nella sottoscheda **Tipi di problema** della scheda **Selezione** dei dettagli della gravità per associare un tipo di problema alla gravità.

Per determinare la gravità di un fascicolo Helpdesk, InfraCenter confronta la gravità del tipo di problema a quella dell'asset, dell'ubicazione dell'asset e dell'utente dell'asset e sceglie la più elevata.

Collegamento tra tipo di problema e albero di risoluzione

Il campo **Domanda** (nome SQL: DecTreeNode) della scheda **Generale** dei dettagli del tipo di problema consente di associare il tipo di problema a una domanda dell'albero di risoluzione.

Quando si consulta l'albero di risoluzione durante la risposta a una chiamata, InfraCenter visualizza direttamente la domanda associata al tipo di problema selezionato, senza necessariamente ripercorrere l'albero dalla radice.

Una domanda dell'albero di risoluzione può essere associata a diversi tipi di problema.

Un tipo di problema può essere associato a una sola domanda.

Collegamento tra tipo di problema e categoria di asset

Il campo **Categoria** (nome SQL: Category) nella scheda **Generale** nei dettagli del tipo di problema consente di associare il tipo di problema a una categoria di asset.

Il valore di questo campo viene utilizzato durante la risposta alle chiamate. Dopo aver selezionato l'asset, l'assistente di risposta alle chiamate visualizza in un primo tempo solo i tipi di problema associati alla categoria dell'asset.

Una categoria di asset può essere associata a diversi tipi di problema.

Un tipo di problema può essere associato ad una sola categoria.

Gruppi competenti per un tipo di problema

La scheda **Gruppi** nei dettagli di un tipo di problema consente di selezionare i gruppi competenti per risolvere il tipo di problema.

Questa informazione viene utilizzata alla creazione dei fascicoli Helpdesk per determinare il gruppo a cui attribuire il fascicolo per default:

InfraCenter propone automaticamente un gruppo di Helpdesk al momento della creazione di un fascicolo (al termine della risposta a una chiamata, o al momento della creazione diretta di un fascicolo). La selezione automatica viene effettuata nel modo seguente:

1. InfraCenter cerca i gruppi di Helpdesk associati al tipo di problema del fascicolo.
2. Tra i gruppi scelti, InfraCenter cerca i gruppi di helpdesk associati all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, altrimenti ubicazione principale e così via fino all'ubicazione radice.

3. Se il motore del database Infracenter è Oracle, InfraCenter seleziona, tra i gruppi così selezionati, il gruppo di Helpdesk in funzione dei contratti per cui è competente e dei contratti di manutenzione relativi all'asset.

NOTA

Se il motore del database non è Oracle, InfraCenter non tiene conto dei contratti nella procedura di selezione automatica dei gruppi di Helpdesk.

4. Se non viene trovato nessun gruppo, InfraCenter riprende le fasi 1., 2. e 3. partendo dal tipo di problema di un livello superiore nella struttura ad albero dei tipi di problema, e così via fino al tipo di problema radice.

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere eliminare, visualizzare o modificare gruppi.

I gruppi vengono selezionati nella tabella dei gruppi. Un gruppo di Helpdesk può essere associato a diversi tipi di problema.

Capitolo 6. Gestione dei fascicoli Helpdesk

Il presente capitolo spiega come descrivere e gestire i fascicoli Helpdesk con InfraCenter.

Un fascicolo Helpdesk consente di descrivere un problema e di seguirne la risoluzione. Può essere creato direttamente con il menù Helpdesk/Fascicoli, o con lo strumento di risposta alle chiamate, che consente di creare un fascicolo rapidamente e con l'assistenza della guida.

Quando si usa lo strumento di risposta alle chiamate per creare un fascicolo, possono verificarsi due casi:

- Il problema viene risolto al momento della chiamata, il fascicolo viene quindi creato con lo stato **Concluso** e serve soltanto a conservare una traccia della chiamata.
- Il problema deve essere eseguito, un fascicolo viene quindi creato per conservare una traccia del problema e gestirne la risoluzione. Esso viene assegnato a un gruppo di Helpdesk e/o a un tecnico di Helpdesk che lo troveranno nell'elenco dei fascicoli che sono stati loro assegnati.

Stato di un fascicolo Helpdesk

Lo stato di un fascicolo Helpdesk viene indicato nel campo **Stato** (nome SQL: seStatus), nella parte superiore della finestra dei dettagli di un fascicolo. Il valore di questo campo viene selezionato in una lista di cui non è possibile modificare i valori. In alcuni casi, a questo campo viene assegnato automaticamente un valore.

Il campo **Stato** è ordinato, i valori indicati di seguito figurano in ordine gerarchico. In questo modo si possono utilizzare operatori di confronto nei filtri e nelle query sulla tabella dei fascicoli.

Esempio: *Concluso e verificato* > *Concluso*.

In attesa d'assegnazione

È il valore predefinito di un fascicolo.

Assegnato al responsabile

Questo valore viene attribuito appena il campo **Assegnato** a (nome SQL: Assignee) viene completato. È impossibile attribuire manualmente questo valore se il campo Assegnato a non è stato completato.

In corso

Questo valore deve essere attribuito manualmente. Il valore degli altri campi del fascicolo non è determinante.

Concluso

Indica che il problema è stato trattato completamente.

Questo valore viene attribuito automaticamente quando il fascicolo viene chiuso in uno dei seguenti modi:

- Creazione di una linea d'attività di *Natura* (nome SQL: Nature) *Chiusura* mediante il pulsante  nei dettagli del fascicolo.
- Selezione di una soluzione nella finestra di risoluzione.
- Cliccare sul pulsante  nella finestra di risposta alle chiamate.

È possibile anche selezionare questo valore manualmente.

Quando viene attribuito questo valore, il campo **Concluso il** (nome SQL: dtEnd) della scheda **Chiusura** del fascicolo viene completato automaticamente.

Concluso e verificato

Questo valore deve essere attribuito manualmente. Il valore degli altri campi del fascicolo non ha importanza. Questo valore indica che il problema è stato completamente risolto e verificato da un dipendente dell'équipe di Helpdesk o dall'utente stesso.

Assegnazione di un fascicolo

I fascicoli Helpdesk sono in generale assegnati a un gruppo di Helpdesk e a un responsabile di fascicolo appartenente a questo gruppo.

È nel riquadro **Assegnazione** della scheda **Follow-up** nei dettagli di un fascicolo Helpdesk che appaiono i nomi del gruppo e del responsabile del fascicolo.

Gruppo (nome SQL: EmplGroup)

Se il tipo di problema associato al fascicolo è stato (campo **Tipo** (nome SQL: ProblemClass) stabilito nella scheda **Generale** dei dettagli del fascicolo) e se il campo **Asset** (nome SQL: Asset) nella parte superiore dei dettagli del fascicolo è completato, InfraCenter propone automaticamente un gruppo di Helpdesk al momento della creazione del fascicolo (al termine della ricezione di una chiamata, o al momento della creazione diretta di un fascicolo). La selezione automatica viene effettuata nel modo seguente:

1. InfraCenter cerca i gruppi di Helpdesk associati al tipo di problema del fascicolo.

2. Tra i gruppi scelti, InfraCenter cerca i gruppi di helpdesk associati all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, altrimenti ubicazione principale e così via fino all'ubicazione radice.
3. Se il motore del database InfraCenter è Oracle, InfraCenter seleziona, tra i gruppi così selezionati, il gruppo di Helpdesk in funzione dei contratti per cui è competente e dei contratti di manutenzione relativi all'asset.

NOTA

Se il motore del database non è Oracle, InfraCenter non tiene conto dei contratti nella procedura di selezione automatica dei gruppi di Helpdesk.

4. Se non viene trovato nessun gruppo, InfraCenter riprende le fasi 1., 2. e 3. partendo dal tipo di problema di un livello superiore nella struttura ad albero dei tipi di problema, e così via fino al tipo di problema radice.

Dipendente (Nome SQL: Assegnato)

Il dipendente è responsabile del fascicolo.

Quando si sceglie un gruppo, i dipendenti che possono essere designati come responsabili del fascicolo sono quelli che fanno parte del gruppo o dei suoi sottogruppi.

Se il gruppo di Helpdesk non è stato designato, InfraCenter propone i tecnici Helpdesk di tutti i gruppi.

Per default, se il campo **Gruppo** viene completato, InfraCenter designa automaticamente il responsabile di fascicolo tra i membri del gruppo di Helpdesk che hanno meno fascicoli non conclusi in corso.

Elaborazione di un fascicolo

InfraCenter consente di associare una procedura di elaborazione a ogni fascicolo Helpdesk.

Per determinare automaticamente la procedura di elaborazione adeguata, InfraCenter si basa su una nozione centrale, la gravità.

La gravità e la procedura di elaborazione associate a un fascicolo Helpdesk sono indicate nella scheda **Follow-up** dei dettagli del fascicolo.

Gravità (nome SQL: Severity)

Per default, al momento della creazione del fascicolo, e finché non si modifica manualmente il valore di questo campo, InfraCenter propone automaticamente la gravità più elevata relativa:

- al tipo di problema del fascicolo (scheda **Generale**)
- all'asset selezionato nel fascicolo (informazioni nella parte superiore della finestra dei dettagli del fascicolo)

- all'ubicazione dell'asset selezionato nel fascicolo (informazioni nella parte superiore della finestra dei dettagli del fascicolo)
- al dipendente da contattare del fascicolo (scheda **Generale**)

È possibile forzare manualmente il valore di questo campo. In questo caso, InfraCenter non propone più un valore automaticamente.

Elaborazione (nome SQL: EscalScheme)

Per default, al momento della creazione del fascicolo, e finché non si modifica manualmente il valore di questo campo, InfraCenter propone automaticamente la procedura di elaborazione più adatta alla risoluzione del problema in funzione dei criteri seguenti:

1. InfraCenter cerca le procedure di elaborazione associate alla gravità del fascicolo (sottoscheda **Gravità** della sottoscheda **Selezione** dei dettagli di una procedura di elaborazione).
2. Tra le procedure di elaborazione selezionate in questo modo, InfraCenter cerca la procedura di elaborazione associata all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, poi ubicazione principale, e così via fino all'ubicazione radice (sottoscheda **Ubicazioni** della sottoscheda **Selezione** dei dettagli di una procedura di elaborazione).
3. Se non viene trovata nessuna procedura di elaborazione, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. aumentando la gravità di 1 fino alla gravità massima esistente nel database.
4. Se nessuna procedura di elaborazione viene trovata, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. diminuendo la gravità di 1 fino alla gravità 0.

Data di soluzione prevista

Si tratta della data limite entro la quale si prevede di chiudere il fascicolo fosse chiuso. Figura nel campo **Soluz. prevista il** (nome SQL: dtResolLimit) della sottoscheda **Follow-up** dei dettagli di un fascicolo.

È la data di soluzione prevista che viene presa in considerazione per i controlli automatici di mancato rispetto delle scadenze effettuati da AssetCenter Server. Questi controlli avviano eventualmente nuove azioni.

Per default, questa data viene calcolata automaticamente secondo le seguenti regole:

- Nel momento in cui si seleziona la procedura di elaborazione, il tempo di soluzione definito secondo la procedura di elaborazione prescelta viene aggiunto alla data e all'ora di creazione del fascicolo.
- InfraCenter tiene conto del calendario dei periodi lavorativi della procedura di elaborazione.
- Se esistono sospensioni per le quali la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) della sottoscheda *Sospensione* è selezionata, la data di soluzione prevista viene ritardata in base all'aggiunta dei tempi di sospensione.

Per forzare manualmente il valore calcolato automaticamente:

1. Cliccare sul pulsante .
2. Quindi cliccare su .

3. Immettere la data desiderata.
4. Cliccare di nuovo su .

Per tornare alla modalità di calcolo automatica:

1. Cliccare di nuovo sul pulsante che ha ora l'aspetto .
2. Quindi cliccare su .

NOTA

Il pulsante  rende impossibile la modifica manuale della data di soluzione prevista. La creazione, modifica o eliminazione di sospensione con *blocco della procedura di elaborazione* provoca il ricalcolo della data di soluzione prevista.

Il pulsante  autorizza la modifica manuale della data di soluzione prevista ma nessuna elaborazione automatica ricalcola il campo.

Interventi effettuati nell'ambito dei fascicoli Helpdesk

Gli interventi creati a partire dalla scheda **Interventi** sono identici a quelli creati mediante il menu *Helpdesk/Interventi*. Possono infatti essere consultati a partire dall'elenco delle schede di intervento visualizzato mediante il menu.

Utilizzare i pulsanti  e  per aggiungere, visualizzare o modificare interventi associati al fascicolo.

Utilizzare il pulsante  per eliminare il collegamento tra la scheda di intervento e il fascicolo.

ATTENZIONE

Quando si utilizza il pulsante , solo il collegamento con la scheda di intervento viene eliminato. La scheda di intervento stessa rimane nella tabella degli interventi. Per eliminarla, selezionare il menu *Helpdesk/Interventi*.

Fascicoli collegati

La scheda **Fascicoli collegati** visualizza l'elenco dei fascicoli collegati al fascicolo corrente. I fascicoli collegati sono visibili in tre sottoschede a seconda della natura dell'asset:

- Sottofascicoli: vi figurano i fascicoli associati direttamente al fascicolo corrente (quindi un livello al di sotto nella struttura ad albero dei fascicoli). Ciò consente di visualizzarli rapidamente. Si può creare un sottofascicolo, mediante il menu *Fascicoli Helpdesk/Aggiungi sottofascicoli*, o cliccando sul pulsante  nei dettagli di un fascicolo, o a partire dalla finestra di risposta alle chiamate.

NOTA

Il menu *Fascicoli Helpdesk/ Aggiungi sottofascicoli* è accessibile solo se è visualizzato un fascicolo Helpdesk.

- Fascicoli dell'asset: vi figurano tutti i fascicoli relativi all'asset del fascicolo corrente. Ciò consente di vedere se un asset ha problemi che si ripetono e in che modo questi problemi sono già stati risolti.
- Problemi analoghi: vi figurano i fascicoli con lo stesso **Tipo** (nome SQL: ProblemClass). Ciò consente di vedere le soluzioni trovate per risolvere problemi analoghi.

Appunti su un fascicolo Helpdesk

È possibile prendere appunti che vanno a completare la descrizione di un fascicolo Helpdesk:

- Nei dettagli del fascicolo.
- Nei dettagli delle schede di attività associate al fascicolo.

A partire dai dettagli del fascicolo

È possibile prendere appunti nei campi:

- **Descrizione** (nome SQL: Description) della scheda **Generale** nei dettagli del fascicolo.
- **Soluzione** (nome SQL: Solution) della sottoscheda **Chiusura** nei dettagli del fascicolo.

Il campo **Descrizione** della sottoscheda **Generale** viene completato automaticamente con:

- Il contenuto del campo **Descrizione** delle schede di attività di natura "Chiamata in arrivo", "Chiamata in uscita" o "Sospensione" al momento della creazione. Queste schede appaiono nella sottoscheda **Attività** dei dettagli del fascicolo.

NOTA

La modifica o l'eliminazione delle schede di attività non viene riportata in questo campo.

- Il contenuto del campo **Descrizione** immesso durante la risposta alle chiamate.
- È possibile anche inserire nel campo **Descrizione** lo storico delle domande, risposte e soluzioni selezionate percorrendo l'albero di risoluzione durante la risposta alle chiamate o a partire dai dettagli del fascicolo. A tale scopo, è sufficiente cliccare sul pulsante  a destra di **Soluzioni** durante la risposta alle chiamate o a partire dai dettagli del fascicolo.
- Infine questo campo menziona anche la chiusura del fascicolo.

Il campo **Soluzione** della scheda **Chiusura** viene completato automaticamente con il contenuto del campo **Descrizione** delle schede di attività di natura "Chiusura" al momento della loro creazione.

A partire dai dettagli di una scheda di attività

È possibile immettere informazioni supplementari nei campi **Descrizione** delle schede di attività associate al fascicolo. Questi campi sono contenuti:

- nella sottoscheda **Generale** dei dettagli di una chiamata in arrivo o in uscita,
- nella sottoscheda **Chiusura** di una scheda di chiusura,
- nella sottoscheda **Sospensione** di una scheda di sospensione.

Pulsanti per l'elaborazione dei fascicoli Helpdesk

A destra dei dettagli dei fascicoli si trova una serie di pulsanti che facilita il trattamento dei fascicoli:

Tabella 6.1. Tasti usati per la creazione di fascicoli di Helpdesk

 Arrivo	<p>Cliccare su questa icona per aggiungere una linea d'attività di Natura Chiamata in arrivo nella sottoscheda Attività. Ciò consente di conservare una traccia delle chiamate ricevute dall'équipe di Helpdesk.</p> <p>Il campo Descrizione (nome SQL: Description) della scheda Generale dei dettagli del fascicolo Helpdesk viene completato con le informazioni della scheda di chiamata in arrivo.</p>
 Uscita	<p>Cliccare su questa icona per aggiungere una linea di attività di Natura Chiamata in uscita nella sottoscheda Attività. Ciò consente di conservare una traccia delle chiamate effettuate dall'équipe di Helpdesk.</p> <p>Il campo Descrizione della sottoscheda Generale dei dettagli del fascicolo Helpdesk viene completato dalle informazioni della scheda di chiamata in uscita.</p>
 Interv.	<p>Cliccare su questa icona per aggiungere e associare un intervento al fascicolo. Essa appare nella sottoscheda Interventi dei dettagli del fascicolo e nell'elenco degli interventi (menu Manutenzione/Interventi o Helpdesk/ Interventi).</p>
 Sottofas.	<p>Cliccare su questa icona per creare un sottofascicolo associato al fascicolo.</p>
 Chius.	<p>Cliccare su questa icona per chiudere il fascicolo. Ciò provoca la creazione di una linea di attività di tipo Chiusura nella sottoscheda Attività del fascicolo. Il campo Concluso il (nome SQL: dtEnd) della sottoscheda Chiusura e il campo Stato (nome SQL: seStatus) vengono aggiornati.</p> <p>Il campo Soluzione (nome SQL: Solution) della sottoscheda Chiusura dei dettagli del fascicolo Helpdesk viene completato dalla Descrizione della scheda di chiusura.</p> <p>Il campo Descrizione della sottoscheda Generale dei dettagli del fascicolo menziona anche la chiusura del fascicolo.</p>
 Assegn.	<p>Quando l'utente fa parte di un gruppo di Helpdesk, questa icona è attivata se il fascicolo non è assegnato all'utente. Consente di autoassegnarsi il fascicolo. Non viene creata nessuna linea di attività.</p>
 Libera	<p>Quando l'utente fa parte di un gruppo di Helpdesk, questa icona è attivata se il fascicolo è assegnato all'utente. Consente di annullare l'assegnazione del fascicolo. Non viene creata nessuna linea di attività. Lo stato del fascicolo passa a In attesa d'assegnazione.</p>
 Sosp.	<p>Cliccare su questa icona per aggiungere una linea di attività di tipo Sospensione nella sottoscheda Attività. Ciò consente di dichiarare che si è in attesa di un elemento per poter continuare a seguire il fascicolo.</p> <p>Il campo Descrizione della sottoscheda Generale e la scheda Follow-up del fascicolo helpdesk sono completati con le informazioni della scheda di sospensione.</p>
 Ripresa	<p>Cliccare su questa icona per porre fine a una sospensione.</p> <p>Il pulsante viene visualizzato solo se il fascicolo è sospeso.</p>
 Risolv.	<p>Cliccare su questa icona per accedere alla base di conoscenze. InfraCenter rinvia al nodo dell'albero di risoluzione associato al tipo di problema del fascicolo o al nodo su cui si era quando si è cliccato l'ultima volta sul pulsante  della finestra di risoluzione.</p> <p>Consultare il paragrafo relativo allo svolgimento della risposta alle chiamate per sapere come funziona la finestra di risoluzione.</p>



Cliccare su questa icona per verificare un fascicolo Helpdesk chiuso precedentemente.

Ci sono due possibilità a seconda dello stato del fascicolo:

- Se è concluso, InfraCenter modifica lo stato facendolo divenire **Concluso e verificato**.
- Se non è concluso, InfraCenter visualizza prima la finestra di chiusura di un fascicolo. Dopo la chiusura del fascicolo, lo stato passa a **Concluso e verificato**.

Attività collegate al trattamento del fascicolo

La scheda **Attività** dei dettagli di un dossier contiene le schede di attività associate al fascicolo.

Le schede di attività vengono create automaticamente se si utilizzano i pulsanti che figurano a destra dei dettagli del fascicolo: Arrivo, Uscita, Chius., Sosp.

È possibile anche utilizzare i pulsanti , e per aggiungere, visualizzare, modificare o eliminare schede di attività.

Natura delle schede di attività

Le schede di attività possono essere di diversi tipi:

- "Chiamata in arrivo": descrive la chiamata di un utente. Quando un tecnico helpdesk modifica o crea un fascicolo mediante la finestra di risposta alle chiamate, viene creata una scheda di attività dal titolo "Chiamata in arrivo".
- "Chiamata in uscita": la chiamata in uscita descrive le chiamate effettuate dal gruppo helpdesk che tratta il fascicolo.
- "Chiusura": un fascicolo helpdesk viene chiuso quando termina la sua elaborazione (problema risolto o obsoleto...).
- "Sospensione": un fascicolo helpdesk viene sospeso quando se ne interrompe l'elaborazione, ad esempio in attesa di informazioni da parte di un utente.
- qualsiasi altra natura definita dall'utente: in questo caso non esistono elaborazioni automatiche legate all'esistenza di questa scheda di attività.

Cronometraggio di un'attività

Inizio di un'attività

Il campo **Inizio** (nome SQL: dtStart) nella parte superiore dei dettagli di una scheda di attività indica il momento in cui la scheda è stata creata.

Nel caso di una scheda chiamata in arrivo creata al momento alla risposta a una chiamata, viene indicato il momento in cui si risponde.

Tempo (nome SQL: tsProcessTime)

Viene calcolato automaticamente il tempo trascorso tra il momento in cui la scheda di attività appare sullo schermo (dopo aver cliccato su uno dei pulsanti , , ,  o sul pulsante  e il momento in cui viene convalidata mediante il pulsante .

È possibile modificare questo valore.

Per interrompere o riavviare il cronometraggio del tempo, cliccare sul pulsante .

Sospendere un fascicolo

Si sospende un fascicolo quando se ne interrompe temporaneamente l'elaborazione, ad esempio quando si aspettano ulteriori informazioni dall'utente.

Nel presente paragrafo è possibile reperire informazioni relative a:

- Come sospendere un fascicolo
- Effetti della sospensione
- Modifica di un elemento della sospensione
- Fine della sospensione
- Sospensioni multiple

Come sospendere un fascicolo

Per sospendere un fascicolo, visualizzarne i dettagli e cliccare sul pulsante . Viene proposta una scheda di sospensione. Una volta convalidata, viene creata nella scheda *Attività*.

Precisare nel campo *Tipo* (nome SQL: seSuspLimitType) in che modo è fissata la data di fine sospensione:

- *Data* definisce una data di fine sospensione. È necessario quindi completare il campo *Data limite* (nome SQL: dtSuspLimit)
- *Durata* definisce, in giorni, la durata della sospensione. È necessario quindi completare il campo che appare a destra del campo *Tipo*.

Figura 6.1. Fine della sospensione di tipo "Durata"



The image shows a screenshot of a software interface for creating a suspension. It features a title bar 'Fine della sospensione'. Below it, there is a dropdown menu for 'Tipo' with 'Durata' selected, and a text input field for 'Data limite:'. To the right of the 'Data limite' field, there are three small icons: a calendar, a clock, and a document.

- *Manuale* indica che la sospensione deve essere indicata manualmente mediante il pulsante .
- *Prossimo giorno lavorativo*, *Prossima settimana lavorativa* e *Prossimo mese lavorativo* precisano che la sospensione terminerà rispettivamente il giorno lavorativo seguente, la settimana lavorativa seguente o il mese lavorativo seguente la data della sospensione.

NOTA

Non è possibile selezionare uno di questi tre valori se nessun calendario è associato alla procedura di elaborazione del fascicolo.

È possibile anche completare il campo *Tipo di sospensione* (nome SQL: SuspType) per differenziare, ad esempio, un'attesa dovuta a un cliente da un'attesa inerente alle ore lavorative dell'azienda. Questo campo viene completato mediante una lista libera.

NOTA

I campi *Data limite* (nome SQL: dtSuspLimit) e *Ragione* (nome SQL: SuspReason) della scheda *Follow-up* dei dettagli del fascicolo vengono completati automaticamente a partire dalle informazioni che figurano nella scheda di sospensione. Questi campi non possono essere completati manualmente. La *Data limite* indica l'ultimo giorno utile per il ricevimento di un elemento che blocca la soluzione. La data e l'ora indicate nel campo *Ragione* sono quelle della creazione della scheda di sospensione.

Effetti della sospensione

Blocco degli allarmi della procedura di elaborazione

Il blocco è una sospensione del fascicolo durante la quale la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) della scheda di sospensione è selezionata.

Quando un fascicolo viene sospeso e la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) dei dettagli della sospensione è selezionata:

- Nessun allarme definito nella scheda *Allarmi* della procedura di elaborazione viene attivato finché non si supera la data indicata nel campo *Data limite* (nome SQL: dtSuspLimit) della scheda di sospensione. Se il *Tipo* (nome SQL: seSuspLimitType) di fine di sospensione è *Manuale*, nessun allarme viene attivato finché un utente non clicca su .
- Gli allarmi definiti nella sottoscheda *Allarmi* della procedura di elaborazione sono rinviati nel tempo in base alla durata della sospensione. AssetCenter Server li riattiverà dopo la fine della sospensione secondo le necessità del fascicolo.

Quando un fascicolo viene sospeso e la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) dei dettagli della sospensione non è attivata:

- Nessun allarme definito nella sottoscheda *Allarmi* della procedura di elaborazione viene attivato finché la *Data limite* della scheda di sospensione non viene superata. Se il *Tipo* di fine della sospensione è *Manuale*, nessun allarme viene attivato finché un utente non clicca su .
- Durante i controlli effettuati dopo la data del campo *Data limite* o dopo aver cliccato su , AssetCenter Server attiva gli allarmi che avrebbero dovuto essere in attività durante il periodo di sospensione, se ciò è reso ancora necessario dallo stato del fascicolo.

Attivazione di un'azione alla fine della sospensione

Se il fascicolo è sempre in sospeso nel momento in cui AssetCenter Server constata che il campo *Data limite* della scheda di sospensione viene superato, AssetCenter Server attiva l'azione definita nella scheda

di sospensione.

Rinvio della data del campo *Soluz. prevista il* (nome SQL: dtResolLimit) del fascicolo (scheda *Follow-up*)

La data del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo viene rinviata se:

- Il *Tipo* di fine della sospensione non è *Manuale*.
- la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* della scheda di sospensione è selezionata.
- il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* ha l'aspetto .

La durata della sospensione viene calcolata dal momento in cui la scheda di sospensione viene creata o modificata. È ottenuta calcolando la differenza tra la data indicata nel campo *Data limite* della scheda di sospensione e il momento in cui la scheda di sospensione viene creata o modificata. Il calcolo della durata di sospensione tiene conto dei periodi lavorativi definiti nel calendario associato alla procedura di elaborazione.

NOTA

Se il *Tipo* di fine sospensione è *Manuale*, la data del campo *Soluz. prevista il* viene rinviata solo alla fine della sospensione se la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* della scheda di sospensione è selezionata e se il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo ha l'aspetto .

Modifica di un elemento della sospensione

Modifica di una scheda di sospensione

Esistono due modi per modificare una scheda di sospensione dopo la sua creazione:

- Cliccando sul pulsante  a destra del campo *Ragione* (nome SQL: SuspReason) dei dettagli del fascicolo (scheda *Follow-up*).
- Selezionando la scheda di sospensione nella sottoscheda *Attività* e cliccando sul pulsante .

In caso di modifica di una scheda di sospensione, InfraCenter ricalcola, se necessario:

- la durata totale della sospensione.
- la data del campo *Soluz. prevista il* (nome SQL: dtResolLimit) se il pulsante a destra di questo campo ha l'aspetto  (questo calcolo può essere effettuato, ad esempio, se si modifica la data limite della scheda di sospensione).

Se il calendario associato alla procedura di elaborazione viene modificato

Le modifiche nella specifica dei periodi lavorativi non vengono riportate nelle durate di sospensione già calcolate. La nuova versione del calendario verrà presa in considerazione per tutti i calcoli successivi alla modifica. Non si può quindi estendere la correzione di errori di un calendario ma solo aggiornare un calendario in vista delle future operazioni.

Se la procedura di elaborazione viene modificata

Se il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* ha l'aspetto  e se è necessario, InfraCenter ricalcola la data del campo *Soluz. prevista il* e la durata totale di blocco del fascicolo prendendo in considerazione il nuovo calendario e i nuovi allarmi della procedura di elaborazione.

Se il blocco della procedura di elaborazione viene modificato nella scheda di sospensione

- Se si diseleziona la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) e se il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* ha l'aspetto , InfraCenter ricalcola, se necessario, la data del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo e le date di attivazione degli allarmi tenendo conto della durata della sospensione del fascicolo.
- Se si seleziona la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) e se il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* ha l'aspetto , InfraCenter ricalcola, se necessario, la data del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo e le date di attivazione degli allarmi, tenendo conto della durata di blocco del fascicolo.

Fine della sospensione

Per mettere fine alla sospensione, cliccare sul pulsante .

Conseguenze a livello di fascicolo

I campi *Data limite* (nome SQL: dtSuspLimit) e *Ragione* (nome SQL: SuspReason) della scheda *Follow-up* ritornano bianchi ma la scheda di sospensione rimane nella sottoscheda *Attività*.

Il campo *Soluz. prevista il* (nome SQL: dtResolLimit) del fascicolo viene ricalcolato in funzione della durata reale di sospensione se:

- la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* della scheda di sospensione era selezionata.
- il pulsante a destra del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo aveva l'aspetto .

Esempio:

1. Lunedì, si sospende il fascicolo con i parametri seguenti: *Blocca tutta la procedura di elaborazione*  fino a giovedì. La data del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo viene ritardata di tre giorni.
2. Martedì, si termina la sospensione. La durata reale di sospensione è di un solo giorno. Quindi la data del campo *Soluz. prevista il* del fascicolo viene ridotta di due giorni.

Effetti sul controllo degli allarmi della procedura di elaborazione

AssetCenter Server prende in considerazione gli allarmi come figurano nella procedura di elaborazione al momento del controllo. Solo gli allarmi non ancora attivati vengono controllati.

Se la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) dei dettagli della sospensione era selezionata:

- I periodi durante i quali il fascicolo è stato realmente bloccato vengono presi in considerazione.

- Gli allarmi definiti nella sottoscheda *Allarmi* della procedura di elaborazione vengono rinviati in base alla durata reale della sospensione. AssetCenter Server li attiverà al momento della nuova scadenza, secondo lo stato del fascicolo.

Se la casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* (nome SQL: seSuspMode) dei dettagli della sospensione non era selezionata:

- Durante i controlli effettuati dopo la data del campo *Data limite* (nome SQL: dtSuspLimit), AssetCenter Server attiva gli allarmi che avrebbero dovuto essere attivati durante il periodo di sospensione secondo lo stato del fascicolo.

Sospensioni multiple

Se vengono create diverse schede di sospensione, viene calcolata una durata totale di blocco, che tiene conto delle schede di sospensione la cui casella *Blocca tutta la procedura di elaborazione* è selezionata.

La durata totale di blocco viene presa in considerazione:

- per il calcolo della data del campo *Soluz. prevista il* (nome SQL: dtResolLimit) se viene calcolata automaticamente
- per il controllo degli allarmi da attivare.

Chiusura di un fascicolo Helpdesk

Questa sezione descrive la conclusione di un fascicolo helpdesk. In questa parte viene illustrata la procedura per chiudere un fascicolo helpdesk attraverso vari metodi e dettagliata la scheda di chiusura.

Come chiudere un fascicolo Helpdesk

Mediante l'apposito pulsante  nei dettagli del fascicolo

Procedura

Nei dettagli del fascicolo Helpdesk:

1. Cliccare su .
2. Completare la scheda di chiusura.
3. Cliccare su , poi su  per salvare la chiusura.

Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo

Nella scheda *Attività* dei dettagli del fascicolo, viene creata una linea di attività di tipo "Chiusura".

Nella scheda *Generale* dei dettagli del fascicolo, la zona *Descrizione* (nome SQL: Description) menziona la chiusura del fascicolo.

Il campo *Stato* (nome SQL: seStatus) dei dettagli del fascicolo viene aggiornato.

Nella scheda *Chiusura* dei dettagli del fascicolo:

- Il campo *Concluso il* (nome SQL: dtEnd) viene aggiornato con la data di chiusura.
- Il contenuto del campo *Codice risol.* (nome SQL: ResolCode) e il contenuto del campo *Soddisfazione* (nome SQL: SatisLvl) vengono aggiornati con le informazioni della scheda di chiusura.
- La zona *Soluzione* (nome SQL: Solution) viene completata dalla *Descrizione* (nome SQL: Description) della scheda di chiusura.

È possibile selezionare una soluzione nella finestra di risoluzione

Nella finestra di risoluzione, è possibile chiudere il fascicolo cliccando su . Ciò significa che si sceglie la soluzione determinata mediante la finestra di risoluzione.

Come visualizzare la finestra di risoluzione

Si visualizza la finestra di risoluzione in due modi:

1. Cliccando sul pulsante  nei dettagli di un fascicolo Helpdesk.
2. Cliccando sulla zona di immissione *Descrizione* nella parte sinistra della finestra di risposta alle chiamate (solo durante la creazione di un fascicolo), la finestra di risoluzione viene visualizzata nella zona di guida.

Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo

Il campo *Stato* dei dettagli del fascicolo diventa *Concluso*.

Se si sta rispondendo a una chiamata, la zona *Descrizione* (nome SQL: Description) della sottoscheda *Generale* dei dettagli del fascicolo viene completata con il contenuto della zona *Descrizione* della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate.

Nella scheda *Chiusura* dei dettagli del fascicolo:

- Il campo *Concluso il* viene aggiornato con la data di chiusura.
- Il campo *Diagnosi* (nome SQL: StandardSol) viene aggiornato con l'identificatore e la descrizione breve della soluzione selezionata.
- La zona *Soluzione* viene completata con le domande e risposte e dell'albero di risoluzione corrispondenti.

Mediante il pulsante nella finestra di risposta alle chiamate

Nella finestra di risposta alle chiamate, cliccare sul pulsante  per chiudere un fascicolo senza optare per l'eventuale soluzione proposta nella finestra di risoluzione.

Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo

Il campo *Stato* dei dettagli del fascicolo diventa *Concluso*.

La zona *Descrizione* della sottoscheda *Generale* dei dettagli del fascicolo viene completata con la zona *Descrizione* della zona di immissione della finestra di risposta alle chiamate.

Il campo *Concluso il* della sottoscheda *Chiusura* dei dettagli del fascicolo viene aggiornato con la data di chiusura.

Manualmente a partire dai dettagli del fascicolo Helpdesk

Procedura

Modificare il campo *Stato* dei dettagli del fascicolo Helpdesk affinché indichi *Concluso* o *Concluso e verificato*.

Completare eventualmente la scheda *Chiusura* dei dettagli del fascicolo Helpdesk con la data di chiusura, la soluzione standard selezionata (*Diagnosi*) e la descrizione della *Soluzione*.

Conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo

Chiudere in questo modo un fascicolo Helpdesk non ha conseguenze sui campi dei dettagli del fascicolo Helpdesk. Si devono eventualmente completare le altre schede dei dettagli del fascicolo Helpdesk (ad esempio, la zona *Descrizione* della sottoscheda *Generale...*).

NOTA

Si consiglia di utilizzare uno dei metodi di chiusura precedentemente descritti invece di quest'ultimo, in quanto facilitano l'aggiornamento dei campi dei dettagli del fascicolo Helpdesk.

Scheda di chiusura

Quando si crea una scheda di chiusura cliccando sul relativo pulsante  nei dettagli del fascicolo Helpdesk, alcuni campi della scheda *Chiusura* nei dettagli del fascicolo vengono completati automaticamente:

- I campi *Soddisfazione* (nome SQL: SatisLvl), *Codice risol.* (nome SQL: ResolCode) e *Da integrare nella base di conoscenze* (nome SQL: bToInteg).

NOTA

La casella *Da integrare nella base di conoscenze* serve come promemoria. Nessuna elaborazione automatica è legata alla sua utilizzazione.

- Il contenuto del campo *Descrizione* (nome SQL: Description) della sottoscheda *Chiusura* della scheda di chiusura viene ricopiato nella zona *Soluzione* (nome SQL: Solution) della sottoscheda *Chiusura*.

Se queste informazioni vengono modificate (nella sottoscheda *Chiusura* del fascicolo o della scheda di attività) dopo aver convalidato la scheda di chiusura mediante il pulsante , le informazioni non vengono riportate nell'altra scheda.

Se invece si crea un'altra scheda di chiusura, le informazioni in essa contenute verranno ricopiate nella sottoscheda *Chiusura* del fascicolo.

Capitolo 7. Gestione delle gravità

Il presente capitolo spiega come gestire le gravità con AssetCenter. Si accede all'elenco delle gravità dal menù Helpdesk/Gravità.

Ogni fascicolo Helpdesk è qualificato da una gravità, che consente di decidere quali fascicoli trattare in priorità.

Sono previste elaborazioni automatiche per assegnare automaticamente una gravità a un fascicolo al momento della sua creazione in funzione:

- del tipo di problema.
- dell'utente.
- dell'asset interessato.
- dell'ubicazione dell'asset.

Principio di utilizzazione delle gravità

Le gravità sono associate a vari livelli. Il numero di livelli di gravità è illimitato. Il livello 0 è il più basso.

Le gravità sono memorizzate in una tabella a parte e associate a diversi tipi di elementi:

- tipi di problema
- asset
- servizi e dipendenti
- ubicazioni
- categorie di asset

ATTENZIONE

Le gravità possono essere attribuite agli asset, dipendenti, servizi, categorie di asset e ubicazioni solo a partire dai dettagli della gravità. Non è possibile attribuire la gravità a partire dai dettagli di questi elementi. È possibile invece attribuire una gravità a un tipo di problema a partire dai suoi dettagli.

Esempi di elementi a cui è utile associare una gravità:

- Un server particolarmente importante.
- La segretaria del direttore generale.
- L'ubicazione "Sala dei server".
- Il tipo di problema "PC non si avvia".

Attribuzione automatica di una gravità a un fascicolo Helpdesk

Quando un fascicolo viene creato, sia direttamente a partire dall'elenco dei fascicoli, sia mediante l'assistente di risposta alle chiamate, gli viene attribuita una gravità

InfraCenter attribuisce al fascicolo la gravità più elevata secondo:

- il tipo di problema,
- l'utente,
- l'asset,
- l'ubicazione dell'asset.

Ciò si verifica solo alla creazione del fascicolo. Se si modifica o si completa il valore di questi campi dopo la creazione del fascicolo, la gravità del fascicolo non viene modificata.

ATTENZIONE

Le categorie associate alle gravità non vengono utilizzate nel calcolo della gravità di un fascicolo Helpdesk. L'associazione asset/categoria comporta l'associazione automatica degli asset alla gravità della loro categoria al momento della creazione.

Attribuzione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo Helpdesk

InfraCenter tenta di associare automaticamente una procedura di elaborazione al fascicolo in funzione della gravità del fascicolo e dell'ubicazione dell'asset.

Creazione di gravità

Il presente paragrafo descrive in modo dettagliato la metodologia consigliata per creare gravità:

1. Creare gravità richiede un'analisi preliminare della struttura e del funzionamento dell'azienda.
2. Dopo avere realizzato questa analisi, creare le gravità prima di iniziare a creare fascicoli.

In generale, tre o quattro livelli di gravità sono sufficienti.

Esempio: bassa, normale, alta.

Precisare il livello di ogni gravità (campo *Livello* (nome SQL: lSeverityLvl) della scheda *Generale* dei dettagli delle gravità).

NOTA

Si consiglia di creare le gravità 10 a 10 (10, 20, 30, ecc.). Così in caso di necessità, si potranno inserire nuove gravità tra quelle create inizialmente.

3. Associare i tipi di problema, i dipendenti e i servizi, gli asset e le ubicazioni alle gravità, a seconda delle necessità.

Queste associazioni vengono effettuate a partire dalle sottoschede della sottoscheda *Selezione* dei dettagli delle gravità. In queste sottoschede, utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare elementi associati a una gravità.

ATTENZIONE

Non è possibile attribuire una gravità a questi elementi a partire dai loro dettagli, ad eccezione dei tipi di problema. È possibile farlo solo a partire dai dettagli della gravità.

4. Associare gravità ad alcune categorie di asset affinché tali asset siano associati alle gravità al momento della creazione.

NOTA

Gli asset creati prima di avere associato la categoria alla gravità non rientrano nell'ambito di questa elaborazione automatica. È necessario attribuire manualmente una gravità all'asset.

5. Associare le gravità alle procedure di elaborazione.

Capitolo 8. Gestione delle procedure di elaborazione

Il presente capitolo spiega come gestire le procedure di elaborazione con InfraCenter. Si accede all'elenco delle procedure di elaborazione dal menù Helpdesk/Procedure di elaborazione.

Una procedura di elaborazione definisce il modo in cui deve essere trattato un fascicolo Helpdesk:

- Calendario dei periodi lavorativi da prendere in considerazione nel calcolo delle scadenze.
- Azioni da attivare quando, a determinate scadenze, il fascicolo è ancora in uno Stato (nome SQL: seStatus) determinato. Ad esempio, può essere utile inviare automaticamente un messaggio al responsabile di un gruppo di Helpdesk se un fascicolo non è ancora stato assegnato 1 giorno dopo la sua creazione.
- Azioni da disattivare quando lo stato del fascicolo cambia.
- Azioni da attivare quando l'assegnazione del fascicolo a un responsabile o a un gruppo cambia.

Le procedure di elaborazione riflettono il trattamento interno all'azienda. Per determinare la procedura di elaborazione da associare automaticamente a un fascicolo, InfraCenter tiene conto della gravità del fascicolo e dell'ubicazione del problema.

Funzionamento generale delle procedure di elaborazione

Principi di funzionamento

Le procedure di elaborazione fissano le condizioni di trattamento dei fascicoli.

Vengono definiti:

- Un calendario dei periodi lavorativi.
- Gli allarmi da attivare automaticamente se lo stato del fascicolo non evolve entro i termini stabiliti (assegnazione del fascicolo, inizio della risoluzione, chiusura del fascicolo).
- Le azioni da attivare automaticamente quando lo stato del fascicolo viene modificato.
- Le azioni da attivare automaticamente quando l'assegnazione del fascicolo viene modificata.

Le procedure di elaborazione vengono associate ai fascicoli al momento della creazione di questi ultimi.

NOTA

Un'etichetta bar-code unica è associata a ogni tipo di procedura di elaborazione creata. Il valore predefinito dell'etichetta è definito da una procedura che ricorre ad un contatore AssetCenter. Personalizzare la procedura per adattare l'etichetta bar-code ad esigenze specifiche.

Il programma di controllo AssetCenter Server sorveglia gli allarmi e li attiva se necessario.

Le azioni che riguardano l'assegnazione o il cambiamento di stato del fascicolo vengono immediatamente attivate quando il loro valore viene modificato. Non è AssetCenter Server che attiva queste azioni ma un agente di AssetCenter.

Esempi dell'utilità delle procedure di elaborazione

- Invio automatico di un messaggio quando il fascicolo viene assegnato a un responsabile di fascicolo.
- Invio automatico di un messaggio al responsabile dell'Helpdesk se il fascicolo non è stato assegnato dopo un certo periodo.
- Invio automatico di un messaggio all'utente se il fascicolo è concluso nel quale gli viene chiesto un parere sulla qualità del servizio fornito.

Assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo Helpdesk

Quando si crea un fascicolo Helpdesk, InfraCenter cerca di associarvi automaticamente una procedura di elaborazione, basandosi su due informazioni:

- La gravità del fascicolo (dettagli del fascicolo, scheda *Follow-up*).
- L'ubicazione dell'asset associato al fascicolo.

InfraCenter determina la procedura di elaborazione più adeguata nel modo seguente:

1. InfraCenter cerca le procedure di elaborazione associate alla gravità del fascicolo (sottoscheda Gravità della sottoscheda Selezione nei dettagli di una procedura di elaborazione).
2. Tra le procedure di elaborazione così selezionate, InfraCenter cerca la procedura di elaborazione associata all'ubicazione più vicina a quella dell'asset: ubicazione diretta, poi ubicazione principale, e così via fino all'ubicazione radice (sottoscheda Ubicazioni della sottoscheda Selezione nei dettagli di una procedura di elaborazione).
3. Se non viene trovata nessuna procedura di elaborazione, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. aumentando la gravità di 1 fino alla gravità massima esistente nel database.
4. Se nessuna procedura di elaborazione viene trovata, InfraCenter riprende le fasi 1. e 2. diminuendo la gravità di 1 fino alla gravità 0.
5. Se AssetCenter trova più di una procedura di elaborazione a uno dei livelli di ricerca sopra menzionati, ne seleziona una a caso.

Gli schemi seguenti illustrano come InfraCenter seleziona la procedura di elaborazione:

Figura 8.1. Assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo



Nell'esempio seguente vengono definite quattro procedure di elaborazione. Nel caso di un fascicolo Helpdesk di gravità media, aperto per un asset della sala computer:

1. InfraCenter cerca le procedure di elaborazione associate alla gravità media (sottoscheda *Gravità* della sottoscheda *Selezione* nei dettagli delle procedure di elaborazione). Ne trova 2: la procedura di elaborazione 2 e la procedura di elaborazione SM.
2. Tra queste due procedure di elaborazione, InfraCenter cerca se ce n'è una associata all'ubicazione dell'asset, cioè la sala computer (sottoscheda *Ubicazioni* della sottoscheda *Selezione* nei dettagli delle procedure di elaborazione). In questo modo viene selezionata la procedura SM.

Figura 8.2. Determinazione della procedura di elaborazione in funzione dell'ubicazione e della gravità

Gravità \ Ubicazioni	Torino	Milano	Milano/ sala computer
Alta			
Media			
Bassa			

	Elaborazione 1: Gravità "bassa" Ubicazioni: Torino, Milano
	Elaborazione 2: Gravità "media" Ubicazioni: Torino, Milano
	Elaborazione 3: Gravità "alta" Ubicazioni: Torino, Milano
	Elaborazione SM: Gravità "bassa", "alta" e "media". Ubicazioni: Milano/ Sala computer

Se c'è un problema in sala computer di gravità media, viene selezionata l'elaborazione SM.

Come creare procedure di elaborazione adeguate

Per creare procedure di elaborazione adeguate, occorre identificare le coppie di elementi (ubicazione, gravità) che descrivono nel modo migliore i problemi che possono verificarsi nell'azienda.

Non è necessario creare procedure di elaborazione per ogni ubicazione, perché l'algoritmo di selezione della procedura di elaborazione adeguata estende la ricerca alle ubicazioni principali se non ne trova al livello esatto dell'ubicazione del fascicolo.

Tempo di soluzione

Ogni procedura di elaborazione fissa il tempo al termine del quale i fascicoli Helpdesk a essa associati devono essere conclusi (riquadro *Tempo di soluzione* della scheda *Generale* nei dettagli della procedura di elaborazione).

IMPORTANTE

Per il calcolo delle scadenze legate al tempo di soluzione, viene considerato il calendario dei periodi lavorativi associato alla procedura di elaborazione e il "Tempo di soluzione" viene convertito in ore.

Il tempo di soluzione può essere utilizzato per definire allarmi da attivare quando determinate scadenze vengono superate.

Allarmi da attivare al superamento di determinate scadenze

L'elenco degli allarmi da attivare figura nella scheda *Allarmi* nei dettagli della procedura di elaborazione. Ogni allarme viene descritto in una sottoscheda. Per aggiungere, creare una copia o eliminare un allarme, cliccare con il pulsante destro del mouse nella sottoscheda per visualizzare il menu contestuale e selezionare le opzioni *Aggiungi un collegamento*, *Crea copia del collegamento* o *Elimina il collegamento*.

È possibile creare un numero illimitato di allarmi.

Questi allarmi sono sorvegliati dal programma di sorveglianza AssetCenter Server.

Esempio di funzionamento

Figura 8.3. Funzionamento dell'allarme

<input type="checkbox"/>	Nome: Assegnazione
	Azione: Allarme cambio responsabile
Stato del fascicolo	
<input checked="" type="checkbox"/>	In attesa d'assegnazione
<input type="checkbox"/>	Assegnato
<input type="checkbox"/>	In corso
Attivazione dell'azione	
	Tipo: Tempo dall'apertura del fascicolo
	Tempo: 20

Se, nel momento in cui AssetCenter Server controlla gli allarmi, più di 5 mn sono trascorsi dall'apertura del fascicolo e se lo stato del fascicolo ha il valore *In attesa d'assegnazione*, allora AssetCenter Server attiva l'azione "HDAalarm non assegnato".

Tipo e Tempo

Tabella 8.1. Esempi

Tipo	Tempo	Condizione di superamento
Tempo trascorso dall'apertura del fascicolo	5 min.	Se sono passati più di 5 min. dall'apertura del fascicolo (campo Aperto il (nome SQL: dtOpened) nei dettagli del fascicolo).
% di tempo dalla scadenza della soluzione	10%	Se è passato più del 10% del tempo di soluzione (differenza tra i campi Aperto il e Soluz. prevista il (nome SQL: dtResolLimit) nei dettagli del fascicolo).
Tempo restante	20 min.	Se restano meno di 20 min. prima della data di soluzione prevista (campo Soluz. prevista il dei dettagli del fascicolo).

Calcolo delle scadenze

Quando si definiscono gli allarmi da attivare al superamento di determinate scadenze e si fissa il *Tempo di soluzione* nella sottoscheda *Generale* nei dettagli di una procedura di elaborazione, è importante conoscere il modo in cui vengono calcolate le scadenze:

In base al calendario

Per le scadenze si prendono in considerazione i periodi lavorativi se la procedura di elaborazione è associata a un calendario (scheda *Generale* nei dettagli della procedura di elaborazione). Questo calendario definisce i periodi lavorativi da considerare per l'attivazione degli *allarmi* della sottoscheda Allarmi.

Esempio:

Si crea un fascicolo il giovedì 25 settembre 1997 alle 17:00.

Il fascicolo viene associato a una procedura di elaborazione che contiene un allarme "Fascicolo non assegnato" con i valori seguenti:

- Stato: *In attesa d'assegnazione*
- Tipo: "Tempo dall'apertura del fascicolo"
- Tempo: "15 min."
- Azione: "Azione1"

La procedura di elaborazione è associata a un calendario che precisa che giovedì e venerdì 25 e 26 settembre 1997 sono lavorativi dalle 09:00 alle 17:05.

L'allarme "Fascicolo non assegnato" attiverà l'azione Azione1 a partire da venerdì 26 settembre 1997 alle 9:10 se il fascicolo ha il valore *In attesa d'assegnazione*.

Conversione della tempistica in ore

Per il calcolo delle scadenze, i tempi vengono convertiti in ore.

Esempio:

Un fascicolo Helpdesk viene creato lunedì 09 maggio 1997 alle 12h00.

Il fascicolo è associato a una procedura di elaborazione che contiene un allarme "Fascicolo non concluso" con i valori seguenti:

- Stato: *In corso*
- Tipo: "% del tempo di soluzione"
- Tempo: "100 %"
- Azione: "Azione2"

Il "Tempo di soluzione" della procedura di elaborazione è di 2 giorni. La procedura di elaborazione è associata a un calendario che precisa che i lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dell'anno 1997 sono lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 18.00 e che nessuno dei sabati o domeniche dell'anno 1997 è lavorativo.

Per il calcolo delle scadenze, 2 giorni equivalgono a 48 ore, cioè 5 giorni lavorativi interi e 3 ore. Di conseguenza, l'allarme "Fascicolo non concluso" attiverà l'azione "Azione2" il lunedì 16 maggio 1997 alle ore 15.00 se il fascicolo sarà *In corso*.

Azioni da attivare se lo stato di un fascicolo cambia

L'elenco delle azioni da attivare se lo stato di un fascicolo cambia, figura nella scheda *Transizioni* nei dettagli della procedura di elaborazione.

Contiene l'elenco degli stati che un fascicolo può assumere e l'azione da attivare se lo stato assume il valore indicato.

Il test e l'attivazione eventuale dell'azione vengono effettuati nel momento in cui la modifica di stato del fascicolo viene convalidata, ad esempio cliccando sul pulsante o nei dettagli del fascicolo. Il nuovo valore del campo *Stato* (nome SQL: Status) deve essere diverso da quello memorizzato nel database affinché venga attivata un'azione.

Le azioni devono essere create nella tabella delle azioni.

NOTA

Non è AssetCenter Server che attiva le azioni legate alla modifica di stato di un fascicolo ma un agente di AssetCenter.

Azioni da attivare alla modifica dell'assegnazione di un fascicolo

L'elenco delle azioni da attivare se l'assegnazione di un fascicolo cambia figurano nella scheda *Assegnazione* nei dettagli della procedura di elaborazione.

Essa contiene due riquadri che riguardano rispettivamente:

- Il responsabile a cui è assegnato il fascicolo: dettagli di un fascicolo, scheda *Follow-up*, campo *Assegnato a* (nome SQL: Assignee).
- Il gruppo a cui è assegnato il fascicolo: dettagli di un fascicolo, scheda *Follow-up*, campo *Gruppo* (nome SQL: EmplGroup).

In ogni caso, si distingue:

- L'assegnazione: il fatto di assegnare un nuovo responsabile o gruppo al fascicolo.
- L'annullamento dell'assegnazione: il fatto di annullare l'assegnazione al responsabile o al gruppo.

ATTENZIONE

Se il campo *Assegnato a* o *Gruppo* dei dettagli del fascicolo aveva già un valore e gliene viene assegnato uno nuovo, è come se si annullasse l'assegnazione precedente e si eseguisse una nuova assegnazione.

Il test e l'eventuale attivazione dell'azione vengono effettuati nel momento in cui si convalida l'assegnazione o l'annullamento dell'assegnazione, ad esempio mediante il pulsante o nei dettagli del fascicolo. Il valore del campo *Assegnato a* o *Gruppo* nei dettagli del fascicolo deve essere diverso da quello memorizzato nel database.

Le azioni devono essere create nella tabella delle azioni.

NOTA

Non è AssetCenter Server che attiva le azioni legate alla modifica di assegnazione di un fascicolo ma un agente di InfraCenter.

Elementi considerati per l'assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo

L'elenco degli elementi considerati per l'assegnazione automatica di una procedura di elaborazione a un fascicolo figura nella scheda *Selezione* nei dettagli della procedura di elaborazione.

Le sottoschede di questa scheda associano gravità e ubicazioni a una procedura di elaborazione.

Spstarsi nella sottoscheda opportuna e utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare ubicazioni o gravità associate alla procedura di elaborazione.

Capitolo 9. Gestione della base di conoscenze

Questo capitolo spiega come usare e gestire la base di conoscenze a cui è possibile accedere dal menù Helpdesk/ Base di conoscenze.

La base di conoscenze è un insieme di schede che descrivono alcuni problemi e relative soluzioni.

Queste schede consentono di risolvere più facilmente i problemi riscontrati. Man mano che si scoprono nuovi problemi e relative soluzioni, la base di conoscenze si arricchisce.

Ogni scheda di conoscenze può essere associata a un punto di ingresso dell'albero di risoluzione. In questo modo quando si risponde a una chiamata e ci si sposta all'interno dell'albero di risoluzione, l'assistente di risposta alle chiamate propone le schede di conoscenze associate al nodo dell'albero di risoluzione selezionato e ai suoi sottonodi.

Esempio di scheda di conoscenze:

- Descrizione: Lo schermo non visualizza niente ma è acceso.
- Soluzione: Collegare il monitor all'unità centrale.

Funzionamento generale della base di conoscenze

La base di conoscenze contiene una serie di schede che descrivono i problemi riscontrati e relative soluzioni.

Consultazione delle schede di conoscenze

Le schede di conoscenze non sono fatte per essere selezionate o consultate a partire dall'elenco integrale.

Se si seleziona un nodo dell'albero di risoluzione al momento della risposta alle chiamate o della risoluzione di un fascicolo, InfraCenter visualizza l'elenco delle schede di conoscenze a esso collegate. La scheda di conoscenze così selezionata appare nei dettagli del fascicolo Helpdesk, scheda *Chiusura*.

Classificazione delle schede di conoscenze per tipo di problema

Il campo *Tipo di problema* (nome SQL: ProblemClass) consente di classificare le schede di conoscenze, associandole ai vari tipi di problema.

Ciò facilita la risoluzione dei problemi.

In effetti durante la risposta alle chiamate, o durante una risoluzione iniziata cliccando sul pulsante  nei dettagli di un fascicolo Helpdesk, vengono visualizzate solo le schede di conoscenze corrispondenti al tipo di problema del fascicolo (campo *Tipo* (nome SQL: ProblemClass) della sottoscheda *Generale* nei dettagli del fascicolo).

Gestione delle schede di conoscenze

Il *Codice identificaz.* (nome SQL: Code) consente di assegnare un identificatore unico alla scheda di conoscenze in modo da poter effettuare operazioni come la seguente:

- associazione a una base di conoscenze esterna. L'identificatore serve in questo caso come chiave di associazione tra le due basi di conoscenze.

Capitolo 10. Gestione dell'albero di risoluzione

Il presente capitolo spiega come utilizzare l'albero di risoluzione di AssetCenter. È possibile accedere all'albero via il menù Helpdesk/Albero di risoluzione.

L'albero di risoluzione consente di monitorare costantemente una data situazione per trovare la soluzione più adeguata al problema riscontrato.

L'albero è costituito da domande, possibili risposte e soluzioni corrispondenti.

NOTA

Un'etichetta bar-code unica è associata a ogni albero di risoluzione creato. Il valore predefinito dell'etichetta è definito da una procedura che si serve di un contatore AssetCenter. Personalizzare la procedura per adattare l'etichetta bar-code a esigenze specifiche.

I tipi di problema possono rapportarsi a una voce dell'albero di risoluzione. Durante la risposta a una chiamata è possibile essere assistiti costantemente nella risoluzione del problema, dopo la determinazione del tipo di problema.

Funzionamento generale dell'albero di risoluzione

Funzionamento

L'albero di risoluzione può essere utilizzato in due casi:

- Al momento della risposta alle chiamate: dopo avere selezionato il tipo di problema e dopo avere posizionato il cursore nel campo *Descrizione*, l'assistente di risposta alle chiamate visualizza automaticamente il nodo dell'albero di risoluzione associato al tipo di problema.
- A partire dai dettagli di un fascicolo: dopo aver selezionato il tipo di problema, si può cliccare sul pulsante . Ciò determina l'apertura di una finestra che consente di visualizzare l'albero di risoluzione.

L'elenco dei nodi dell'albero di risoluzione visualizzato mediante il menu *Helpdesk/ Albero di risoluzione* consente di organizzare i nodi ma non è utilizzato per risolvere un problema.

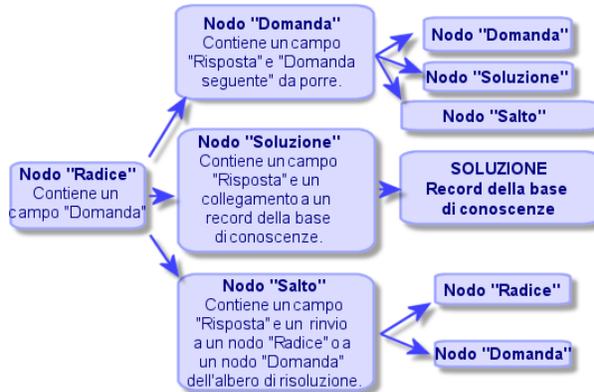
Esistono quattro tipi di nodi:

- *Radice*: domanda radice
- *Domanda*: risposta seguita da una domanda

- *Soluzione*: risposta con soluzione
- *Salto*: risposta seguita da un salto

I nodi sono organizzati in modo logico tra loro. È importante rispettare la logica alla base della loro organizzazione:

Figura 10.1. Collegamenti logici possibili tra i tipi di nodi



Ogni nodo svolge un ruolo specifico:

Nodi Radice

Questi nodi servono come punto di partenza possibile nell'albero di risoluzione sotto forma di domanda. Il nodo radice può dar luogo a uno dei nodi seguenti:

- *Domanda*
- *Soluzione*
- *Salto*

Nodi Domanda

Questi nodi corrispondono a una delle risposte possibili a un nodo *Radice* o a un altro nodo *Domanda* e contengono una nuova domanda.

Sboccano su nodi di tipo:

- *Domanda*
- *Soluzione*
- *Salto*

Nodi Soluzione

Questi nodi corrispondono a una delle risposte possibili a un nodo *Radice* o a un nodo *Domanda*.

Rinviano a un'altra soluzione presa nella base di conoscenze.

Nodi Salto

Questi nodi corrispondono a una delle risposte possibili a un nodo *Radice* o a un nodo *Domanda*.

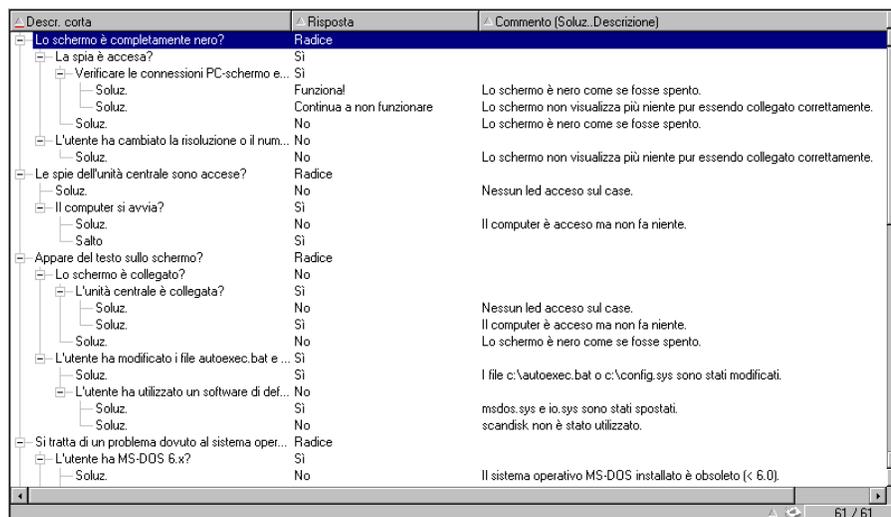
Rinviano a un altro nodo dell'albero di risoluzione di tipo:

- *Radice*
- *Domanda*

Vengono utilizzati quando si ha una situazione già sviluppata in un altro ramo dell'albero di risoluzione. Ciò evita di creare inutili copie delle informazioni.

Esempio di albero di risoluzione

Figura 10.2. Esempio di albero di risoluzione



Descr. corta	Risposta	Commento (Soluz. Descrizione)
Lo schermo è completamente nero?	Radice	
La spia è accesa?	Si	
Verificare le connessioni PC-schermo e...	Si	
Soluz.	Funzional	Lo schermo è nero come se fosse spento.
Soluz.	Continua a non funzionare	Lo schermo non visualizza più niente pur essendo collegato correttamente.
Soluz.	No	Lo schermo è nero come se fosse spento.
L'utente ha cambiato la risoluzione o il num...	No	
Soluz.	No	Lo schermo non visualizza più niente pur essendo collegato correttamente.
Le spie dell'unità centrale sono accese?	Radice	
Soluz.	No	Nessun led acceso sul case.
Il computer si avvia?	Si	
Soluz.	No	Il computer è acceso ma non fa niente.
Salto	Si	
Appare del testo sullo schermo?	Radice	
Lo schermo è collegato?	No	
L'unità centrale è collegata?	Si	
Soluz.	No	Nessun led acceso sul case.
Soluz.	Si	Il computer è acceso ma non fa niente.
Soluz.	No	Lo schermo è nero come se fosse spento.
L'utente ha modificato i file autoexec.bat e ...	Si	
Soluz.	Si	I file c:\autoexec.bat o c:\config.sys sono stati modificati.
Soluz.	No	msdos.sys e io.sys sono stati spostati.
Soluz.	No	scandisk non è stato utilizzato.
Si tratta di un problema dovuto al sistema oper...	Radice	
L'utente ha MS-DOS 6.x?	Si	
Soluz.	No	Il sistema operativo MS-DOS installato è obsoleto (< 6.0).

Collegamento tip di problema - albero di risoluzione

I tipi di problema possono essere associati a un nodo *Radice* o *Domanda* dell'albero di risoluzione.

Quando si visualizza l'albero di risoluzione (al momento della risposta alle chiamate a partire dai dettagli di un fascicolo), InfraCenter sceglie direttamente la domanda associata al tipo di problema selezionato.

Ciò evita di dover ripercorrere interamente l'albero.

Una domanda dell'albero di risoluzione può essere associata a diversi tipi di problema.

Un tipo di problema può essere associato a un solo nodo.

Creazione di un albero di risoluzione

Per creare un albero di risoluzione, è necessario definire innanzitutto i nodi di tipo *Radice*. Questi servono come punti di partenza possibili per l'albero di risoluzione, sotto forma di domande.

A partire dalle schede *Risposte* a questi nodi di tipo *Radice*, indicare tutte le risposte possibili alla domanda radice. Può trattarsi di nodi di tipo:

- *Domanda*: i nodi *Domanda* costituiscono una delle risposte possibili alla domanda di un nodo *Radice* o di un nodo *Domanda* e contengono una nuova domanda.
- *Soluzione*: i nodi *Soluzione* corrispondono a una delle risposte possibili a un nodo *Radice* o a un nodo *Domanda*. Rinviano a una soluzione presa nella base di conoscenze.
- *Salto*: i nodi *Salto* corrispondono a una delle risposte possibili a un nodo *Radice* o a un nodo *Domanda*. Rinviano a un altro nodo dell'albero di risoluzione (di tipo *Radice* o *Domanda*). Vengono utilizzati quando si riscontra una situazione già sviluppata in un altro ramo dell'albero di risoluzione. Ciò evita di creare inutili copie di informazioni.

Utilizzare i pulsanti ,  e  per aggiungere, eliminare, visualizzare o modificare nodi.

È possibile anche utilizzare i seguenti pulsanti:

- : aggiunge un nodo *Domanda*.
- : aggiunge un nodo *Soluzione*.
- : aggiunge un nodo *Salto*.

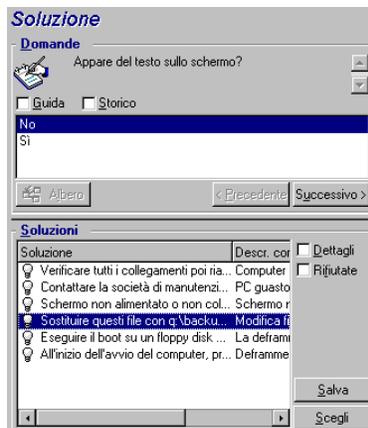
Dopo avere creato in modo dettagliato i nodi *Radice*, completare la descrizione dei nodi di tipo *Domanda*. Indicare tutte le risposte possibili ai nodi di tipo *Domanda* creati. Ciò viene effettuato nella sottoscheda *Risposte* della sottoscheda *Domanda* successiva.

Risoluzione di un problema mediante l'albero di risoluzione

L'albero di risoluzione non viene utilizzato direttamente a partire dall'elenco dei nodi ma mediante una finestra di risoluzione a cui si fa appello in due casi:

- Durante la risposta alle chiamate: dopo che si è selezionato il tipo di problema e si è portato il cursore nel campo *Descrizione*, l'assistente di risposta alle chiamate visualizza automaticamente il nodo dell'albero di risoluzione associato al tipo di problema.
- A partire dai dettagli di un fascicolo: dopo aver selezionato il tipo di problema, si può cliccare sul pulsante . Ciò provoca la visualizzazione di una finestra che consente di percorrere l'albero di risoluzione.

Figura 10.3. Percorso di un albero di risoluzione



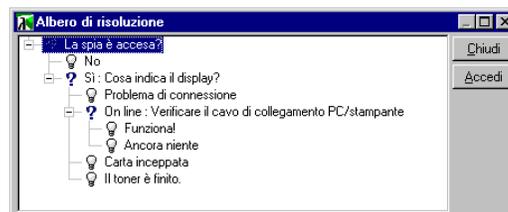
Domande

In questo riquadro viene visualizzato il nodo dell'albero di risoluzione associato al tipo di problema selezionato (il tipo di problema deve prima essere stato associato al nodo). Se una domanda è associata a questo nodo, l'assistente di risposta alle chiamate propone diverse risposte tra cui scegliere. Fare doppio clic sulla risposta adeguata per continuare a percorrere l'albero di risoluzione. Il pulsante **Successivo >** ha lo stesso effetto. È possibile anche attivare la zona in cui si trovano le risposte (selezionando una delle risposte) e digitare il numero della linea della risposta da selezionare. Il pulsante **< Precedente** consente di tornare indietro nell'albero già percorso. Non è possibile andare oltre il nodo di partenza associato al tipo di problema.

Pulsante Albero

Il pulsante **Albero** visualizza l'albero di risoluzione e porta il cursore sul nodo associato al tipo di problema.

Figura 10.4. Un albero di risoluzione



Selezionare un nodo dell'albero e cliccare sul pulsante **Accedi** per modificare il nodo di partenza del ramo su cui si lavora. Questa possibilità è utile per non percorrere tutto il ramo dell'albero in un dato momento.

Casella di controllo Guida

Selezionare questa casella se si desidera visualizzare a causa della domanda e tra parentesi il contenuto della scheda *Descrizione* nei dettagli della domanda (si tratta di un nodo dell'albero di risoluzione).

Casella di controllo Storico

Selezionare questa casella se si desidera visualizzare l'elenco delle domande successive a cui si è già risposto percorrendo l'albero di risoluzione.

Soluzioni

Il riquadro *Soluzioni* della zona di guida elenca le schede della base di conoscenze associate ai nodi del ramo dell'albero di risoluzione derivato dal nodo formato dalla domanda.

Casella di controllo Dettagli

Selezionare questa casella per visualizzare i dettagli della soluzione selezionata (campi *Descrizione* (nome SQL: Description) e *Soluzione* (nome SQL: Solution)).

Casella di controllo Rifiutate

Selezionare questa casella per mantenere la visualizzazione di tutte le soluzioni a partire dal nodo di partenza, comprese quelle rifiutate al momento del percorso della struttura ad albero.

Pulsante Salva

Chiude la finestra di risoluzione memorizzando la posizione nell'albero di risoluzione.

1. L'insieme delle domande e delle risposte sono salvate nella *Descrizione* (nome SQL: Description) del fascicolo. La domanda corrente al momento della risposta alle chiamate viene memorizzata; così, se si clicca sul pulsante  a partire dai dettagli del fascicolo, si potrà utilizzare l'albero di risoluzione direttamente da questa domanda.
2. Se si risponde a una chiamata e si completa un nuovo fascicolo, la chiamata termina e il nuovo fascicolo viene creato con lo stato *In attesa d'assegnazione*, *Assegnato al responsabile* o *In corso*. Il numero del fascicolo appare nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Il fascicolo può essere ritrovato mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli*.

Pulsante Selezionare

Chiude la finestra di risoluzione e collega il fascicolo alla scheda di soluzione selezionata.

1. L'insieme delle domande e delle risposte è salvato nella parte *Soluzione* (nome SQL: Solution) della sottoscheda *Chiusura* nei dettagli del fascicolo.
2. L'identificatore e la descrizione breve della soluzione vengono inseriti nel campo *Diagnosi* (nome SQL: StandardSol) della sottoscheda *Chiusura* nei dettagli.
3. Lo stato del fascicolo diventa *Concluso* e viene inserita una data di chiusura nella sottoscheda *Chiusura* dei dettagli del fascicolo.

4. Se si risponde a una chiamata e si crea un fascicolo, la chiamata termina con la creazione del fascicolo. Il numero del fascicolo appare nella barra del titolo della finestra di risposta alle chiamate. Si potrà ritrovare il fascicolo mediante il menu *Helpdesk/ Fascicoli*.

Capitolo 11. Strumenti di follow-up

Questo capitolo presenta i vari strumenti che consentono il follow-up dei fascicoli di helpdesk.

Utilizzazione del Pannello di controllo

Il presente capitolo spiega come utilizzare il pannello di controllo dell'Helpdesk con AssetCenter. È possibile accedere al pannello di controllo dal menù Helpdesk/Pannello di controllo.

Funzionamento generale del pannello di controllo

Il pannello di controllo visualizza una sintesi dei fascicoli Helpdesk in corso di risoluzione (quelli il cui campo *Stato* (nome SQL: seStatus) è diverso da *Concluso* e *Concluso e verificato*).

Il pannello di controllo tiene conto della diversità dei fascicoli a seconda della tipologia dei dipendenti che consultano il database:

- Amministratore di InfraCenter o amministratore Helpdesk: il pannello di controllo visualizza i fascicoli assegnati a tutti i gruppi, a tutti i tecnici Helpdesk e i fascicoli non assegnati.
- Responsabile di gruppo: il pannello di controllo visualizza i fascicoli assegnati ai gruppi (campo *Gruppo* (nome SQL: EmplGroup) dei dettagli dei fascicoli) di cui è responsabile o dei tecnici che compongono questi gruppi (campo *Assegnato a* (nome SQL: Assignee) nei dettagli dei fascicoli).
- Tecnico Helpdesk: il pannello di controllo visualizza i fascicoli che gli sono assegnati in quanto responsabile di fascicolo (campo *Assegnato a* nei dettagli dei fascicoli), e di quelli del suo gruppo che non sono stati assegnati a nessun responsabile.

Per visualizzare il risultato, InfraCenter confronta la data e l'ora in cui il Pannello di controllo è stato lanciato o aggiornato e la data del campo *Soluz. prevista il* (nome SQL: dtResolLimit) dei dettagli dei fascicoli. Ad esempio la colonna "< 2h" visualizza i fascicoli la cui data di soluzione è prevista tra meno di due ore e più di un'ora.

Utilizzare il menu *Finestra/Aggiorna* o il tasto F5 per aggiornare il pannello di controllo.

Per accedere ai fascicoli il cui numero figura nel pannello di controllo, si dispone di diverse possibilità:

- Per visualizzare l'elenco e i dettagli dei fascicoli corrispondenti a una linea intera:
 1. Selezionare una linea e cliccare sul pulsante 
 2. Oppure fare doppio clic sul titolo della linea (parte sinistra della linea)
- Per visualizzare l'elenco e i dettagli dei fascicoli corrispondenti a una cella:

1. Fare doppio clic sulla cella stessa

Follow-up dei fascicoli gruppo per gruppo

La scheda **Gruppi** nei dettagli del pannello di controllo viene visualizzata soltanto se il dipendente connesso al database è amministratore di InfraCenter, amministratore Helpdesk o responsabile di gruppo di Helpdesk. Consente di fare il punto sul follow-up dei fascicoli, gruppo per gruppo.

Figura 11.1. Scheda Gruppi dei dettagli del pannello di controllo

Gruppo	In ritardo	< 1o	< 2o
(non assegnato)	2	0	0

Colonna Gruppo

- La colonna **Gruppo** presenta una vista gerarchica dell'albero dei gruppi di Helpdesk.
- I fascicoli helpdesk associati a un gruppo principale includono anche i fascicoli associati ai sottogruppi. Per evitare confusione, il nome del gruppo principale viene seguito dalla menzione "(Totale)" e uno pseudo sottogruppo con lo stesso nome consente di visualizzare il numero di fascicoli associati al solo gruppo principale.
- Questo pseudo sottogruppo appare solo in uno di questi due casi:
 - La casella **Assegnabile** (nome SQL: bAssignable) è selezionata per questo gruppo.
 - Alcuni fascicoli Helpdesk sono stati assegnati a questo gruppo prima che la casella **Assegnabile** (nome SQL: bAssignable) venga deselezionata.

Filtro Fascicoli non trattati per gruppo, il cui stato è:

Questo filtro consente di selezionare i fascicoli a seconda del loro stato:

- Non assegnati: fascicoli non assegnati a un responsabile Helpdesk.
- Assegnati: fascicoli assegnati a un responsabile Helpdesk.
- Tutti: tutti i fascicoli, assegnati o meno a un responsabile Helpdesk.

Colonna < x

La colonna "< x" visualizza il numero dei fascicoli aperti che devono essere risolti entro una certa data. Gli intervalli possono essere impostati nel file **Aam.ini** del programma InfraCenter (si veda "Manuale di

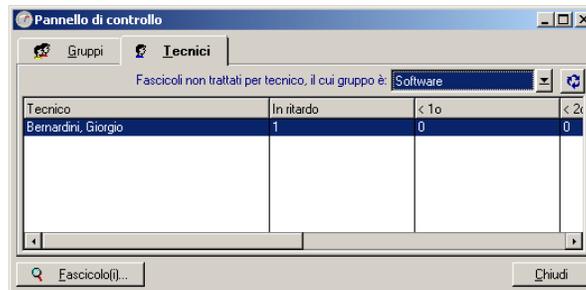
referimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini").

Follow-up dei fascicoli tecnico per tecnico

La scheda **Tecnici** dei dettagli del pannello di controllo viene visualizzata solo se il dipendente connesso al database è amministratore di InfraCenter, amministratore Helpdesk o responsabile di gruppo.

Consente di fare il punto sul follow-up dei fascicoli, tecnico per tecnico.

Figura 11.2. Scheda Tecnici dei dettagli del pannello di controllo



Tecnico	In ritardo	< 1o	< 2o
Bernardini, Giorgio	1	0	0

Filtro Fascicoli non trattati dal tecnico appartenente al gruppo:

Questo filtro consente di selezionare i tecnici secondo il gruppo di cui fanno parte.

Colonna < x

La colonna "< x" visualizza il numero dei fascicoli aperti che devono essere risolti entro una certa data. Gli intervalli possono essere impostati nel file aam.ini del programma AssetCenter (si veda "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini").

Fascicoli da trattare

La scheda **Da completare** dei dettagli del pannello di controllo viene visualizzata soltanto se il dipendente connesso al database è membro di un gruppo di Helpdesk.

Consente di fare il punto sui fascicoli che gli sono assegnati.

Figura 11.3. Scheda Da completare dei dettagli del pannello di controllo

The screenshot shows a window titled 'Pannello di controllo' with three tabs: 'Gruppi', 'Tecnici', and 'Da completare'. The 'Da completare' tab is active and contains two tables. The first table, 'Fascicoli assegnati all'utente', has columns for 'Tecnico', 'In ritardo', '< 1o', '< 2o', '< 3o', '< 4o', and 'Oltre'. The second table, 'Fascicoli del gruppo, non assegnati a un tecnico', has columns for 'Gruppo', 'In ritardo', '< 1o', '< 2o', '< 3o', '< 4o', and 'Oltre'. At the bottom, there is a search field 'Fascicolo()' and a 'Chiudi' button.

Tecnico	In ritardo	< 1o	< 2o	< 3o	< 4o	Oltre
Colombo, Giuseppe	1	0	0	0	0	0

Gruppo	In ritardo	< 1o	< 2o	< 3o	< 4o	Oltre

Fascicoli assegnati all'utente

Contiene tutti i fascicoli assegnati al tecnico Helpdesk connesso al database.

Fascicoli del gruppo, non assegnati a un tecnico

Contiene tutti i fascicoli assegnati a un gruppo di cui fa parte il tecnico Helpdesk ma che non sono stati assegnati ad alcun responsabile Helpdesk.

Colonna < x

La colonna "< x" visualizza il numero dei fascicoli aperti che devono essere risolti entro una certa data. Gli intervalli possono essere impostati nel file **aam.ini** del programma AssetCenter (si veda "Manuale di riferimento: Amministrazione e utilizzazione avanzata", capitolo "File .ini").

Utilizzazione della tabella delle statistiche

Per accedere alla tabella delle statistiche, selezionare il menu Helpdesk/ Statistiche.

La tabella delle statistiche consente di ottenere una sintesi sull'attività dell'équipe di helpdesk per un dato periodo. Questa tabella è accessibile ai responsabili di gruppo, agli amministratori di helpdesk e all'amministratore di InfraCenter.

La tabella delle statistiche calcola le statistiche relative allo stato di avanzamento dei fascicoli Helpdesk. Ogni scheda offre tre viste diverse: per gruppo, per tipo di problema, per tecnico.

Colonna Gruppo:

- La colonna *Gruppo* presenta una vista gerarchica dell'albero dei gruppi di Helpdesk.
- Il numero di fascicoli helpdesk associati a un gruppo principale include anche i fascicoli associati ai sottogruppi. Per evitare confusione il nome del gruppo principale è seguito dalla menzione "(totale)" e uno pseudo sottogruppo con lo stesso nome consente di visualizzare il numero di fascicoli associati al solo gruppo principale.

- Questo pseudo sottogruppo appare solo in uno di questi due casi:
 - La casella *Assegnabile* (nome SQL: bAssignable) è selezionata per questo gruppo.
 - Alcuni fascicoli Helpdesk sono stati assegnati a questo gruppo prima che la casella *Assegnabile* (nome SQL: bAssignable) fosse deselezionata.

Filtro della tabella delle statistiche

Il filtro nella parte superiore della finestra della tabella delle statistiche consente di selezionare i fascicoli Helpdesk a seconda della loro data di apertura. Si potrà così visualizzare una sintesi relativa a tutti i fascicoli Helpdesk degli ultimi mesi.

"Dal" ... "Al"

Selezionare le date di inizio e di fine del periodo da esaminare. Le date selezionate saranno incluse nel periodo.

Colonna In corso

InfraCenter conserva i fascicoli per cui il campo *Stato* (nome SQL: seStatus) ha un valore diverso da *Concluso* e *Concluso e verificato*.

ATTENZIONE

La colonna *In corso* conta solo i fascicoli aperti nel periodo specificato dal filtro. Non conta i fascicoli in corso aperti prima di questo periodo.

Colonna Trattati

InfraCenter conserva i fascicoli il cui campo *Stato* ha il valore *Concluso* o *Concluso e verificato*.

Linea Non assegnato della tabella della sottoscheda Per gruppo

Si tratta di fascicoli non assegnati a nessun gruppo.

Linea Non assegnato della tabella della sottoscheda Per tecnico

Si tratta dei fascicoli non assegnati a nessun responsabile di fascicolo.

Colore dei grafici

Il colore dei grafici può essere modificato mediante il menu *Strumenti/ Opzioni*, scheda *Helpdesk*.

Aggiornamento

Utilizzare il menu *Finestra/Aggiorna*, il tasto F5 o il pulsante  per aggiornare la tabella d'analisi.

Per automatizzare l'aggiornamento, portare il cursore sul pulsante , cliccare sul pulsante destro del mouse e selezionare il menu *Configura*. Selezionare la casella *Ogni* e indicare la frequenza di aggiornamento.



October 17, 2001