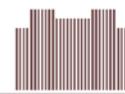


Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale EDOTTO

Disciplinare delle attività di Help Desk del servizio di Assistenza Tecnica e Applicativa

Versione 1.1

27 Luglio 2012



DIRITTI DI AUTORE E CLAUSOLE DI RISERVATEZZA

La proprietà del presente documento è regolata dal contratto tra Regione Puglia e il RTI Svimservice¹ – Almaviva – Consis. Tutti i diritti sono riservati.

A norma della legge sul diritto di autore e del Codice Civile è vietata la riproduzione di questo scritto o di parte di esso con qualsiasi mezzo elettronico, meccanico, per mezzo di fotocopie, microfilm, registratori e altro, salvo per quanto espressamente autorizzato.

Questo documento è consegnato anche a InnovaPuglia su disposizione della Regione Puglia.

Storia del Documento

Ver	Stato	Chi	Data	Memorizzato in:
1.00	BOZZA	SGA	01/03/2012	Disciplinare del Servizio di Help Desk
1.01			27/07/2012	Disciplinare del Servizio di Help Desk1.1

Storia delle Revisioni

Ver	Modifiche
1.00	Versione iniziale
1.01	...

Modifiche Previste

Non sono previste modifiche.

Tabella Redazione/Approvazione

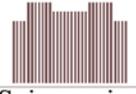
Responsabile redazione	
Svimservice	

¹ Società per azioni con socio unico – Direzione e Coordinamento Exprivia SpA



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE.....	3
2. GESTIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO	4
2.1. Modello organizzativo assistenza tecnico-applicativa	4
2.2. Gestione delle richieste	11
2.2.1. Diagramma di flusso interfunzionale.....	16
3. ORARI DI SERVIZIO.....	18
4. PRESIDI DI ASSISTENZA TERRITORIALE	22



1. Introduzione

Il presente documento descrive le attività e l'organizzazione del servizio di Help Desk previsto nell'ambito del Servizio di Assistenza Tecnica ed Applicativa di Edotto (NSISR).

In particolare illustra le interrelazioni tra i diversi livelli funzionali del servizio con la evidenziazione delle responsabilità e delle competenze dei team tecnici coinvolti.

Viene inoltre descritto l'iter delle richieste di assistenza inoltrate dall'utenza Edotto in relazione anche alla gestione dei ticket supportata dal sistema di trouble ticketing della suite IBM Tivoli Maximo.

2. Gestione Operativa del servizio

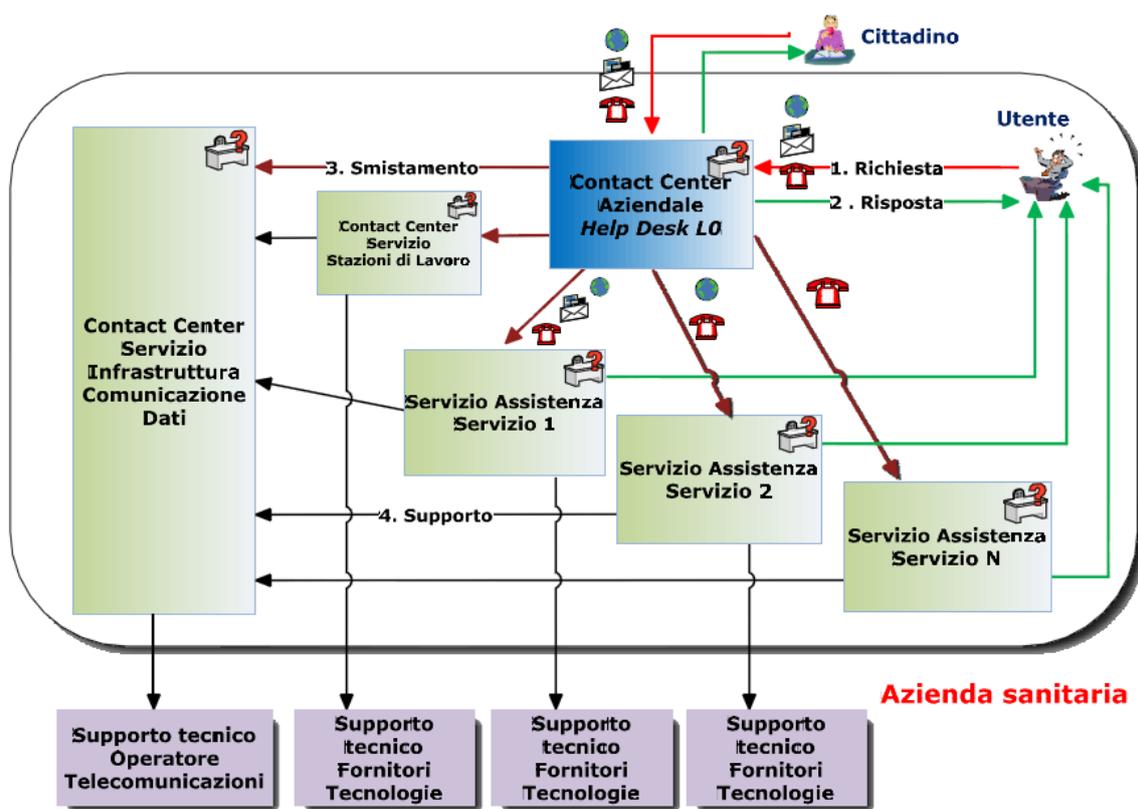
Il Servizio di Assistenza tecnico-applicativa ricopre un ruolo fondamentale nell'architettura del servizio offerto dal RTI e si innesta in maniera organica nei flussi organizzativi della fornitura, per garantire alle strutture operative della Regione la fruibilità ottimale degli strumenti a disposizione, sia in termini di continuità che di funzionalità. Il modello organizzativo prevede una struttura multilivello, con aree di competenza specialistica e modalità multiple di accesso e di intervento, funzionali al tipo di assistenza richiesto. Per la gestione del Servizio di Assistenza il RTI si avvarrà di un sistema di Trouble Ticketing che funzionerà come facilitatore del processo d'intervento e consentirà il tracciamento e la storicizzazione delle richieste e delle soluzioni.

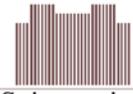
2.1. Modello organizzativo assistenza tecnico-applicativa

Il processo di erogazione del servizio di Assistenza di Edotto (N-SISR) si colloca all'interno del Modello organizzativo unitario proposto dal RTI.

Il RTI, facendo proprio l'obiettivo della Regione di *'unificazione dei modelli organizzativi di governo delle infrastrutture e dei sistemi informativi delle singole realtà aziendali (ASL, Aziende Ospedaliere, Assessorato alle Politiche della Salute) e degli Enti del SSR fermo restando l'autonomia attuativa del modello da parte della singola realtà aziendale'*, propone la fornitura di una infrastruttura per il Problem Management che permette la realizzazione di un Unico modello per l'Assistenza Aziendale e per Edotto (N-SISR).

Al riguardo si rammenta che il modello organizzativo di assistenza aziendale delineato dalla Regione e rappresentato nella seguente figura prevede sostanzialmente:

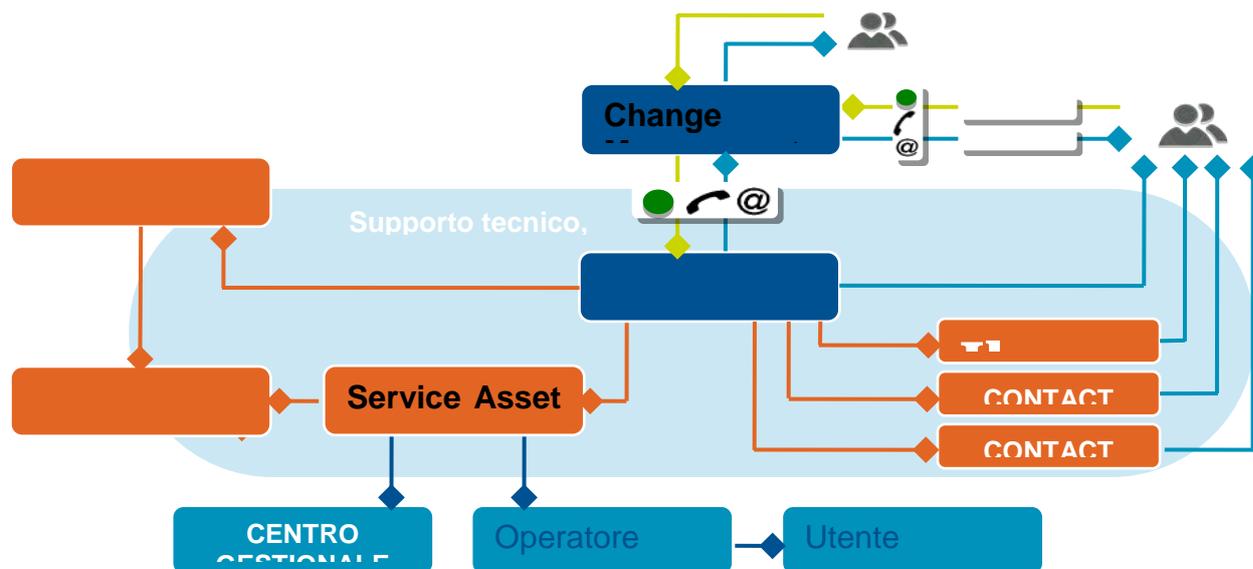




1. **Un Contact Center Aziendale**, che rappresenta il servizio di assistenza unificato di primo livello (denominato anche **Help Desk di Livello 0**) di responsabilità della struttura sanitaria: tale help desk rappresenta il primo ed unico punto di contatto per tutta l'utenza di tutti i servizi organizzati ed erogati dalla struttura sanitaria. Il Contact Center Aziendale ha il compito di interagire con l'utenza: rispondendo direttamente alle richieste di assistenza; rispondendo alle richieste dopo un'interazione con Contact Center specializzati; trasferendo, per problematiche di significativa complessità, la richiesta all'opportuno servizio di assistenza
2. **Servizi di Assistenza Servizio X**, che rappresenta il servizio di assistenza relativa ad uno specifico servizio. Il Contact Center di Servizio ha il primario compito di rispondere alle richieste sottoposte dalle utenze che non sono risolvibili in autonomia dal Contact Center Aziendale.
3. **Contact Center Servizio Infrastruttura di Comunicazione**: rappresenta il servizio di assistenza tecnica relativa al servizio di comunicazione dati avente l'obiettivo di realizzare e gestire le infrastrutture ed i servizi di comunicazione dati su scala locale e geografica
4. **Contact Center Servizio Stazioni di Lavoro**: rappresenta il servizio di assistenza tecnica relativa al servizio di gestione delle stazioni di lavoro.

I precedenti servizi si avvalgono inoltre di strutture di assistenza esterne quale, ad esempio, quelle degli operatori di telecomunicazione, dei fornitori di tecnologie di base, dei fornitori delle soluzioni applicative.

Rispetto a tale quadro di riferimento, l'Assistenza tecnico-applicativa di Edotto (N-SISR) si configura come uno specifico Contact Center di Servizio (di cui al precedente punto 2.) organizzato secondo il modello, rappresentato in figura, che prevede:



1. Il Contact Center Edotto (N-SISR) (denominato anche **Help Desk di Livello 1 Edotto**) che rappresenta il punto primario di riferimento per problematiche relative al servizio Edotto Aziendale. Il Contact Center Edotto (N-SISR) assume in carico le richieste di assistenza trasferite dal Contact Center Aziendale (Help Desk di Livello 0) **ovvero pervenute direttamente dagli utenti Edotto (N-SISR)** e governa l'intero ciclo di vita della richiesta.
2. Presidio Assistenza Territoriale che rappresenta la struttura di assistenza che opera sul territorio per eseguire interventi sul campo ovvero presso le sedi di utenza. La struttura opera su indicazione del Contact Center Edotto (N-SISR) fornendo assistenza all'utenza rientrante nel proprio ambito territoriale di competenza.

Il Servizio di Assistenza tecnico-applicativa Edotto (N-SISR) si avvale delle competenze specialistiche dell'Help Desk di Secondo e Terzo livello per le problematiche che richiedono specifiche competenze tecnico applicative e non risolvibili dal primo livello di assistenza.

In questo contesto organizzativo l'operatore del Contact Center Aziendale (l'Help Desk di livello 0), utilizzando la piattaforma per il Problem Management in carico al Servizio di Assistenza Tecnico Applicativa Edotto (N-SISR), dovrà per ogni richiesta di assistenza in ambito Edotto effettuare le seguenti operazioni:

- instaurare il contatto telefonico con l'utente, identificarlo accedendo ai dati relativi all'Asset



- nel caso di apertura di un Ticket effettuato via Web, contattare l'utente interessato e completare il cartellino con le informazioni di corredo
- in base alle segnalazioni ricevute, registrare la richiesta sulla piattaforma di Trouble Ticket offerta, individuare la tipologia del problema e, se di competenza Edotto, attivare il Servizio di Assistenza Edotto (NSISR)
- qualora non fosse di competenza Edotto (NSISR), l'operatore del Contact Center Aziendale può attivare il flusso (workflow) del Trouble Ticket relativo all'altro Servizio di Assistenza.

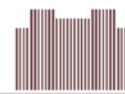
Quindi il Servizio di Assistenza Tecnico Applicativa di Edotto (NSISR) verrà attivato dal Contact Center Aziendale (Help Desk di livello 0) ovvero direttamente dagli operatori Edotto offrendo un unico punto di accesso dove:

- ottenere informazioni sui servizi erogati dal sistema informativo
- chiedere assistenza sull'uso dei servizi e delle applicazioni
- segnalare eventuali problemi di funzionamento

Il modello proposto per il servizio di Help Desk N-SISR è frutto dell'esperienza maturata nel corso degli anni nell'ambito di servizi analoghi orientati a gestire situazioni complesse e articolate e nel SISR stesso.

Infatti da una analisi delle esigenze già censite nell'ambito del sistema SISR, possiamo schematizzare nel seguente prospetto le situazioni più comuni, relativamente alle richieste giunte al servizio di help-desk:

SISR - PRINCIPALI MOTIVI DI RICHIESTE PERVENUTE AL SISR			HD L0	HD L1
INFORMAZIONI	ELABORAZIONI	QUANDO VERRA ELABORATA LA RICHIESTA EFFETTUATA ?		X
		E' STATA ELABORATA LA RICHIESTA EFFETTUATA ?		X
	REPORT	SONO STATE EFFETTUATE LE STAMPE RICHIESTE ?		X
				X
	APPLICATIVO	NON MI RICORDO COME SI EFFETTUA QUESTA OPERAZIONE		X
			X	
	VARIE			X
PROBLEMI	APPLICATIVO	E' COMPARSO UN MESSAGGIO DI ERRORE ...		X
		E' COMPARSO CONNESSIONE IMPOSSIBILE CON BACK END	X	
		HO PROBLEMI CON IL PC	X	
		HO PROBLEMI CON UNA PERIFERICA		
		NON RIESCO AD ACCEDERE ALL'APPLICATIVO		X
	RILEVO LENTEZZA SULL'APPLICATIVO		X	
	RETE	NON RIESCO AD ACCEDERE AL DOMINIO	X	
		HO PROBLEMI A UTILIZZARE IL SISTEMA TS	X	
		SI E' STRAPPATO IL CAVO DI RETE	X	
	VARIE			



Il Servizio di Assistenza Tecnico Applicativa Edotto (NSISR) nella sua globalità, basato su un punto primario di accesso, viene pertanto erogato su tre livelli di assistenza:

- **Help Desk di 1° livello (*Contact Center Edotto (NSISR)*):**
 - costituisce il presidio dei servizi di assistenza agli utenti finali attraverso un singolo punto di contatto;
 - risolve i problemi in linea o con un accesso presso l'utente, o li assegna alle strutture interne competenti (HD 2° Livello o HD 3° Livello);
 - è organizzato logisticamente su più sedi ed è strutturato in 7 Gruppi operativi: 6 presso le ASL ed uno presso l'Assessorato.
- **Help Desk di 2° livello:**
 - è il livello specializzato decentrato costituito dal gruppo di tecnici preposto alla *Gestione dei Centri Servizi Edotto (NSISR) Aziendali* e del *Centro Servizi Edotto (NSISR) Regionale e Assessorato*;
 - risolve i problemi che richiedono un'analisi più approfondita non risolvibile con le informazioni in possesso al primo livello; qualora non in grado di addivenire ad una soluzione inoltra il problema al terzo livello di assistenza;
 - è organizzato logisticamente su più sedi ed è strutturato in 8 Gruppi operativi: 6 presso le ASL, uno presso l'Assessorato e uno presso Innovapuglia;
- **Help Desk di 3° livello:**
 - è il livello specialistico centralizzato composto dal gruppo tecnico *Specialistico Applicativo e Sistemistico* con competenze specifiche nei diversi ambiti tecnologici del sistema.
 - è organizzato logisticamente nella sede di Svimservice;

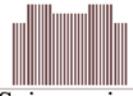
Di seguito si descrivono le attività ed il ciclo di vita del Ticket relativi alle richieste di assistenza.

Help Desk di Primo Livello

L'Help desk di primo livello svolge le seguenti attività :

- risponde alla telefonata dell'HD di livello "0" o agli utenti Edotto (NSISR).
- prende in carico il Ticket aperto dal Contact Center Aziendale e ne completa la stesura: distingue la tipologia del problema e ne assegna la priorità; laddove necessario può prendere contatto con l'utente finale per acquisire maggiori informazioni rispetto a quelle rese disponibili dall'HD0
- effettua l'analisi e, in base alle informazioni a disposizione sul repository di Database dei Known- Errors, risolve il malfunzionamento
- nel caso di mancata risoluzione del problema, attiva l'Help Desk di 2° o 3° Livello, trasferendo il Trouble Ticket e la telefonata in corso al gruppo di competenza
- chiude l'intervento, eventualmente contattando l'utente, sia che sia stato risolto all'interno del primo livello, sia che sia stato risolto dal secondo o terzo livello presso le sei sedi ASL e la sede Assessorile.

Help Desk di Secondo Livello



Il servizio di Help desk di 2° Livello è attivato dal servizio di Help desk di 1° Livello che ha assegnato il problema al gruppo di competenza.

E' il livello specializzato ed è costituito da:

- **Gruppo Gestione Centro Servizi NSISR Aziendale**
E' il Gruppo che ha in carico il Centro Servizi Aziendale. Questo gruppo è formato da un nucleo stabile di risorse, che lavorano presso il CS Edotto (NSISR) Aziendale, che provvedono alla gestione ed al corretto funzionamento dei sistemi Edotto (NSISR) installati presso l'Azienda.
- **Gruppo Gestione Centro Servizi Edotto (NSISR) Regionale**
E' il Gruppo di operatori e sistemisti che hanno in carico il Centro Servizi Regionale. Questo gruppo è formato da un nucleo stabile di risorse, che lavorano presso il CS Edotto (NSISR) Regionale a Tecnopolis, che provvedono alla gestione ed al corretto funzionamento dei sistemi N-SISR installati presso il CS Regionale.

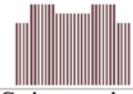
Le attività possono essere così sintetizzate:

- analisi della richiesta d'intervento, con verifica della corretta attribuzione al proprio gruppo. Nel caso di errata assegnazione restituisce il ticket dando indicazione del corretto gruppo di assegnazione;
- analisi del malfunzionamento tramite gli strumenti di Monitoring e di debug a disposizione, eventualmente smista il ticket al successivo Help Desk di livello 3;
- risoluzione del problema tramite uno dei possibili seguenti interventi:
 - attivazione di un intervento di manutenzione correttiva
 - attivazione di un intervento di manutenzione evolutiva
 - supporto all'utenza per il corretto utilizzo delle funzioni applicative per il tramite dell'HD di 1° livello e di livello 0
 - attivazione di fornitori terzi, nel caso di problemi hardware
 - attivazione delle attività di innalzamento di release software, per quanto riguarda Software di base e di ambiente
- documentazione dell'intervento eseguito nel sistema di Trouble Ticket e trasferimento del Ticket, fornendo al primo livello le informazioni necessarie per chiudere la richiesta

Help Desk di terzo Livello

Il servizio di Help desk di 3° Livello è attivato dal servizio di Help desk di 1° Livello o di 2° Livello. Esso è costituito da

- **Gruppo Supporto Specialistico Applicativo e Sistemistico (Livello 3)**
E' il Gruppo a cui è delegato di intervenire per una analisi più approfondita laddove gli altri gruppi di secondo livello non siano stati in grado di risolvere il malfunzionamento o problema. Il gruppo di Supporto Specialistico Applicativo e Sistemistico, che risiede presso la sede di Svimservice, sarà collegato ai centri Servizi Edotto (NSISR) per le funzionalità di diagnosi remota ed intervento.



Le attività a carico di questo livello sono similari a quelle del livello 2° ma con l'impiego di risorse specialistiche con competenze specifiche nelle diverse componenti tecnologiche del sistema e che hanno partecipato attivamente nella realizzazione di Edotto (NSISR). Le attività contemplate da questo livello di assistenza sono:

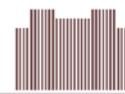
- analisi della richiesta d'intervento, con verifica della corretta attribuzione al proprio gruppo. Nel caso di errata assegnazione restituisce il ticket dando indicazione del corretto gruppo di assegnazione
- analisi del malfunzionamento tramite gli strumenti di Monitoring e di debug a disposizione
- risoluzione del problema tramite uno dei possibili seguenti interventi:
 - attivazione di un intervento di manutenzione correttiva
 - attivazione di un intervento di manutenzione evolutiva
 - supporto all'utenza per il corretto utilizzo delle funzioni applicative per il tramite dell'HD di 1° livello e di livello 0
 - attivazione di fornitori terzi, nel caso di problemi hardware
 - attivazione delle attività di innalzamento di release software, per quanto riguarda Software di base e di ambiente
- documentazione dell'intervento eseguito nel sistema di Trouble Ticket e trasferimento del Ticket, fornendo al primo livello le informazioni necessarie per chiudere la richiesta

Fornitori terzi Edotto (NSISR)

A seguito delle attività di analisi finalizzate alla risoluzione del malfunzionamento, l'HD di primo livello e secondo livello possono attivare i fornitori esterni per un loro intervento coerente con i livelli di servizio.

I fornitori terzi Edotto (IBM, Cisco, Oracle, Microsoft, RedHat, etc.) verranno attivati attraverso i canali che gli stessi fornitori renderanno disponibili: Numero Verde, servizi e-mail, servizi Web, etc.. L'operatore di Help Desk che avrà attivato il fornitore terzo avrà cura di registrare sul sistema di Trouble Ticket le informazioni relative all'intervento richiesto (intervento hardware per sostituzione o riparazione apparato, richiesta informazioni o risoluzione di bugs in caso di software di base e d'ambiente) e la modalità con cui l'intervento viene svolto (sostituzione parziale o totale dell'apparato hardware, patches o workaround per il software di base e d'ambiente).

Alla risoluzione dell'intervento, l'operatore di Help Desk avrà il compito di chiudere il ticket.



2.2. Gestione delle richieste

L'Help Desk Edotto (NSISR) (HD di I livello) oltre al ruolo di front-office verso l'Help Desk di livello 0 per tutte le esigenze legate all'esercizio di Edotto, coordina le attività di assistenza fino alla soluzione del problema/richiesta.

Il servizio è accessibile da parte di un qualunque utente di Edotto per tramite della mediazione del Contact Center Aziendale tramite i seguenti canali di comunicazione (uno per ciascun Contact Center Edotto (NSISR) Aziendale):

1. servizio telefonico
2. fax
3. posta elettronica
4. applicazione web (Web ticketing).

Prima dell'avvio in esercizio di Edotto con un congruo anticipo di 30 gg verranno forniti i riferimenti (nr. telefonico, indirizzo e-mail nr fax , URL web) da comunicare agli utenti per l'utilizzo dei canali di accesso al servizio.

Nel prosieguo vengono descritti i principali passi operativi relativi alla *gestione delle richieste* di assistenza, in particolare la tabella sotto riportata definisce le correlazioni temporali delle azioni previste dal Servizio rispetto anche al canale di accesso utilizzato.



Richiesta	Canale				
	Responsabilità	Telefonia	FAX	Posta Elettronica	Web
• Sottomissione	Utente Edotto H.D. Liv.0 Aziendale	Data/ora ricez. chiamata	Data/ora ricezione fax	Data/ora ricezione e-mail	Data/ora invio form
• Ricevimento • Presa in carico Apertura ticket	H.D. Liv.1 Edotto	Data/ora ricez. chiamata	Massimo entro 1 ora dalla ricezione della richiesta	Massimo entro 1 ora dalla ricezione della richiesta	Massimo entro 1 ora dalla ricezione della richiesta
• Analisi 1° livello	H.D. Liv.1 Edotto				
• Presa in carico (eventuale) 2°livello/ 3°livello	H.D. Liv.2 o Liv.3 Edotto	Data/ora presa in carico ticket			
• Analisi (eventuale) 2°livello/3°livello					
• Risoluzione (eventuale) 2°livello/3°livello		Data/ora trasferimento ticket Livello 1 con risoluzione			
• Chiusura tecnica	H.D. Liv.1 Edotto	Data/ora risoluzione del problema			
• Chiusura amministrativa (Chiusura ticket)	H.D. Liv.1 Edotto	Data/ora registrazione da parte operatore			Data/ora invio form da parte operatore

Le richieste di assistenza inviate a mezzo fax, e-mail e Web nelle ore di non presidio del servizio verranno prese in carico il giorno successivo di presidio.

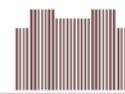
Ricevimento e analisi al 1° livello

La procedura viene innescata dall'arrivo di una richiesta dal servizio di Help Desk di livello 0 (Aziendale) o da un utente Edotto. Le richieste di servizio possono essere classificate come:

- Informazioni,
- Supporto funzionale (nei vari processi applicativi),
- Richieste di manutenzione,
- Supporto tecnico.

In tutti i casi l'operatore completa in tutte le sue parti il ticket registrando tutte le informazioni specifiche della segnalazione. Data ed ora di apertura della chiamata vengono registrate automaticamente dal sistema.

Una volta aperto il ticket, l'operatore effettua un'analisi di 1° livello del problema. Nel caso di richieste informative o di assistenza all'uso di dotazioni HW e SW di base ovvero di supporto funzionale per le diverse applicazioni, l'operatore cerca di soddisfare la richiesta e, in caso positivo, chiude il ticket direttamente al 1° livello, in caso negativo assegna il ticket al gruppo competente di 2° livello o di 3° livello.



Help Desk di 2° livello

L' Help Desk di 1° livello mantiene in ogni caso il controllo del ticket per quel che riguarda i tempi di presa in carico e soluzione del 2° livello e, in caso di superamento delle soglie previste, mette in atto procedure di escalation verticale. Il gruppo di 2° livello a cui viene assegnato il ticket potrebbe immediatamente accorgersi (dalla tipologia del problema) di un'errata assegnazione dell'operatore di Help Desk di I livello: in tal caso rifiuta il ticket che ritorna in carico al 1° Livello perchè si provveda ad una diversa assegnazione. In assenza di tale evenienza, il gruppo di 2° livello provvede a prendere in carico il ticket.

Analisi del problema

L'esperto del Secondo Livello valuta la diagnosi effettuata dal Primo Livello, effettua un supplemento di analisi della richiesta dell'utente eventualmente richiedendo un intervento on site della struttura di assistenza territoriale e provvede:

1. ad evadere normalmente la richiesta;
2. oppure, nel caso di una diagnosi che richiede l'intervento di particolari e specifici interventi specialistici, a richiedere l'intervento del Terzo Livello di assistenza inoltrandogli il ticket in esame;

Nel caso di risoluzione del problema, o comunque soddisfatta la richiesta di assistenza, l'esperto di Secondo Livello trasferisce il ticket al 1° livello garantendo la rispondenza della soluzione offerta alle aspettative dell'utente.

Help Desk di 3° livello

Anche per le richieste di assistenza inoltrate al Terzo Livello, l'Help Desk di 1° livello mantiene in ogni caso il controllo del ticket per quel che riguarda i tempi di presa in carico e soluzione e, in caso di superamento delle soglie previste, mette in atto procedure di escalation verticale. Il gruppo di 3° livello a cui viene assegnato il ticket potrebbe immediatamente accorgersi (dalla tipologia del problema) di un'errata assegnazione dell'operatore di Help Desk di I livello: in tal caso rifiuta il ticket che ritorna in carico al 1° Livello perchè si provveda ad una diversa assegnazione. In assenza di tale evenienza, il gruppo di 3° livello provvede a prendere in carico il ticket.

Analisi del problema

Il gruppo di specialisti del Terzo Livello valuta la diagnosi effettuata dal Primo e Secondo Livello, eventualmente effettua un supplemento di analisi della richiesta dell'utente ed evade normalmente la richiesta. In qualsiasi caso, una volta risolto il problema, o comunque soddisfatta la richiesta di assistenza, l'esperto di Terzo Livello trasferisce il ticket al 1° livello garantendo la rispondenza della soluzione offerta alle aspettative dell'utente. Qualora non riuscisse a risolvere il problema, attiva un supporto specializzato nella tematica in esame o, eventualmente, un pool di esperti nel caso il problema fosse 'cross' tra più competenze, o un intervento on site presso la sede dell'utente, o un fornitore esterno

Chiusura del ticket (1° livello)

In ogni caso il problema è chiuso effettivamente dallo stesso punto di accesso, cioè dal 1° Livello che valida la chiusura tecnica contattando direttamente l'utente e verificando l'esito, così da monitorare l'intero processo di assistenza e garantire l'efficacia dell'intervento di assistenza. Ovviamente l'informativa all'utente deve pervenire per il tramite dell'HD di livello 0 aziendale, avendo il Livello 1 solo il compito di effettuare una verifica di soddisfazione.

Gestione del ticket

La Gestione del ticket si compone delle seguenti fasi di apertura ticket, risoluzione ed escalation, chiusura ticket. E' supportata dalla piattaforma di gestione dei Trouble Ticket proposta per la



tracciatura delle richieste di assistenza secondo il workflow predefinito. Gli operatori, insieme a tutte le strutture coinvolte nella fase di escalation della richiesta, sono parte attiva nelle attività di popolamento della Base dati di Known Error contribuendo all'inserimento delle proposte di soluzioni a problemi ricorrenti. L'utente che ha aperto un ticket, può, in qualunque momento, richiedere lo stato di risoluzione del problema segnalato. Il servizio Help Desk fornirà, le informazioni relative allo stato della risoluzione (da iniziare, in corso, conclusa), alla struttura a cui il problema è stato assegnato e la data prevista di risoluzione, se il problema è ancora aperto.

Apertura Ticket

E' la fase relativa all'accoglienza di una richiesta utente e conseguente apertura di un ticket. L'operatore di Help Desk (di Livello 0, se la richiesta perviene al Contact Center Aziendale, o di Livello 1, se la richiesta perviene al Contact Center Edotto) riceve la richiesta (telefono, fax, e-mail, web), procede all'identificazione dell'utente con la strumentazione a disposizione individuando, nella fase di apertura del ticket, tutti i dati identificativi dell'utente ed i dati riguardanti la strumentazione a disposizione dell'utente stesso (Asset).

Tutte le informazioni inerenti le richieste vengono quindi registrate in un ticket elettronico. Il ticket rappresenta il protocollo elettronico utilizzato per seguire e rappresentare l'evoluzione della richiesta, dal momento della sua apertura fino alla sua chiusura.

Qualora la segnalazione non sia sufficientemente descritta, l'operatore contatta l'utente per ottenere ulteriori informazioni.

All'inizio del turno della mattina, gli operatori di Help Desk effettuano le attività di presa in carico delle richieste pervenute durante il periodo di servizio non presidiato (fax, e-mail, ...).

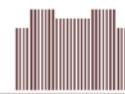
Associazione della richiesta

La richiesta di assistenza proveniente dall'utente può essere classificata secondo categorie predefinite:

- richieste
 - di assistenza sull'utilizzo di un'applicazione
 - di assistenza su risorse dell'infrastruttura tecnologica
 - di tipo informativo su servizi erogati dal Raggruppamento
 - di erogazione di servizi
 - di modifica dell'infrastruttura tecnologica (IMAC =Installazione, Movimentazione, Aggiunta e Cambiamento)
 - di modifica dei parametri di configurazione dell'utenza
- problemi
 - segnalazione di indisponibilità o di malfunzionamento applicativo
 - segnalazione di indisponibilità o di malfunzionamento dell'infrastruttura tecnologica.

L'associazione ad una categoria di problemi avviene utilizzando un database di problemi che costituisce laBase dati del Know Error. Le principali responsabilità dell'operatore nella gestione delle richieste utente,successivamente all'apertura del ticket, registrazione degli estremi della richiesta, qualificazione del problema,sono le seguenti:

- assegnare la priorità e la gravità del problema
- fornire una prima od una completa risoluzione al problema o alla richiesta



- scalare il problema agli opportuni gruppi di competenza interni od esterni al Fornitore, ove la risoluzione esuli dalle possibilità risolutive dell'Help Desk per competenza o per strumenti.

Quando, come nell'ultimo caso, il problema esce dai confini del Servizio Help Desk, sia che rimanga nell'ambito del Fornitore sia che esso si affidi a terze parti, l'operatore è tenuto a mantenere la gestione del problema, a controllarne l'avanzamento e a garantirne la tempestiva e efficace risoluzione.

Assegnazione di Gravità e Priorità

All'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, l'operatore dell' Help Desk di Livello 1 provvede ad analizzare la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità è assegnata secondo criteri d'impatto sull'utenza. In base al livello di compromissione del servizio ed ai carichi di lavoro in corso, viene assegnata al problema una priorità secondo tre livelli.

Resta inteso che tutte le segnalazioni saranno evase secondo i Livelli di Servizio e che durante il periodo di validità del contratto i criteri di definizione dei livelli di gravità e priorità potranno essere valutati ed adattati sulla base di esigenze specifiche (ad esempio utenze, applicazioni o sistemi ad elevato impatto sui processi amministrativi).

Risoluzione ed escalation

E' la fase in cui vengono eseguite tutte le attività necessarie ad evadere la richiesta utente. Gli operatori fanno in modo da rendere più elevato possibile il numero delle richieste risolte nell'ambito del servizio direttamente al primo contatto e, a tale scopo, si avvalgono del supporto del sistema di Know Error e della possibilità di accedere agli applicativi.

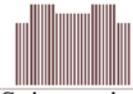
Qualora a fronte della ricezione della richiesta e di apertura del ticket, l'operatore di HD di livello 1 è in grado di risolvere direttamente il problema, si chiude il ticket. Se, invece, la richiesta non può essere risolta dal HD livello 1 in autonomia, il ticket viene assegnato ai gruppi di competenza di livello superiore, sollecitando la chiusura dell'intervento in prossimità del raggiungimento della soglia dei livelli di servizio concordati.

Con il termine escalation si intende il "percorso" che un ticket aperto può percorrere all'interno dell'intera organizzazione che eroga il servizio di assistenza durante il suo ciclo di vita. Si possono avere le diverse modalità di Escalation descritte in paragrafi successivi.

Escalation all'interno del Servizio Help Desk

Come descritto nei precedenti paragrafi, all'interno dell'Help Desk sono previsti livelli di competenza differenziati, alcuni dei quali possono all'occorrenza fungere da specialisti interni, altri operatori anche senza particolari specializzazioni possono operare alternativamente in back-office per gestire i picchi di chiamate ed ottimizzare l'efficienza delle attività. Il processo di escalation previsto per Edotto, come ampliamento descritto nei paragrafi precedenti, prevede oltre al Livello 1, ulteriori due livelli di competenze: Help Desk di livello 2 ed Help Desk di livello 3. Per ciascuno di questi livelli, parimenti al livello 1, viene tracciata la presa in carico e il rilascio del ticket di assistenza.

Escalation verso Soggetti terzi



Il Raggruppamento è responsabile dei livelli di servizio proposti. Qualora nel processo di gestione chiamata di cui l'Help Desk è responsabile intervengano soggetti terzi, il Raggruppamento terrà sotto controllo comunque i tempi di intervento.

Nell'ambito dell'attività di escalation e risoluzione, viene effettuata una verifica sull'esistenza di un eventuale problema principale cui risulti associabile la richiesta oggetto di diagnosi. Nel caso in cui tale associazione sia possibile la richiesta seguirà la risoluzione del problema primario. Una volta identificata la soluzione (anche attraverso le eventuali escalation), si procede con le attività di verifica. Si verifica la realizzazione e il completamento di tutte le attività relative alla risoluzione del Problema.

Si verifica, ad esempio, se la soluzione applicata al problema principale sia risolutiva anche per i problemi associati. Si aggiorna tutta la documentazione, la Base di Conoscenza per il sistema di Knowledge Management e si termina il ciclo del ticket.

Chiusura del ticket

La chiusura definitiva del ticket viene effettuata dall'operatore dell'Help Desk di livello 1 direttamente, a fronte della risoluzione del problema, o in seguito alla "chiusura tecnica" dell'intervento comunicata da altri gruppi di competenza scalati (HD Livello 2 o Livello3). In questo ultimo caso l'operatore procede alla chiusura solo dopo aver verificato con l'utente il buon esito dell'intervento. In caso di Escalation, una richiesta è considerata evasa solo quando tutti i ticket nella catena sono stati chiusi. In sintesi si distinguono i casi di seguito descritti.

Chiusura primo livello, chiusura amministrativa

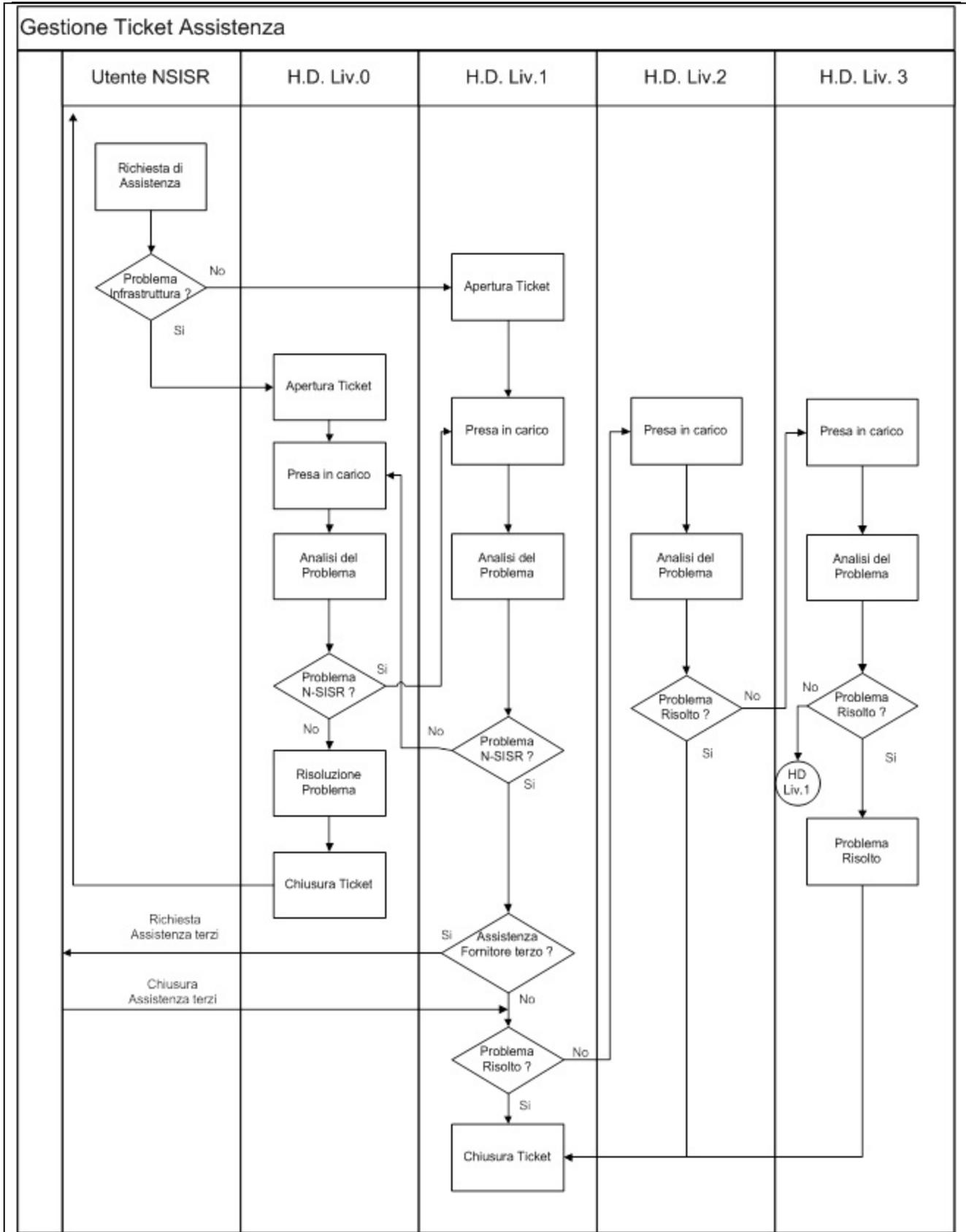
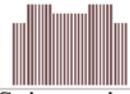
Nei casi in cui la soluzione del problema viene effettuata in linea con l'utente, l'operatore di help desk di 1° livello effettua direttamente la chiusura del ticket. Nel caso di coinvolgimento di soggetti terzi per la risoluzione della richiesta, è sempre necessaria una verifica dell'esito della prestazione del soggetto terzo (attività svolta dall'HD di 1° livello) e la conseguente rendicontazione tecnica contabile e amministrativa della prestazione. Dopo 7 giorni di attesa del feedback ed in assenza di risposta, il sistema forza la chiusura della chiamata (chiusura d'ufficio). L'avvenuta chiusura amministrativa richiede la verifica dell'esito da parte dell'Help Desk di primo livello, che verifica dell'efficacia dell'intervento entro 5 gg. solari.

Chiusura secondo livello o terzo livello

Nei casi di inoltro al secondo livello, la chiusura viene gestita dal possessore del ticket che provvede ad effettuare la "chiusura tecnica" del ticket. L'Help Desk di 1° livello, verificando l'effettiva evasione della richiesta, provvede alla chiusura amministrativa del ticket. Nel caso in cui dovesse risultare che la richiesta è stata evasa in maniera insoddisfacente, l'operatore di front-office riassegna lo stesso ticket al secondo livello di pertinenza.

2.2.1. Diagramma di flusso interfunzionale

Il seguente diagramma descrive in maniera schematica il processo di "apertura – chiusura ticket", con i ruoli operativi coinvolti.





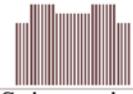
3. Orari di servizio

Il servizio di Help Desk garantirà la copertura del Servizio secondo i seguenti periodi e con le diverse modalità disponibili:

Periodo copertura	Orario	Tipologia del servizio
Lunedì – Venerdì (non festivi)	7.00 – 18.00	<u>Servizio presidiato</u> di Help Desk, erogato da operatori del RTI
Sabato (non festivo)*	8.00 – 13.00	<u>Servizio presidiato</u> con una sola risorsa a livello regionale e per le sole Aree di <i>Accettazione d’Urgenza</i> , <i>Gestione Ricoveri</i> e <i>Sistema Trasfusionale</i>
Lunedì – Venerdì*	00.00 – 07.00 18.00 – 24.00	<u>Servizio non presidiato</u> con <i>Reperibilità Telefonica</i> Servizio erogato con una sola risorsa a livello regionale e per le sole Aree di <i>Accettazione d’Urgenza</i> , <i>Gestione Ricoveri</i> e <i>Sistema Trasfusionale</i>
Sabato*	13.00 – 24.00	
Domenica e festivi*	Intera giornata	
Tutti i giorni*	00.00 – 24.00	<u>Servizio non presidiato</u> E’ possibile inviare le segnalazioni utilizzando i seguenti canali: <ul style="list-style-type: none"> • Email • Fax • Segreteria Telefonica • Web Trouble Ticket Al di fuori della copertura garantita dal <i>Servizio presidiato di Help Desk</i> , le segnalazioni saranno prese in carico al successivo periodo di presidio Help Desk.

(*) Si evidenzia che per i primi sei mesi, il Servizio sarà erogato per tutte le aree applicative, come meglio esplicitato nel seguito del presente paragrafo.

L’Help Desk presidiato nei giorni dal lunedì al venerdì viene esteso da 9 a 11 ore per ciascun giorno, come elemento distintivo e migliorativo. In effetti in molte Asl gli sportelli distrettuali situati negli ambulatori e poliambulatori pubblici iniziano la loro attività alle 7.00 di mattina, in quanto già a quell’ora inizia l’afflusso dei pazienti che accedono ai servizi di laboratorio d’analisi per i prelievi ed agli altri ambulatori specialistici, per cui vi è necessità di attivare gli sportelli



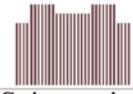
addetti alla prenotazione e soprattutto alla riscossione del ticket (compartecipazione alla spesa sanitaria). Nella realtà quasi tutti i siti in cui sono ospitati gli sportelli di Cassa Ticket e di CUP coincidono anche con gli sportelli di Anagrafe Assistibili e spesso gli assistiti effettuato le operazioni di anagrafe sanitaria proprio in occasione degli accessi ai servizi sanitari per usufruire di prestazioni specialistiche. Peraltro proprio a quell'ora inizia in molti Istituti di Ricovero l'accettazione dei ricoveri programmati, in quanto i pazienti devono presentarsi il prima possibile per rientrare nel ciclo giornaliero di visite ed esami. Per questi motivi è importante che sin dalle ore 7.00 sia disponibile il servizio di assistenza tecnica ed applicativa onde risolvere o prendere in carico tutte le richieste di assistenza che già a quell'ora dovessero essere rivolte dagli utenti. Peraltro alle 7.30 inizia l'orario di servizio in quasi tutti gli uffici amministrativi delle Aziende Sanitarie, come rappresenta l'orario di inizio presso l'Assessorato alle Politiche della Salute, pertanto a partire dalle 7.30 tutti gli uffici dell'Assessorato e delle Aziende Sanitarie sono pienamente operativi e può dispiegarsi il carico di lavoro derivante dalle richieste di assistenza. Parimenti sono vari gli sportelli di Anagrafe Sanitaria che restano aperti sino alle 18.00. E comunque solitamente l'attività di dimissione negli Istituti di Ricovero prosegue proprio fino alle 18.00 per consentire ai pazienti di tornare a casa con l'assistenza dei parenti (alle 18.00 solitamente ha inizio l'orario delle visite). Peraltro nei giorni di Martedì e Giovedì alle 18.00 termina l'orario di servizio di "rientro" presso gli uffici dell'Assessorato, rientri che, anche in giorni diversi, sono effettuati anche presso le ASL. Per questi motivi è utile che sino alle 18.00 sia sempre disponibile un servizio di assistenza che soddisfi le esigenze degli utenti, senza rinviarle al giorno successivo.

L'Help Desk presidiato del sabato, offerto come ulteriore elemento distintivo e migliorativo compreso nel canone di assistenza, sarà garantito da una sola risorsa a livello regionale e per le sole Aree di Accettazione d'Urgenza, Gestione Ricoveri e Sistema Trasfusionale le cui Unità Operative sono attive anche il sabato. Tuttavia, a fini sperimentali, nel primo semestre di esercizio il servizio di assistenza presidiato di sabato ed in reperibilità telefonica sarà erogato in relazione a tutte le Aree Applicative di Edotto, con riferimento alla seguente casistica:

- Situazioni di blocco del software che impediscono del tutto l'utilizzo del sistema
- Situazioni di blocco del software che impediscono l'utilizzo di funzioni la cui fruizione non può essere rinviata ad altro momento
- Evidente rallentamento del sistema che, pur non risultando bloccato, rende di difficile utilizzo funzioni la cui fruizione non può essere rinviata ad altro momento
- Malfunzionamento del sistema che reiteratamente interrompe il proprio funzionamento costringendo l'utente a ricollegarsi ed a ricominciare le operazioni intraprese, e che non possono essere rinviate ad altro momento

Al termine del periodo di 6 mesi, all'atto della prevista revisione dei livelli di servizio, sulla scorta di una analisi del livello di utilizzo di tali servizi, si esaminerà congiuntamente la possibilità di prolungare ulteriormente la modalità sperimentale ovvero se ricondurre il servizio alla modalità strettamente prevista contrattualmente.

La Regione Puglia dovrà adeguatamente istruire gli utenti affinché siano consapevoli che il servizio presidiato offerto di sabato è circoscritto quindi a specifiche fattispecie. A tal fine è bene che le Aziende Sanitarie siano consapevoli che il sabato mattina le chiamate all'HD di livello 1 devono essere inoltrate esclusivamente per il tramite dell'HD di livello 0, come previsto contrattualmente, che potrà adeguatamente verificare se la richiesta sia da inoltrare effettivamente al SATA di Edotto.



Tali avvertenza valgono ancor più per il servizio di Reperibilità Telefonica. Esso non è previsto dal Capitolato ed è stato offerto da Svimservice (mandataria RTI) in via aggiuntiva e migliorativa e specificamente indirizzato a risolvere problematiche di Aree Applicative di particolare sensibilità. Tuttavia la sua attivazione genera inevitabilmente dei costi per l'erogatore, per cui un suo utilizzo improprio (ad esempio per questioni di pertinenza del sistema Edotto, quali i guasti di rete, o per altre Aree Applicative) oltre che le disfunzioni di cui cennato per il servizio presidiato del sabato genererebbe anche un costo imprevisto, maggiore di quello stesso presidiato. Per questi motivi eventuali utilizzi scorretti da parte degli utenti e dell'HD di livello 0 saranno documentati e oggetto di congiunta revisione al fine di adottare le misure necessarie a scongiurarne il ripetersi e per individuarne le misure compensative.

Comunque, al verificarsi di chiamate durante il periodo di reperibilità o presidiato del sabato, l'operatore analizzerà la richiesta onde verificare che sussistano le gravi condizioni di blocco di cui sopra; in tal caso sarà compito di tale operatore attivare il competente servizio SCO per avviare il trattamento del caso. Qualora, invece non sussistano le gravi condizioni di cui sopra, o l'operatore inviterà il chiamante a chiudere la chiamata e ad utilizzare uno degli altri strumenti disponibili affinché la richiesta sia presa in carico al ripristino della piena operatività del Servizio.

Come già illustrato, tutti gli Assistenti Applicativi dei Centri Servizi e dei PAT periferici saranno dotati di PDA per cui, nel caso in cui nel giorno di sabato l'Assistente Applicativo si rechi presso un utente per prestare assistenza in loco, tale risorsa potrà continuare a ricevere le chiamate degli altri utenti finali mediante instradamento automatico della chiamata.

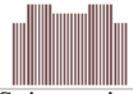
Il presidio del Sabato non rileva, dal punto di vista dei Livelli di Servizio, ai fini della presa in carico delle richieste di assistenza.

Anche la Reperibilità Telefonica, offerta come ulteriore elemento distintivo e migliorativo compreso nel canone di assistenza, si riferisce alle Aree Accettazione d'Urgenza, Gestione Ricoveri e Sistema Trasfusionale. Anche in questo caso nel primo semestre si potrà sperimentare l'estensione ai casi già previsti per il presidio mattutino del sabato, con verifica finale dell'andamento.

L'assistente applicativo reperibile sarà a disposizione degli utenti per tutte le consuete operazioni di assistenza all'utilizzo dell'applicazione o di chiarimento circa le implicazioni informatiche di talune operazioni. Il servizio di reperibilità potrà altresì essere utilizzato per segnalare situazioni di blocco o malfunzionamenti. In questo modo l'Assistente Applicativo potrà già condurre una prima analisi e formulare una prima diagnosi, così da facilitare e rendere più rapido il ripristino al momento della riattivazione dei servizi di Conduzione. Ovviamente la prima diagnosi formulata dall'Assistente Applicativo potrà altresì individuare cause dell'anomalia esterne al sistema, in questo modo mettendo sin da subito gli utenti nelle condizioni di attivare i corrispondenti servizi di assistenza, anche in questo evitando ulteriori ritardi. Come pure potrà avvenire che l'attività dell'Assistenza di primo livello individui sin da subito soluzioni definitive o provvisorie per permettere agli utenti di riprendere da subito la piena fruizione del sistema.

Durante gli orari di reperibilità il servizio di Assistenza Tecnica ed Applicativa risponderà alle chiamate che perverranno telefonicamente entro 30 minuti, ossia in caso di mancata risposta immediata, il chiamante sarà ricontattato entro 30 minuti dalla chiamata non andata a buon fine.

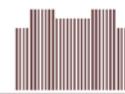
Comunque le segnalazioni giunte negli orari di reperibilità telefonica saranno prese formalmente in carico alle ore 8,00 del giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì) immediatamente successivo ai fini della rilevazione dei livelli di servizio.



Come anticipato, una funzionalità molto interessante della proposta RTI è la fornitura di uno strumento di Self Help Desk (*web trouble-ticket*), accessibile via web, per consentire agli utenti di effettuare autonomamente senza il supporto dell'operatore, operazioni di:

- apertura diretta del ticket con una modalità guidata per la specificazione delle caratteristiche del problema
- verifica dello stato di lavorazione del ticket
- ricerca di informazioni sullo stato della richiesta (ad esempio, la data di risoluzione prevista)
- consultazione di una serie di FAQs e di informazioni utili alla autodiagnosi e risoluzione del problema.

Si precisa che tutte le segnalazioni che perverranno attraverso l'utilizzo del servizio di *posta elettronica, fax, segreteria telefonica o web trouble-ticket al di fuori degli orari e dei giorni di presidio del servizio di Help Desk (Lun-Ven 7-18)*, saranno prese in carico all'inizio del successivo periodo di copertura garantito dal *Servizio presidiato di Help Desk*.



4. Presidi di Assistenza Territoriale

I presidi di assistenza territoriale saranno 13: 1 presso l'Assessorato alle Politiche della Salute ed 1 presso ciascuna delle ex Usl. In particolare i PAT dell'Assessorato e delle Asl Bat, Br e Ta coincideranno logisticamente con i centri Servizi Edotto (NSISR) di Bari (Via Caduti di tutte le guerre), Andria, Brindisi e Taranto.

Invece i PAT delle Asl Ba, Fg e Le saranno articolati su una molteplicità di sedi. Per la Asl Ba il PAT principale avrà sede presso il Centro Servizi, dove sarà erogato anche il servizio di Conduzione Operativa (da personale distinto), mentre i Presidi di Assistenza Territoriale periferici saranno allocati a Giovinazzo (a servizio del nord barese), Altamura (a servizio della zona murgiana) e Putignano (a servizio del sud barese), dove sarà erogato il solo servizio di Assistenza Tecnica e Applicativa. Analogamente per la Asl Fg, il PAT principale sarà allocato presso il Centro Servizi, mentre i PAT periferici saranno allocati a S. Severo (a servizio della zona garganica) e Cerignola (a servizio della capitanata). Per la Asl Le il PAT principale sarà allocato presso il Centro Servizi ed un PAT sarà dislocato a Maglie a servizio del basso salento. Questa organizzazione consente di distribuire le risorse umane, nelle ASL più grandi, in modo da garantirne la prossimità agli utenti finali ed abbreviando quindi tutti i tempi di intervento on site, a tutto vantaggio della operatività delle strutture operative delle Aziende Sanitarie. Dal punto di vista dell'assegnazione della responsabilità di intervento, il PAT dell'Assessorato dovrà assistere anche l'ARES, il CRAT, il CRCC e l'Osservatorio Epidemiologico Regionale; il PAT di Bari assisterà anche l'AO Policlinico e l'IRCCS Oncologico, il PAT di Altamura assisterà anche l'EE Miulli e l'IRCCS Maugeri, il PAT di Putignano assisterà anche l'IRCCS De Bellis; il PAT di Brindisi assisterà anche l'IRCCS Medea; il PAT di Foggia assisterà anche l'AO Ospedali Riuniti, il PAT di S. Severo assisterà anche l'EE Casa Sollievo della Sofferenza; il PAT di Maglie assisterà anche l'EE Panico.

Tale organizzazione comunque sarà governata, per il tramite dello stesso strumento di Help Desk, a livello centrale dal Centro Servizi principale della Asl, evitando pertanto il rischio di introdurre entropia organizzativa.