

## INTRODUZIONE E CONTESTO TECNOLOGICO

“T-Quadro – Ticket Management” è un sistema di gestione dei ticket e degli asset. È una soluzione sviluppata ed aggiornata tenendo conto dei riscontri ricevuti da importanti clienti in ambito pubblico, privato e sanitario.

È stato sottoposto ad un costante e progressivo adeguamento in termini di ottimizzazioni e miglioramenti funzionali come ad esempio l'adozione delle linee guida ITIL per le quali è completamente conforme nei processi di Incident, Problem, Change e Configuration Management.

La soluzione si presenta come un sistema

WEB-based basato sulle più moderne tecnologie di realizzazione.

L'interfaccia utente è stata realizzata per essere responsive in modo da rispondere alle innumerevoli combinazioni di dispositivi e risoluzioni video possibili.

L'adozione delle più moderne tecnologie e standard di riferimento ha altresì permesso di garantire la necessaria e completa compliance al General Data Protection Regulation (GDPR). Sono infatti garantite la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza continua del sistema e del servizio di elaborazione. Garantisce inoltre il ripristino, la disponibilità e l'accesso ai dati personali in modo tempestivo in caso di incidente fisico o tecnico.

## TICKET MANAGEMENT

“T-Quadro – Ticket Management” dispone di un sistema di autenticazione proprietario, opzionalmente integrabile con soluzione di **autenticazione a due fattori** e interfacciabile con sistemi esterni per realizzare meccanismi di single sign-on.

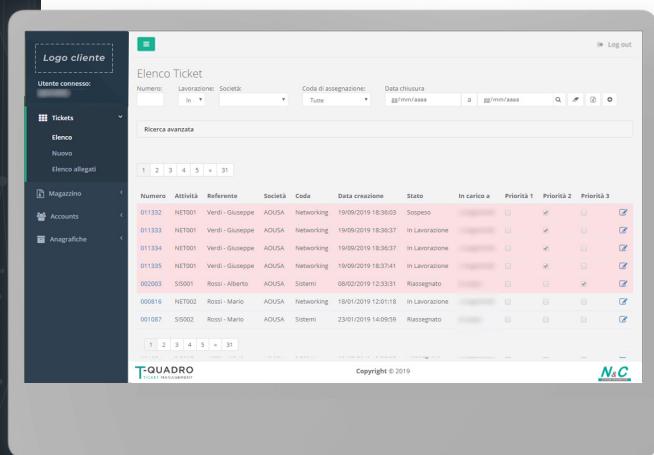


FIGURA 1 - Elenco dei ticket in corso

L'elenco dei ticket permette di accedere alle diverse funzioni previste. A seconda della configurazione adottata e del profilo posseduto, l'utente avrà modo di visualizzare solo i propri oppure tutti i ticket di un determinato perimetro e di **condividerli con altri utenti** che visualizzano lo stesso perimetro (suddivisione per sede, per società).

T-Quadro offre agli utenti finali **supporto**

**multicanale** consentendogli di creare ticket manualmente o tramite e-mail. Permette di **assegnare automaticamente ticket** in base alla competenza dei tecnici o gruppi per risoluzioni accurate e puntuali e previene la ricorrenza di eventi imprevisti. **Assicura risoluzioni puntuali definendo SLA di risposta e di risoluzione** con percorsi di escalation definiti.

T-Quadro è caratterizzato da **interfacce semplici ed intuitive** e proprio sulla base di questo concetto la funzione di creazione di un nuovo ticket è stata progettata come un **wizard in tre step** in modo da favorire la facilità di utilizzo e minimizzare la possibilità di errore.

## SLA MANAGEMENT

Durante tutto il ciclo di vita del ticket è possibile verificare le variazioni apportate con indicazioni di data ed ora, dipartimento interessato, operatore ed eventuali note aggiuntive.

Si ha quindi una **completa tracciabilità** delle attività effettuate, incluse quelle svolte da eventuali fornitori terzi.

Tutte le funzioni associate al ticket dispongono di un riquadro sintetico con le informazioni principali, tra cui anche il **calcolo dello SLA**.

“T-Quadro – Ticket Management” offre la possibilità di configurare in modo accurato SLA e penali differenti in base agli accordi del Cliente con i vari fornitori.

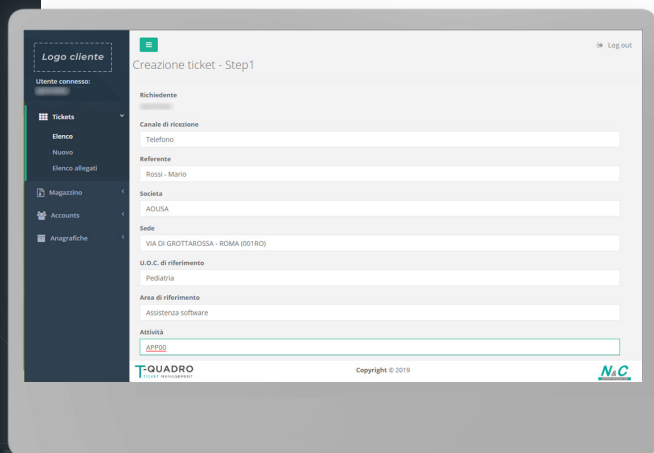


FIGURA 2 - Creazione nuovo ticket - Step 1

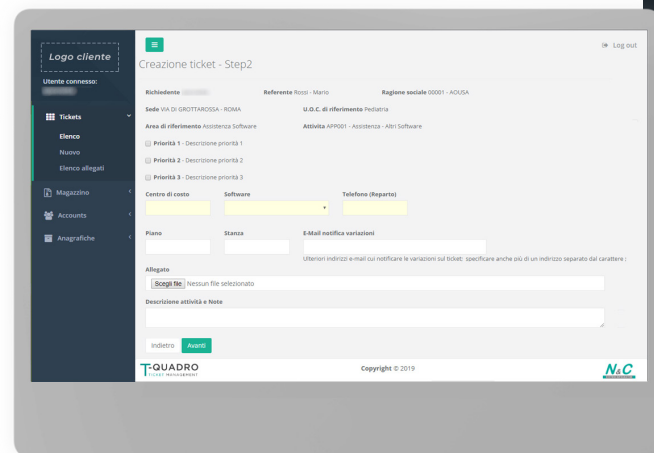


FIGURA 3 - Creazione nuovo ticket - Step 2

## CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT

Tutte le variazioni tracciate sono **notificate via e-mail** per aggiornare costantemente i referenti/creatori del ticket (disponibili anche notifiche via sms).

Visualizzando il dettaglio di un ticket chiuso, l'utente ha la possibilità di esprimere il proprio gradimento e scrivere delle note per motivare il giudizio espresso.

I **feedback raccolti** possono essere gestiti ed esportati da apposito pannello di controllo. Ciò permette di comprendere i bisogni latenti degli utenti ed eventualmente avviare delle **azioni correttive e di sensibilizzazione**.

## ASSET MANAGEMENT ED ASSET REPOSITORY

"T-Quadro – Ticket Management" prevede un **modulo di Asset Management** per la gestione degli asset durante il loro intero ciclo di vita, per impedire che vengano smarriti, che inizino a deteriorarsi o a perdere valore.

È possibile **individuare, normalizzare e recuperare gli asset IT**, per evitare i rischi economici derivanti da una errata gestione di hardware e software (rischi quali la mancata conformità delle licenze, l'acquisto di software non necessario, guasti e tempi di inattività di hardware, le minacce alla sicurezza e furto o perdita di dati).

L'asset repository consente il monitoraggio degli asset con informazioni importanti come i dati di identificazione, stato del ciclo di vita, disponibilità di magazzino e stato della garanzia. Per ciascun prodotto è inoltre possibile definire un livello di scorta sotto il quale il sistema, a **garanzia della continuità operativa**, provvederà ad inviare automaticamente un alert.

## DASHBOARD E REPORT MANAGEMENT

La dashboard permette di visualizzare

graficamente i **principali indicatori** al fine di consentire un esame delle prestazioni in maniera rapida ed efficace.

Dal report di alto livello si può passare all'approfondimento di un particolare indicatore di interesse, come ad esempio:

- STATO DELLE SEGNALAZIONI CON DETTAGLIO SUL RAFFRONTO TRA SEGNALAZIONI PERVENUTE E SEGNALAZIONI EVASE
- TEMPI DI ESECUZIONE DELLE SEGNALAZIONI CON EVIDENZE DEI FUORI SLA
- STATISTICHE SULLA QUANTITÀ E TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI
- STATISTICHE SULLA DISTRIBUZIONE PERCENTUALE PER TIPOLOGIA
- STATISTICHE SUI TEMPI DI RISPOSTA DEL PERSONALE ADDETTO ALLA CONSEGNA
- VERIFICA DEL CONSUMO MEDIO DEI CONSUMABILI

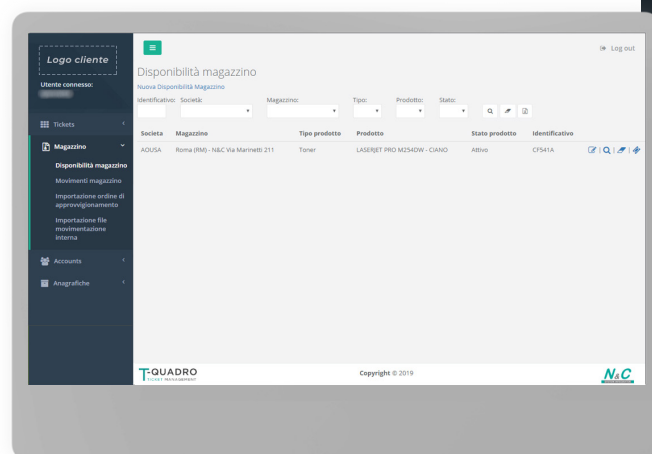


FIGURA 4 - Esempio disponibilità magazzino

## INTEGRAZIONE CON SISTEMI ESTERNI

"T-Quadro – Ticket Management" permette l'**integrazione con sistemi terzi** esistenti presso il Cliente.

Ad esempio è possibile interfacciarsi con sistemi di monitoraggio che mediante **protocollo SNMP** scansionino la rete per identificare e censire gli apparati presenti. Questa tipologia di integrazione permette anche l'apertura automatica di ticket.