

Allegato 8 - Sistema di ticketing Autostrade

Aspi ha implementato, per la gestione delle richieste di troubleticketing, da Novembre del 2012, un nuovo strumento chiamato OTRS, Open Technology Real Services.

È un'applicazione con interfaccia web che consente la creazione e la gestione completa sia di interventi di supporto IT quali correttive, supporto utenti, adeguative, sia di interventi relativi a nuove evolutive e risponde totalmente alla metodologia ITIL v3.

Aspi, al momento, ha implementato la gestione di:

- richieste inerenti ad errori bloccanti, eventi che non fanno parte delle normali operazioni svolte da un servizio e che potrebbero causare un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso (richieste di tipo INCIDENT)
- richieste di supporto, modifiche di piccola entità che un utente può richiedere e per cui è stato definito un processo che non necessita di approvazione (richieste di tipo SERVICE REQUEST)
- richieste di tipo evolutivo (richieste tipo RFC)

La scelta di tale strumento è stata dettata dall'esigenza di standardizzare sia il processo di tutte richieste di intervento IT a ticket, che la piattaforma di comunicazione con i fornitori esterni di servizi di Application Maintenance;

OTRS Help Desk è infatti una soluzione che garantisce alcuni fondamentali benefici quali:

1. Trasparenza e tracciabilità delle comunicazioni con i clienti / utenti
2. Formalizzazione delle attività ripetitive e focalizzazione sul servizio
3. Gestione e Monitoraggio degli SLA sui servizi di AMS
4. Potente gestione delle notifiche per prevenire il mancato rispetto degli SLA
5. Integrazione rapida nell'infrastruttura informatica esistente
6. Aumento della qualità dei servizi offerti

Il processo

Il processo di gestione dei ticket è rappresentato sinteticamente dalla figura seguente:



La gestione della richiesta avviene tramite apertura di un ticket attraverso Web frontend, E-mail, o via telefonica.

Un ticket, individuato da attributi fondamentali quali tipo, numero, data creazione, identificativo cliente ed oggetto, rappresenta un Collettore di tutte le informazioni specifiche di una segnalazione inviata da un cliente e comprende tutte le iterazioni interne ed esterne intercorse al fine di risolvere la segnalazione.

Le richieste vengono registrate manualmente da un "agente" del Service Desk e da qui scalate a "gruppi di competenza" individuati all'interno di specifiche aree di responsabilità dell'azienda.

Gli agenti possono appartenere praticamente a tutti i ruoli dell'azienda dal Management al call Center ai Servizi esterni e sono responsabili diretti dei processi in cui sono coinvolti mentre i gruppi di competenza rappresentano una parte specifica del processo relativo ad un servizio.

Tali gruppi prendono il nome di CODE; queste rappresentano una parte specifica del processo relativo ad un servizio e sono il punto di congiunzione logico che OTRS utilizza per indirizzare correttamente le richieste pervenute alle strutture di supporto dei servizi offerti.

Una volta inviata la richiesta, l'IT provvederà a risolvere l'anomalia scalando la richiesta ai gruppi di competenza necessari (livelli di escalation successivi) e, a risoluzione avvenuta, chiuderà il ticket (vedi overview di processo). All'utente finale arriverà una mail di notifica "ticket chiuso" con la soluzione della problematica segnalata.