



Reti & Sistemi S.r.l.



HELPDESK



Software per la gestione interna dell'Helpdesk tecnico

Cos'è

Il software HelpEase è uno strumento che permette una gestione interna dell'helpdesk per le problematiche IT quotidiane appositamente studiato per le aziende.

HelpEase è un'applicazione web che non necessita di installazione. L'utente, disporrà di un'icona sul desktop che collegherà la propria postazione ad un sito intranet da cui sarà possibile richiedere assistenza, consultare lo storico degli interventi personali e accertarsi della presa in carico degli interventi in corso.

Come funziona

1) Login

Collegandosi ad un indirizzo specifico attraverso il Browser Es. <http://helpdesk.com> apparirà la seguente maschera di Login

Sicurezza Applicazione

HelpEase

Utente

Computer

Ricorda [Registrati](#)

Crea Icona sul Desktop

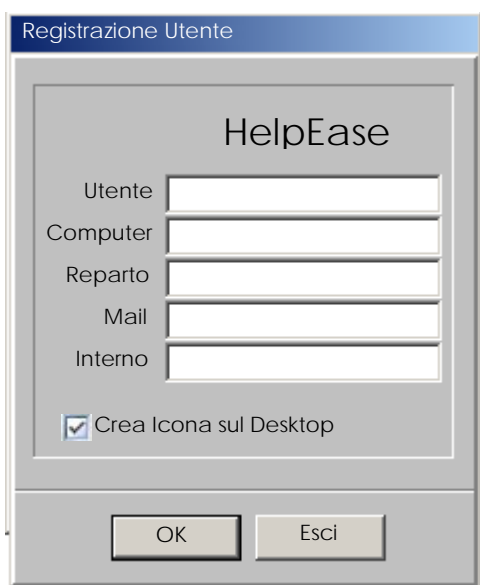
OK Esci

L'utente inserendo i propri dati potrà autenticarsi ed accedere all'applicazione premendo OK. Nel caso fosse selezionata la voce *Crea Icona sul Desktop*, sarà creata un'icona di collegamento all'applicazione, che permetterà di accedere direttamente dal Desktop a HelpEase, senza passare dal processo di autenticazione.

Se l'utente non si fosse mai registrato, sarà necessario cliccare su [Registrati](#). Apparirà la finestra mostrata nella figura successiva.

Il numero del PC essendo univoco, avrà la funzione di password.

2) Registrazione



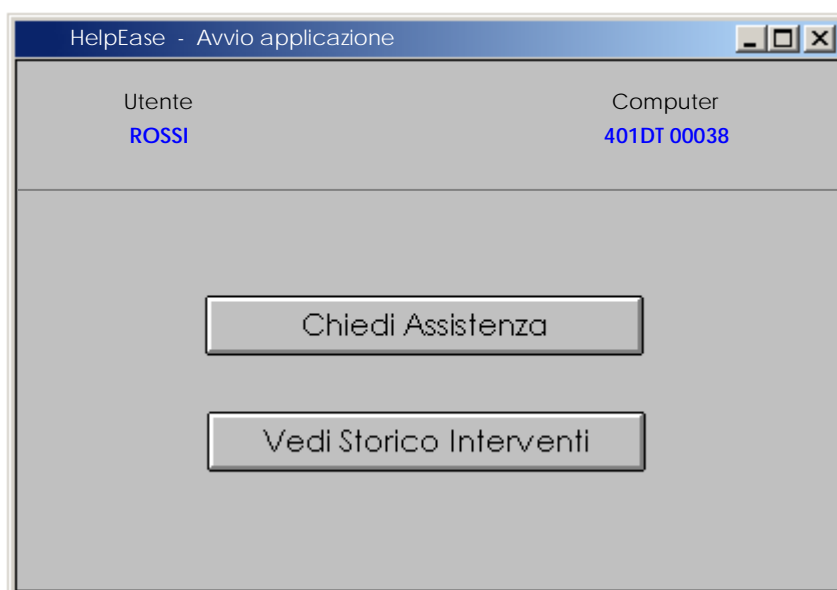
Nella maschera di autenticazione, saranno necessari pochi dati.

Il numero di PC ed il telefono interno, serviranno all'Helpdesk per mettersi in contatto con l'utente.

Anche in questo caso, selezionando il campo *Crea Icona sul Desktop*, si potrà aggiungere un'icona diretta per l'accesso.

Durante la fase di invio dati, saranno anche letti ed inviati i dati relativi al Processore alla RAM al tipo di sistema operativo installato ed altre informazioni utili per un rapido censimento del parco Computer.

3) Lato UTENTE



L'applicazione viene avviata mostrando le 2 funzioni principali disponibili per l'utente.

- 1) Richiesta di assistenza
- 2) Storico interventi

La richiesta di assistenza

Chiedi Assistenza

The screenshot shows a web form titled "HelpEase - Richiesta di Assistenza". At the top, it displays the user "ROSSI" and computer "401DT 00038". A "Priorità intervento" (intervention priority) bar is shown with a color gradient from green (Bassa) to red (Alta) and white (Altissima). The form is divided into four main sections:

- Tipo problema**: A dropdown menu with "Rete" selected. The list includes Hardware, Software, Rete, and SAP.
- Specifiche del problema**: A dropdown menu with "Internet" selected. The list includes Internet, Posta, and Condivisioni.
- Azioni preliminari**: A list of three checked checkboxes: "Login e password corrette", "Cavo di rete", and "Problema generalizzato".
- Breve descrizione del problema**: A text area containing the text: "Non funziona solo la connessione ad internet. La posta ed il resto si. E' un problema che riguarda solo la mia postazione".

A blue link "Invia Richiesta" is located at the bottom right of the form.

In questa maschera si riassume la richiesta di assistenza. I campi principali sono i seguenti:

- **Tipo problema**
Questo campo colloca il problema in una macro-categoria
- **Specifiche del problema**
Questo campo, specifica all'interno della macro-categoria il problema
- **Azioni preliminari**
Questo campo inibito e automatico, suggerisce in base alle selezioni precedenti una serie di azioni preliminari da svolgere prima di richiedere assistenza. Fino a che non saranno spuntati i controlli preliminari non sarà visibile il tasto Invia Richiesta.
- **Breve descrizione del problema**
In questo campo di testo libero, l'utente descriverà brevemente il tipo di problema

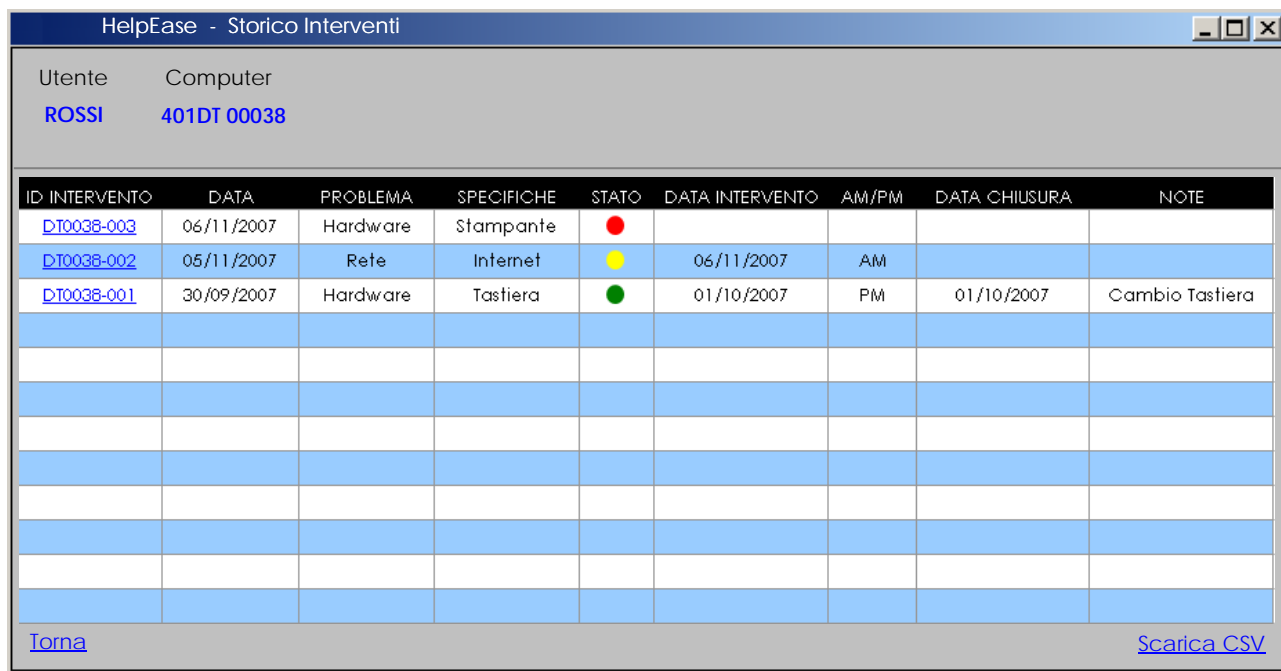
Nella parte alta della maschera sarà visualizzata una barra (automatica non gestita dall'utente) che indicherà la priorità dell'intervento tenendo anche conto del reparto da cui proviene la chiamata. La legenda potrebbe essere così riassunta:

- **Bassa** = 1 settimana lavorativa
- **Media** = entro 2-3 giorni lavorativi
- **Alta** = entro ½ giornata lavorativa
- **Altissima** = immediata

Lo Storico Interventi

Vedi Storico Interventi

L'altro tasto a disposizione dell'utente, servirà per mostrare un riempilo degli interventi personali effettuati fino a quel momento. Questo, oltre a dare la possibilità di rivedere gli interventi precedenti, darà immediata evidenza della presa in carico della richiesta più recente.



The screenshot shows a window titled "HelpEase - Storico Interventi". At the top, it displays the user "Utente ROSSI" and the device "Computer 401DT 00038". Below this is a table with the following columns: ID INTERVENTO, DATA, PROBLEMA, SPECIFICHE, STATO, DATA INTERVENTO, AM/PM, DATA CHIUSURA, and NOTE. The table contains three rows of data:

ID INTERVENTO	DATA	PROBLEMA	SPECIFICHE	STATO	DATA INTERVENTO	AM/PM	DATA CHIUSURA	NOTE
DT0038-003	06/11/2007	Hardware	Stampante	●				
DT0038-002	05/11/2007	Rete	Internet	●	06/11/2007	AM		
DT0038-001	30/09/2007	Hardware	Tastiera	●	01/10/2007	PM	01/10/2007	Cambio Tastiera

At the bottom left of the window is a link "Torna" and at the bottom right is a link "Scarica CSV".

In questo caso sono riepilogati i tre casi possibili che un utente può riscontrare:

- L'intervento non è ancora stato preso in carico. Questa condizione difficilmente può verificarsi in quanto la priorità del Front-Line è quella di esaminare e prendere in carico gli interventi in maniera pressoché immediata.
- Questa condizione prevede 2 situazioni:
 - 1) L'intervento è stato preso in carico e sarà effettuato in data segnalata
 - 2) L'intervento è in corso d'opera
- L'intervento è stato chiuso con successo e archiviato

Ogni intervento ha un proprio ID identificativo cliccabile che permette di vedere dati aggiuntivi inerenti la risoluzione dell'intervento. Questo risulta particolarmente utile per l'auto risoluzione dei problemi da parte dell'utente

4) Lato HELPDESK

Il lato Helpdesk sarà strutturato con la stessa semplicità con cui è strutturato il lato utente:

Front Line

DATA	ORA	REPARTO	PROBLEMA	SPECIFICHE	DESCRIZIONE	URGENZA	ID
06/11/2007	9.43	Commerciale	Hardware	Stampante	La stampante n..	Alta	DT0153-061107
06/11/2007	9.22	Field	Rete	Internet	Si Scollega	Alta	LT0027-061107
06/11/2007	9.16	Field	Hardware	Tastiera	Riconfigurare	Media	LT0116-061107
06/11/2007	9.05	Tecnico	SAP	Configurazione	Non risulta poss..	Media	DT0004-061107

OPERATORE 1						OPERATORE 2					
ORA	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	ORA	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
AM	DT0153-061107	LT0108-061107						LT0108-061107	LT0114-061107		
	DT005-061107						DT0153-061107				
	LT0114-061107						DT005-061107				
PM		DT0153-061107					DT0153-061107				
									LT0114-061107		

Il Front-Line avrà una maschera simile a quella mostrata nella figura superiore. Nella parte alta, si vedranno le chiamate entranti. In modo automatico sarà assegnato un ID. L'ID è cliccabile e dà la possibilità di vedere nel dettaglio la chiamata. L'operatore di Front-Line avrà la facoltà di decidere se risolvere direttamente la chiamata o assegnarla ad un operatore con sistema Drag and Drop. Questa operazione darà origine ai seguenti eventi:

- 1) eliminazione della voce dal riepilogo chiamate
- 2) consegna dell'intervento sulla maschera dell'operatore con colore riferito alla difficoltà prevista (durata) dell'intervento: verde = facile, veloce, rosso = difficile, lungo
- 3) visibilità all'utente di presa in carico sul proprio "storico interventi" tramite il pallino giallo con Data e Ora (am - pm) dell'intervento.

Sulla sinistra della maschera compaiono altre funzioni di seguito riepilogate brevemente

[Stato](#)

Questa maschera mostra lo storico delle chiamate. Dovrà essere consultata dagli operatori del Front-Line per verificare le motivazioni degli interventi in sospeso. Questa attività sarà svolta 2 volte al giorno (12:30 – 13:30 e 18:00 – 19:00). In condizioni ottimali questa lista, a fine giornata, non deve contenere nessun dato in sospeso.

[Operatori](#)

E' il tasto che da l'accesso agli operatori per vedere il proprio calendario. Una volta risolto l'intervento la loro maschera proporrà una parte aggiuntiva da cui immettere descrizioni ed esito degli interventi.

[Utenti](#)

E' il database degli utenti con relativi PC e caratteristiche Hardware e Software

[Opzioni](#)

E' la parte che permette di configurare privilegi e opzioni di visualizzazione

[Report](#)

Consente di scaricare in formato testo o CSV i vari archivi del DataBase (Interventi, Utenti...). Questi file potranno poi essere importati direttamente su SAP su Excel o su altre applicazioni Ad-Hoc per essere consultati a fini statistici.