



Università degli Studi di Messina

C.I.A.M.

Sistema di Trouble Ticketing di Ateneo sviluppato su Suite Atlassian

GUIDA AGENT

Realizzato da

U. . Staff Tecnologie Web e Mobile Centro Informatico d'Ateneo - C.I.A.
M.Università degli Studi di Messina



Sommario

1 Introduzione	3
2 Trouble Ticketing UNIME	4
2.1 Creazione Ticket da portale	4
2.2 Creazione Ticket via mail	5
2.3 Gestione Ticket	6
2.4 FAQs – Integrazione Confluence	7
3 Struttura.....	9
3.1 Configurazione Code.....	9
3.2 Workflow.....	10
3.3 Azioni automatiche	11
3.4 Schema di Notifiche	12
3.5 Report	13

1 Introduzione

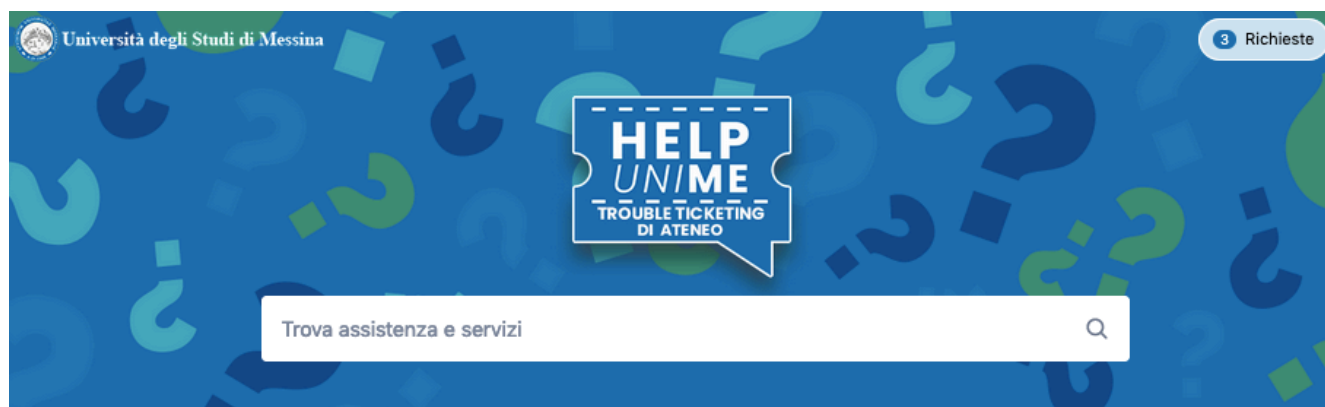
Il presente documento descrive la struttura del progetto di gestione Ticketing UNIME realizzata sulla piattaforma Atlassian Jira Service Management Cloud.

Uno strumento per la gestione di Trouble Ticketing è un sistema informatico, utilizzato per l'organizzazione di un supporto tecnico rivolto alle problematiche degli utenti, che consente di tenere traccia e di gestire in maniera efficace ed efficiente le richieste di assistenza.

UNIME ha adottato, a partire dal Novembre 2013, come piattaforma di Trouble Ticketing, OTRS (Open-source Ticket Request System). Dall'utilizzo continuativo di questa soluzione, sono emerse alcune criticità e alcuni aspetti migliorabili.

Sulla base di una preventiva analisi di dettaglio, si è giunti a una ricostruzione degli attuali processi mappati all'interno della piattaforma OTRS, ottimizzandoli secondo le esigenze emerse e proponendone una nuova configurazione sui prodotti della suite Atlassian che tenesse conto dei punti sopra indicati.

Di seguito saranno dettagliate le caratteristiche del nuovo sistema, realizzato su Jira Service Management Cloud.



2 Trouble Ticketing UNIME

La piattaforma è accessibile al personale strutturato accedendo al link

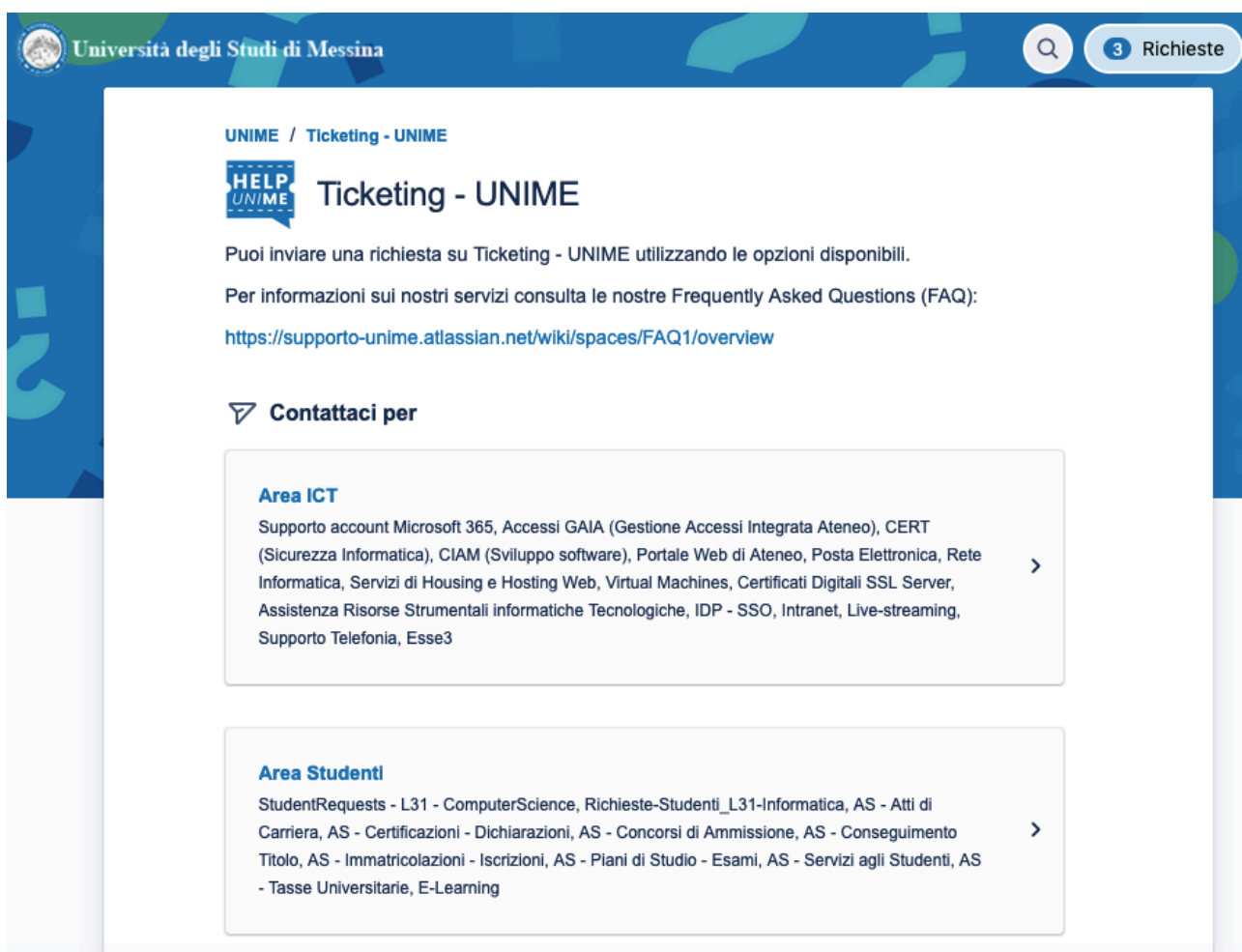
<https://supporto-unime.atlassian.net/>

previa autenticazione di Ateneo (Single Sign-On - SSO), come utente (Customer) o come operatore (Agent).

Una volta autenticato, l'utente avrà un'interfaccia diversa a seconda del suo ruolo (Customer / Agent).

2.1 Creazione Ticket da portale

Il Customer accederà al Customer Portal (Help Center) e avrà a disposizione una schermata come quella di seguito riportata (Fig. 1), su cui potrà effettuare la creazione guidata della sua richiesta.



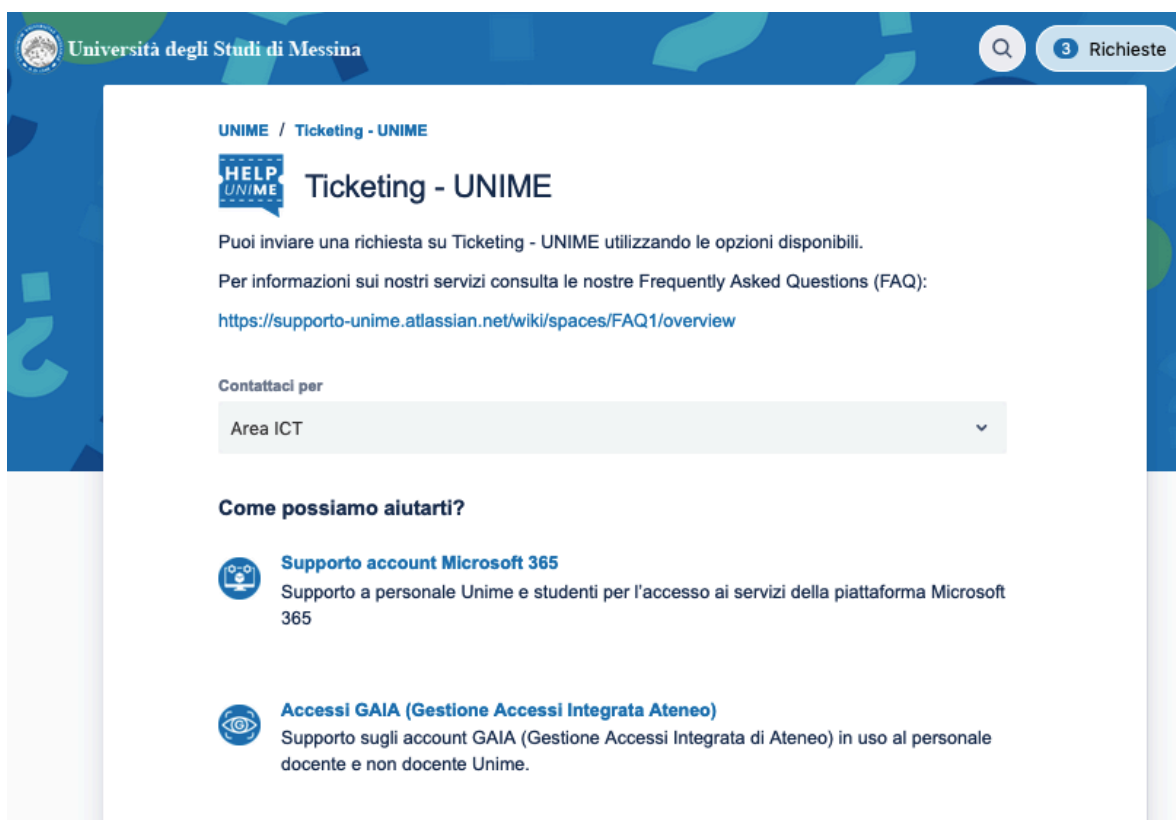
The screenshot shows the 'Ticketing - UNIME' page of the University of Messina's help center. At the top, there is a navigation bar with the university logo and name, a search icon, and a 'Richieste' button with a '3' notification. The main content area has a breadcrumb 'UNIME / Ticketing - UNIME' and a 'HELP UNIME' icon. Below this, the title 'Ticketing - UNIME' is displayed. The text explains that users can submit requests using available options and provides a link to the FAQ: <https://supporto-unime.atlassian.net/wiki/spaces/FAQ1/overview>. A section titled 'Contattaci per' (Contact us for) lists two categories: 'Area ICT' and 'Area Studenti'. The 'Area ICT' category includes support for Microsoft 365, GAIA, CERT, CIAM, Ateneo Web Portal, Email, Network, Housing and Hosting, Virtual Machines, SSL Certificates, IT Resource Assistance, IDP, SSO, Intranet, Live-streaming, and Telephone Support. The 'Area Studenti' category includes support for L31, Computer Science, Student Requests, Career, Certifications, Admissions, Degree Completion, Enrollment, Exams, Student Services, and University Fees/E-Learning.

Fig. 1 - Interfaccia dell'Help Center per la creazione del ticket

La compilazione del Ticket fatta per step incrementali e scelte tematiche, consentirà la categorizzazione corretta della problematica e il conseguente indirizzamento verso il gruppo di competenza (Fig. 2) appartenente alle diverse aree di supporto:

- Area ICT
- Area Studenti
- Area Didattica/Docenti
- Dipartimenti
- Altro
- Supporto UnimeStone

Questo tipo di struttura consentirà di efficientare il processo nelle fasi di presa in carico e risoluzione, e relative metriche di misurazione. Il Ticket creato sarà corredato di tutte le informazioni di contesto necessarie per la sua risoluzione.



The screenshot displays the 'Ticketing - UNIME' interface. At the top, there is a search bar and a notification for '3 Richieste'. The main content area includes a 'HELP UNIME' logo and the title 'Ticketing - UNIME'. Below this, there is a message: 'Puoi inviare una richiesta su Ticketing - UNIME utilizzando le opzioni disponibili. Per informazioni sui nostri servizi consulta le nostre Frequently Asked Questions (FAQ): <https://supporto-unime.atlassian.net/wiki/spaces/FAQ1/overview>'. A dropdown menu labeled 'Contattaci per' is currently set to 'Area ICT'. Under the heading 'Come possiamo aiutarti?', there are two support categories: 'Supporto account Microsoft 365' (Supporto a personale Unime e studenti per l'accesso ai servizi della piattaforma Microsoft 365) and 'Accessi GAIA (Gestione Accessi Integrata Ateneo)' (Supporto sugli account GAIA (Gestione Accessi Integrata di Ateneo) in uso al personale docente e non docente Unime).

Fig. 2 - Procedura di creazione di un ticket secondo un'area specifica di supporto

2.2 Creazione Ticket via mail

Oltre che da portale, la richiesta di assistenza potrà essere fatta anche inviando una mail a specifico indirizzo associato ad ogni coda tematica (Tab. 1). Il sistema intercetterà la mail con i contenuti della segnalazione e creerà in modo automatico un Ticket sulla coda corretta e sarà inviata notifica con relativo codice identificativo.

Accessi GAIA	supportogaia@unime.it
Assistenza ARSIT	arsit@unime.it
Assistenza BIOMORF	supportobiomorf@unime.it
Assistenza CHIBIOFARAM	supportochibiofaram@unime.it
Assistenza COSPECS	supportocospecs@unime.it
Assistenza DICAM	supportodicam@unime.it
Assistenza DIMED	supportodimed@unime.it
Assistenza ECONOMIA	supportoeconomia@unime.it
Assistenza GIURISPRUDENZA	supportogiurisprudenza@unime.it
Assistenza INGEGNERIA	supportoingegneria@unime.it
Assistenza MIFT	supportomift@unime.it
Assistenza PATOLOGIAUMANADETEV	supportopatologiaumanadetev@unime.it
Assistenza SCIPOG	supportoscipog@unime.it
Assistenza VETERINARIA	supportoveterinaria@unime.it
CERT	cert@unime.it
E-Learning	elsupport@unime.it
Esse3	supportoesse3@unime.it
IDP	idp@unime.it
Infopoint	infopoint@unime.it
Live-Streaming	videoconferenza@unime.it
Portale web di Ateneo	web@unime.it
Posta Elettronica	postaelettronica@unime.it
Protocollo	assistenza.protocollo@unime.it
Supporto account Microsoft Cloud (M365)	supportom365@unime.it
Supporto Intime Supporto al servizio Intime	supportointime@unime.it
Supporto Rete	supportorete@unime.it
Supporto Telefonia	supportotelefoniam@unime.it
Supporto Ticketing	sissi@unime.it
U.R.P.	urp@unime.it
UnimeStone Biomorf	supportounimestonebiomorf@unime.it
UnimeStone Chibiofaram	supportounimestonechibiofaram@unime.it
UnimeStone Cospecs	supportounimestonecospecs@unime.it
UnimeStone Dicam	supportounimestonedicam@unime.it
UnimeStone Dimed	supportounimestonedimed@unime.it
UnimeStone Economia	supportounimestoneeconomia@unime.it
UnimeStone Giurisprudenza	supportounimestonegiurisprudenza@unime.it
UnimeStone Ingegneria	supportounimestoneingegneria@unime.it
UnimeStone Mift	supportounimestonemift@unime.it
UnimeStone Patologia Umana Detev	supportounimestonepatologiaumanadetev@unime.it
UnimeStone Scipog	supportounimestonescipog@unime.it
UnimeStone Veterinaria	supportounimestoneveterinaria@unime.it

Tab. 1- Indirizzi email associati ad ogni component/coda

2.3 Gestione Ticket

L'Agent accederà a Jira Service Management e avrà a disposizione una schermata come quella di seguito riportata (Fig. 3), su cui potrà prendere in carico e gestire le richieste di assistenza assegnate al suo dominio di pertinenza. La creazione di un nuovo Ticket sarà notificata via mail e accedendo al Tool si potrà procedere con la lavorazione dello stesso.



Fig. 3 - Interfaccia iniziale Jira Service Management per l'Agent

Sul menù di sinistra vedranno le code su cui si hanno permessi di visibilità e azione. Sulla destra l'elenco dei Ticket da lavorare associati (Fig. 4). In alto a destra il simbolo "campanello" indica le notifiche del sistema su azioni svolte nei ticket in cui si è coinvolti, come ad esempio aggiornamenti vari su tali ticket.

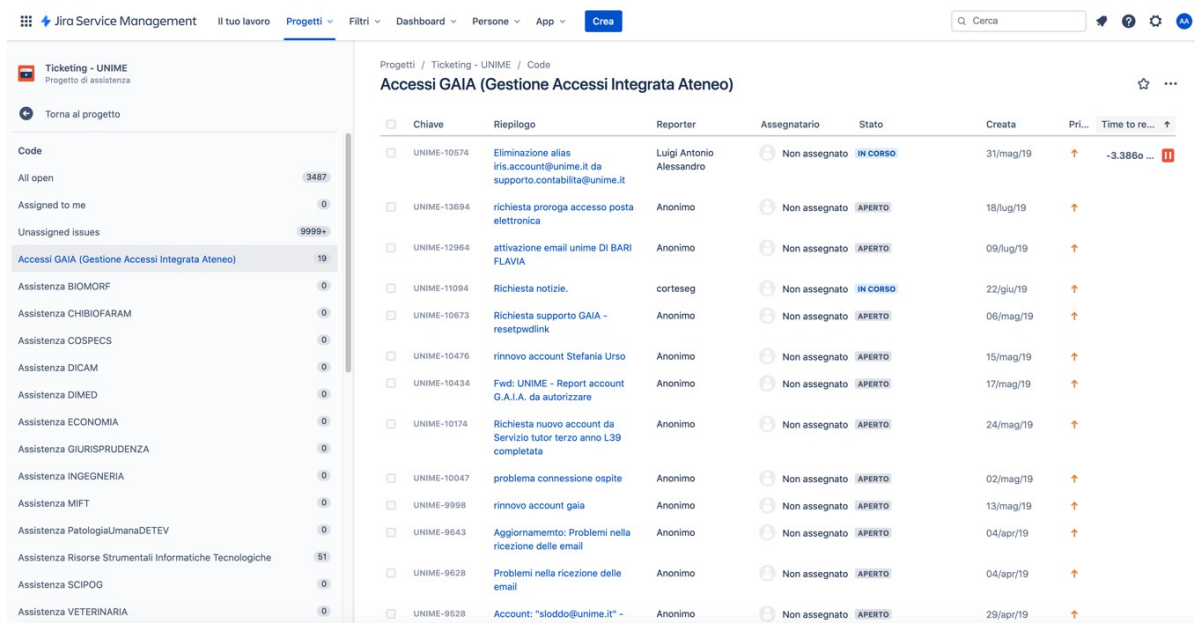



Fig. 4 - Interfaccia Agent con elenco code, relativi ticket e ulteriori strumenti

2.4 FAQs – Integrazione Confluence

Sul sistema è stata predisposta l'integrazione a Confluence (tool della suite Atlassian specifico per la gestione documentale), con la funzione Knowledge Base per i contenuti associati alle Frequently Asked Questions (FAQ).

Le relative FAQ saranno consultabili attraverso il pulsante  in alto a destra o dall'apposito spazio di ricerca come in Fig. 5.

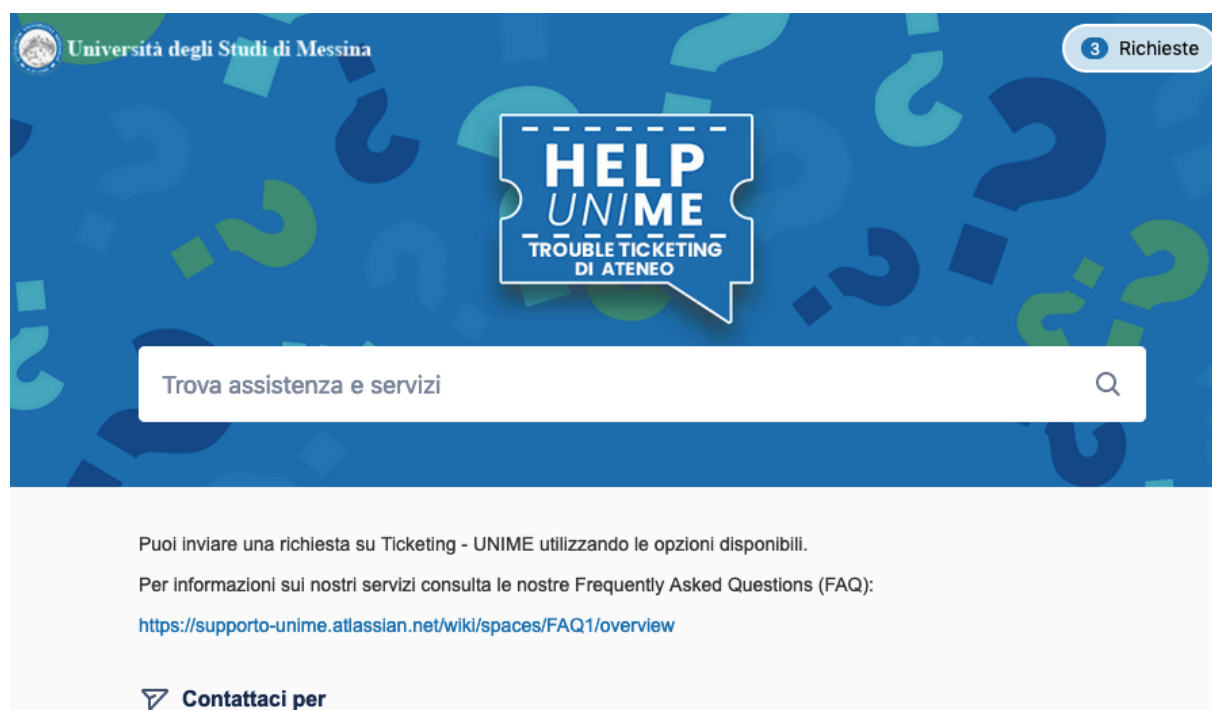


Fig. 5 - Interfaccia per ricerca FAQ

Le pagine Confluence sono invece accessibili agli Agent autorizzati al link: <https://supporto-unime.atlassian.net/wiki/spaces/FAQ1/overview>.

Di seguito un esempio di pagina Confluence utilizzata come KB (Fig. 6). In questa pagina sono stati creati in modo strutturato dei contenuti informativi associati ai docenti.

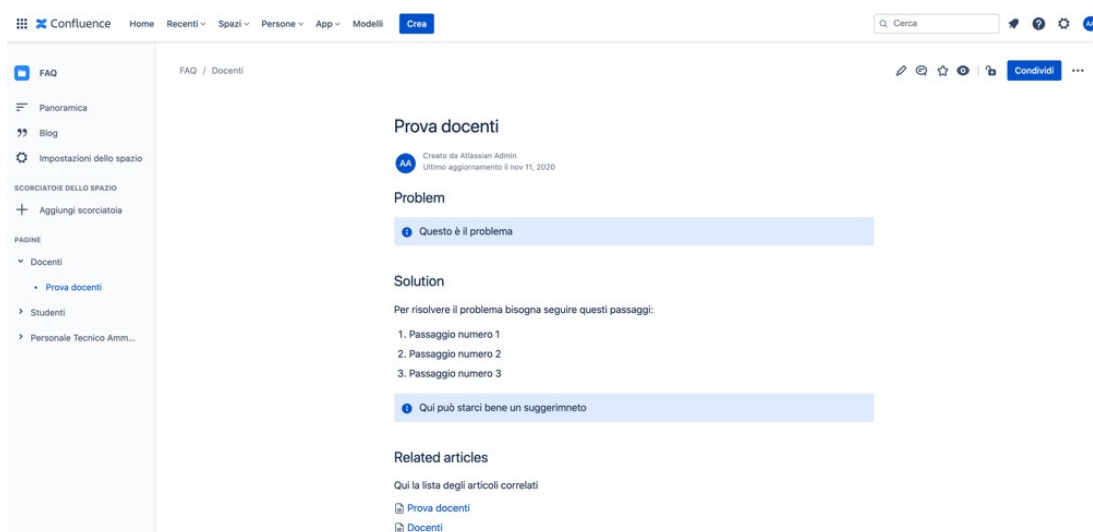


Fig. 6 - Esempio di pagina Confluence riportante una FAQ dal titolo "Docenti"

Il collegamento con questa base dati informativa sarà visibile all'utente man mano che completa la sua richiesta. Come mostrato in Fig. 7, alla scrittura nel campo oggetto sarà associato un risultato di suggerimenti di risposta presentati all'interno della sezione 'Articoli Consigliati'. Questo tipo di ricerca è interattiva: man mano che si aggiungono lettere alla scrittura dell'oggetto del Ticket viene fatta una ricerca in KB sempre più accurata, così da riuscire a fornire suggerimenti di risoluzione il più precisi possibile.

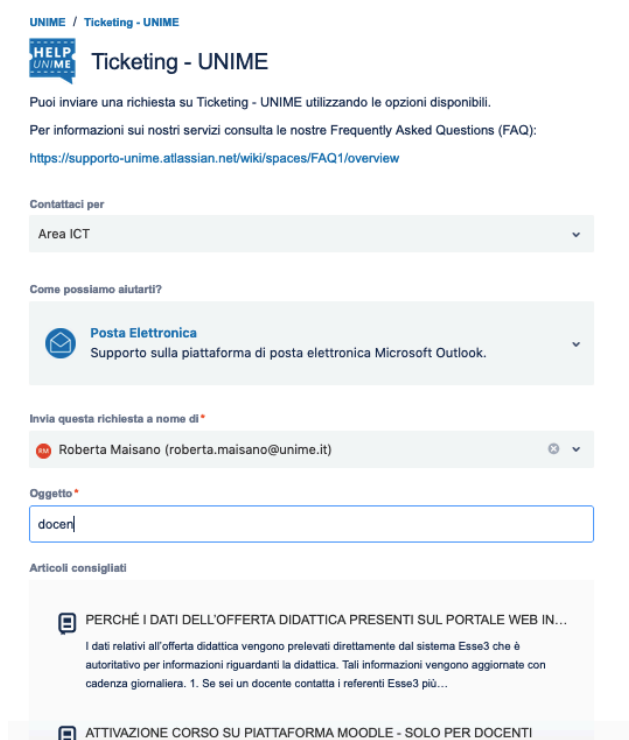


Fig. 7 - Suggerimenti da Confluence nel campo Articoli Consigliati

Una volta configurata una KB completa e accurata, questo tipo di funzionalità consentirà di ridurre il numero di richieste con risoluzione ripetitiva e fornisce importanti suggerimenti operativi al richiedente supporto.

3 Struttura

3.1 Configurazione Code

Il sistema UNIME prevede l'organizzazione logica dei Ticket da gestire su code tematiche.

Questo tipo di requisito è stato implementato utilizzando i Component (oggetto specifico di Jira Service Management) e per ognuno di questi è stato definito un Component Lead, ossia il responsabile di ogni coda (Fig. 8).

Componente	Descrizione	Coordinatore componente	Assegnatario predefinito	Ticket
U.R.P.		Carmela Familiari	Coordinatore componente	3001 ticket
Supporto Unime		Francesco La Rosa	Coordinatore componente	33 ticket
Supporto Telefonia		Umberto Ruggeri	Coordinatore componente	0 ticket
Servizi di Housing e Hosting:Virtual Machines		Fabrizio La Rosa	Coordinatore componente	18 ticket
Servizi di Housing e Hosting:Hosting Web		Francesco La Rosa	Coordinatore componente	10 ticket
Servizi di Housing e Hosting:Certificati Digitali SSL Server		Fabrizio La Rosa	Coordinatore componente	8 ticket
Servizi di Housing e Hosting			Predefinito per progetto	11 ticket
Rete Informatica		Nicola Cannistrà	Coordinatore componente	266 ticket
Protocollo:Richiesta Annullamenti		Angelo Raffa	Coordinatore componente	372 ticket
Protocollo:Posta Fisica		Angelo Raffa	Coordinatore componente	253 ticket
Protocollo:Assistenza Titulus		Angelo Raffa	Coordinatore componente	638 ticket
Protocollo:Account Titulus		Angelo Raffa	Coordinatore	393 ticket

Fig. 8 - Impostazioni di Component e relativi Component Lead

Il Component Lead è il coordinatore di coda, ossia il referente per le lavorazioni di Ticket che afferiscono a questa categoria.

3.2 Workflow

Per gestire le richieste di ogni macroarea, i task saranno creati e gestiti sulla base del seguente workflow (Fig. 9), ossia con il seguente schema di passaggio di stati consentiti e configurati ad hoc per la realizzazione delle specifiche indicate.

Lo stato di un Ticket descrive la fase in cui l'attività si trova in quel momento e corrisponde al nome riportato all'interno dei blocchi colorati in figura.

La transizione, corrisponde invece all'azione che l'utente coinvolto è chiamato a fare per lavorare la richiesta ed è indicata in corrispondenza delle frecce.

Le *automazioni* sono attività svolte in modo automatico dal sistema al verificarsi di particolari condizioni, es. chiusura di un Ticket dopo tot giorni di permanenza in stato risolto.

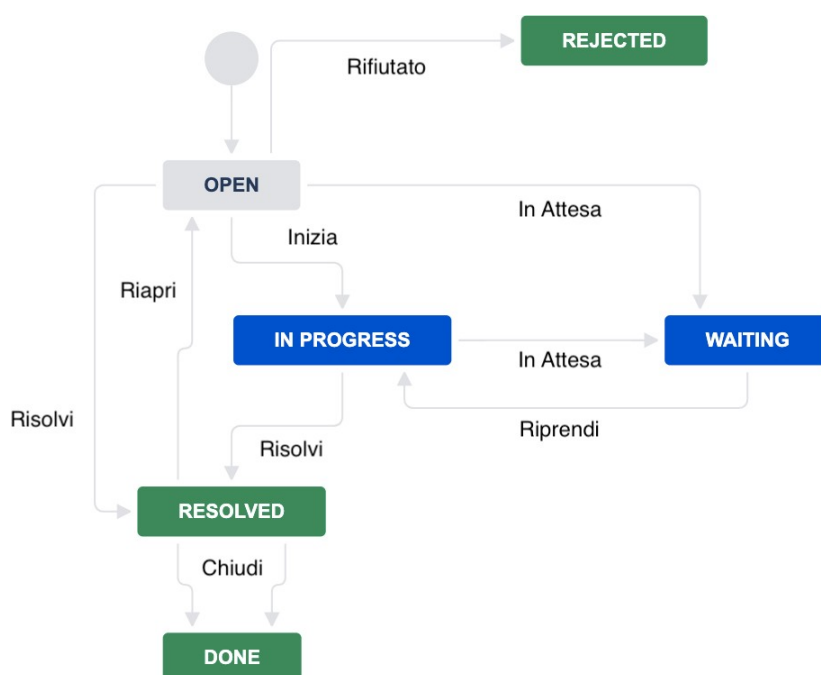


Fig. 9 - Workflow di gestione task/ticket

3.3 Azioni automatiche

All'interno del flusso di gestione Ticket, sono stati implementati dei precisi automatismi, ossia azioni che vengono eseguite in automatico a al verificarsi di particolari condizioni (Tab. 2).

Automation	Action
Notifica ticket inattivi da 3 giorni	Su Ticket fermo da 3 GG in uno stato diverso da 'DONE': <ul style="list-style-type: none">• viene aggiunto un commento reminder• viene taggato l'assegnatario
Notifica ticket inattivi da 5 giorni	Su Ticket fermo da 5 GG in uno stato diverso da 'DONE': <ul style="list-style-type: none">• viene aggiunto un commento reminder• vengono taggati l'assegnatario e il responsabile della component
Assegnamento ticket inattivi da 7 giorni al Component Lead	Dopo 7 GG di inattività, il ticket viene automaticamente assegnato al responsabile della Component
Cambio assegnatario automatico in caso di cambio Component	In caso di cambio Component, il ticket viene automaticamente assegnato al responsabile della Component
Reminder per feedback customer dopo 7 giorni da risoluzione	Su Ticket fermo da 7 GG su stato 'RESOLVED': <ul style="list-style-type: none">• viene aggiunto un commento reminder• notifica al customer
Chiusura automatica ticket risolti dopo 15 giorni da data risoluzione e nessun feedback ricevuto	Dopo 15 GG di inattività, su stato 'RESOLVED', il ticket passa automaticamente allo stato 'DONE', aggiungendo un commento per tenere traccia
Notifiche personalizzate in fase di apertura ticket	

Tab. 2 - Automatismi impostati per il flusso di gestione ticket

3.4 Schema di Notifiche

Sono state configurate una serie di notifiche in corrispondenza di specifici passaggi di stato o azioni (Tab. 3). Tipicamente, viene impostato l'invio di una mail che avvisa il Customer o l'Agent di un cambiamento avvenuto su uno specifico task, ad es. se è aperto un nuovo task, se è stato risolto o assegnato. Di seguito uno schema riassuntivo delle notifiche previste:

Recipient	Condition
CUSTOMER	<ul style="list-style-type: none"> • Invito su portale • Commento pubblico aggiunto sul Ticket • Ticket risolto • Aggiunta di un participant al Ticket • Notifica custom per apertura Ticket
AGENT Per ogni evento vengono avvisati: <ul style="list-style-type: none"> • Assegnatario corrente • Reporter (se agent) • Osservatori 	Eventi che scatenano invio di notifiche: <ul style="list-style-type: none"> • Ticket creato • Ticket aggiornato • Ticket assegnato • Ticket risolto • Ticket chiuso • Ticket commentato • Modifica di un commento • Ticket eliminato • Evento generico (es. cambio di stato)

Tab. 3 - Sistema di notifiche impostate in base a passaggi o azioni nel flusso dei ticket

Le notifiche impostate sia verso il Customer che verso l'Agent sono modificabili su richiesta dall'Admin (Fig. 10).

Fig. 10 - Pannello Admin per le impostazioni delle notifiche

3.5 Report

Nella sezione di menù dedicata ai report, sono disponibili una serie di template preconfigurati per la realizzazione di grafici sull'andamento del servizio. Tra quelli standard sono presenti le relazioni e correlazioni che solitamente si utilizzano per cruscotti di monitoring IT Service Management (ITSM).

Esiste ampio margine di customizzazione per la realizzazione della reportistica più adatta alla specifica esigenza. Di seguito alcuni esempi (Fig. 11, Fig. 12).



Fig. 11 - Esempio di Report riferito a tutti i Component

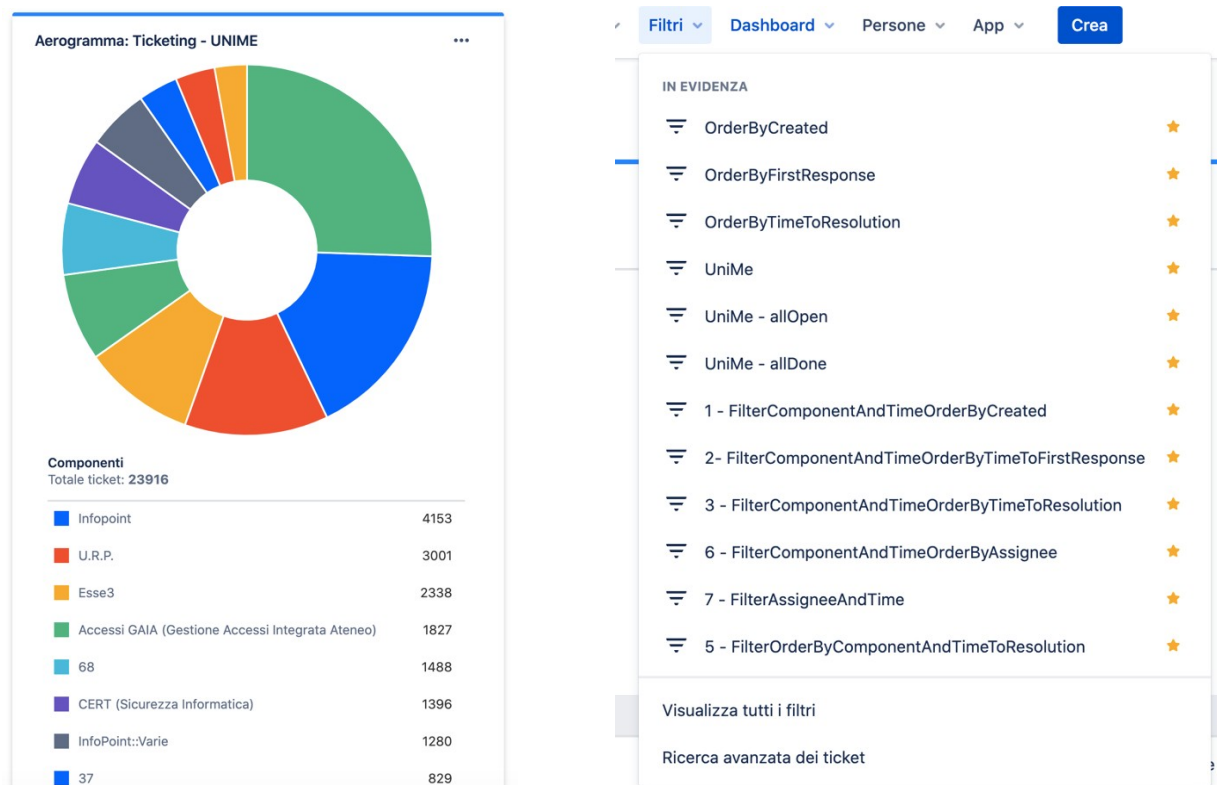


Fig. 12 - Esempio Report con Grafico e Filtro contestuale

Oltre ai grafici sono stati impostati dei Filtri (Tab. 4), a disposizione per consultazioni mirate.

Custom Filters
Lista dei ticket aperti in un determinato periodo di tempo per una certa coda ordinati per tempo trascorso dalla creazione
Lista dei ticket aperti in un determinato periodo di tempo per una certa coda ordinati per tempo di prima risposta da parte di un operatore
Lista dei ticket chiusi in un determinato periodo di tempo per una certa coda ordinati per tempo di risoluzione
Overview di tutti i ticket per un determinato periodo di tempo per una o più code e per tipologia di stato(aperto, resolved, ecc.)
Lista dei ticket con maggior tempo di risoluzione ordinati per coda
Overview dei ticket di una coda in un determinato periodo di tempo ordinati per operatore
Overview dei ticket in un determinato periodo di tempo gestiti da un operatore
Overview dei ticket di una coda in un determinato periodo di tempo ordinati per tempo di risoluzione

Tab. 4 - Filtri impostati per l'estrazione di Report