



Software per Helpdesk

Padova - maggio 2010

Antonio Dalvit - www.antoniodalvit.com



Cosa è un helpdesk?



Copyright 3 1999 United Feature Syndicate, Inc. Redistribution in whole or in part prohibited

Un help desk è un servizio che fornisce informazioni e assistenza ad utenti che hanno problemi nella gestione di un prodotto o di un servizio.

Un tipico di help desk ha molte funzioni. Fornisce agli utenti un punto in cui ricevere aiuto su vari temi. L'help desk in genere gestisce le richieste tramite un software, che permette di monitorare le richieste degli utenti (ticket) tramite un codice univoco.

Se il primo livello è in grado di risolvere il problema, il ticket verrà chiuso immediatamente e unitamente verrà aggiornata la documentazione per consentire agli altri tecnici di help desk di consultare soluzioni già individuate. Se il problema non è di immediata risoluzione, esso verrà delegato ad un secondo livello.

Cio' puo' anche essere indicato come "Local Bug Tracker" (LBT). Il software dell'help desk puo' spesso essere uno strumento estremamente utile quando usato per trovare, analizzare ed eliminare comuni problemi nei sistemi informativi di una organizzazione

Ci sono centinaia di software che aiutano a tracciare le chiamate e i clienti, spesso integrati in altri sistemi (CRM, software di monitoraggio, ecc.).

Spesso il software corretto e correttamente configurato fa la differenza tra un helpdesk efficiente e un helpdesk inutile.

Qual'è quindi il software corretto? Dipende:

- stiamo trattando prodotti o servizi?
- In quale mercato? (automotive, games, ecc. ecc)
- Quali sono i nostri concorrenti?

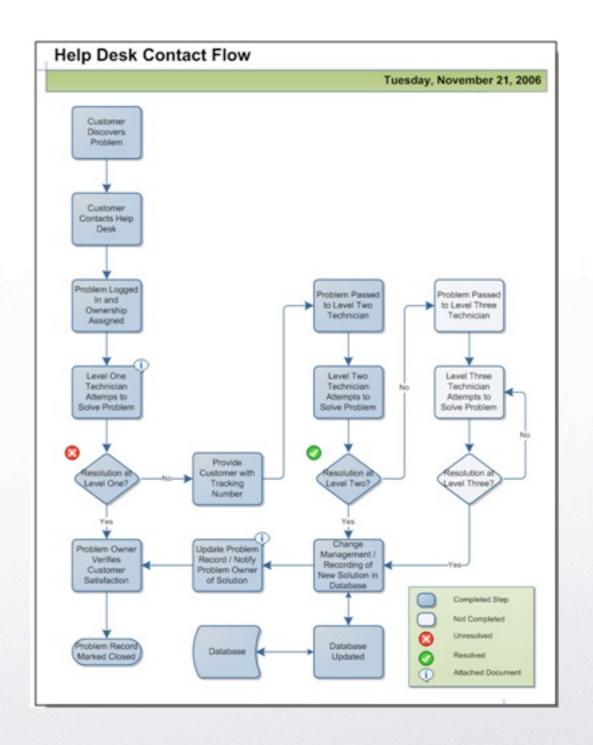






Alcuni parametri da considerare:

- I. Gestione interna dell'Helpdesk
- II. Gestione verso il cliente
- III. Amministrazione interna





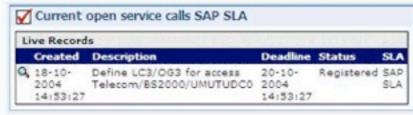


Gestione interna dell'Helpdesk

Per gestione interna si intende la gestione di tute quelle funzioni che non interessano il cliente, nè l'amministrazione, ma servono a far funzionare correttamente il servizio. Ad esempio:

- Associazione dei ticket a diversi tecnici: ogni richiesta di un cliente deve poter essere associata al tecnico che l'ha presa in carico;
- 2. Ogni tecnico abbia una propria coda;
- 3. Gestione di uno SLA (service level agreement) differente per clienti;
- 4. Definizione di un calendario con le scadenze dei ticket (per poter gestire eventuali emergenze);
- 5. Calendario generale per carico lavoro operatori;
- 6. Presenza matrice urgenza/priorità: non tutte le richieste hanno la stessa importanza!





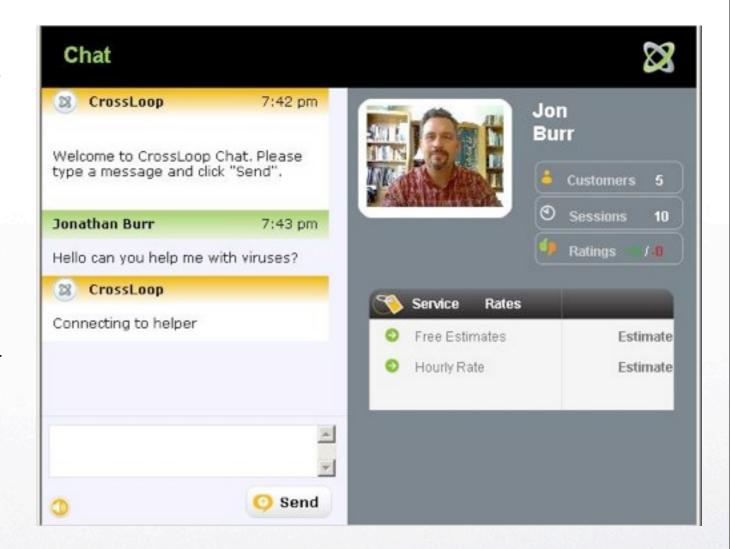




Gestione verso il cliente

Per gestione verso il cliente si intendono quelle funzioni che aiutano e facilitano il cliente nell'approccio all'helpdesk. Ad esempio:

- 1. Tempo di attesa adeguato per parlare con una persona (nel caso di supporto telefonico);
- 2. Possibilità di verificare che la richiesta sia stata registrata correttamente (se fatto via web o fax);
- 3. Possibilità per l'utente di vedere i ticket aperti da lui;
- 4. Possibilità per l'utente di vedere la data indicativa per la chiusura del ticket;
- 5. Possibilità per l'utente di vedere eventuali note di interesse;

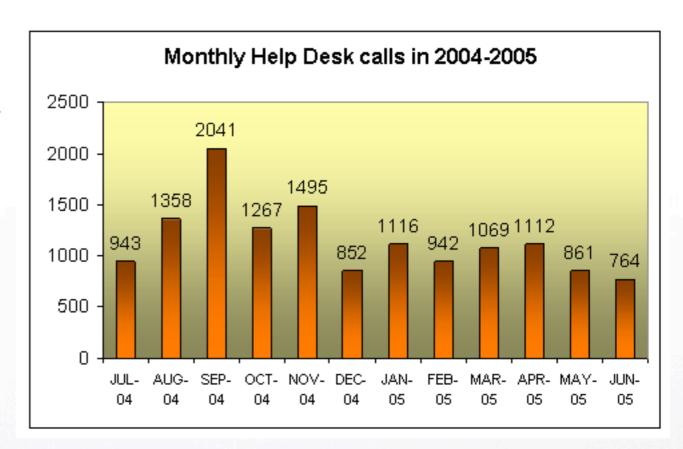




Amministrazione interna

Il servizio di helpdesk è necessario, tuttavia ha costi elevati per l'impianto e la gestione. E' necessario quindi fare in modo che funzioni al meglio e per far questo è necessario misurarne le performances. Nel caso di grandi clienti, è importante poter dare un ritorno dei risultati conseguiti. Ad esempio:

- 1. Possibilità di avere strumento di stampa report flessibile:
 - i. Ticket aperti per data
 - ii. Ticket aperti per sede
 - iii. Ticket aperti per tecnico
 - iv. Tempi di risoluzione
- 2. Strumento che permetta la memorizzazione dei profili degli utenti:
 - i. Nome, cognome, telefono, sede
 - ii. Pc, tipo di pc e applicativi installati
 - iii. Storico dei ticket aperti dall'utente
- 3. Costo dello strumento
 - i. Acquisto licenze
 - ii. Specifiche del server







Soluzioni software Opensource

- Le migliori soluzioni software per la gestione degli helpdesk, riconosciute a livello globale, sono opensource e questo perchè:
- come abbiamo visto, il software deve essere sufficientemente flessibile da adattarsi all'azienda e al suo contesto;
- generalmente il software opensource si integra in gestionali esistenti (CRM, gestione magazzino, server fax, server voip, ecc).
- Il software per helpdesk è uno di quei casi in cui, anche per soluzioni proprietarie, non esiste una soluzione out-of-the-box ma è necessario prevedere costi di configurazione e personale da formare perchè funzioni.



gli utenti di un helpdesk

- Ci sono 2 gruppi di persone che chiamano un helpdesk:
 - coloro i quali hanno effettivamente un problema: li si riconosce in quanto fanno quanto gli si dice, generalmente sono educati e hanno al loro attivo un numero limitato di chiamate;
 - i famosi "utonti": generalmente sono coloro che hanno combinato il disastro ma non l'ammetteranno mai. Più il danno è grave, più esigeranno maleducatamente un intervento rapido e risolutivo; a questa famiglia possiamo anche inserire gli utonti profondamente ignoranti (la famosa storia del portatazza nei pc rientra in questo caso).

Quale dei due gruppi pensate che criticherà il servizio appellandosi al contratto?

BRAVI!!

E' importante quindi tracciare i tempi e le modalità degli interventi

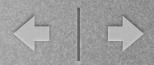


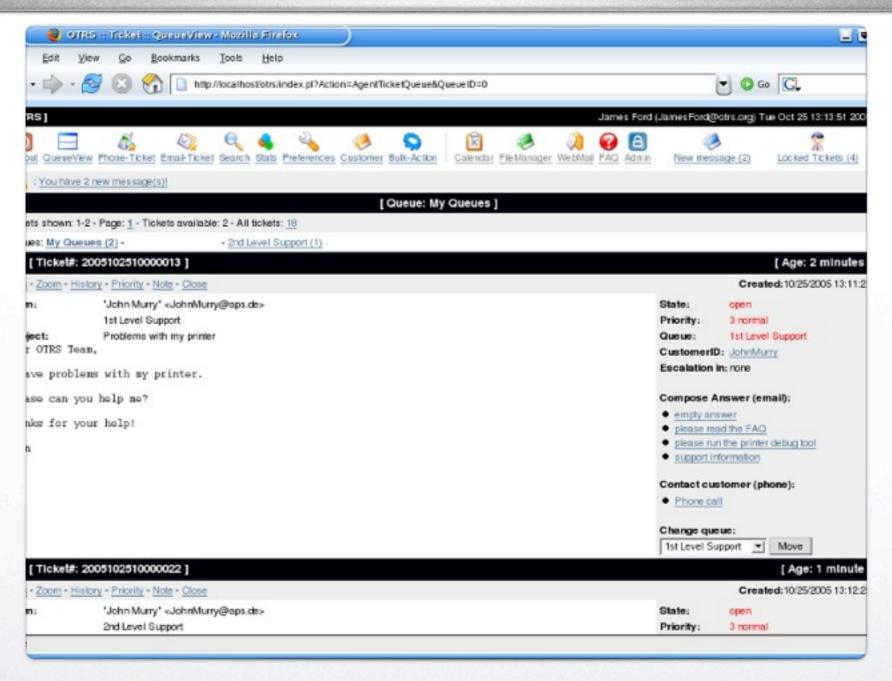


OTRS - Open Source Trouble Ticket System

- OTRS è un sistema per la gestione dei ticket. E' software libero e si basa su di un applicativo web che gira su un database mysql.
- Il sistema prevede più utenti con permessi differenziati a seconda che siano tecnici, utenti o amministratori.
- Si possono creare più *code* per i ticket, così da differenziare ad esempio i siti, l'ambito (problema hardware o software) o come più ci aggrada.
- OTRS permette di gestire i ticket anche via mail: ci può arrivare una richiesta via mail, otrs lo registra e invia una mail avvisando il tecnico competente. Il tecnico per rispondere, può inviare una mail allo stesso indirizzo con lo stesso oggetto, per aggiungere note o chiudere il ticket.
- OTRS ha un sistema per configurare e controllare gli SLA. Si possono configurare i tempi entro cui rispondere e oltre i quali vi è una escalation.

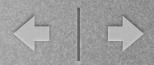


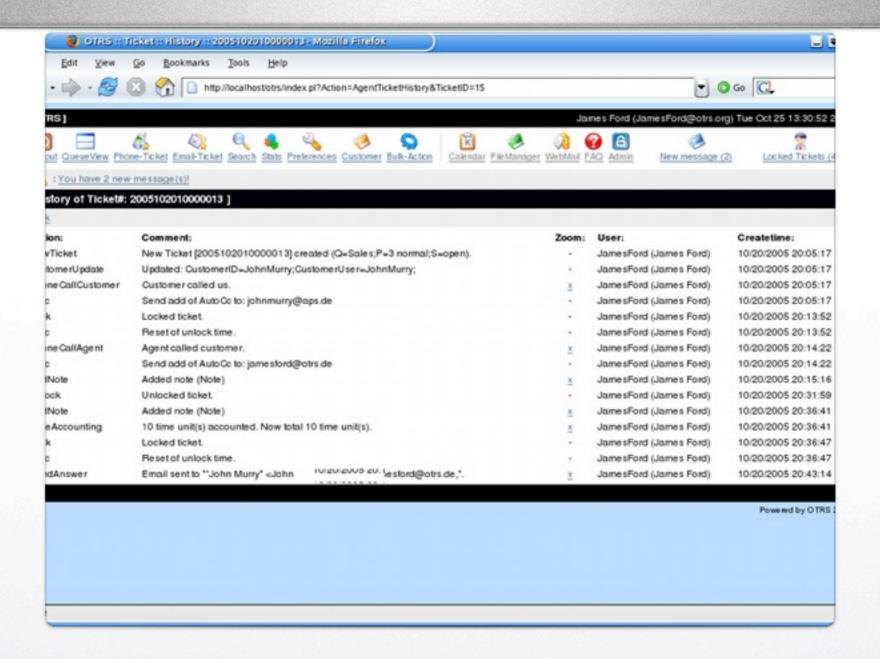




L'interfaccia web è spartana è semplice: il sistema è studiato solamente per la gestione dei ticket, non è integrato un crm, ecc.



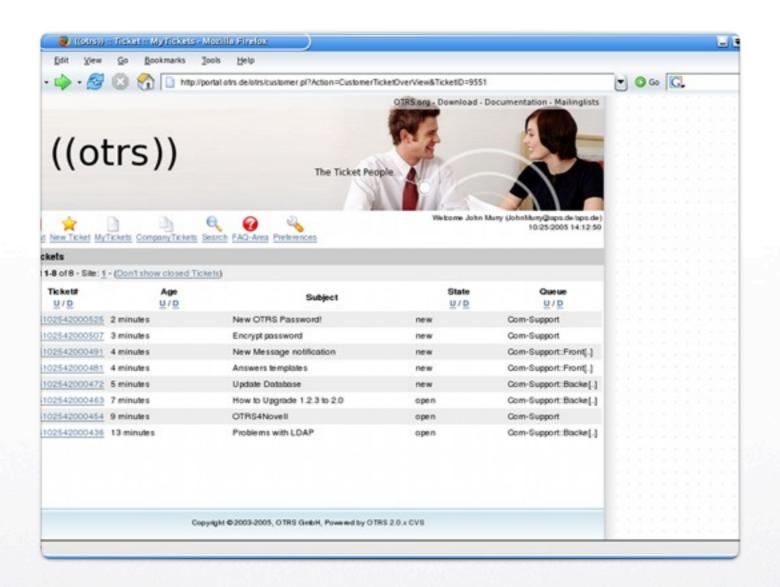




Tutti i ticket hanno una storia: questa viene registrata. Chi ha aperto il ticket, quando, chi ha inserito note, ecc.







OTRS dispone di una interfaccia per gli utenti per far sapere loro quali ticket hanno aperto, a che punto sono e se ci sono note...



ll software

Punti di forza

- Installazione rapida e semplice
- Interfaccia semplice e intuitiva
- Strumento che, a livello base, funziona out-of-the-box

Perchè sceglierlo?

* per chi inizia è la soluzione migliore: rapida e subito pronta; * per strutture complesse, è uno strumento che può essere integrato in altri servizi (CRM, ecc) data la sua riprogrammabilità

Punti di debolezza

- programmazione complicata
- scarsa flessibilità
- manca uno strumento per la stampa di report
- manca un calendario che mostri quando scadono i ticket

Perchè non sceglierlo?

- * la riprogrammazione è complessa se non si è specializzato;
- * mancano alcuni elementi fondamentali: calendario, uno strumento per i report, una rubrica clienti...
- * il tempo necessario per programmarlo è elevato rispetto ad altre soluzioni opensource