

# Richieste di assistenza aperte dagli utenti interni nell'anno 2016 e gestite dalle varie strutture di assistenza

Riepilogo richieste pervenute al Settore Innovazione -per tipologia di chiusura alla data del 31-12-2016	Totale
Assegnata	
Sospesa	
Chiusa	5612
Respinta (non di competenza del Settore Informatica)	
<b>Totale complessivo</b>	<b>5612</b>

Riepilogo delle richieste - per assegnatario	Totale
Gestite dal servizio di Helpdesk	4295
Gestite con personale interno	285
Gestite da altri fornitori	1032
<b>Totale complessivo</b>	<b>5612</b>

Attività di contact center-SPOC	Totale
Ticket aperti dal servizio di helpdesk nel corso dell'anno	

## Richieste di assistenza chiuse nell'anno 2016 dall'attuale servizio di helpdesk e relative agli utenti interni

Attività da remoto o onsite	Totale
Richieste chiuse nell'arco dell'anno dai tecnici di presidio tramite assistenza da remoto (anche se aperte nell'anno precedente)	4080
Richieste chiuse nell'arco dell'anno dai tecnici on-site (anche se aperte nell'anno precedente)	215
Ticket aperti presso fornitori terzi per attrezzature coperte da garanzia	17
<b>Totale complessivo</b>	<b>4312</b>

Riepilogo richieste suddivise per Tipologia	Totale
Abilitazioni accesso al dominio, agli applicativi e navigazione internet - Relative configurazioni	298
E-mail - Configurazione client utente e assistenza all'uso	675
Hardware - Forniture, Riparazione guasti e/o configurazione PdL	541
Hardware - Guasto e/o configurazione stampante di rete	325
Software - Assistenza, malfunzionamento di un applicativo e/o ripristino corretta configurazione	2144
Telefonia cellulare - Abilitazioni e configurazioni SIM	66
Telefonia cellulare - Assistenza apparati	123
Richiesta informazioni	140
<b>Totale complessivo</b>	<b>4312</b>

Pag. 1/2

Affidamento del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni utente

Allegato E

### Richieste di assistenza aperte da utenti esterni e gestite dal servizio di helpdesk nell'anno 2016

Altri dati	Totale
Istituti scolastici - Problematiche hardware	0
Telefonia mobile	3
Ticket aperti dal servizio di helpdesk nel corso dell'anno (attività di contact center) - Si precisa che il servizio è stato attivato nel mese di Dicembre	28

Pag. 2/2

Affidamento del servizio di assistenza e manutenzione delle postazioni utente