

CASE STUDY: MIGRAZIONE A MANAGE+ PER BIOSS CONSULTING SRL

Architettura di un Ecosistema Help Desk Moderno

Da un tracking a uso interno
a un portale multi-tenant
scalabile per utenti esterni.



Superare i Limiti del Tracking Interno

Il Problema: Legacy System

- Limitato all'uso esclusivo del personale interno.
- Mancanza di configurabilità avanzata.
- Impossibilità di segregare i dati dei cataloghi in modo sicuro per aprire l'accesso ai clienti.

L'Esigenza: Manage+



Prodotto altamente configurabile alle esigenze aziendali.



Abilitazione della creazione ticket per utenti esterni.



Separazione rigorosa di tutte le informazioni dei cataloghi in base all'utente e al cliente.

La Scelta: Adozione di Manage+ come ecosistema ufficiale di Help Desk.

Il Paradigma del Single Point of Contact (SPOC)



Il Motore Operativo dell'Help Desk

1. Riceve e Centralizza

Raccoglie tutte le richieste provenienti da diversi canali (email, portale web, telefono, chat) in un unico hub digitale.



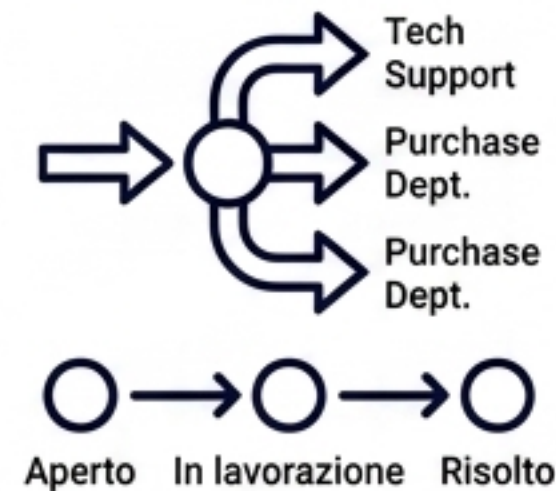
2. Trasforma in Ticket

Converte ogni richiesta in una pratica digitale strutturata con ID univoco, data di apertura, priorità e responsabile.



3. Gestisce il Workflow

Smista il ticket al gruppo corretto (es. assistenza tecnica, ufficio acquisti) e ne segue il ciclo di vita (Aperto -> In lavorazione -> Risolto).



4. Traccia e Documenta

Archivia ogni variazione, nota tecnica e tempo impiegato, creando uno storico essenziale per analisi future.



Anatomia dei Dati: Identificazione e Categorizzazione

Identificazione

- **ID TICKET:** Chiave univoca di riferimento.
- **RICHIEDENTE:** Utente che ha effettuato la segnalazione.
- **DATA/ORA:** Riferita allo stato corrente.

Categorizzazione

- **AMBITO:** Seleziona l'ambito di riferimento.
- **SISTEMA:** Prodotto coinvolto nella segnalazione.
- **TIPOLOGIA:** Valori ITIL (Malfunzionamento o Change).

Dettagli e Integrazioni

- **DESCRIZIONE:** Testo libero per la problematica.
- **RIF. ESTERNO:** Riferimento ad altri sistemi.

The diagram illustrates a 'Ticket Interface' form with various fields and sections. Annotations link the categories from the left to specific form elements:

- Identificazione (Orange box):** Points to the 'Ticket ID', 'Requester', and 'Date/Time' fields.
- Categorizzazione (Teal box):** Points to the 'Scope', 'System', and 'Type' dropdown menus.
- Dettagli e Integrazioni (Grey box):** Points to the 'Description' and 'External Ref' fields.

The form itself includes the following sections and fields:

- Top Bar:** 'Save', 'Cancel', 'Assign' buttons.
- Form Fields:**
 - Ticket ID: []
 - Requester: []
 - Date/Time: []
 - Full Name: Ekurter (dropdown)
 - Fbefulsk: []
 - Status: []
 - Scope: [] (dropdown)
 - System: [] (dropdown)
 - Type: [] (dropdown)
 - Valor: [] (dropdown)
 - Subject: []
 - Valore: [] (dropdown)
 - Type: Public (dropdown)
 - Data: []
 - TL: []
- Navigation Tabs:** 'Assign', 'Attachments', 'History'.
- Description Section:** 'Description' (text area), 'External Ref: []'.
- Comments Section:** 'Commenta:' (text area).
- Bottom Bar:** 'Save', 'Cancel' buttons.

Anatomia dei Dati: Routing, SLA e Risoluzione

Ticket Interface

Save Cancel Assign

Ticket ID: []

Requester: []

Date/Time: []

Full Name: Exurter

Fbefulsk: []

Status: []

Assign Attachments History

Scope: []

System: []

Type: []

Valur: []

Subject: []

Valore: []

Type: Public

Data: []

Tic: []

Description: []

Commenta: []

External Ref: []

Save Cancel

Priorità e Instradamento

- **IMPORTANZA / URGENZA**: Scale a quattro livelli per definire gli SLA.
- **COMPETENZA**: Specifica se a carico del fornitore o interno.
- **GRUPPO**: Team incaricato della lavorazione.

Esecuzione e Fatturazione

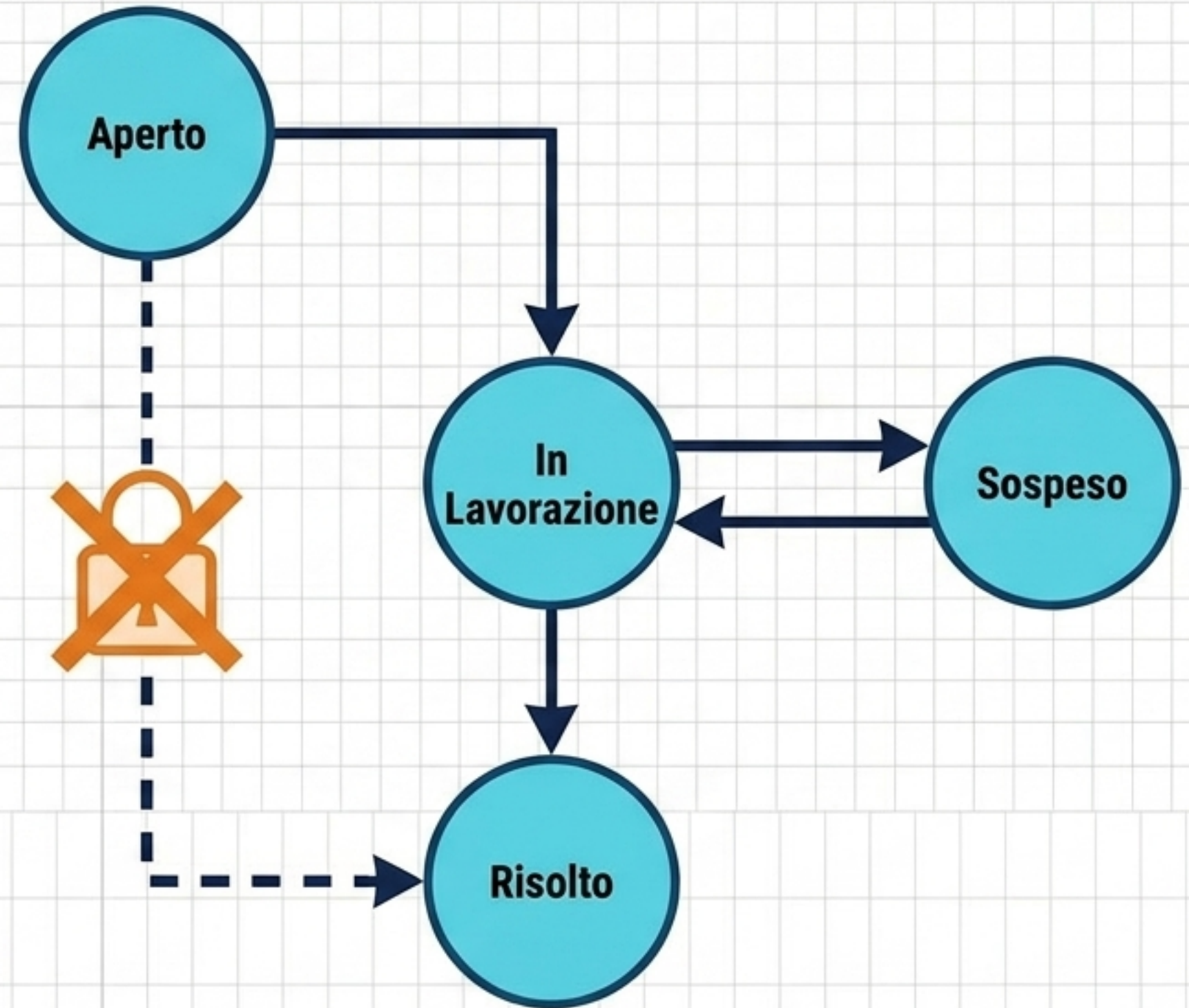
- **ORDINE**: Offerta, ordine o contratto su cui si spesa l'intervento.
- **EFFORT (gg)**: Giornate lavorative impiegate.
- **NOTE**: Dettagli e spiegazioni tecniche per ogni stato.

Il Ruolo dei Campi Catalogo: Ampio uso di **campi a valori prestabiliti** per mantenere la pulizia del database, forzare l'inserimento corretto e guidare i flussi.

Il Campo 'STATO': Il Cuore del Workflow

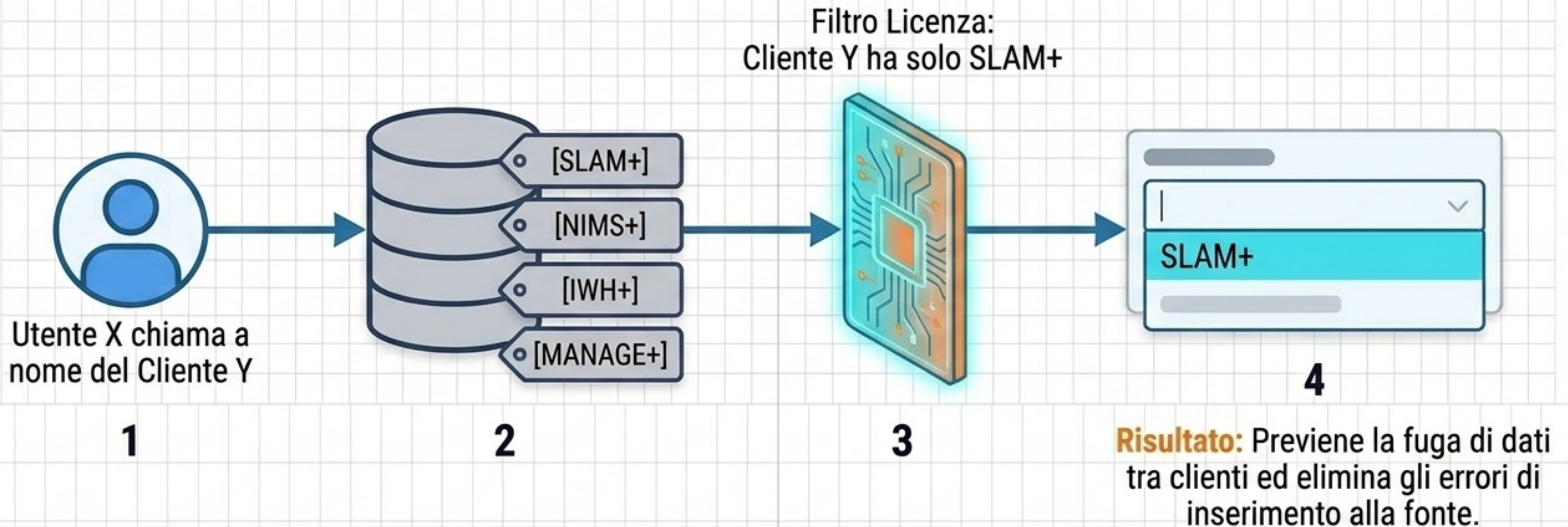
Molto più di un'etichetta

Il campo 'STATO' agisce come motore dell'applicazione. Governa le regole di transizione, stabilendo l'esatta successione degli stati permessi e impedendo errori di processo.



Sicurezza Multi-Tenant: Filtraggio Dinamico dei Cataloghi

L'apertura ai clienti esterni richiede cataloghi 'context-aware' per garantire la totale segregazione delle informazioni.



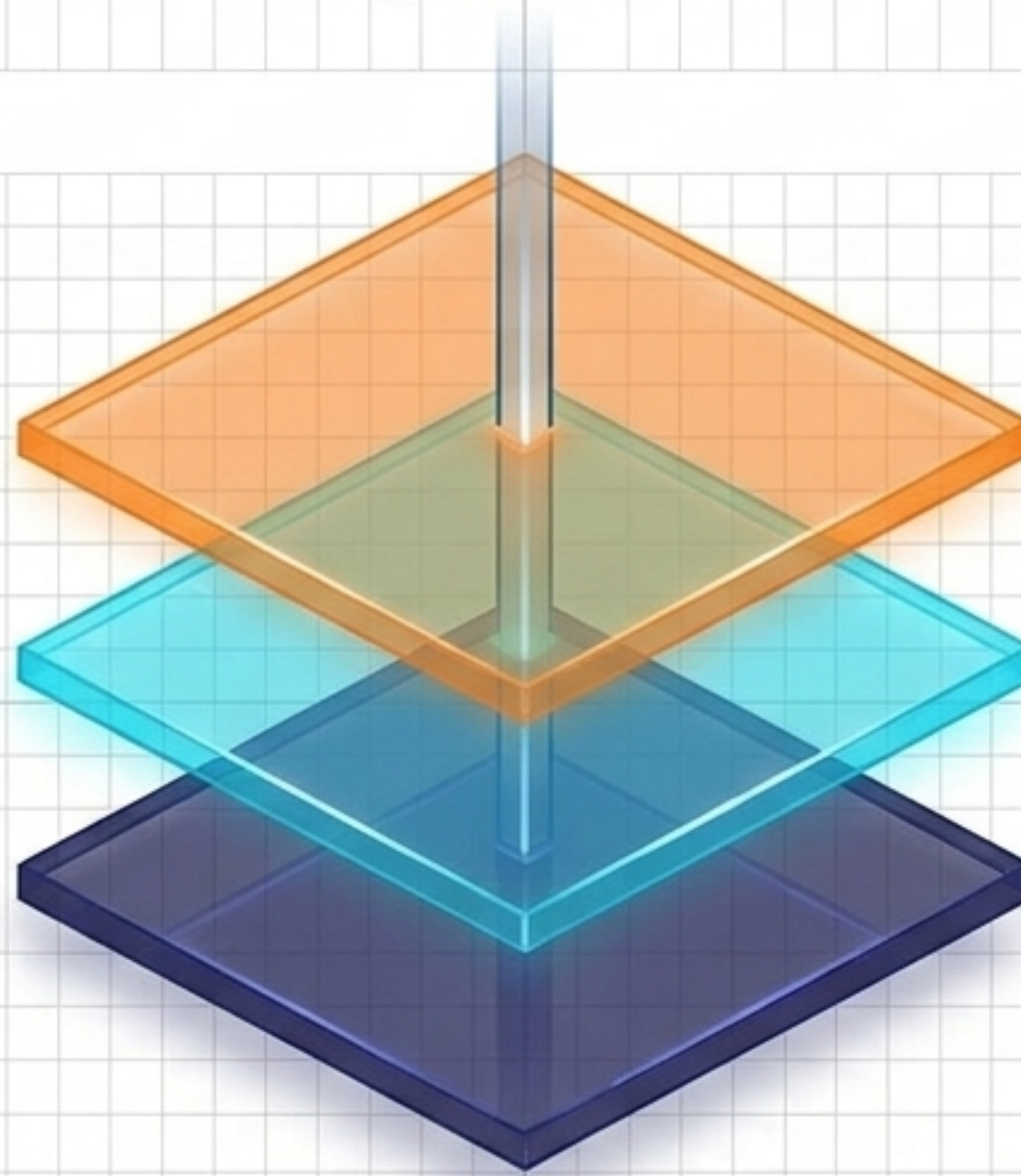
Sintesi dell'Ecosistema Manage+

Sicurezza e UX Dinamica

Cataloghi filtrati per la totale segregazione dei dati multi-tenant.

Modello Dati Strutturato

Template rigorosi e compliance alle logiche ITIL.



Workflow Engine

Transizioni di processo blindate e guidate dal campo 'STATO'.

Il Risultato: Bioss Consulting ha trasformato un tracker ad uso limitato in un portale scalabile, sicuro e su misura per i propri clienti.