

1. Introduzione alla Gestione Ticket

La gestione dei ticket è un processo fondamentale nei servizi di supporto tecnico (IT Helpdesk). Consente di registrare, monitorare e risolvere problemi tecnici segnalati dagli utenti. Un sistema efficace di gestione dei ticket permette di rispondere con rapidità ed efficienza, migliorando l'esperienza utente e la produttività aziendale.




2. Strumenti Utilizzati

Jira Service Management è lo strumento utilizzato per la creazione e gestione dei ticket. Questo sistema permette di assegnare priorità, categorizzare i problemi, allegare documenti e tracciare lo stato delle richieste.

Tipologie di ticket gestiti:

- **Hardware:** problemi con PC, stampanti, monitor
- **Software:** errori applicativi, installazioni
- **Cybersecurity:** segnalazione phishing, accessi non autorizzati
- **Accessi:** richieste di credenziali, reset password

Priorità dei ticket:

-  **Alta:** Interruzione totale del servizio o rischio per la sicurezza
 -  **Media:** Problema che limita alcune funzionalità
 -  **Bassa:** Richieste informative o aggiornamenti
-


3. Processo di Gestione Ticket

1. **Apertura del ticket:** effettuata tramite portale o e-mail
2. **Classificazione:** categoria e priorità
3. **Assegnazione:** il ticket viene inviato al team competente
4. **Gestione:** analisi e intervento tecnico
5. **Chiusura:** risoluzione e conferma all'utente


Flusso di lavoro semplificato: Segnalazione → Analisi → Intervento → Chiusura

4. Esempi Pratici


Esempio 1 – Problema Hardware (Alta Priorità)

- **Titolo:** Il PC non si accende
- **Categoria:** Hardware
- **Priorità:**  Alta
- **Soluzione:** Verifica alimentazione → sostituzione alimentatore
- **Tempo Risoluzione:** 3 ore

Esempio 2 – Accesso Cartella (Media Priorità)

- **Titolo:** Richiesta accesso a cartella condivisa
- **Categoria:** Accessi
- **Priorità:**  Media
- **Soluzione:** Concessione dei permessi tramite Active Directory
- **Tempo Risoluzione:** 1 giorno

Esempio 3 – Phishing Email (Alta Priorità)

- **Titolo:** Segnalazione tentativo di phishing
 - **Categoria:** Cybersecurity
 - **Priorità:**  Alta
 - **Soluzione:** Isolamento messaggio + formazione utente
 - **Tempo Risoluzione:** 2 ore
-

5. Buone Pratiche nella Gestione Ticket

- Descrivere in modo chiaro il problema
 - Allegare screenshot o log di errore
 - Assegnare correttamente la priorità
 - Comunicare costantemente con l'utente
 - Documentare ogni passaggio
-

6. Conclusioni

Un sistema di gestione dei ticket ben strutturato è essenziale per garantire continuità operativa e sicurezza informatica. L'uso di strumenti come Jira consente al team IT di fornire un supporto efficiente, ridurre i tempi di inattività e migliorare la soddisfazione degli utenti.