

# Scenario

## Priorità dei Ticket

Immagina di essere entrato da poco come Junior Support Tech in un'azienda software in forte crescita che oltre al team IT è composta da altri Team come: HR, Marketing, Sales, Finance, Prodotto.

Il tuo Manager di riferimento è in ferie e ti ha affidato il compito di definire la priorità dei ticket in ingresso nel team. Sono presenti in ufficio:

- il capo del tuo manager (il [CTO](#): Chief Technology Officer) ovvero il dirigente del dipartimento IT.
- un tuo collega, anche lui alla prima esperienza come te.

L'azienda inoltre, ha un contratto con una società di servizi che si occupa esclusivamente di hardware che ti permette di ricevere assistenza hardware on-site anche urgente in caso di bisogno. Lo [SLA](#) (Service Level Agreement) del contratto prevede una risposta entro 2 ore.

Questa mattina hai ricevuto le seguenti richieste di supporto:

1. Un tuo collega del Team Sales, ti ha chiamato riferendo che gli hanno rubato il computer che aveva lasciato sbadatamente in macchina. Lui si trova a Milano a 10 minuti dalla sede del vostro ufficio e tra 4 ore ha un'importante presentazione di un nuovo prodotto presso un cliente. Fortunatamente aveva salvato tutto il materiale nel cloud aziendale a cui può accedere anche tramite il suo Smartphone.
2. Una collega del Team Finance ha aperto una richiesta di supporto riferendo che da qualche giorno il suo computer con sistema operativo Windows è rallentato, in particolar modo durante la navigazione. Nota: lei sta lavorando in smart working.
3. Il referente del Team di sviluppo software ti ha chiamato dicendo che tutto il Team è bloccato a causa di un problema nel software che usano per l'assegnazione dei task. Un esempio di software utilizzato per la gestione dei progetti lo trovi a questo link [Jira software](#) (Software di cui una delle funzioni è il supporto nella gestione dei progetti e il monitoring delle attività)

4. Un tuo collega che lavora da remoto ha aperto una richiesta di supporto tramite chat riferendo che non riesce a collegarsi alla propria rete di casa.
5. Un tuo collega del reparto marketing ti contatta dicendo che non riesce ad accedere al suo account cloud per avere accesso a un documento importante di cui ha bisogno per la riunione di domani.
6. Una tua collega ha aperto un ticket dal Team Design perché non riesce ad aggiornare Photoshop perché l'aggiornamento richiede l'autorizzazione admin
7. Un tuo collega ti chiama che non riesce a collegarsi sulla rete wireless dell'ufficio con il suo cellulare privato.
8. Una tua collega ha aperto un ticket dal Team HR perché il suo computer è diventato completamente bloccato dopo aver cliccato su un link in un'email che gli è arrivata poco tempo fa chiedendo di cambiare la sua password.

Ecco cosa dovrai Fare in questo esercizio:

- ordina le richieste ricevute per priorità, dalla più importante alla meno importante, e spiega il perché della tua scelta.
- per ciascuna richiesta, stabilisci la modalità di intervento e spiega perché. Puoi scegliere tra:
  - intervieni tu direttamente
  - lo affidi a qualcuno del tuo team e a chi (ricorda chi è presente!)
  - lo affidi alla società di supporto esterno
  - chiedi supporto agli altri team presenti in azienda.

Come struttura puoi utilizzare un formato a matrice (vedi esempio qui sotto). Questo formato facilita la lettura e ti permette di rimanere sintetico.

Priorità	Ticket	tipo di intervento	Affidato a
1			
1			
2			
3			

Priorità	Ticket	Tipo di intervento	Affidato a
1 Alto	<p>3) Il referente del Team di sviluppo software ti ha chiamato dicendo che tutto il Team è bloccato a causa di un problema nel software che usano per l'assegnazione dei task. Un esempio di software utilizzato per la gestione dei progetti lo trovi a questo link Jira software (Software di cui una delle funzioni è il supporto nella gestione dei progetti e il monitoring delle attività).</p>	<p>Contattare l'assistenza tecnica della jira software per verificare se ci sono errori o problemi con il software, controllare e riconfigurare le impostazioni perché magari ci possono essere errori o conflitti con il software e infine controllare e verificare se sono stati effettuati tutti gli aggiornamenti del software</p>	<p>Società di supporto esterno perché noi siamo una società di hardware e non software.</p>
1 Alto	<p>8) Una tua collega ha aperto un ticket dal Team HR perché il suo computer è diventato completamente bloccato dopo aver cliccato su un link in un'email che gli è arrivata poco tempo fa chiedendo di cambiare la sua password. Potrebbe aver contratto un virus quindi la miglior cosa è cercare di arginare il problema isolandolo, subito dopo fare un backup per un eventuale ripristino, ed eseguire prima una scansione per stabilire di che tipo di minaccia si tratta e successivamente l'eliminazione della</p>	<p>Potrebbe aver contratto un virus quindi la miglior cosa è cercare di arginare il problema isolandolo, subito dopo fare un backup per un eventuale ripristino, ed eseguire prima una scansione per stabilire di che tipo di minaccia si tratta e successivamente l'eliminazione della minaccia.</p>	<p>Qualcuno del mio team che è in grado di occuparsene come il responsabile della sicurezza.</p>

	<p>minaccia. Qualcuno del mio team che è in grado di occuparsene come il responsabile della sicurezza della password.</p>		
2 Medio alto	<p>1) Un tuo collega del Team Sales, ti ha chiamato riferendo che gli hanno rubato il computer che aveva lasciato sbadatamente in macchina. Lui si trova a Milano a 10 minuti dalla sede del vostro ufficio e tra 4 ore ha un importante presentazione di un nuovo prodotto presso un cliente. Fortunatamente aveva salvato tutto il materiale nel cloud aziendale a cui può accedere anche tramite il suo Smartphone.</p>	<p>Fornire supporto al collega cercando di minimizzare i danni cercando per uanto possibile di bloccare la fuoriuscita di dati sensibili e contattare il team hardware per l'assistenza. Dopo di chè, chiedere al collega se ha tutte le informazioni necessarie e se può usare lo smartphone o un altro computer, fino a quando non ci potrà essere la sostituzione fornendo un altro computer.</p>	<p>Chiedo supporto ad altri team in azienda che si posso trovare più vicino al collega in difficoltà.</p>
3 Medio	<p>4) Un tuo collega del Team Sales, ti ha chiamato riferendo che gli hanno rubato il computer che aveva lasciato sbadatamente in macchina. Lui si trova a Milano a 10 minuti dalla sede del vostro ufficio e tra 4 ore ha un importante presentazione di un nuovo prodotto presso un cliente. Fortunatamente aveva salvato tutto il materiale nel cloud aziendale a cui può accedere anche tramite il suo Smartphone.</p>	<p>Provare a testare la connessione provando a ricollegarsi in remoto, controllare se il firewall sta creando problemi impedendo la connessione in remoto, controllare se il problema è l'indirizzo ip e/o, controllare se la rete è stabile o se internet è troppo lento nel caso sia così verificare le impostazioni del proprio dispositivo di rete assicurandosi che tutto è in regola.</p>	<p>Qualcuno del mio team.</p>

4 Medio basso	5) Un tuo collega del reparto marketing ti contatta dicendo che non riesce ad accedere al suo account cloud per avere accesso a un documento importante di cui ha bisogno per la riunione di domani.	Verificare se ci sono dei problemi di accesso utenti, controllare le autorizzazioni, controllare se è un problema direte e infine se il problema non è stato risolto contattare l'assistenza clienti.	Società di supporto esterno perché in questo caso non dipende da un problema hardware e non è nemmeno un problema interno ma di terze parti.
4 Medio basso	2) Una collega del Team Finance ha aperto una richiesta di supporto riferendo che da qualche giorno il suo computer con sistema operativo Windows è rallentato, in particolar modo durante la navigazione. Nota: lei sta lavorando in smart working.	In questo caso bisogna chiedere informazioni più dettagliate sul problema alla collega in questione, successivamente riavviare il computer e il dispositivo di rete, eseguire il controllo degli aggiornamenti e qual'ora ce n'è fosse bisogno effettuare gli aggiornamenti mancanti, verificare se ci sono malware sul computer, controllare e reimpostare le impostazioni internet.	Qualcuno del team che sappia occuparsene.
5 Basso	6) Una tua collega ha aperto un ticket dal Team Design perché non riesce ad aggiornare Photoshop perché l'aggiornamento richiede l'autorizzazione admin.	Verificare se ci sono tutte le autorizzazioni necessarie. In caso di mancanza delle autorizzazioni e di admin, chiedere all'amministratore del sistema di fornirle.	Intervengo direttamente io guidando la mia collega.
5 Basso	7) Un tuo collega ti chiama che non riesce a collegarsi sulla rete wireless dell'ufficio con il suo cellulare privato.	In questo caso non agisco per risolvere il problema perché collegare il telefono cellulare privato è severamente vietato dal	Intervengo io direttamente perché non posso e non ho motivo di affidare a qualcun'altro un compito che in

		regolamento aziedale e quindi lo segnalo	questo caso posso fare solo.
--	--	--	---------------------------------