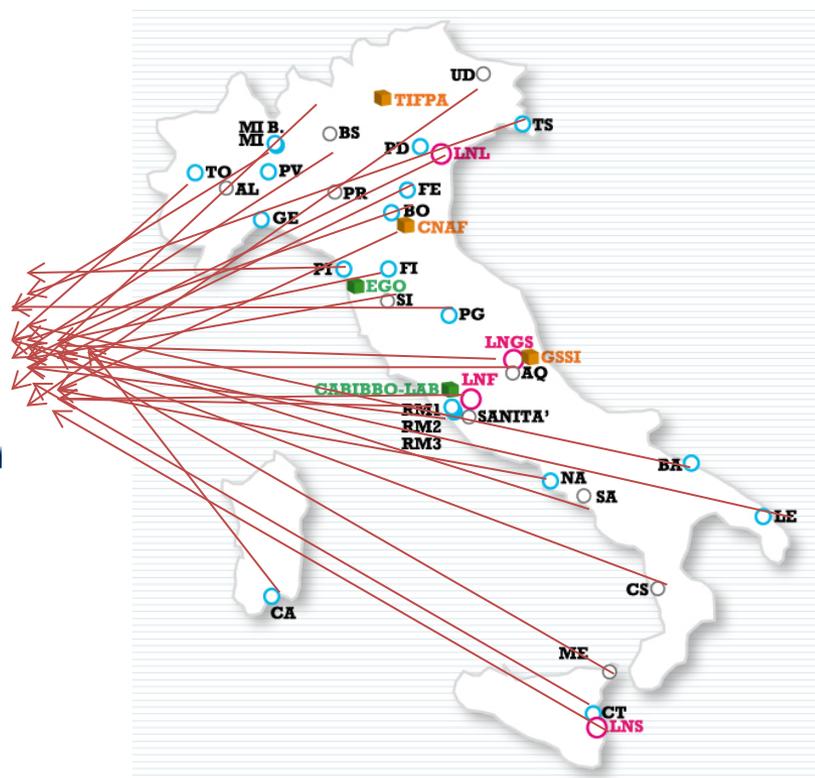
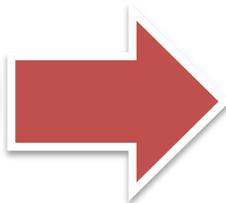


JIRA PER LE FAQ

proposta di utilizzo



Cos'è e come funziona Jira

Jira è uno strumento di lavoro di gruppo, utilizzato principalmente per la tracciatura di problemi riscontrati in un qualsiasi ambito, lavorativo e non.

The screenshot shows the 'Nuova richiesta di assistenza' (New request for assistance) page. The header includes the INFN logo and the text 'ASSISTENZA Istituto Nazionale di Fisica Nucleare'. A user profile for 'ALBERTO MONI' is visible on the left sidebar with links for 'Nuova Richiesta di Assistenza', 'Lista Richieste', 'Log OUT', and 'Informazioni Generali'. The main content area is titled 'Nuova richiesta di assistenza' and contains a welcome message: 'Benvenuto Alberto , in questa sezione è possibile inviare una nuova richiesta di assistenza'. A red warning message states: 'IMPORTANTE : Vi ricordiamo che per il primo supporto occorre far riferimento alla segreteria della sezione di appartenenza'. Below this, a prompt asks to 'Selezionare l'area e la componente per cui si richiede assistenza. (*) Campi obbligatori'. The form fields are: (*) Area (dropdown menu set to 'Amministrazione'), (*) Applicazione (dropdown menu), (*) Tipo (dropdown menu with 'Bilancio' selected), (*) Oggetto Richiesta (text input field), and (*) Messaggio Richiesta (text area). A note below the 'Tipo' field reads: 'Inserire il tipo di problema riscontrato e una breve descrizione nel corpo del messaggio. Ricevete il messaggio dell'avvenuta segnalazione.' The footer includes 'Sviluppato da Servizio Sistema Informativo' and a 'POWERED BY GODIVA' logo.

Cos'è e come funziona Jira

Quando crea una nuova richiesta di assistenza, l'utente già indirizza la soluzione del problema a uno strumento di lavoro di gruppo, utilizzato principalmente per la tracciatura di problemi riscontrati in un qualsiasi ambito, lavorativo e non.

Nuova richiesta di assistenza

Benvenuto Alberto , in questa sezione è possibile inviare una nuova richiesta di assistenza.

IMPORTANTE : Vi ricordiamo che per il primo supporto occorre far riferimento alla segreteria.

Selezionare l'area e la componente per cui si richiede assistenza. (*)

(*) Area Amministrazione

(*) Applicazione

(*) Tipo

Inserire il tipo di problema riscontrato

(*) Oggetto Richiesta

(*) Messaggio Richiesta

Batch di Pagamento
Bilancio
Contabilità nativa
Fondo economale
Lavorazione Missioni
Liquidazione Fatture
Mandati di pagamento
Partite di giro
Patrimonio
Preparazione Ordini

1-10/12

scegliendo l'area di appartenenza del problema (Amministrazione, Personale, Documentale, ecc.)

...e poi l'Applicazione. In capo ad ogni Applicazione ci sono uno o più utenti abilitati a rispondere a quella segnalazione...

Cos'è e come funziona Jira

Filters

New filter

Find filters

My Open Issues

Reported by Me

Recently Viewed

All Issues

Favourite Filters

Amministrazione-c...

Chiusi senza convi...
da chiudere?

Miei e osservati da ...

Non chiuse

Risolti dai vari livelli

Cerca Save as

Progetto: Supporto SI - Ammini... Tipo segnalazione: Tutte Stato: Tutte Assegnatario: Tutte Contains text + More Criteria Switch to Advanced

1-50 of 4588

Codice	Progetto	Riepilogo	Segnalante	Assegnatario	Priorità	Stato	Risoluzione	Crea +	Aggiornata	Tipo
SSIAMMINIS-10074	Supporto SI - Amministrazione			Non assegnato	↑	Aperta	Non risolte	11/nov/13	11/nov/13	
SSIAMMINIS-10073	Supporto SI - Amministrazione			Non assegnato	↑	Aperta	Non risolte	11/nov/13		
SSIAMMINIS-10072	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑	Supporto Esterno	Non risolte	11/nov/13		
SSIAMMINIS-10071	Supporto SI - Amministrazione			Rosario Pompeo	↑	In Lavorazione	Non risolte	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10070	Supporto SI - Amministrazione			Alberto Moni	↑	Risolta	Risolta	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10067	Supporto SI - Amministrazione			Savino Antonio Palermo	↑	Risolta	Risolta	08/nov/13		
SSIAMMINIS-10066	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10065	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10064	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10063	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10062	Supporto SI - Amministrazione			Angela Berardesca	↑					
SSIAMMINIS-10061	Supporto SI - Amministrazione			Laura Mugione	↑					

Visualizza Segnalazione

Prendi in Carico

Modifica

Assegna

Assegna a me

Commento

Registra lavoro

Allega File

Allega una schermata

Aggiungi Voto

...e potrà decidere scegliere di assegnarla a sé stesso, qualora sappia risolverla, o a un collega che sa che può farlo

Cos'è e come funziona Jira

Il sistema è trasparente, nel senso che l'utente che ha fatto la segnalazione può sapere in ogni momento in quale stato si trovi, chi ce l'abbia in carico e da quando.

ALBERTO MONI

- Nuova Richiesta di Assistenza
- Lista Richieste**
- Log OUT
- Informazioni Generali

Area: Filtro per stato: Cerca in Oggetto e Descrizione (Min 4 caratteri)

Categoria: TUTTE

Lista richieste di assistenza Pagina corrente: 1

Area	Stato	Applicazione	Precedente	Data	Area
SSIAMMINIS-1004	Supporto Esterno	Lavorazione Missioni		11-11-2013	Amministrazione
SSIPRES-1	Aperta	Backoffice		11-11-2013	Presenze
SSIAMMINIS-1002	Supporto Esterno	Lavorazione Missioni		11-11-2013	Amministrazione
SSIAMMINIS-1	Aperta	Mandati di pagamento		11-11-2013	Amministrazione
SSIAMMINIS-1001	Risolta	Lavorazione Missioni		11-11-2013	Amministrazione
SSIPRES-1105	Lavorazione	Cartellino Web		11-11-2013	Presenze
SSIAMMINIS-1007	Supporto Esterno	Mandati di pagamento		11-11-2013	Amministrazione
SSIANAORG-2682	Supporto Esterno	Anagrafica		11-11-2013	Anagrafiche e Organigrammi
SSIANAORG-2684	Supporto Esterno	Afferenze Scientifiche		11-11-2013	Anagrafiche e Organigrammi
		Cartellino Web		11-11-2013	Presenze
		Lavorazione Missioni		11-11-2013	Amministrazione
		Lavorazione Missioni		11-11-2013	Amministrazione
		Associazioni		11-11-2013	Area del Personale
		Mandati di pagamento		11-11-2013	Amministrazione
		Preparazione Ordini		8-11-2013	Amministrazione

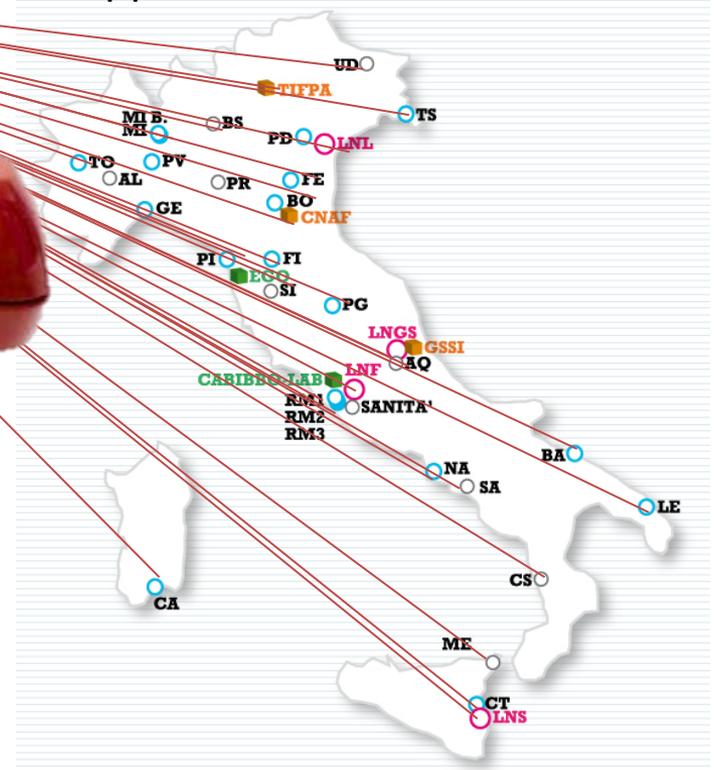
Inoltre è sempre possibile cercare se a qualcun altro possa essere successa la stessa cosa e quale sia la soluzione.

POWERED BY GODIVA

Lo stato attuale



- casi di incertezza applicativa di una norma
- casi “di studio” che coinvolga più norme
- Dubbi sull’applicazione di una circolare INFN



Lo stato attuale

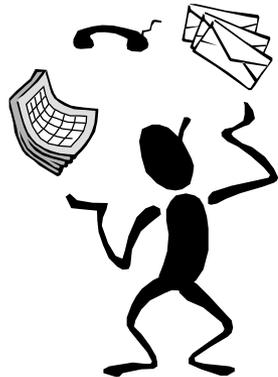
- problemi -

Il dipendente AC non sempre è presente, perché fuori stanza, in ferie, ecc.



RICHIEDENTE

- tentativo di trovare la risposta altrove
- perdita di tempo
- frustrazione per l'incertezza sui tempi di soluzione



DIPENDENTE AC

- continue interruzioni del proprio lavoro
- domande già poste in precedenza
- costi telefonici



I vantaggi con Jira



primario strumento di contatto delle Strutture verso AC

per tutte quelle domande che, seppur riferite a un caso concreto, avranno una risposta che potrà essere utile a qualche altra Struttura INFN.

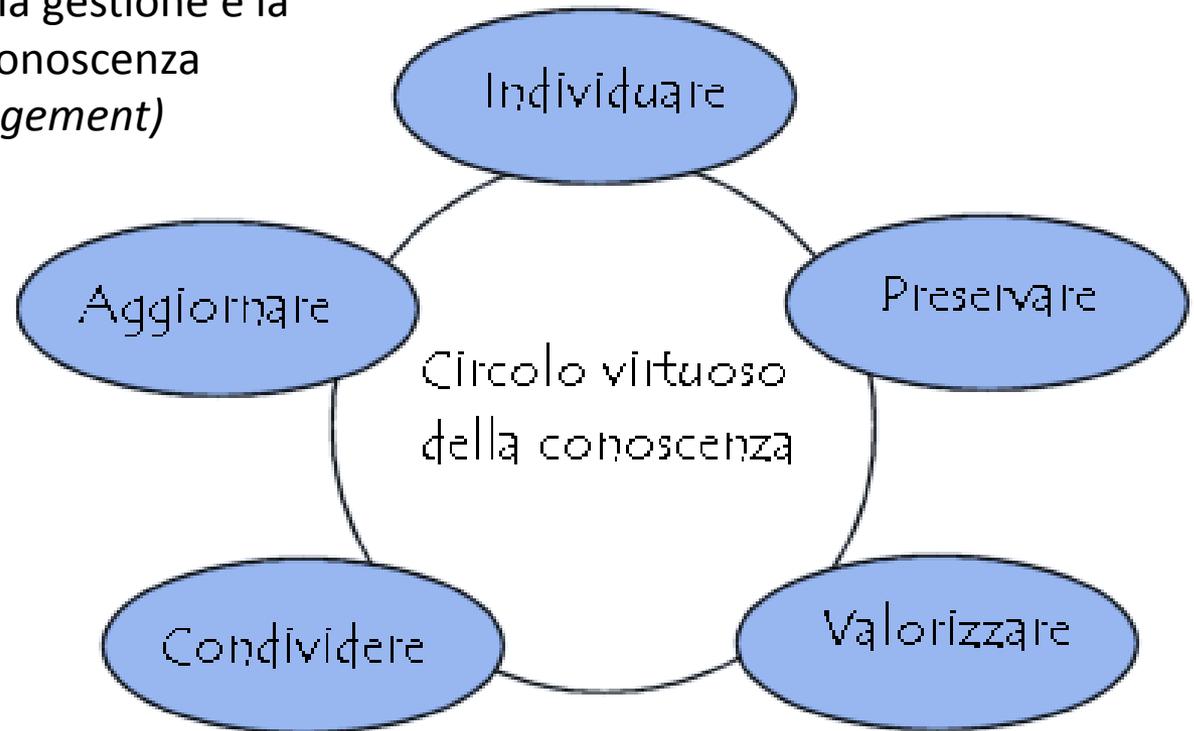


- migliore organizzazione, attenzione e approfondimento
- una sola risposta al medesimo o analogo quesito
- Jira autoalimenterebbe di fatto un archivio di FAQ
- Aggiornamento in tempo reale dello stato della segnalazione
- Riduzione dello stress
- Risparmi sui costi della telefonia

Il tempo di redazione di una email
o di caricamento di una segnalazione in Jira
è lo stesso!

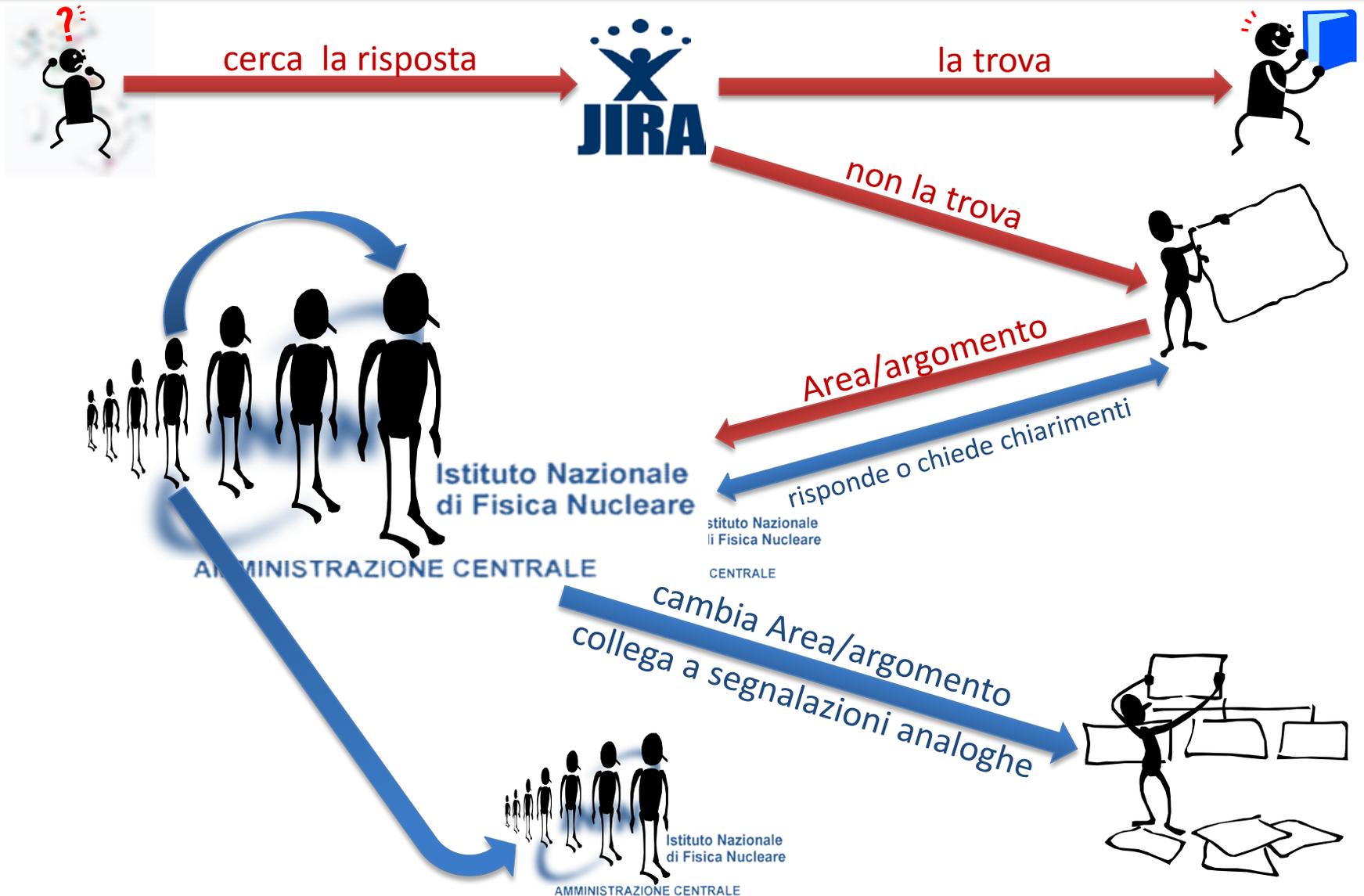
I vantaggi con Jira

Un sistema di questo genere potrebbe essere uno degli strumenti per la gestione e la condivisione della conoscenza
(*knowledge management*)



Potrebbe cioè innescare la “spirale della conoscenza”, che può portare alla produzione di nuova conoscenza solo tramite la condivisione e l'elaborazione di informazioni.

Come sarebbe con Jira

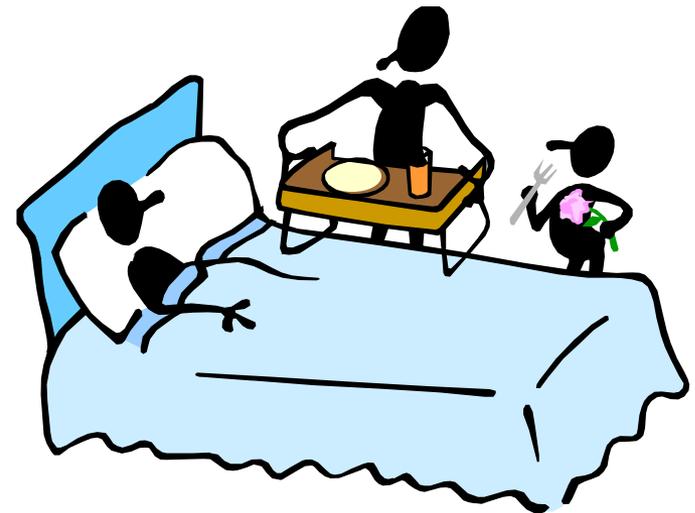


accorgimenti e considerazioni



SEGNALAZIONI

- poste in forma generale, senza indicazione di nomi
- se non conformi, potrebbero essere chiuse da AC con invito a riproporle in forma generale
- via email o telefono per casi davvero residuali, che non potranno mai essere d'aiuto ad altri perché troppo specificamente riferiti al singolo caso, perché magari davvero coperti da privacy



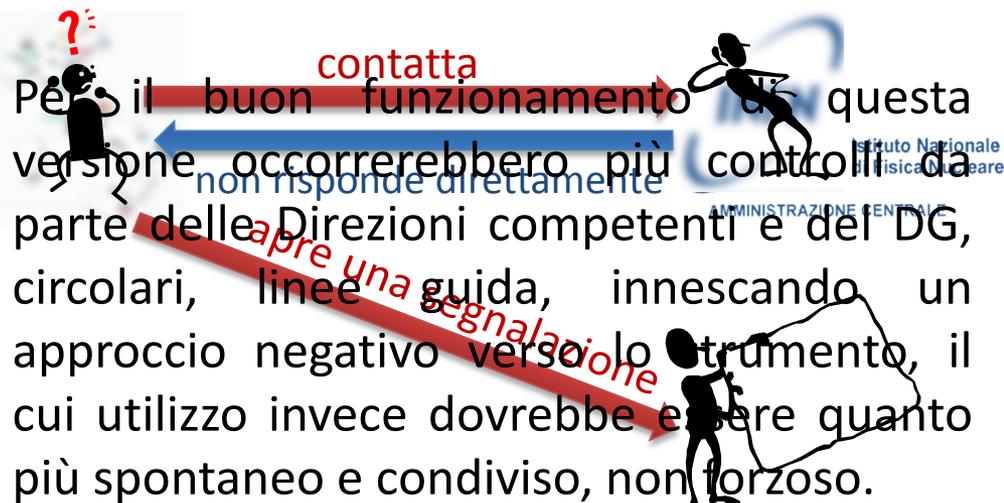
Una scelta radicale?



Una scelta meno radicale

telefonata/email diretta alla singola persona restano il primario strumento di contatto con AC

Per il buon funzionamento di questa versione occorrerebbero più controlli da parte delle Direzioni competenti e del DG, circolari, linee guida, innescando un approccio negativo verso lo strumento, il cui utilizzo invece dovrebbe essere quanto più spontaneo e condiviso, non forzoso.



Il quesito è ricorrente o la soluzione potrebbe essere utile ad altre Strutture



RISCHIO SCATOLA SEMI-VUOTA

- non essendo lo strumento “principe” la Struttura non è invogliata ad andare a cercare se già esiste la risposta al proprio quesito. E’ più immediato alzare il telefono.
- se la Struttura ha già avuta una risposta telefonica, è meno invogliata a perdere ulteriore tempo ad aprire un quesito su Jira, e anche la risposta di AC è un doppione.
- Non trovando molte informazioni si tenderebbe a non immetterne di nuove, alimentando una spirale verso il basso.

