



Organizzazione delle attività e del servizio di assistenza

ORGANIZZAZIONE DEL SUPPORTO



- La partenza della normativa costituirà, a tutti gli effetti, un vero e proprio Big Bang
- La criticità sarà prevalentemente concentrata sulla fase di emissione delle fatturazioni
- Diverse soluzioni applicative delle aziende saranno impattate:
 - Servizi di trasmissione fatture (Intermediario)
 - Sistemi di centrale
 - Sistemi di punto vendita
- Il corretto funzionamento del servizio SDI sarà fondamentale



- Per limitare gli impatti è stato necessario organizzare il nostro supporto per le varie soluzioni impattate, con la massima flessibilità:
 - Con referenti specifici
 - Con strumenti personalizzati in base all'ambito
 - In base alle abitudini



ORGANIZZAZIONE SERVIZIO INTERMEDIARIO





Assistenza

- Helpdesk, se possibile il riferimento principale della fase progettuale
- Modello di assistenza e interlocutori definiti sulla base degli accordi contrattuali

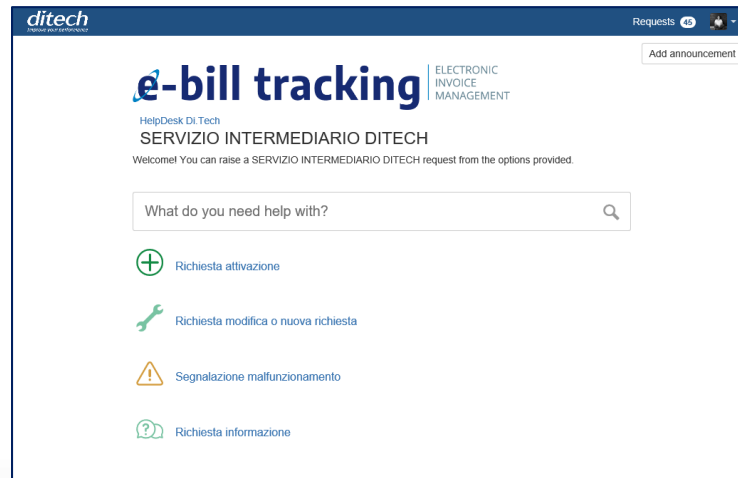
Supporto tecnico

- Mappature
- Assistenza secondo livello
- Automatismi, piccoli sviluppi, SQL

Servizi specialistici

- Rilascio certificati firme e assistenza sistemi di firma (rinnovi, errori)
- Supporto agli sviluppi: analisi, documentazione, test

- La raccolta delle richieste di supporto avverrà attraverso la nostra piattaforma di Ticketing JIRA:
 - Mail OpenBusiness@ditechspa.it → crea ticket automatico su JIRA
 - Inserimento ticket da portale customer
<http://jiradragon.ditechsw.it:8080/servicedesk/customer/portal/48>
 - Telefono → chi riceve telefonata inserisce ticket



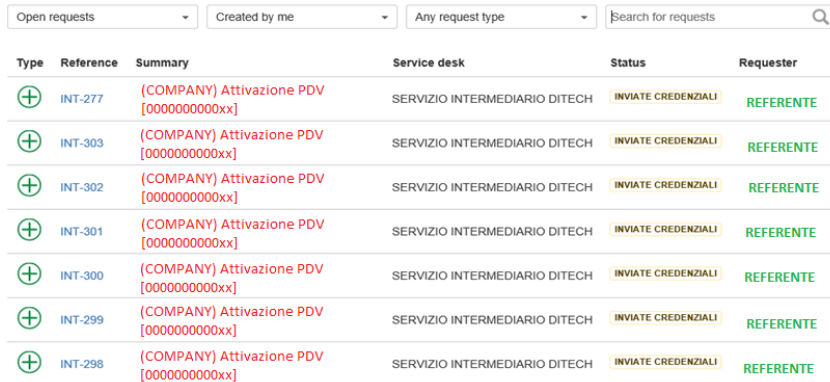
Gestione Ticket

CHI HA APERTO UN TICKET
RICEVE UNA MAIL QUANDO
OPERATORE INSERISCE UN
COMMENTO

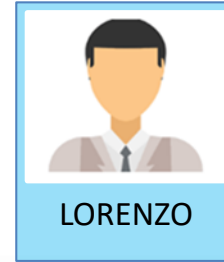
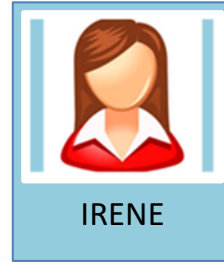
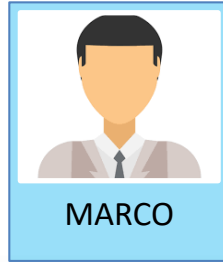
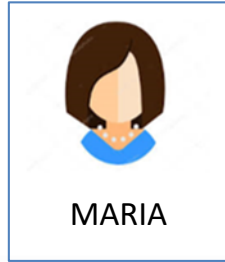
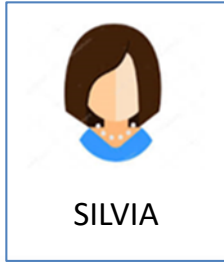
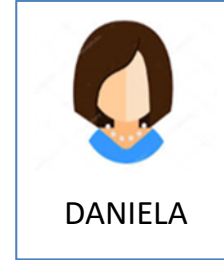
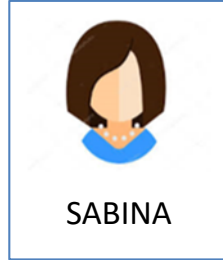
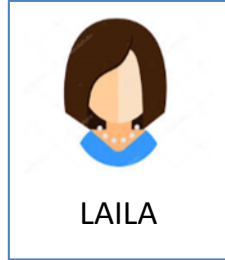
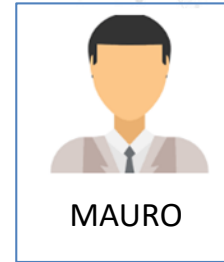
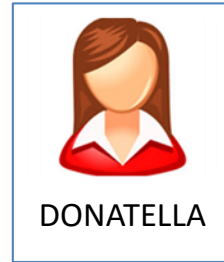
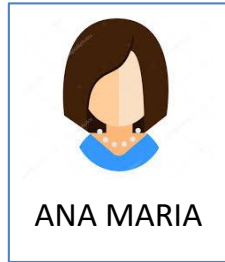
L'INTERLOCUTORE CON
CREDENZIALI JIRA POTRA'
VEDERE I PROPRI TICKET E
QUELLI DEL SUO TEAM



Tutta l'informazione,
stati, tempistiche
vengono tracciati



Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
+	INT-277	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-303	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-302	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-301	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-300	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-299	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE
+	INT-298	(COMPANY) Attivazione PDV [000000000xx]	SERVIZIO INTERMEDIARIO DITECH	INVIATE CREDENZIALI	REFERENTE





ORGANIZZAZIONE SISTEMI DI CENTRALE: COMMERCIALE / FINANCE



Risorse specialistiche dedicate

- La persona dedicata in fase di start-up rimarrà anche nella fase di go live

Presidio Straordinario di secondo livello

- Coinvolge tutto il personale del settore
- Dal 2 gennaio e si protrarrà fino a venerdì 15 gennaio

Gestione durata assistenza

- Nel caso in cui l'assistenza dovesse richiedere tempi prolungati, verrà passata su un canale differenziato

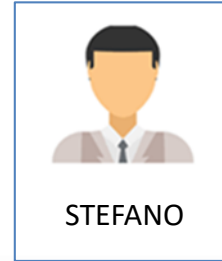
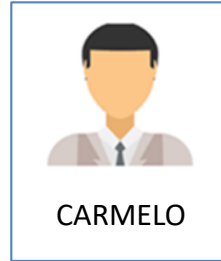
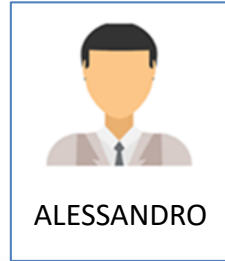
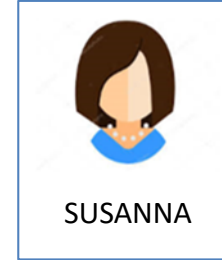
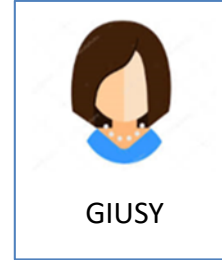
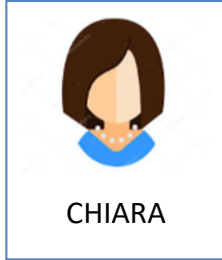
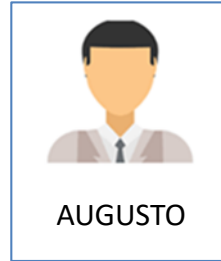
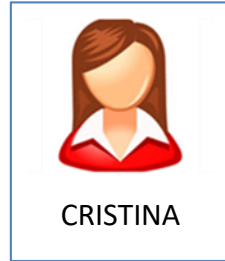
Contatto Telefonico

Si chiede di procedere
sempre con apertura
anche via mail

- Finance: 051/6033266
- Sic: 051/6033266
- More: Telefono referente progetto
- Xmart: 051/6033358

Contatto via mail

- Finance: help.finance@ditechspa.it
- Sic: assistenza.sic@ditechspa.it
- More: helpdesk.more@ditechspa.it
- Xmart: Mail a referente progetto





ORGANIZZAZIONE SISTEMI DI PUNTO DI VENDITA





Distribuzione patch correttive

- L'eventuale distribuzione di patch correttive che si dovessero rendere necessarie avverrà secondo le modalità solite

Presidio Straordinario di secondo livello

- Coinvolge tutto il personale del settore
- Dal 2 gennaio e si protrarrà fino a venerdì 15 gennaio

Gestione durata assistenza

- Nel caso in cui l'assistenza dovesse richiedere tempi prolungati, verrà passata su un canale differenziato

Contatto Telefonico

Si chiede di procedere
sempre con apertura
anche via mail

- 051/6012298

Contatto via mail

- helpdesk.store@ditechspa.it



ANDREA



CONSUELO



MAURO



STEFANO



SIMONA

Grazie dell'attenzione



PIERGIORGIO LICCIARDELLO
BUSINESS DEVELOPER

✉ Piergiorgio.licciardello@ditechspa.it

📱 +39 3355989165

🏠 www.ditechonline.it