

Analisi del sondaggio sulla qualità del servizio Phone e sul portale MyVoip

Introduzione

Il servizio di telefonia fissa è basato su una piattaforma VoIP sviluppata da un team di tecnici dell'ateneo che offre agli utenti funzionalità avanzate, come per esempio la possibilità di gestire le proprie linee via web (portale MyVoIP) o la possibilità di utilizzare la propria linea anche con telefoni software (softphone).

Per ogni direzione e dipartimento dell'Ateneo sono stati nominati uno o più referenti (*delegati per la telefonia*) con l'incarico di raccogliere e monitorare le esigenze di telefonia della propria struttura.

I delegati per la telefonia hanno la possibilità, tramite il portale MyVoIP, di modificare le impostazioni delle utenze di telefonia fissa assegnate alla loro struttura (abilitazioni di chiamata, deviazioni, etc.)

Il servizio Phone è incaricato della gestione del sistema telefonico dell'ateneo, e, oltre che essere il punto di riferimento per l'utente finale per la segnalazione di guasti ed anomalie, fornisce assistenza ai *delegati* per tutte le esigenze che questi non possono gestire in autonomia (attivazione e riassegnazione di utenze e telefoni, fax virtuali, risponditori etc..).

Il questionario è diviso in due parti: la prima parte si riferisce al servizio Phone nel suo complesso mentre la seconda parte è incentrata sui servizi messi a disposizione tramite il portale MyVoIP.

Il sondaggio è stato somministrato ai delegati per la telefonia allo scopo di raccogliere le loro opinioni e i loro suggerimenti riguardanti il servizio Phone e le interfacce di gestione delle utenze telefoniche. L'indagine si è conclusa il 20 ottobre 2016.

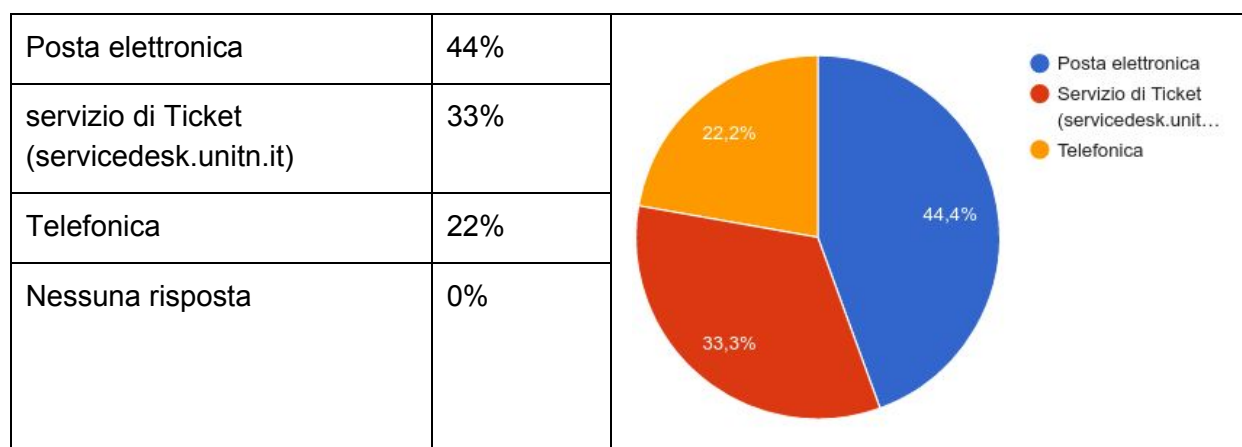
Il presente documento analizza le risposte dei 36 delegati che hanno compilato il questionario.

Parte I - Il servizio Phone

Il servizio Phone può essere contattato telefonicamente al numero 2943, tramite mail all'indirizzo phone@unitn.it e via web tramite il servizio di trouble ticketing di ateneo (<http://servicedesk.unitn.it>)

1) Modalità più utilizzata di invio delle richieste

L'**email** risulta la modalità più utilizzata per l'invio delle richieste



2) Indice di gradimento delle modalità alternative disponibili per l'invio delle richieste

Dalle statistiche successive risulta che:

- chi abitualmente contatta telefonicamente il servizio Phone in genere non ha preferenze tra scrivere mail o aprire un ticket
- chi di solito contatta il servizio via email preferisce l'alternativa telefonica al sistema di Ticketing
- chi usualmente contatta il servizio tramite il sistema di Ticketing usa volentieri anche la mail e meno il telefono

Indice di gradimento **modalità alternative** a quella **telefonica**

servizio di Ticket BA(SQ001)		posta elettronica BA(SQ002)	
Molto alto	33%	Molto alto	33%
Alto	22%	Alto	22%
Medio	33%	Medio	33%
Basso	0%	Basso	0%
Molto basso	0%	Molto basso	0%
Nessuna risposta	11%	Nessuna risposta	11%

Indice di gradimento **modalità alternative alla posta elettronica**

servizio di Ticket BB(SQ001)		Telefonica BB(SQ002)	
Molto alto	6%	Molto alto	12%
Alto	12%	Alto	6%
Medio	41%	Medio	59%
Basso	18%	Basso	6%
Molto basso	18%	Molto basso	0%
Nessuna risposta	6%	Nessuna risposta	18%

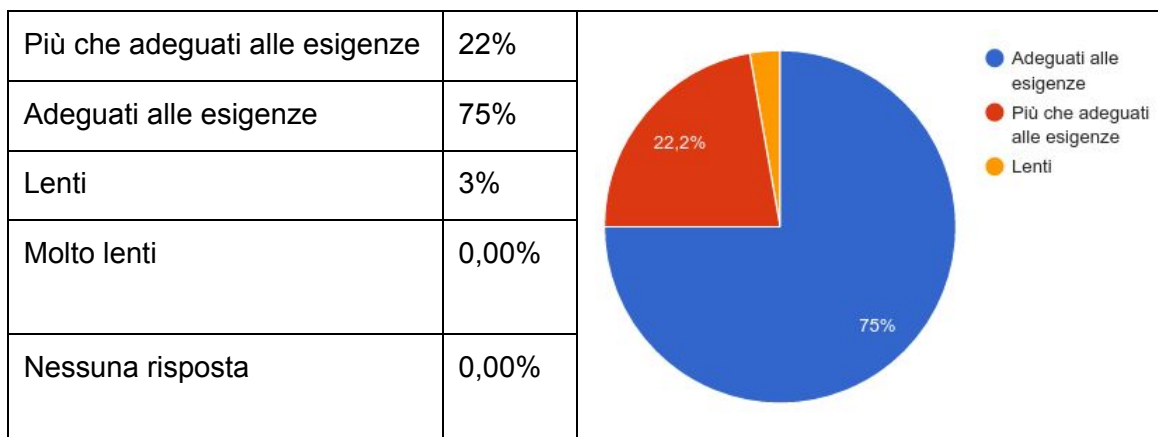
Indice di gradimento **modalità alternative al servizio di Ticket**

posta elettronica BC(SQ002)		telefonica BC(SQ003)	
Molto alto	8%	Molto alto	0,00%
Alto	50%	Alto	42%
Medio	33%	Medio	42%
Basso	8%	Basso	8%
Molto basso	0,00%	Molto basso	8%
Nessuna risposta	0,00%	Nessuna risposta	0%

3) Tempi di elaborazione delle richieste inviate al servizio Phone

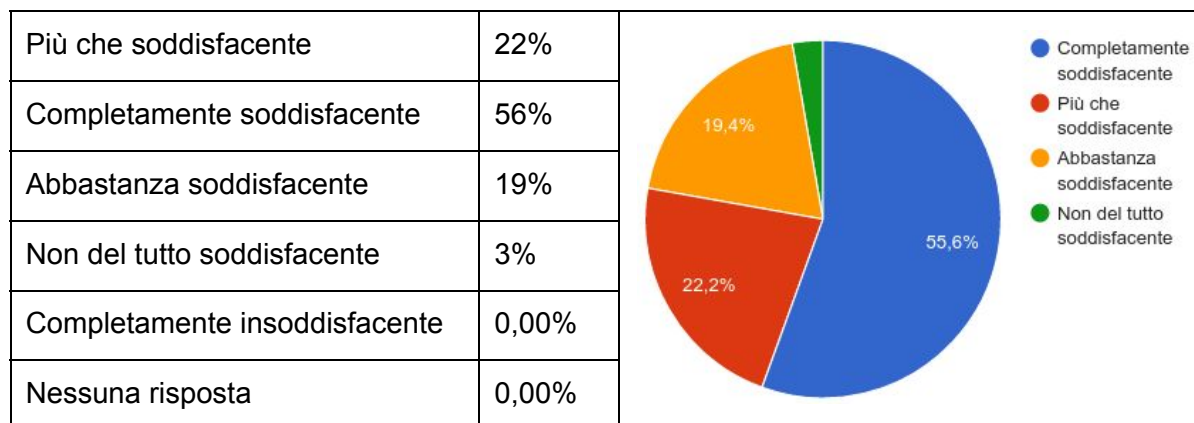
Le statistiche effettuate sul sistema di Ticketing indicano che negli ultimi 6 mesi oltre il 45% delle richieste è stato completato entro un giorno lavorativo, il 29% nel giro di 2-5 giorni. Il 26% ha richiesto oltre una settimana di attesa per l'utente.

La maggioranza dei delegati giudica adeguati o più che adeguati i tempi di elaborazione delle richieste



4) Grado di corrispondenza alle aspettative delle risposte fornite dal servizio Phone in seguito alle richieste presentate

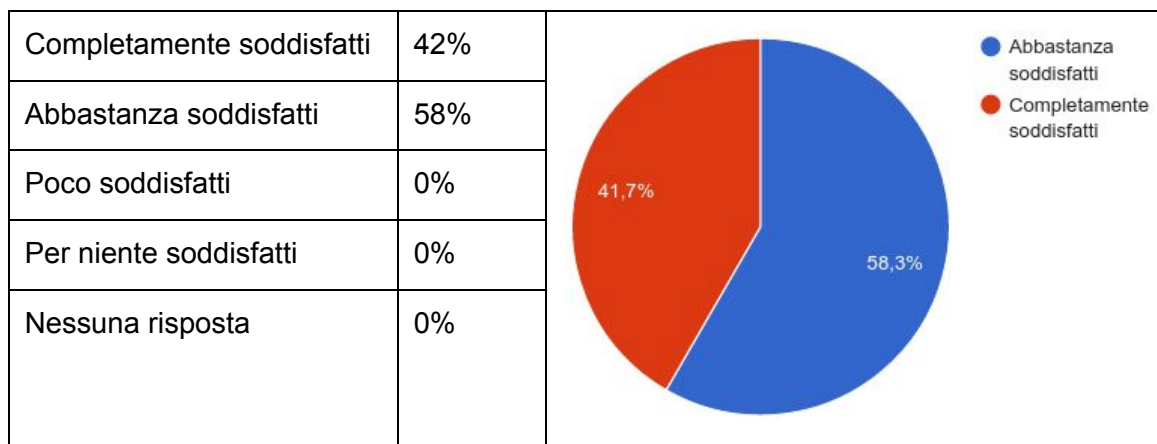
Le risposte fornite risultano completamente soddisfacenti per la maggioranza; solo il 3% circa ritiene non siano state del tutto soddisfacenti



5) Grado medio di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi erogati

Il Sistema Telefonico di Ateneo eroga servizi ad una vasta platea di utenti: sono circa 2600 i telefoni Polycom configurati (2337 di modello intermedio, 200 di modello base, 47 avanzato, 16 top); a questi si aggiungono i telefoni cordless, le linee per i fax fisici ed i fax virtuali ed i Softphone.

Secondo la percezione dei delegati, gli utenti del sistema telefonico risultano abbastanza o completamente soddisfatti dei servizi erogati



6) Osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio

Circa il 16% dei delegati ha compilato questa sezione con le seguenti osservazioni:

- “Non so a chi rivolgermi per l'aggiornamento dei numeri telefonici su people”
- “Ripristinare la funzione di prenotazione della chiamata su occupato”
- “Adottare apparecchi telefonici con display più grandi in modo da rendere più fruibili le funzioni rubrica dell'apparecchio”
- “Cercare di dare più autonomia sia ai singoli utenti che ai responsabili di riferimento”
- “il servizio risponde pienamente alle esigenze attuali”
- “PER ME IL SERVIZIO FUNZIONA PERFETTAMENTE”
- “Il servizio è eccellente, il personale afferente preparato e sempre disponibile a qualsiasi richiesta”

parte II - Interfaccia di Gestione delle UtENZE VoIP

Tutti gli utenti con un account telefonico personale possono accedere al portale per la telefonia tramite il widget “le mie linee” selezionando il link [myVoIP](#) oppure direttamente al link:

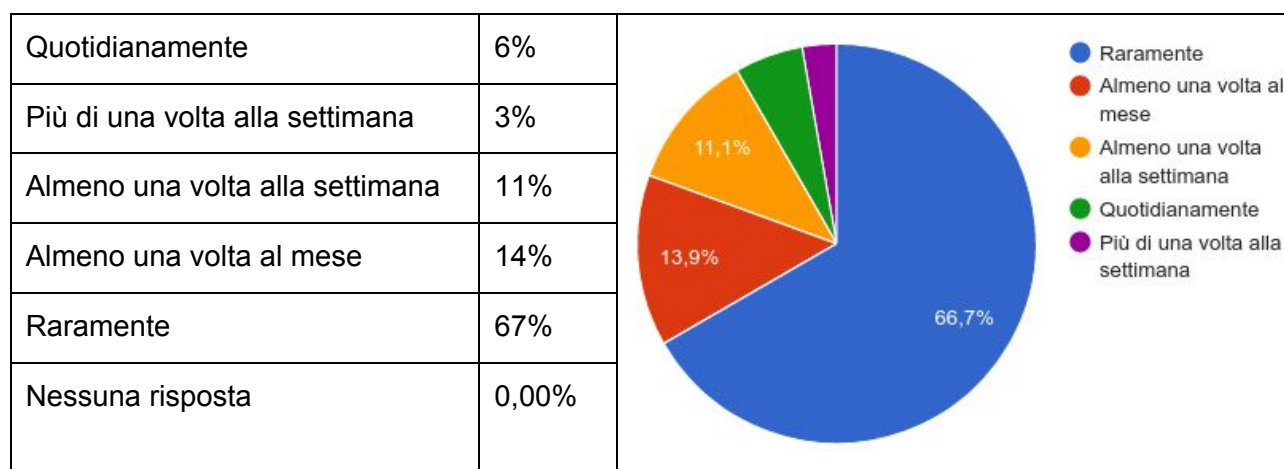
<https://webapps.unitn.it/Voip/it/Myunitn>

Il portale myVoIP permette agli utenti di gestire in autonomia molte impostazioni della propria linea telefonica: deviazioni, segreteria telefonica, abilitazioni assegnate, pin e il codice di registrazione, etc.

I delegati per la telefonia dispongono di una sezione aggiuntiva (*Gestione VoIP*) che permette di agire su tutte le linee associate al Centro Gestionale della propria struttura (Dipartimento/Direzione/Centro). Oltre alle funzioni simili a quelle disponibili per l'utente finale, la sezione riservata ai delegati permette di assegnare e revocare i permessi di chiamata (anche tramite un processo di interazione indiretta con l'utente) e mette a disposizione dei filtri avanzati per la ricerca e la visualizzazione delle linee.

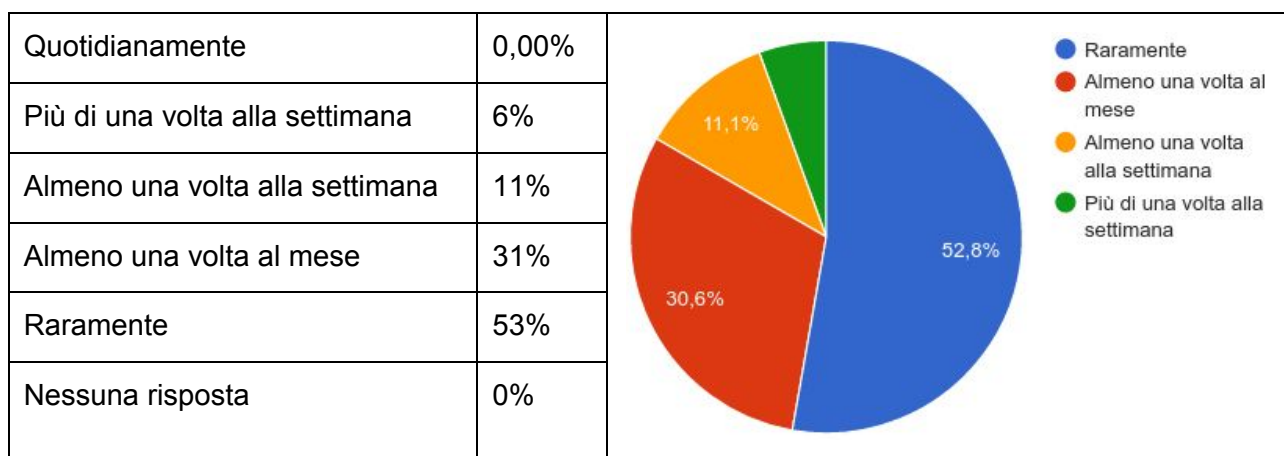
1) Utilizzo della pagina personale (da parte dei delegati)

Le risposte al quesito riguardante la frequenza di utilizzo del portale myVoIP evidenziano quanto scarsamente venga utilizzata dai delegati la pagina di gestione della propria utenza personale



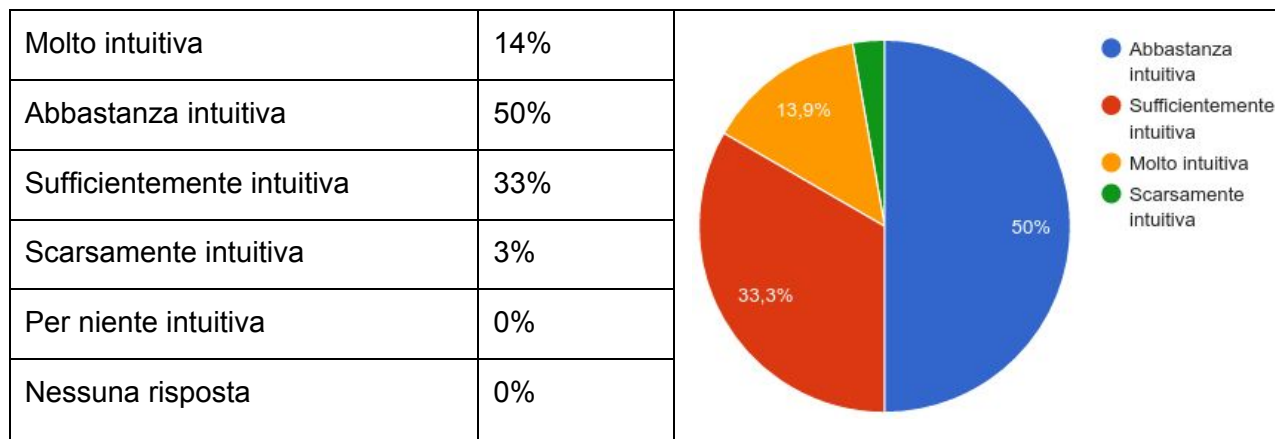
2) Utilizzo della pagina *Gestione VoIP*

Dai risultati emerge chiaramente quanto poco siano utilizzate anche le interfacce di gestione



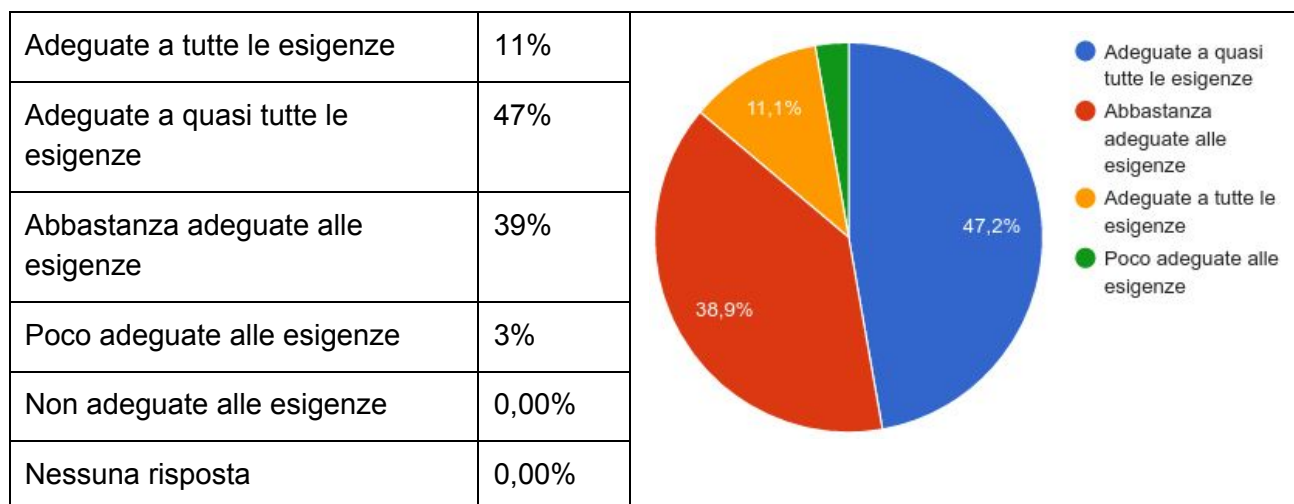
3) Grado di intuitività dell'interfaccia

Gran parte dei delegati giudica abbastanza o sufficientemente intuitiva l'interfaccia



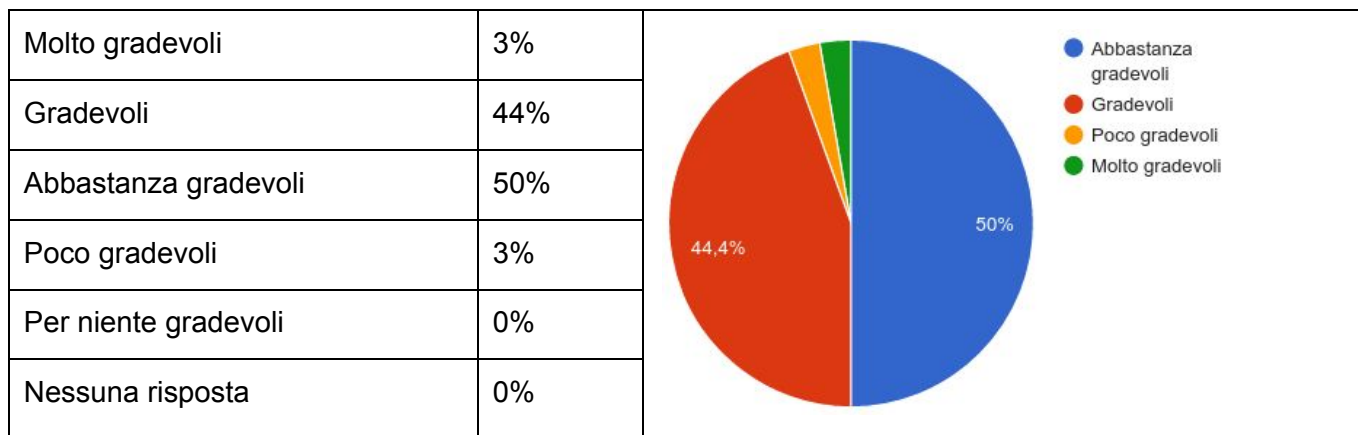
4) Adeguatezza delle funzioni disponibili

Le funzioni disponibili sono giudicate adeguate a quasi tutte le esigenze dalla maggioranza dei delegati (solo un utente le ritiene poco adeguate)

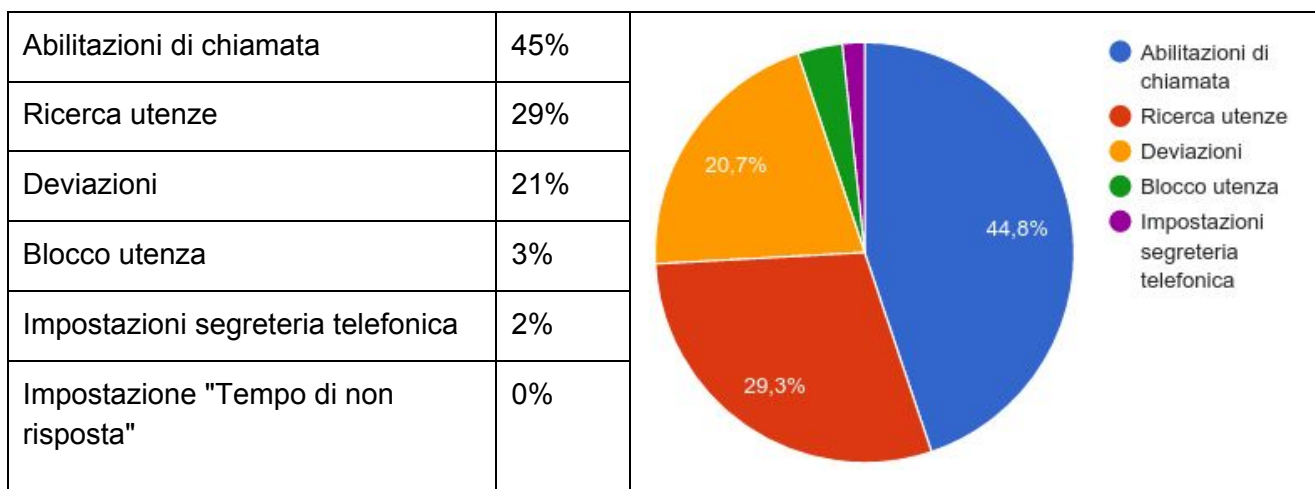


5) Aspetto e grafica

La maggioranza giudica abbastanza/gradevoli aspetto e grafica (solo un utente li giudica poco gradevoli)

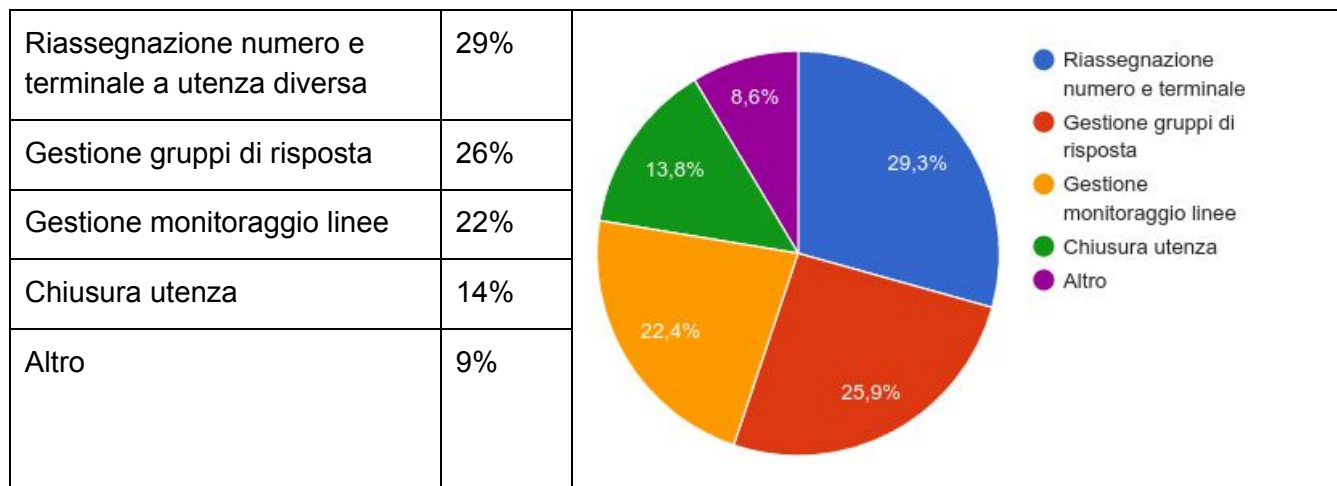


6) Funzioni utilizzate più frequentemente



7) Funzionalità aggiuntive (desiderata)

Agli intervistati è stato chiesto di indicare eventuali funzionalità aggiuntive rispetto a quelle esistenti

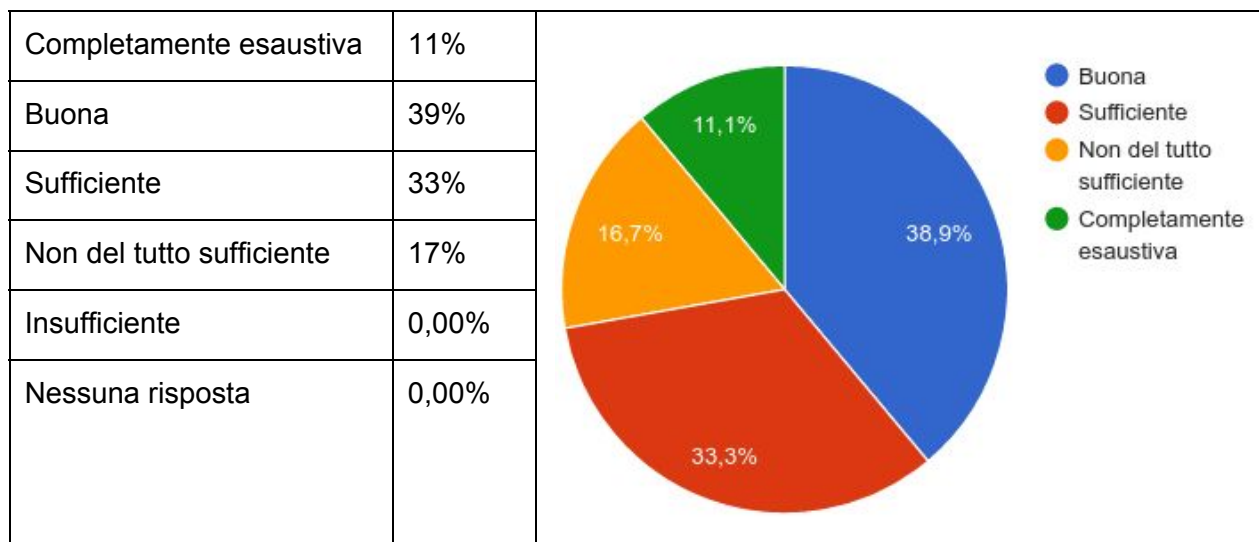


altro:

ripetizione numero se occupato
qualsiasi altra funzione che ci permetta di essere maggiormente autonomi
Poter visualizzare o poter creare un report di tutte le linee con le loro abilitazioni senza dover entrare nella singola utenza.
Non so

8) Qualità della formazione ricevuta

Per buona parte dei delegati la formazione è stata erogata tramite dei mini corsi collettivi organizzati dal responsabile del progetto VoIP. Successivamente, man mano che sono subentrati nuovi delegati, la formazione ha avuto un carattere più personalizzato, spesso vi è stato un passaggio di competenze interno alla struttura sempre comunque con il supporto del servizio Phone.



9) Osservazioni e suggerimenti

4 utenti su 36 hanno compilato questa sezione con le seguenti osservazioni:

- Preciso che molte funzioni le utilizzo raramente, così come entro raramente nel sistema di gestione delle linee di direzione. Pertanto i giudizi rispecchiano la frequenza di utilizzo del sistema
- A MIO PARERE FUNZIONA BENE
- Poter visualizzare o poter creare un report di tutte le linee con le loro abilitazioni senza dover
- Entrare nella singola utenza
- Come sopra: sarebbe molto utile rendere i delegati maggiormente autonomi

Conclusioni

Dal sondaggio emergono sostanzialmente una percezione generale ed un livello di gradimento molto buoni per il servizio Phone nel suo complesso, sia per l'efficienza degli operatori di supporto che per lo strumento di comunicazione utilizzato. Tra i suggerimenti indicati dagli utenti è da sottolineare la richiesta del servizio per la richiamata su occupato che, già previsto e implementato, dopo una lunga fase di test è stato messo in produzione il 7 novembre 2016, rispondendo così in maniera puntuale all'esigenza manifestata.

Il grado di soddisfazione per le interfacce di gestione ed il portale è anche positivo, benché in generale risulti un utilizzo effettivo poco frequente da parte dei delegati: è significativo come nelle risposte riguardanti *le funzionalità aggiuntive desiderate* emerga una sostanziale esigenza di maggior autonomia di gestione delle utenze assegnate (riassegnazione numero e terminale, monitoraggi e gruppi di risposta, reportistica avanzata). Si suppone che l'introduzione di nuove funzionalità nell'interfaccia gestionale porterà ad un maggiore utilizzo del sistema da parte dei delegati con conseguente riduzione del carico di lavoro gestito dal servizio Phone.

Si registra qualche nota non del tutto sufficiente per quel che riguarda la formazione sull'utilizzo delle interfacce di gestione, che sicuramente ha ampi margini di miglioramento: da tener presente in fase di aggiunta di un nuovo delegato e in caso di eventuale aggiornamento del sistema.