



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA
DIREZIONE PIANIFICAZIONE, VALUTAZIONE E FORMAZIONE

Ufficio Formazione – Via Donzi, 5 Modena; via Allegri 15 Reggio Emilia

Tel.: 059/2056549 – 6550; 0522/522008

Fax: 059/2056669; fax 0522/522234

e-mail formazione@unimore.it

<http://formazione.unimore.it/>

Seminario

"Formazione all'utilizzo del sistema di ticketing HDM SEDOC"

19 APRILE 2012

Ore 9,30- 12,30

Aula A2 - 21 Policlinico

Ingresso 9 – 2° piano

(ex reparto di Diagnosi e Cura)

Largo del Pozzo, 71 - MODENA

Il Seminario, tenuto da Emanuele Caprari dell'azienda SEDOC, tratterà i seguenti argomenti:

1. Gestione delle richieste di intervento (ticket) inviate dagli utenti e inoltrate dai tecnici SEDOC;
2. Creazione, visualizzazione ed esportazione di report statistici periodici e globali sugli interventi: suddivisione per tipologie, strutture, tempi di intervento, statistiche sui Service Level Agreement (SLA);
3. Controllo delle eccezioni ai suddetti SLA;
4. Gestione dell'inventario del parco macchine integrato con le fonti dati di Ateneo (CIA) e con la base dati real-time dei dati delle macchine (OCS).

La partecipazione al Corso è considerata quale attività formativa obbligatoria e che, pertanto, le ore di effettiva presenza verranno considerate a tutti gli effetti attività di servizio.

Al Personale Tecnico-Amministrativo verrà rilasciato un Attestato di frequenza a fronte di una partecipazione pari ad almeno il 75% della durata complessiva del Seminario.