

S3L1 INTEGRAZIONE DELLA GESTIONE DEL RISCHIO NEL CICLO DI VITA AZIENDALE

La gestione degli incidenti è un processo fondamentale sia per l'organizzazione che la gestione del rischio. I rischi possono trovarsi ovunque, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, compresi i processi organizzativi. Per essere in grado di identificare i rischi, dobbiamo aver chiaro il funzionamento di alcuni processi fondamentali per l'organizzazione. In questo processo sono coinvolti i seguenti ruoli:

- **Help Desk:** Il primo punto di contatto per gli utenti che segnalano l'incidente. Il team Help Desk si occupa della rilevazione, classificazione e registrazione degli incidenti.
- **Team di Supporto IT:** Responsabile dell'indagine, diagnosi e risoluzione degli incidenti. Il team di supporto IT dispone delle competenze tecniche necessarie per risolvere una vasta gamma di problemi IT.
- **IT Manager:** Gestisce il team di supporto IT ed è responsabile dell'escalation degli incidenti di alto livello. L'IT Manager collabora anche con il Service Manager per garantire che gli incidenti siano risolti in modo rapido ed efficiente e si occupa della comunicazione.
- **Service Manager:** Responsabile dell'overall service delivery. Il Service Manager lavora con l'IT Manager per definire gli obiettivi di livello di servizio (SLA) per la gestione degli incidenti e per monitorare le prestazioni del processo.
- **Utenti finali:** Segnalano l'incidente all'Help Desk e forniscono feedback al team di supporto IT durante il processo di risoluzione.

- L'organizzazione ha definito il seguente processo di gestione degli incidenti:
- **1.Rilevazione incidente:** 1. In questa fase, l'incidente viene identificato e segnalato all'Help Desk. Questo può avvenire tramite una varietà di canali, come telefono, e-mail, portale self-service o monitoraggio IT. 2.L'Help Desk dovrebbe documentare le informazioni iniziali sull'incidente, come la data e l'ora, la descrizione del problema, l'impatto sugli utenti e la gravità dell'incidente.
- **2.Classificazione incidente:** 1. L'incidente viene classificato dall'Help Desk, in base alla sua gravità e urgenza. Questo aiuta a determinare la priorità dell'incidente e il livello di risorse necessarie per risolverlo. 2. I criteri comuni per la classificazione degli incidente includono la gravità dell'impatto sugli utenti, la numerosità degli utenti interessati e il potenziale impatto aziendale.
- **3.Indagine e diagnosi incidente:** 1. Il team di supporto IT indaga l'incidente per determinare la causa principale. Questo può comportare la raccolta di ulteriori informazioni dagli utenti, la revisione dei registri di sistema e l'esecuzione di test diagnostici 2 una volta individuata la causa principale il team di supporto IT può sviluppare una soluzione

Completa la tabella RACI

- **R (Responsible):** la persona o il team che ha la responsabilità primaria per l'esecuzione dell'attività o per il raggiungimento della decisione.
- **A (Accountable):** la persona che ha la responsabilità ultima del completamento dell'attività o del successo della decisione. E' l'owner dell'attività o della decisione e deve approvarla prima che possa essere completata.
- **C (Consulted):** le persone o i team che devono essere consultati prima di prendere una decisione o completare un'attività. Il loro contributo è importante, ma non hanno la responsabilità finale.
- **I (Informed):** le persone o i team che devono essere tenuti informati sull'avanzamento delle attività e delle decisioni.

Attività/Ruolo	Help Desk	Team di support o IT	IT manager	Service manager	Utenti
Rilevazione incidente					
Classificazione incidente					
Indagine e diagnosi incidente					
Soluzione incidente					
Comunicazione incidente					
Chiusura incidente					

- **R (Responsabile)**: la persona o il team che ha la responsabilità primaria per l'esecuzione dell'attività o per il raggiungimento della decisione.
- **A (Accountable)**: la persona che ha la responsabilità ultima del completamento dell'attività o del successo della decisione. E' l'owner dell'attività o della decisione e deve approvarla prima che possa essere completata.
- **C (Consulted)**: le persone o i team che devono essere consultati prima di prendere una decisione o completare un'attività.
- **I (Informed)**: le persone o i team che devono essere informati sul progresso o sul risultato di un'attività o di una decisione.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Ruolo / Attività	Rilevazione Incidente	Classificazione Incidente	Indagine e Diagnosi Incidente	Soluzione Incidente	Comunicazione Incidente	Chiusura Incidente	
2	Help Desk	R,A	R,A	I	I	I	R,A	
3	Team di Supporto	-	-	R,A	R,A	C	C	
4	IT Manager	A	A	C,A	C,A	R,A	I	
5	Service Manager	C	I	C	C	A		
6	Utenti finali	I	-	A	-	C	-	