

REPORT : INTEGRAZIONE DELLA GESTIONE DEL RISCHIO NEL CICLO DI VITA AZIENDALE

INTRODUZIONE

La gestione degli incidenti rappresenta un processo vitale per l'organizzazione XYZ, poiché svolge un ruolo cruciale sia nella sicurezza operativa che nella gestione del rischio. Gli incidenti possono manifestarsi in varie forme e in diversi contesti, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, coinvolgendo anche i processi organizzativi fondamentali.

In questo report, esaminiamo in dettaglio il processo di gestione degli incidenti. Esploreremo le fasi coinvolte, i ruoli e le responsabilità attribuite a ciascuna parte interessata, nonché le migliori pratiche per garantire un'efficace risoluzione degli incidenti e una comunicazione trasparente con gli stakeholder coinvolti.

Fasi del Processo di Gestione degli Incidenti

Il processo di gestione degli incidenti presso l'organizzazione XYZ è suddiviso in diverse fasi distinte, ciascuna delle quali svolge un ruolo critico nel garantire una risoluzione tempestiva ed efficiente degli incidenti segnalati. Le fasi del processo includono:

- Rilevazione dell'incidente:* In questa fase, gli incidenti vengono identificati e segnalati all'Help Desk, il quale svolge un ruolo fondamentale nel documentare le informazioni iniziali sull'incidente.
- Classificazione dell'incidente:* L'incidente viene classificato in base alla sua gravità e urgenza dall'Help Desk, aiutando così a determinare la priorità e le risorse necessarie per la sua risoluzione.
- Indagine e diagnosi dell'incidente:* Il team di supporto IT assume il compito di investigare l'incidente per individuare la sua causa principale, utilizzando una serie di strumenti e procedure diagnostiche.

4. *Soluzione dell'incidente*: Una volta identificata la causa principale, il team di supporto IT procede con l'implementazione della soluzione appropriata, mantenendo gli utenti informati sui progressi compiuti.
5. *Comunicazione dell'incidente*: Le informazioni sull'incidente vengono comunicate agli stakeholder interessati, garantendo una comunicazione chiara e tempestiva sull'impatto, lo stato e i tempi previsti per la risoluzione.
6. *Chiusura dell'incidente*: Una volta risolto, l'incidente viene chiuso e documentato dall'Help Desk, che raccoglie informazioni utili per migliorare il processo di gestione degli incidenti in futuro.

Ruoli e Responsabilità

Durante l'intero processo di gestione degli incidenti, sono coinvolti diversi ruoli chiave, ciascuno con responsabilità specifiche:

- *Help Desk*: Primo punto di contatto per gli utenti che segnalano l'incidente, responsabile della rilevazione, classificazione e registrazione degli incidenti.
- *Team di Supporto IT*: Responsabile dell'indagine, diagnosi e risoluzione degli incidenti, disponendo delle competenze tecniche necessarie per affrontare una vasta gamma di problemi IT.
- *IT Manager*: Gestisce il team di supporto IT, responsabile dell'escalation degli incidenti di alto livello e della comunicazione con gli stakeholder.
- *Service Manager*: Responsabile dell'overall service delivery, collabora con l'IT Manager per definire gli obiettivi di livello di servizio e monitorare le prestazioni del processo di gestione degli incidenti.
- *Utenti finali*: Segnalano gli incidenti all'Help Desk e forniscono feedback durante il processo di risoluzione.

Tabella RACI

La tabella RACI attribuisce chiaramente le responsabilità e le autorizzazioni per ciascuna fase del processo di gestione degli incidenti. Attraverso la definizione dei ruoli come Responsabile (R), Accountable (A), Consulted (C) e Informed (I). I ruoli e le responsabilità sono chiaramente definiti, consentendo una migliore collaborazione e coordinazione tra i vari membri del team, assicurando al contempo una comunicazione trasparente con gli stakeholder interessati.

L'alta direzione deve garantire che le responsabilità e le autorità siano assegnate, comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

Attività/Ruolo	Help Desk	Team di supporto	IT manager	Service manager	Utenti
Rilevazione incidente	R	I	I	I	I
Classificazione incidente	R	C	I	I	I
Indagine e diagnosi incidente	C	R	A	I	I
Soluzione incidente	I	R	A	I	I
Comunicazione incidente	I	I	R	A	I
Chiusura incidente	R	I	I	I	I

