

Integrazione della gestione del rischio nel ciclo di vita aziendale

Traccia

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 incidenti 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.

4. Soluzione Incidente:

1. La soluzione all'incidente viene implementata dal team di supporto IT. Questo può comportare la riparazione o la sostituzione di hardware o software, l'applicazione di patch o aggiornamenti o la modifica di configurazioni.
2. Il team di supporto IT dovrebbe tenere gli utenti informati sui progressi compiuti nella risoluzione dell'incidente.

5. Comunicazione Incidente:

1. Le informazioni sull'incidente vengono comunicate agli stakeholder interessati, come utenti finali, management e dirigenti da parte dell'IT manager con approvazione del Service Manager.
2. La comunicazione dovrebbe essere chiara, concisa e tempestiva.
3. E' importante comunicare l'impatto dell'incidente, lo stato attuale della risoluzione e i tempi previsti per la risoluzione.

6. Chiusura Incidente:

1. Una volta risolto l'incidente, viene chiuso e documentato ad opera dell'Help Desk che lo aveva aperto.
2. La documentazione dovrebbe includere un riepilogo dell'incidente, la causa principale, la soluzione attuata e le eventuali lezioni apprese.
3. Queste informazioni possono essere utilizzate per migliorare il processo di gestione degli incidenti in futuro.

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 Supporto IT	IT Manager	Service Manager	Utenti
Rilevazione Incidente	R	-	A	C	I
Classificazione Incidente	R	-	A	-	-
Indagine o Diagnosi Incidente	-	R	A	C	I
Soluzione Incidente	-	R	A	C	C/I
Comunicazione Incidente	I	I	R/I	A/I	I
Chiusura Incidente	R	-	A	-	-