

Service Desk Piattaforma SISO

*Template di definizione del servizio di Service Desk per sistemi in esercizio
basati su Piattaforma SISO*

v2.1 - 20200302

**a cura di
Umbria Digitale
con il contributo di Anci Lombardia**

1. SOMMARIO

1.3.1	Liv 0 - Self Help	3
1.3.2	Liv 1 - Help Desk	3
1.3.3	Liv 2 - Supporto Base	4
1.3.4	Liv 3 - Supporto Avanzato	4
1.3.5	Liv 4 - Supporto Specialistico	5
1.3.6	Tavolo di lavoro	6
4.1	Tabella delle risorse	15
4.2	Tabella dei meccanismi di escalation	16
4.3	Tabella servizi standard e responsabilità	16
1.1	Finestra temporale di erogazione del servizio	17

2. PREMESSA

Il presente documento descrive il servizio di Service Desk standard della piattaforma SISO in un contesto progettuale dove sono coinvolti più soggetti istituzionali oltre al maintainer.

Il documento funge da template per un servizio di Service Desk specifico ed elenca i servizi standard attivabili all'interno del contesto di Service Desk sulla piattaforma.

Tali servizi vengono eseguiti dai diversi livelli di Service Desk come descritto nel documento.

Ciascun progetto dovrà calare il presente modello nel contesto operativo specifico, in tal caso il presente paragrafo potrà essere eliminato dalla versione finale applicata al progetto.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1.1 OBIETTIVI E RESPONSABILITÀ

Obiettivo del Service Desk è fornire un punto di contatto unico al quale gli operatori possono rivolgersi per sottoporre:

- Richieste di servizi standard
- Richieste di assistenza all'utilizzo
- Problemi applicativi

Le responsabilità del servizio di Service Desk possono essere così sintetizzate:

- Ricevere tutte le chiamate
- Classificare le chiamate sulla base della loro tipologie e gravità assegnando un primo grado di priorità
- Dare supporto iniziale anche mettendo in atto workaround conosciuti sulla base della knowledge base del prodotto

- Gestire e monitorare lo stato della richiesta, soprattutto quando necessita di interventi specialistici
- Fornire servizi standard di assistenza e supporto secondo un catalogo delle responsabilità stabilito
- Informare gli utenti di eventuali cambiamenti ai servizi IT
- Attivare le strutture e i processi necessari al soddisfacimento della richiesta e monitorare l'iter

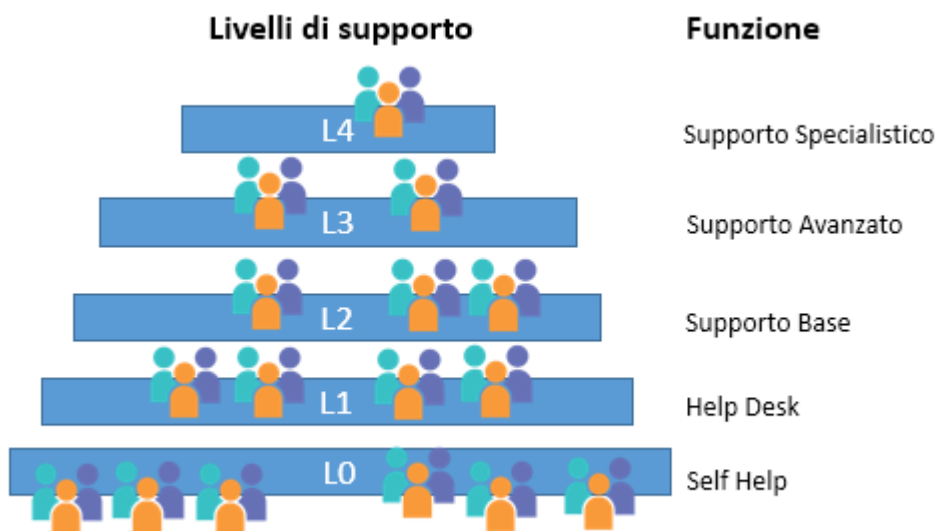
1.2 MODELLO DEL SERVIZIO

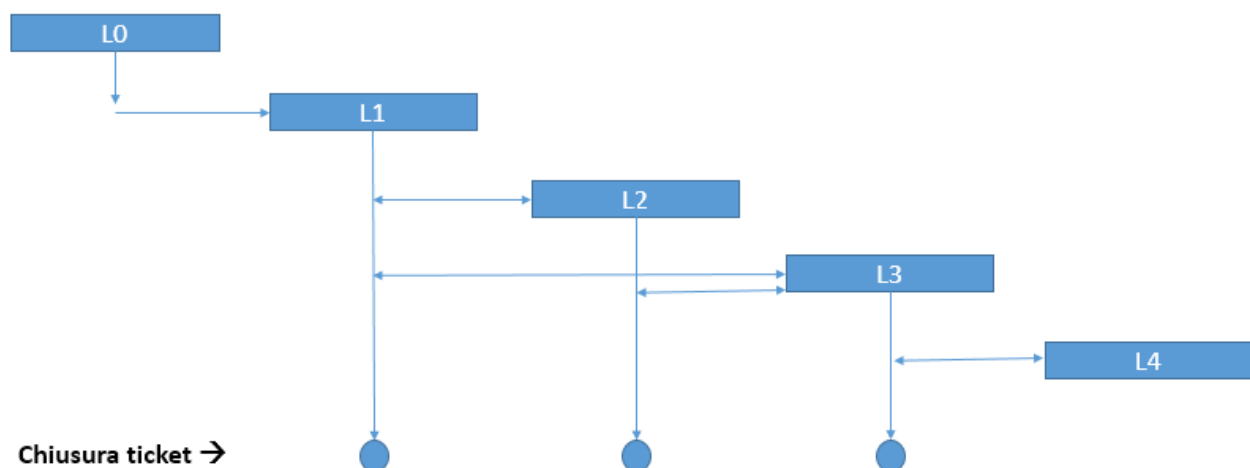
Il servizio prende spunto dalle metodologie ITIL v3 e in particolare è basato sul processo denominato "Request Fulfilment", nel documento faremo riferimento a tale processo con il nome di **"Gestione Richieste di Servizio"**.

Tutte le tipologie di richieste verranno gestite attraverso il workflow del "Servizio di Gestione Richieste", che prevede lo smistamento delle richieste ad altri processi, nell'eventualità che la richiesta di servizio non riguardi servizi già standardizzati (normati, contrattualizzati o a catalogo).

Il vantaggio principale di implementare la gestione delle richieste di servizio è che le richieste standard sono separate dagli "Incidenti" migliorando l'efficienza nella gestione dei ticket di richiesta di servizio di tipo standard o di routine e, allo stesso tempo, aumentano la concentrazione del service desk avanzato e del team tecnico sugli incidenti come interruzioni del servizio o bugs.

1.3 LIVELLI DI SERVIZIO





1.3.1 LIV 0 - SELF HELP

Livello zero di supporto

Risorse Impiegate: Utente / Fruitore del servizio in autonomia.

Funzione: L'utente ricerca, recupera e accede in autonomia alle risorse (news, manuali, faq ecc.) del prodotto/servizio. L'utente accede al catalogo dei servizi di supporto abilitati per il sistema e recupera nel catalogo le informazioni per l'attivazione degli stessi.

Requisiti abilitanti: presenza e accessibilità del materiale e del catalogo dei servizi. Aggiornamento degli strumenti di supporto da parte delle risorse di livello superiore.

1.3.2 LIV 1 - HELP DESK

Risorse impiegate: Conoscenza di base degli asset in esercizio, dell'organizzazione dei clienti e dei processi di problem & incident management.

Funzione: Registra, classifica, smista le richieste di assistenza, monitora il rispetto dei tempi ed è responsabile della chiusura dei ticket. Risolve problemi banali o già conosciuti e censiti nella Knowledge base del prodotto/servizio. Il suo obiettivo è anche quello di limitare l'accesso ai livelli successivi di servizio se non necessario riducendo i costi di complessivi del servizio stesso.

Requisiti Abilitanti: presenza di una kb aggiornata rivolta al personale dell'Help Desk.

Si struttura in un unico segmento organizzativo:

Team L1

E' un segmento organizzativo aziendale nell'ambito del servizio di Service Desk ovvero può essere anche costituito da referenti di Comune/Ambito/Zona/Distretto che svolgono le funzioni di tutor rispetto ai colleghi utenti e svolge alcune funzioni di service desk rispetto al profilo e agli accordi in essere fra i partner del progetto.

1.3.3 LIV 2 - SUPPORTO BASE

Risorse Impiegate: Esperienza approfondita nell'utilizzo dei prodotti e servizi supportati, con skill non necessariamente tecnico. Conoscenza della kb documentale, conoscenza del contesto organizzativo e dei processi che il sistema impatta.

Funzione: Individua il percorso ottimale di risoluzione ed assegna il livello di gravità e una priorità al ticket. Prende contatti con l'utente segnalato dal livello 0 e supporta direttamente l'utente nell'utilizzo del sistema e nella risoluzione dei problemi riscontrati. Se necessario interviene con strumenti di diagnostica remota e di condivisione del desktop, solo in caso di effettiva necessità può intervenire on site. Nella fase di chiusura del problema va ad alimentare il «know error database».

Requisiti Abilitanti: Il personale deve essere costantemente formato sulle funzionalità del sistema sullo stato della documentazione.

L'Help Desk si compone di due segmenti organizzativi:

Team L2	Servizio effettivo di service desk fornito da una struttura che governa il processo di assistenza e di gestione delle richieste anche avvalendosi di adeguati strumenti di gestione dei ticket.
Team Funzionale	E' un gruppo di esperti di dominio che viene attivato in generale per attività formative, di supporto tematico e analisi del contesto organizzativo. Solitamente è composto da assistenti sociali e amministrativi esperti del prodotto.

1.3.4 LIV 3 - SUPPORTO AVANZATO

Risorse Impiegate: Specializzato nell'area di competenza sia dal punto funzionale che tecnico. Il Supporto Avanzato è costituito da risorse che in qualche modo sono anche coinvolte nel deploy oltre che nelle evoluzioni del prodotto/servizio . Appartengono al L3 di supporto sia gli esperti del prodotto/servizio che le risorse sistemiche che provvedono alla conduzione dei sistemi di base.

Funzione: Viene attivato dal servizio L1 o L2 e fornisce le informazioni necessarie alla chiusura del ticket, anche attraverso workaround. Gestisce i problemi non risolti nei livelli precedenti, alcuni dei quali danno origine a richieste di cambiamento della baseline del prodotto/servizio, della configurazione o della documentazione. A questo livello vengono elaborate eventuali ipotesi di manutenzione del prodotto/servizio che possono investire il L4 di supporto. Gestisce la configurazione del prodotto/servizio sia in termini applicativi che architetturali. Svolge anche funzioni più propriamente di service desk volte al monitoraggio e al miglioramento del livello di servizio, queste attività possono essere gestite in autonomia senza attivazione del L3 da parte di L1/2.

Ha inoltre il compito di:

1. Gestire l'ambiente di riuso e del KIT ad ogni intervento, con registro di tracciamento
2. Curare in modo reattivo e proattivo l'evoluzione dell'Help in linea sulla base del monitoraggio delle richieste di Service Desk
3. Contribuire alla produzione di documenti tecnici per il tavolo di lavoro come necessità scaturite dal processo di gestione delle richieste
4. Produrre macro analisi dei fabbisogni al fine di fornirli in input al L4 di servizio per eventuali evoluzioni / opportunità progettuali

Il L3 NON riceve richieste di servizio da parte del livello zero o dell'utente in quanto tutte le richieste di servizio vengono gestite attraverso appositi tool dal primo livello, che ha il compito di monitoraggio e chiusura.

Requisiti abilitanti: Accesso alle risorse tecniche per la risoluzione dei problemi (script, sql, guide ecc.).

Team L3

Laboratorio di analisi della segnalazione per intervento sulla piattaforma da Amministratore di sistema, DBA, tecnico software. E' un team di operatori esperti della piattaforma e in particolar modo degli aspetti legati alla configurazione e deploy, oltre che degli aspetti funzionali e di assistenza. Il team è inserito nell'ambito della struttura organizzativa del maintainer o living lab / laboratorio con responsabilità di configuration management e dunque di modifica degli item di configurazioni (moduli applicativi e documentazione di prodotto).

Risorse Impiegate: Appartenente al team tecnico / laboratorio sviluppo prodotto. Conosce e sa intervenire sui componenti che compongono il prodotto. Spesso è appartenente alla struttura del vendor o comunque ad un fornitore di servizi relativi alla manutenzione del prodotto/servizio.

Funzione: Gruppo di lavoro addetto agli interventi sulle baseline di prodotto e alla gestione delle modifiche. Presa in carico di segnalazioni frutto di escalation da parte dei livelli precedenti. Analisi funzionale della segnalazione per intervento di verifica della rispondenza della piattaforma e di individuazione della soluzione organizzativa, funzionale o implementativa idonea, con definizione delle specifiche funzionali d'uso.

Risorse specializzate del dominio applicativo producono, secondo necessità, ipotesi evolutive sulla baseline di prodotto o ipotesi di modifiche organizzative da attuarsi in risposta ad eventuali modifiche negli scenari operativi o normativi con impatto sul servizio/prodotto.

Requisiti abilitanti: Piano di gestione della configurazione, contratto di servizio in caso di risorse esterne.

Strutture coinvolte:

Team L4 (Team Tecnico)	Gruppo di lavoro addetto agli interventi sulle baseline di prodotto e alla gestione delle modifiche. Presa in carico di segnalazioni frutto di escalation da parte dei livelli precedenti. Analisi funzionale della segnalazione per intervento di verifica della rispondenza della piattaforma e di individuazione della soluzione organizzativa, funzionale o implementativa idonea, con definizione delle specifiche funzionali d'uso
------------------------	--

1.3.6 TAVOLO DI LAVORO

Può avviare processi in autonomia, come quelli di analisi e programmazione strategica degli interventi ma non all'interno del Service Desk. Nell'ambito del service desk viene attivato qualora siano stati richiesti servizi non standard per i quali risulta necessaria:

- Una valutazione economica

oppure

- Una valutazione strategica

Oppure

- Una valutazione costi/benefici del servizio richiesto

Tavolo di Lavoro	Tavolo di lavoro per la verifica degli interventi sulla piattaforma di carattere organizzativo e tecnico relativo alla Manutenzione evolutiva ed adeguativa necessaria a garantire l'operatività della
------------------	--

piattaforma rispetto a mutate condizioni di legge e o operative di interi territori.

Il Tavolo, o sua sotto-entità si occupa dell'autorizzazione all'erogazione di servizi non standard.

2. SPECIFICA DEL SERVIZIO

2.1 RICHIESTE DI SERVIZIO

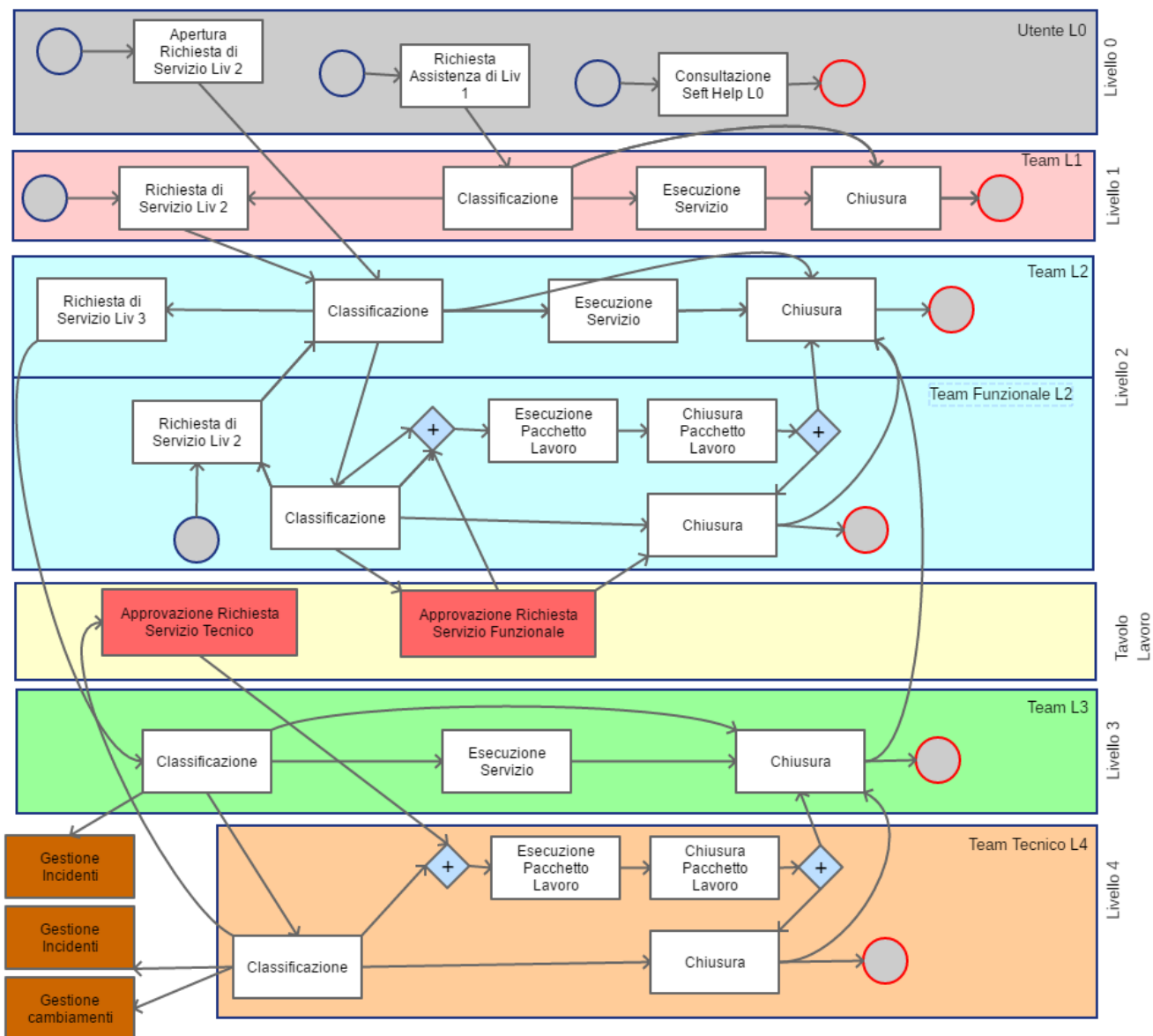
Il Service Desk si basa sulle “richieste di servizio”. Il processo di **Gestione Richieste di Servizio** fornisce, a ciascuna entità coinvolta, il workflow per

- Eseguire le richieste di servizi standard proprie
- Gestire l'escalation per le altre tipologie di richieste

Al fine di includere la gestione delle problematiche più gravi (incidenti) sul sistema stabiliamo che l'accesso ai processi di gestione degli incidenti dovrà sempre avvenire attraverso il workflow di **Gestione delle Richieste di Servizio**. In questo senso stabiliamo che uno dei servizi standard che l'utente potrà chiedere al Service Desk è quello di “risoluzione di incidenti”. Un cambiamento standard è invece un intervento routinario che la cui richiesta viene inoltrata frequentemente dall'utenza ed il protocollo di esecuzione è conosciuto e documentato a priori.

2.2 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SERVIZIO

2.2.1 WORKFLOW DEL PROCESSO



Ciascun livello del servizio di service desk svolge delle funzioni proprie e attiva gli altri livelli soltanto nel caso in cui il servizio richiesto non sia di sua competenza, questo vale anche per il richiedente in quanto potrebbe reperire le informazioni e il supporto che sta cercando nella manualistica in linea (Livello 0) invece che ricorrere al servizio di service desk di L1.

Apertura Richieste di Servizio di Liv 1

La richiesta parte dall'operatore abilitato ai servizi di piattaforma, che può ricercare nel L1 un primo livello di supporto.

Apertura Richieste di Servizio di Liv 2

La richiesta può partire:

- Dall'operatore abilitato ai servizi di piattaforma
- Dal Service Desk L1 in autonomia o a seguito di escalation di una richiesta pervenuta al Service Desk L1
- Dal Team Funzionale (L2) durante l'esecuzione di servizi standard

Apertura Richieste di Servizio di Liv 3

La richiesta parte dal Service Desk 2 come escalation per tutte quelle richieste che

- Non sono svolte dal segmento organizzativo Service Desk L2
- Non sono di competenza del Team Funzionale del L2

Meccanismo di escalation

Ciascun segmento organizzativo ha la possibilità di effettuare l'escalation della richiesta di servizio, durante la fase di classificazione della richiesta, ad un altro livello secondo alcune restrizioni che vengono espresse dalla seguente tabella:

Tabella meccanismi di escalation (*)						
Ricevente Inviante	Service Desk 0	Service Desk 1	Service Desk 2		Service Desk 3	Service Desk 4
		Team L1	Team L2	Team Funzionale	Team L3	Team L4 (Team Tecnico)
Richiedente	X	X	X			
Team L1			X			
Team L2				X	X	
Team Funzionale L2			X			
Team L3						X
Team L4						

(*) da declinare nel contesto specifico (vedi ultimo capitolo documento)

Interazione con il Tavolo di Lavoro

Alcune richieste di servizio potrebbero riferirsi a servizi non standard e che necessitano di un iter autorizzativo che coinvolge il Tavolo di Lavoro. Un esempio potrebbe essere la richiesta di un servizio on-site qualora non previsto a catalogo.

L'attivazione del Tavolo di Lavoro avviene da parte dei due team operativi:

- Team Funzionale L2
- Team Tecnico L4

Questo avviene nel momento in cui

- Una determinata richiesta pervenuta ai livelli di service desk 1-2-3 non è stata da questi soddisfatta ed è dunque pervenuta ai team operativi tramite escalation
- Tale richiesta non è inclusa in uno dei servizi standard a catalogo

Al verificarsi di queste due condizioni, nella fase di "classificazione" i team valutano se attivare l'iter autorizzativo tramite il coinvolgimento del Tavolo di Lavoro.

Servizi Standard e responsabilità

Di seguito vengono elencati i servizi propri di ciascun livello:

Servizi standard e responsabilità (*)

Servizio Standard	Service Desk 0	Team L1	Team L2	Team Funzionale L2	Team SD L3	Team Tecnico L4	Tav. Lavoro
Consultazione portale Service Desk	ESS						
Segnalazione incidente		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS / APS-GI	
Segnalazione Esigenza		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS / APS-GC	
Informazioni su servizi disponibili e procedure per ottenerli		ESS / ESC-SD2	ESS				
Invio richieste generiche, consigli e lamentele		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Richiesta di nuovi servizi o implementazione di evoluzioni consistenti		ESC-SD2	ESC-TT	ESC-TT	ESC-TT	ESS / ESC-TL	ESS
Segnalazione necessità di modifiche applicative o evolutive a basso impatto		ESC-SD2	ESC-SD3		ESC-TT	ESS / APS-GC	
Supporto remoto/on-site		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Supporto stesura documenti		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-TF	ESS			
Assistenza all'uso del sistema		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-TF	ESS			
Assistenza tematica e funzionale		ESS / ESC-SD2	ESC-TF	ESS			
Gestione account utente		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		

Gestione profili utente		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Configurazione e profilazione del sistema		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS		
Sistemazione archivi		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS	
Elaborazione archivi e produzione report		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS	

(*) da declinare nell'ambito di ciascun contesto operativo (vedi ultimo capitolo documento)

Legenda

ESS: Esecuzione Servizio

ESC-SD1: Escalation Verso il Service Desk 1

ESC-SD2: Escalation verso il Service Desk 2

ESC-TF: Escalation al Team Funzionale L2

ESC-TT: Escalation al Team Tecnico L4

ESC-TL: Escalation al Tavolo di Lavoro

APS-GI: Attivazione Processo Gestione Incidenti

APS-GI: Attivazione Processo Gestione Cambiamenti

Relazione con altri processi

Alcuni servizi standard richiesti necessitano dell'attivazione di specifici processi di gestione, tali processi non vengono per ora descritti in questo documento in quanto interni alle strutture responsabili per l'esecuzione. Ciò che conta invece descrivere è la modalità di attivazione di tali processi.

Servizio Standard	Processi		
	Gestione Incidenti	Gestione Cambiamenti	Gestione Accessi
Segnalazione incidente	Team Tecnico L4		
Segnalazione necessità di modifiche applicative		Team Tecnico L4	
Gestione Account Utente			Service Desk 1-2-3
Gestione Profili Utente			Service Desk 1-2-3
Sistemazione archivi		Team Tecnico L4	

Gestione Incidenti:

L'obiettivo del processo è di *ripristinare le operazioni normali di servizio il più velocemente possibile con la minima interruzione di servizio al business, assicurando che i migliori livelli di servizio e disponibilità siano mantenuti.*

L'attivazione del processo è a carico del **Team Tecnico** durante la fase di classificazione di una richiesta di servizio di tipo "Segnalazione Incidente". L'attivazione del processo da parte del Team Tecnico previene possibili errori di classificazione da parte dei livelli di service desk che sono costretti, in caso di "Segnalazione Incidente", ad effettuare una escalation verso gli specialisti. Unica eccezione è rappresentata dal **Service Desk L3** che potrebbe essere in grado tramite strumenti di tipo tecnico di intervenire con workaround per ripristinare il servizio, fatta salva la segnalazione al Team Tecnico L4 del problema per una risoluzione definitiva.

Gestione Cambiamenti:

I ruoli nell'attivazione del processo sono i medesimi che per il processo precedente. Ciò che cambia è la natura della segnalazione, non si è infatti in presenza di una necessità di ripristino del sistema ma della segnalazione della necessità di un cambiamento al sistema o alla configurazione.

Gestione Accessi:

Il processo viene attivato da uno dei segmenti organizzativi seguenti:

- Service Desk 1
- Service Desk 2
- Service Desk 3

Ed è volto alla gestione della profilatura e la gestione degli account utenti.

- Reset password
- Creazione e cancellazione utenti
- Profilazione utenti

2.2.2 INDICAZIONI ORGANIZZATIVE

E' auspicabile che il **livello L1** di supporto sia interno all'ente/ambito e svolga funzioni di referenza e tutoraggio a stretto contatto con l'utenza del sistema. Lo scenario migliore è quello in cui gli operatori di service desk di livello L1 sono anch'essi utenti del sistema. All'interno del gruppo di Service Desk dovrà essere indicato un "Coordinatore 1".

Il Service Desk di Livello 1 potrà essere istituito a seconda degli accordi territoriali da:

- Referente di ambito come collettore delle segnalazioni, risolutore o instradatore verso supporto di livello 2.
- Contesto allargato di più ambiti Sociali che istituiscono un proprio servizio di ascolto dei colleghi operatori utilizzatori analogo al punto precedente ma con referenti distribuiti sul territorio e messi a rete
- Contesto regionale di una struttura di referenti messi a disposizione dall'Ente Regione, nel contesto regionale, come supporto specialistico di livello zero
- Servizio di ascolto di un Soggetto professionale contrattualizzato con l'Amministrazione degli operatori utilizzatori, come canale di ascolto unico per tutti gli operatori utilizzatori, in assenza di referenti locali delle Amministrazioni

Il **livello 2** costituito da due segmenti organizzativi distinti dovrà avere un unico soggetto Coordinatore che si occuperà di Coordinare le attività di Service Desk Liv 2 e del Team Funzionale.

Il **Tavolo di Lavoro** è costituito da figure coordinatrici per i singoli enti partecipanti al progetto specifico ed ha il compito nel contesto del Service Desk di autorizzare servizi non standard. Per questo motivo i partecipanti al tavolo di lavoro devono essere in grado di gestire un determinato budget rispetto all'organizzazione di appartenenza.

Il **Livello L3** del Service Desk è costituito da un team dedicato alle attività di application maintainance e conduzione sistemi, il profilo delle risorse è di tipo tecnico ma non necessariamente con skill di programmazione e progettazione. Il team appartiene al contesto organizzativo del maintainer della piattaforma SISO ovvero ad un soggetto che tramite accordi e protocolli operativi con il maintainer ne condivide le procedure di configurazione.

Il Livello L4 è costituito da un team di risorse con skill tecnico e di programmazione con funzioni di configuration management, appartiene al maintainer della piattaforma.

2.2.3 GESTIONE DEI PROBLEMI

La gestione dei problemi è un processo interno al service desk che coinvolge:

- Service Desk Liv 2
- Service Desk Liv 3
- Team Tecnico L4

L'obiettivo è quello di minimizzare l'impatto degli incidenti ricorrenti e di prevenirli, il processo si concentra sulle cause originarie di incidenti ricorrenti oltre che analizzare problematiche del sistema che potrebbero potenzialmente causare incidenti.

Il processo non viene attivato da un richiedente ma direttamente dal Service Desk:

- Al presentarsi di determinate richieste di servizio di tipo "Segnalazione Incidenti" in modo ricorrente
- Come frutto di una attività di prevenzione

La **Gestione dei Problemi** va ad implementare, nella fase di chiusura, i contenuti del **Know Error Database**, nel caso che la soluzione sia di tipo temporaneo. Durante la fase di chiusura, va registrato nel Know Error Database il workaround da applicare al verificarsi di un incidente correlato al problema.

Se la soluzione al problema è definitiva (mediante avvio del processo di Gestione del Cambiamento) il problema viene spuntato come "risolto" nel know error database.

2.3 KNOW ERROR DATABASE

Descrive le situazioni in cui appaiono determinati problemi e, quando possibile, offre una soluzione, anche sotto forma di workaround, che consente di risolvere il problema.

E' da notare che il database degli errori/problemi conosciuti non contiene gli incidenti ma i problemi che li causano: per esempio un incidente è rappresentato dal mancato raggiungimento di un sito web, mentre il relativo problema potrebbe riguardare il cavo di rete.

3. STRUMENTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Al fine di dare struttura ed operatività al servizio occorre dotarlo di una piattaforma di gestione della segnalazione come noto in letteratura per questa tipologia di servizi. L'applicazione di supporto alla organizzazione avrà il compito di:

- tracciare la segnalazione a partire dai canali di accesso previsti
- registrare l'ingresso, la sua evoluzione nell'organizzazione
- verificare la correttezza dei passaggi
- gestire la chiusura della segnalazione
- assicurare l'elaborazione degli elementi di analisi delle performance

A tal fine è necessario prevedere in fase di predisposizione del servizio:

- Verificare l'esistenza di un sistema CRM nell'organizzazione dei Soggetti interessati Come Comunità di pratica e/o Laboratorio.
- Verificare in alternativa la presenza di prodotti sul mercato rispondenti alle esigenze del servizio ed alla sua organizzazione ovvero di prodotti a riuso oppure in versione open con community
- Condividere la scelta con TUTTI i soggetti utilizzatori della piattaforma al fine di condividere un unico strumento essenziale per le politiche di gestione della unica release e

di condivisione delle esperienze degli operatori e ottimizzare la problematica delle segnalazioni, nonché favorire l'istituzione di un modello a rete di referenti per assistenza che utilizzano lo stesso CRM

- Costituire in fase di condivisione una checklist di valutazione dello strumento e delle funzioni individuate come essenziali per una verifica della rispondenza all'interno della comunità
- Stabilire gli indicatori di qualità del servizio di Service Desk

4. SPECIFICA DL SERVIZIO NEL CONTESTO OPERATIVO

Nome progetto / utente : _____

4.1 TABELLA DELLE RISORSE

Per ciascun contesto di progetto nel quale viene applicato il modello di Service Desk descritto nel presente documento si devono indicare le risorse impiegate per il servizio suddivise nei vari compiti/ruoli.

Livello 0		Referente	
Team Service Desk L1			
Nome Risorsa		Ente	

Livello 1		Referente	
Team Service Desk L2			
Nome Risorsa		Ente	
Team Funzionale L2			
Nome Risorsa		Ente	

Livello 2		Referente	
Team Service Desk L3			
Nome Risorsa		Ente	
Team Tecnico L4			
Nome Risorsa		Ente	

Tavolo di Lavoro		Referente	
Nome Risorsa		Ente	

4.2 TABELLA DEI MECCANISMI DI ESCALATION

Di seguito la specifica dei meccanismi di escalation applicata al contesto di progetto specifico.

Ricevente Inviante	Service Desk 0	Service Desk 1	Service Desk 2		Service Desk 3	Service Desk 4
		Team L1	Team L2	Team Funzionale L2	Team L3	Team L4 (Team Tecnico)
Richiedente	X	X	X			
Team L1			X			
Team L2				X	X	
Team Funzionale			X			
Team L3						X
Team L4						

4.3 TABELLA SERVIZI STANDARD E RESPONSABILITÀ

Servizi standard e responsabilità (*)							
Servizio Standard	Service Desk 0	Team L1	Team L2	Team Funzionale L2	Team SD L3	Team Tecnico L4	Tav. Lavoro
Consultazione portale Service Desk	ESS						
Segnalazione incidente		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS / APS-GI	
Segnalazione Esigenza		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS / APS-GC	
Informazioni su servizi disponibili e procedure per ottenerli		ESS / ESC-SD2	ESS				
Invio richieste generiche, consigli e lamentele		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		

Richiesta di nuovi servizi o implementazione di evoluzioni consistenti		ESC-SD2	ESC-TT	ESC-TT	ESC-TT	ESS / ESC-TL	ESS
Segnalazione necessità di modifiche applicative o evolutive a basso impatto		ESC-SD2	ESC-SD3		ESC-TT	ESS / APS-GC	
Supporto remoto/on-site		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Supporto stesura documenti		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-TF	ESS			
Assistenza all'uso del sistema		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-TF	ESS			
Assistenza tematica e funzionale		ESS / ESC-SD2	ESC-TF	ESS			
Gestione account utente		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Gestione profili utente		ESS / ESC-SD2	ESS / ESC-SD3		ESS		
Configurazione e profilazione del sistema		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS		
Sistemazione archivi		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS	
Elaborazione archivi e produzione report		ESC-SD2	ESC-SD3		ESS / ESC-TT	ESS	

1.1 FINESTRA TEMPORALE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Inserire il periodo di attivazione del servizio, soprattutto nel caso in cui si suddivida in più fasi (avvio ed esercizio) e abbia una scadenza temporale predefinita da progetto/contratto.

Servizio Standard	Data creazione	Fase di avvio		Fase a regime	
		Dalla data	Alla data	Dalla data	Alla data
Team Service Desk 0					

Team Service Desk 1					
Team Funzionale L2					
Team Service Desk 2					
Team Tecnico L3					
Tavolo di Lavoro					