

Documento:

PROCEDURA INTERNA

Titolo:

GESTIONE MANUTENZIONE

Numero:

AQ-11

Revisione N.	Data	Descrizione	Preparato	Approvato
REV. 0	10/07/19	Emissione originale	IT/OP	AD
REV. 1				
REV. 2				
REV. 3				
REV. 4				

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 2 di 9

11.1 Scopo

Descrivere le principali attività correlate alla gestione delle richieste di manutenzione dei prodotti proprietari di YouCo o acquistati da fornitori esterni e delle manutenzioni di progetti.

Per ciascuna delle attività vengono specificati i ruoli delle varie funzioni aziendali, le loro interrelazioni e vengono indicati sia i documenti di input che di output attesi per ciascuna attività. Viene inoltre indicato l'uso degli strumenti informatici a supporto delle attività stesse.

Le procedure operative di dettaglio che descrivono le attività di Gestione della Manutenzione periodica sono riportate nei documenti “PRS-03 Procedure di gestione della piattaforma”, e “PRS-05 Procedure di gestione degli applicativi” e seguenti, all'interno del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni YouCo.

11.2 Definizioni

Terminologia

CONTRATTO DI MANUTENZIONE	E' il contratto che si sottoscrive con il cliente per la manutenzione dei Prodotti di terze parti, prodotti proprietari, servizi e progetti. Nel contratto viene stabilito quale tipologia di servizio di manutenzione e' richiesto dal cliente.
1° LIVELLO DI SUPPORTO	E' il primo punto di contatto per il cliente che intende richiedere il supporto di manutenzione a seguito di un potenziale problema.
2° LIVELLO DI SUPPORTO	E' il livello di supporto superiore ingaggiato dal supporto di 1° livello nel caso in cui il problema non sia stato risolto
3° LIVELLO DI SUPPORTO	E' il massimo livello di supporto a cui si può indirizzare un problema non risolto dai primi due livelli. Può essere esterno, nel caso di prodotti acquistati da un fornitore, o interno nel caso di prodotti proprietari.
MANUTENZIONE INDIRETTA	E' la manutenzione di un prodotto o di un servizio acquistata direttamente dal fornitore del prodotto senza alcun coinvolgimento delle strutture di Operation di YouCo. Nel caso di problemi sul prodotto il cliente apre una richiesta di supporto (Ticket) direttamente al fornitore
MANUTENZIONE DIRETTA di PRODOTTO 3P	E' la manutenzione di un prodotto acquistato da un fornitore esterno per il quale il servizio di supporto di 1° e 2° livello sono offerti al cliente ed erogati direttamente da YouCo. Nel caso di problemi sul prodotto, il cliente apre una richiesta di supporto a YouCo che la gestisce fino al 2° livello passando poi il problema al 3° livello di supporto del fornitore ne caso non si sia trovata una soluzione
MANUTENZIONE di PRODOTTO PROPRIETARIO	E' la manutenzione di un prodotto proprietario YouCo che fornisce il 1°, 2° e 3° livello di supporto.
MANUTENZIONE DI PROGETTO	E' la manutenzione effettuata dalle risorse YouCo a fronte della segnalazione di un problema su un progetto rilasciato al cliente da YouCo.
SUPPORTO DI MANUTENZIONE	E' tipicamente equivalente alla manutenzione diretta di un prodotto 3P o alla manutenzione di progetto per i quali il supporto vede coinvolte le strutture di Operation.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 3 di 9

Strumenti Informatici

Nel flusso del processo sono richiamati i seguenti tool aziendali a supporto delle attività:

OTRS	Sistema per il tracciamento dei ticket e del flusso di gestione degli stessi

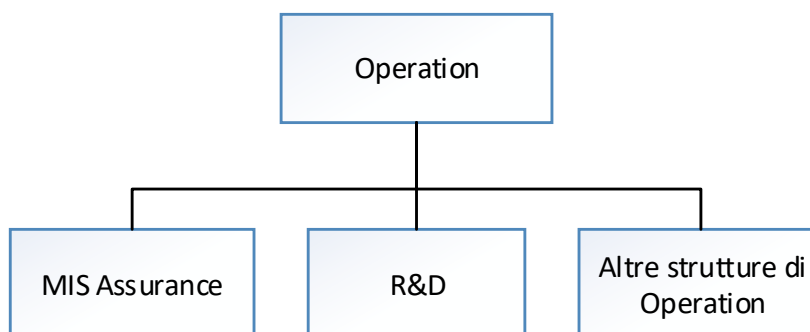
11.3 Processi Coinvolti

I seguenti processi aziendali possono essere coinvolti a supporto del processo gestione degli ordini di vendita.

Procurement	Acquisito manutenzioni da terze parti
-------------	---------------------------------------

11.4 Strutture Coinvolte

Le seguenti strutture/ruoli aziendali sono coinvolti:



- Operations
E' responsabile di fornire il supporto di manutenzione ai prodotti di 3P, proprietari e ai progetti
- MIS-ASSURANCE
E' responsabile di gestire il flusso delle segnalazioni e problemi aperti dal cliente ad esclusione di quelli inerenti i prodotti proprietari.
- R&D
E' in carico del supporto di manutenzione dei prodotti proprietari e delle loro personalizzazioni
- Altre strutture di Operations
Si intende con questa generica dicitura il coinvolgimento di altre strutture di Operation, diverse da R&D e MIS, il cui intervento e' necessario per offrire il supporto di manutenzione di 1° e 2° livello su soluzioni e progetti venduti da YOUCO.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 4 di 9

11.5 Flusso dei processi

I termini manutenzione prodotti e servizi di supporto meritano alcuni chiarimenti al fine di comprendere la metodologia di gestione delle differenti tipologie possibili. La tabella sotto riportata riporta le principali tipologie e le modalità di coinvolgimento dei vari attori interessati.

Servizi di manutenzione : Tipologie				
	Descrizione	Servizio Youco	Servizio Fornitore	Rinnovo
Vendita prodotti terze parti	E' il contratto di pura vendita dei prodotti di 3P incluso di 1 o più anni di manutenzione. Se la manutenzione è venduta separatamente dal prodotto, si parla di servizio di manutenzione INDIRETTA (commessa MANUT)	Operation Youco non fornisce alcun servizio di supporto. Viene aperta una sola commessa di vendita PRODOTTO sul sistema gestionale	Il fornitore fornisce il 1°, 2° e 3° livello di supporto su richiesta diretta del cliente	Alla scadenza del contratto di manutenzione, l'account manager invia una offerta di rinnovo della manutenzione al cliente
Vendita prodotti proprietari	E' il contratto di vendita dei prodotti Youco incluso di 1 o più anni di manutenzione che saranno erogati da risorse Youco. Se la manutenzione è venduta separatamente al prodotto viene offerta un di servizio di manutenzione DIRETTO (commessa SUPP)	Operation fornisce i servizi di supporto di 1°, 2° e 3° livello. Vengono aperte sul gestionale due distinte commesse • commessa vendita Prodotto • commessa vendita Manutenzione diretta (SUPP)	Non c'è coinvolgimento di fornitori esterni	Alla scadenza del contratto di manutenzione, l'Account Manager invia una offerta di rinnovo della manutenzione al cliente e nel caso di rinnovo viene aperta una sola commessa di Manutenzione SUPP
Vendita Progetto + manutenzione	E' il contratto di vendita di un progetto inclusivo di 1 o più anni di manutenzione. Il progetto può essere composto da prodotti HW/SW di terze parti o proprietari e dalla realizzazione delle componenti funzionali oggetto del progetto.	Operation fornisce i servizi di supporto di 1°, 2° e 3° livello (se include prodotto proprietario) coinvolgendo le strutture responsabili della delivery del progetto Vengono aperte sul gestionale le seguenti commesse di: • Prodotto • Progetto • Manutenzione (SUPP)	Il fornitore esterno viene coinvolto per il supporto di 2° e 3° livello dei suoi prodotti inclusi nel progetto. (Il supporto di 1° livello è normalmente fornito da YouCo)	Alla scadenza del contratto di manutenzione, l'Account Manager invia una offerta di rinnovo della manutenzione al cliente e nel caso di rinnovo viene aperta una sola commessa di Manutenzione SUPP

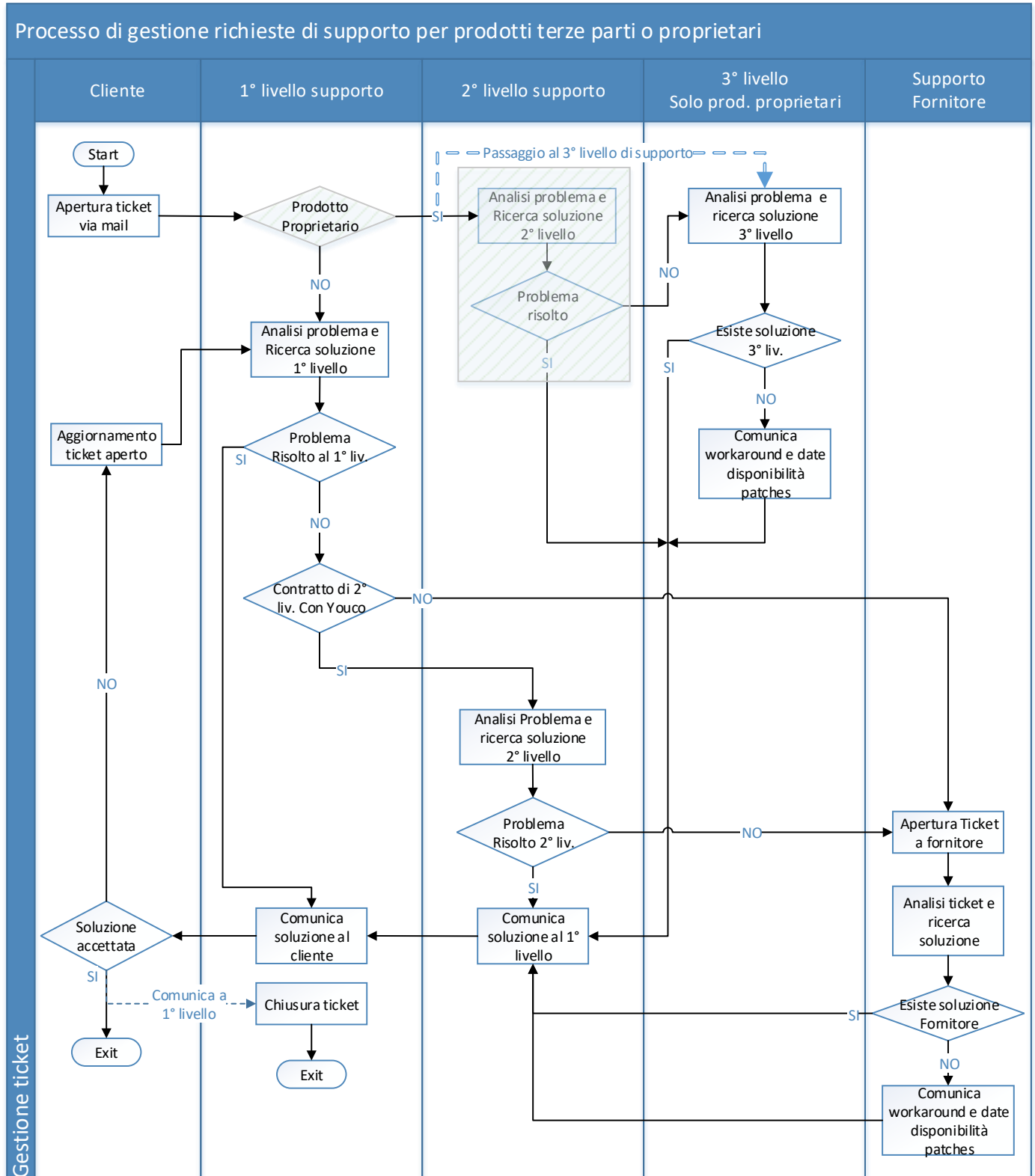
Tranne per la manutenzione "Indiretta", il servizio di manutenzione viene attivato dal cliente che invia una richiesta di supporto ad un indirizzo di mail specifico di YouCo.

Nel paragrafo seguente viene mostrato il flusso di gestione delle possibili richieste di supporto.

11.5.1 Gestione Richiesta di supporto per prodotti terze parti o proprietari

Si analizza il caso di richiesta di supporto per la gestione di problemi inerenti a prodotti proprietari o di terze parti rivenduti da YouCo.

Flusso del processo



Vengono descritti soltanto i punti decisionali o le attività più critiche del processo di supporto.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 6 di 9

Decisione: Prodotto Proprietario

Responsabile: MIS o OTRS in automatico

Sulla base del contenuto dell'oggetto della mail inviata dal cliente all'indirizzo di supporto, e' possibile interpretare in automatico se la richiesta si riferisce ad un prodotto proprietario o di un fornitore.

Se la richiesta e' riferita ad un:

- a) Prodotto proprietario → viene inviata automaticamente al team di sviluppo che effettua sia il 2° che 3° livello di supporto. Nel workflow, il 2° livello e' ombreggiato per indicare che non necessariamente viene costituito un team di supporto di secondo livello per ogni prodotto.
- b) Prodotto terze parti → viene inviata al 1° livello di supporto per l'analisi del problema

Flusso di 1° livello

Responsabile: NIS – 1° livello di supporto

Il 1° livello di supporto provvede ad analizzare il problema sottoposto dal cliente e verifica se esiste già una soluzione. Nel caso affermativo provvede a comunicare la soluzione al cliente che procede a valutare la correttezza della soluzione proposta.

Se il problema del cliente è effettivamente risolto, il ticket viene chiuso. In alternativa il cliente mantiene aperta la sua richiesta fornendo aggiornamenti relativi alla evoluzione del suo problema.

Decisione: Soluzione Accettata

Se il cliente ritiene che la soluzione proposta e comunicata dal 1° livello di supporto sia accettabile richiede al 1° livello la chiusura del ticket altrimenti fornisce ulteriori dettagli per continuare le attività di analisi e soluzione del problema.

Flusso di 2° livello

Responsabile: NIS - 2° livello di supporto

Se il 1° livello non è riuscito a risolvere il problema segnalato dal cliente sono possibili due diverse opzioni a secondo di quanto stabilito dal contratto tra YouCo e il cliente:

- a) **Se il contratto prevede che YOUCO fornisca anche il 2° livello di supporto**, il problema viene scalato alla struttura di 2° livello di YouCo che procede ad una ulteriore analisi del problema e alla ricerca di una possibile soluzione.

Se il problema è stato risolto al 2° livello viene inviata la soluzione ai tecnici di 1° livello che procedono ad inoltrarla al cliente come descritto nel paragrafo precedente.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 7 di 9

Se il problema non è stato risolto, il 2° livello provvede ad aggiornare il ticket con l'esito delle ultime prove ed evoluzioni del problema e a scalare il problema al 3° livello di supporto del fornitore che procede con l'ulteriore analisi.

- b) **Se il contratto non prevede che YouCo fornisca il 2° livello di supporto**, il ticket con i suoi ultimi aggiornamenti viene inviato al 2° livello del fornitore del prodotto che procede nelle attività di analisi e ricerca della soluzione.

Flusso di 3° livello – Solo prodotti Proprietari

Il gruppo di sviluppo incaricato della manutenzione dello specifico prodotto analizza il problema. Se esiste una soluzione immediatamente applicabile, informa il 2° livello di supporto (o il 1° nel caso non sia necessario un 2° livello) che procede ad inviare la soluzione al cliente.

Se non esiste una soluzione immediata il team di sviluppo:

- a) verifica se esiste un work-around applicabile e che risolva temporaneamente il problema del cliente,
- b) pianifica le attività di sviluppo necessarie per la soluzione definitiva del problema comunicando le eventuali date di disponibilità di una patch o della nuova release di prodotto che risolva il problema segnalato.

In entrambe i casi a) e b) il team di sviluppo informa il 1° o 2° livello di supporto che provvede alla comunicazione dei risultati al cliente finale

Flusso di 3° livello – Prodotti di Terze Parti

Responsabile: Fornitore

Il gruppo di 2° livello di supporto del fornitore analizza il problema. Se esiste una soluzione immediatamente applicabile, informa il 2° livello di supporto (o il 1° nel caso non sia necessario un 2° livello) che procede ad inviare la soluzione al cliente.

Se non esiste una soluzione immediata il fornitore:

- c) verifica se esiste un work-around applicabile e che risolva temporaneamente il problema del cliente,
- d) pianifica le attività di sviluppo necessarie per la soluzione definitiva del problema comunicando le eventuali date di disponibilità di una patch o della nuova release di prodotto che risolva il problema segnalato

In entrambe i casi a) e b) il fornitore informa il 1° o 2° livello di supporto che provvede alla comunicazione dei risultati al cliente finale

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 8 di 9

11.5.2 Gestione Richiesta di supporto per progetti

E' il caso in cui il cliente chiede supporto circa le funzionalità rilasciate da YouCo a fronte di un progetto realizzato in base a specifiche tecniche concordate con il cliente.

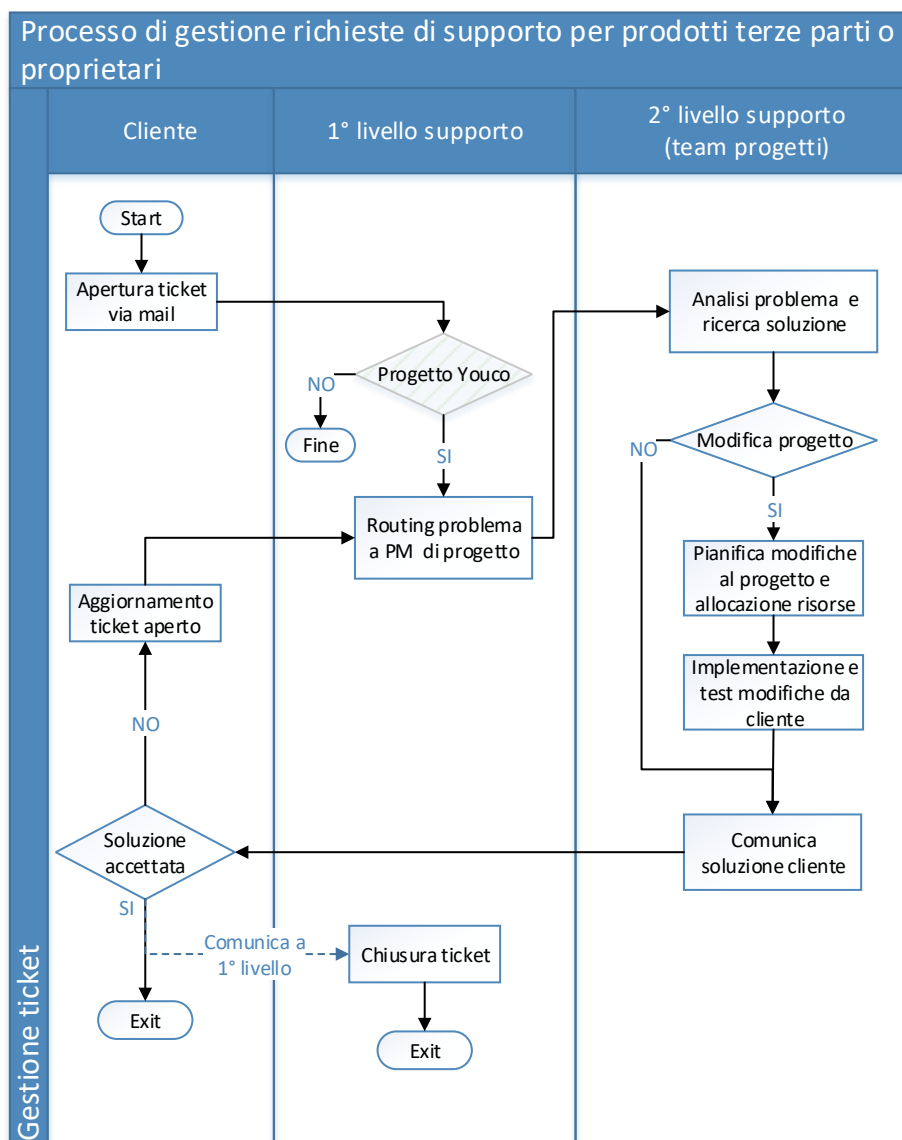
La richiesta di supporto può riguardare i seguenti aspetti:

- Supporto per malfunzionamento di un prodotto proprietario o di terze parti utilizzato nell'ambito del progetto
- Supporto circa il malfunzionamento di funzionalità direttamente sviluppate da YouCo sulla base delle specifiche tecniche concordate con il cliente

Per il caso a) si rimanda al paragrafo precedente relativo alla gestione di richieste di supporto per prodotti.

Di seguito viene riportato il flusso relativo alla gestione della richiesta di supporto nel caso b)

Flusso di processo



GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 0	AQ-11
	data 10/07/19	pag. 9 di 9

Decisione: Progetto YouCo

Responsabile: MIS – 1° livello di supporto

Il 1° livello di supporto verifica che la richiesta del cliente sia relativa a supporto su un progetto rilasciato da YouCo. In questo caso ruota la richiesta di supporto al Project Manager responsabile del progetto (o dell'area aziendale di riferimento per quella tipologia di progetti).

Flusso di 2° livello

Responsabile: Project Manager (PM) o Delivery Manager (DM)

Il PM/DM procede ad una analisi del problema sollevato dal cliente. Se il problema ha una soluzione che non richiede un intervento sul codice sviluppato e/o sulle funzionalità del progetto, questa viene comunicata al cliente che provvede a valutarla. Se invece il problema necessita delle modifiche su quanto sviluppato per il progetto in questione, il PM/DM procede alla pianificazione e implementazione delle attività di modifica e successivamente al testing della soluzione presso il cliente.

Decisione: Soluzione Accettata

Se il cliente ritiene che la soluzione proposta e comunicata dal PM/DM sia accettabile richiede al 1° livello la chiusura del ticket altrimenti fornisce ulteriori dettagli per continuare le attività di analisi e soluzione del problema.