|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione Operativa dei Servizi IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | PV.PPD.PMC | Bourcet Gianni Luigi |
| VERIFICATO: | PV.PPD.PMC  PV.OE.BPF | Della Valle Ivo  D'Urso Rosanna |
| APPROVATO: | PV.PPD | Mucci Giampiero |
| N° allegati: |  |  |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta ed*  *il Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia* | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy. | 30/11/2015 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 4](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 4](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 4](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 5](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 5](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output e fornitori/clienti del processo 5](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 6](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 6](#_Toc256000008)

[5.5. Gestione Operativa dei Servizi IT 7](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 7](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 8](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 9](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Creazione Ticket 9](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Analisi e Classificazione Ticket 9](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Esecuzione servizio 10](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Certificazione intervento 10](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Chiusura Ticket 10](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Elaborazione statistiche di servizio 10](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Analisi SLA di servizio 10](#_Toc256000019)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 12](#_Toc256000020)

[6. ALLEGATI 14](#_Toc256000021)

# PREMESSA

Per GESTIONE OPERATIVA DEI SERVIZI IT si intende il processo che si occupa dell’operatività della gestione IT dei servizi base di TI IT contestualizzati in accordi contrattuali con il Cliente.

I servizi vengono erogati su richiesta e originano, in ogni caso, un Trouble Ticket che registra e traccia l’attività.

# DESTINATARI

Tutte le strutture TI IT coinvolte nell'operatività dei servizi.

Rientrano in questo campo le Funzioni:

* Application Development & Management (ADM)
* Technical Security (TS)
* IT Infrastructure (I)

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della procedura è descrivere la sequenza delle attività svolte per la gestione dei servizi erogati da TI IT verso il Cliente.

Tutte le richieste di servizio vengono tracciate mediante sistemi di Trouble Ticket Management e le modalità di gestione dei Trouble Ticket (registrazione, classificazione, assegnazione priorità, aggiornamento, risoluzione, escalation e chiusura) sono effettuate con riferimento agli accordi contrattuali con il Cliente.

Rientrano nel campo di applicazione della procedura operativa i servizi inclusi nel Catalogo Servizi per Cliente erogati su base “chiamata”. Non rientrano i servizi su aree applicative non in carico a Telecom Italia IT e segnatamente su sistemi / applicazioni non riportate negli accordi contrattuali con il Cliente.

# RIFERIMENTI

[1] TIIT\_SGI\_LU\_P110\_A - CLASSIFICAZIONE TICKET

[2] Policy di Gruppo Business Process Management cod. 2014-00151

[3] Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo cod 2014 – 00152

[4] Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo cod 2014 – 00152

[5] Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo nota come Norma delle Norme che regolamenta la formalizzazione dei processi e dei relativi documenti procedurali ne stabilisce i criteri di classificazione, le regole per l’emissione delle procedure, nonché i ruoli e le responsabilità delle funzioni coinvolte nel processo di redazione e di approvazione

- Policy di Gruppo Business Process Management definisce un quadro normativo di riferimento per la definizione e gestione dei processi aziendali, i ruoli che agiscono, il Business Process Framework, i criteri, le modalità e gli strumenti per. process modeling

- Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia #ivaloridiTIM

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

Il processo prevede un filtraggio delle richieste di servizio del Cliente provenienti da utenti, Help Desk, ecc. attraverso diversi canali (Web, mail, fax, telefono, HD, Trouble Ticketing Management), e attiva l’erogazione dei servizi IT previsti da TI IT. Rientrano in questa casistica i servizi a supporto dell’operatività IT.

A seguire le principali attività svolte nel processo riguardano:

* l'accoglienza di richieste di supporto (per risolvere difficoltà operative, es. How to Do)
* l'accoglienza di richieste di servizio contrattualizzate ed erogazione del servizio stesso con il coinvolgimento di tutti i settori coinvolti (es. servizi di Application Operation)
* l'inoltro delle segnalazioni di malfunzionamento e disservizi al processo di Gestione degli Incidenti
* Il monitoraggio dei livelli di servizio (SLA) previsti a livello contrattuale con il Cliente e, nel caso di mancato rispetto degli SLA verificati dal Service Owner, attivazione del processo di Gestione degli Incidenti

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Interazione Cliente

Gli output del processo sono:

- Segnalazione Incidente

- Ticket Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio

- Ticket operativo

I clienti del processo sono:

- Operations

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

I KPI del processo sono:

- Percentuale TT chiusi in modalità FCRR con chiusura contestata Percentuale dei TT risolti dal Service Desk e Respinti (soluzione rigettata dal cliente) rispetto al totale dei TT Risolti e Chiusi

Formula: Σ TT (chiusi dal SD e respinti) / Σ TT(Risolti + Chiusi) x 100

- Percentuale TT con chiusura contestata - Overall Percentuale dei TT Respinti (risolti ma con soluzione rigettata dal cliente) rispetto al totale dei TT Risolti e Chiusi

Formula: Σ TT Respinti / Σ TT (Risolti + Chiusi) x 100

- Tasso di First Call Resolution Rate (FCRR) Percentuale dei TT risolti al primo livello (dal Service Desk)

Formula: (Σ TT chiusi dal SD / Σ TT Pervenuti) x 100

- Tasso Giacenza Totale dei Trouble Ticket (Totale, Aging > 10 gg, Aging > 30 gg) Percentuale di tutti i TT in corso di lavorazione rispetto ai TT pervenuti

Fomula: Σ TT giacenti a fine mese / Σ TT pervenuti nel mese x 100

Percentuale dei TT in lavorazione da oltre 10gg

Formula: Σ TT giacenti > 10 gg a fine mese / Σ TT pervenuti nel mese x 100

Percentuale dei TT in lavorazione da oltre 30gg

Formula: Σ TT giacenti > 30 gg a fine mese / Σ TT pervenuti nel mese x 100

- Tempestività nella Soluzione dei Disservizi entro 3gg Percentuale TT risolti entro 3 gg

Formula: Σ TT (Risolti + Chiusi) entro 3 gg / Σ TT (Risolti + Chiusi) x 100

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

## Gestione Operativa dei Servizi IT

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Creazione Ticket**

Descrizione attività

Le segnalazioni/richieste di servizio del Cliente possono essere effettuate direttamente dagli utenti (se abilitati a comunicare con Telecom Italia IT) o tramite Help Desk esterni (gestiti direttamente dal Cliente, fuori dal perimetro di Telecom Italia IT) o da gruppi IT di interfaccia con Telecom Italia IT.

I canali di comunicazione possono essere i sistemi di Trouble Ticketing Management utilizzati da Telecom Italia IT a cui accede il Cliente / Utente, canali web, la mail o il fax, il telefono.

Le segnalazioni/richieste che rientrano nell'ambito dei servizi contrattualizzati con il Cliente sono tracciate su un ticket per consentire la registrazione delle azioni ad esse correlate.

Il ticket contiene, tra le diverse informazioni, l’indicazione del Gruppo Risolutore ritenuto di competenza per l‘erogazione del servizio richiesto.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Interazione Cliente

Output attività:

- Ticket operativo

#### **02 / Analisi e Classificazione Ticket**

Descrizione attività

I ticket sono prelevati dal sistema di Trouble Ticketing aziendale da parte del Gruppo Risolutore di competenza, che esegue l’analisi, utilizzando le informazioni di contesto operativo dall’ambiente di configurazione:

* Controlla la competenza sulla richiesta di servizio ed eventualmente indirizza il ticket al Gruppo Risolutore competente
* Esegue il filtraggio di tutti i Ticket che si riferiscono alle segnalazioni di Malfunzionamento/Disservizio sui servizi erogati da Telecom Italia IT inoltrandoli al processo di Gestione degli Incidenti

Per le richieste di servizio è prevista l’assegnazione di una priorità che ne determina l’ordine di erogazione. I criteri di priorità di intervento sono individuati secondo un meccanismo predefinito che integra le caratteristiche di:

* Criticità dell’applicazione (grado di criticità che riveste l’applicazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi di business aziendali nei quali essa è partecipe)
* Severità del ticket (gravità del malfunzionamento che si manifesta durante la fase di esercizio dell’applicazione)

Combinando l’indicazione su Criticità e Severità si determina la Priorità di intervento (vedi Allegato: Classificazione Ticket).

Input/output dell’attività

Input attività:

- Ticket operativo

Output attività:

- Ticket Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione degli Incidenti IT

#### **03 / Esecuzione servizio**

Descrizione attività

Il gruppo risolutore eroga il servizio secondo quanto previsto dagli accordi contrattuali: se necessario attiva/coinvolge il gruppo competente del servizio richiesto.

#### **04 / Certificazione intervento**

Descrizione attività

Se richiesto dal servizio in oggetto il Cliente / Utente verifica l’erogazione del servizio richiesto.

#### **05 / Chiusura Ticket**

Descrizione attività

Una volta ricevuta da parte del Cliente/Utente la validazione del servizio erogato (esplicita o per tacito assenso preconcordato) il gruppo risolutore chiude il ticket. In caso di tacito accordo o direttamente attraverso gli strumenti di Trouble Ticketing o con una comunicazione (es. mail) avvisa il Cliente/Utente dell’avvenuta erogazione del servizio.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Ticket operativo

#### **06 / Elaborazione statistiche di servizio**

Descrizione attività

La struttura di riferimento/Gruppo Risolutore colleziona dati riguardo volumi e tempi, con la finalità di rappresentare l’andamento del servizio.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Ticket operativo

#### **07 / Analisi SLA di servizio**

Descrizione attività

Il Service Owner periodicamente verifica il trend del servizio e gli SLA assegnati. In caso di mancato rispetto degli SLA apre un incidente ed attiva il relativo processo di Gestione degli Incidenti.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Segnalazione Incidente

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione degli Incidenti IT

### **Matrice RACI delle attività/attori del processo**

| **Ruoli (Job)** |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** | **Cliente** | **GRUPPO RISOLUTORE** | **Utente** | **IT SERVICE OWNER** |
| **Strutture** |  | **Vedi elenco\*** |  | **Vedi elenco\*** |
| **01 Creazione Ticket** | **R** | **R A** |  |  |
| **02 Analisi e Classificazione Ticket** |  | **R A** |  |  |
| **03 Esecuzione servizio** |  | **R A** |  |  |
| **04 Certificazione intervento** | **R A** | **C** | **R** |  |
| **05 Chiusura Ticket** | **I** | **R A** | **I** |  |
| **06 Elaborazione statistiche di servizio** |  |  |  | **R A** |
| **07 Analisi SLA di servizio** |  |  |  | **R A** |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**GRUPPO RISOLUTORE**

- ADM.B BILLING

- ADM.BB BSS BUSINESS

- ADM.BM BSS MASS MARKET

- ADM.D DATAWAREHOUSE

- ADM.E ESS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- BS.SEC SECURITY

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/NE DATA CENTER NORD EST

- I.DC/NO DATA CENTER NORD OVEST

- I.UC END USER COMPUTING

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- TS.SE SECURITY ENGINEERING

- W.NWS NATIONAL WHOLESALE SERVICES

**IT SERVICE OWNER**

- ADM.B.AM BILLING APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.BB.AM APPLICATION MANAGEMENT BUSINESS

- ADM.BM.AM

- ADM.D.AM DATAWAREHOUSE APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.E.AM ESS APPLICATION MANAGEMENT

- ADM.IT.SD.AM APPLICATION MANAGEMENT MIDDLEWARE

- ADM.O.AM APPLICATION MANAGEMENT OSS

- I.CA CAPACITY & ASSET MANAGEMENT

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.UC END USER COMPUTING

- TS.SA SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

# ALLEGATI

TIIT\_SGI\_LGU\_P110\_A - Classificazione Ticket : [LINK](https://sdit.telecomitalia.local/Sistema%20Integrato%20TIIT/TIIT_SGI_LGU_P110_A%20Classificazione%20Ticket%20v1%200.doc)