|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Gestione Postazioni di lavoro | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | PSG.IT.E.PPD  PSG.IT.O.EC.FM | Maria Concetta Mastromarino  Laura Sfamurri |
| VERIFICATO: | PSG.IT.E.PPD  HRO.OP.BPF  PSG.IT.O.EC.FM  PSG.IT.O.EC.DS&CW  W.OA.G.FT.TQ  T.PQ.OSS.NCA  BS.RE.I.PI  AFC.PC.BU.IT | Ivo Della Valle  Giampiero Camporesi  Francesco Muscuso  Nicola Aresta  Luca Giagnoli  Ferruccio Antonelli  Angelo Gugole  Alberto Bertetti |
| APPROVATO: | PSG.IT.E.PPD  PSG.IT.O.EC | Giampiero Mucci  Maurizio Salvi |
| *Il presente documento è stato redatto in coerenza con:*   * Codice Etico e di Condotta del Gruppo Telecom Italia * Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia * Policy “Definizione” e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo e di Business Process Management * Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia | | |

**REGISTRO DELLE MODIFICHE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° Rev.** | **Descrizione** | **Data emissione** |
| 1 | Prima emissione effettuata attraverso l'utilizzo della piattaforma Tommy.    Il presente documento supera la procedura TIIT\_SGI\_PRO\_P121.    Tutte le precedenti versioni e documentazioni di riferimento sono reperibili sul documentale SDIP di TIIT.  La review ha riguardato i seguenti principali elementi:  \* adeguamento Policy di Gruppo TI;  \* introduzione dei Ruoli professionali e logici gestiti in Tommy,  \* aggiornamento delle fasi di gestione del Servizio. | 06/12/2016 |
| 2 | Il presente documento costituisce la versione 2 della procedura operativa 2016-00219 pubblicata su SDI e SDIP.  La review ha riguardato i seguenti principali elementi:  \* implementazione documenti di riferimento,  \* allineamento organizzativo,  \* aggiornamento delle fasi di gestione del Servizio,  \* allineamento KPI e controlli SOX. | 20/09/2017 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

[3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 5](#_Toc256000002)

[4. RIFERIMENTI 6](#_Toc256000003)

[5. DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ 6](#_Toc256000004)

[5.1. Scopo e descrizione breve del processo 6](#_Toc256000005)

[5.2. Input/output del processo 7](#_Toc256000006)

[5.3. Obiettivi (KPO / KPI / SLA) 7](#_Toc256000007)

[5.4. Vincoli sul processo 7](#_Toc256000008)

[5.5. Controlli del processo 7](#_Toc256000009)

[5.6. Gestione Postazioni di lavoro 8](#_Toc256000010)

[5.6.1. Contesto del processo 8](#_Toc256000011)

[5.6.2. Flow del processo 9](#_Toc256000012)

[5.6.3. Attività del processo 10](#_Toc256000013)

[5.6.3.1. 01 / Definizione fabbisogno PdL 10](#_Toc256000014)

[5.6.3.2. 02 / Revisione esigenze e definizione priorità 10](#_Toc256000015)

[5.6.3.3. 03 / Definizione specifiche tecniche HW da acquistare 11](#_Toc256000016)

[5.6.3.4. 04 / Richiesta Acquisti 11](#_Toc256000017)

[5.6.3.5. 05 / Pianificazione piano periodico PdL 11](#_Toc256000018)

[5.6.3.6. 06 / Predisposizione kit PdL 12](#_Toc256000019)

[5.6.3.7. 07 / Ricezione a magazzino Hw PdL 12](#_Toc256000020)

[5.6.3.8. 08 / Definizione piano di deployment PdL 12](#_Toc256000021)

[5.6.3.9. 09 / Assettizzazione PdL 13](#_Toc256000022)

[5.6.3.10. 10 / Ingaggio Service Provider 13](#_Toc256000023)

[5.6.3.11. 11 / Schedulazione deploy PdL 14](#_Toc256000024)

[5.6.3.12. 12 / Deploy PdL 14](#_Toc256000025)

[5.6.3.13. 13 / Ritiro PdL 14](#_Toc256000026)

[5.6.3.14. 14 / Riscatto PdL 15](#_Toc256000027)

[5.6.3.15. 15 / Allineamento inventario 15](#_Toc256000028)

[5.6.3.16. 16 / Esercizio operativo PdL fisiche 15](#_Toc256000029)

[5.6.3.17. 17 / Assistenza PdL 16](#_Toc256000030)

[5.6.3.18. 18 / Presidio e monitoraggio Servizio PdL 16](#_Toc256000031)

[5.6.3.19. 19 / Gestione Azioni di miglioramento Servizio PdL 17](#_Toc256000032)

[5.6.3.20. 20 / Presidio fornitura SP 17](#_Toc256000033)

[5.6.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 18](#_Toc256000034)

[5.6.5. Ruoli 19](#_Toc256000035)

[5.6.6. Ruoli logici 20](#_Toc256000036)

[5.6.7. KPI 21](#_Toc256000037)

[5.6.8. Controlli 22](#_Toc256000038)

# PREMESSA

Il processo descrive le attività di gestione e mantenimento delle dotazioni di informatica individuale/ Postazioni di Lavoro (indicate di seguito come PdL), al fine di garantire l’efficienza del parco PC fisici e virtual desk, di proprietà esclusiva dell’Azienda TIM e in dotazione ai propri dipendenti, per lo svolgimento delle mansioni lavorative.

La gestione delle PdL è fatta in modo centralizzato da IT per tutti gli Utenti del Gruppo TIM, utilizzatori del Servizio.

Il processo si articola nelle seguenti fasi:

* Provisioning
* Delivery
* Esercizio e Assurance.

Le postazioni di lavoro approvvigionate vengono censite in un sistema di gestione asset dedicato (“Asset Center”), utilizzato anche per censire l’Utente a cui una nuova PdL deve essere destinata e per monitorare l’avanzamento del deployment.

# DESTINATARI

La procedura si applica a tutte le aziende del Gruppo TIM che utilizzano il Servizio di gestione delle PdL.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo si colloca nel Business Process Framework ETOM in:

1. L0 - Strategy, Infrastructure & Product
2. L1 - Resource Development & Management

Il processo definisce le attività di assegnazione, gestione e presidio di prodotti e servizi legati alla dotazione di informatica individuale, nonchè la definizione, il monitoraggio ed il riesame periodico dei target di competenza.

La finalità del processo è:

* assicurare la consegna delle PdL secondo piani condivisi con l’Utente;
* garantire all’Utente la disponibilità di PdL standardizzate e aderenti alle linee guida;
* garantire la tempestiva soluzione delle eventuali problematiche rilevate;
* mantenere informazioni aggiornate degli asset gestiti;
* gestire il riscatto e/o ritiro della PdL.

Rientrano nel campo di applicabilità le dotazioni di informatica individuale (desktop, laptop, monitor, tablet, thin client, ecc.) gestiti da IT.

# RIFERIMENTI

1. Pianificazione Operativa - Avanzamento Monitoraggio industriale

2. Service Assurance IT

3. Gestione dei problemi IT

4. Definizione del Budget e Piano delle Commesse

5. Gestione delle Forniture IT

6. Azioni correttive preventive e migliorative

7. Gestione Misure e Reporting

8. Riscatto dotazione informatica individuale

9. Cod 2016-00141 - Regolamento sull’utilizzo delle dotazioni di informatica individuale assegnate al personale per motivi di servizio

10. IT\_SGI\_NOT\_2016-00219 Salvataggio dati su PdL

11. 2011-00046 Policy per l'utilizzo corretto e sicuro delle Postazioni di lavoro

12. 2009-00051 Linee Guida Gestione delle Postazioni di lavoro e stampanti

13. Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza

14. 2014-00151 Policy di Gruppo Business Process Management

15. 2014-00152 Definizione e formalizzazione di policy, procedure ed istruzioni operative di Gruppo

16. Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)

17. Cod. 2015-00155 - Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia

18. 2017-00173 Template Report configurazione Farm per PdL

19. 2017-00174 Template Test Kit Laboratorio CS per PdL

20. 2017-00175 Template-Certificazione HW\_SW PDL

21. IT\_SGI\_NOT\_2016-00250 Riscatto dotazione informatica individuale

22. IT\_SGI\_NOT\_2016-00219\_02 Restituzione dotazione informatica individuale

23. 2017-00183 Template Restituzione dotazione informatica individuale

24. 2017-00184 Template Riscatto dotazione informatica individuale

25. Linea guida per la gestione dell'assistenza IT ai Negozi sociali

I documenti SDI del processo sono:

- Definizione e Formalizzazione di Policy, Procedure ed Istruzioni Operative di Gruppo

- Policy di Gruppo Business Process Management

- POLICY PER L’UTILIZZO CORRETTO E SICURO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO (Cod.2011-00046)

- REGOLAMENTO SULL’ UTILIZZO DELLE DOTAZIONI DI INFORMATICA INDIVIDUALE ASSEGNATE AL PERSONALE PER MOTIVI DI SERVIZIO

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

# DESCRIZIONE PROCESSO E RESPONSABILITÀ

## Scopo e descrizione breve del processo

La procedura descrive le modalità con cui viene gestito il Servizio di approvvigionamento, rilascio, sostituzione e gestione delle PdL verso gli utenti del Gruppo TIM, secondo Policy aziendali.

La procedura regolamenta le fasi di definizione, certificazione e installazione delle configurazioni Client delle PdL, sia in fase di prima consegna che per interventi successivi, dovuti ad esempio ad evoluzione applicativa o tecnologica.

Definisce, inoltre, le modalità di gestione del Fornitore, rispetto al quale sono anche monitorati i livelli di servizio.

## Input/output del processo

Gli input del processo sono:

- Disponibilità HW in magazzino

- Fabbisogni PdL

- Linea guida per la gestione dell'assistenza IT ai Negozi sociali

- Nota Operativa Salvataggio dati su PdL

- Nota tecnica Restituzione dotazione informatica individuale

- Nota tecnica Riscatto dotazione informatica individuale

- TT PdL

Gli output del processo sono:

- Acquisti richiesti HW e Servizi

- Kit configurazione PdL

- Piano Deploy PdL

- Reportistica KPI, SLA e SAL PdL

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance sono:

Gli obiettivi di performance misurati riguardano la puntualità e la difettosità del Servizio.

I KPI del processo sono (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.7):

- Appuntamenti disattesi con l’utente

- Reclami pervenuti

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

- ISO 9001

## Controlli del processo

I controlli associati al processo sono (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.8):

-

-

-

## Gestione Postazioni di lavoro

### Contesto del processo



### Flow del processo



### Attività del processo

#### **01 / Definizione fabbisogno PdL**

Descrizione attività

La Funzione di Fleet Management (indicata di seguito anche con FM) definisce il fabbisogno annuo di PdL a partire dai seguenti dati:

* obsolescenza del parco hardware installato ricavato dalle informazioni presenti nell’inventario asset;
* fabbisogno di hardware espresso dai Demand Manager di tutte le Linee;
* previsione del numero di guasti e furti in base a dati storici;
* disponibilità di hardware in magazzino.

Fleet Management, in relazione a tutti i fattori indicati, formula una richiesta di budget che sia sufficiente a finanziare l’acquisto di tutto l’hardware necessario.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Budget

- Disponibilità HW in magazzino

- Fabbisogni PdL

Processi aziendali in output all'attività

- Definizione del Budget e del Piano delle Commesse

#### **02 / Revisione esigenze e definizione priorità**

Descrizione attività

In base al fabbisogno definito, viene formulata la richiesta di budget necessario per finanziare gli acquisti previsti.

Nel caso in cui il budget assegnato non sia sufficiente a coprire le esigenze si procede a rivedere le esigenze definendo le relative priorità con ’eventuale coinvolgimento dei Demand Manager.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Acquisti richiesti HW e Servizi

- Convalida fabbisogni e assegnazione priorità PdL

- Volumi e tipologie PdL

#### **03 / Definizione specifiche tecniche HW da acquistare**

Descrizione attività

FM definisce, pertanto, i volumi e la tipologia delle PdL da acquistare. Viene aggiornato il documento delle caratteristiche tecniche e le specifiche di acquisto delle PdL.

L’aggiornamento del documento di specifiche può essere prodotto anche in modo indipendente al processo di acquisto.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- REGOLAMENTO SULL’ UTILIZZO DELLE DOTAZIONI DI INFORMATICA INDIVIDUALE ASSEGNATE AL PERSONALE PER MOTIVI DI SERVIZIO

Output attività:

- Specifiche tecniche PdL

#### **04 / Richiesta Acquisti**

Descrizione attività

Viene predisposta la richiesta di acquisti (RRDA) verso l'ufficio Acquisti TIM, correlandole con le Specifiche tecniche di acquisto dell'hardware.

L'attività viene sviluppata tramite i processi competenti.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- CONTROLLER (R)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Acquisti richiesti HW e Servizi

- Specifiche tecniche PdL

- Volumi e tipologie PdL

Processi aziendali in output all'attività

- Definizione del Budget e del Piano delle Commesse

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio Industriale IT

#### **05 / Pianificazione piano periodico PdL**

Descrizione attività

Sulla base delle disponibilità di hardware e delle richieste cliente, la funzione Fleet Management elabora il piano periodico (“macro piano”) di delivery delle PdL e lo comunica al Service Provider.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Output attività:

- Piano Deploy PdL

#### **06 / Predisposizione kit PdL**

Descrizione attività

Il Fornitore rende disponibile un esemplare campione dell'hardware acquistato al Laboratorio DS&CW; quest’ultimo predispone il kit autoinstallante per il nuovo hardware per facilitare, velocizzare e uniformare le operazioni di configurazione delle PdL presso gli Utenti e garantirne il funzionamento e l'esercizio.

Le PdL consegnate al dipendente hanno, quindi, una configurazione software standard, coerente con il ruolo aziendale ricoperto dallo stesso.

Fleet Management consegna il kit al Fornitore che effettua l’attività di staging in fabbrica sulle PdL fisiche. Le PdL così configurate dal Fornitore verranno spedite ai magazzini per essere successivamente consegnate agli utenti finali.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- SUPPORTO (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Specifiche tecniche PdL

Output attività:

- Kit configurazione PdL

#### **07 / Ricezione a magazzino Hw PdL**

Descrizione attività

Il Fornitore consegna l’hardware acquistato presso il magazzino del Service Provider; quest’ultimo esegue le attività necessarie per rendere tale materiale disponibile per poter avviare il piano di consegne.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Hw PdL (fisiche e virtuali)

#### **08 / Definizione piano di deployment PdL**

Descrizione attività

Fleet Management definisce il piano di dettaglio di deployment delle PdL, sulla base delle informazioni disponibili nell’inventario asset, relative all’obsolescenza del parco installato e delle esigenze espresse dai Demand Manager delle singole Linee.

Per la pianificazione di dettaglio, la funzione FM tiene conto dei seguenti fattori:

* disponibilità delle scorte di magazzino,
* priorità degli interventi (obsolescenza, guasti, furti, ecc).

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- PROJECT MANAGEMENT (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano Deploy PdL

Output attività:

- Piano Deploy PdL

#### **09 / Assettizzazione PdL**

Descrizione attività

Tutte le fasi di censimento ed aggiornamento delle Postazioni di Lavoro sono registrate in un apposito tool, chiamato “Asset Center”.

Tale sistema è gestito dal Service Provider, ma la proprietà dei dati resta di IT, a cui ne è garantito l'accesso per tutti gli aggiornamenti, i controlli e le analisi necessarie.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza

Output attività:

- Asset center

#### **10 / Ingaggio Service Provider**

Descrizione attività

Fleet Management fornisce la lista degli utenti pianificati al Service Provider per la consegna delle PdL fisiche, in base al piano di deployment consolidato, e alla Funzione Network competente per l’installazione delle postazioni virtuali.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano Deploy PdL

#### **11 / Schedulazione deploy PdL**

Descrizione attività

A partire dalla lista di utenti destinatari delle singole PdL, pianificati in base all'obsolescenza, alla disponibilità di magazzino ed al fabbisogno di hardware espresso dai Demand Manager di tutte le Linee, il Service Provider, previa condivisione con il singolo utente, schedula luogo, data e ora della consegna, aggiornando di conseguenza l’Asset Center.

L’utente assegnatario della PdL viene contattato dall’operatore del SP e con esso concorda luogo, data e ora della consegna. L’utente ha la responsabilità di effettuare l’archiviazione dei dati aziendali attraverso lo strumento messo a disposizione dall’Azienda, secondo quanto previsto nella nota operativa.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- PROJECT MANAGEMENT (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Esigenza PdL/ TT

Output attività:

- Appuntamento PdL

#### **12 / Deploy PdL**

Descrizione attività

Alla data concordata, il SP consegna la PdL assegnata allo specifico Utente sul proprio posto di lavoro.

Il Service Provider è responsabile dell’aggiornamento del sistema inventariale l’Asset Center.

L'assegnatario della PdL provvede autonomamente all’attività di archiviazione dei dati aziendali, secondo la modalità operativa regolamentata nell’istruzione operativa Salvataggio dei dati su PdL, e all’attività di messa in opera della PdL, secondo quanto previsto da Policy aziendale.

Fleet Management ingaggia la Struttura interna di competenza per la consegna, installazione e configurazione delle PdL virtuali.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Appuntamento PdL

- Kit configurazione PdL

- Nota Operativa Salvataggio dati su PdL

Output attività:

- SAL Deploy PdL

#### **13 / Ritiro PdL**

Descrizione attività

Secondo Policy, la sostituzione della PdL prevede il ritiro della PdL obsoleta, a meno che l'Utente non sia stato autorizzato al riscatto delle vecchia postazione da FM.

Il ritiro viene gestito da IT in "service" per tutte le Funzioni TIM, per cui è il Demand Manager FM che segue con il Service Provider la fase di ritiro del vecchio hardware contestualmente alla consegna di quello nuovo.

Le modalità di restituzione sono regolamentate nell’istruzione operativa Restituzione dotazione informatica individuale.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Nota tecnica Restituzione dotazione informatica individuale

#### **14 / Riscatto PdL**

Descrizione attività

In caso di sostituzione di PdL obsoleta, viene offerta all’Utente la possibilità di riscattare la vecchia postazione a prezzi di mercato.

Il riscatto viene gestito da IT in "service" per tutte le Funzioni TIM.

Le modalità del riscatto sono regolamentate dalla procedura operativa Riscatto dotazione informatica individuale.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

Processi aziendali in output all'attività

- Riscatto dotazione informatica individuale

#### **15 / Allineamento inventario**

Descrizione attività

Il service provider è responsabile dell’aggiornamento dell’inventario asset a fronte di tutte le movimentazioni (ricezione a magazzino, spedizione, consegna, sostituzione, ritiro).

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Politica di Asset Inventory per la gestione della sicurezza

#### **16 / Esercizio operativo PdL fisiche**

Descrizione attività

A valle del delivery, inizia l'attività standard di esercizio, che prevede la gestione del software nonchè l’assistenza secondo i vincoli di garanzia. Con l’attivazione della PdL, si procede anche con le attività continuative di esercizio delle PdL e di monitoraggio del servizio di assistenza.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Nota Operativa Salvataggio dati su PdL

- POLICY PER L’UTILIZZO CORRETTO E SICURO DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

#### **17 / Assistenza PdL**

Descrizione attività

A fronte di problematiche hardware e/o software relative a personal computer, smart PC e personal computer Thin Client, il dipendente può richiedere assistenza tramite l’apposito servizio (cfr. sezione ”*Servizi per il PC*” della Intranet aziendale), erogato dalla funzione Fleet Management.

L’assistenza è erogata di norma in modalità remota (teleassistenza); nei casi in cui il problema non possa essere risolto è previsto anche l’intervento on-site di un tecnico presso la sede dell’utente finale.

Tutta l'attività di assistenza di 1°, 2° e 3° livello sulle postazioni, sia fisiche che virtuali, viene garantita dal processo di Service Assurance IT, qui richiamato.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A)

- SUPPORTO (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- TT PdL

Processi aziendali in output all'attività

- Service Assurance IT

#### **18 / Presidio e monitoraggio Servizio PdL**

Descrizione attività

Fleet Management monitora l'intero Servizio, sia in modo diretto, per la parte di competenza, sia attraverso l’avanzamento delle attività del Service Provider, che fornisce mensilmente il consuntivo di tutte le attività di installazione effettuate, le criticità riscontrate, le escalation, e l'avanzamento sui Piani di rientro.

In presenza di situazioni anomale viene attivato il Processo di Azioni correttive, Preventive e Migliorative, al fine di analizzare le problematiche in atto, di concordare le azioni correttive e di seguirne l’avanzamento.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A e R)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Customer Survey PdL

Output attività:

- Report criticità PdL

- Reportistica KPI, SLA e SAL PdL

- Richiesta azioni di rientro

Processi aziendali in output all'attività

- Azioni Correttive, Preventive e Migliorative

#### **19 / Gestione Azioni di miglioramento Servizio PdL**

Descrizione attività

In caso di criticità riscontrate e sulla base delle Customer Survey degli Utenti, il Service Provider, sulla base delle richieste di azioni di rientro pervenute da FM, procede alla stesura di un “Piano di rientro” .

Il Service Provider procede con l’attuazione del “Piano di rientro”, verificato e condiviso da Fleet Management, che ne controlla lo stato di avanzamento.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A e R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Richiesta azioni di rientro

Output attività:

- Piano di miglioramento Servizio PdL

#### **20 / Presidio fornitura SP**

Descrizione attività

Fleet Management monitora e presidia il Contratto con il Service Provider, registrando avanzamenti, feedback e andamento del Servizio. La gestione della Fornitura segue il processo di competenza.

Ruoli con responsabilità A e R (per ulteriori dettagli vedi par. 5.6.5)

- Responsabile I.UC.FM (A e R)

- PROJECT MANAGEMENT (R)

Input/output dell’attività

Input attività:

- Piano di miglioramento Servizio PdL

Processi aziendali in output all'attività

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio Industriale IT

- Gestione Forniture

### Matrice RACI delle attività/attori del processo

| Ruoli (Job) | CONTROLLER |  | PROJECT MANAGEMENT | Responsabile I.UC.FM |  | SUPPORTO | RESPONSABILE BS.RE.I.PI | RESPONSABILE T.PQ.OSS.NCA | RESPONSABILE W.OA.G.FT.TQ |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ruoli logici |  | **Demand manager PdL** |  |  | **Fornitore** |  |  |  |  | **Utente** |
| Strutture | **AFC.PC.DR.IT** | **Vedi par. 5.6.6** | **PSG.IT.O.EC** | **I.UC.FM** |  | **PSG.IT.O.EC** | **BS.RE.I.PI** | **T.PQ.OSS.NCA** | **W.OA.G.FT.TQ** |  |
| 01 Definizione fabbisogno PdL | I | R | R | A |  |  |  |  |  |  |
| 02 Revisione esigenze e definizione priorità | I | C | R | A |  |  |  |  |  |  |
| 03 Definizione specifiche tecniche HW da acquistare |  |  | R | A |  |  |  |  |  |  |
| 04 Richiesta Acquisti | R |  | R | A |  |  |  |  |  |  |
| 05 Pianificazione piano periodico PdL | C |  | R | A | C |  |  |  |  |  |
| 06 Predisposizione kit PdL |  |  | I | A | C | R |  |  |  |  |
| 07 Ricezione a magazzino Hw PdL |  |  | C | A | R |  |  |  |  |  |
| 08 Definizione piano di deployment PdL |  |  | A | I | C |  | C | C | C |  |
| 09 Assettizzazione PdL |  |  | R | A | R |  |  |  |  |  |
| 10 Ingaggio Service Provider |  |  | R | A | C |  |  |  |  |  |
| 11 Schedulazione deploy PdL |  |  | A |  | R |  |  |  |  | C |
| 12 Deploy PdL |  |  | I | A | R |  | C | C | C | C |
| 13 Ritiro PdL |  | R | C | A | R |  |  |  |  | C |
| 14 Riscatto PdL |  | R | C | A | C |  |  |  |  | R |
| 15 Allineamento inventario |  |  | R | A | R |  |  |  |  |  |
| 16 Esercizio operativo PdL fisiche |  |  | R | A | R |  |  |  |  | C |
| 17 Assistenza PdL |  |  |  | A | C | R |  |  |  | C |
| 18 Presidio e monitoraggio Servizio PdL |  |  | R | R A | C |  |  |  |  |  |
| 19 Gestione Azioni di miglioramento Servizio PdL |  |  |  | R A | R |  |  |  |  |  |
| 20 Presidio fornitura SP |  |  | R | R A | C |  |  |  |  |  |

### Ruoli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome | Descrizione | Sigla aziendale ruolo |
| Responsabile I.UC.FM | 51083936\_\_\_\_RESPONSABILE I.UC.FM | I.UC.FM |
| CONTROLLER | 52503670\_ADMINISTRATION, FINANCE & CONTROL\_PLANNING&CONTROL\_PLANNING & CONTROL\_CONTROLLER | AFC.PC.DR.IT |
| SUPPORTO | 52816904\_INFORMATION TECHNOLOGY\_ENTERPRISE MANAGEMENT\_ENTERPRISE MNAGEMENT\_SUPPORTO | PSG.IT.O.EC |
| RESPONSABILE T.PQ.OSS.NCA | 52693751\_\_\_\_RESPONSABILE T.PQ.OSS.NCA | T.PQ.OSS.NCA |
| RESPONSABILE BS.RE.I.PI | 52814963\_\_\_\_RESPONSABILE BS.RE.I.PI | BS.RE.I.PI |
| RESPONSABILE W.OA.G.FT.TQ | 52785601\_\_\_\_RESPONSABILE W.OA.G.FT.TQ | W.OA.G.FT.TQ |
| PROJECT MANAGEMENT | 52816904\_INFORMATION TECHNOLOGY\_ENTERPRISE MANAGEMENT\_PROGRAM, PROJECT, QUALITY & PROCESS\_PROJECT MANAGEMENT | PSG.IT.O.EC |

### Ruoli logici

Demand manager PdL:

Il Demand Manager è la persona di riferimento per ogni Ambito organizzativo (IT, Open Acces, Network, Wholesale, TiLab, Sparkle) che fornisce a PSG.IT.SO.EC il fabbisogno annuo di hardware ed approva le richieste degli Utenti di competenza.

- BS.RE.PI PIANIFICAZIONE INTERVENTI

- PSG.IT.O.EC END USER COMPUTING

- T.PQ.OSS.NCA NETWORK CREATION & ANALYTICS SYSTEMS

- W.OA.G.FT.TQ FIRMS QUALITY & TECHNICAL MANAGEMENT

### KPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Codice** | **Algoritmo** | **Descrizione** |
| Appuntamenti disattesi con l’utente |  | X% = Numero Ticket con appuntamento disatteso/ Numero Ticket con appuntamento | Appuntamenti disattesi con l’utente  Indicatore di Puntualità  KPO: <2% |
| Reclami pervenuti |  | X% = Reclami pervenuti nel mese/Ticket risolti nel mese | Reclami pervenuti  Indicatore di Difettosità  KPO <1,5% |

### Controlli

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Titolo** | **Tipologia** | **Codice** | **Descrizione** | **Ragione sociale** | **Codice eTOM** |
| WIT-3-IT-02-T80108-016 |  |  |  |  |  |
| WIT-3-IT-02-T80110-018 |  |  |  |  |  |
| WIT-3-IT-02-T80113-002 |  |  |  |  |  |