|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TITOLO: Service Assurance IT | | |
| Gestione | Funzione | Riferimento |
| REDATTO: | TIIT.G.PPD.PMC | Maria Concetta Mastromarino |
| VERIFICATO: | TIIT.G.PPD.PMC  TI.HRO.OP.BPF  TIIT.I.SM.SD  TIIT.I.UC  TIIT.I.CT  TIIT.ADM.IT  TIIT.TS.IRM.TP  TI.DC | Ivo Della Valle  Rosanna D'urso  Cinzia Bernardini  Maurizio Salvi  Alberto Chiesa  Marco Daccò  Marco Tornari  Luciana Subrito |
| APPROVATO: | TIIT.G.PPD  TIIT.I.SM | Giampiero Mucci  Stefano Santi |
| 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 | 18/03/2017 |

**INDICE**

[1. PREMESSA 5](#_Toc256000000)

[2. DESTINATARI 5](#_Toc256000001)

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

[4. RIFERIMENTI 5](#_Toc256000003)

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

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

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

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

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

[5.5. Service Assurance IT 8](#_Toc256000009)

[5.5.1. Contesto del processo 8](#_Toc256000010)

[5.5.2. Flow del processo 9](#_Toc256000011)

[5.5.3. Attività del processo 10](#_Toc256000012)

[5.5.3.1. 01 / Assistente on line - Autorisoluzione 10](#_Toc256000013)

[5.5.3.2. 02 / Assistenza 1° livello 10](#_Toc256000014)

[5.5.3.3. 03 / Indirizzamento segnalazione 11](#_Toc256000015)

[5.5.3.4. 04 / Assistenza applicativa di 1° livello - Ingaggio 11](#_Toc256000016)

[5.5.3.5. 05 / Assistenza applicativa di 1° livello - Apertura e Presa in carico 11](#_Toc256000017)

[5.5.3.6. 06 / Assistenza applicativa - Problem determination 12](#_Toc256000018)

[5.5.3.7. 07 / Assistenza applicativa - Problem solving 12](#_Toc256000019)

[5.5.3.8. 08 / Assistenza applicativa – Dispatching 12](#_Toc256000020)

[5.5.3.9. 09 / Assistenza applicativa di 2° Livello – Solution 12](#_Toc256000021)

[5.5.3.10. 10 / Assistenza applicativa di 3° livello 13](#_Toc256000022)

[5.5.3.11. 11 / Assistente virtuale 13](#_Toc256000023)

[5.5.3.12. 12 / Accoglienza 13](#_Toc256000024)

[5.5.3.13. 13 / Analisi problema SW 13](#_Toc256000025)

[5.5.3.14. 14 / Indirizzamento problematica hw su PdL 14](#_Toc256000026)

[5.5.3.15. 15 / Assistenza di 1° livello su virtual desktop - Apertura e Presa in carico 14](#_Toc256000027)

[5.5.3.16. 16 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem determination 14](#_Toc256000028)

[5.5.3.17. 17 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem solving 14](#_Toc256000029)

[5.5.3.18. 18 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Solution 14](#_Toc256000030)

[5.5.3.19. 19 / Assistenza di 1° livello su PdL fisiche - Apertura e Presa in carico 15](#_Toc256000031)

[5.5.3.20. 20 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem determination 15](#_Toc256000032)

[5.5.3.21. 21 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem solving 15](#_Toc256000033)

[5.5.3.22. 22 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Solution 15](#_Toc256000034)

[5.5.3.23. 23 / Chiusura segnalazione applicativa 16](#_Toc256000035)

[5.5.3.24. 24 / Comunicazione chiusura vs Utente 16](#_Toc256000036)

[5.5.3.25. 25 / Assistenza tecnica di 3° livello e Chiusura segnalazione su PdL (fisiche e virtual desktop) 17](#_Toc256000037)

[5.5.3.26. 26 / Presidio Service Desk 17](#_Toc256000038)

[5.5.3.27. 27 / Monitoraggio Servizio SD e Reportistica 17](#_Toc256000039)

[5.5.3.28. 28 / Monitoraggio Servizio PdL e Reportistica 18](#_Toc256000040)

[5.5.3.29. 29 / Valutazione fattori critici PdL 18](#_Toc256000041)

[5.5.3.30. 30 / Escalation contrattuali 18](#_Toc256000042)

[5.5.3.31. 31 / Presidio Servizio PdL 18](#_Toc256000043)

[5.5.4. Matrice RACI delle attività/attori del processo 20](#_Toc256000044)

[6. REGOLE TECNICHE/OPERATIVE 24](#_Toc256000045)

# PREMESSA

Il processo descrive le attività di assistenza applicativa ed infrastrutturale effettuate da IT verso gli Utenti del Gruppo TIM.

Il Servizio viene erogato principalmente dalla funzione Service Desk (di seguito indicata SD o HD) per l'assistenza applicativa e sui virtual desktop, mentre da Fleet Management per le postazioni di lavoro fisiche.

Il SD è un punto di contatto unico per problemi rilevati nell’utilizzo delle applicazioni informatiche in ambiente di esercizio e nell’utilizzo delle postazioni Thin Client. Il SD costituisce il supporto di 1° livello per gli Utenti, che possono sottoporre, tramite differenti modalità (telefono, web e e-mail), problematiche di malfunzionamento generiche o problematiche specifiche (user support & assistance).

Il Servizio di Assistenza può riguardare gli ambiti:

1. Applicativo: malfunzionamenti dei sistemi applicativi
2. Infrastrutturale/ tecnologico: problematiche legate alle Postazioni di lavoro (fisiche e virtual desk), al SW ed ai Servizi ivi installati.

In ciascun ambito sono svolte le seguenti attività:

* Apertura e Presa in Carico (accoglienza della problematica)
* Problem Determination (Analisi della problematica)
* Problem Solving (Risoluzione al 1° livello e chiusura della problematica)
* Dispatching & Solution (Instradamento della problematica a gruppi competenti)
* Comunicazione (Notifiche per la prevenzione, gestione e risoluzione delle problematiche)
* Monitoring & Reporting (Monitoraggio e2e del Servizio e rendicontazione periodica)
* Presidio (Supporto LU e Auto-Formazione).

# DESTINATARI

La Procedura si applica a tutte le Funzioni del Gruppo TIM.

# SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo descrive il Servizio di Assistenza di 1°, 2° e 3° livello erogato da IT.

La richiesta di assistenza viene aperta dall'utente, tramite vari canali, e viene lavorata in una prima diagnosi (1° livello) ed approfondimenti successivi (instradamento al 2° livello di supporto, ovvero attivazione dell'ulteriore supporto specialistico di 3° livello) fino alla risoluzione.

# RIFERIMENTI

* Pianificazione Operativa - Avanzamento Monitoraggio industriale
* Gestione degli Incidenti IT
* Gestione dei problemi IT
* Azioni correttive preventive e migliorative
* Gestione Misure e Reporting
* Gestione Operativa dei Servizi IT
* Gestione dei Cambiamenti
* Service Management
* Incidenti con Disservizio
* One Minute Escalation
* Carta di Qualità KPI - First Call Resolution Rate (Linea Guida)
* 2009-00051 Linee Guida Gestione delle Postazioni di lavoro e stampanti
* 2014-00151 Policy di Gruppo Business Process Management
* 2014-00152 Definizione e formalizzazione di policy, procedure ed istruzioni operative di Gruppo
* Modello Organizzativo 231 del Gruppo Telecom Italia (comprensivo del Codice Etico e di Condotta)
* Cod. 2015-00155 - Sviluppo dell’Identità Organizzativa - I nuovi Valori di Telecom Italia

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

La procedura descrive le attività di accoglienza, supporto, risoluzione e chiusura delle richieste di intervento e problematiche segnalate dagli Utenti (IT e partner commerciali) al Service Desk o ad i canali automatici.

L'assistenza può essere erogata, ove applicabile, anche tramite strumenti di “self help”, di facile accessibilità e consultazione, messi a disposizione attraverso i canali di comunicazione fonici e web (Numeri verdi, Sito Service Desk Access Point, Assistente virtuale CHIARA).

Il Service Desk fornisce supporto on line ed off line per risolvere nel più breve tempo possibile i problemi segnalati dagli Utenti. Accoglie le segnalazione provenienti da diversi tipi di canale, traccia la segnalazione e risolve la problematica ai vari livelli di assistenza (1°, 2° o 3°).

Il SD è responsabile di mantenere un feedback con l’utente, anche avvalendosi degli strumenti specifici di Ticket Management.

L'attività è supportata dalla gestione di una base dati dello storico delle chiamate risolte e chiuse, che rappresenta uno strumento utile per una migliore erogazione del servizio ed è consultato dagli operatori di Help Desk di 1° livello come supporto alla risoluzione e alla chiusura delle segnalazioni.

## Input/output e fornitori/clienti del processo

Gli input del processo sono:

- Interazione Cliente

- TT PdL

Gli output del processo sono:

- Interazione Cliente

- Reportistica SD

## Obiettivi (KPO / KPI / SLA)

Gli obiettivi di performance misurati riguardano i KPI del processo con riferimento a quanto riportato nel documento “Carta di Qualità KPI: FIRSTCALL RESOLUTION RATE” (TIIT\_SGI\_LGU\_CARTA DI QUALITÀ\_KPI FIRST CALL RESOLUTION RATE)

I KPI del processo sono:

- Chiamate risposte su totale inbound (ASR) Percentuale di chiamate risposte sulla totalità delle chiamate in inbound

- 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

## Vincoli sul processo

Le normative cogenti sul processo sono:

- ISO 20000

- ISO 9001

## Service Assurance IT

### **Contesto del processo**



### **Flow del processo**



### **Attività del processo**

#### **01 / Assistente on line - Autorisoluzione**

Descrizione attività

L'Utente ha la possibilità di richiedere supporto on line, accedendo ai canali web, attraverso:

* il sito di Funzione del Service Desk (Service-Desk-Access-Point) o
* strumenti di “self help” (i.e. Frequently Asked Questions - FAQ) di facile accessibilità e consultazione.

In caso di autorisoluzione del problema non viene aperto un Truoble Ticket per la registrazione ed il tracciamento della richiesta, altrimenti si attiva il livello successivo di assistenza.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Interazione Cliente

#### **02 / Assistenza 1° livello**

Descrizione attività

Nel caso in cui l'Utente non abbia risolto il suo problema tramite assistenza web o on line, attiva telefonicamente il Service Desk, che fornisce supporto per risolvere, nel più breve tempo possibile, i problemi segnalati.

Se il problema viene risolto, viene chiuso l’intervento, in caso contrario o nel caso in cui le informazioni fornite agli utenti non siano sufficienti viene attivato un ulteriore livello di assistenza.

Le segnalazioni possono arrivare da:

* canale telefonico attraverso i numeri verdi 800.006161 (disponibile per utenti IT) e 800.251235 (disponibile per utenti linea vendita, cioè negozi sociali e partner commerciali);
* canale web attraverso le interfacce applicative TSSC-XWIM (disponibile per segnalazioni sulle applicazioni IT degli ambiti commerciali del Fisso e del Mobile e per segnalazioni su Thin Client);
* Remedy Self Ticketing (disponibile per segnalazioni sulle problematiche di Rete – OA e WSN);
* Portale Richieste (disponibile per segnalazioni sulle postazioni fisiche).

L’utente in generale può accedere ai canali web attraverso il sito Service-Desk-Access-Point o attraverso l’assistente virtuale CHIARA.

La segnalazione viene tracciata mediante l’apertura di un trouble ticket (TT) sui sistemi di riferimento di trouble ticket management (TSSC-TM / SM-HP).

Se il problema viene risolto, viene chiuso il TT; nel caso in cui la problematica esposta dall’utente richieda competenze o interventi specifici, il TT viene re-indirizzato ad un II livello di assistenza.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Interazione Cliente

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- TSSC-TM Piattaforma Integrata per la gestione di Trouble Ticket Management, provisioning di richieste, SLA concordati. --Il sistema prevede le seguenti funzionalitÃ : -Â·Inserimento di una segnalazione, -Â·Attribuzione automatica del reclamo alla struttura competente, -Â·Evoluzione del reclamo, -Â·Monitoraggio dei reclami, -.Inoltro delle segnalazioni ad altri sistemi/procedure.

#### **03 / Indirizzamento segnalazione**

Descrizione attività

In base al tipo di problematica riscontrata viene indirizzato, tramite alberatura fonica o diversi strumenti del canale web, il tipo di intervento necessario.

In modo automatico, quindi, si attiva il ramo di assistenza applicativa o quello su Postazioni di lavoro in base al tipo di segnalazione.

#### **04 / Assistenza applicativa di 1° livello - Ingaggio**

Descrizione attività

Il Service Desk fornisce Assistenza Applicativa di I livello per problematiche segnalate dagli utenti relativamente all’utilizzo delle applicazioni IT.

Gli utenti IT ingaggiano il SD attraverso i seguenti canali:

* Fonia: numero verde 800.006161 opzione 2; sono presenti le seguenti sotto fonie per indirizzare l’utente all’ambito specifico:
* opzione 2.1 per problemi segnalati dalla clientela Consumer
* opzione 2.2 per problemi segnalati dalla clientela Business
* opzione 2.3 per problemi di Technology (problemi su Sistemi di Rete).
* WEB:
* TSSC-XWIM, interfaccia utente per apertura trouble ticket per segnalazioni relative ai sistemi dell’ambito della rete del Fisso e del Mobile
* Remedy Self Ticketing interfaccia utente per apertura trouble ticket per segnalazioni relative ai sistemi Technology di rete (O.A. e WSN).

#### **05 / Assistenza applicativa di 1° livello - Apertura e Presa in carico**

Descrizione attività

Il SD, ricevuta la segnalazione di Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio, svolge le seguenti attività:

* traccia mediante l’apertura di un Trouble Ticket (TT) sul Sistema di Trouble Ticket Management TSSC-TM;
* classifica il TT in base alla problematica segnalata con l’ausilio di Sistemi di Supporto (Catalogo Applicazioni ITMC, Catalogo Servizi TSSI);
* prende in carico il TT per attivare l’analisi sulla problematica.

Si precisa che i malfunzionamenti/ reclami/ disservizi/ anomalie di tipo applicativo sono gestiti ed indirizzati dal processo di Gestione operativa dei Servizi IT, (cfr par……)

#### **06 / Assistenza applicativa - Problem determination**

Descrizione attività

Il SD analizza la problematica segnalata facendo ove necessario verifiche su altri sistemi e attuando procedure di analisi al fine di risolvere la segnalazione.

#### **07 / Assistenza applicativa - Problem solving**

Descrizione attività

Il SD risolve il problema segnalato nell’ambito delle casistiche di propria competenza con l’ausilio di procedure, note operative, tool automatici (Automi) e con verifiche su altri Sistemi aziendali.

La soluzione del TT può richiedere allineamenti, bonifiche o aggiornamenti sul DB del Sistema TSSC-TM e/o su altri Sistemi. Il TT viene, quindi, risolto.

All’atto della risoluzione del TT, il SD mediante procedura automatica all’interno del sistema TSSC-TM comunica all’utente via e-mail l’avvenuta soluzione del TT.

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Problemi

#### **08 / Assistenza applicativa – Dispatching**

Descrizione attività

Se il SD risolve la problematica segnalata, viene chiuso il TT; altrimenti il TT viene re-indirizzato ad un 2° livello di assistenza.

Nel corso della lavorazione del TT da parte dei gruppi di back office, il SD integra il TT con eventuali ulteriori informazioni inoltrando, se richiesti dall’utente, eventuali segnalazioni di sollecito alla risoluzione.

#### **09 / Assistenza applicativa di 2° Livello – Solution**

Descrizione attività

Se il SD non riesce a risolvere la problematica segnalata e, quindi, qualora siano necessari approfondimenti per ulteriori analisi e lavorazioni, il TT viene preso in carico dal gruppo competente di II livello di Back Office, che, ricevuto il TT instradato dal SD, provvede alla risoluzione del problema e, quindi, alla chiusura del TT o attiva ulteriori gruppi specialistici per l’assistenza di 3° livello (ingegnerie del sw, Gestioni Applicative, Competence Center).

Nel caso in cui la soluzione non venga rigettata dall’utente, il TT viene chiuso.

#### **10 / Assistenza applicativa di 3° livello**

Descrizione attività

Il 3° livello di assistenza viene attivato dal 2° livello per ulteriori approfondimenti ed interventi specialistici, al fine della risoluzione della problematica.

#### **11 / Assistente virtuale**

Descrizione attività

L'Utente ha la possibilità di richiedere supporto on line tramite l’assistente virtuale CHIARA per problemi sulle Postazioni di Lavoro Fisiche e Virtuali.

Le indicazioni fornite da CHIARA consentono all’utente in alcuni casi una self solution, altrimenti l’assistente virtuale propone la possibilità di aprire un TT sui vari sistemi di riferimento, innescando il 1° livello di assistenza.

Se l’assistente virtuale viene richiamato tramite APP di CHIARA, viene offerta la possibilità di aprire anche un TT per segnalazioni su problemi sulle postazioni fisiche, sulla base delle indicazioni fornite dall’utente.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- APP CHIARA

- CHIARA Assistente virtuale

#### **12 / Accoglienza**

Descrizione attività

L'assistenza tecnica di I livello avviene attraverso i seguenti canali:

* Fonia: numero verde 800.006161: opzione 1 per problemi sulle Postazioni di Lavoro
* WEB:
* TSSC-XWIM, interfaccia utente per apertura trouble ticket per segnalazioni relative ai problemi sulle Postazioni di Lavoro Thin Client
* Portale Richieste interfaccia utente per apertura trouble ticket per segnalazioni relative ai problemi sulle Postazioni di Lavoro e sui servizi aziendali installati o richiesti (servizi Smart).

Il problema viene indirizzato a seconda che riguardi la parte SW o HW della PdL.

Input/output dell’attività

Input attività:

- TT PdL

#### **13 / Analisi problema SW**

Descrizione attività

In caso di problema SW viene attivato il processo specifico di Desktop as a Service, per il supporto e la risoluzione di tali problematiche specialistiche.

Processi aziendali in output all'attività

- DaaS Operation

#### **14 / Indirizzamento problematica hw su PdL**

Descrizione attività

Nel caso in cui la richiesta di assistenza riguardi la postazione hw, si attiva un ramo diverso a seconda che si tratti di un PdL fisica o virtuale.

#### **15 / Assistenza di 1° livello su virtual desktop - Apertura e Presa in carico**

Descrizione attività

Il SD riceve la segnalazione di problema sui virtual desktop esclusivamente via web, mediante l’apertura da parte dell’utente di un Trouble Ticket (TT) sul Sistema di Trouble Ticket Management TSSC-XWIM.

Il SD prende in carico il TT, analizza la classificazione del TT e in base alla problematica segnalata attiva modalità di soluzione distinte per problemi SW o HW.

#### **16 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem determination**

Descrizione attività

Il SD analizza la problematica segnalata, assegnando il TT, attivando il processo di Gestione dei Problemi IT e attuando procedure di analisi finalizzate alla risoluzione del problema.

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Problemi

#### **17 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem solving**

Descrizione attività

Il SD analizza e risolve la segnalazione, in collaborazione con gli attori coinvolti nella problematica.

In caso di risoluzione si provvede alla verifica e chiusura della segnalazione, altrimenti si attiva il livello successivo di assistenza.

#### **18 / Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Solution**

Descrizione attività

Il TT viene preso in carico dal gruppo competente, per l’assistenza remota in Back Office di 2° livello (gruppi Service&Cloud Workplace, Control Room, NOC,) e per la relativa risoluzione del problema.

In caso di risoluzione si procede con la chiusura e comunicazione verso l'Utente.

In caso contrario si attiva l'assistenza tecnica di 3° livello.

#### **19 / Assistenza di 1° livello su PdL fisiche - Apertura e Presa in carico**

Descrizione attività

La segnalazione aperta dall'Utente viene tracciata mediante l’apertura di un Trouble Ticket (TT) sul Sistema di Trouble Ticket Management Service Manager di HP-DCS.

Il TT viene classificato in base alla problematica segnalata e preso in carico dal Service Desk, che attiva la problem determination.

Per gli Utenti TOP l'assistenza di 1° livello viene effettuata dall'assistenza tecnica tramite gestione IVR.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- TELECOMITALIA-ITSM Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **20 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem determination**

Descrizione attività

Service Desk analizza la problematica segnalata, al fine di determinare la causa e la soluzione della segnalazione, altrimenti attiva il Supporto di Fleet Management per l'assistenza tecnica e la relativa soluzione.

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione dei Problemi

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- TELECOMITALIA-ITSM Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **21 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem solving**

Descrizione attività

Service Desk effettua il dispatching della segnalazione verso Fleet Management, che provvede alla soluzione con l’ausilio di procedure, note operative, tool automatici e con verifiche su altri Sistemi aziendali.

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- TELECOMITALIA-ITSM Il sistema IT SM attraverso le sue componenti ha il compito di gestire le richieste del cliente esterno di TOP Client (Ticket e Report) e di supporttare i processi di Automation (Monitoraggio dei Fault, Hardware e Software Inventory e Configuration Management) sui servizi in Cloud erogati su NGDC Mercato

#### **22 / Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Solution**

Descrizione attività

Il TT viene preso in carico dal gruppo competente, per l’assistenza remota in Back Office (BO) di 2° livello (gruppi Service&Cloud Workplace, Fleet Management, Control Room, NOC,) e per la relativa risoluzione del problema.

In particolare, in caso di problema SW viene attivato il processo specifico di Desktop as a Service (DaaS Operation) per il supporto e la risoluzione di tali problematiche specialistiche.

In caso di risoluzione si procede con la chiusura, altrimenti si attiva l'assistenza tecnica di 3° livello.

#### **23 / Chiusura segnalazione applicativa**

Descrizione attività

In seguito alla risoluzione dell'intervento (per incident, malfunzionamento, segnalazione, guasto, TT, etc...) ed a valle del feedback positivo della verifica dell’utente interessato, viene chiuso il ticket associato, con il tracciamento delle date e delle caratteristiche della soluzione.

KPI/KPO/SLA

Gli indicatori di performance dell'attività sono:

- 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

#### **24 / Comunicazione chiusura vs Utente**

Descrizione attività

All’atto della risoluzione del TT, il SD, mediante procedura automatica all’interno del sistema TSSC-TM, comunica all’utente via e-mail l’avvenuta soluzione del TT. Nel caso in cui la soluzione non venga rigettata dall’utente, il TT viene chiuso.

Inoltre il SD monitora ed analizza on-line l’andamento e la tipologia delle segnalazioni pervenute, per prevenire il sorgere di problemi o disservizi bloccanti; per cui, in caso di necessità, il SD attiva le procedure di comunicazione Disservizi e Fermi Programmati.

La procedura di comunicazione dei Fermi Programmati avviene su input o validazione delle Application Management.

In caso di particolari criticità viene gestito il processo di escalation e relativa comunicazione.

Ogni comunicazione viene gestita attraverso caselle postali specifiche del SD e con pubblicazione sul sito Service Desk Access Point (SDAP).

Input/output dell’attività

Output attività:

- Interazione Cliente

Risorse IT utilizzate (opzionale)

Le risorse IT utilizzate dall'attività sono:

- TSSC-TM Piattaforma Integrata per la gestione di Trouble Ticket Management, provisioning di richieste, SLA concordati. --Il sistema prevede le seguenti funzionalitÃ : -Â·Inserimento di una segnalazione, -Â·Attribuzione automatica del reclamo alla struttura competente, -Â·Evoluzione del reclamo, -Â·Monitoraggio dei reclami, -.Inoltro delle segnalazioni ad altri sistemi/procedure.

#### **25 / Assistenza tecnica di 3° livello e Chiusura segnalazione su PdL (fisiche e virtual desktop)**

Descrizione attività

Il gruppo di assistenza di 2° e 3° livello della Funzione End User Computing, ricevuto il TT, provvede alla risoluzione del problema e quindi alla chiusura del TT.

In alcuni casi è necessaria la lavorazione del TT da parte di più gruppi competenti specialistici (Control Room, NOC) che attuano la propria lavorazione e poi lo re-instradano agli altri gruppi per il completamento della lavorazione.

Per l'assistenza su virtual desktop si attiva la Funzione di Directory Services & Cloud Workplace, secondo quanto indicato dal processo DaaS Operation.

In seguito alla risoluzione dell'intervento ed a valle del feedback positivo della verifica dell’utente interessato, viene chiuso il ticket associato.

Input/output dell’attività

Output attività:

- Interazione Cliente

#### **26 / Presidio Service Desk**

Descrizione attività

La funzione di Service Desk presidia le attività di assurance/ assistenza e relativi impatti economici. In particolare:

* fornisce assistenza da remoto per soluzioni on site;
* partecipa ai collaudi dei nuovi Progetti/ Applicazioni su cui attuerà il Servizi di Assurance;
* presidia i post rilasci delle major release e delle principali bug fix, acquisendo documentazione ed aggiornando le procedure e note operative utili all’Assurance.

Processi aziendali in output all'attività

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio Industriale IT

#### **27 / Monitoraggio Servizio SD e Reportistica**

Descrizione attività

La Funzione di Service Desk monitora costantemente le attività di Assistenza, in modo da indirizzare le criticità e migliorare le performance del Servizio.

Inoltre produce la reportistica per:

* il monitoraggio del Servizio,
* la pubblicazione degli indicatori di Servizio oggetto di analisi per il miglioramento del Servizio,
* rendicontare le attività a proprio carico alle Linee Utente, per i SAL e per le BR (Business Review).

Input/output dell’attività

Output attività:

- Reportistica SD

#### **28 / Monitoraggio Servizio PdL e Reportistica**

Descrizione attività

Fleet Management monitora costantemente le attività di Assistenza sulle Postazioni d lavoro e l'andamento contrattuale del Servizio di HD, con relativi SLA e KPI di servizio, in modo da indirizzare le criticità e migliorare le performance del Servizio.

Inoltre produce la reportistica per:

* il monitoraggio del Servizio,
* la pubblicazione degli indicatori di Servizio oggetto di analisi per il miglioramento del Servizio,
* rendicontare le attività a proprio carico alle Linee Utente, per i SAL e per le BR (Business Review).

Input/output dell’attività

Output attività:

- Reportistica PdL

#### **29 / Valutazione fattori critici PdL**

Descrizione attività

Sulla base delle informazioni in input (Report ed eventuale Customer Survey), viene effettuata la valutazione dei fattori critici per il verificarsi e per la soluzione delle problematiche in ambito.

In presenza di criticità si procede con la condivisione con gli attori coinvolti e la definizione delle azioni di rientro.

Input/output dell’attività

Input attività:

- Customer Survey PdL

#### **30 / Escalation contrattuali**

Descrizione attività

Nel caso in cui non sia possibile gestire e risolvere la criticità riscontrata con il Service Provider, vengono valutate azioni di revisione contrattuali, tramite il processo di Gestione delle Forniture.

Il Fleet Management gestisce le attività di budget, garanzia e quant'altro legato all'andamento economico contrattuale.

Processi aziendali in output all'attività

- Gestione delle Forniture TIIT

#### **31 / Presidio Servizio PdL**

Descrizione attività

Fleet Management gestisce le attività di manutenzione, budget, garanzia e quant'altro legato all'andamento economico contrattuale delle PdL.

Processi aziendali in output all'attività

- Pianificazione Operativa, Avanzamento e Monitoraggio Industriale IT

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

| **Ruoli (Job)** | **RESPONSABILE I.SM.SD** |  | **OPERATIONS ENGINEER** |  |  | **Responsabile I.UC.FM** | **SUPPORTO** | **Responsabile I.UC.DS&CW** | **SUPPORTO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ruoli logici** |  | **Fornitore** |  | **Utente** | **GRUPPO RISOLUTORE** |  |  |  |  |
| **Strutture** | **I.SM.SD** |  | **I.SM.SD** |  | **Vedi elenco\*** | **I.UC.FM** | **I.UC.FM** | **I.UC.DS&CW** | **I.UC.DS&CW** |
| **01 Assistente on line - Autorisoluzione** | **A** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **02 Assistenza 1° livello** | **A** | **C** | **R** | **C** |  |  |  |  |  |
| **03 Indirizzamento segnalazione** | **A** | **C** | **R** | **C** |  |  |  |  |  |
| **04 Assistenza applicativa di 1° livello - Ingaggio** | **A** | **C** | **R** | **C** |  |  |  |  |  |
| **05 Assistenza applicativa di 1° livello - Apertura e Presa in carico** | **A** | **C** | **R** | **I** |  |  |  |  |  |
| **06 Assistenza applicativa - Problem determination** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  |  |
| **07 Assistenza applicativa - Problem solving** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  |  |
| **08 Assistenza applicativa – Dispatching** | **A** | **C** | **R** |  | **I** |  |  |  |  |
| **09 Assistenza applicativa di 2° Livello – Solution** | **C** | **C** | **C** | **I** | **R A** |  |  |  |  |
| **10 Assistenza applicativa di 3° livello** | **C** | **C** | **C** |  | **R A** |  |  |  |  |
| **11 Assistente virtuale** |  |  |  |  |  | **A** |  |  |  |
| **12 Accoglienza** | **A** | **R** | **C** | **I** |  |  | **C** |  |  |
| **13 Analisi problema SW** |  | **C** | **C** |  |  |  |  | **A** | **R** |
| **14 Indirizzamento problematica hw su PdL** | **A** | **R** | **C** |  |  |  | **C** |  | **C** |
| **15 Assistenza di 1° livello su virtual desktop - Apertura e Presa in carico** | **A** | **C** | **R** | **I** |  |  | **C** |  |  |
| **16 Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem determination** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  | **R** |
| **17 Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Problem solving** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  | **R** |
| **18 Assistenza di 2° livello su virtual desktop - Solution** | **A** |  | **C** |  |  |  |  |  | **R** |
| **19 Assistenza di 1° livello su PdL fisiche - Apertura e Presa in carico** | **A** | **C** | **R** | **I** |  |  | **R** |  |  |
| **20 Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem determination** | **A** | **R** | **R** |  |  |  | **R** |  |  |
| **21 Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Problem solving** |  | **R** | **R** |  |  | **A** | **R** |  |  |
| **22 Assistenza di 2° livello su PdL fisiche - Solution** |  | **R** |  |  | **R** | **A** | **R** |  |  |
| **23 Chiusura segnalazione applicativa** | **A** | **R** | **R** | **I** | **R** |  | **R** |  |  |
| **24 Comunicazione chiusura vs Utente** | **A** | **R** | **R** | **C** |  |  |  |  |  |
| **25 Assistenza tecnica di 3° livello e Chiusura segnalazione su PdL (fisiche e virtual desktop)** |  | **R** |  |  | **R** | **A** | **R** |  | **R** |
| **26 Presidio Service Desk** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  |  |
| **27 Monitoraggio Servizio SD e Reportistica** | **A** | **C** | **R** |  |  |  |  |  |  |
| **28 Monitoraggio Servizio PdL e Reportistica** |  | **C** |  |  |  | **A** | **R** |  | **R** |
| **29 Valutazione fattori critici PdL** |  | **R** |  |  |  | **R A** |  |  |  |
| **30 Escalation contrattuali** |  | **R** |  |  |  | **R A** |  |  |  |
| **31 Presidio Servizio PdL** |  | **C** |  |  |  | **A** | **R** |  |  |

**\*Ruolo logico / Strutture organizzative**

**GRUPPO RISOLUTORE**

- ADM.AE ANALYTICS & ESS

- ADM.B BILLING

- ADM.BSS BSS

- ADM.IT INTEGRATION & TESTING

- ADM.O OSS

- I.CT CONTROL ROOM & TECHNICAL MANAGEMENT

- I.DC/CS DATA CENTER CENTRO SUD

- I.DC/N DATA CENTER NORD

- I.UC END USER COMPUTING

- SEC.CS.SOC SECURITY OPERATIONS CENTER

- SEC.IT.A SECURITY APPLICATION MANAGEMENT

- T.SN.SP.RD RETI DATI DI GRUPPO

# REGOLE TECNICHE/OPERATIVE

**INPUT/ OUTPUT**

Gli input/output del processo sono diversi a seconda del tipo e del canale di contatto con il Cliente:

Input:

* Interazione Cliente: contatto da canale fonico
* Ticket applicativo: aperto da canale web
* Ticket tecnico su PdL: aperto da canale fonico o da canale web.

Output:

* Ticket Malfunzionamento/Reclamo/Disservizio
* Interazione Cliente (notifica su TT; outbound)
* Reportistica SD

**SISTEMI IT**

Gli strumenti a supporto del processo, utilizzati dal Service Desk o dai gruppi di lavoro, per l’interazione con il Cliente e la risoluzione delle problematiche sono:

* Service Desk Acces Point (SDAP),
* CHIARA,
* APP di CHIARA.
* TSSC-TM,
* Modulo TSSC-TM di Self Ticketing,ITSM
* X-WIM,
* Portale Richieste (applicazione HPDCS su piattaforma Server Manager per l'apertura dei TT su pdl fisiche),
* Barra Telefonica, kit disponibile agli Operatori di FE fonia per ricevere chiamate da numeri verdi del SD,

Di questi tool solo TSSC-TM e ITSM sono Sistema IT censiti su Catalogo ITMC e MIMIP.