



BCC Iccrea S3/L1 -
Sara Spaccialbelli

Integrazione della gestione del rischio nel ciclo di vita aziendale

Traccia:

La gestione degli incidenti è un processo fondamentale sia per l'organizzazione che la gestione del rischio. I rischi possono trovarsi ovunque, all'interno e all'esterno dell'organizzazione, compresi i processi organizzativi. Per essere in grado di identificare i rischi, dobbiamo aver chiaro il funzionamento di alcuni processi fondamentali per l'organizzazione. In questo processo sono coinvolti i seguenti ruoli:

- Help Desk: Il primo punto di contatto per gli utenti che segnalano l'incidente. Il team Help Desk si occupa della rilevazione, classificazione e registrazione degli incidenti.
- Team di Supporto IT: Responsabile dell'indagine, diagnosi e risoluzione degli incidenti. Il team di supporto IT dispone delle competenze tecniche necessarie per risolvere una vasta gamma di problemi IT.
- IT Manager: Gestisce il team di supporto IT ed è responsabile dell'escalation degli incidenti di alto livello. L'IT Manager collabora anche con il Service Manager per garantire che gli incidenti siano risolti in modo rapido ed efficiente e si occupa della comunicazione.
- Service Manager: Responsabile dell'overall service delivery. Il Service Manager lavora con l'IT Manager per definire gli obiettivi di livello di servizio (SLA) per la gestione degli incidenti e per monitorare le prestazioni del processo.
- Utenti finali: Segnalano l'incidente all'Help Desk e forniscono feedback al team di supporto IT durante il processo di risoluzione.

L'organizzazione ha definito il seguente processo di gestione degli incidenti:

1. Rilevazione incidente:

1. In questa fase, l'incidente viene identificato e segnalato all'Help Desk. Questo può avvenire tramite una varietà di canali, come telefono, e-mail, portale self-service o monitoraggio IT.

2. L'Help Desk dovrebbe documentare le informazioni iniziali sull'incidente, come la data e l'ora, la descrizione del problema, l'impatto sugli utenti e la gravità dell'incidente.

2. Classificazione incidente:

1. L'incidente viene classificato dall'Help Desk, in base alla sua gravità e urgenza. Questo aiuta a determinare la priorità dell'incidente e il livello di risorse necessarie per risolverlo.

2. I criteri comuni per la classificazione degli incidenti includono la gravità dell'impatto sugli utenti, la numerosità degli utenti interessati e il potenziale impatto aziendale.

3. Indagine e diagnosi incidente:

1. Il team di supporto IT indaga l'incidente per determinare la causa principale. Questo può comportare la raccolta di ulteriori informazioni dagli utenti, la revisione dei registri di sistema e l'esecuzione di test diagnostici.

2. Una volta individuata la causa principale, il team di supporto IT può sviluppare una soluzione.

4.Soluzione incidente:

1. La soluzione all'incidente viene implementata dal team di supporto IT. Questo può comportare la riparazione o la sostituzione di hardware o software, l'applicazione di patch o aggiornamenti o la modifica di configurazioni.
2. Il team di supporto IT dovrebbe tenere gli utenti informati sui progressi compiuti nella risoluzione dell'incidente.

5.Comunicazione incidente:

1. Le informazioni sull'incidente vengono comunicate agli stakeholder interessati, come utenti finali, management e dirigenti da parte dell'IT manager con approvazione del Service Manager.
2. La comunicazione dovrebbe essere chiara, concisa e tempestiva.
3. È importante comunicare l'impatto dell'incidente, lo stato attuale della risoluzione e i tempi previsti per la risoluzione.

6.Chiusura incidente:

1. Una volta risolto l'incidente, viene chiuso e documentato ad opera dell'Help Desk che lo aveva aperto.
2. La documentazione dovrebbe includere un riepilogo dell'incidente, la causa principale, la soluzione attuata e le eventuali lezioni apprese.
3. Queste informazioni possono essere utilizzate per migliorare il processo di gestione degli incidente in futuro.

Completa la tabella RACI

- R (Responsible): la persona o il team che ha la responsabilità primaria per l'esecuzione dell'attività o per il raggiungimento della decisione.
- A (Accountable): la persona che ha la responsabilità ultima del completamento dell'attività o del successo della decisione. E' l'owner dell'attività o della decisione e deve approvarla prima che possa essere completata.
- C (Consulted): le persone o i team che devono essere consultati prima di prendere una decisione o completare un'attività. Il loro contributo è importante, ma non hanno la responsabilità finale.
- I (Informed): le persone o i team che devono essere tenuti informati sull'avanzamento delle attività e delle decisioni

Attività/Ruolo	Help Desk	Team di Supporto IT	IT Manager	Service Manager	Utenti finali
Rilevazione incidente	R	C	I		I
Classificazione incidente	R	C	I		I
Indagine e diagnosi incidente		R	C		C
Soluzione incidente		R	C	I	I
Comunicazione incidente			R/A	A	I
Chiusura incidente	R		C	R	R

The image features decorative orange wavy lines in the corners. In the top right, the lines curve downwards and to the left. In the bottom left, the lines curve upwards and to the right. These lines create a sense of movement and frame the central text.

Grazie

Sara Spaccialbelli