



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO

DESCRIZIONE DEI PROCESSI GENERALIZZATI

PER I SERVIZI DI SERVICE DESK



INDICE

1	OBIETTIVI E SCOPO DEL DOCUMENTO.....	3
2	PRINCIPALI PROCESSI DEL SERVICE DESK	4
3	GESTIONE CHIAMATA IN INGRESSO	7
4	GESTIONE CANALI ALTERNATIVI	11
5	GESTIONE IDENTIFICAZIONE UTENTE	13
6	GESTIONE E RISOLUZIONE RICHIESTA.....	17
7	GESTIONE ASSEGNAZIONE AL II LIVELLO.....	21
8	GESTIONE CHIUSURA.....	23
9	GESTIONE CONTROLLO.....	26

Indice Figure

Figura 1 - Legenda dei flussi di processo.....	4
Figura 2 - Processo Generale gestione richiesta di servizio	5
Figura 3 - Flusso di Gestione chiamata in ingresso.....	8
Figura 4 - Flusso di Gestione canali alternativi.....	11
Figura 5 - Flusso di Gestione identificazione Utente	14
Figura 6 - Flusso di Gestione e risoluzione richiesta	18
Figura 7 - Flusso di Gestione assegnazione al II livello	21
Figura 8 - Flusso di Gestione chiusura.....	24
Figura 9 - Flusso di Gestione controllo.....	26



1 Obiettivi e scopo del documento

L'appendice descrive i processi di riferimento relativi all'attività del Service Desk.

Scopo del presente documento è:

- delineare il processo generale di gestione della richiesta di servizio pervenuta al Service Desk;
- esplicitare i processi di dettaglio tramite diagrammi di flusso.

I processi tracciati in questo documento sono processi generalizzati. La definizione delle procedure operative è da considerarsi in capo ai singoli ambiti e dovrà essere effettuata, in coerenza con i processi qui rappresentati, dal Fornitore.

Tutte le informazioni riportate sono al meglio delle conoscenze attuali e comunque suscettibili di variazioni in ragione della necessità di procedere a modifiche e/o evoluzioni dell'esistente per rispondere ad esigenze di business maturate nel periodo di definizione ed aggiudicazione della presente gara.



2 Principali Processi del Service Desk

I principali processi del Service Desk che verranno esplicitati nelle linee fondamentali nel presente documento sono i seguenti:

- Gestione chiamata in ingresso
- Gestione canali alternativi
- Identificazione Utente
- Gestione e risoluzione richiesta
- Gestione assegnazione al II livello
- Gestione chiusura
- Gestione controllo

la rappresentazione nell'attuale documento dei processi sopra descritti è da intendersi al meglio delle conoscenze e delle esigenze attualmente rilevate, pertanto potrà subire variazioni.

Figura 1 - Legenda dei flussi di processo

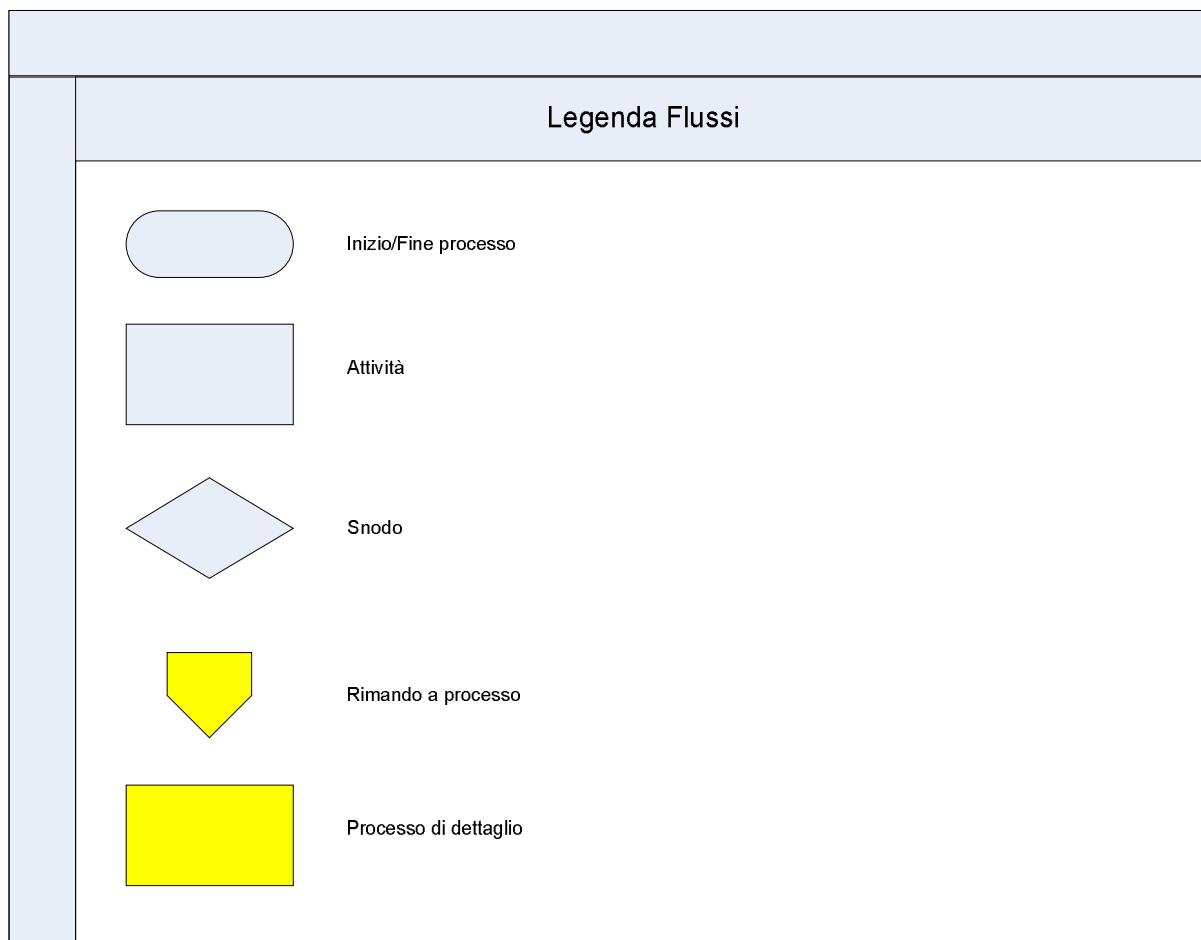
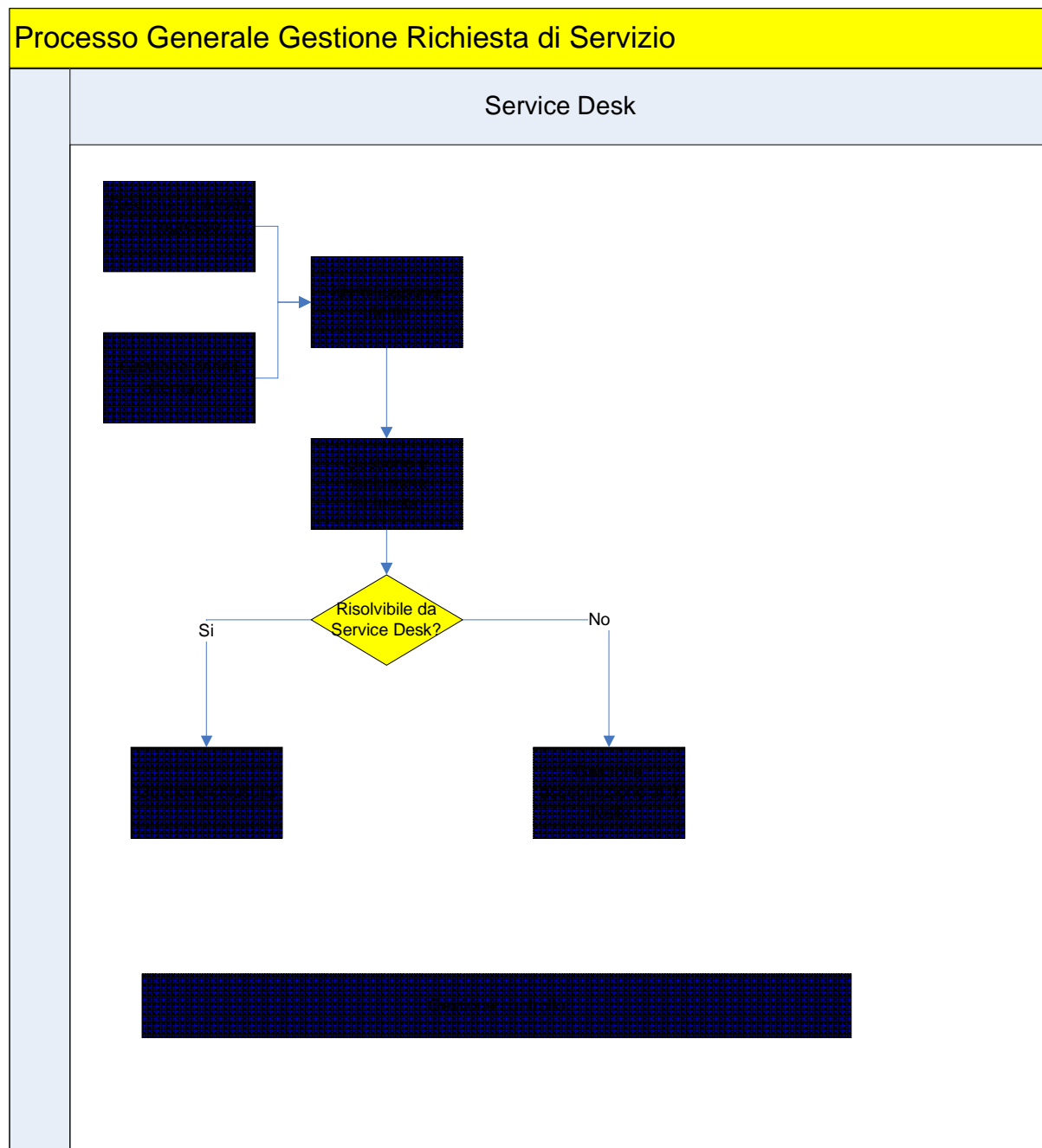




Figura 2 - Processo Generale gestione richiesta di servizio



Il Service Desk è costituito da operatori di Front End ed operatori di Back Office.

Il processo di Gestione chiamata (telefonica) in ingresso è un processo che viene attuato dal Front End mentre il processo Gestione canali alternativi è un processo che viene attuato dagli operatori di Back Office.

I processi Identificazione utente, Gestione e risoluzione richiesta, Gestione chiusure, Gestione assegnazione al II livello sono processi che possono essere attuati



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

indifferentemente dal Front End come dal Back Office a seconda della modalità di ricezione della richiesta.



3 Gestione chiamata in ingresso

Il processo ha lo scopo di gestire le richieste provenienti dagli Utenti/Clienti tramite chiamata telefonica e di garantire l'instradamento della chiamata verso il corretto ambito di servizio (es. Service Personale Tesoro, Servizi Tecnologici, Altre applicazioni).

La chiamata può essere effettuata contattando un numero unico che tramite IVR instrada verso i diversi ambiti di servizio individuati, oppure tramite numero diretto all'ambito di interesse che con opportuna alberatura dell'IVR individuerà l'argomento oggetto di richiesta.

L'utente potrà essere identificato attraverso i sistemi integrati CRM e piattaforma telefonica, ad esempio mediante:

- chiave identificativa (PIN),
- dati anagrafici,
- numero telefonico chiamante.

A seconda dell'ambito, la modalità di riconoscimento può essere differente e differenti possono essere le anagrafiche di riferimento, pur appartenendo allo stesso sistema di CRM.

Dovrà pertanto essere abilitata una funzionalità di riconoscimento automatico del chiamante e relativo popolamento dei suoi dati sul video dell'operatore.

Il posizionamento sull'albero IVR dell'eventuale richiesta dell'identificativo del chiamante è suscettibile di variazioni nel corso nel tempo per scelte legate alla miglior efficacia dell'alberatura stessa, la rappresentazione nell'attuale documento è da intendersi pertanto esemplificativa ai fini dei processi descritti.

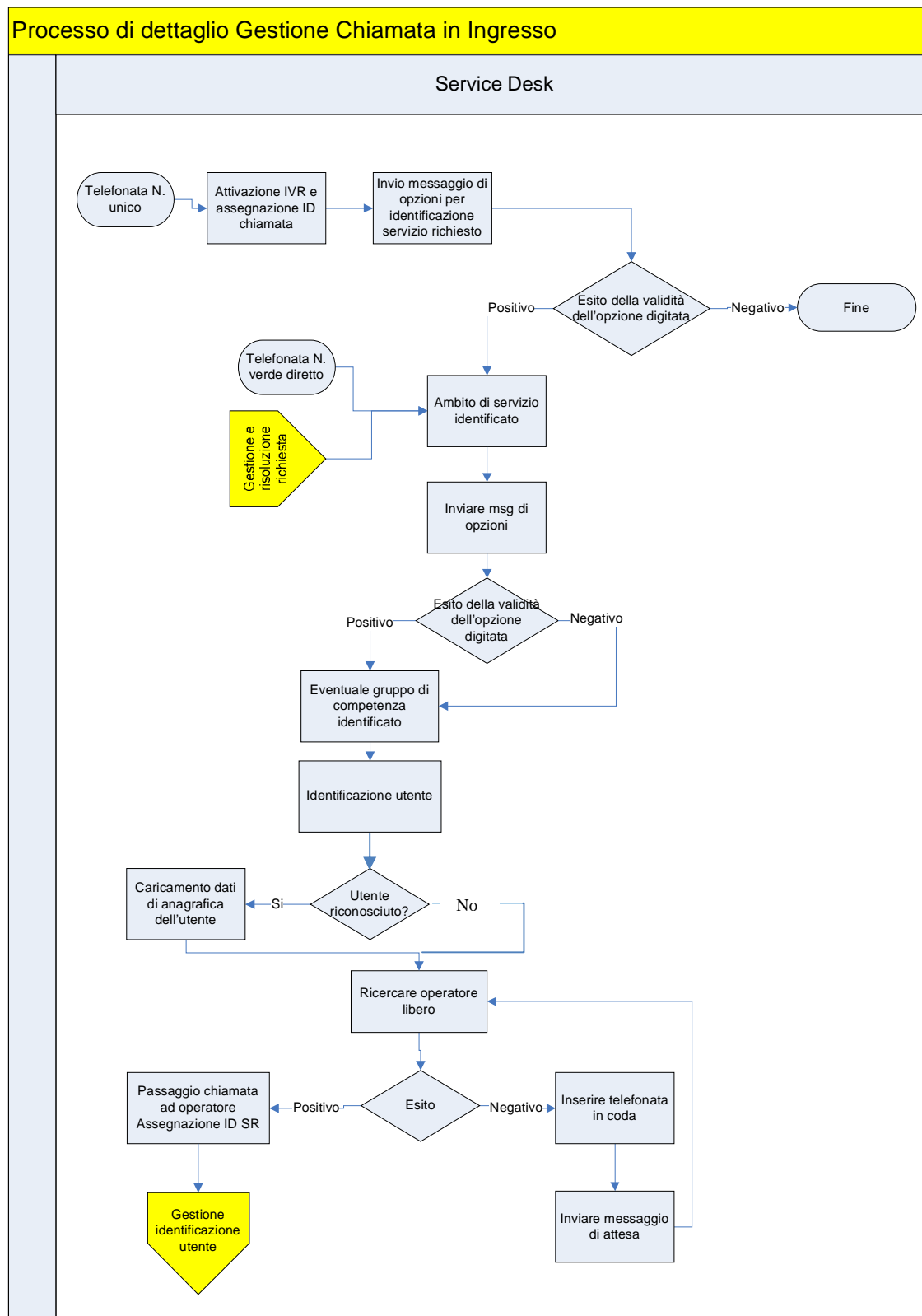
Il processo viene attivato dalla chiamata telefonica dell'Utente, che può necessitare di informazioni, di assistenza applicativa o tecnica.

L'applicativo a supporto del Service Desk (Sistema CRM) dovrà provvedere all'apertura automatica di una Service Request (SR - scheda riepilogativa) all'arrivo di ogni cartellino telefonico (= dati provenienti dalla piattaforma telefonica, contenenti gli estremi della chiamata).

Durante gli orari di chiusura del servizio o nei momenti di attesa dovuti a traffico elevato dovranno essere predisposte delle fonie di accoglienza automatica dell'Utente, i cui testi dovranno essere preventivamente concordati con Consip/Amministrazione e modificati senza ulteriori aggravii ogni volta quest'ultimo lo richieda (in caso di attesa, il servizio dovrà comunicare e aggiornare l'utente, ad intervalli concordati con il Committente, in merito alla posizione in coda e al tempo medio di risposta).



Figura 3 - Flusso di Gestione chiamata in ingresso





Flusso di Gestione chiamata in ingresso

Funzionalità	Descrizione
Attivare IVR	A seguito della chiamata entrante al numero verde unico viene attivato l'albero IVR ed assegnata l'ID alla chiamata.
Inviare messaggio di opzioni	Vengono presentate le opzioni afferenti i diversi ambiti di servizio: <ul style="list-style-type: none">• Service Personale Tesoro,• Assistenza servizi tecnologici,• Altre applicazioni
Esito della validità dell'opzione digitata	<p>A seguito della selezione dell'opzione da parte dell'utente, il sistema verifica la correttezza dell'opzione digitata.</p> <p>In caso di errata digitazione il sistema comunica l'errata selezione e ripropone il messaggio di opzioni.</p> <p>Se anche dopo il secondo tentativo si verifica una errata selezione, la telefonata si interrompe e viene chiusa.</p> <p>Nel caso la selezione sia corretta, viene identificato l'ambito di servizio (ovvero SPT, Assistenza servizi tecnologici, Altre applicazioni).</p>
Ambito di servizio identificato	L'ambito di servizio viene identificato o tramite la selezione corretta dell'opzione proposta dal IVR o tramite la chiamata al numero diretto pre-esistente.
Inviare messaggio di opzioni	<p>Una volta identificato l'ambito di servizio l'utente, nel caso sia prevista l'identificazione della tipologia di SR, è guidato tramite l'albero IVR (es. in caso di selezione dell'ambito SPT, l'IVR potrebbe inviare un messaggio con due opzioni: 1. richiesta informativa di carattere amministrativo, 2. richiesta di carattere tecnico/applicativo).</p> <p>Code di lavorazione dedicate con livelli di servizio particolari potranno essere attivate per gestire situazioni particolari (es. durante lo svolgimento di gare telematiche a supporto dei fornitori partecipanti, all'avvio di funzionalità particolarmente rilevanti, ecc..).</p>
Esito della validità dell'opzione digitata	<p>Qualora l'utente digiti un'opzione non prevista dall'albero, viene inviato nuovamente il messaggio relativo alla fornitura delle opzioni per permettergli di digitare correttamente la scelta.</p> <p>Dopo il secondo tentativo, anche in caso di errata opzione, si passa all'identificazione del gruppo di competenza.</p>
Eventuale gruppo di competenza	Sulla base delle informazioni relative alle scelte effettuate dall'utente viene identificato l'eventuale gruppo a cui smistare la



Funzionalità	Descrizione
identificato	telefonata (se l'ambito prevede più gruppi di lavoro). In caso di errata selezione, deve comunque essere sempre identificato il gruppo a cui inviare le chiamate con tipologia di SR non correttamente identificata.
Identificazione utente	Si attiva quindi il riconoscimento dell'utente abilitato tramite la verifica del suo identificativo (che può variare in funzione dell'ambito di servizio richiesto, es. PIN, numero telefonico, riconoscimento vocale)
Utente riconosciuto?	In caso di identificazione dell'utente, il sistema si predispone caricando i dati di anagrafica dell'utente. Qualora l'utente non venga riconosciuto (es. PIN errato, errato riconoscimento vocale), viene inviato un messaggio esplicativo che invita ad identificarsi nuovamente. Se anche il secondo tentativo va a vuoto, il processo prosegue comunque.
Ricerca operatore libero	Si ricerca un operatore libero nell'ambito del gruppo di competenza (gruppo A, gruppo B, ecc.).
Passare chiamata ad operatore. Assegnazione ID SR.	Se l'esito della ricerca dell'operatore libero è positivo, il primo operatore libero prende in carico la chiamata. Viene aperta in modo automatico una Service Request linkata automaticamente all'ID chiamata. L'apertura della SR connessa alla ID chiamata determina la registrazione delle informazioni telefoniche sulla SR (servizi richiesti, modalità attraverso la quale il Service Desk è stato contattato, ambito di servizio, eventuale categoria della richiesta), l'identificativo della chiamata connesso alla SR, e sono valorizzati i campi contenenti i dati anagrafici dell'utente che nell'ambito del processo di Gestione identificazione Utente verranno verificati.
Inserire telefonata in coda	Se l'esito della ricerca dell'operatore libero è negativo si inserisce la telefonata nella coda del gruppo logico competente individuato.
Inviare messaggio di attesa	Viene inviato un messaggio di attesa che, ad intervalli regolari concordati con il Committente, comunica la posizione in coda e il tempo medio di risposta.

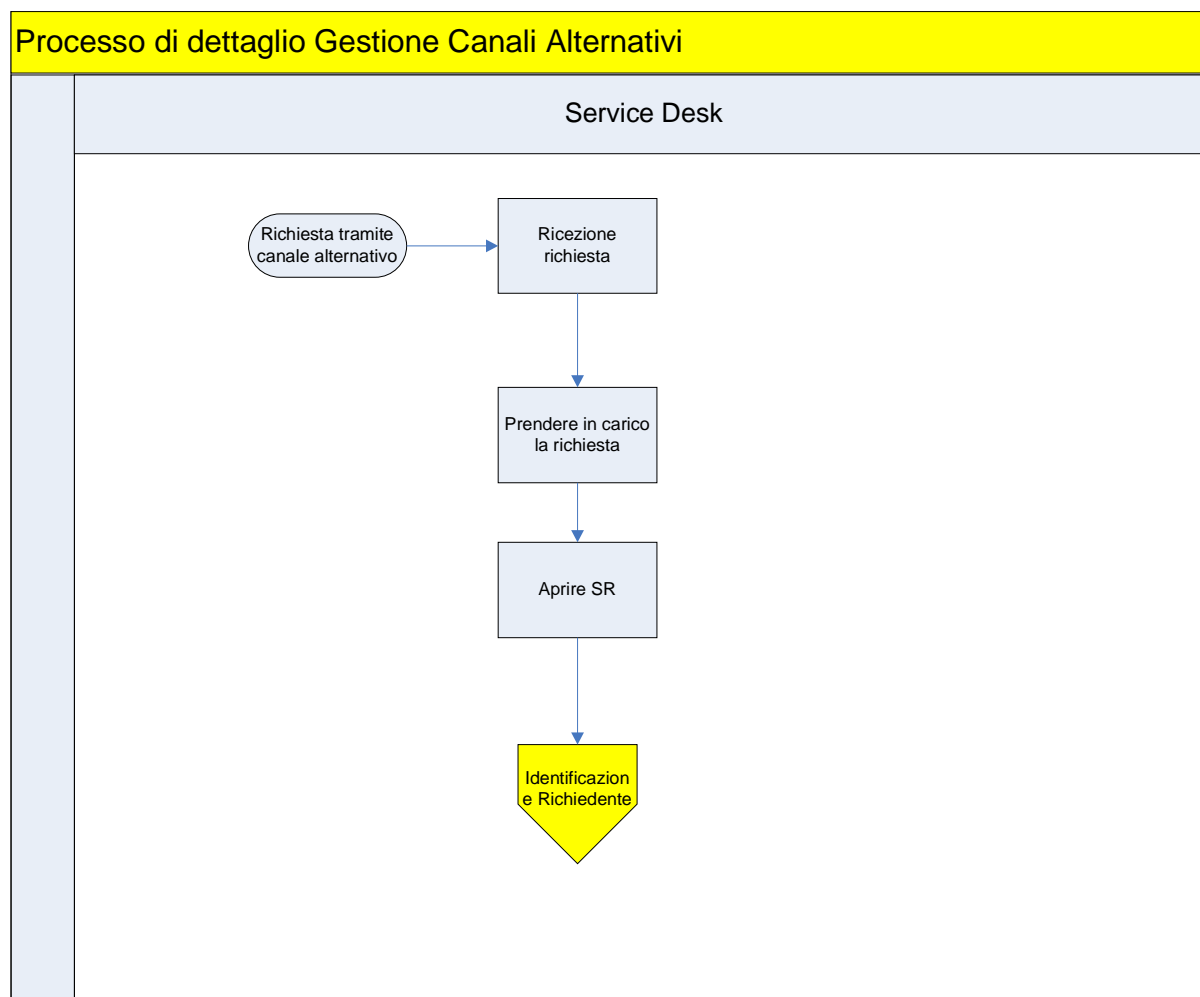


4 Gestione canali alternativi

Il processo è attivato dalla ricezione di un'e-mail, di una segnalazione internet o di un fax che rappresentano gli attuali canali alternativi alla fonia tramite i quali è possibile richiedere informazioni o assistenza al Service Desk (eventuali futuri canali alternativi al telefono verranno gestiti analogamente a quanto di seguito descritto).

Si richiede che i sistemi a supporto dei diversi canali di ricezione (e-mail server, fax server, internet) instradino le richieste in formato elettronico su code di lavorazione di back-office opportunamente dedicate. Ciò consentirà l'apertura automatica della Service Request ed il popolamento automatico dei dati. L'identificazione dei dati dell'utente richiedente è funzione dell'utilizzo di opportune chiavi di identificazione riconoscibili dalla base dati.

Figura 4 - Flusso di Gestione canali alternativi





Flusso di Gestione canali alternativi

Il flusso è in carico al Back Office del Service Desk.

Funzionalità	Descrizione
Ricezione richiesta	Il sistema riceve le richieste pervenute tramite canali alternativi e registra automaticamente la data di ricezione delle SR.
Prendere in carico	Il Back Office controlla l'arrivo di richieste tramite e-mail, internet o fax e le prende in carico.
Aprire SR	L'operatore apre la SR e passa al processo di identificazione del Richiedente. Il sistema acquisisce in automatico il contenuto della richiesta inoltrata mediante canali alternativi.



5 Gestione identificazione Utente

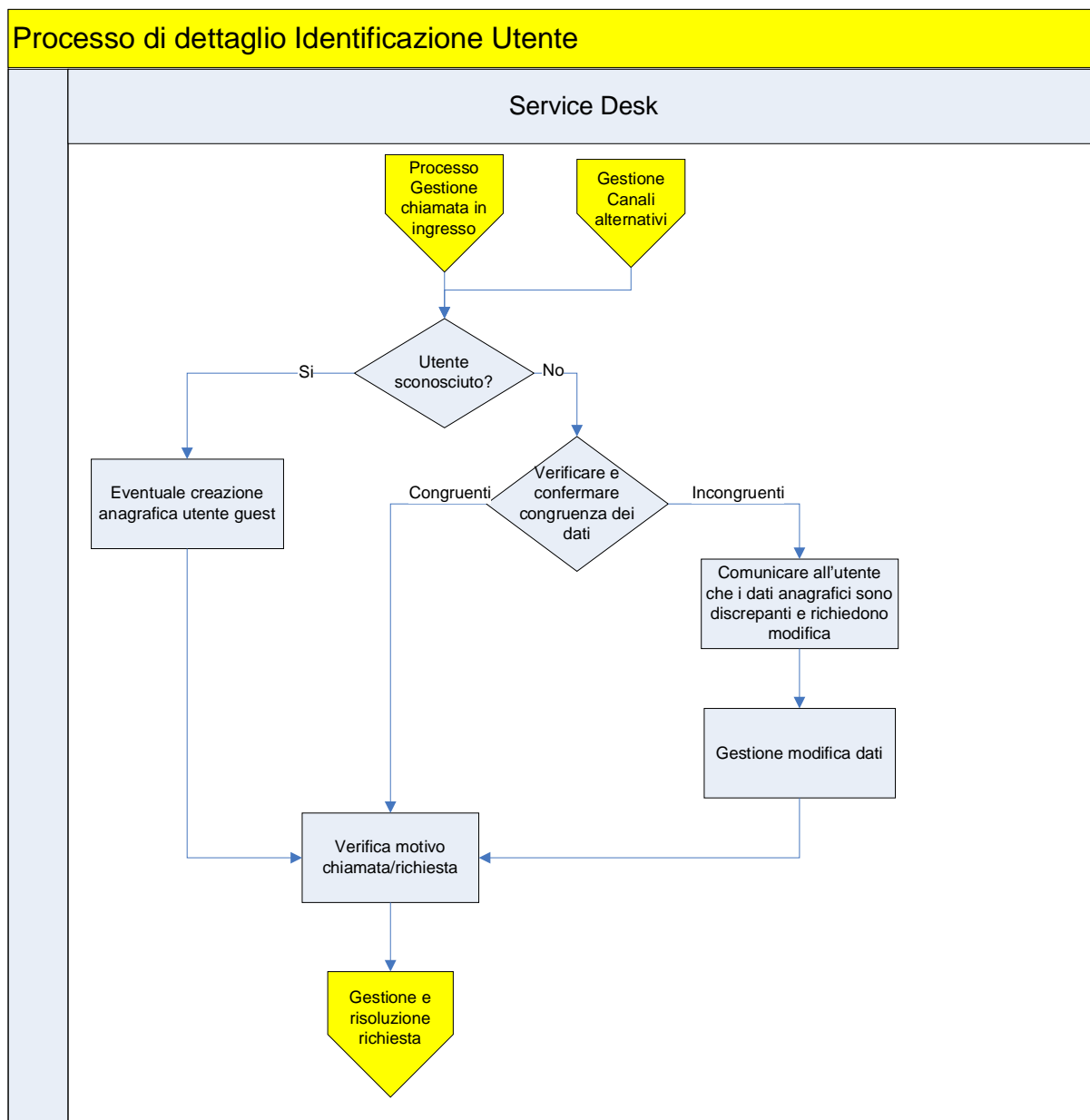
Il processo consente di identificare l'Utente, al fine di mantenere una base dati con le informazioni anagrafiche aggiornate di tutti coloro che hanno contattato il Service Desk e lo storico delle loro richieste.

L'identificazione dell'Utente (chiamato anche richiedente) è inoltre fondamentale al fine di individuare se titolato ad effettuare determinate tipologie di richieste (che saranno normate nei manuali operativi definiti da ciascun ambito di servizio).

I dati dovranno essere gestiti mediante l'utilizzo del Sistema CRM al fine di garantire la storicizzazione e l'analisi dei dati e la produzione di reportistica.



Figura 5 - Flusso di Gestione identificazione Utente





Flusso di Gestione identificazione Utente

Funzionalità	Descrizione
Utente sconosciuto?	<p>In caso di attivazione del servizio tramite chiamata l'operatore libero ha una SR assegnata e può verificare se si tratta di una chiamata proveniente da utente sconosciuto (dati anagrafici non visualizzati dal sistema) o da un utente conosciuto.</p> <p>In caso di attivazione del servizio a mezzo canale alternativo l'operatore di back office che ha attuato l'apertura della SR effettua la verifica.</p>
Eventuale creazione anagrafica Utente guest	Nel caso in cui l'utente non sia conosciuto, l'operatore associa il contatto all'utente di tipo guest, valorizzando i dati anagrafici e proseguendo con la normale gestione della SR.
Verificare e confermare congruenza dei dati	<p>Nel caso in cui l'utente sia conosciuto l'operatore verifica che i dati anagrafici siano corretti e coerenti con le abilitazioni che desume eventualmente anche dai sistemi a supporto.</p> <p>In questa fase, verificando la corretta identità, l'operatore potrà contestualmente accertarsi delle eventuali discrepanze dei dati anagrafici.</p>
Comunicare dati anagrafici discrepanti	<p>In caso di dati anagrafici discrepanti, l'operatore ne deve dare comunicazione al richiedente.</p> <p>In caso di richiesta proveniente da canali alternativi la comunicazione avverrà con lo stesso mezzo adottato per la formulazione della richiesta e secondo le modalità definite nei manuali operativi dei singoli ambiti.</p>
Gestione modifica dati	<p>In caso di dati non congruenti, si gestisce la modifica dei dati in coerenza con quanto previsto dalle procedure operative (es. l'assistenza servizi tecnologici prevede che l'operatore possa modificare dati non rilevanti quali le informazioni logistiche ma non dati anagrafici di base, ecc..).</p> <p>Il flusso passa poi alla verifica del motivo della chiamata o della richiesta pervenuta tramite i canali alternativi.</p>
Verifica motivo chiamata/richiesta	<p>Sia che l'utente sia stato identificato come guest, che presenti dati incongruenti o che sia invece correttamente identificato, l'operatore verifica il motivo della chiamata/richiesta allo scopo di determinarne la "causa" raccogliendo il maggior numero di informazioni possibili eventualmente necessarie alla fase successiva dell'intervento.</p> <p>Le procedure operative dovranno normare le casistiche rispetto alle quali limitare le risposte a richieste provenienti da utenti</p>



Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di Service Desk del Dipartimento dell'Amministrazione Generale, del Personale e dei Servizi del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Funzionalità	Descrizione
	sconosciuti o che presentano dati incongruenti.
Gestione e risoluzione richieste	Verificato il motivo della chiamata/richiesta, il flusso prosegue con il processo di Gestione e risoluzione richieste.



6 Gestione e risoluzione richiesta

Il processo si occupa della gestione delle richieste declinate nel capitolato (cfr. § 4).

Si presuppone la risoluzione immediata di problematiche semplici e/o ricorrenti (rilascio di informazioni generali, accettazione reclami, interpretazioni amministrative, assistenza specialistica su funzionalità, segnalazione di malfunzioni).

La risoluzione al I livello comporta il coinvolgimento degli operatori addetti al front end per le richieste pervenute a mezzo telefonata e il coinvolgimento degli operatori addetti al back office per le richieste pervenute a mezzo canali alternativi.

Possono esistere casi però in cui, anche in caso di richieste pervenute a mezzo chiamata, sia opportuno il coinvolgimento di gruppi di lavoro di back office di primo livello specializzati su tematiche specifiche che richiedono un maggior livello di competenza su alcune materie.

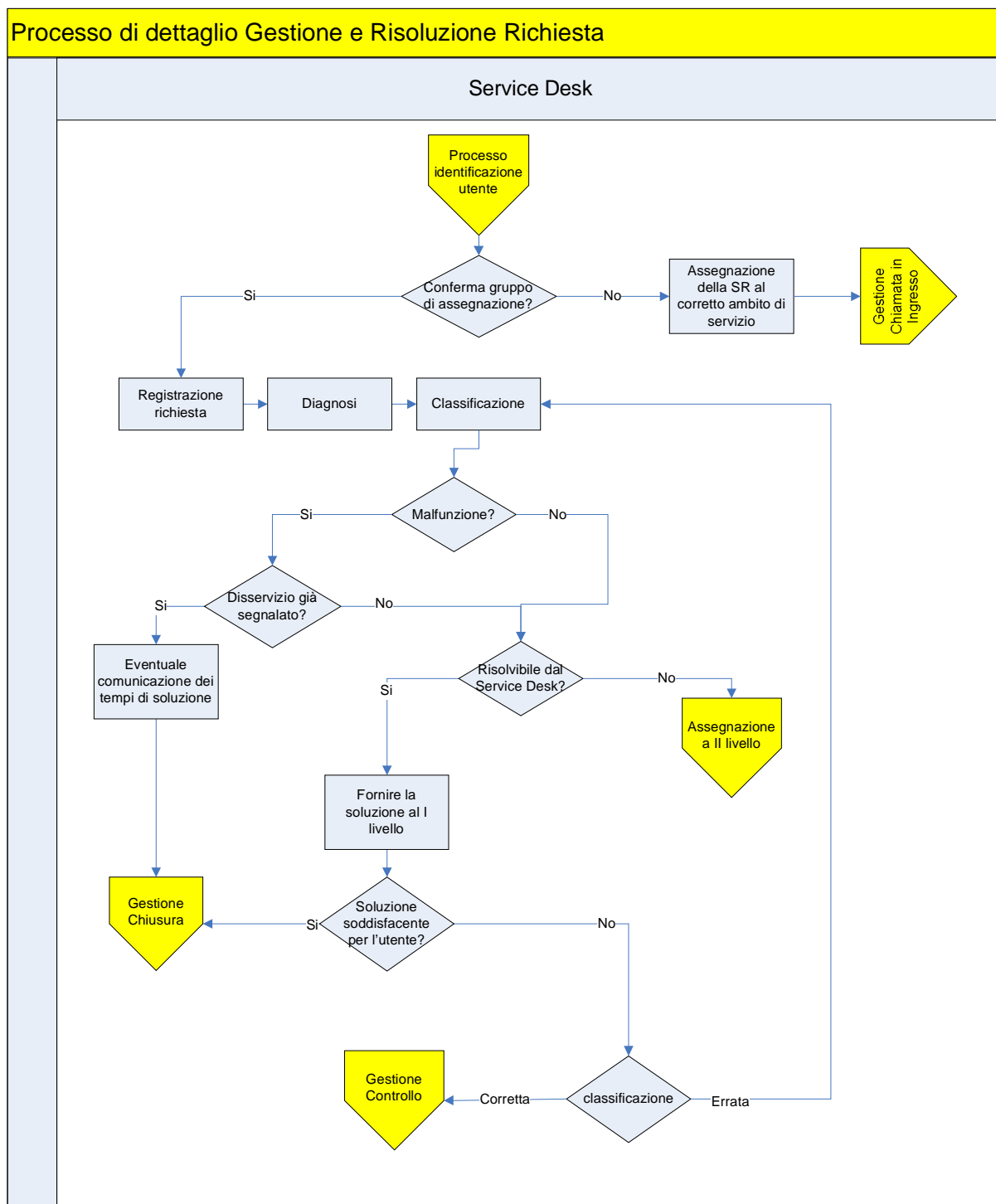
Gli operatori potranno avere accesso, oltre al sistema di CRM, ad altri strumenti/applicativi utili alla risoluzione delle richieste.

Qualora la richiesta non sia risolvibile dal Service Desk e necessiti dell'intervento di un gruppo di II livello, l'operatore dovrà passare la SR al processo Gestione Assegnazione al II livello.

I dati relativi alla SR passata al processo di Gestione assegnazione al II livello, a seconda che il processo sia gestito su un'unica piattaforma o su piattaforme differenziate, dovranno essere predisposti in un formato utile ad alimentare la base dati del sistema ricevente (tramite modalità web services).



Figura 6 - Flusso di Gestione e risoluzione richiesta





Flusso di Gestione e risoluzione richiesta

Funzionalità	Descrizione
Conferma gruppo di assegnazione?	L'operatore, dopo aver verificato le motivazioni della richiesta fatta dall'utente, valuta se l'ambito di servizio cui è stata indirizzata la richiesta è corretto.
Assegnazione della SR al corretto ambito di servizio	Se l'effettivo ambito di servizio che emerge dalle motivazioni fornite dal richiedente non è corretto, la SR viene reindirizzata all'ambito di servizio corretto (re instradamento orizzontale). Se l'ambito di servizio identificato è corretto, si procede con le attività.
Registrazione richiesta	L'operatore provvede ad inserire e registrare a sistema la motivazione della richiesta.
Diagnosi	L'operatore effettua una prima diagnosi della richiesta ricevuta.
Classificazione	L'operatore, effettuando una valutazione in merito alla tipologia della SR, individua se si tratta di una richiesta connessa ad una malfunzione o meno.
Disservizio segnalato? già	Nel caso si tratti di una malfunzione, si verifica se il disservizio è già stato segnalato. In caso affermativo, a seconda delle indicazioni fornite dal gruppo assegnatario di II livello, si potrà procedere ad associare la SR in esame alla SR già aperta . In caso negativo valuterà se la SR è risolvibile direttamente dal Service Desk.
Eventuale comunicazione dei tempi di soluzione	In caso di disservizio già segnalato, l'operatore comunicherà all'utente la natura ed i tempi di risoluzione del problema (se conosciuti).
Risolvibile dal Service Desk?	L'operatore, nel caso in cui il disservizio non sia già stato segnalato, o nel caso in cui non si tratti di un malfunzionamento, valuta se le proprie competenze e responsabilità (e quelle in capo al back office di I livello se previsto) sono idonee a soddisfare le richieste dell'utente e a risolvere di conseguenza la SR. N.B. per i gruppi organizzati con un back office di I livello, se l'operatore assegna la SR al gruppo di back office per la gestione della SR gli SLA rimangono invariati e non si prevede alcuna sospensione.
Fornire soluzione al I livello	Se le competenze e responsabilità sono idonee, l'operatore di front end o il back office di I livello fornisce la soluzione. In questa fase, nell'ambito assistenza servizi tecnologici e dell'assistenza agli applicativi, per gli utenti DAG, l'operatore



Funzionalità	Descrizione
	verifica i dati di asset del chiamante.
Soluzione fornita soddisfacente per l'utente?	Se la soluzione individuata e fornita è soddisfacente la SR può essere passata al processo di "Gestione chiusura". Se la soluzione individuata non è soddisfacente, si verifica se il motivo della chiamata sia stato correttamente interpretato e classificato.
Classificazione corretta	Nel caso in cui la motivazione della chiamata sia stata correttamente interpretata e quindi classificata, a fronte dell'insoddisfazione del richiedente, si passa al processo "Gestione controllo".
Classificazione errata	Nel caso in cui la motivazione della chiamata sia stata interpretata in modo errato, il processo ritorna alla fase di classificazione della richiesta.
Assegnazione a Il livello	Nel caso l'operatore abbia individuato la necessità dell'intervento del II Livello predispone la SR per il processo "Gestione assegnazione a Il livello". Informa l'utente dell'evento mettendolo al corrente dei tempi necessari alla soluzione laddove fosse in possesso di tale informazione e comunicandogli l'identificativo della SR. In questa fase, nell'ambito assistenza servizi tecnologici e dell'assistenza agli applicativi, per gli utenti DAG, l'operatore verifica i dati di asset del chiamante.



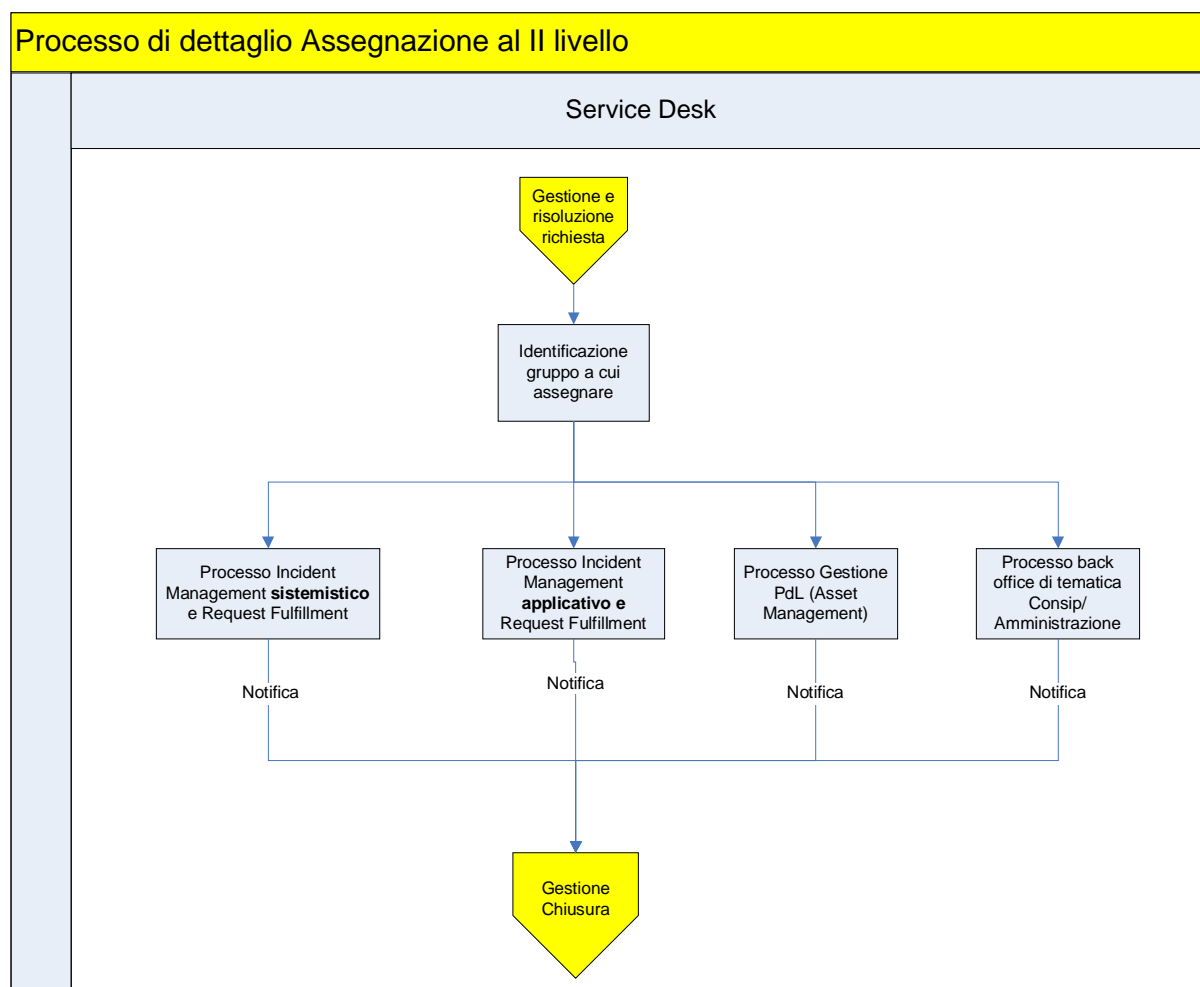
7 Gestione assegnazione al II livello

Il processo si occupa della gestione delle assegnazioni delle SR ai secondi livelli e si attiva per interventi che non sono risolvibili dal Service Desk che ha accolto la chiamata/richiesta.

Nei casi in cui al I Livello non siano disponibili le conoscenze necessarie a soddisfare la richiesta del Richiedente, viene attivato il gruppo del II Livello tecnico-applicativo (diversificato in applicativo piuttosto che sistemistico) oppure del II Livello Consip o Amministrazione (relativamente a contenuti del servizio), al quale verrà assegnata la SR per la lavorazione.

Si precisa che in alcuni casi, a fronte di una richiesta pervenuta dall'Utente, può essere necessario attivare più assegnazioni al II livello, si veda ad esempio il caso di creazione di una utenza per un nuovo utente, che comporta la creazione di una utenza SSO, la creazione di una casella di posta elettronica, ecc.

Figura 7 - Flusso di Gestione assegnazione al II livello





Flusso di Gestione assegnazione al II livello

Funzionalità	Descrizione
Identificare il gruppo a cui riassegnare la SR	Viene identificato il corretto gruppo di competenza da interessare per la gestione della SR al II livello.
Processo Incident Management Sistemistico e Request Fulfillment	Nel caso in cui l'operatore identifichi problemi dell'infrastruttura e dei sistemi centrali o richieste di servizi di carattere sistemistico, viene attivato il processo di Incident Management Sistemistico e Request Fulfillment.
Processo Incident Management Applicativo e Request Fulfillment	Nel caso in cui l'operatore identifichi anomalie nel funzionamento dell'applicativo o richieste di servizi quali piccole parametrizzazioni sugli applicativi, ecc.. viene attivato il processo di Incident Management Applicativo e Request Fulfillment.
Processo back office Consip/Amministrazione	Questo processo viene avviato nel caso in cui a fronte di richieste amministrative l'operatore ravveda l'esigenza di attivare come II livello i competenti gruppi Consip e/o Amministrazione.
Processo Gestione PdL (asset management)	Il processo di Gestione delle Postazioni di Lavoro (Asset management) viene attivato nel caso in cui a fronte di richieste pervenute dal richiedente l'operatore ravveda l'esigenza di attivare i competenti gruppi di desktop outsourcing.

L'indicazione dell'eventuale chiusura tecnica del ticket è concettualmente compresa nei processi di II livello sopra menzionati, in cui dovrà prevedersi anche l'eventuale passaggio del dato al sistema di SD.



8 Gestione chiusura

Il processo si occupa della gestione delle attività di chiusura della SR. La verifica della qualità dell'intervento è effettuata direttamente con l'Utente.

L'attività di chiusura può essere effettuata:

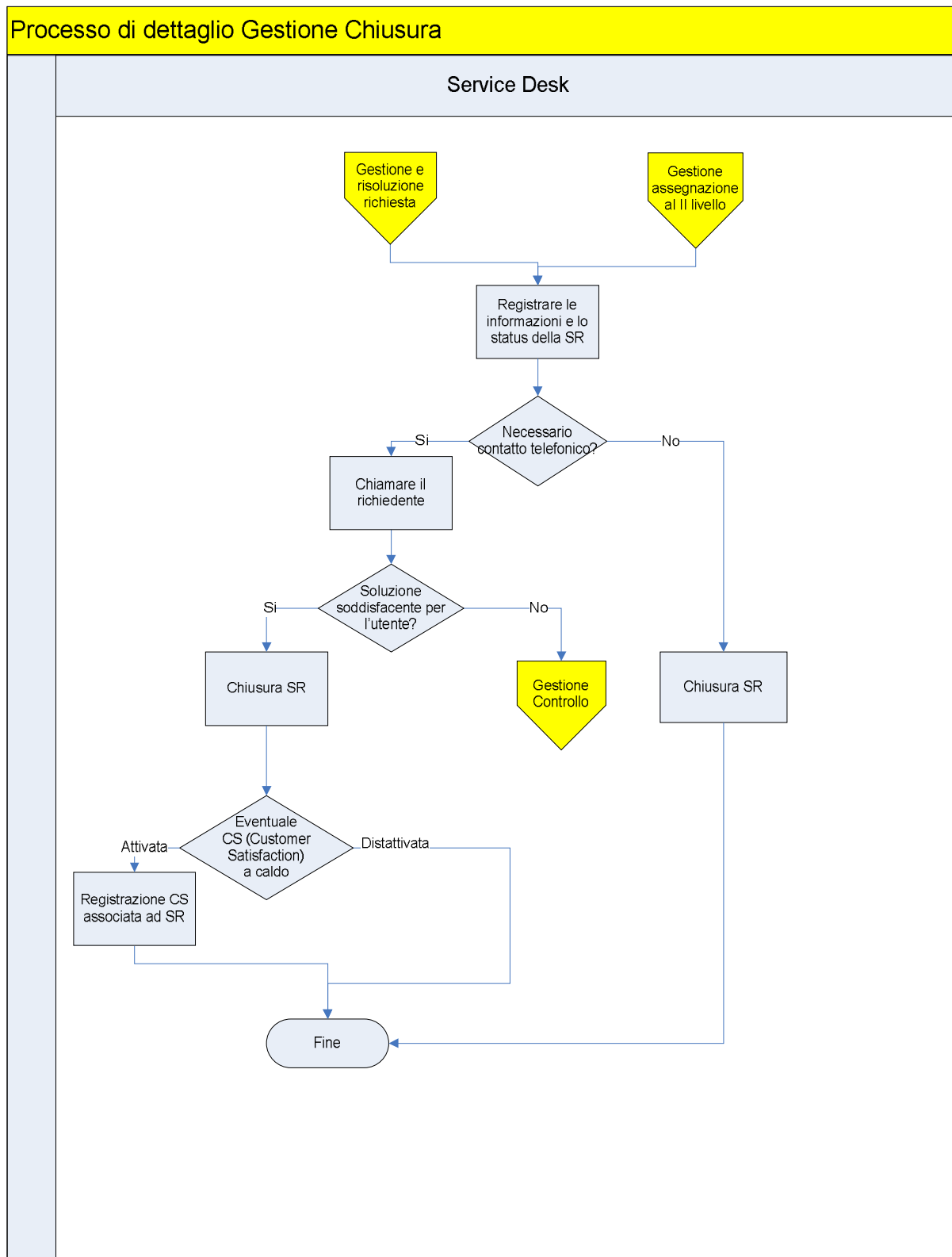
- dal I Livello
- direttamente dai gruppi di II Livello competenti, sempre con l'obiettivo di svolgere le attività necessarie per la risoluzione dell'esigenza posta dall'Utente con la massima efficacia ed efficienza.

La chiusura della SR può avvenire nel seguente modo:

- direttamente dal I Livello sulla richiesta gestita interamente dal I Livello
- direttamente dal I Livello contattando il richiedente utilizzando i dati comunicati dal II Livello (classificazione, attività ed esito)
- dal I Livello in maniera automatica nel caso si adottino sistemi diversi ma integrati se il II Livello non ha previsto il contatto dell'utente o gli ha risposto direttamente.



Figura 8 - Flusso di Gestione chiusura





Flusso di Gestione chiusura

Funzionalità	Descrizione
Gestione e risoluzione richiesta	L'input per la chiusura SR può derivare dalla Gestione e risoluzione richieste, nel caso in cui l'operatore di Service Desk abbia dato una risposta soddisfacente o nel caso in cui esista già una SR padre a cui è stata agganciata la SR. In tal caso il processo viene attivato con la risoluzione della SR padre.
Gestione assegnazione al II livello	L'input per la chiusura SR può derivare dal Processo di Assegnazione al II livello quando il II livello ha trovato la risposta/risolto la malfunzione e tracciato gli estremi sul sistema di riferimento (che può essere differente ma integrato mediante web services con quello impiegato per la tracciatura della SR) indicando l'eventuale chiusura tecnica. Il II livello, in funzione di quanto previsto dalle procedure operative, deve indicare se necessario o meno che il SD richiami l'utente.
Registrare le informazioni e lo status della SR	L'operatore di Service Desk registra le informazioni e lo status della SR. Questa attività può anche essere automatizzata nel caso il sistema di riferimento del II livello sia diverso da quello impiegato per la tracciatura delle SR.
Necessario contatto telefonico?	Il contatto telefonico è necessario se indicato dal II livello, non è invece necessario nel caso in cui il richiedente sia già in linea (da processo Gestione e risoluzione richiesta).
Chiamare il richiedente	Se è necessario contattare telefonicamente il richiedente, si effettuerà la chiamata in outbound verso l'utente per verificare il soddisfacimento della informazione/soluzione. Nel caso in cui non si riesca a contattare il richiedente, fatti un numero di tentativi definiti dalle procedure, si procederà ad inviare una mail di "chiusura". E si passa a chiusura SR.
Soluzione soddisfacente per l'utente?	Se la soluzione individuata e fornita è soddisfacente la SR viene chiusa. Se la soluzione individuata non è soddisfacente, si attiva il processo "Gestione Controllo".
Eventuale Customer a caldo	Se la SR è stata chiusa, nel caso in cui si sia attivata la Customer Satisfaction a caldo si procede a registrare la customer associata alla chiamata.



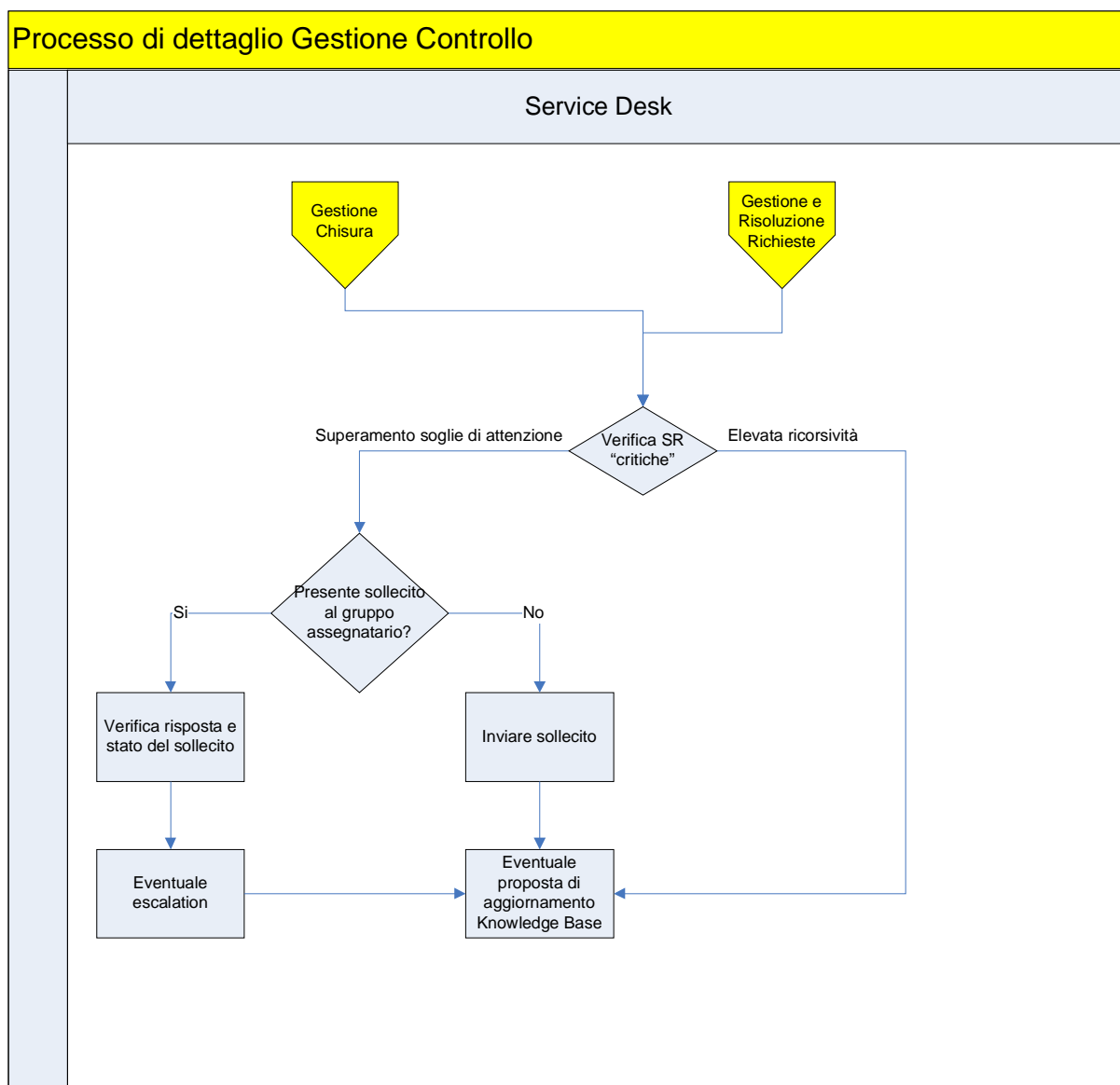
9 Gestione controllo

Il processo prevede che l'attività dell'intero Service Desk sia costantemente monitorata in modo proattivo attraverso il controllo dei Livelli di Servizio e indicatori di qualità per le SR ancora in lavorazione ed attivando le relative procedure di escalation.

Questo processo presuppone anche un'analisi e riesame periodico dei problemi al fine di prevenire gli incidenti più ricorrenti e migliorare gli indici di servizio.

Tale processo deve inoltre alimentare la Knowledge Base nel caso si verifichi la ricorrenza di determinate tipologie di richieste le cui risposte non risultano censite.

Figura 9 - Flusso di Gestione controllo





Flusso di Gestione controllo

Funzionalità	Descrizione
Verificare le SR "critiche"	<p>Il responsabile del controllo effettua il monitoraggio continuo delle SR "critiche". Le procedure operative definiranno per ambito le tipologie di SR critiche.</p> <p>In termini generali possono essere considerate critiche le SR ancora aperte, quelle che hanno superato la soglia di attenzione relativa ai Livelli di Servizio contrattualmente stabiliti e agli Indicatori interni di Qualità nonché le tipologie di SR che presentano una elevata ricorsività.</p>
Presente sollecito al gruppo assegnatario?	<p>Per le SR ancora aperte, quelle che hanno superato le soglie di attenzione, si verifica se è stato fatto un sollecito al gruppo assegnatario.</p>
Verifica risposta e stato del sollecito	<p>In caso di sollecito presente si passerà ad analizzare la risposta del gruppo assegnatario al sollecito e lo stato di avanzamento della SR.</p> <p>Il responsabile del controllo verifica che le risposte al sollecito non contengano proroghe motivate e previste, o che non ci siano azioni in corso contemplate che giustifichino il ritardo.</p>
Eventuale escalation	<p>In funzione delle verifiche al punto precedente si procede ad eventuale escalation.</p>
Inviare sollecito	<p>Nel caso non sia stato fatto alcun sollecito il responsabile del controllo invia il sollecito al gruppo assegnatario.</p>
Eventuale proposta aggiornamento Knowledge Base	<p>Sia per le casistiche relative a SR ricorrenti che per le casistiche relative a SR che superano le soglie di attenzione, il responsabile valuta se proporre un aggiornamento della Knowledge Base.</p>