

Corso di Amministrazione di Sistema

Parte I – ITIL 3



Francesco Clabot

Responsabile erogazione
servizi tecnici

francesco.clabot@netcom-srl.it



Fondamenti di ITIL per la “Gestione dei Servizi Informatici”

Il Service Desk



Il Service Desk

Poiché l'IT Service Management è preposto all'erogazione di diversi livelli di servizio verso gli utenti finali, è fondamentale creare un dipartimento le cui direttive principali siano:

- »» Supportare gli **utenti** quando questi richiedono assistenza nell'utilizzo dei servizi presenti nell'ambiente IT
- »» Monitorare l'ambiente IT nella sua coerenza con i livelli di servizio prestabiliti e scalare appropriatamente gli incidenti nell'erogazione del servizio quando questi insorgono

Il Service Desk

Il Service Desk è stato tradizionalmente percepito come un **gruppo di persone che abbiano le giuste competenze tecniche per rispondere potenzialmente ad ogni tipo di domanda o reclamo**. Come mostra ITIL, la funzione SD si è evoluta al punto in cui essa può essere svolta con un alto grado di efficienza, e realizzata attraverso vari fattori:

- »» L'attitudine al "servizio" è parte integrante della documentazione di questa funzione, e richiede che lo staff del SD non sia solo focalizzato alla risoluzione degli incidenti ma piuttosto sul ripristino immediato del servizio per **l'utente finale**
- »» Processi rigorosi sono definiti per facilitare le attività dello staff del SD

Perché avere un Service Desk

Con la crescente domanda da parte dei **clienti** ed il fenomeno della globalizzazione delle aziende, l'erogazione dei servizi di livello top sta diventando **l'elemento che fa la differenza** tra succedere e fallire e, senza alcun dubbio, diventa una discriminante per un maggior vantaggio competitivo.

Comprendendo chiaramente le esigenze dei propri **clienti** e del **proprio business**, un'organizzazione può erogare un tale livello di servizio.



Perché avere un Service Desk

Un supporto efficiente e di alta qualità dell'infrastruttura informatica e dei **clienti** è critico per il raggiungimento dei “corporate business goals”. Con architetture disparate e distribuite, spesso gestite con un approccio frammentario, **il management e il supporto di tali contesti diventa molto costoso**, dispendioso in termini di tempo, e spesso porta con se molte attività futili.

Comunque, il requisito di base rimane semplice:
cosa faremmo senza un Service Desk?



Perché avere un Service Desk

Alcuni aspetti su cui riflettere:

- »» Essential functions
- »» Broader support (first, second, third line...)
- »» Good first impression
- »» High profile
- »» Etc...



Service Desk: obiettivi

Il SD costituisce un punto di contatto quotidiano vitale tra **clienti, utenti, servizi IT e organizzazioni di supporto** di terze parti.

Il **Service Level Management** è un primo “business enabler” per questa funzione.



Service Desk: obiettivi

Un SD fornisce valore ad una organizzazione in quanto:

- »» Agisce come funzione strategica per **identificare** ed **abbassare i costi di ownership**, supportando l'organizzazione IT
- »» **Supporta l'integrazione e la gestione dei Change** attraverso business distribuiti, tecnologie e processi
- »» **Riduce i costi** attraverso un uso efficiente delle risorse e delle tecnologie
- »» Supporta **l'ottimizzazione degli investimenti** e la gestione dei servizi di supporto al business
- »» Aiuta a **garantire una "customer retention" e "satisfaction"** a lungo termine
- »» **Assiste l'individuazione delle opportunità di business**

Service Desk: obiettivi

Strategicamente, il SD è per i **clienti** la funzione più importante in un organizzazione.

- »» Per molti, il SD è la loro unica finestra di accesso al livello di servizio e alla professionalità offerta dall'intera organizzazione.
- »» Esso fornisce il primo elemento “customer perception and satisfaction” di un servizio.
- »» All'interno della funzione IT, il SD rappresenta gli interessi del **cliente** al team di servizio.

Service Desk: obiettivi

Altri obiettivi sono:

- »» Se un servizio si interrompe, l'obiettivo di alcuni processi è quello di ripristinarlo. Il SD è l'organizzazione che facilita gli altri processi. Questo significa che **il SD è responsabile dell'evento "servizio"** dall'inizio alla fine. Mentre altre funzioni (quali il supporto di secondo e terzo livello) forniscono assistenza nella risoluzione, il SD mantiene il controllo "amministrativo" dell'incidente.
- »» Un altro fine è quello di rappresentare l'unico punto di contatto (SPOC) tra i **clienti**, gli **utenti**, i **servizi IT** e le **organizzazioni di supporto** di terze parti per tutte le esigenze legate all'IT, domande, reclami, note o osservazioni.

Service Desk: obiettivi

- »» Il SD supporta le attività di business concependo l'IT in un contesto di business e suggerendo miglioramenti sulla fornitura del servizio
- »» Il SD genera reportistica per il management
- »» Il SD fornisce informazioni al cliente riguardo alle chiamate
- »» Il SD divulga i benefici a tutta l'organizzazione



Service Desk: responsabilità

Fornire ai clienti ed agli utenti la conferma che le loro richieste sono state accettate e fornirgli la possibilità di verificarne il loro stato di avanzamento è uno dei ruoli più importanti del SD.

In realtà sono molto poche le organizzazioni che hanno le risorse per focalizzarsi su questa attività e mantenerla. L'uso di tecnologie quali e-mail e web possono supportare ciò. Comunque, la vera sfida è quella di creare un rapporto personalizzato con i clienti. Questo talvolta può essere fatto efficacemente con l'uso di strumenti di comunicazione elettronici.



Service Desk: responsabilità

Il SD svolge molte attività. Le più importanti sono:

- »» Ricezione, registrazione, assegnazione delle priorità e tracciamento delle chiamate
- »» Monitoraggio e tracciamento dello stato di tutte le chiamate registrate
- »» Escalation e referral ad altri settori dell'organizzazione
- »» Reportistica riguardo alle chiamate e la qualità del supporto
- »» Supporto di primo livello (non Call Center)
- »» Tenere aggiornati i clienti sullo stato di avanzamento delle loro richieste



Service Desk: responsabilità

- »» Monitoraggio e procedure di escalation coerenti con lo specifico SLA
- »» Comunicazione delle modifiche pianificate e a breve termine relative al livello di servizio offerto ai clienti
- »» Coordinamento dei gruppi di supporto di secondo livello e/o terze parti
- »» Fornire al management informazioni e raccomandazioni per un miglioramento del servizio
- »» Evidenziare la necessità di formazione del cliente
- »» Chiusura degli incidenti con conferma da parte del cliente
- »» Contribuire all'identificazione dei problemi

Tipi differenti di Desk

- »» **Call Center**
- »» **Help Desk**
- »» **Service Desk**

Call Center:

- »» Un Call Center è focalizzato sulla gestione di **grossi volumi di transazioni telefoniche**.
- »» Solitamente un Call Center non ha un atteggiamento reattivo verso queste transazioni ma semplicemente si limita alla loro registrazione e al loro smistamento ad altri settori dell'organizzazione.



Tipi differenti di Desk

Help Desk:

- »» Lo scopo principale di un Help Desk è quello di **gestire, coordinare e risolvere gli incidenti**, più rapidamente possibile e garantire che nessuna richiesta vada persa, dimenticata o ignorata.
- »» I collegamenti con il **Configuration Management** e gli strumenti di gestione della conoscenza (knowledge management tools) sono generalmente usati come tecnologie di supporto.
- »» Un Help Desk normalmente gestisce solo gli incidenti.
- »» E' possibile avere Help Desk con o senza competenze tecniche.

Tipi differenti di Desk

Service Desk:

- »» Il SD estende lo spettro dei servizi **permettendo ai processi di business di essere integrati nell'infrastruttura** del Service Management.
- »» Non solo gestisce gli incidenti, i problemi e le domande, ma funge anche da interfaccia per le altre attività quali le richieste di Change da parte del cliente, contratti di manutenzione, licenze software, Service Level Management, Configuration Management, Availability Management, Financial Management for IT Services, IT Service Continuity Management.



Tipi differenti di Desk

Molti Call Center o Help Desk si sono naturalmente evoluti verso il Service Desk per migliorare ed estendere il livello complessivo del servizio offerto ai clienti ed al business.

Tutte e tre le funzioni condividono caratteristiche comuni: esse rappresentano il fornitore dei servizi al cliente e all'utente finale (interno od esterno).

Operano sul principio che la soddisfazione del cliente e la sua percezione del servizio sono critiche poiché queste dipendono da un'efficace fusione di persone, processi e tecnologie per fornire un servizio di business.



Strutture: locale, centralizzato e virtuale

Locale:

- »» Tradizionalmente le organizzazioni hanno creato dei desk di supporto locale per andare incontro alle esigenze dei business locali.
- »» On site support
- »» Se una azienda deve mantenere molti desk di supporto locale, è importante che siano introdotti degli standard operativi. Considerazioni includono:
 - Stabilire processi comuni e procedure comuni
 - Rendere note le competenze locali agli altri SD
 - Adottare stessi processi di escalation, tipi di classificazione, livelli di gravità, priorità e stati (vedere Incident Management)

Strutture: locale, centralizzato e virtuale

Centralizzato:

- »» I LSD sono pratici ma, nel caso di molteplici ubicazioni, si verifica spesso il problema di duplicazione delle competenze e delle risorse che può diventare particolarmente costoso.
- »» Se il tipo di supporto lo permette e se è tecnicamente possibile può essere conveniente creare un CSD. In questa opzione, tutte le richieste di servizio vengono indirizzate ad una unica locazione fisica centralizzata.
- »» Benefici possono essere:
 - Ridurre i costi operativi
 - Fornire una solida panoramica gestionale
 - Migliorare l'impiego delle risorse disponibili

Strutture: locale, centralizzato e virtuale

Virtuale:

- »» Spesso l'ubicazione dei SD e dei servizi ad essi associati sono “non materiali”, a causa dei progressi fatti nelle performance delle reti e delle telecomunicazioni.
- »» Il VSD può essere situato ed acceduto da qualsiasi luogo nel mondo.
- »» Il VSD apporta benefici simili ai CSD. La principale restrizione in termini operativi per il VSD emerge quando è necessaria la presenza fisica di uno specialista o di un addetto alla manutenzione.



Strutture: locale, centralizzato e virtuale

Ovviamente, vi saranno alcuni aspetti del servizio che richiederanno un supporto on-site. Questo è il motivo per cui molte organizzazioni combinano desk locali con desk centralizzati o virtuali.



Service Desk: Considerazioni

Creare un SD non è semplice. Alcuni suggerimenti:

- »» Identificare e capire le esigenze del business
- »» Impegno da parte del Management, budget e risorse devono essere messi a disposizione.
- »» Processi e procedure devono essere implementati, strumenti, ruoli e responsabilità devono essere chiaramente definiti.
- »» Assicurarsi che la soluzione proposta sia in linea con la strategia di supporto al servizio.
- »» Identificare, raggiungere e comunicare i successi ottenuti.
- »» Definire chiaramente gli obiettivi ed i risultati voluti.

Service Desk: Considerazioni

- »» Partire in modo semplice: non tentare di fare tutto assieme ma utilizzare un approccio graduale.
- »» Coinvolgere e consultare clienti ed utenti per utilizzare un linguaggio comune. Discutere con loro le aspettative e spiegare loro gli obiettivi ed i compiti del SD.
- »» “Vendere” i benefici allo staff di supporto. Spiegare loro che uno SPOC sarà utile anche a loro perché avranno più tempo per dedicarsi alla loro attività.
- »» Formare lo staff IT per renderlo uno staff di servizi. La comunicazione è uno dei fattori più critici di successo.
- »» Istruire i clienti e gli utenti nell’uso del nuovo servizio e dei suoi benefici.



Service Desk: Considerazioni

Chiedersi: è così che vorrei essere trattato?



Sommario

»» Obiettivi

- Fornire uno SPOC
- Veloce ripristino del normale livello di servizio
- Supporto di alta qualità

»» Responsabilità

- Ricevere, registrare e tracciare tutte le chiamate
- Escalation e Referral
- Ruolo chiave nella gestione del ciclo di vita degli Incidenti

»» Call Center, Help Desk, Service Desk

»» Locale, Centralizzato, Virtuale

»» Il Service Desk è una **funzione** e non un **processo**.

Sommario

- »» E' fondamentale che le esigenze e gli obiettivi di business siano chiaramente definiti e compresi.
- »» Ottenere il "commitment" da parte dei più alti livelli per il budget e le risorse.
- »» Guardare a dove si può avere un impatto positivo immediato.
- »» Comunicare chiaramente obiettivi e fornire report sui progressi fatti.
- »» Coinvolgere tutti, quando possibile, nella fase di design dei processi e delle procedure.
- »» Fornire formazione a tutti.
- »» Promuovere e vendere il proprio servizio.