

Il Service Desk

Obiettivi

Obiettivo del Service Desk è di fornire un punto di contatto unico per tutti gli utenti dei servizi IT. Esso si pone come interfaccia tra gli utenti ed i processi di Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management, Release Management, Service Level Management ed IT Service Continuity Management.

Responsabilità

Le responsabilità del Service Desk normalmente includono le seguenti:

- ✓ ricevere e classificare tutte le chiamate, o più in generale i contatti, da parte degli utenti;
- ✓ dare supporto iniziale agli utenti e fare il primo tentativo ad offrire una soluzione o un workaround;
- ✓ inoltrare tutti gli incidenti che non possono essere risolti direttamente ai gruppi di secondo livello di supporto e monitorarne lo stato;
- ✓ mantenere gli utenti informati dello stato delle loro richieste;
- ✓ informare gli utenti di eventuali cambiamenti nei servizi IT;
- ✓ fornire informazioni sulle necessità formative degli utenti dei Servizi IT rispetto ai servizi stessi;
- ✓ produrre reports per il management;
- ✓ confermare con gli utenti l'effettiva risoluzione degli incidenti.

Attività

Input

Gli input alle funzioni effettuate dal Service Desk includono le seguenti:

- ✓ informazioni sui cambiamenti ai Servizi IT (Forward Schedule of Changes o FSC);
- ✓ notifiche sulle Release;
- ✓ Service Level Agreements (SLA);
- ✓ Operating Level Agreements (OLA);
- ✓ i contratti con i fornitori (Underpinning Contracts o UCs);
- ✓ il catalogo dei servizi (Service Catalogue);
- ✓ le politiche sulla sicurezza (Security Policy);
- ✓ il piano di IT Service Continuity Management;
- ✓ spese per la gestione dei Service Desk.

Funzioni

Le funzioni effettuate dal Service Desk includono le seguenti:

- ✓ ricevere le chiamate (email, fax, etc...) degli utenti;

- ✓ registrare e tracciare tutti gli incidenti (e le lamentele);
- ✓ mantenere gli utenti informati sul progresso delle loro richieste;
- ✓ fare una valutazione iniziale della richiesta e fornire un primo supporto, se non è possibile fornire una risoluzione, inoltrare la richiesta al gruppo di supporto che può fornire la risoluzione;
- ✓ gestire il ciclo di vita delle richieste degli utenti
- ✓ gestire la chiusura delle richieste dell'utente confermando con lo stesso che la richiesta può essere chiusa;
- ✓ coordinare i vari gruppi di supporto (secondo e terzo livello di supporto);
- ✓ fornire suggerimenti su possibili miglioramenti dei servizi IT;
- ✓ contribuire ad identificare problemi nell'infrastruttura IT;
- ✓ evidenziare eventuali necessità di formazione degli utenti dei servizi IT.

Output

Gli output delle funzioni effettuate dal Service Desk includono i seguenti:

- ✓ registrazione degli incidenti;
- ✓ risoluzione di incidenti risolvibili dal Service Desk;
- ✓ User Satisfaction Surveys;
- ✓ notifica di Service Level Breaches;
- ✓ dati storici sul supporto;
- ✓ stime di costo del supporto.

Benefici

I benefici di un Service Desk includono i seguenti:

- ✓ migliore percezione dei servizi IT da parte degli utenti;
- ✓ maggiore accessibilità del supporto sui servizi IT grazie al punto di contatto unico;
- ✓ migliore qualità e velocità nel rispondere agli utenti;
- ✓ migliore utilizzo delle risorse dedicate al supporto;
- ✓ migliori informazioni di supporto al management;
- ✓ migliore comunicazione tra le componenti del supporto ai servizi IT.

Possibili Problemi

I possibili problemi nell'implementazione di un Service Desk includono i seguenti:

- ✓ mancanza di supporto da parte del Management;
- ✓ mancanza di comprensione del ruolo e dei benefici dell'implementazione del Service Desk;
- ✓ mancanza di strumenti adeguati per la gestione del Service Desk;
- ✓ resistenza al cambiamento delle pratiche lavorative;

- ✓ mancanza di orientamento agli utenti (servizio agli utenti non considerato prioritario);
- ✓ insufficiente o inadeguata diffusione di informazioni sul Service Desk agli utenti;
- ✓ mancanza di fondi adeguati per implementare il Service Desk;
- ✓ mancanza di competenze adeguate nel Service Desk.

Relazioni

Il Service Desk si relaziona con i seguenti processi:

- ✓ Incident Management
 - Il Service Desk e' il punto di contatto per gli utenti che segnalano incidenti nell'utilizzo dei servizi IT
 - Il Service Desk fornisce una valutazione iniziale degli incidenti
 - Il Service Desk svolge attivita' di coordinamento e comunicazione rispetto al processo di Incident Management
 - Il Service Desk produce reports sul processo di Incident Management
- ✓ Problem Management
 - Il Service Desk puo' identificare problemi nell'infrastruttura IT
 - Il Service Desk utilizza il Known Error Database, gestito dal processo di Problem Management, nella valutazione degli incidenti
- ✓ Change Management
 - Il Service Desk utilizza le informazioni prodotte dal processo di Change Management per informare gli utenti dei cambiamenti all'infrastruttura che li riguardano
 - Il Service Desk utilizza le informazioni prodotte dal processo di Change Management per valutare gli incidenti che possano essere generate a seguito di cambiamenti nell'infrastruttura IT
- ✓ Configuration Management
 - Il Service Desk utilizza il CMDB, gestito dal processo di Configuration Management, nella valutazione dell'impatto e nell'analisi degli incidenti
- ✓ Release Management
 - Il Service Desk utilizza le informazioni prodotte dal processo di Release Management per informare gli utenti sulle nuove release
- ✓ Service Level Management
 - Il Service Desk fornisce supporto secondo i livelli di servizio stipulati dal Service Level Management
- ✓ IT Service Continuity Management
 - Il Service Desk utilizza il piano di ITSCM per poter supportare il business in caso di eventi di discontinuita' previsti dal piano.

Implementazione

Fattori Critici di Successo

I fattori critici di successo nell'implementazione di un Service Desk includono i seguenti:

- ✓ comprensione delle necessità del business;
- ✓ comprensione delle necessità degli utenti;
- ✓ volontà di investire in formazione per lo staff del Service Desk;
- ✓ obiettivi definiti in modo chiaro;
- ✓ livelli di servizio realistici, chiari e condivisi.

Costi

I costi necessari per implementare e gestire un Service Desk possono includere i seguenti:

- ✓ Costo del personale che lavora al Service Desk, sia come costo iniziale (costi di assunzione, etc..) che operativo (stipendi, etc...).
- ✓ Costo dei locali utilizzati dal Service Desk, sia iniziali (arredamento, etc...) che operativi (affitto, luce, telefono, etc...)
- ✓ Costo degli strumenti software di gestione del Service Desk, sia iniziali (acquisto licenze software, etc...) che operativi (costi di assistenza, etc...)
- ✓ Costo dell'Hardware a supporto del Service Desk, principalmente come costo iniziale (acquisto e messa in opera) ma con possibile elementi di costo operativo (contratti di assistenza, etc...)
- ✓ Costi del training, sia iniziali (training iniziale, etc...) che operativi (corsi di perfezionamento, etc...)
- ✓ Costi per consulenza esterne, normalmente iniziali, per il set up dei processi, ma a volte anche operativi, nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi

Metriche

Alcune metriche che possono essere utili per misurare le performance di un Service Desk sono le seguenti:

- ✓ Numero di chiamate al Service Desk che non sono state riferite a gruppi di supporto esterno (non sono state scalate) al mese, per misurare il carico di lavoro;
- ✓ % di chiamate al Service Desk risolte al momento del contatto, per misurare l'aderenza del Service Desk alla situazione ideale, cioè di poter risolvere tutte le chiamate "al volo";
- ✓ risultato dei customer satisfaction surveys, effettuati mensilmente su un campione significativo di chiamate, per misurare la customer satisfaction;
- ✓ % di chiamate che sono andate oltre il livelli di servizio stipulate (SLAs) al mese, per misurare la capacità di performare secondo i livelli di servizio stipulati.