

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Pianificare la funzione di problem management, individuando e allocando le risorse adeguate, definendo strumenti e procedure, curandone il coordinamento e realizzando audit per la gestione e la minimizzazione dei rischi

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Gestione della funzione Problem Management: **5 casi**

Dimensione 2 - Audit e interventi correttivi: **3 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Diagnosticare e risolvere problemi e provvedere alla loro registrazione e classificazione, utilizzando, laddove necessario, procedure di recovery con il minimo tempo di fermo e curando il deployment di sistemi di conoscenze basati sulla ricorrenza di errori

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Gestione del problema: **4 casi**

Dimensione 2 - Gestione del Sistema di conoscenza: **4 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Pianificare la funzione di problem management, individuando e allocando le risorse adeguate, definendo strumenti e procedure, curandone il coordinamento e realizzando audit per la gestione e la minimizzazione dei rischi

1 - GESTIONE DELLA FUNZIONE PROBLEM MANAGEMENT

Grado di complessità 4

1.4 GESTIONE DEI COSTI

Definire le attività e i costi della manutenzione preventiva e correttiva garantendo i livelli di servizio

Grado di complessità 3

1.3 DEFINIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

Definire gli aspetti organizzativi della gestione di incidenti, manutenzione e problemi (es.: specialisti, distribuzione geografica, logistica, pezzi di ricambio), interagendo con tutti i livelli organizzativi per garantire che vengano messe a disposizione risorse interne o esterne in numero adeguato a ridurre al minimo le interruzioni di servizio

1.3 GESTIONE DI RISORSE STRUMENTI E MEZZI

Schedulare la disponibilità di risorse umane addestrate, strumenti, e dispositivi per le attività di manutenzione, bilanciando costi e rischi e rendendo disponibili strumenti diagnostici (es.: apparecchiature di prova, programma di diagnostica, database di errori noti)

Grado di complessità 2

1.2 PIANIFICAZIONE DELLA FUNZIONE DI PROBLEM MANAGEMENT

Pianificare processi, procedure e sistemi per la gestione di incidenti, manutenzione e problemi applicando best practice e standard nell'erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL)

Grado di complessità 1

1.1 GESTIONE DEL CICLO DI VITA DEGLI INCIDENTI E COSTRUZIONE DEI PROCESSI DI ESCALATION

Gestire il ciclo di vita di incidenti e problemi costruendo il processo di escalation e assicurando che a ciascun incidente vengano applicate le risorse appropriate

2 - AUDIT E INTERVENTI CORRETTIVI

Grado di complessità 3

2.3 OTTIMIZZAZIONE DELLE PERFORMANCE

Ottimizzare le performance di sistemi e componenti nell'infrastruttura complessiva a fronte dei risultati dell'audit

Grado di complessità 2

2.2 DEFINIZIONE DELLA RECOVERY

Definire la recovery (procedure di contenimento) a fronte dei risultati dell'audit con il minimo tempo di fermo assicurando l'adozione di misure adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi (work-around, ecc.)

Grado di complessità 1

2.1 ATTIVITÀ DI AUDIT DI GESTIONE DEL RISCHIO

Condurre audit di gestione del rischio agendo per contenere le conseguenze di incidenti e guasti e valutando i risultati dell'audit

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di incidenti e problemi
- Budget
- Livelli di servizio da garantire (SLA)
- Incidents Database
- Solved Incident
- Standard nella gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Risorse umane, strumenti, dispositivi per le attività di manutenzione
- Apparecchiature diagnostiche

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Procedure di gestione dell'incidente definite
- Procedure di escalation del problema definite
- Processi di escalation definiti
- Struttura organizzativa del problem management definita

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

- 1.** L'intero insieme delle tipologie di servizio
- 2.** L'insieme delle tipologie di problema in un contesto complesso
- 3.** Un set di casi aziendali

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

- 1.** Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione e disponibilità, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato, sulla base di un problema in contesto complesso e del set dato. definizione del ciclo di vita degli incidenti con costruzione del processo di escalation, definizione della modalità di Audit per ottimizzare e definire recovery, work-around, e misure adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi
- 2.** Colloquio tecnico relativo alla costruzione dei processi di gestione dell'incidente e di escalation

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

del problema con definizione di una struttura organizzativa a supporto

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Diagnosticare e risolvere problemi e provvedere alla loro registrazione e classificazione, utilizzando, laddove necessario, procedure di recovery con il minimo tempo di fermo e curando il deployment di sistemi di conoscenze basati sulla ricorrenza di errori

1 - GESTIONE DEL PROBLEMA

Grado di complessità 4

1.4 ADOZIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE

Adottare le misure preventive definite e adeguate ad anticipare, indagare e risolvere i problemi nei sistemi e nei servizi

Grado di complessità 3

1.3 ANALISI DELL'IMPATTO DEL PROBLEMA

Analizzare l'impatto dei guasti dell'infrastruttura sui processi monitorando i progressi dell'anomalia durante il ciclo di vita dell'incidente o del problema e comunicare in modo efficace con le parti interessate

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE DELLA PROCEDURA DI CONTENIMENTO (RECOVERY)

Provvedere alla recovery (procedura di contenimento) con il minimo tempo di fermo applicando metodi adeguati (es.: riparando, sostituendo, riconfigurando, applicando fix, effettuando workaround)

Grado di complessità 1

1.1 GESTIONE DELL'INCIDENTE

Identificare gli incidenti software e/o hardware classificandoli e ordinandoli secondo priorità e risolvere gli incidenti software e/o hardware, utilizzando programmi diagnostici o apparecchiature di prova (e, se necessario, "scalando" il problema)

2 - GESTIONE DEL SISTEMA DI CONOSCENZA

Grado di complessità 3

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

2.3 DEFINIZIONE DEI RIMEDI PREVENTIVI

Definire i rimedi e le misure preventive analizzando modelli e tendenze dei problemi ricorrenti e comuni

Grado di complessità 2

2.2 AGGIORNAMENTO DELLE PROCEDURE DI ESCALATION

Aggiornare le Procedure di escalation all'interno dell'organizzazione

2.2 DEFINIZIONE DEL PROCESSO DI RISOLUZIONE

Definire il processo di risoluzione dei problemi dall'identificazione alla risoluzione definitiva dell'errore passando per l'applicazione di un possibile work-around

Grado di complessità 1

2.1 DEPLOYMENT DEL SISTEMA DI CONOSCENZA

Effettuare il deployment di un sistema di conoscenza basandolo sulla ricorrenza di errori comuni e sulla definizione delle opportune procedure di escalation e risoluzione

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie di incidenti e problemi
- Procedure di contenimento e recovery (workaround)
- Livelli di servizio da garantire (SLA)
- Incidents Database
- Solved Incident
- Solution Documentation e Solution Specification
- Standard nella gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Analisi dell'impatto dell'incidente/problema svolta
- Monitoraggio dell'incidente/anomalia realizzato
- Sistema di conoscenze oggetto di deployment
- Processo di risoluzione definito
- Procedure di escalation aggiornate
- Azioni e rimedi preventivi definiti
- Incidents Database aggiornato
- Solved Incident aggiornato
- Solution Documentation, Up -to-date Solution realizzate

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tipologie di servizio
2. L'insieme delle tipologie di problema in un contesto complesso

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione complesso, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato, sulla base del set dato, classificazione dell'incidente e impostazione della sua risoluzione, applicando il metodo

ADA.14.01.17 - GESTIONE DEI PROBLEMI IN AMBITO ICT

adeguato con il minimo periodo di interruzione

2. Colloquio tecnico relativo all'costruzione di un sistema di conoscenze con la definizione e descrizione di azioni e rimedi preventivi applicabili agli incidenti su contesti con business VBF che necessitano tempi di ripristino immediati

FONTI

Norma ISO/IEC 20000 (gestione dei servizi IT (IT Service Management))

ITIL® Foundation, ITIL 4 edition

Norma UNI 16234:2019 (e-CF versione 4.0)

Repertorio delle Qualificazioni Regione FVG

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil> (Axelos - Global Best Practice)

<https://www.axelos.com/itil-4>

<https://www.itsmfi.org/> (IT Service Management Forum)