

# Un esempio di Audit presso un Centro Assistenza Clienti

a cura di **Natale Prampolini**,

LA ISO27001, CISA, CISM, ITIL, ISO20000

- Organizzazione del CAC nell'azienda
- Ruoli e responsabilità.
- Modelli di riferimento, ITIL e ISO 20000.
- Governance, organizzativo e tecnologico
- Definizione ed esame dei SLA e degli OLA.
- Analisi dei risultati
- Ipotesi per una check-list per audit.

## Definizioni:

- Centro Assistenza Clienti
- Contact Center
- Call Center
- Customer Care
- Help Desk
- Service Desk
- Ufficio Relazioni Pubbliche

## ***Customer Relationship Management***

- 1. CRM operativo: soluzioni metodologiche e tecnologiche per automatizzare i processi di business che prevedono il contatto diretto con il cliente.*
- 2. CRM analitico: procedure e strumenti per migliorare la conoscenza del cliente attraverso l'estrazione di dati dal CRM operativo, la loro analisi e lo studio revisionale sui comportamenti dei clienti stessi.*
- 3. CRM collaborativo: metodologie e tecnologie integrate con gli strumenti di comunicazione (telefono, fax, e-mail, ecc.) per gestire il contatto con il cliente.*

## ■ Obiettivo del Service desk:

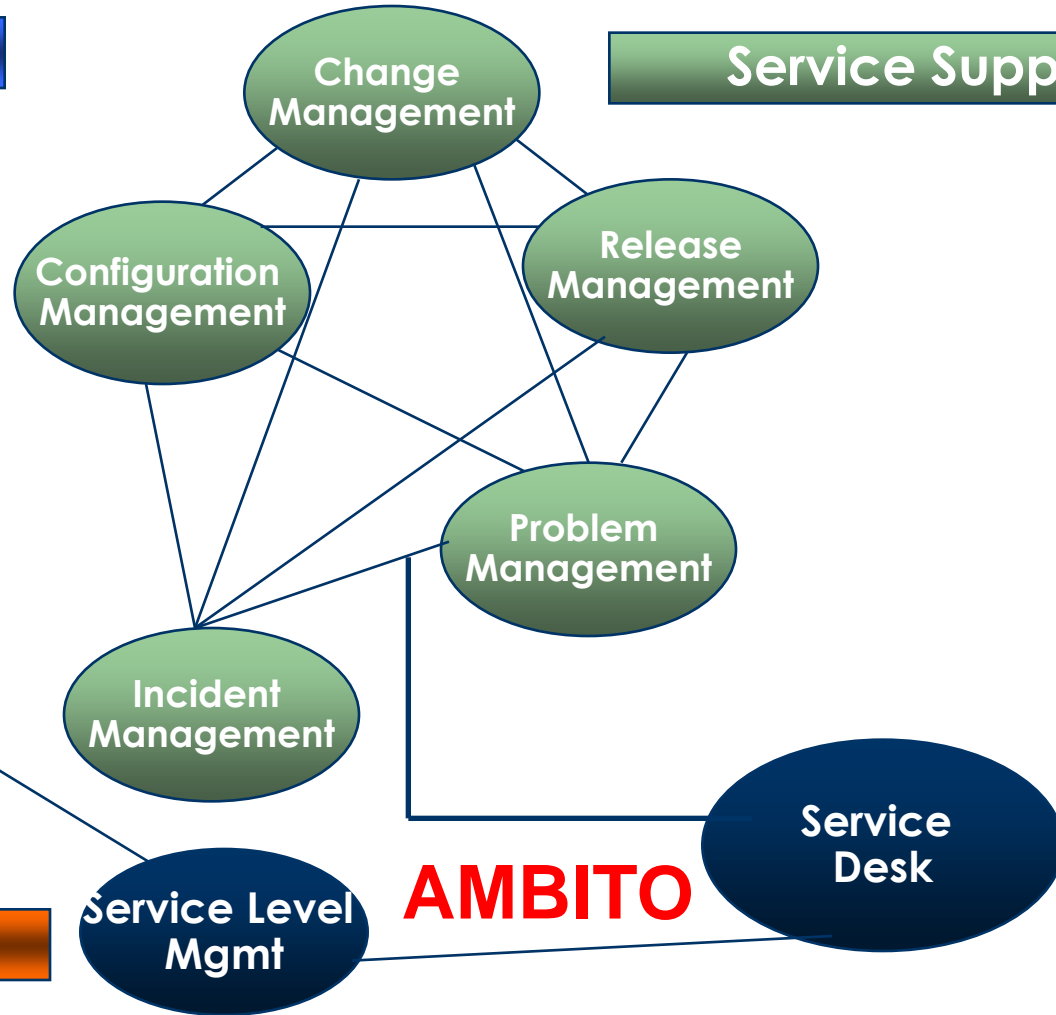
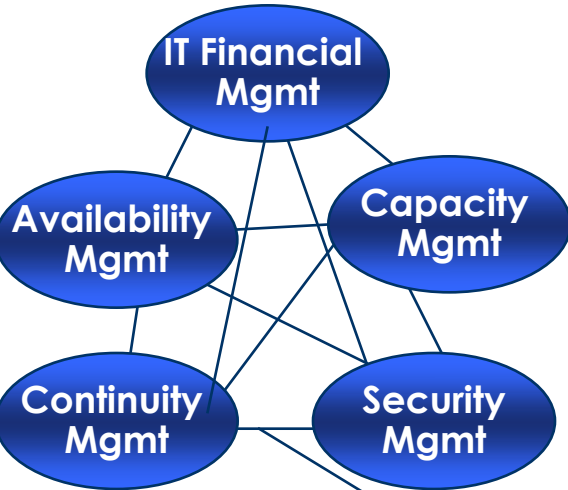
- Fornire agli utenti uno SPOC (single point of contact) che informi, supporti e guidi l'utente in modo che a fronte di anomalie sia possibile ripristinare la normale operatività dell'utente stesso.

## ■ Attività:

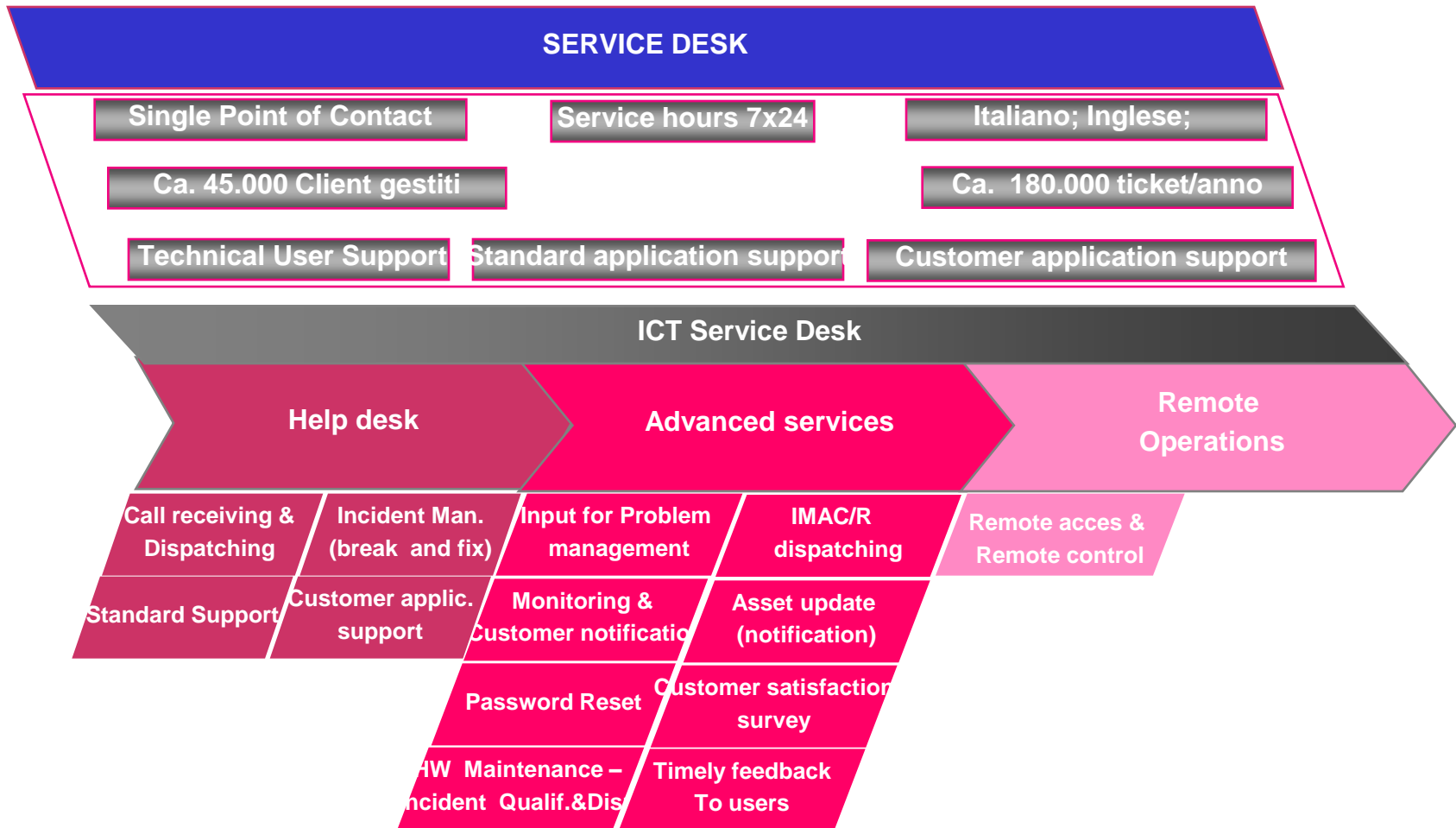
- Gestire il ciclo di vita degli Incidenti e delle Richieste di Servizio fino alla loro chiusura;
- Mantenere una costante informazione per gli utenti relativamente allo stato delle richieste e degli incidenti;
- Classificare gli Incidenti riportati dagli utenti e tentarne una prima soluzione laddove possibile. Provvedere all'assegnazione degli incidenti non risolvibili direttamente alla corretta struttura;
- Fornire informazioni e analisi per il continuo miglioramento del servizio.

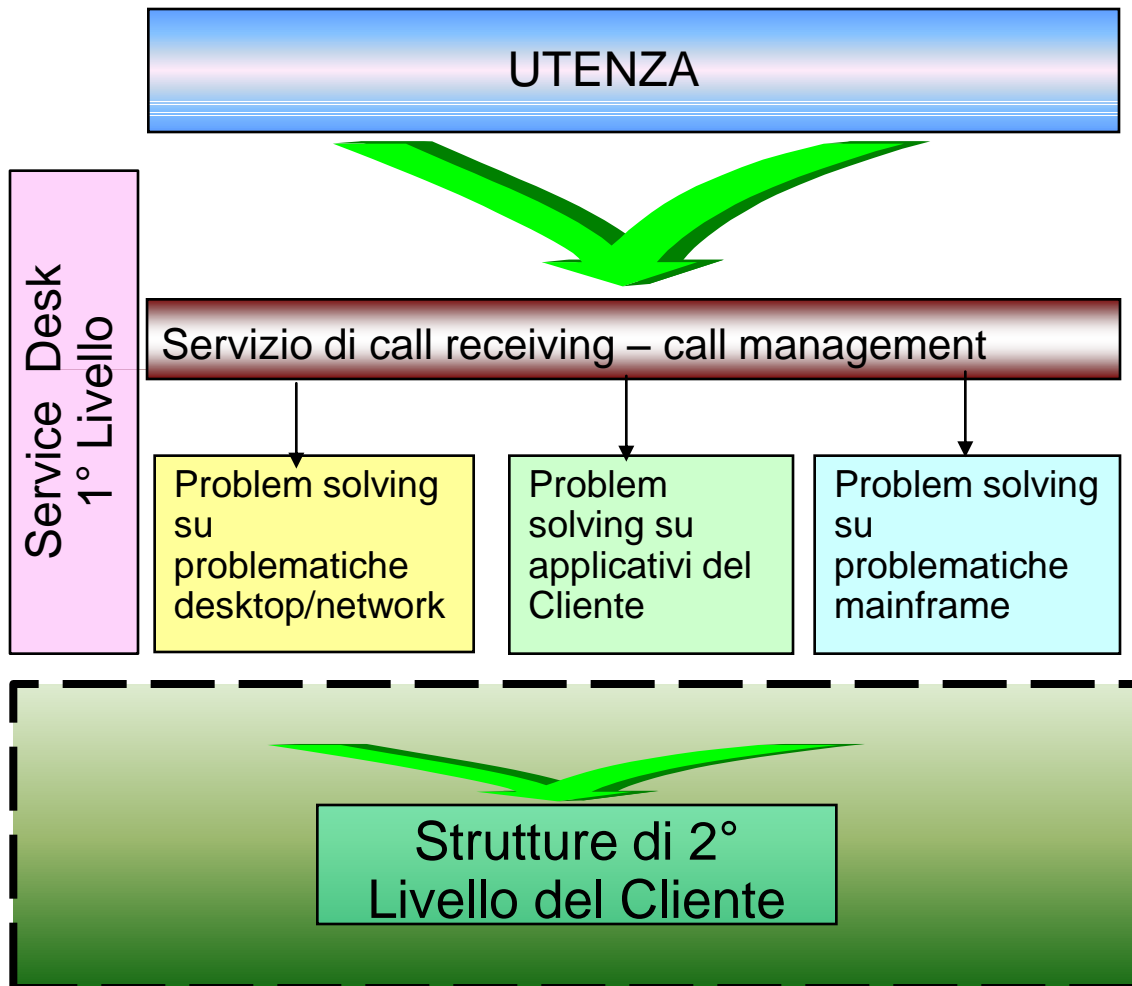
## Service Delivery

## Service Support



ITIL v.2





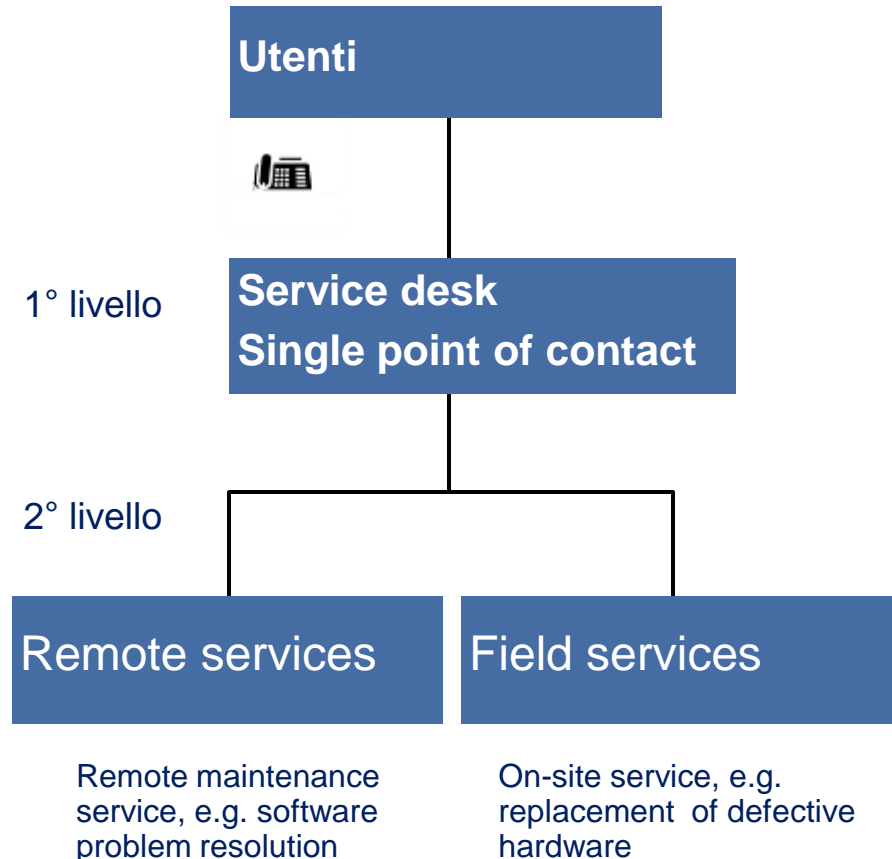
## Livelli di servizio

AC-01	% di chiamate abbandonate in coda operatore.	5%
AC-02	% di chiamate accolte dalla casella vocale	7%
AC-03	Tempo medio di permanenza dei messaggi nella casella vocale prima che l'Utente sia richiamato.	5 min
AC-04	% di messaggi nella casella vocale che permangono oltre un tempo stabilito (15 minuti) prima che l'Utente sia richiamato	10%
AC-06	% di risposta telefonica entro 30 secondi(dispatching)	80%
AC-07	% di risposta telefonica entro 30 secondi(SD business)	80%
AC-09	% di risposta telefonica entro 30 secondi(SD Premium)	90%
AC-11	% di risposta telefonica entro 20 secondi(SD Optimum)	90%
AC-08	% di ticket risolti al 1° livello (SD business)	60%
AC-10	% di ticket risolti al 1° livello (SD Premium)	70%
AC-12	% di ticket risolti al 1° livello (SD Optimum)	70%

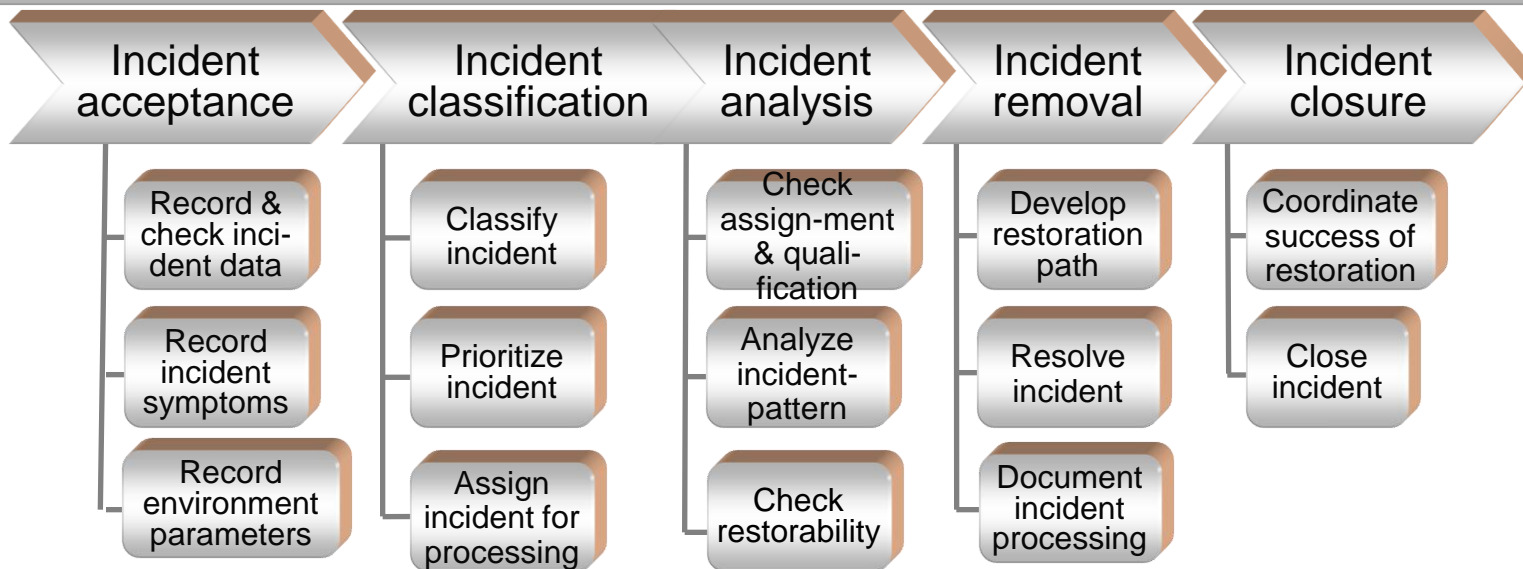


- Single point of contact multilingua
- Elevati livelli di servizio
- Cortesia ed esperienza
- Documentazione/analisi dei problemi
- Formazione continua per gli operatori
- Validi tools a supporto dell'attività degli operatori

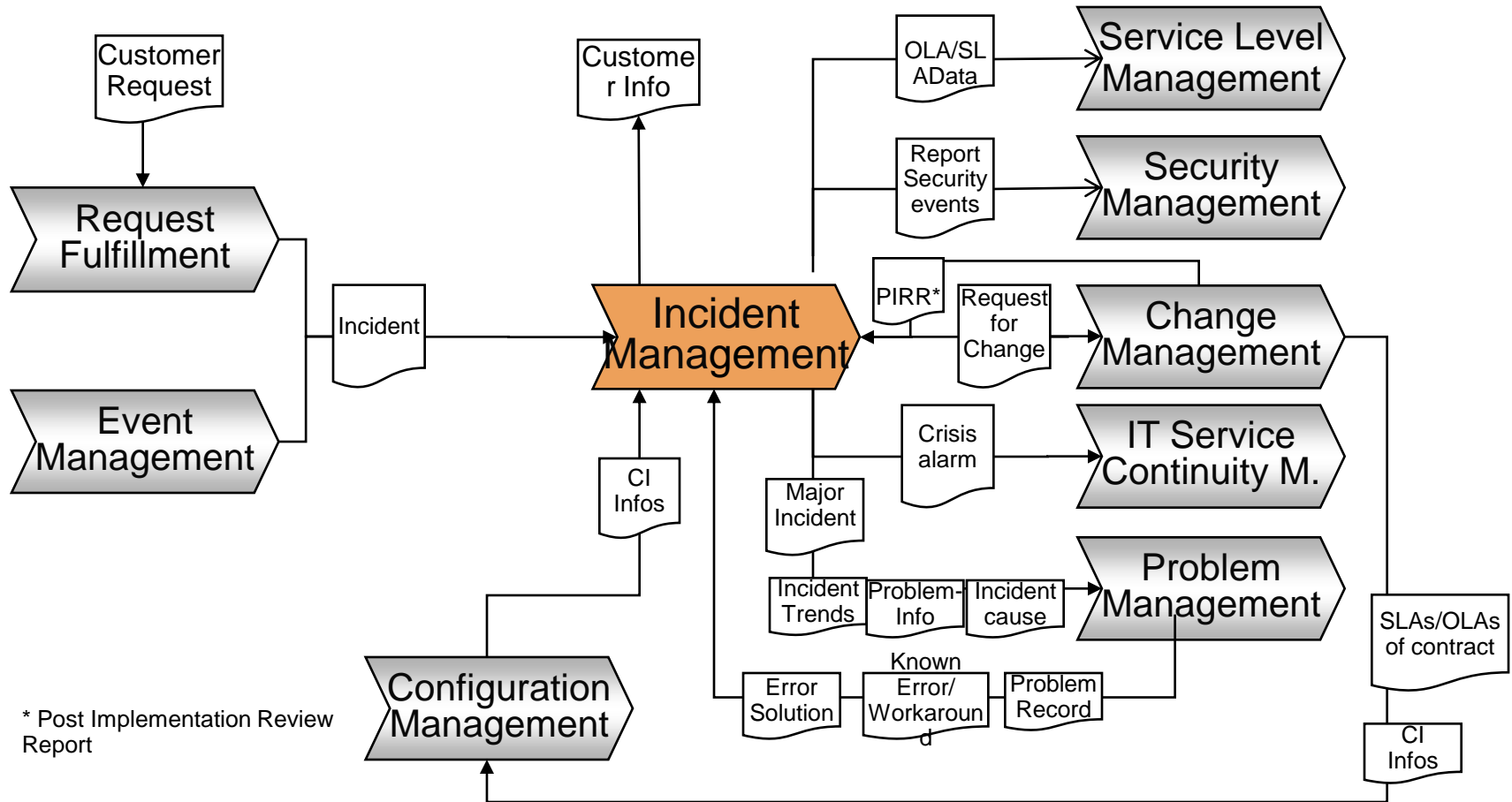
  
 Incremento della produttività dell'utente



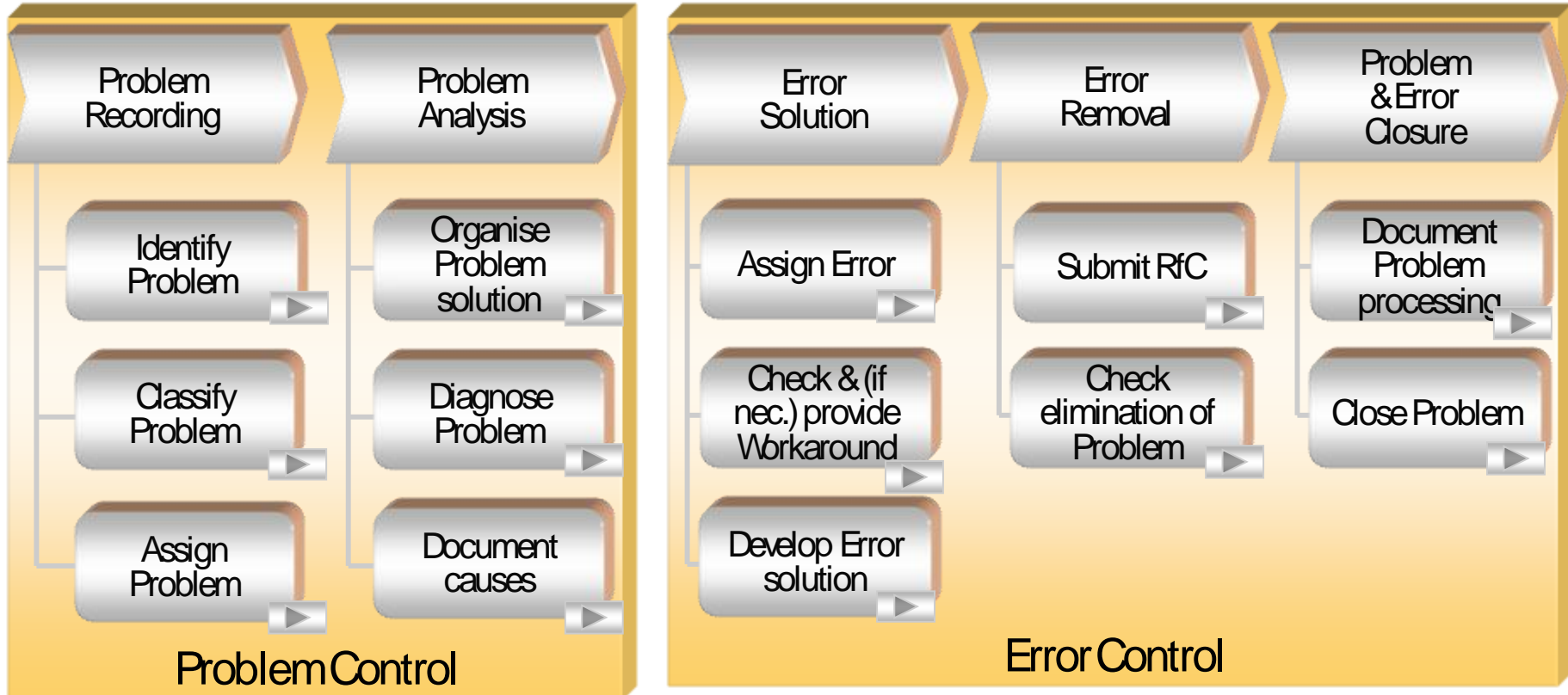
## Incident Management



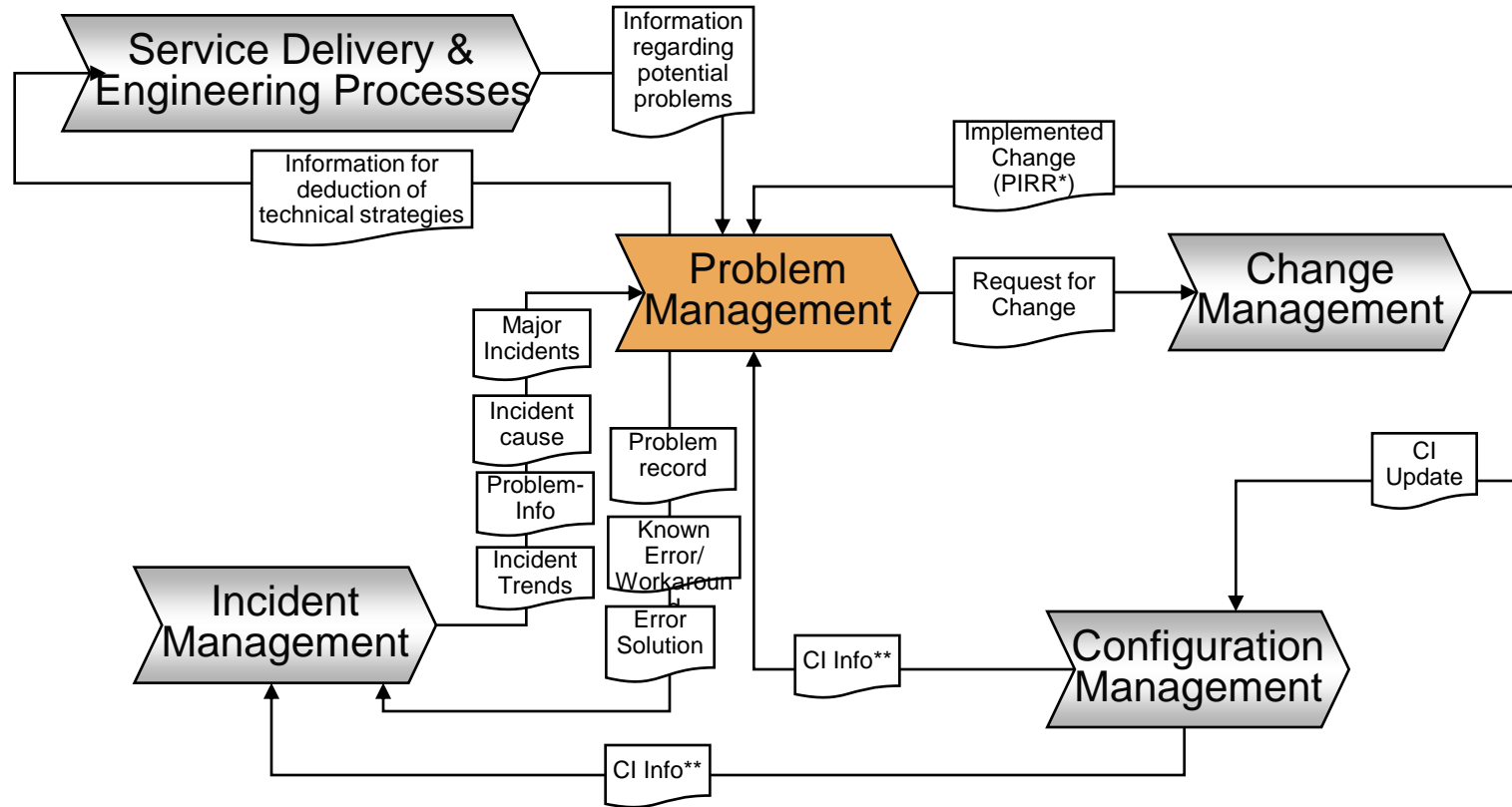
## Incident Monitoring & Escalation



### Problem Management

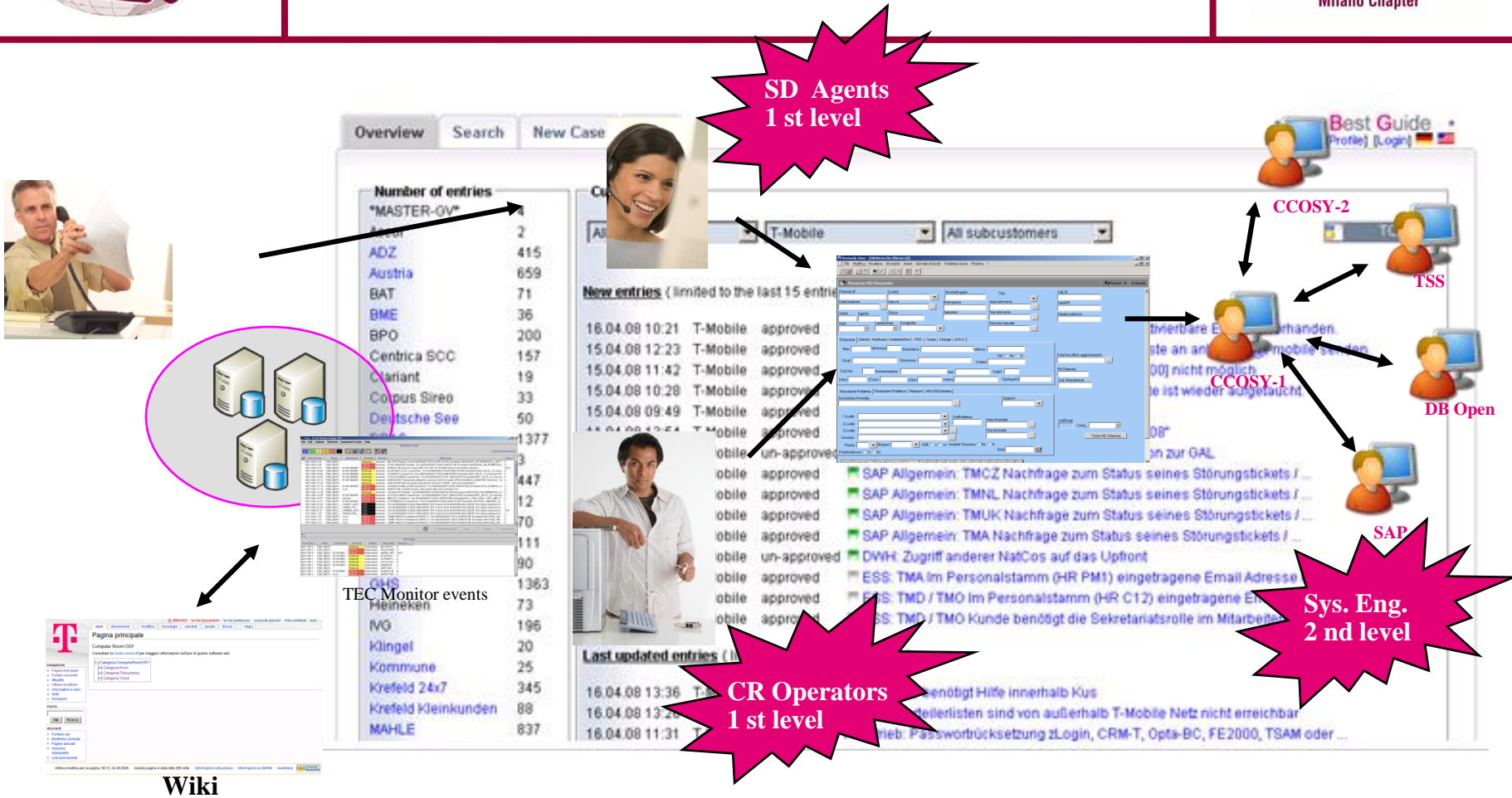


### Problem Monitoring & Escalation



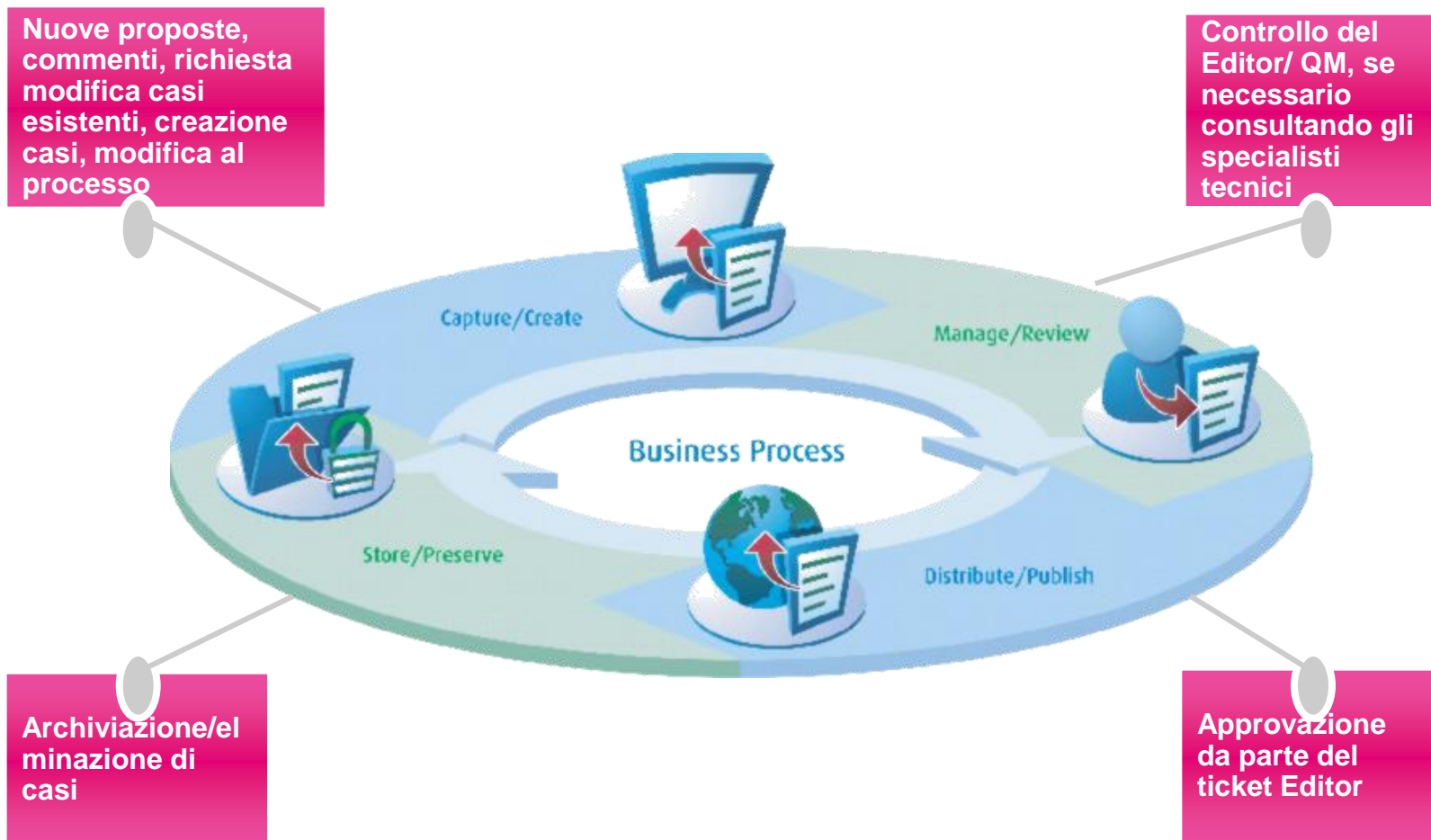
\* Post Implementation Review Report

\*\* CI = Configuration Item



► A supporto del KM viene utilizzato lo strumento del Cliente “Best cases” che consente la catalogazione “casi” risolti e la loro successiva ricerca





**Ruolo:** Chi lo ricopre

**User:** Tutti gli operatori dell'Help Desk

**Editor:** Operatore senior Help Desk (per i casi semplici e per aggiornamento informazioni di base)

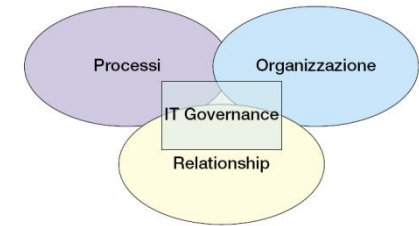
**Quality Manager:** Personale HD senior e cliente

## Responsabilità

- Ha accesso in lettura ai casi
  - Propone casi
  - Aggiunge commenti a casi esistenti
  - Propone modifiche a casi esistenti
- 
- Crea i casi
  - Controlla le proposte di casi formulate
  - Controlla/elimina i commenti a casi esistenti
  - Modifica i casi esistenti
  - Approva i casi
- 
- Supervisione del processo



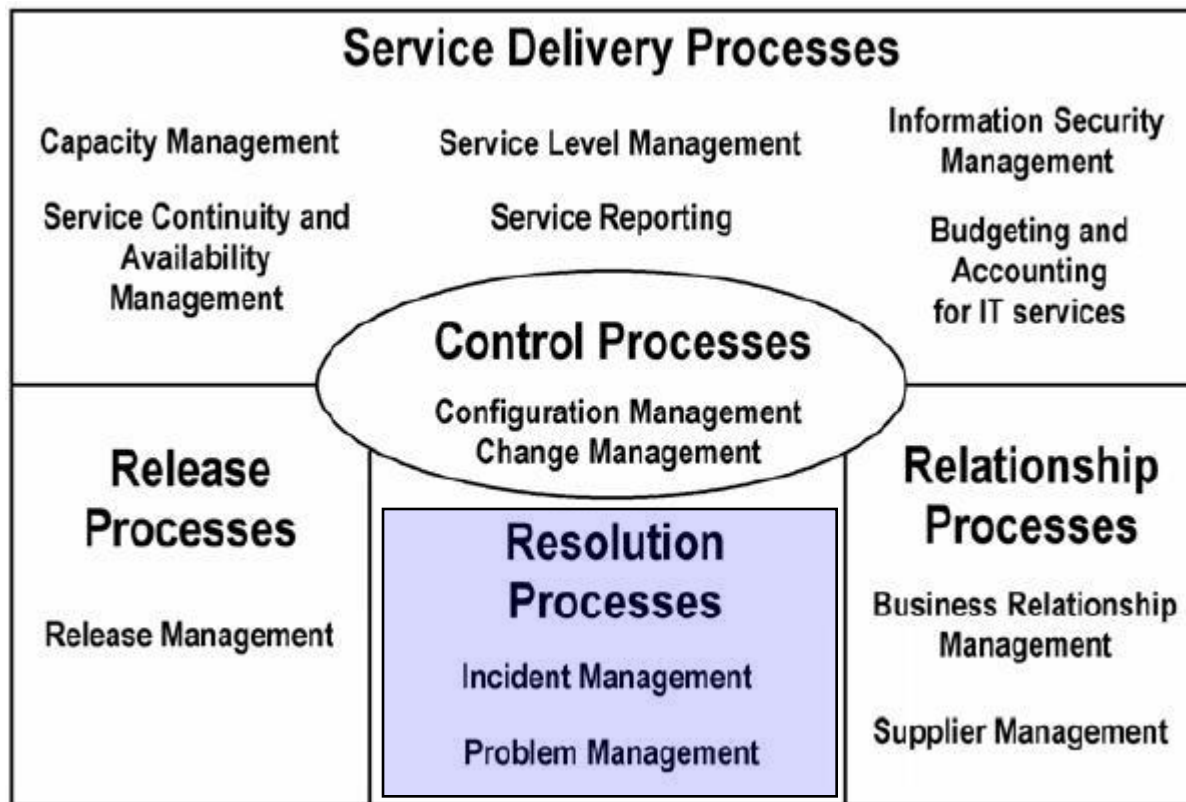
- Il servizio viene erogato utilizzando i prodotti di trouble ticketing e la strumentazione telefonica:
  - Esempio per Clienti di mercato
    - ARS Remedy locale
    - Centrale Telefonica Volp per IVR



- Chiara definizione dell'oggetto del servizio
- Definizione e staffing della struttura di governance (sia lato cliente che lato fornitore)
- Definizione di un processo condiviso per il change dei requirement del servizio o per l'attivazione di servizi on demand
- Tutti i deliverable, compresi operational e performance requirement devono essere sufficientemente descritti e compresi/sottoscritti dalle parti (chiara definizione degli SLA e relative penali)
- Realizzazione del sistema di misura delle performance
- Definizione di una procedura per la classificazione dei “problemi di servizio” basata sulla definizione degli “Sla qualitativi” e sulle lamentele dei Clienti

- Ogni mese viene prodotto un documento che sintetizza
  - risultati operativi del servizio (SLA e KPIs)
  - calcolo delle penali
  - volumi e fatturato
  
- Ogni mese viene svolto un incontro del Comitato di Gestione per la valutazione e condivisione del documento prodotto
  
- Ogni mese viene prodotto e condiviso il verbale del Comitato di Gestione

## ISO20000



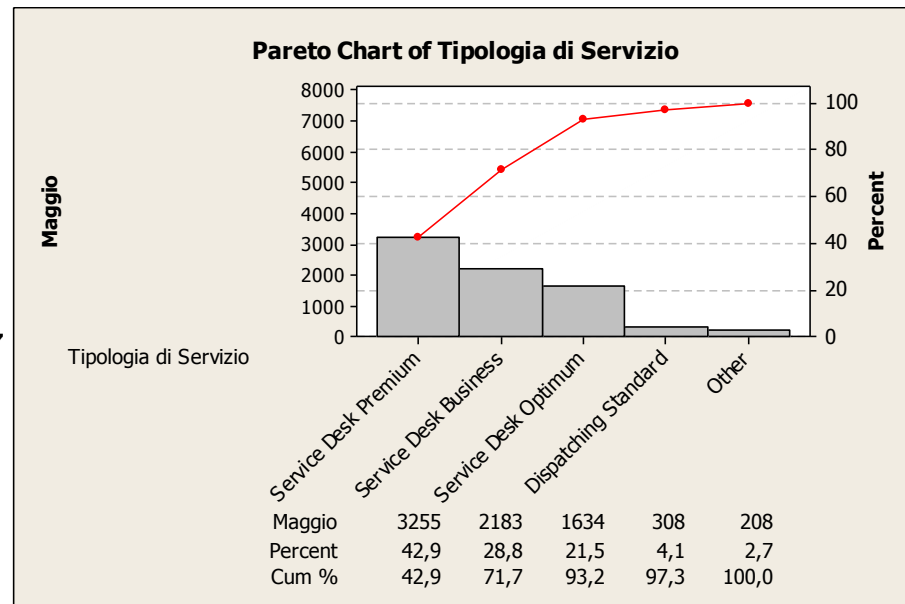
- Service Request: fornitura HW & SW
  - Richiesta del servizio
  - Verifica disponibilità
  - Definizione consegna
  
- Help Desk
  - Segnalazione problema
  - Soluzione o inoltro al 2° livello
  - Chiusura intervento

- Help Desk, tipologie di contratto:
  - Standard
  - Business
  - Premium
  - Optimum

Volumi gestiti Maggio 2010

## Ticket gestiti 7588 di cui

- **516 Dispatching**
  - 118 Dispatching Light
  - 33 Dispatching Light H24 7X7
  - 308 Dispatching Standard
  - 57 Dispatching Standard H24 7X7
  
- **7072 Service Desk**
  - 2183 Service Desk Business
  - 3255 Service Desk Premium
  - 1634 Service Desk Optimum



## SLA misurati Maggio 2010

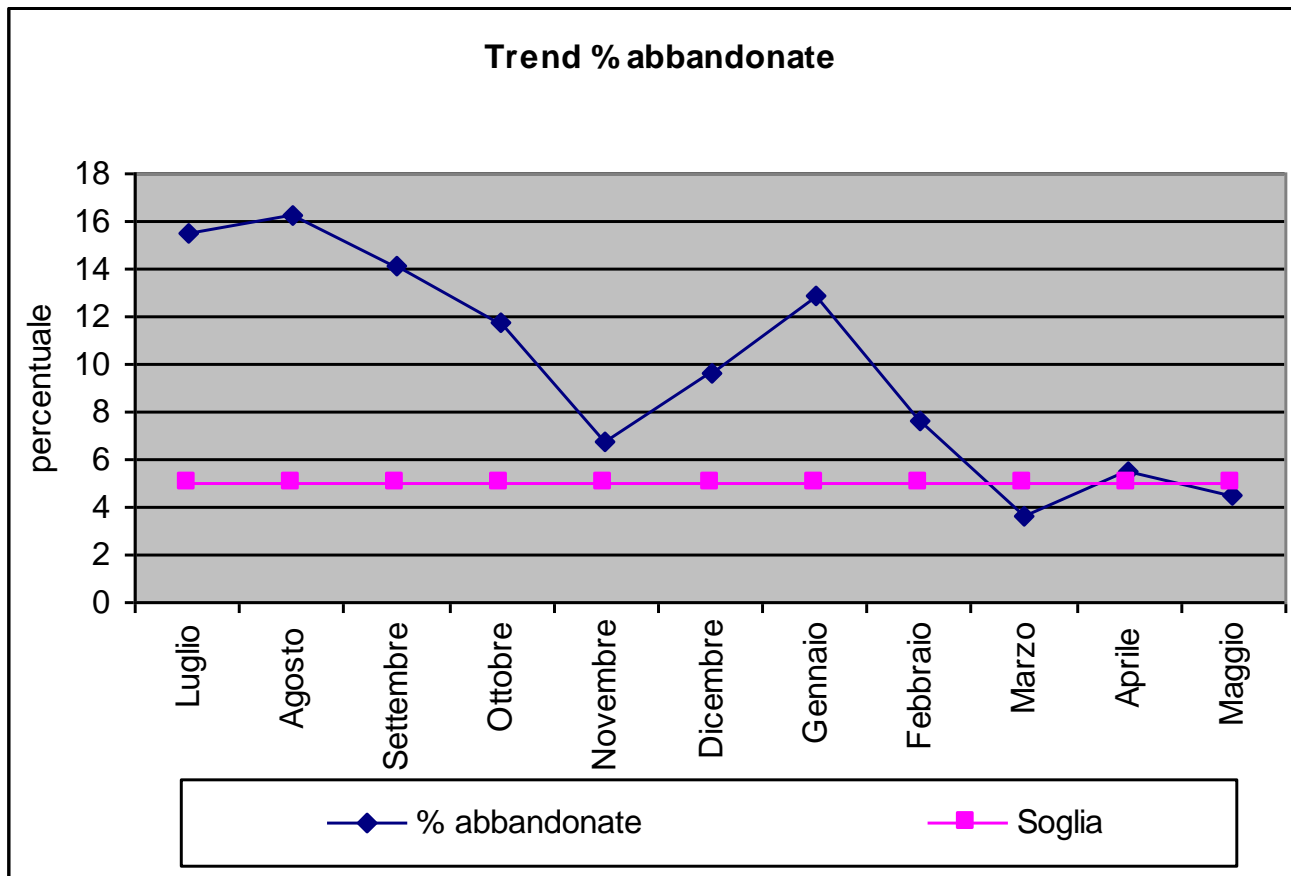
SLA Telefonici	Valori (%)	Target
% abbandonate	4,45	< 5%
% ticket in casella vocale	0,84	< 7%
tempo medio in casella vocale	4.20	< 5 minuti
% ticket in casella vocale oltre 15 minuti	5,41	< 10%
% risposta telefonica entro 30 secondi (Dispatching)	95,00	> 80%
% risposta telefonica entro 30 secondi (SD Business)	92,57	> 80%
% risposta telefonica entro 30 secondi (SD Premium)	94,69	> 90%
% risposta telefonica entro 20 secondi (SD Optimum)	91,15	> 90%



## SLA misurati Maggio 2010

SLA di risoluzione	Valori (%)	Target
% risol 1 liv Dispatching Light	100	Best effort
% risol 1 liv Dispatching Light H24	ND	Best effort
% risol 1 liv Dispatching Standard	23,97	Best effort
% risol 1 liv Dispatching Standard H24	100	Best effort
% risol 1 liv Service Desk Business	72,38	> 60%
% risol 1 liv Service Desk Optimum	57,38	> 70%
% risol 1 liv Service Desk Premium	86	> 70%

## Trend Analysis

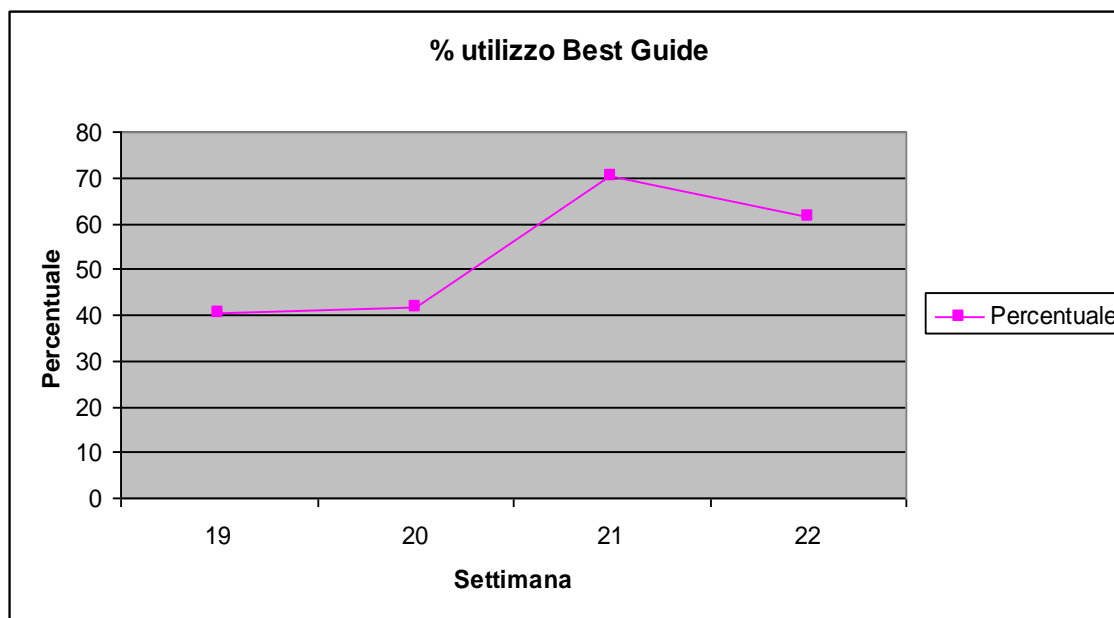


## SLA non misurati Maggio 2010

■ Servizio	■ Key Performance Indicator	■ Definizione Soglie SLA – su base mensile
■ Tutti i servizi	■ Percentuale di ticket passati ad un secondo livello sbagliato.	■ < 5%
■ Dispatching (incl. 7x24)		
■ Service Desk Business	■ Ticket passati impropriamente al 2 livello (in quanto risolvibili al primo livello)	■ < 2%
■ Service Desk Premium	■ Ticket passati impropriamente al 2 livello (in quanto risolvibili al primo livello)	■ < 2%
■ Service Desk Optimum	■ Ticket passati impropriamente al 2 livello (in quanto risolvibili al primo livello)	■ < 2%

## % utilizzo Best Guide Maggio 2010

- La percentuale di utilizzo dei case Best Guide del mese di Maggio è stata del 51,9%
- Nel grafico sotto riportato è indicata la percentuale di utilizzo di Best Guide nelle settimane di Maggio



**A volte i ticket non vengono gestiti utilizzando le informazioni a disposizione. Si raccomanda l'utilizzo dello strumento Best Guide per i servizi dove è implementato e di far presente quei casi che ne meritano il censimento: quanto più i casi sono frequenti tanto più è necessaria l'implementazione dello strumento.**

**Si ribadisce la necessità, per non perdere le conoscenze acquisite e per creare sinergia, di aggiornare i casi della Best Guide, quando si evidenziano situazioni o soluzioni nuove.**

**Si conferma la necessità di un reale coordinamento delle attività e degli operatori per rendere efficiente e migliorare il servizio erogato. Si ha l'impressione che a volte i coordinatori siano “fuori dal gioco”, se non altro per quegli aspetti che richiedono una conoscenza approfondita degli strumenti utilizzati oltre che dei processi di gestione dei ticket.**

Argomento	Dettagli
Definizione dell'oggetto del servizio	Contratti
Definizione del posizionamento del servizio in azienda	Organigramma
Rapporti con utenti interni ed esterni	Funzioni
Rapporti con 2 livello	Funzioni
Definizione dei livelli di servizio	SLA
Definizione degli strumenti di supporto	Applicativi
Base di conoscenza	CMDB
Valutazioni periodiche, serie storiche	OLA
Non Conformità e Azioni Correttive	Verbali periodici
Punti di miglioramento	Verbali periodici

**Grazie per l'attenzione.**

**Domande?**

[prampolini@ordine.ingegneri.vi.it](mailto:prampolini@ordine.ingegneri.vi.it)