

# Ambrogio: Disegno del Modello di Servizio

## INDICE

### **GLI OBIETTIVI**

### **IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

- Il Modello Logico del Servizio
  - o Funzione di Ambrogio
  - o Primo Livello supporto
  - o Secondo Livello di supporto
  - o Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
  - o I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale
- Il Modello Operativo del Servizio
  - o Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
  - o I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
  - o Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### **L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

- I Ruoli Organizzativi
- Mansioni e Attività
- Skill e Competenze

## GLI OBIETTIVI

OBIETTIVI	DESCRIZIONE
<p><b>GESTIRE LE SEGNALAZIONE PROVENIENTI DAL TERRITORIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>CREARE UN PUNTO DI CONTATTO</b> UNIVOCO CHE PRESID LA RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI PROVENIENTI DAL TERRITORIO.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>RAZIONALIZZARE LE MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SOGGETTI DA COINVOLGERE</b>, RIDUCENDO LE RIDONDANZE ED EVITANDO CHE SIANO INGAGGIATI DIVERSI INTERLOCUTORI SULLE STESSE PROBLEMATICHE.</li> </ul>
<p><b>OTTIMIZZARE L'ATTIVITA' DI RISOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI E LA RELATIVA COMUNICAZIONE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ATTIVARE EFFICACI CANALI DI COMUNICAZIONE CON GLI INTERLOCUTORI COINVOLTI AL FINE DI CONTROLLARE LO STATO DI AVANZAMENTO NELLA GESTIONE E RISOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI</li> <li><input type="checkbox"/> <b>ASSICURARE UN EFFICACE MECCANISMO DI FEEDBACK VERSO I SEGNALATORI, COMUNICANDO LO STATO DI LAVORAZIONE DELLA SEGNALAZIONE EFFETTUATA (ANALISI DEL PROBLEMA, PROGRAMMAZIONE, CHIUSURA).</b></li> </ul>
<p><b>OTTIMIZZARE I PROCESSI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> STANDARIDIZZARE I PROCESSI AL FINE DI <b>EROGARE UN SERVIZIO LA CUI EFFICACIA SIA VALUTABILE GRAZIE A SLA E KPI MISURABILI.</b></li> <li><input type="checkbox"/> VALORIZZARE I RUOLI E I COMPITI, ALL'INTERNO DELLA MACCHINA COMUNALE ALLARGATA, GRAZIE ALL'ATTIVITA' DI COORDINAMENTO SVOLTA DA AMBROGIO.</li> <li><input type="checkbox"/> MASSIMIZZARE LA <b>FOCALIZZAZIONE DEI DIVERSI SOGGETTI COINVOLTI SUL PROPRIO PERIMETRO OPERATIVO (ATTIVITÀ CORE).</b></li> </ul>
<p><b>ASSICURARE IL CONTROLLO CONTINUO DEL CICLO DI VITA DELLE SEGNALAZIONI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> MONITORARE COSTANTEMENTE LA PROGRAMMAZIONE/ESECUZIONE DEI DIVERSI INTERVENTI</li> <li><input type="checkbox"/> CONSOLIDARE IL CENSIMENTO DEGLI "OGGETTI" (MAPPATURA DELLE SEGNALAZIONI) E LE "ATTIVITA'" DI RESPONSABILITA' DEI DIVERSI SOGGETTI DELLA MCA AL FINE DI NEGOZIARE, NEL MEDIO-LUNGO PERIODO, STANDARD DI SERVIZIO SPECIFICI PER CIASCUNO DI ESSI.</li> </ul>

## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ **IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO**

#### ▪ Il Modello Logico del Servizio

- o Funzione di Ambrogio
- o Primo Livello supporto
- o Secondo Livello di supporto
- o Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
- o I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale

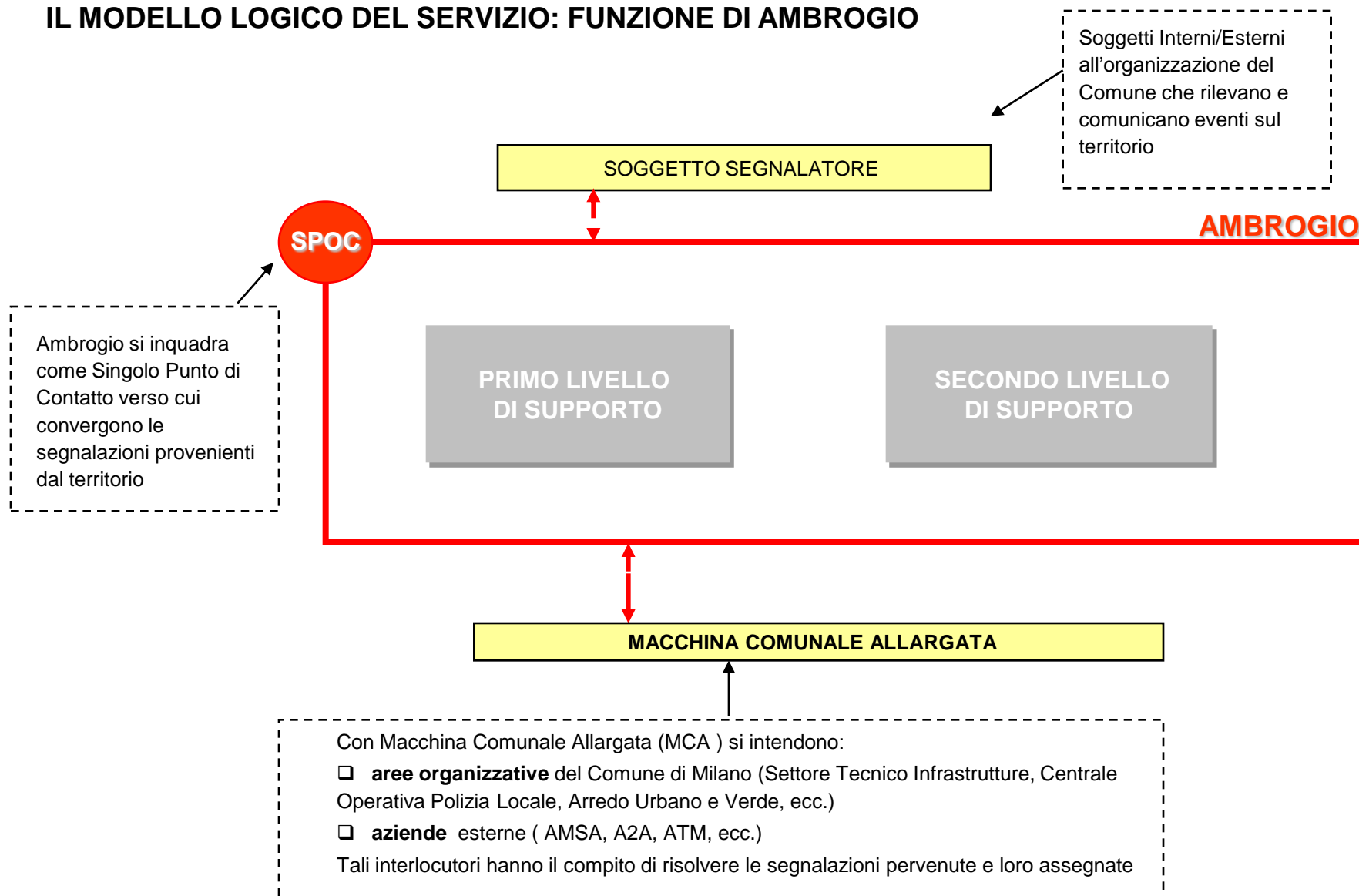
#### ▪ Il Modello Operativo del Servizio

- o Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
- o I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
- o Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

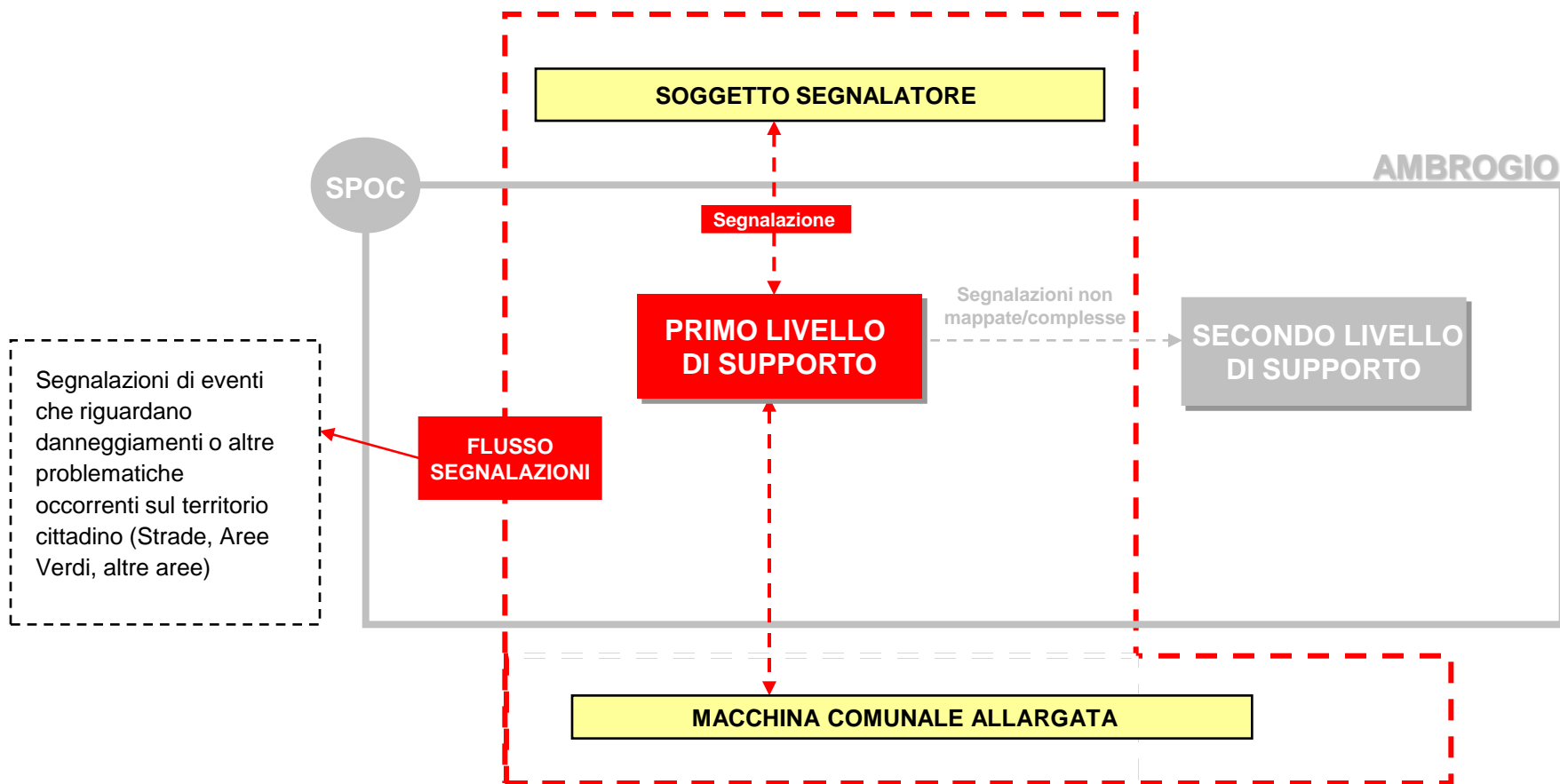
### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Mansioni e Attività
- Skill e Competenze

## IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: FUNZIONE DI AMBROGIO

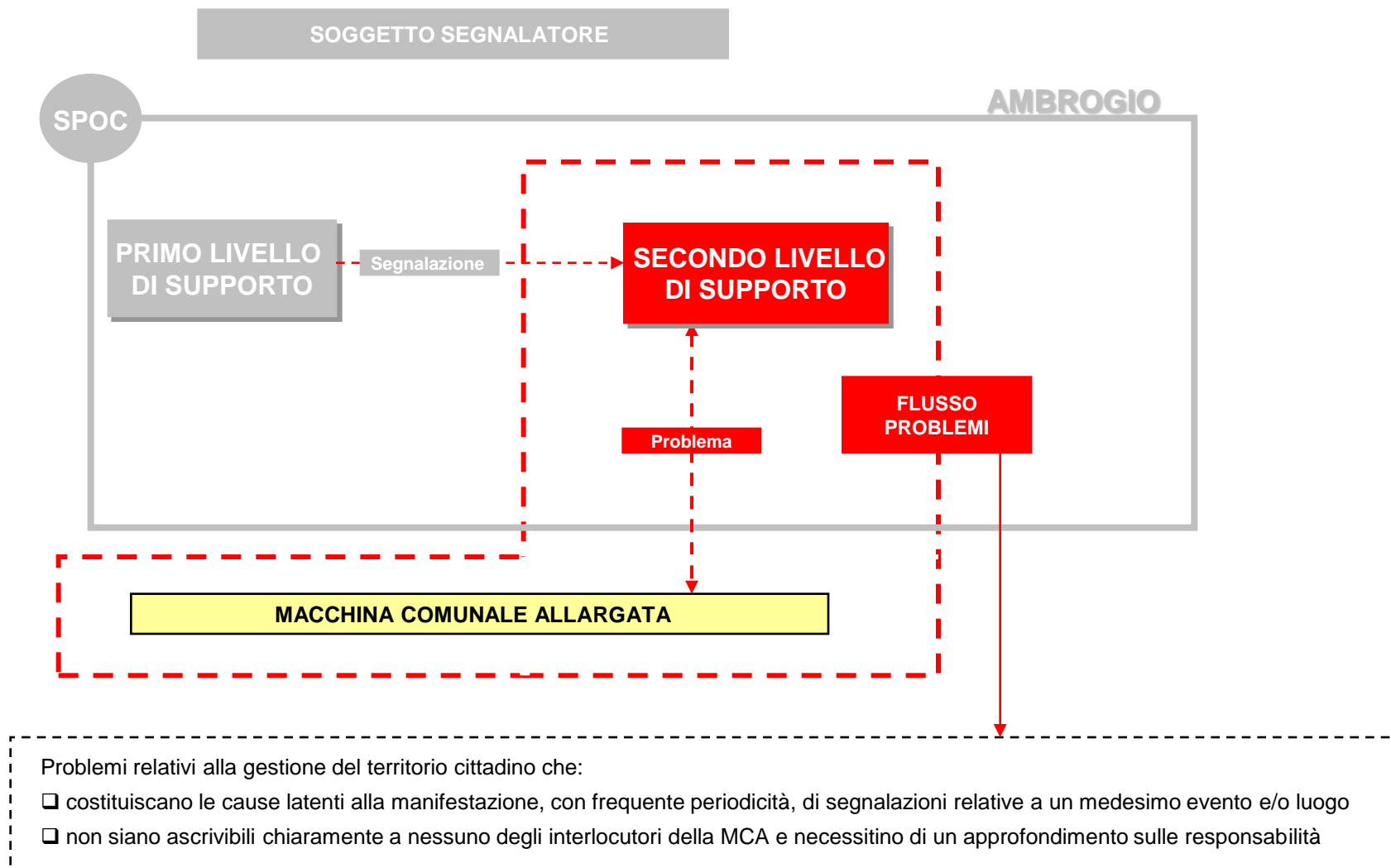


## IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: 1° LIVELLO DI SUPPORTO



## IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: 2° LIVELLO DI SUPPORTO

### Il Flusso dei Problemi



## IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: 2° LIVELLO DI SUPPORTO

*Le componenti logiche del Problem Management*



### Problem Management reattivo

- Analizzare periodicamente tutte le segnalazioni singole e ricorrenti e individuarne la root cause
- Gestire i Problemi (segnalazioni complesse) che hanno generato uno o più incident, fino alla loro soluzione definitiva

### Problem Management proattivo

- Analizzare report e trend sugli Incident e sui Problemi e individuare azioni preventive
- Analizzare gli scostamenti per indirizzare i Problemi complessi

### Gestione della Knowledge Base

- Mantenere aggiornata una Knowledge Base contenente informazioni su errori noti non ancora risolti, i rispettivi workaround e le soluzioni definitive o implementate



## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

#### ▪ Il Modello Logico del Servizio

- o Funzione di Ambrogio
- o Primo Livello supporto
- o Secondo Livello di supporto
- o Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
- o I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale

#### ▪ Il Modello Operativo del Servizio

- o Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
- o I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
- o Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Le Mansioni e Attività
- Gli skill e Competenze

## **IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: CONTROLLO DELLA PERFORMANCE DEL SERVIZIO**

### *I Livelli di Servizio attesi (SLA)*

Per “**Accordo di servizio atteso**” o “**Contratto di servizio**” si intende genericamente la formalizzazione di specifiche performance previste per ciascuna delle voci che caratterizzano il servizio stesso.

Nello specifico, dovranno/dovrebbero essere concordati/negoziati tra “Ambrogio” ed i Soggetti competenti (Aree comunali e aziende della MCA) i parametri fondamentali che diverranno quindi oggetto di misurazione (vedi KPI) quali ad esempio:

- Tempi di servizio per le varie fasi del processo
  - Presa in carico
  - Assegnazione
  - Programmazione
  - Chiusura

I suddetti “tempi” saranno ovviamente condizionati da parametri quali:

- Priorità
- N.ro segnalazioni per unità di tempo

## **IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: IL CONTROLLO DELLA PERFORMANCE DEL SERVIZIO**

### ***Gli indicatori di performance (Key Performance Indicator)***

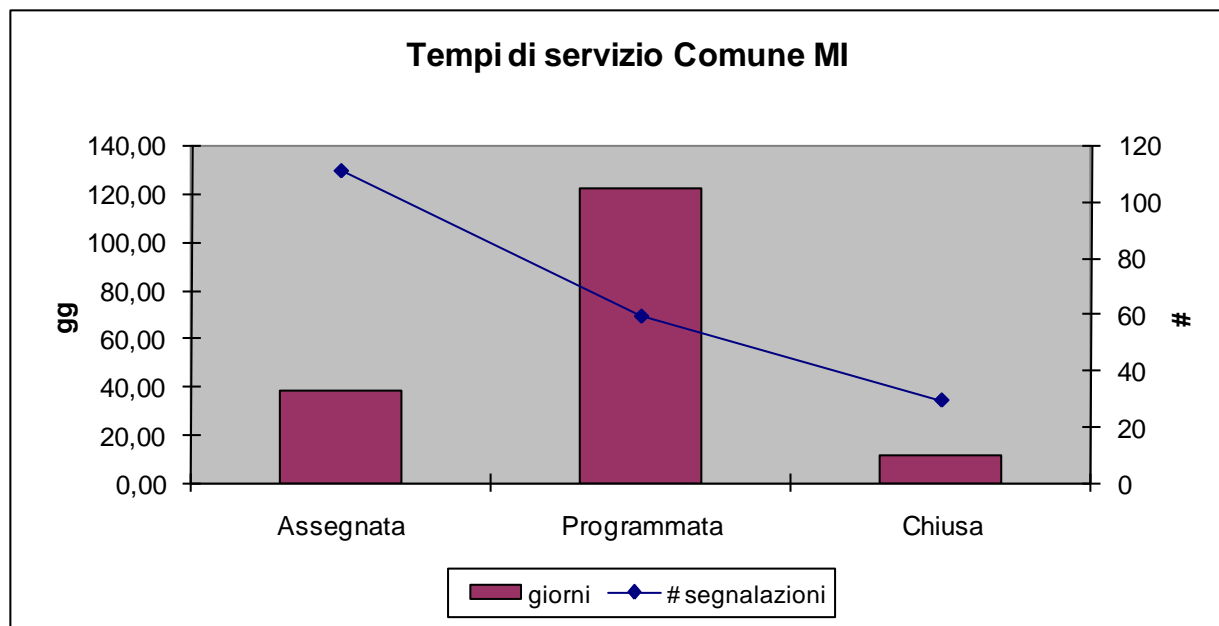
Strettamente collegati al concetto stesso di “servizio”, sono la misurazione del livello di servizio erogato (KPI) e l’analisi dello scostamento rispetto a quanto atteso o previsto da accordi/contratti di servizio.

Nello specifico, gli indicatori fondamentali sono legati al tempo di avanzamento (cambio di stato) dell’anomalia a partire dalla segnalazione (apertura) fino alla conclusione (chiusura):

- Latenza** o tempo di presa in carico della segnalazione – l’anomalia è registrata nel sistema CRM ma deve essere presa in carico dall’operatore di Primo livello per le verifiche ed il dispatching, qualora il processo non sia automatizzabile. Indica il tempo di servizio di AMBROGIO;
- Assegnazione** o tempo di pianificazione dell’intervento risolutore – l’anomalia è stata indirizzata al soggetto competente della MCA ma non è stata definita/comunicata la data di prevista chiusura. Indica il tempo di servizio di pianificazione attività del soggetto competente;
- Programmata** o tempo di intervento operativo per la risoluzione – è il tempo (espresso in giorni) che intercorre tra la comunicazione della data di prevista chiusura e la data stessa. Indica il tempo di servizio operativo per la soluzione da parte del soggetto competente.
- Chiusa** o tempo di risoluzione dell’anomalia – è il tempo (espresso in giorni) che intercorre tra l’assegnazione e la data di chiusura effettiva. Indica il tempo di servizio effettivo dell’attuatore.

**IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE***Gli indicatori di performance (Key Performance Indicator)*

A titolo puramente esemplificativo, di seguito è riportato il grafico relativo al “progetto Pilota” con i dati relativi al periodo 14/7/2008 – 26/9/2008:



Sulla base dei dati raccolti dal progetto Pilota, il grafico mostra il tempo di servizio per ciascuna fase della gestione delle segnalazioni secondo le regole descritte in precedenza: tempo di permanenza per le fasi “Assegnata” e “Programmata” e tempo complessivo di gestione “Chiusa”.

Gli istogrammi indicano il tempo (gg – scala sinistra), mentre i punti rappresentano le occorrenze (n.ro segnalazioni) che compongono il campione (n.ro – scala destra).

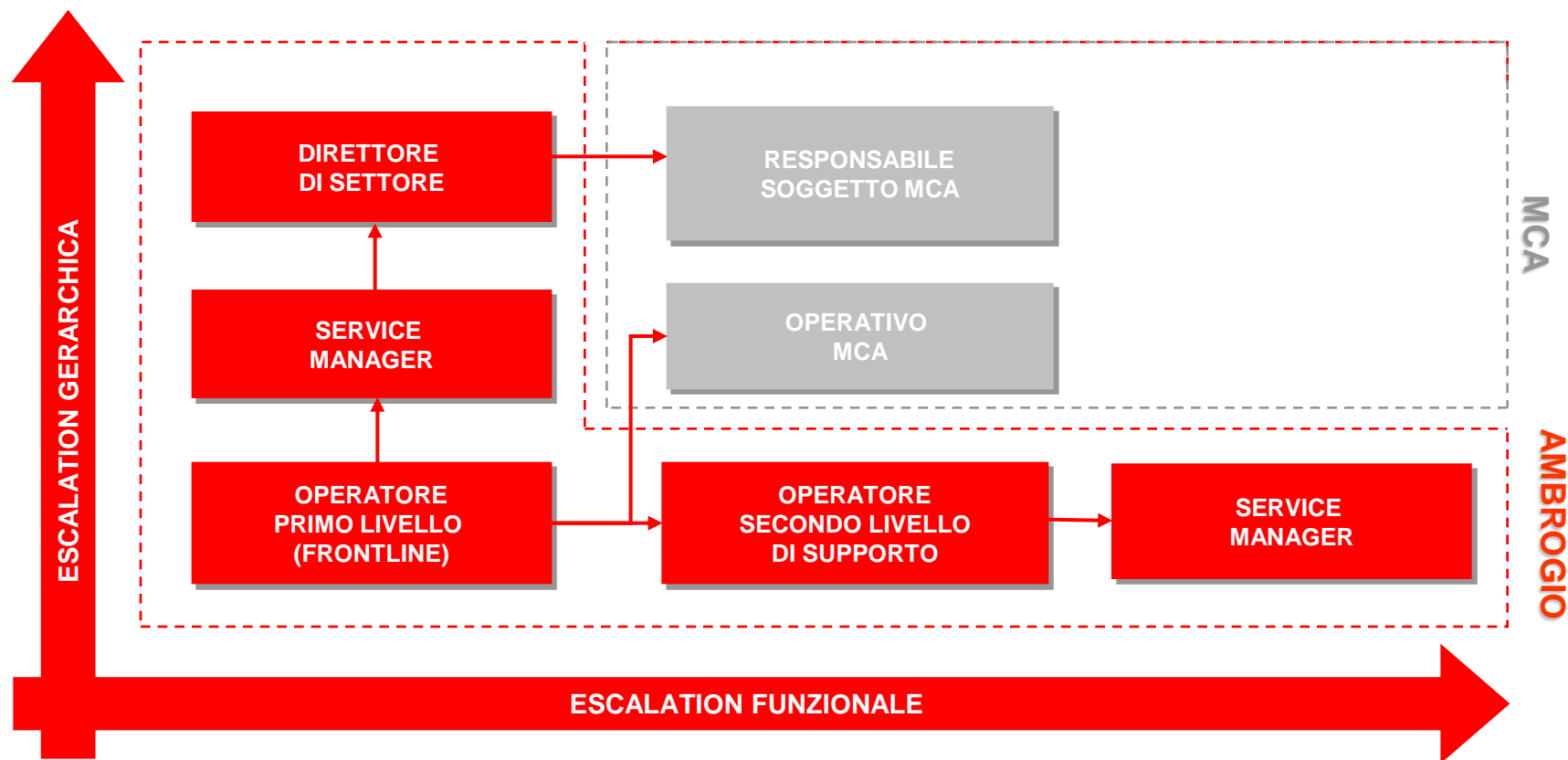
## **IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE**

### *Gli indicatori di performance (Key Performance Indicator)*

Ulteriori indicatori sono:

- ❑ **Pending** o ritardo rispetto alla chiusura prevista – è il tempo (espresso in giorni) che intercorre tra la data di analisi (oggi) e la data di chiusura prevista (dove, ovviamente, la data di analisi è maggiore alla chiusura prevista e la segnalazione non risulta “chiusa”);
- ❑ **Rapporto priorità** – misura il rapporto tra i livelli di priorità ed il totale delle segnalazioni. Indica il livello di attenzione/accuratezza del soggetto segnalatore;
- ❑ **Tempi per Priorità (Latenza, Assegnazione, Programmazione, Chiusura)** – indicatori descritti in precedenza in funzione della priorità;
- ❑ **Verifica della pertinenza** – misura il tempo di aggiornamento del Knowledge Base a fronte di un oggetto non precedente gestito

## IL MODELLO LOGICO DEL SERVIZIO: I MECCANISMI DI ESCALATION GERARCHICA E FUNZIONALE



- Il Processo di Escalation Gerarchica indirizza il livello Manageriale più idoneo alla gestione delle segnalazioni (quali eventuali SLA, Urgenze, ecc..).
- Il Processo di Escalation Funzionale indirizza il livello Operativo necessario alla risoluzione della segnalazione.

## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

#### ▪ Il Modello Logico del Servizio

- Funzione di Ambrogio
- Primo Livello supporto
- Secondo Livello di supporto
- Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
- I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale

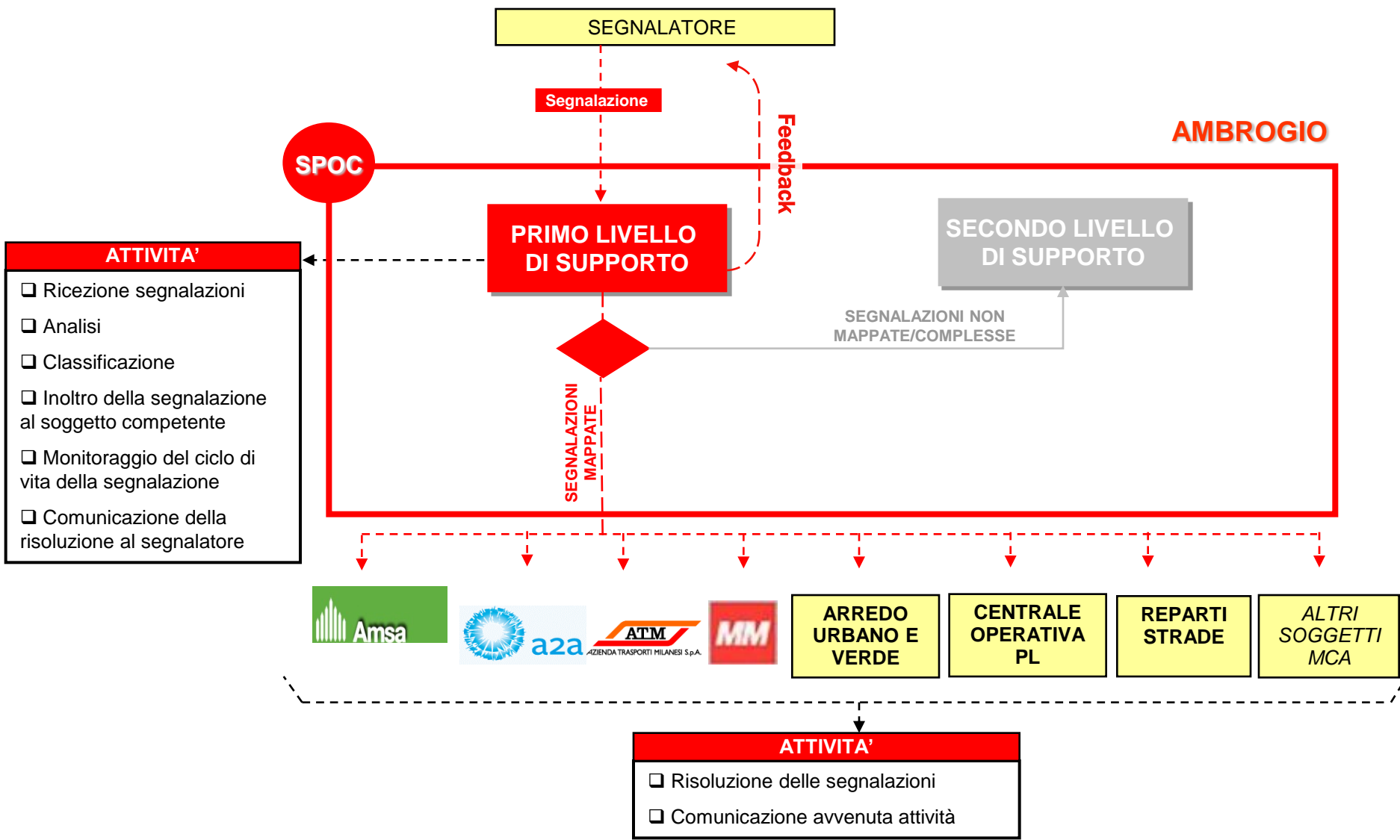
#### ▪ Il Modello Operativo del Servizio

- Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
  - I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
  - Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Le Mansioni e Attività
- Gli skill e Competenze

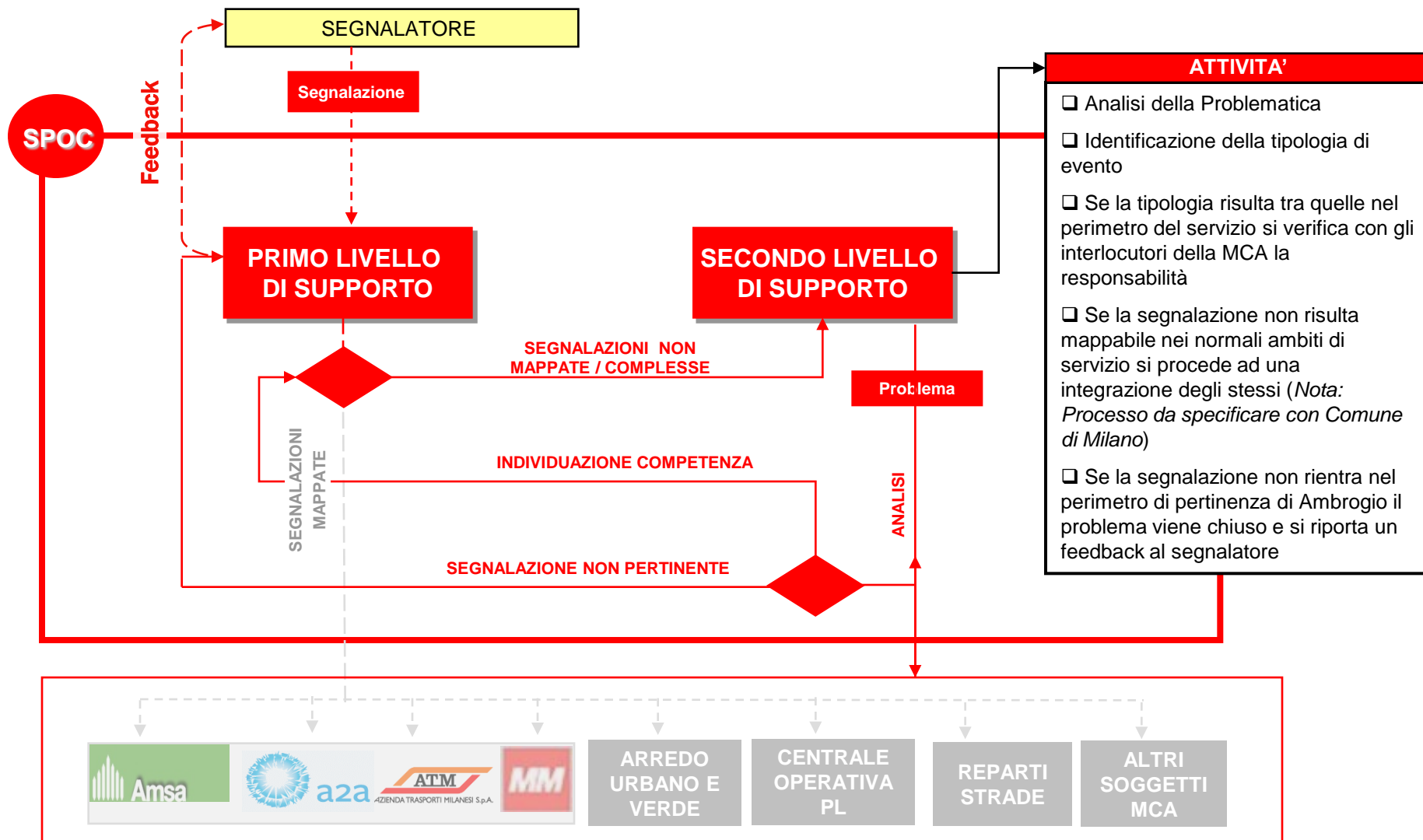
# IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO: IL FLUSSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI





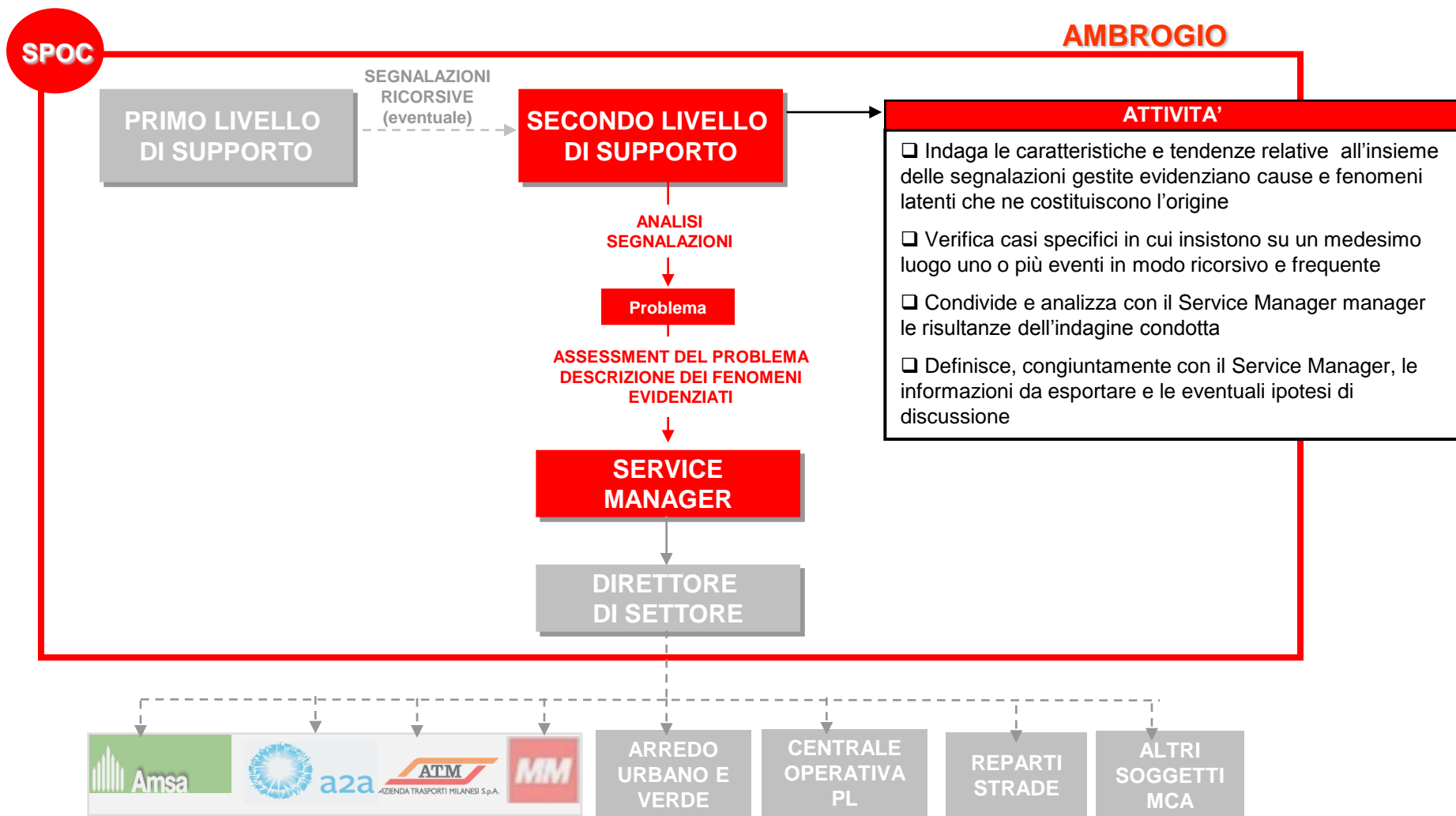
## IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO: IL FLUSSO DI GESTIONE DEI PROBLEMI

Il Problem Management reattivo: segnalazioni non mappate



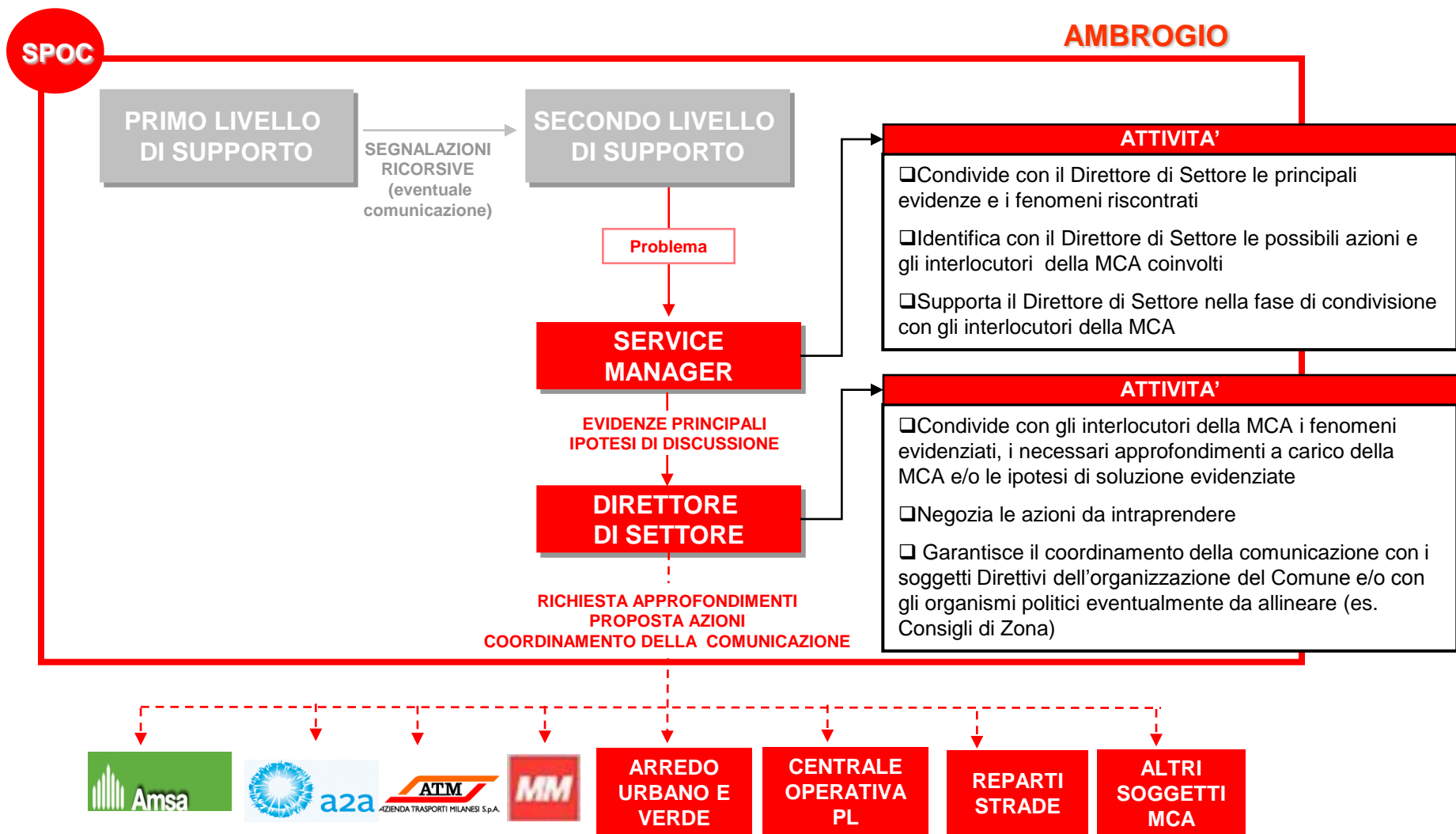
## IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO: IL FLUSSO DI GESTIONE DEI PROBLEMI

*Il Problem Management proattivo: analisi delle tendenze e fenomeni rilevanti (1/3)*



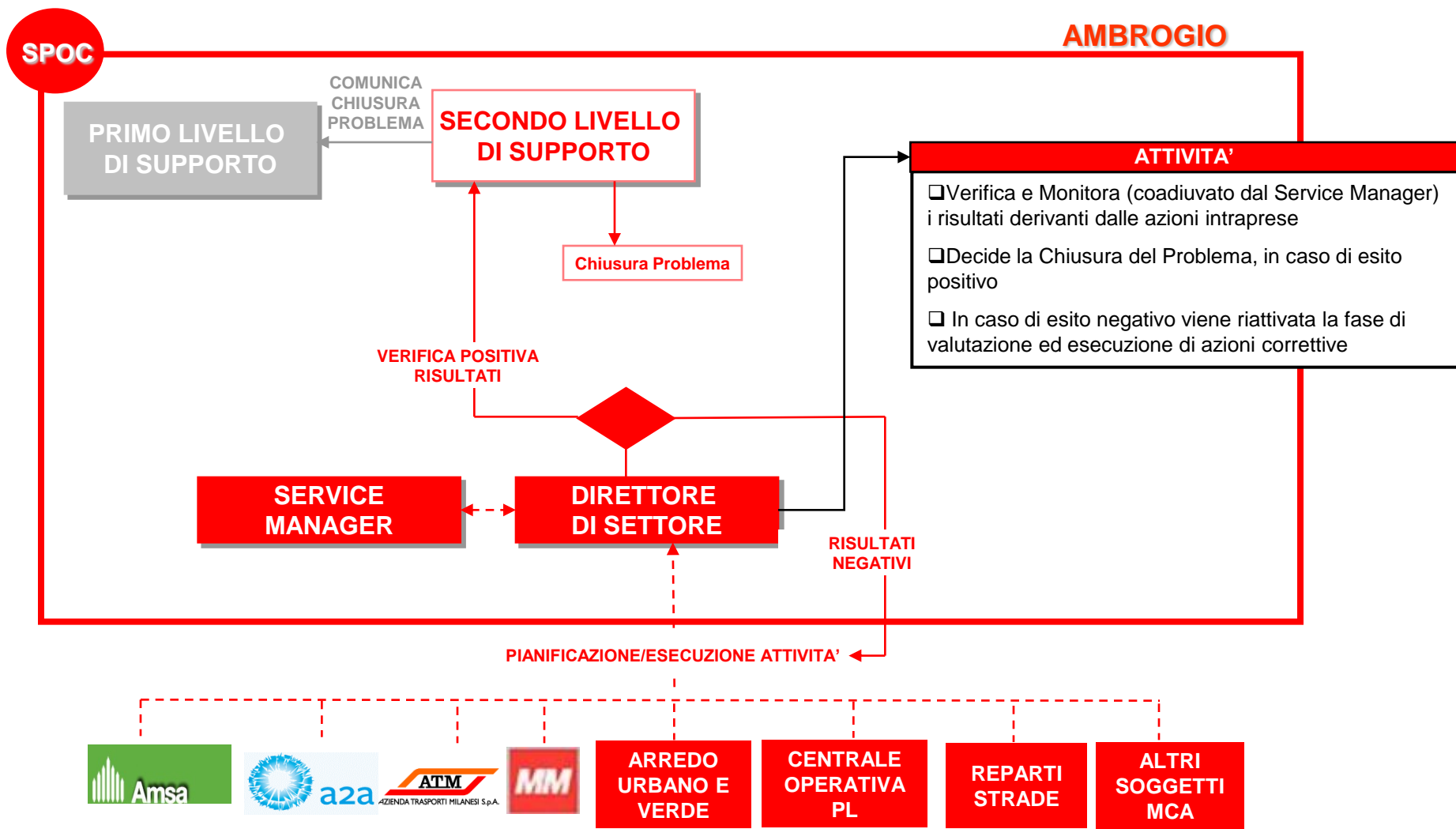
## IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO: IL FLUSSO DI GESTIONE DEI PROBLEMI

Il Problem Management proattivo: analisi delle tendenze e fenomeni rilevanti (2/3)



## IL MODELLO OPERATIVO DEL SERVIZIO: IL FLUSSO DI GESTIONE DEI PROBLEMI

*Il Problem Management proattivo: analisi delle tendenze e fenomeni rilevanti (3/3)*



## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

#### ▪ Il Modello Logico del Servizio

- o Funzione di Ambrogio
- o Primo Livello supporto
- o Secondo Livello di supporto
- o Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
- o I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale

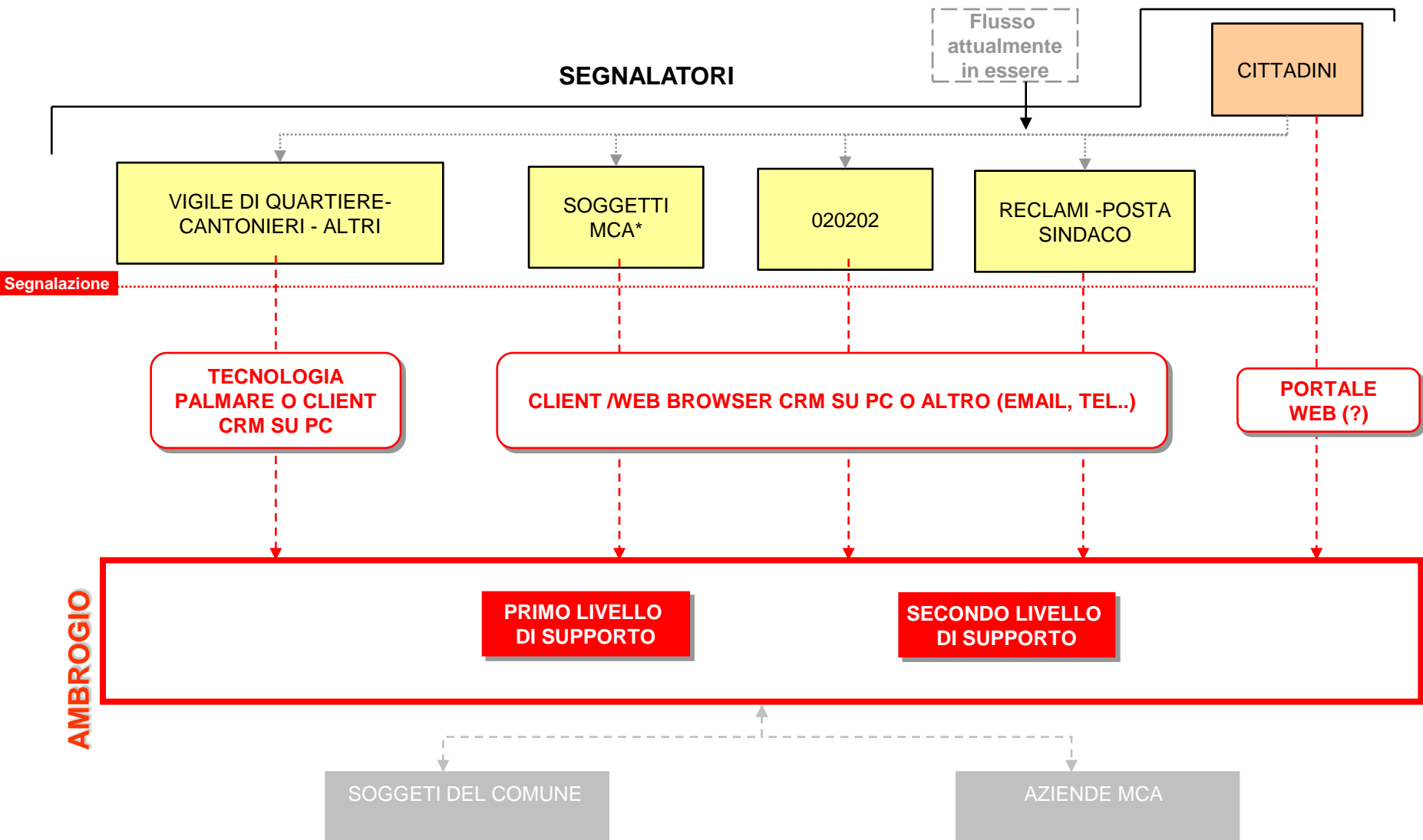
#### ▪ Il Modello Operativo del Servizio

- o Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
- o I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
- o Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Le Mansioni e Attività
- Gli skill e Competenze

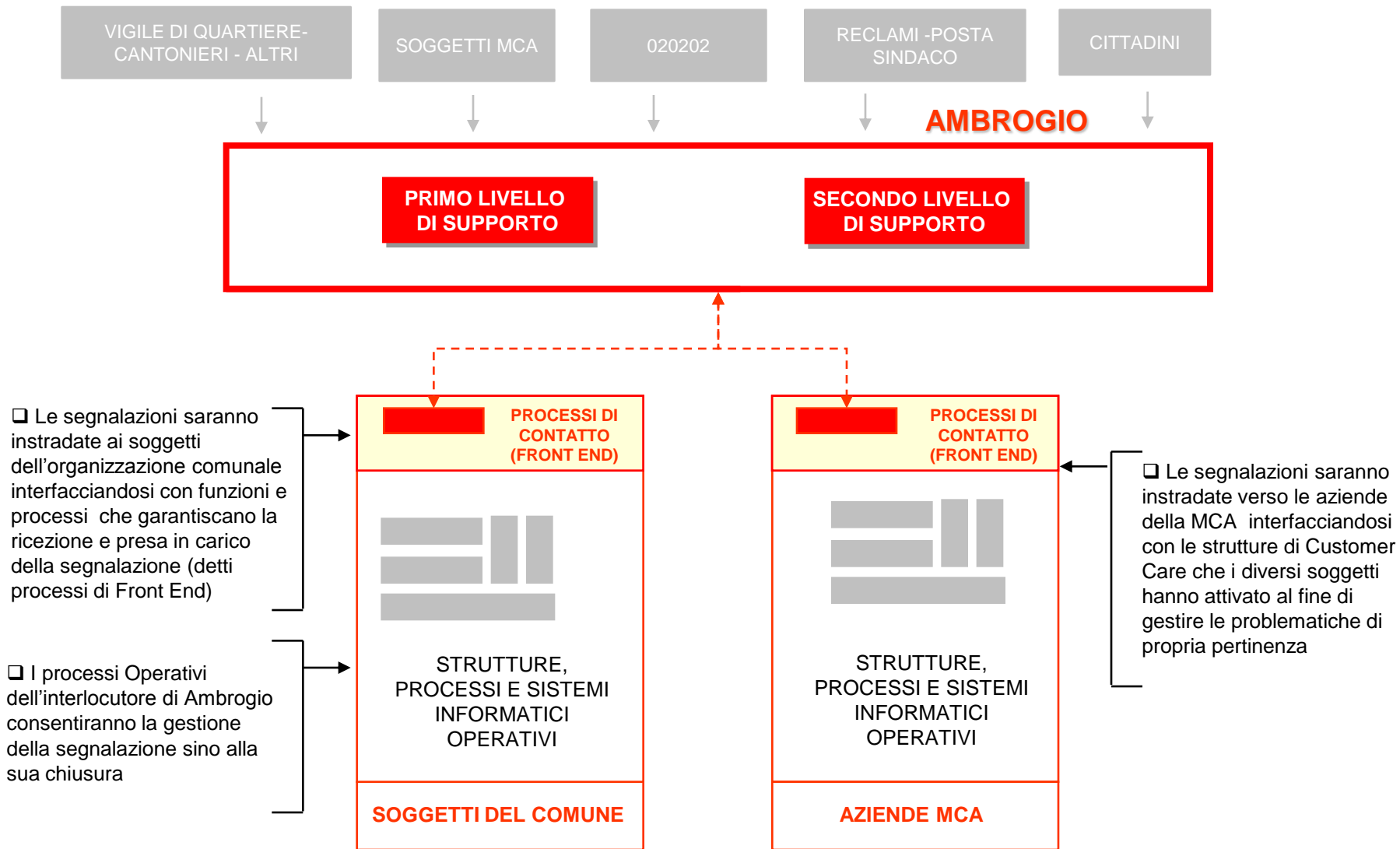
IL MODELLO OPERATIVO FUTURO: INTERAZIONI INFORMATIVE CON I SEGNALATORI



\* Soggetti quali Centrale Operativa della Polizia Locale, aziende quali ATM, AMSA, A2A etc che intercettano segnalazioni dai propri utenti/clienti relative all'ambito di pertinenza di Ambrogio

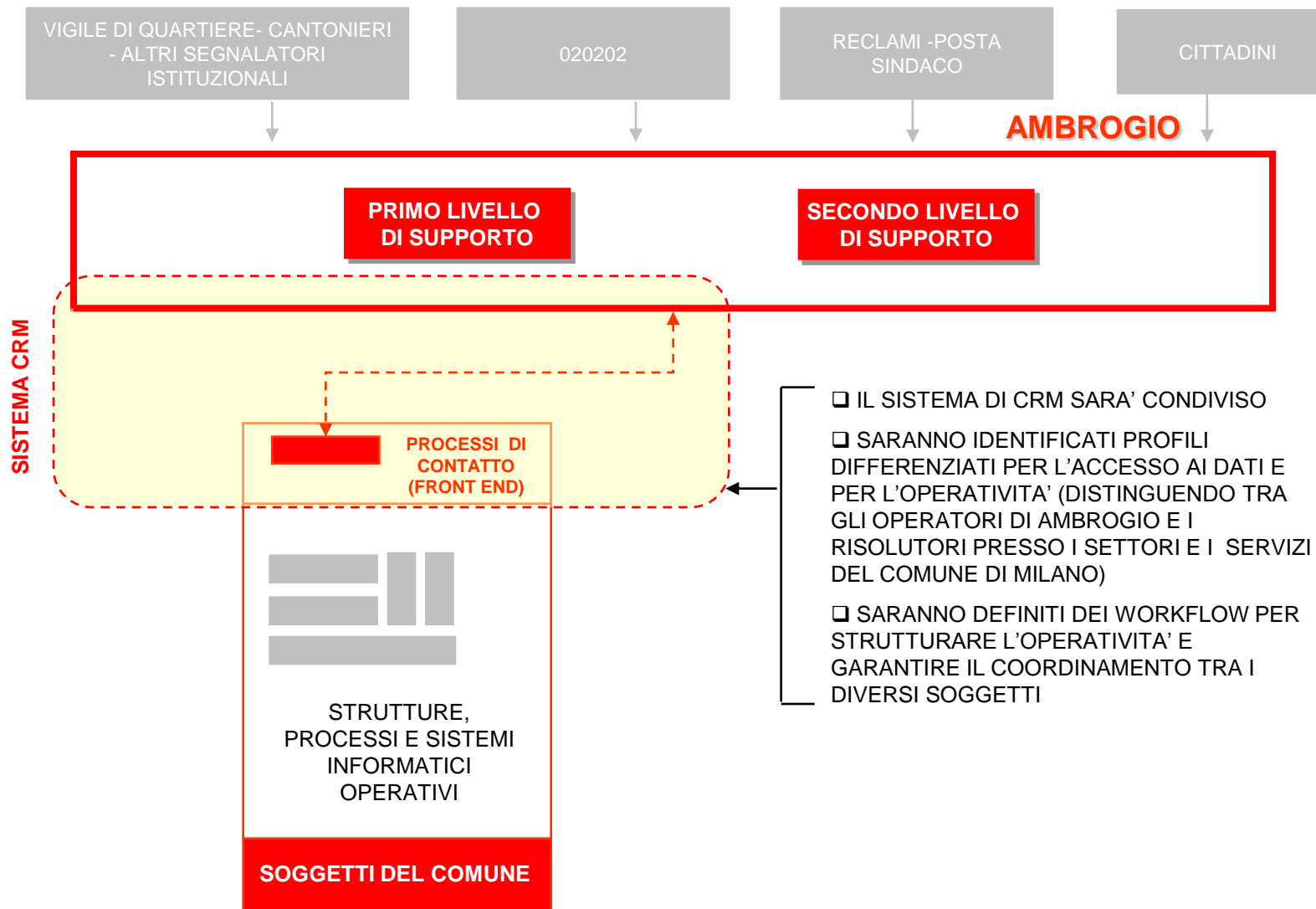
**IL MODELLO OPERATIVO: INTERAZIONI INFORMATIVE CON I SOGGETTI MCA**

***I Processi di Contatto***



# IL MODELLO OPERATIVO: INTERAZIONI INFORMATICHE CON I SOGGETTI INTERNI AL CM

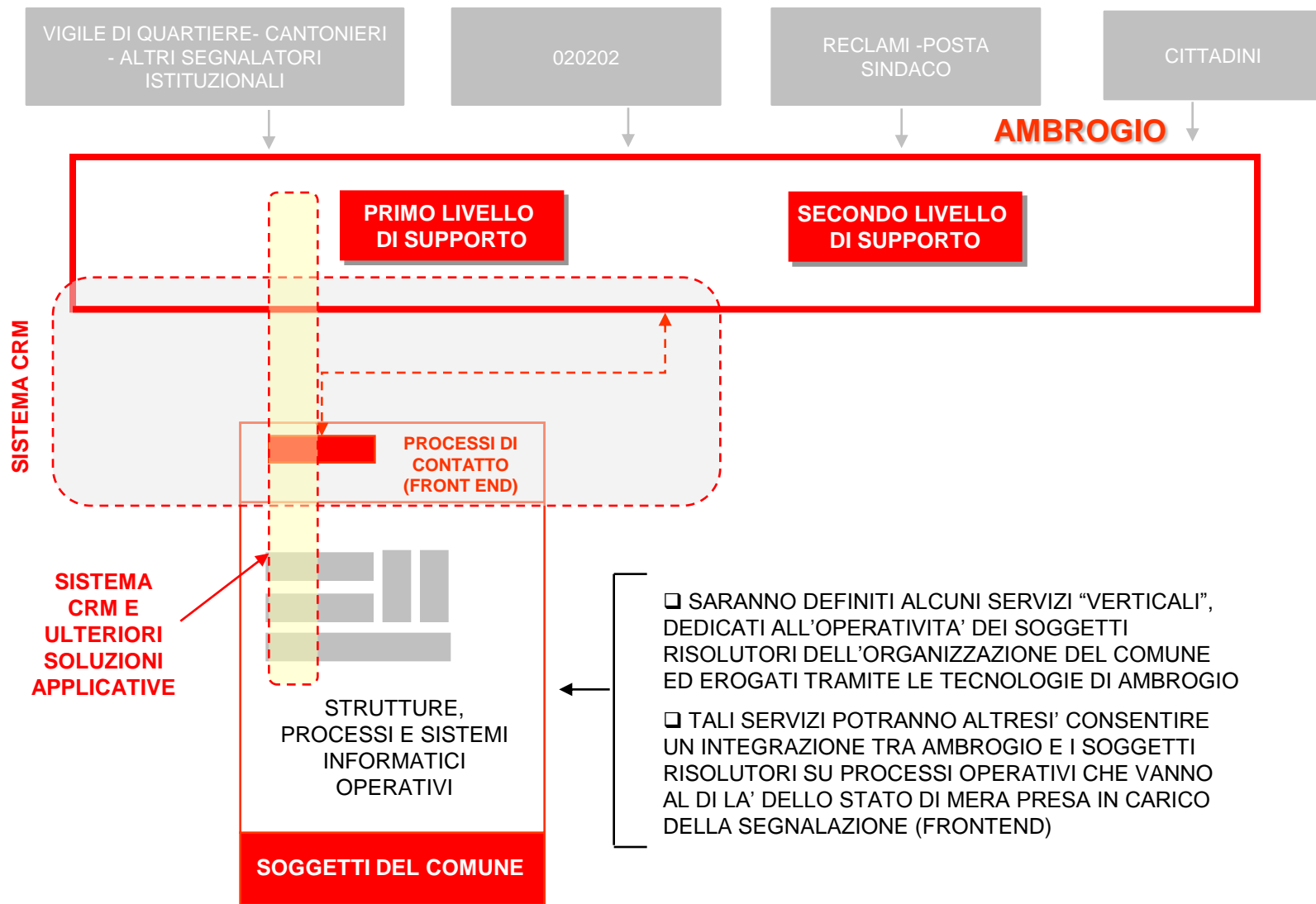
L'interazione attraverso il sistema di CRM





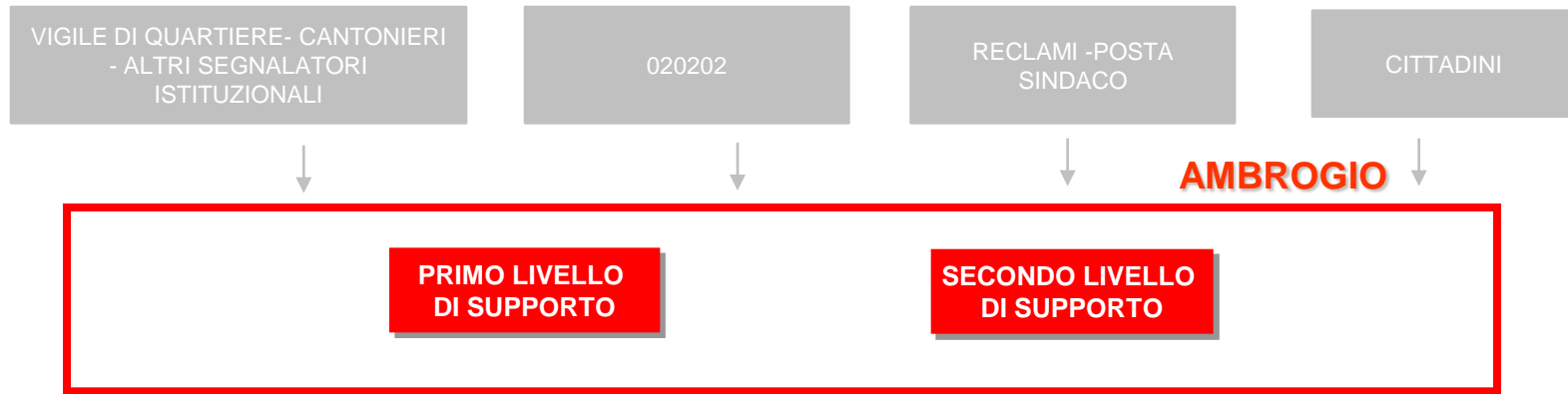
## IL MODELLO OPERATIVO: INTERAZIONI INFORMATICHE CON I SOGGETTI INTERNI AL CM

*Il sistema di CRM come leva per l'integrazione dei processi*



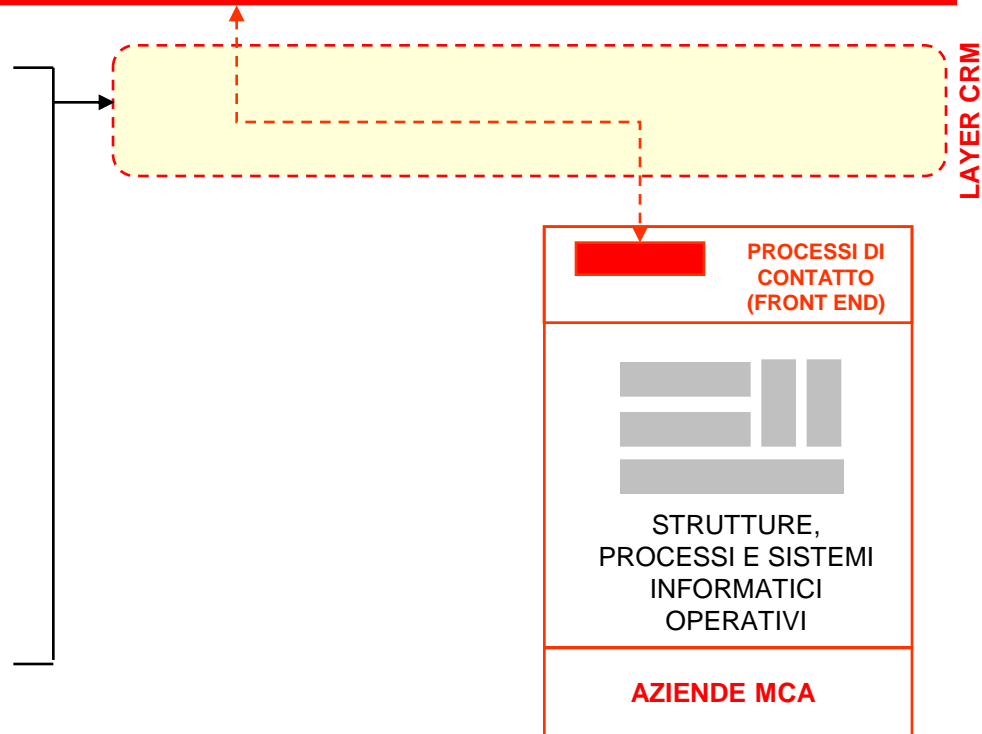
**IL MODELLO OPERATIVO: INTERAZIONI INFORMATICHE CON LE AZIENDE DELLA MCA**

*L'interfacciamento tra il sistema CRM di Ambrogio e i sistemi delle aziende MCA*



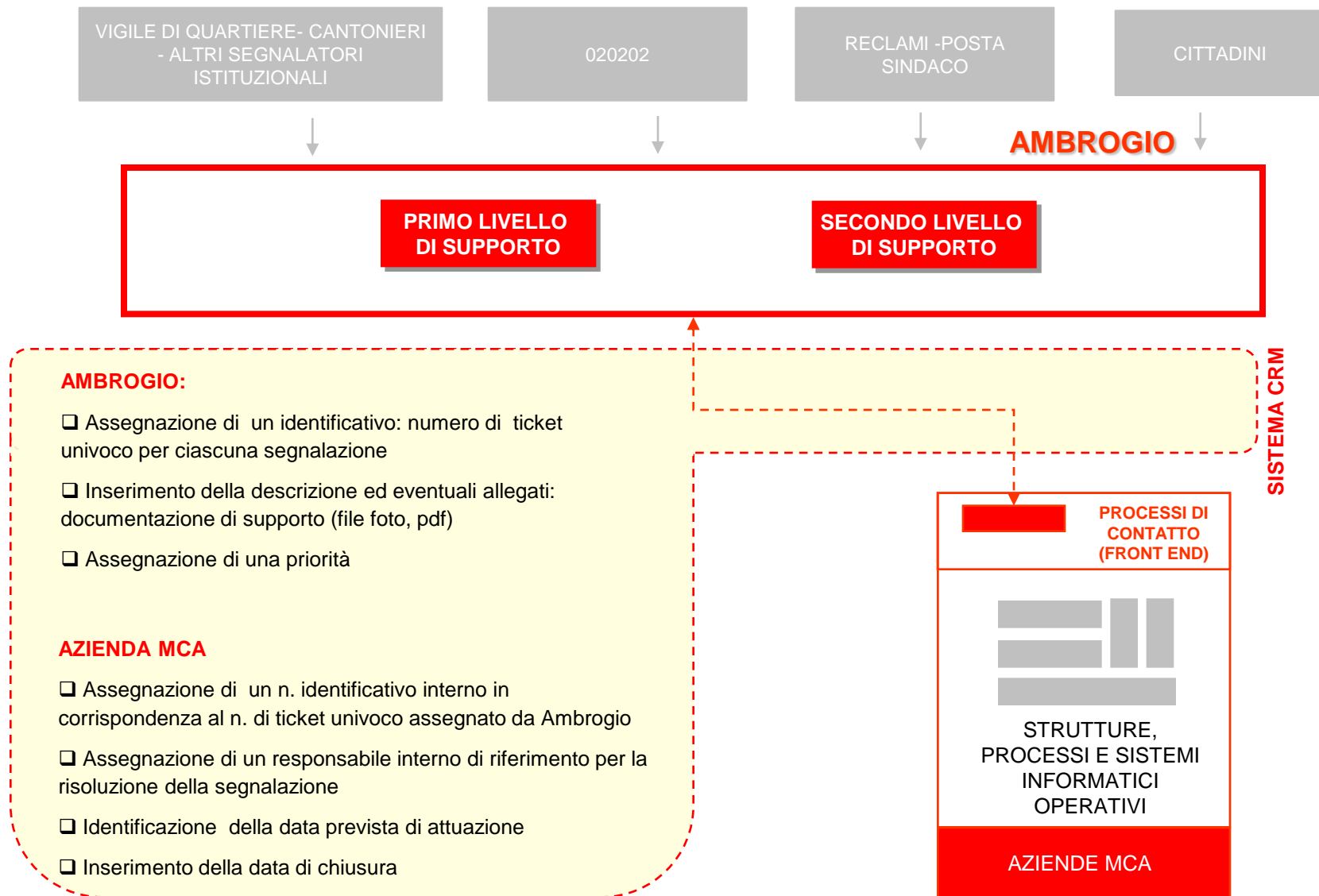
L'INTERAZIONE TRA I PROCESSI DI AMBROGIO E I PROCESSI DI CONTATTO (FRONTEND) DELLE AZIENDE DELLA MCA SI SVILUPPERA' SU UN LAYER INFORMATICO CHE CONSENTIRA':

- ❑ AL SISTEMA DI CRM DI AMBROGIO DI ESPORTARE I DATI NECESSARI AL "DISPATCHING" DELLA SEGNALAZIONE
- ❑ ALL'AZIENDA DELLA MCA DI FRUIRE DELLE INFORMAZIONI NECESSARIE AD "IMPORTARE" E GESTIRE LA SEGNALAZIONE ATTRAVERSO I PROPRI PROCESSI E SISTEMI
- ❑ ALL'AZIENDA DELLA MCA DI ESPORRE VERSO AMBROGIO LE INFORMAZIONI NECESSARIE A GESTIRE IL CICLO DI VITA DELLA SEGNALAZIONE



## IL MODELLO OPERATIVO: INTERAZIONI INFORMATIVE CON LE AZIENDE DELLA MCA

*L'interfacciamento tra il sistema CRM di Ambrogio e i sistemi delle aziende MCA: informazioni scambiate*



## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

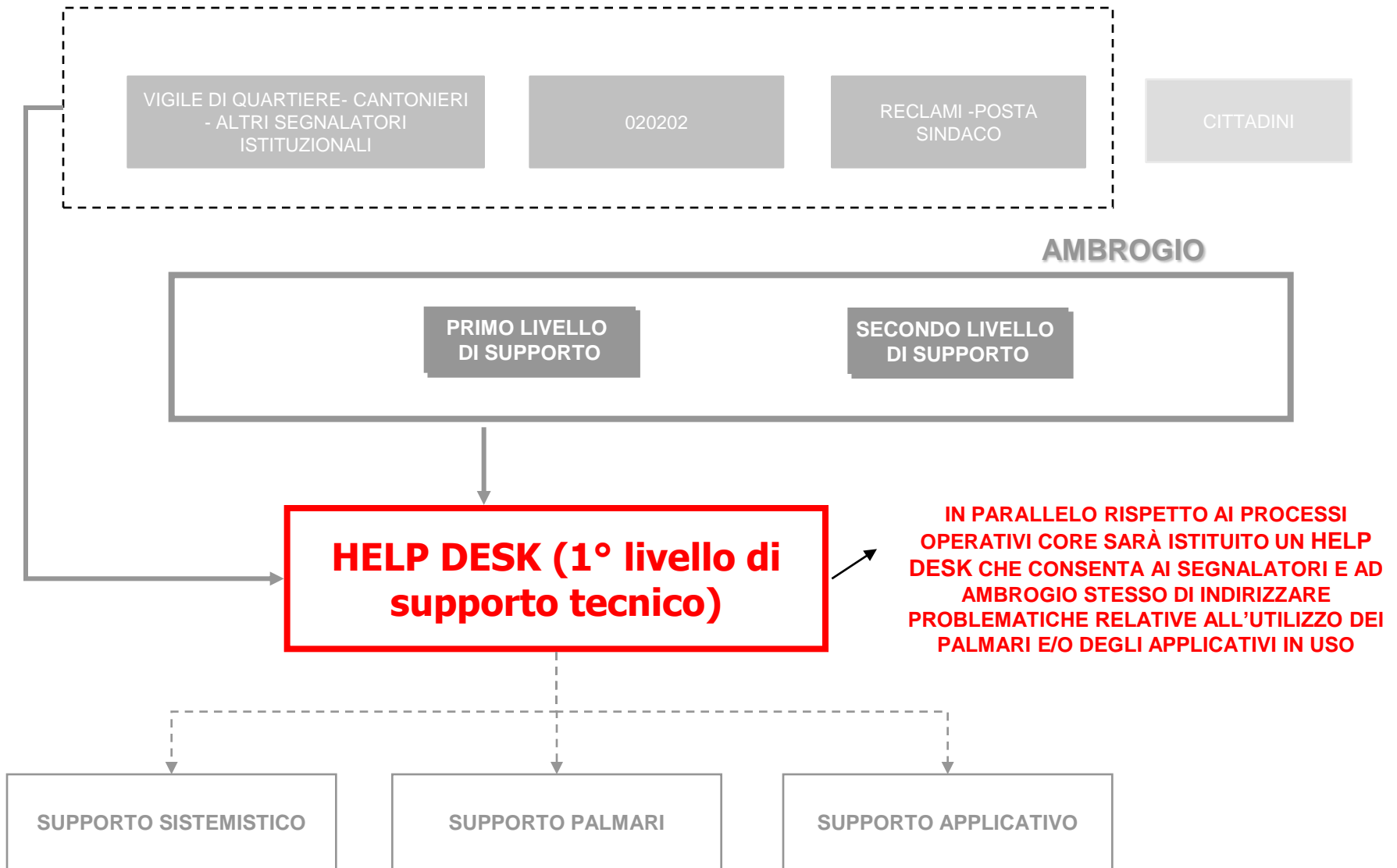
- Il Modello Logico del Servizio
  - Funzione di Ambrogio
  - Primo Livello supporto
  - Secondo Livello di supporto
  - Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
  - I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale
- Il Modello Operativo del Servizio
  - Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
  - I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
- Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Le Mansioni e Attività
- Gli skill e Competenze

# IL MODELLO OPERATIVO: HELP DESK PER IL SUPPORTO TECNICO-APPLICATIVO

## IL SERVIZIO DI HELP DESK



## INDICE

### ❑ GLI OBIETTIVI

### ❑ IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

- Il Modello Logico del Servizio
  - Funzione di Ambrogio
  - Primo Livello supporto
  - Secondo Livello di supporto
  - Il Controllo delle performance del Servizio: SLA e KPI
  - I meccanismi di escalation Gerarchica e Funzionale
- Il Modello Operativo del Servizio
  - Il flusso operativo per la gestione di segnalazioni e problemi
  - I meccanismi di interazione informativa tra Ambrogio, Segnalatori e Soggetti della MCA
  - Il supporto Tecnico-Applicativo al Servizio

### ❑ L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- I Ruoli Organizzativi
- Mansioni e Attività
- Skill e Competenze

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: I RUOLI DEL PRIMO LIVELLO DI SERVIZIO

RUOLO	MANSIONI/ATTIVITA'
<b>OPERATORE DI PRIMO LIVELLO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ RICEVE LE SEGNALAZIONI,</li> <li>❑ REGISTRA E LASCIA TRACCIA DEGLI EVENTI SEGNALATI,</li> <li>❑ INOLTRA LE SEGNALAZIONE AGLI INTERLOCUTORI COMPETENTI</li> <li>❑ INFORMA IL SEGNALATORE CIRCA LO STATO AVANZAMENTO LAVORI E I SUCCESSIVI SVILUPPI</li> <li>❑ IN QUALSIASI MOMENTO E' IN GRADO DI RINTRACCIARE LO STATO DELLA SEGNALAZIONE</li> </ul>
<b>COORDINATORE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ COORDINA LE ATTIVITÀ RELATIVE AL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SUPPORTANDO AL CONTEMPO IL PROCESSO DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI</li> <li>❑ COORDINA LA GESTIONE, LA RACCOLTA E L'ELABORAZIONE DEI DATI/RISULTATI PROVENIENTI DA VARI DATA BASE, GARANTENDONE IL CONTINUO AGGIORNAMENTO</li> <li>❑ INTERAGISCE CON GLI INTERLOCUTORI COINVOLTI NELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PER EVENTUALI AZIONI DI REVISIONE DELLE ATTIVITÀ PIANIFICATE</li> </ul>
<b>RESPONSABILE (SERVICE MANAGER)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ PRESIDIA TUTTO IL CICLO DI VITA DELLA SEGNALAZIONE FINO ALLA VERIFICA DELLA SUA CHIUSURA</li> </ul>

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: OPERATORE DI PRIMO LIVELLO**

<b>RUOLO</b>	<b>SKILL/COMPETENZE</b>
<b>OPERATORE DI PRIMO LIVELLO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> BUONA CONOSCENZA E UTILIZZO DEI PRINCIPALI STRUMENTI OFFICE</li><li><input type="checkbox"/> BUONA PREDISPOSIZIONE ALLE RELAZIONI INTERPERSONALI</li><li><input type="checkbox"/> CAPACITÀ DI LAVORARE IN TEAMWORK</li><li><input type="checkbox"/> CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING</li><li><input type="checkbox"/> CONOSCENZE DI STRUMENTI INFORMATICI DI CRM/TROUBLE TICKETING MANAGEMENT</li></ul>



**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: OPERATORE DI SECONDO LIVELLO**

<b>RUOLO</b>	<b>MANSIONI/ ATTIVITA'</b>
<b>OPERATORE di SECONDO LIVELLO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="513 425 1831 544">❑ PRESIDIA E COORDINA LE ATTIVITA' RELATIVE AL PROCESSO DI GESTIONE DEI PROBLEMI (PROBLEM MANAGEMENT) SUPPORTANDO AL CONTEMPO IL PROCESO DI GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE</li><li data-bbox="513 576 1831 636">❑ DEFINISCE E PRODUCE LA REPORTISTICA NECESSARIA ALLE INDAGINI SUI FENOMENI CHE SOTTENDONO IL MANIFESTARSI DELLE SEGNALAZIONI</li><li data-bbox="513 655 1831 715">❑ IDENTIFICA CONGIUNTAMENTE CON IL SERVICE MANAGER LE POSSIBILI CAUSE E AZIONI DA INTRAPRENDERE PER LA RISOLUZIONE DI PROBLEMI</li></ul>

RUOLO	SKILL/ COMPETENZE
<b>OPERATORE DI SECONDO LIVELLO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ CONOSCENZA DEL PACCHETTO OFFICE</li><li>❑ CONOSCENZA A LIVELLO AVANZATO DI STRUMENTI DI CRM E TROUBLE TICKETING ( DAL PUNTO DI VISTA DELLE FUNZIONALITA' E DEL LORO UTILIZZO NEI PROCESSI)</li><li>❑ CAPACITA' DI EFFETTUARE ANALISI STATISTICHE/QUANTITATIVE SUGLI EVENTI IN SCOPE AL SERVIZIO AMBROGIO</li><li>❑ CAPACITA' DI ANALISI E IDENTIFICAZIONE DI REPORT VOLTI ALLA VERIFICA DI FENOMENI E TENDENZE INSITE NEL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI</li><li>❑ CAPACITA' DI PREDISPORRE E PRESENTARE DOCUMENTAZIONE D'ANALISI</li><li>❑ BUONA PREDISPOSIZIONE ALLE RELAZIONI INTERPERSONALI</li><li>❑ CAPACITÀ DI LAVORARE IN TEAMWORK</li><li>❑ CAPACITA' DI PROBLEM SOLVING</li></ul>

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: SERVICE MANAGER

RUOLO	MANSIONI/ ATTIVITA'
<b>SERVICE MANAGER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❑ INTERFACCIA PRINCIPALE DEL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI</li> <li>❑ COORDINA IL TEAM DI LAVORO ASSICURANDO L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SECONDO I LIVELLI ATTESI</li> <li>❑ COORDINA LE RISORSE COINVOLTE SECONDO LE ESIGENZE DI SERVIZIO E LE CONOSCENZE E COMPETENZE DEI DIVERSI AMBITI TECNICI DI VOLTA IN VOLTA NECESSARI</li> <li>❑ COSTITUISCE IL PRINCIPALE RIFERIMENTO MANAGERIALE NEL PROCESSO DI ESCALATION GERARCHICA</li> <li>❑ E' IL RESPONSABILE ULTIMO DEL PROCESSO DI GESTIONE DEL SERVIZIO</li> <li>❑ VERIFICA E APPROVA LA PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</li> <li>❑ RISOLVE EVENTUALI CONFLITTI CHE SI VERIFICANO A SEGUITO DI MODIFICA DELLE ATTIVITA' PIANIFICATE</li> <li>❑ VERIFICA LA CORRETTA SOLUZIONE DEL PROBLEMA SEGNALATO COMUNICANDONE L'ESITO ALLE PARTI COINVOLTE</li> <li>❑ PRESIDIA LE RELAZIONI/COMUNICAZIONI TRA GLI INTERLOCUTORI COINVOLTI</li> <li>❑ RICHIEDE REPORT E STATI AVANZAMENTO LAVORI SULLE ATTIVITA' PIANIFICATE</li> </ul>

**L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO: SERVICE MANAGER**

<b>RUOLO</b>	<b>SKILL/COMPETENZE</b>
<b>SERVICE MANAGER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❑ COMPETENZE DI RELAZIONE E DI NEGOZIAZIONE</li><li>❑ CONOSCENZA APPLICATA DI METODI/TECNICHE DI GESTIONE DI GRUPPI DI LAVORO, DI PROJECT CONTROL E GESTIONE DEL RISCHIO;</li><li>❑ ESPERIENZA NELLA PIANIFICAZIONE, COORDINAMENTO E CONDUZIONE DI SERVIZI COMPLESSI;</li><li>❑ CONOSCENZE GENERALI DI QUALITY MANAGEMENT;</li><li>❑ CONOSCENZA DI METODOLOGIE DI ANALISI, VALUTAZIONE E CONTROLLO INVESTIMENTI/REDDITIVITÀ ED ELEVATA CAPACITÀ DI FORMALIZZAZIONE TRAMITE L'UTILIZZO DI SCHEMI E DIAGRAMMI;</li><li>❑ COMPETENZA IN AMMINISTRAZIONE DI SISTEMI OPERATIVI CLIENT E SERVER E IN PROBLEMATICHE DI GESTIONE E MANUTENZIONE DI AMBIENTI COMPLESSI</li></ul>