

Carta dei servizi

Service Desk

Sommario

1. Premessa	3
Principi fondamentali della Carta dei Servizi	3
Norme di riferimento.....	3
2. Cos'è un Service Desk	4
3. Comunicazione, informazione e contatto	5
4. SLA e KPI.....	6
5. Customer Satisfaction	6
6. La tutela degli utenti.....	6

1. Premessa

Principi fondamentali della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi garantisce la trasparenza dei servizi di Service Desk che Sielte S.p.A. fornisce ai propri utenti. Il documento riporta dettagliatamente le informazioni riguardanti i diritti di cui godono gli utenti e il livello e la qualità dei servizi che Sielte S.p.A. si assume nell'ambito del Service Desk. L'Organizzazione tende a mantenere un sistema di gestione di tale servizio sempre idoneo, adeguato ed efficace, mirando a rispettare i seguenti parametri:

- **Semplificazione e trasparenza** delle informazioni, delle procedure e dei principali aspetti normativi che riguardano il servizio erogato.
- **Uguaglianza, imparzialità e collaborazione.** Sielte S.p.A. si impegna a rispettare tutti i diritti degli utenti, senza che vi sia alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Ispirandosi a tale principio di uguaglianza, Sielte S.p.A. tutela il trattamento del servizio erogato all'interno delle diverse aree geografiche di utenza e delle diverse categorie di utenti.
- **Efficacia ed efficienza.** Sielte S.p.A. si impegna costantemente nel migliorare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Service Desk. Il contesto è pertanto continuamente oggetto di osservazioni che tengono presenti le modifiche rispetto alle norme internazionali di riferimento, le nuove richieste degli utenti, gli eventi e gli incidenti rilevati dall'Organizzazione.
- **Facilitazione dei contatti e delle opportunità,** garantita attraverso un cortese e disponibile servizio di assistenza tecnica che permette agli utenti di presentare segnalazioni o eventuali reclami.
- **Continuità e disponibilità del servizio.** L'erogazione di tale servizio, nell'ambito delle modalità stabilite contrattualmente e dalle norme internazionali di riferimento, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalle procedure di gestione. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La Carta dei Servizi è disponibile a questo link:

<https://www.sielte.it/images/documents/carta-servizi-service-desk.pdf>

Norme di riferimento

Il servizio Service Desk di Sielte S.p.A. è stato implementato rispettando le procedure internazionali di riferimento:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 27001:2013
- UNI EN ISO 20000-1:2018
- ITIL v4

Pertanto, nel trattamento dei dati e delle informazioni provenienti dagli utenti, vengono applicati i seguenti fondamentali principi:

- **Riservatezza:** le informazioni vengono rese disponibili solo agli individui e alle entità autorizzate.
- **Integrità:** le informazioni devono essere protette per quanto riguarda la loro accuratezza e completezza.
- **Disponibilità:** le informazioni sono accessibili solo agli individui e alle entità autorizzate, laddove necessario.

Tutto il personale coinvolto nelle attività di Service Desk è altamente qualificato ed ha ricevuto un'adeguata formazione.

2. Cos'è un Service Desk

Il Service Desk di Sielte S.p.A. costituisce l'unico punto di contatto, il front end, sia per gli utenti aziendali che per clienti finali e fornitori. Le attività principali espletate dal Service Desk consistono nella risoluzione di tutte le richieste riguardanti informazioni, assistenza, manutenzione correttiva e segnalazioni di anomalie effettuate dagli utenti. Tramite il servizio di Service Desk gli utenti, previa autenticazione, possono inviare le loro richieste, interfacciarsi con i tecnici e controllare il relativo stato di avanzamento lavori. Le attività che, più nel dettaglio, questo team di lavoro espleta corrispondono alle seguenti:

- Gestisce e monitora i servizi applicativi
- Fornisce l'assistenza tecnica ai clienti
- Definisce, attiva/disattiva e abilita gli utenti e i gruppi
- Importa i diritti di accesso agli applicativi secondo le norme e le politiche contrattualizzate del servizio
- Gestisce e risolve tutte le richieste, gli event, gli incident e i problemi che riguardano l'intero ciclo di vita del servizio
- Effettua escalation gerarchiche e funzionali, rispettivamente a responsabili e tecnici specialisti appartenenti alle relative code di livello 2, al fine di garantire un troubleshooting efficace, proattivo e nel pieno rispetto degli eventuali SLA definiti dal contratto.
- Monitora e gestisce le capacità relativamente a componente informatica ed infrastrutturale

Per quanto concerne il lato clienti, l'erogazione delle attività di risoluzione di richieste effettuate da parte loro è stabilita in fase contrattuale. Nell'ambito di ogni singolo contratto, infatti, la fornitura di assistenza tecnica prevede l'identificazione, la formalizzazione e la successiva erogazione di "interventi", ovvero di aggregazioni di attività coerenti tra di loro e attinenti a: prodotti/servizi, macro-classi di fornitura o raggruppamenti di prodotti/servizi, macro-classi opportunamente individuate. I suddetti interventi sono caratterizzati dalle modalità contrattuali di gestione che ne delineano le caratteristiche in

termini di attività, tempistiche, ruoli e responsabilità. In fase contrattuale, vengono identificati dal cliente stesso i referenti; ogni cliente può anche averne più di uno, i cosiddetti Key User, i quali, autenticandosi all'interno dei nostri sistemi ed utilizzando le vie di comunicazione messe a disposizione, sono autorizzati ad aprire ticket, inviare segnalazioni ed effettuare nuove richieste.

3. Comunicazione, informazione e contatto

Sielte mette a disposizione dei propri utenti un servizio affidabile ed efficiente che semplifica il processo di richiesta assistenza e gli scambi di informazioni tra utenti e operatori. Il Service Desk di Sielte è multicanale in quanto è possibile richiedere supporto o informazioni mediante modalità di contatto differenti, descritte di seguito.

Tutte le segnalazioni vengono coordinate dal Service Desk mediante la gestione di ticket all'interno del proprio sistema di ticketing denominato OTRS. Gli utenti possono creare ticket attraverso i seguenti tre canali di comunicazione:

- **E-mail:** l'utente invia la sua segnalazione all'indirizzo di posta dedicato, supporto@sielte.it; non appena la richiesta viene ricevuta, il Service Desk, per conferma, manda un avviso via e-mail all'utente.
- **Call Center:** è a disposizione degli utenti un servizio di Call Center gratuito e accessibile al numero +39 095. 2291711, dove è possibile parlare con un operatore.
- **Interfaccia web:** collegandosi al sito dedicato, <https://supporto.sielte.it>, l'utente accede con le proprie credenziali abilitate, se previsto in fase contrattuale. Mediante quest'interfaccia è possibile creare un nuovo ticket, controllarne lo stato durante il suo "ciclo di vita" e avere la visione dello storico di tutti i ticket aperti e delle FAQ (le domande più frequenti con la relativa risoluzione).

4. SLA e KPI

Gli SLA e i KPI permettono di individuare il livello di qualità dei servizi erogati e le modalità di interazione tra Sielte S.p.A. ed il cliente. I livelli di servizio vengono stabiliti in fase contrattuale e corrispondono ai seguenti:

Tipologia SLA	Tipo	TTO (Time to own)	TTR (Time to resolve)
SLA01	Incident	Entro 8 ore lavorative	Entro 3 giorni lavorativi nel 90% dei casi su base annuale
SLA02	Service Request	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 2 settimane lavorative nel 95% dei casi su base annuale

Nome	Significato	Definizione
TTO	Time to Own	Il tempo trascorso tra la creazione del ticket e la sua assegnazione
TTR	Time to Resolve	Il tempo trascorso tra la creazione del ticket e la sua risoluzione

5. Customer Satisfaction

Sielte S.p.A. effettua indagini periodiche e acquisisce valutazioni da parte degli utenti in merito alla qualità del servizio erogato. I risultati sono indispensabili per identificare le misure necessarie ad accrescere l'efficienza del servizio e a migliorarne la qualità. Subito dopo la risoluzione del ticket, tramite e-mail, viene inviato all'utente un sondaggio contenente delle domande inerenti al servizio ricevuto, alle quali può aggiungere delle osservazioni volte al miglioramento del Service Desk. Tale sondaggio costituisce un indice per misurare la soddisfazione del Cliente. Sielte effettua tali indagini al fine di comprendere l'andamento ed il trend del servizio Service Desk. L'analisi dei risultati del sondaggio rappresenta un input per il miglioramento continuo del servizio e per le attività di riesame.

6. La tutela degli utenti

Sielte S.p.A. si impegna a trattare i dati personali ricevuti nell'ambito del servizio di Service Desk nel rispetto del principio di necessità e delle altre garanzie fissate dall'Informativa sul trattamento in materia di dati personali (D.L. vo n. 196/2003) e dal Regolamento UE

n.679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR).

Sielte S.p.A. garantisce di ricorrere a sistemi affidabili e protetti da eventuali alterazioni, volti alla memorizzazione dei dati in maniera verificabile.