

DAVID BOMBELLI

L'help desk aiuta la pianificazione

David Bombelli,
è il cio di Citylife

E-mail: davidbombelli@gmail.com

Capita in ogni azienda che gli utenti si scontrino con problemi d'utilizzo del software, virus, guasti hardware, stampanti che esauriscono i toner e così via. Aspetti per cui è vitale avere un help desk, ossia un sistema di gestione delle richieste di assistenza e di notifica all'IT che aiuti a gestire il fatto che ogni utente, per natura, tende a considerare fondamentali e urgenti le proprie problematiche, senza alcuna percezione delle priorità globali dell'organizzazione e delle richieste fatte dai suoi colleghi. Nelle aziende fino a 20 dipendenti è di norma il personale IT a occuparsi dell'help desk, ricevendo direttamente telefonate ed e-mail; in quelle più grandi, come nella realtà in cui lavoro, è necessario avere supporti specifici per poter operare in base a efficaci criteri di priorità. Un software per l'help desk aiuta l'IT a organizzare, gestire e affrontare le richieste di assistenza utilizzando metodologie efficienti, aiuta anche a ridurre i costi di gestione ottenendo una maggior soddisfazione dell'utente finale. Il software tiene traccia del lavoro effettuato dando all'IT maggiore visibilità sulle componenti in gioco - utenti, asset hardware e software - come all'interazione che hanno tra loro. Da una parte gli utenti possono avere un mezzo più efficace e immediato per inviare e controllare le richieste di assistenza, dall'altra gli amministratori hanno uno strumento per analizzare meglio i dettagli del lavoro, controllare la cronologia delle richieste e gestire le molte informazioni che facilitano la ricerca di una soluzione e per sapere la soddisfazione degli utenti. Al tempo stesso il sistema aiuta gli utenti ad avere maggiore visibilità sulle attività generali dell'IT, sapere chi e quando prende in carico la chiamata e sul tempo necessario per risolverla. Nel mio ruolo di Cio ho l'abitudine a pianificare le attività IT lasciando un margine di circa il 15% per eventuali emergenze o richieste non previste. Senza un software per la gestione delle richieste, è necessario intervenire quotidianamente sulla pianificazione. E purtroppo, il 70% delle richieste che arrivano al dipartimento non risultano avere l'urgenza che l'utente gli attribuisce. Ci sono attività, quali l'inserimento di nuovo personale, che richiedono almeno dieci giorni d'anticipo per permettere la pianificazione non solo di attività, come l'installazione di un PC, ma anche di logistica e approvvigionamento. Senza supporti appropriati, le attività tendono a slittare, con ritardi e continue rincorse che provocando il malcontento dell'utenza. L'IT può certamente essere più veloce nell'installare PC usando, per esempio, gli appositi (onerosi) tool di deployment. Ma il problema è altrove: è la corretta gestione dei processi e delle richieste che permette di recuperare l'efficacia della pianificazione.

