

Misurare le  
performance del  
Service Desk.  
Indicatori,  
Metriche e KPI.



06

pat  
infinite solutions

# Cosa c'è nell'ebook?

## Introduzione

Il Service Desk è una funzione strategica all'interno dei Sistemi Informativi aziendali, generalmente riconosciuto come il primario punto di contatto attraverso il quale un'azienda offre supporto, assistenza e consulenza su problematiche e questioni inerenti i servizi IT.

Il Service Desk è quindi il primo elemento attraverso il quale un utente, sia esso un impiegato, un cliente o un fornitore comunica con l'azienda, ed è pertanto un preciso indicatore di misurazione dell'efficienza e efficacia dell'intero dipartimento IT.

Ma le performance del Service Desk non possono più essere misurate solo attraverso metriche tradizionali, focalizzate sugli aspetti tecnologici ed operativi, come ad esempio la corrispondenza degli SLA. Il corretto modello d'applicazione del Service Desk di oggi è evoluto e si estende all'intero business. Pertanto il suo valore è misurabile attraverso la qualità del servizio, la User Experience, oltre che la redditività e la produttività dell'area IT.

In questo Ebook indicheremo preziosi e utili consigli legati alle metriche e agli indicatori che possono essere adottati per misurare le performance del Service Desk.

### ► INDICE

- 01/ L'importanza delle metriche nel Service Desk
- 02/ Misurare i fattori critici di successo
- 03/ La definizione degli indicatori chiave per valutare le performance
- 04/ Le principali metriche del Service Desk
- 05/ L'analisi dei dati con HelpdeskAdvanced: BiPlus 10 e Plus



## 01 / L'importanza delle metriche nel Service Desk

2

Il Service Desk rappresenta il fulcro centrale di ogni organizzazione, poiché ha lo scopo di supportare gli utenti che richiedono assistenza nell'utilizzo dei servizi aziendali o nella risoluzione dei malfunzionamenti, mantenendo elevati livelli qualitativi nell'erogazione stessa dei servizi.

Vediamo quali sono gli obiettivi primari<sup>1</sup> di un Service Desk:

- 1) **migliorare la soddisfazione** del cliente/utente;
- 2) Controllare e ottimizzare il **costo delle operazioni** di supporto;
- 3) **massimizzare il rapporto produttività/redditività** nonché la soddisfazione del personale che opera nel Service Desk.

Pertanto, diventa imprescindibile dotarsi di una strategia basata sulla misurazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, per i quali servono metriche di misurazione delle performance adeguate. Interpretare i risultati ottenuti e valutare eventuali scostamenti rispetto a quanto pianificato è fondamentale per effettuare le dovute azioni correttive e aumentare così le performance complessive del Service Desk.

**In quali casi un Service Desk viene definito realmente performante, ovvero crea valore economico per l'intero business aziendale?**

**Quando risponde ai seguenti requisiti:**

- 1) **Riduce il volume dei ticket**, grazie a sistemi automatici di gestione delle richieste pervenute;
- 2) **Migliora la produttività delle risorse attraverso la riduzione dei tempi di intervento** (ottimizzando i tempi di risposta del service desk, sfruttando sistemi automatici che rendono più agevole la governance e il controllo, nonché la misurazione);
- 3) **minimizza le escalation di intervento**, aumentando la risoluzione degli incidenti con servizi di primo livello e riducendo i costi del servizio;
- 4) **mitiga gli impatti** attraverso sistemi di planning, che consentono una pianificazione strutturata e preventiva degli interventi.



## 02/ Misurare i fattori critici di successo


 3

La misurazione delle performance di un Service Desk rappresenta un prerequisito indispensabile per effettuare le scelte corrette, volte ad intraprendere un processo di miglioramento continuativo. Una inefficiente erogazione del servizio da parte del Service Desk, infatti, darebbe all'utente finale l'errata percezione di un basso livello di qualità dell'organizzazione IT.

***"You cannot manage what you don't measure"*** 

Per assicurare elevati standard qualitativi è indispensabile la misurazione e il controllo di alcuni fattori critici di successo, quali:

1. **La creazione di valore per il business:** per generare valore all'intero business aziendale è necessario comprendere e condividere le strategie utilizzando delle metriche allineate con le esigenze identificate, in modo da valutare l'effettiva qualità del servizio erogato.
2. **Rendere l'organizzazione aziendale maggiormente produttiva:** allineare i servizi IT al business significa ottimizzare la gestione di attività e operazioni rendendole maggiormente tempestive, accurate e affidabili. Le metriche relative alla produttività incidono su:
  - Persone: compiti, ruoli e responsabilità delle risorse coinvolte nel processo di Service Management, inclusi anche i fornitori di terze parti, devono essere ben definiti e assegnati;
  - Processi: i processi di gestione di Incident, Request, Change devono essere misurati per ottenere il raggiungimento di elevate performance della struttura;
3. **Garantire la continuità per il business:** indagare, registrare, gestire e risolvere le interruzioni del servizio che causerebbero tempi di inattività e impatti negativi sull'intero business.



## 03/ La definizione degli indicatori chiave per valutare le performance

4

Gli **indicatori** rappresentano "un'informazione qualitativa e/o quantitativa associata a un processo o a un risultato, che consente di valutare quest'ultimo nel tempo, nonché di verificarne le evoluzioni temporali e il conseguimento degli obiettivi prefissati per la qualità, al fine di consentire la corretta assunzione delle decisioni e delle scelte"<sup>2</sup>.

Tramite un indicatore è possibile:

- individuare la variazione della caratteristica qualitativa/quantitativa nel tempo;
- verificare il conseguimento rispetto agli obiettivi prefissati.

I **Key Performance Indicator (KPI)** sono una serie di **misure** che si focalizzano sugli aspetti **della performance del processo** che risultano essere maggiormente critiche per il suo funzionamento.

Ciascun KPI di processo può appartenere a una delle seguenti categorie:

- **efficienza**: è il rapporto tra i risultati raggiunti (output) e le risorse impiegate (input). Appartengono a questa categoria tutti gli indicatori di costo unitario, che rapportano il valore delle risorse utilizzate (soprattutto il personale) al volume dell'output prodotto; appartengono ad essa anche gli indicatori di tempo, che misurano il tempo necessario a svolgere l'intero processo o delle parti di esso;
- **efficacia**: è il rapporto tra i risultati raggiunti e i risultati previsti. A seconda del riferimento preso (gli utenti o i clienti), l'efficacia può essere scomposta in due aspetti fondamentali:
  - **qualità del servizio**: è la rispondenza degli output alle esigenze dei fruitori. Esempi di fattori di questo tipo sono la tempestività (rapidità, puntualità, etc.) e l'affidabilità (mancanza di errori, di rettifiche, ecc.). La maggior parte dei fattori di qualità possono essere misurati attraverso indicatori di tipo oggettivo;
  - **allineamento agli obiettivi**: è la rispondenza degli effetti (outcome) agli obiettivi del management e all'allineamento alle funzioni di business.





 5

Definire un KPI non è un compito semplice, in quanto è richiesta la comprensione di alcuni aspetti come:


- la misurabilità quantitativa o la verificabilità qualitativa delle metriche;
- il livello di dettaglio a cui portare l'analisi e le misure;
- quali siano i dati significativi e la loro precisione;
- il diverso significato che possono avere gli stessi dati in condizioni diverse;
- i periodi su cui analizzare i dati (confrontabilità, destagionalizzazione, depurazione da cause di terzi, etc.).

Ogni Service Desk, dovrebbe infatti prevedere:




### LIVELLO SERVIZIO

- Velocità media di risposta
- Aderenza ai livelli di servizio (SLA)
- Tasso di abbandono della conversazione/chiamata
- % risposte entro 30 secondi




### PRODUTTIVITA'

- Contatto in ingresso per operatore, per mese
- Tasso di risoluzione al 1° contatto
- Operatori come % del totale dei presenti del service desk



### COSTO

- Costo per contatto in inbound
- Costo per minuto di gestione della chiamata
- Costo per ingaggio fornitore



### QUALITA'

- Soddisfazione Cliente / Utente
- Qualità dell'interazione (telefonica)
- Tasso di riapertura dei Ticket

**Definiti i KPI sarà possibile:**

- **Tracciare i trend delle performance**
- **Identificare, diagnosticare e correggere i problemi di prestazioni**
- **Stabilire gli obiettivi di performance e la responsabilità**

## 04/ Le principali metriche del Service

### Desk



Possiamo di seguito riassumere le metriche principali che consideriamo realmente utili e concrete.

Infatti, queste metriche rappresentano il cosiddetto «principio 80/20», ovvero l'80% dei risultati deriva dal 20% delle cause e pertanto riteniamo siano sufficienti queste metriche per misurare complessivamente le performance del Service Desk.

#### KPI per garantire produttività all'organizzazione



- Trend del volume dei Ticket (aperti e chiusi)
- Trend del Backlog
- Tasso di risoluzione alla prima chiamata
- Tasso di aderenza agli SLA
- Riduzione dei tempi di risoluzione dei Ticket
- Costo per Ticket

#### KPI per garantire continuità al business



- Tasso di successo alle richieste di cambiamento
- Tasso di risoluzione dei Problem
- Riduzione dei tempi di inattività
- Stabilità infrastrutturale

*"Fate in modo che diventi un'abitudine discutere i problemi basandosi sui dati e rispettando i fatti che essi dimostrano"*  
*Ishikawa Kaoru*

La misurazione e l'analisi costante di questi KPI garantirà inoltre la soddisfazione degli utenti che fruiscono dei servizi.



# 05/ L'analisi dei dati con HelpdeskAdvanced: BiPlus 10



L'analisi dei dati e delle informazioni del Service Management HelpdeskAdvanced, diventa ottimale ed efficace grazie al sistema di Business Intelligence BiPlus 10.

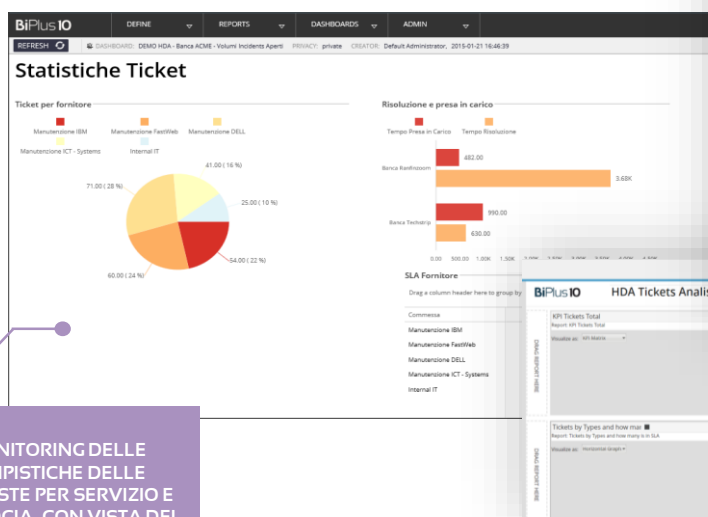
Le informazioni diventano conoscenza facilmente analizzabile e comprensibile, poiché è possibile visualizzare in modo immediato e intuitivo, i dati più salienti.

BiPlus10 utilizza uno strumento di Data model ed analisi, attraverso cui è possibile analizzare dettagliatamente i propri processi di Service Management, creando allo stesso tempo una visione degli stessi sulla base dei profili/competenze delle risorse interne.

L'interfaccia utente fornisce funzionalità di rappresentazione dei dati e delle informazioni in diverse modalità, come Tabelle, Grafici a barre lineari, Pie Chart e KPI Matrix (con possibilità di confronti su target definiti).



POSSIBILITÀ DI FRUIRE DI DIFFERENTI MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI DATI SIA IN MODALITÀ REPORTING CHE IN MODALITÀ KPI/DASHBOARD



MONITORING DELLE TEMPISTICHE DELLE RICHIESTE PER SERVIZIO E TIPOLOGIA, CON VISTA DEI TEMPI DI CONFERMA E RISOLUZIONE.

QUERY VISUALIZE CALCULATE LAYOUT

Show ALL Visualization Tabs

- Table: Detailed Reports, Regular Tables, Cross-tables, Ranking, Nominal Comparison
- Horizontal Graph: Ranking, Part-to-Whole, Nominal Comparison
- Vertical Graph: Time Series, Ranking, Part-to-Whole, Distribution, Nominal Comparison
- Scatter Plot: Correlation between pair of Measures
- Bubble Plot: Correlation between pair of Measures with variable size by third Measure
- KPI Matrix: Key Performance Indicators (gauge charts, bullet graphs, Targets...)
- Pie Chart: Part-to-Whole for small number of Dimension values

DESIGNER DEI CRUSCOTTI E REPORTING A DISPOSIZIONE DELL'AMMINISTRATORE DEL SISTEMA E COMPLETAMENTE BASATO SU WEB



# 8

## 05/ L'analisi dei dati con HelpdeskAdvanced: Plus

È possibile dare forma ai dati più importanti sull'andamento dei processi di Service Management, mediante la visualizzazione di cruscotti grafici intuitivi e personalizzabili.

Plus è l'innovativo dashboard add-on di HelpdeskAdvanced che permette di visualizzare in modo immediato e intuitivo le informazioni più salienti e strategiche che riguardano l'andamento dei servizi erogati, attraverso interfacce fruibili su qualsiasi tipologia di device (Pc, Tablet, Smartphone, Tv e sale regia), rappresentando i KPI in modalità visuale e in real-time. Attraverso la rappresentazione dello status di processi e servizi, Plus offre una supervisione completa, dettagliata e immediatamente percepibile di tutti i dati e gli andamenti del Service Desk.



MODALITÀ DI VISUALIZZAZIONE MEDIANTE GAUGE, INDICATORI INCREMENTALI E ALTRE MODALITÀ GRAFICHE

	Telefono		HOT Tickets		Ticket Quantità	
	CODE	ATTESA MASSIMA	GLI ARGOMENTI DI ASSISTENZA PIU' FREQUENTI		LABEL PER QUESTO GRUPPO	
1 Impedimento accettazione commesse	11	16	1	222 TERMINALI	11 APERTI DAGLI OPERATORI LOGGATI SUL SERVIZIO	34 CHIRSI DAGLI OPERATORI LOGGATI SUL SERVIZIO
2 Assistenza tecnica	3	24	2	111 FAI CON ME	24 TOTALE TICKET APERTI IN CARICO ALL'HELPDESK	12 TOTALE INVIATI A TERZE PARTI
3 Assistenza informativa/commerciale	4	14	3	101 SCOMMESSE BLOCCATE	10 TOTALE CHIUSI DA TERZE PARTI	EMPTY
4 Assistenza amministrativa	17	11	4	66 ACCOUNT BLOCCATO		
5 Assistenza apparecchiature	23	6	5	45 FAI CON ME		
6 Assistenza	18	23	6	32 SCOMMESSE BLOCCATE		

VISUALIZZA L'EFFICACIA DELL'UNITÀ DI BUSINESS CON KPI CHE MISURANO L'OPERATIVITÀ DI CIASCUN DIPARTIMENTO COINVOLTO NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI



## MILANO

Via Thaon di Revel, 21  
20159 Milano  
Ph: (+39) 02 607 49 200

## TREVISO

Via San Gaetano, 113  
31044 Montebelluna ( TV )  
Ph: (+39) 0423 600 531

## FIRENZE

Piazza Don Minzoni, 28  
50053 Empoli ( FI )  
Ph: (+39) 02 211 18724

## MADRID

C/Calendula 93  
Edif. E - Miniparc III  
El Soto de la Moraleja  
Alcobendas - 28109 Madrid  
Tel: (+34) 917 902 490