



Come l'ICT diventa vero supporto veloce, affidabile e preciso

Daniele Brognara | Gritti Energia



Gritti Energia in numeri

1959 attivi dal 1959 con il brand Gritti GAS

100% 100% energia elettrica verde per i privati

18 18 punti vendita

100% 100% azienda italiana

100K+ 100K - 110K punti di fornitura

83M
150M 83 M di smc di gas metano e 150 M di kWh venduti*

Il punto 0

- ufficio ICT - 5 FTE
- help Desk di 1° livello "operato" e Help Desk di 2° livello "isolato"
- approccio Task Oriented
- importanza, urgenza e priorità usati come sinonimi
- scarsa percezione di "valore"
- sistemi a supporto del Servizio ICT inadeguati



Azioni di miglioramento

1

osserva gli altrui
successi e, adattandoli,
cerca di farli tuoi (ITIL)

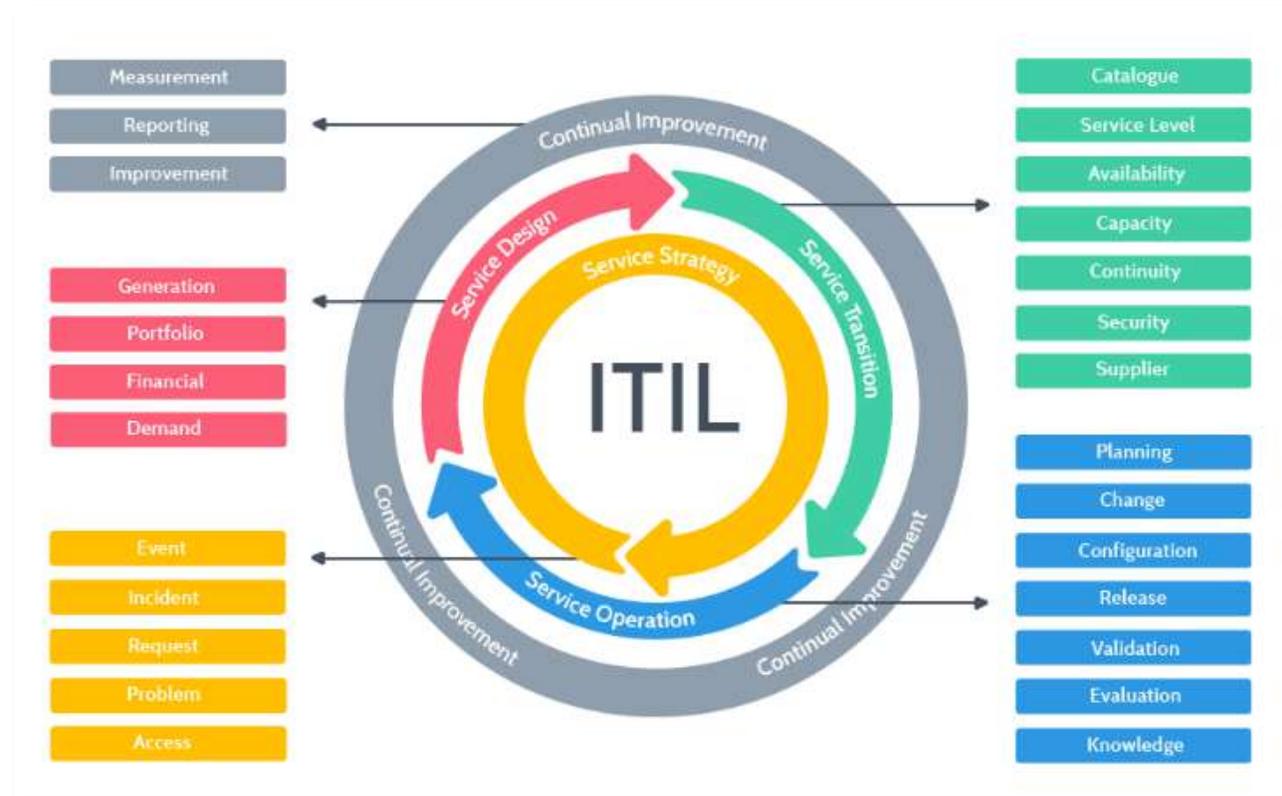
2

inizia a
lavorare in
modalità Agile

3

dotati di collaboratori e
strumenti funzionali al
raggiungimento degli
obiettivi concordati e
formalizzati

IT Service Management – Framework ITIL

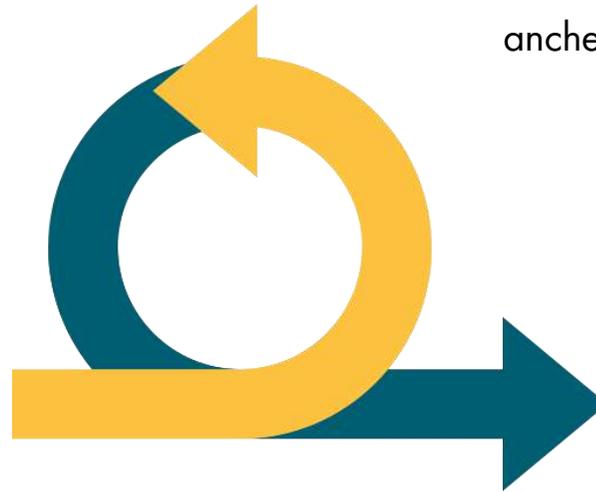


Manifesto Agile – Principi (1/2)

soddisfare il cliente attraverso una consegna anticipata seguita da consegne cicliche

accogliere favorevolmente le mutevoli esigenze, anche in fase avanzata di sviluppo

prestare persistente attenzione all'eccellenza tecnica



fornire software funzionante con frequenza ciclica

la semplicità, vale a dire l'arte di massimizzare la quantità di lavoro non svolto, è essenziale

i team si analizzano retrospettivamente e ottimizzano i loro comportamenti

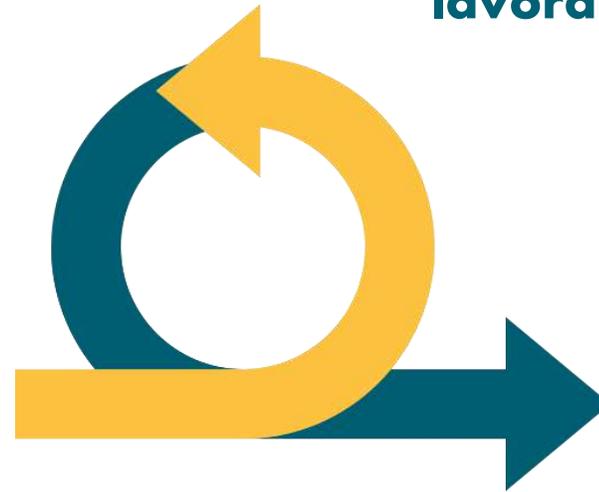
Manifesto Agile – Principi (2/2)

mantieni un ritmo costante a tempo indefinito

**i quadri business e gli sviluppatori
lavorano insieme ogni giorno**

**organizza i progetti con persone
motivate**

i team si auto-organizzano



il software funzionante è la misura principale del progresso

trasmettere informazioni parlando faccia a faccia

Link: <https://www.atlassian.com/agile>

JSM – Esempio di richiesta CHANGE

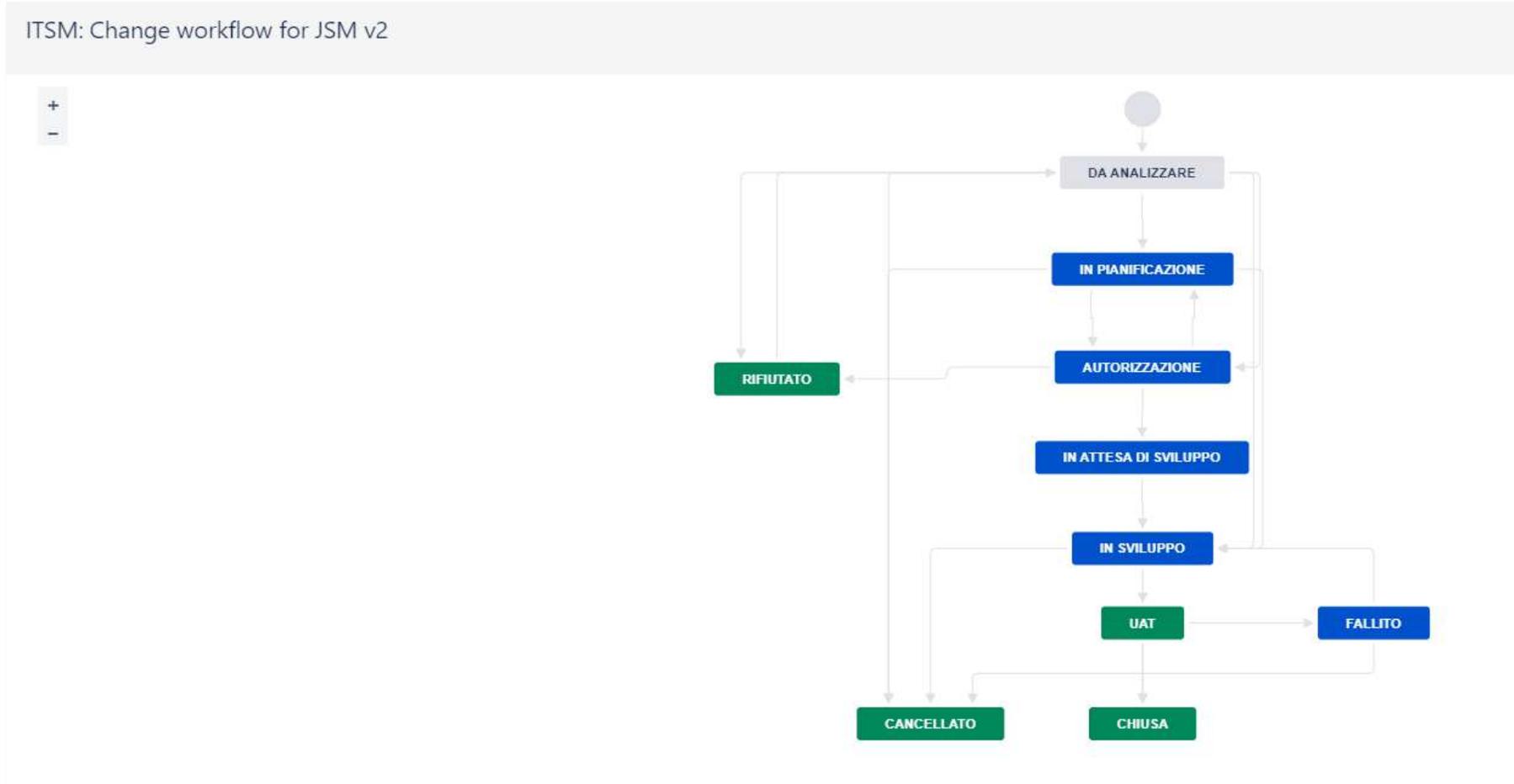
⚡ Jira Service Management

The screenshot displays the Jira Service Management interface for a Change Request (RZ) titled "Cartella retail". The interface is divided into several sections:

- Header:** "Jira Service Management" with navigation tabs for "Il tuo lavoro", "Progetti", "Filtri", "Dashboard", "Team", "App", and "Crea". A search bar and notification icons are visible on the right.
- Left Sidebar:** "Assistenza Tecnica ICT" (Progetto di assistenza) with a "Torna al progetto" button. Below it, "Tutti i ticket" and "IN EVIDENZA" (Seleziona l'icona a forma di stella accanto alle code per aggiungerle qui). "PRIORITÀ TEAM" includes "Tutti i Ticket Aperti: 7", "Tutti i miei tickets: 3", and "Chiuso: 999+". At the bottom, "Gestisci code" and "Invia feedback" are present.
- Main Content Area:**
 - Navigation: "Indietro" and "ITSM-2710".
 - Section: "Cartella retail" with actions: "Crea sottotask", "Collega ticket", "Modifica alla pianificazione", and "Crea".
 - Notification: "RZ [redacted] ha segnalato questa richiesta tramite E-mail" with a "Visualizza la richiesta nel portale" link and "Nascondi dettagli" button.
 - Description: "Gentile collega," followed by a large red rectangular placeholder for the main request details.
 - Text: "Grazie" with a small red rectangular placeholder.
 - Field: "Data di scadenza" with the value "Nessuno".
 - Summary: "Riepilogo dei rischi" with tabs for "Riepilogo dei rischi", "Modifiche", and "Imprevisti".
 - Info: "Abbiamo notato che uno o più campi obbligatori sono stati rimossi o nascosti. Devi aggiungere i campi **Affected services**, **Planned start date** e **Planned end date** per visualizzare i rischi."
 - Footer: "Richieste simili" with a dropdown menu.
 - Bottom: "Aggiungi nota interna" and "Rispondi al cliente" buttons.
- Right Panel:**
 - Section: "IN SVILUPPO" with "Azioni" dropdown.
 - SLA: "27 apr 10:34" with a checkmark and "Tempo assegnazione ... entro la data 20".
 - Section: "Dettagli" with fields:
 - Assegnatario: AD [redacted] with "Assegna a me" link.
 - Reporter: RZ [redacted].
 - Request Type: Richiedi un nuovo accesso o modifica permessi.
 - Priorità: Medium.
 - Data scadenza Change: Nessuno.
 - Request participants: Nessuno.
 - Impatto: Solo io.
 - Etichette: Nessuno.
 - Approvers: [redacted].
 - Automation: Rule executions.
 - Section: "Più campi" with "Stima originale" dropdown.

JSM – Workflow CHANGE

⚡ Jira Service Management



Risultati ottenuti

maggior
controllo di tutte
le fasi del servizio
di assistenza

drastica
**riduzione del
carico** di lavoro
degli operatori ICT

propensione al
**miglioramento
continuo**

miglior **efficienza**
nelle risposte

maggior
soddisfazione
dei nostri clienti
interni

Prossimi passi

1

estendere -adattandole- le logiche e gli strumenti adottati dall'ICT al servizio **Customer Care**

2

aggiungere **automazioni** nella gestione delle segnalazioni per aumentare efficacia ed efficienza

3

istituire una vera e propria **dashboard di controllo** da condividere con collaboratori e Direzione



Contatti

Daniele Brognara | Gritti Energia

