

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

- Repository documentale.

I contenuti relativi al sistema/servizio possono essere di varia natura; quelli indispensabili riguardano la/e norma/e sottostanti al servizio da erogare e le relative note esplicative, il processo impattato dal servizio, tutte le possibili domande (FAQ) poste dagli utenti del servizio, il modello di erogazione del servizio.

7. Esigenze informative e FAQ

Il capitolo contiene la descrizione delle modalità organizzative (livelli di customer service coinvolti) di proposizione, generazione, aggiornamento e ricerca (per consultazione e utilizzo) delle informazioni strutturate relative al sistema/servizio e in particolare delle FAQ (Frequent Asked Question) .

8. Allegati

[1] Esempio per Ambiti di competenza del Customer Service

WR

Titolo Documento: Specifica customer service e knowledge base Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 17 - v2.0		Status: <Bozza / Approvato>

Servizio XXX agli [agenti/enti]		
1Liv	INFORMATIVE Risponde su tutto e assegna solo i casi che non risolve al 2Liv	
	ASSISTENZA - Reindirizza le richieste verso casella1@equitaliaservizi.it - Reindirizza le richieste su profilazioni e utenze verso sicurezza@equitaliaservizi.it - Effettua assistenza telefonica on-line, purché risolvibile entro 3 minuti. Oltre tale tempo massimo assegna al 2Liv per gestione specialistica	
	DISSERVIZI/ANOMALIE Apri il ticket, raccoglie le informazioni necessarie per la risoluzione e assegna al 2Liv	
2Liv	INFORMATIVE Risponde su tutto e assegna i casi che non risolve al 3Liv	
	ASSISTENZA - Gestisce le richieste ricevute dal 1Liv e dalle code e-mail dirette, assegnando al 3Liv i casi non risolti - Assegna le richieste su profilazioni e utenze al terzo livello, coda Sicurezza Logica - Effettua assistenza telefonica on-line, effettuando chiamata outbound per casi non risolti entro tre minuti dal 1Liv	
	DISSERVIZI/ANOMALIE Gestisce le richieste ricevute dal 1Liv e dalle code e-mail dirette, assegnando al 3Liv i casi non risolti	
3Liv	Coda Sicurezza logica - Apri, gestisce e chiude tutte le richieste relative ad Accessi, Utenze e Profilazioni - Gestisce e chiude le richieste ricevute dal 2Liv	Tutte le altre code INFORMATIVE - Risponde ai casi (residuali) assegnati dal 2Liv ASSISTENZA - Gestisce tutte le altre code assegnate dal 2Liv sulle code di competenza e restituisce al 2Liv i ticket evasi - Effettua assistenza telefonica on-line, effettuando chiamata outbound per casi non risolti dal 2Liv DISSERVIZI/ANOMALIE - Gestisce tutte le richieste ricevute dal 2Liv e restituisce al 2Liv i ticket evasi

[2] xxx

WR

Titolo Documento: Verbale di chiusura progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 18 – v1.0		Status: <Bozza / Approvato>

Equitalia SpA

Verbale di chiusura progetto

<nome servizio> - versione <X.Y.Z>

WR

Titolo Documento: Verbale di chiusura progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 18 – v1.0		Status: <Bozza / Approvato>

Sommario

1. Revisioni del documento	3
2. Introduzione.....	3
1. Chiusura delle attività progettuali	3
2. Valutazione finale del progetto	4
3. Allegati	5

WR

Titolo Documento: Verbale di chiusura progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	
Codice Documento e versione template: MR CRZ 18 – v1.0		Status: <Bozza / Approvato>

1. Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)

(*) non è possibile indicare nomi generici (GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) seguire le regole di nomenclatura di cui alle Linee Guida CRZ 11

N.B. Quando il documento diventa definitivo (passa da provvisorio a "final") deve esserci l'accettazione di tutti gli interessati (ciascuno per la propria parte di competenza) e tale accettazione deve essere riscontrabile (mail o verbale di riunione)

2. Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Il documento contiene principalmente due capitoli: una sintesi delle operazioni di chiusura svolte con eventuali commenti e una valutazione finale del sistema/servizio realizzato. Se possibile, è utile allegare il "Sommario del progetto" contenente i dati di sintesi dell'intero progetto.

1. Chiusura delle attività progettuali

Nel momento in cui il sistema/servizio è stato completato, accettato dal Cliente e passato in esercizio, si chiude formalmente il progetto eseguendo alcune operazioni finali. Di seguito viene fornito un elenco non esaustivo e non vincolante di tutte le operazioni che vanno descritte e commentate brevemente all'interno del Verbale.

- Rilascio del personale del progetto per altre attività chiedendo un feedback sullo svolgimento del progetto
- Si chiudono i contratti (o i task di contratto quadro) con i fornitori che hanno lavorato per il progetto
- Si rilasciano gli eventuali beni fisici utilizzati per il progetto rendendoli disponibili per altri progetti
- Si chiede un feedback al Cliente sulle modalità di conduzione del progetto

WR

Titolo Documento: Verbale di chiusura progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 18 – v1.0		Status: <Bozza / Approvato>

- Si predispone il listino relativo al sistema/servizio realizzato e il contratto di servizio da stipulare con i Clienti sulla base della Scheda servizio finale
- Si comunicano al servizio Contabilità eventuali aggiornamenti relativi alla fatturazione passiva (fornitori) o attiva (verso Cliente)
- Si attiva e si verifica il corretto avvio delle attività di Customer Service e di gestione dei ticket di assistenza clienti
- Si "chiude" con il presente verbale e con il Sommario del Progetto il repository documentale di progetto.

2. Valutazione finale del progetto

Nel capitolo vengono riepilogati i possibili benefici che si possono trarre dalla realizzazione del progetto. Si riassume e si fornisce una valutazione delle prestazioni del progetto. Si analizzano le eventuali criticità emerse dai feedback e si prospettano gli eventuali miglioramenti del processo e organizzativi. Si raccolgono informazioni rilevanti sulla soluzione progettuale, sulla sua valutazione e sulla soddisfazione del Cliente.

Nel seguito sono elencati gli elementi degni di maggiore attenzione nella valutazione del progetto. L'elenco non è esaustivo né vincolante, ma rappresenta una guida utile per la redazione del secondo capitolo del Verbale di chiusura del progetto.

- Si valutano eventuali soluzioni applicative, o di software di base, o di hardware adottate nel corso di realizzazione del progetto
- Si valuta la replicabilità della soluzione, l'adattabilità e la riusabilità dei componenti
- Si valuta la facilità di trasformazione per rispondere ad altri requisiti

Dal punto di vista del capitale intellettuale (conoscenze ed esperienze uniche e strutturate sviluppate e applicate nel contesto progettuale che rappresentano un valore per l'azienda e per il Cliente), si valutano:

- Informazioni sul progetto con caratteristiche di unicità
- Metodologie utilizzate, migliorate o create
- Tecniche utilizzate, migliorate o create
- Professionalità utilizzate, migliorate o create
- Architetture utilizzate, migliorate o create
- Conoscenza del settore (o del processo o della norma o ...), nuova o ampliata
- Informazioni sul Cliente, nuove o ampliate
- Informazioni di tipo qualitativo
- Caratteristiche da utilizzare per la loro competitività, o innovazione, o miglioramento dei processi aziendali
- Concetti con caratteristiche di unicità

WR

Titolo Documento: Verbale di chiusura progetto Servizio: <nome servizio> - versione <X.Y.Z>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento : Registrazione	Revisione documento n°: <X.Y>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 18 – v1.0		Status: <Bozza / Approvato>

Si valutano le prestazioni dei fornitori fornendo, eventualmente, all'ufficio Acquisti informazioni utili alla elaborazione del rating dei fornitori.

Si fornisce un feedback di valutazione, al responsabile dei processi aziendali (o al Quality Manager), sull'impatto del sistema/servizio realizzato nei processi aziendali in termini di criticità, di miglioramenti o di eventuale ridisegno.

Si fornisce un feedback di valutazione, al responsabile dell'organizzazione aziendale, sull'impatto del sistema/servizio realizzato nella organizzazione (a livello di organigramma e di funzionigramma) in termini di criticità, di miglioramenti o di eventuale ridisegno.

3. Allegati

[1] Sommario del Progetto



Al4 MR CRZ 18
Sommario del progetto

[2] Xxxx

WR

Sommario del Progetto

Programma: <nome del programma>

Progetto: <nome del progetto>

Codice: <codice del progetto>

Categoria: <nuovo sviluppo | MEV | MAC>

Priorità: <alta | media | bassa>

Cliente: <nome del cliente>

Oggetto: <breve descrizione del progetto>

Tecnologia: <elenco delle tecnologie: piattaforma, linguaggi, DBMS, TP, KBMS, >

Budget: <importo in € destinato al progetto>

Program Manager: <nome del responsabile di programma>

Project Manager: <nome del capo progetto>

Service Owner: <nome del service owner>

Team: <nomi dei componenti il gruppo di lavoro>

Fornitori: <nomi di eventuali fornitori>

Informazione	Pianificato
Tempi	
Date di inizio e fine progetto	<data inizio>, <data fine>
Durata complessiva (in mesi)	<numero mesi>
Durata studio di fattibilità	<numero mesi giorni>
Durata strutturazione e pianificazione	<numero mesi giorni>
Durata analisi dei requisiti	<numero mesi giorni>
Durata progettazione concettuale	<numero mesi giorni>
Durata progettazione di dettaglio	<numero mesi giorni>
Durata sviluppo	<numero mesi giorni>
Durata documentazione (*)	<numero mesi giorni>
Durata test	<numero mesi giorni>
Durata collaudo	<numero mesi giorni>
Durata roll-out	<numero mesi giorni>
Durata passaggio in esercizio e chiusura	<numero mesi giorni>
Dimensionamento	
Effort (in mesi uomo - mu)	<numero mesi uomo totale>
Dimensione (FP/Kloc)	<numero FP Kloc>
Produttività (FP/mu o Kloc/mu)	<FP/mu Kloc/mu>
Produttività (pagine/mu)	<numero pagine/mu>
Staffing (numero risorse)	<numero persone complessive>
Costi	
Costo complessivo (€)	<€ totale>
Costo risorse interne (€)	<€>
Costo risorse esterne (€)	<€>
Costo beni/licenze acquistati (€)	<€>
Altri costi (€)	<€>
Processo	
Studio di fattibilità	<sì / no / note>
Strutturazione e pianificazione	<sì / no / note>
Analisi dei requisiti	<sì / no / note>
Progettazione concettuale e SLR	<sì / no / note>
Progettazione di dettaglio	<sì / no / note>

UP

Sviluppo	<si / no / note>
Test unitari	<si / no / note>
Test di integrazione	<si / no / note>
Test di sistema	<si / no / note>
Casi di test	<si / no / note>, <numero>
Collaudo funzionale	<si / no / note>
Collaudo non funzionale	<si / no / note>
Collaudo di sicurezza e vulnerabilità	<si / no / note>
Collaudo di stress (o load)	<si / no / note>
RollOut	<si / no / note>
Passaggio in esercizio	<si / no / note>
Documentazione	<si / no / note>, <numero pagine>
Customer Service	<si / no / note>
knowledge base e FAQ	<si / no / note>, <numero>
Change request	<si / no / note>, <numero>
Qualità	
Funzionalità	<obiettivo>
Usabilità	<obiettivo>
Performance	<obiettivo>
Affidabilità	<obiettivo>
Manutenibilità	<obiettivo>
Operabilità	<obiettivo>
Difettosità	<numero complessivo di errori>
Note importanti	

18

© 2000 by The McGraw-Hill Companies, Inc.

Consuntivo

WR

