

ITP07 - Ottimizzare le prestazioni aziendali grazie alla qualità nell'IT

Huub Commandeur - Green Mill Solutions

www.futuredecoded.it

 #FutureDecoded



Intervento a cura di Green Mill Solutions

Azienda di Formazione e di Coaching su IT Quality - www.greenmill.it

BUSINESS PARTNER di :



www.exin.com



AGENDA

- Le Sfide e il Ruolo dell'IT
- Come organizzare un IT di Qualità
- Le Best Practice di ITIL®
- Maturità dei Processi & Assessment
- Competenze e Formazione
- Domande
- Chiusura

Le attuali Sfide in IT

Cosa spinge IT oggi:

- Migliore Disponibilità
- Migliori Prestazioni
- Riduzione Complessità
- Rispondere ai Change di Business
- **Gestione Sicurezza & Continuità**
- Sistemi Mobile
- Social
- Big Data = Capacità, Banda, Storage
- Cloud-sourcing
- Erogazione costante di Servizi Affidabili per il Business

Le attuali Sfide in IT

Cosa spinge IT oggi, **tutto questo con costi più bassi**

- Migliore Disponibilità
- Migliori Prestazioni
- Riduzione Complessità
- Rispondere ai Change di Business
- **Gestione Sicurezza & Continuità**
- Sistemi Mobile
- Social
- Big Data = Capacità, Banda, Storage
- Cloud-sourcing
- Erogazione costante di Servizi Affidabili per il Business

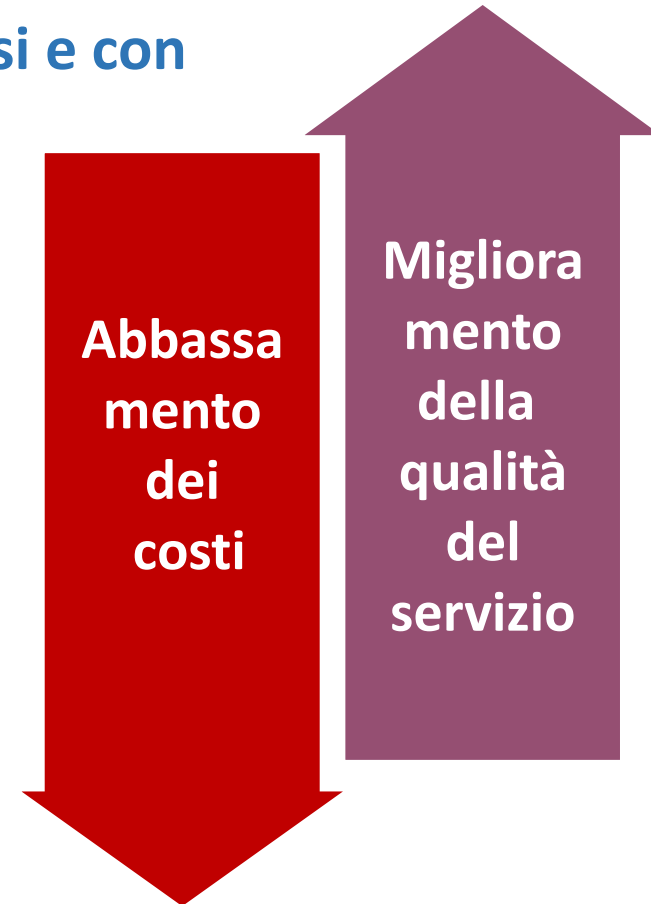


**Abbassa
mento
dei
costi**

Le attuali Sfide in IT

Cosa spinge IT oggi, **tutto questo con costi più bassi e con**

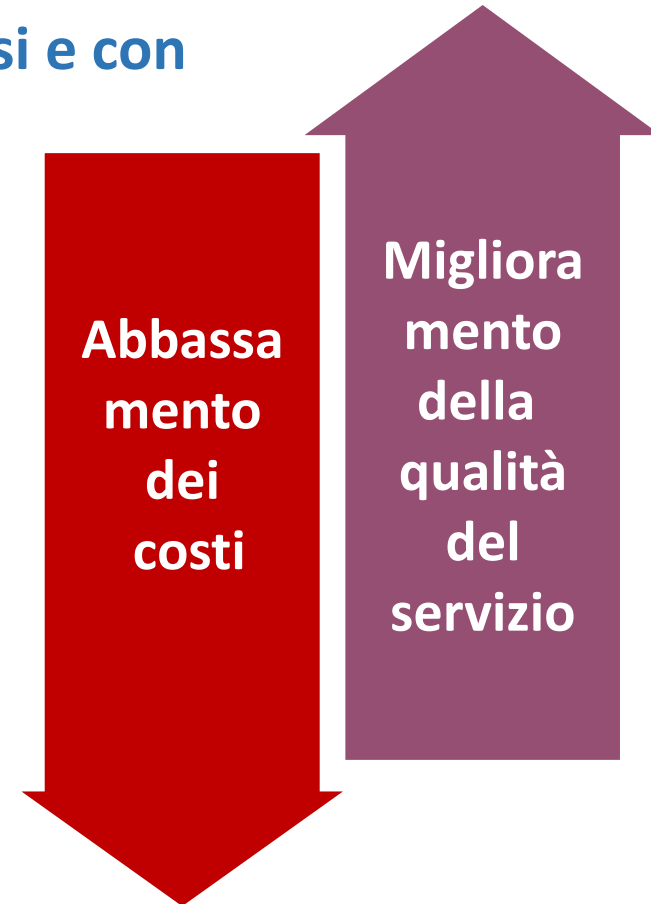
- Migliore Disponibilità
- Migliori Prestazioni
- Riduzione Complessità
- Rispondere ai Change di Business
- **Gestione Sicurezza & Continuità**
- Sistemi Mobile
- Social
- Big Data = Capacità, Banda, Storage
- Cloud-sourcing
- Erogazione costante di Servizi Affidabili per il Business



Le attuali Sfide in IT – Sono Gestibili ? Come ?

Cosa spinge IT oggi, **tutto questo con costi più bassi e con**

- Migliore Disponibilità
- Migliori Prestazioni
- Riduzione Complessità
- Rispondere ai Change di Business
- **Gestione Sicurezza & Continuità**
- Sistemi Mobile
- Social
- Big Data = Capacità, Banda, Storage
- Cloud-sourcing
- Erogazione costante di Servizi Affidabili per il Business



Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come viene visto l'IT in azienda ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come viene visto l'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Dove si trova l'IT all'interno dell'organizzazione ?

- Visto solo come un costo ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Dove si trova l'IT all'interno dell'organizzazione ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Cosa pensa il Business dell'IT ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Cosa pensa il Business dell'IT ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario” ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Cosa pensa il Business dell'IT ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario” ? Una banda di smanettoni ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario” ? Una banda di smanettoni ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il **CIO** (**C**hief **I**nformation **O**fficer) in realtà sta già per “**C**areer **I**s **O**ver” ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?
- o magari il **CIO** significa “**Chief Innovation Officer**” ?

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?
- o magari il **CIO** significa “**Chief Innovation Officer**” ?
- Innovazione attraverso l'IT per creare un Business più competitive,

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?
- o magari il **CIO** significa “**Chief Innovation Officer**” ?
- Innovazione attraverso l'IT per creare un Business più competitive,
- Un IT in grado di rispondere velocemente alle esigenze di Business,

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?
- o magari il **CIO** significa “**Chief Innovation Officer**” ?
- Innovazione attraverso l'IT per creare un Business più competitive,
- Un IT in grado di rispondere velocemente alle esigenze di Business, **anzi**,

Il ruolo attuale dell'IT in azienda

Come sarà il futuro dell'IT in azienda ?

- Visto solo come un costo ?
- 'Parcheggiato' sotto Finance ?
- “un male necessario”
- il CIO (Chief Information Officer) in realtà sta già per “Career Is Over” ?
- o magari il **CIO** significa “**Chief Innovation Officer**” ?
- Innovazione attraverso l'IT per creare un Business più competitive,
- Un IT in grado di rispondere velocemente alle esigenze di Business, **anzi**, un IT che trascina il Business verso nuovi orizzonti '**digitali**' .. !

Il ruolo futuro dell'IT in azienda

Il Futuro per l'IT secondo Forrester (Analisti IT),

Il ruolo futuro dell'IT in azienda

Il Futuro per l'IT secondo Forrester (Analisti IT), sarà :

- Basement



The IT Crowd :

<https://www.youtube.com/watch?v=YhPejfTQfEA>



Il ruolo futuro dell'IT in azienda

Il Futuro per l'IT secondo Forrester (Analisti IT), sarà :

- Basement
- Business



Il ruolo futuro dell'IT in azienda

Il Futuro per l'IT secondo Forrester (Analisti IT), sarà :

- Basement
- Business
- Cloud



Il ruolo futuro dell'IT in azienda

Il Futuro per l'IT secondo Forrester (Analisti IT), sarà :

- Basement
- Business
- Cloud

Per poter avere un ruolo più decisivo in azienda serve un IT che conosce molto bene il suo Business – Business Relationship Management,
Serve aver sotto controllo le vere fondamenta del Business : si chiama IT,
Un **IT** di **Qualità** in grado di reggere le pressioni e la velocità del Business,
Serve un IT **ben organizzato, ben strutturato** - non improvvisato !

AGENDA

- Le Sfide e il Ruolo dell'IT
- Come organizzare un IT di Qualità
- Le Best Practice di ITIL®
- Maturità dei Processi & Assessment
- Competenze e Formazione
- Domande
- Chiusura

Come organizzare un'IT di Qualità

- Introduzione dei concetti di IT Service Management

Come organizzare un'IT di Qualità

- Introduzione dei concetti di IT Service Management



Come organizzare un'IT di Qualità

- Introduzione dei concetti di IT Service Management
Cosa è Service Management ?



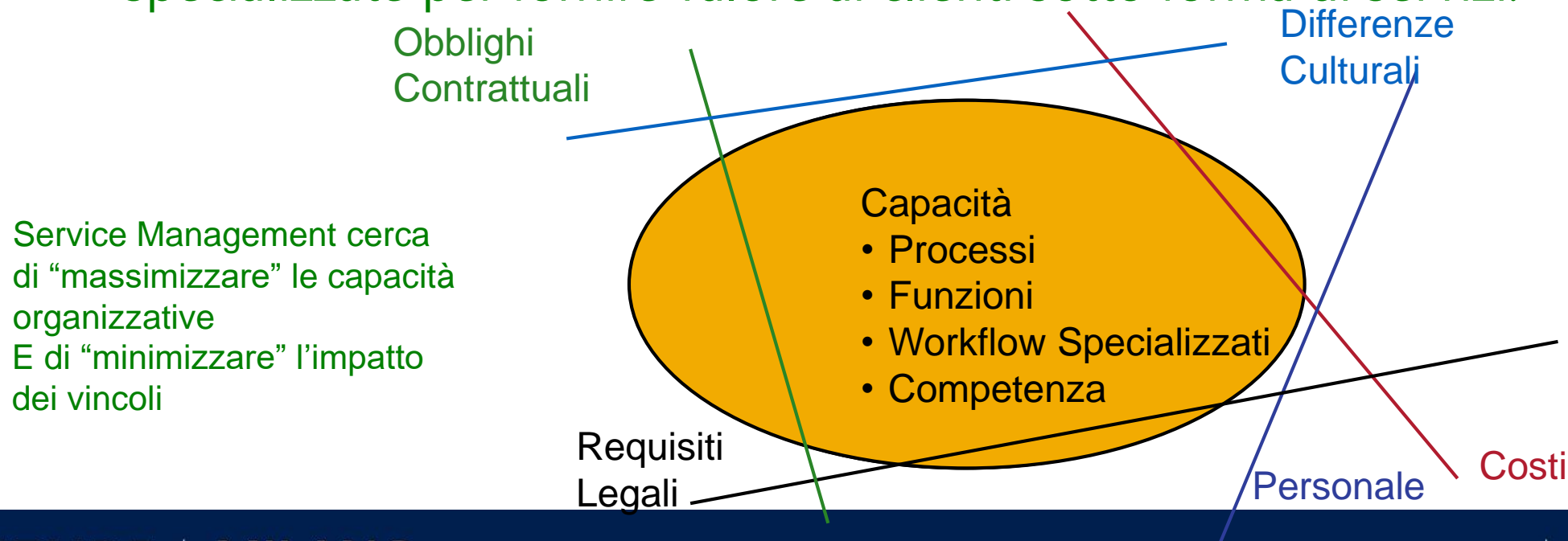
Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management

Cosa è Service Management?

- Service Management è un insieme di **capacità organizzative** specializzate per fornire valore ai clienti sotto forma di servizi.



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management

Cosa è Service Management?

- Service Management è un insieme di **capacità organizzative** specializzate per fornire valore ai clienti sotto forma di servizi.
- Queste **capacità organizzative** includono **Funzioni, Ruoli e Processi** usati per la gestione dei servizi attraverso il loro ciclo di vita

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management

Cosa è Service Management?

- Service Management è un insieme di **capacità organizzative** specializzate per fornire valore ai clienti sotto forma di servizi.
- Queste **capacità organizzative** includono **Funzioni, Ruoli e Processi** usati per la gestione dei servizi attraverso il loro ciclo di vita
- Portano ad una migliore gestione dei Servizi IT **ottimizzando i costi e aumentando l'affidabilità** che porterà dei **benefici** sulle prestazioni del Business !

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
 - La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Cosa è un Servizio ?



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.

Cosa è un Servizio ?

Un 'servizio' è un mezzo attraverso il quale è possibile creare valore per i Clienti facilitando il raggiungimento degli obiettivi e sollevandoli dai costi e rischi connessi.



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.

Cosa è un Servizio ?

Un 'servizio' è un mezzo attraverso il quale è possibile creare valore per i Clienti facilitando il raggiungimento degli obiettivi e sollevandoli dai costi e rischi connessi.

I risultati arrivano dopo l'esecuzione di attività e sono limitati dalla presenza di vincoli.



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.

Cosa è un Servizio ?

Un 'servizio' è un mezzo attraverso il quale è possibile creare valore per i Clienti facilitando il raggiungimento degli obiettivi e sollevandoli dai costi e rischi connessi.

I **risultati** arrivano dopo l'esecuzione di attività e sono limitati dalla presenza di vincoli.

Esempi di risultati:

- L'Email aziendale
- Prenotazioni di biglietti aerei on-line
- Gestione del Magazzino (per es. in SAP)
- L'Home-Banking



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.

Cosa è un Servizio ?

Un 'servizio' è un mezzo attraverso il quale è possibile creare valore per i Clienti facilitando il raggiungimento degli obiettivi e sollevandoli dai costi e rischi connessi.

I risultati arrivano dopo l'esecuzione di attività e sono limitati dalla presenza di **vincoli**.

Esempi di alcuni vincoli:

- Capacità CPU insufficiente
- Non disponibilità collegamento di rete
- Mancanza di Skill



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità

Un Processo :

Un insieme strutturato di attività progettate per realizzare un obiettivo specifico.

Un processo trasforma dati di ingresso in risultati pre-definiti.

Un processo può includere ruoli, responsabilità, strumenti e controlli di gestione necessari per produrre i risultati.

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità

Un Processo :

Un insieme strutturato di attività progettate per realizzare un obiettivo specifico.

Un processo trasforma dati di ingresso in risultati pre-definiti.

Un processo può includere ruoli, responsabilità, strumenti e controlli di gestione necessari per produrre i risultati.

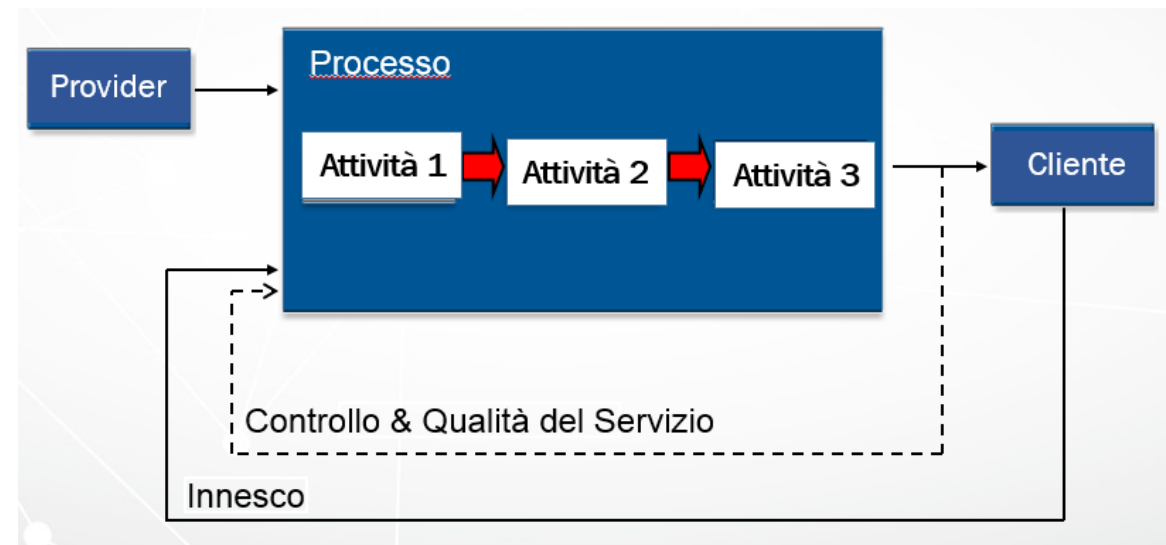
Esempi:

- Ripristinare un Servizio – Incident Mgmt
- Risolvere Problemi – Problem Mgmt
- Gestire Cambiamenti – Change Mgmt
- Rilasciare Software – Release Mgmt

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
 - **Ruolo**
Insieme di responsabilità, attività e autorità assegnate ad una persona o ad una unità organizzativa

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
 - **Ruolo**
Insieme di responsabilità, attività e autorità assegnate ad una persona o ad una unità organizzativa

R	Responsible — Person working on activity
A	Accountable — Person with decision authority
C	Consult — Key stakeholder who should be included in decision or work activity
I	Inform — Needs to know of decision or action

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
 - **Ruolo**
Insieme di responsabilità, attività e autorità assegnate ad una persona o ad una unità organizzativa
 - **Funzione**
Una unità organizzativa o gruppo di persone e gli strumenti che usano per eseguire uno o più processi o attività

R	Responsible — Person working on activity
A	Accountable — Person with decision authority
C	Consult — Key stakeholder who should be included in decision or work activity
I	Inform — Needs to know of decision or action

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento
- Come le "Best Practice" di ITIL[®] per andare verso l'ISO/IEC 20000



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento
- Come le "Best Practice" di ITIL[®] per andare verso l'ISO/IEC 20000



ITIL[®] = Information Technology Infrastructure Library

Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento
- Come le “Best Practice” di ITIL® per andare verso l'ISO/IEC 20000
- Mai sentito di MOF (Microsoft Operations Framework 4.0) ?



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento
- Come le “Best Practice” di ITIL® per andare verso l'ISO/IEC 20000
- MOF - le “Best Practice” di Microsoft SCSM



Come organizzare un'IT di Qualità



- Introduzione dei concetti di IT Service Management
- La gestione di un insieme di Servizi, non più la gestione di tanti componenti di una infrastruttura IT.
- Introduzione di Processi di Qualità
- Introduzione di Ruoli, Responsabilità e di Gruppi (Funzioni)
- Inutile inventare l'acqua calda
- Esistono già dei Modelli / Framework / Standard di Riferimento
- Come le "Best Practice" di ITIL® per andare verso l'ISO/IEC 20000
- MOF is 90% ITIL®

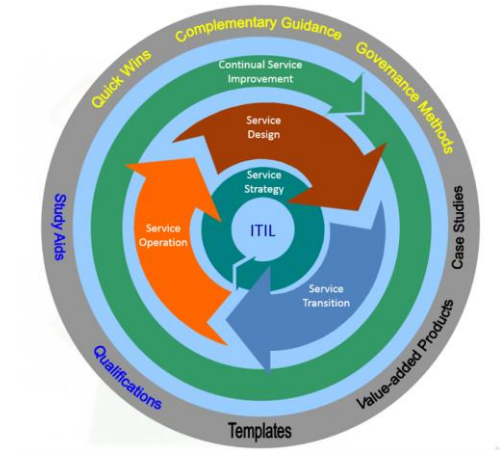


AGENDA

- Le Sfide e il Ruolo dell'IT
- Come organizzare un IT di Qualità
- Le Best Practice di ITIL®
- Maturità dei Processi & Assessment
- Competenze e Formazione
- Domande
- Chiusura

ITIL® – La storia

- **Best Practice** per l'IT Service Management
 - Comprovate 'Good practice' ampiamente diffuse nel settore
 - Introduce Funzioni, Ruoli e Processi (di qualità)
- Fornisce dettagli d'implementazione a supporto di altri framework e standard di settore. Per esempio : **COBIT** (Governance Framework) e **ISO/IEC 20000** (= Standard per ITSM)
- **Prima** pubblicazione dal Governo Inglese fine **Anni 80** (OGC) che poi diventa The Cabinet Office.
- Aggiornata alla **V2** nel **2000**
 - Migliorata per un pubblico internazionale
- Aggiornata alla **V3** nel **2007**
 - Approccio in base al Ciclo di Vita (5 Fasi)
 - Maggiore focalizzazione su strategia e risultati di Business
- **Luglio 2011** – tuning del modello come **ITIL Edizione 2011**



ITIL® ora è un trade mark d AXELOS Limited – un joint-venture tra The Cabinet Office e CAPITA Plc.

ITIL® – La struttura

**FUTURE
DECODED**

MILANO
OCT 6-7 / 2016

ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited

In partnership with:
 **CommunityDays.it**

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

- Il Ciclo di Vita del Servizio

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

- Il Ciclo di Vita del Servizio



Service Strategy

- Creare valore per I clienti
- Utilizzare al meglio risorse e capacità
- Quali servizi offrire?

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

- Il Ciclo di Vita del Servizio



**Service
Strategy**



**Service
Design**

- Linee guida per la progettazione di servizi di valore
- Progettazione generale dei Servizi,
Sistemi di Service Management,
Architetture Tecniche & Manageriali,
Processi,
Misurazione

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

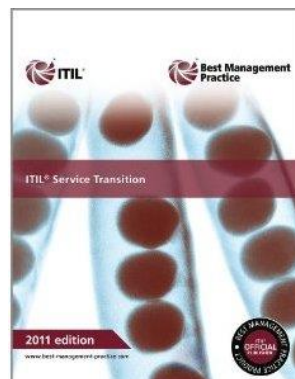
- Il Ciclo di Vita del Servizio



**Service
Strategy**



**Service
Design**



**Service
Transition**

- Come portare i servizi in produzione a partire dallo sviluppo in maniera efficace
- Linee guida su come gestire i cambiamenti ai servizi
- Linee guida su come trasferire il controllo dei servizi tra i fornitori

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

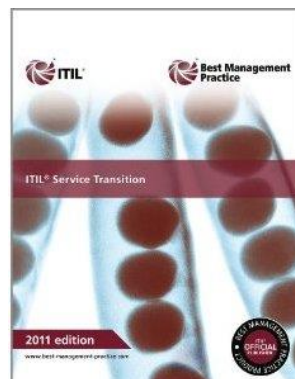
- Il Ciclo di Vita del Servizio



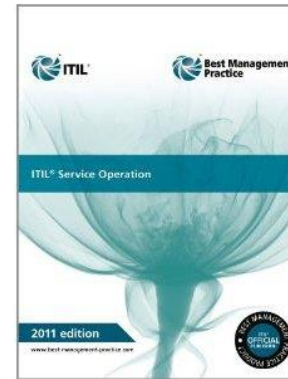
**Service
Strategy**



**Service
Design**



**Service
Transition**



**Service
Operation**

- Erogazione del servizio e gestione del support agli utenti.
La “Fabbrica” dell’IT

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

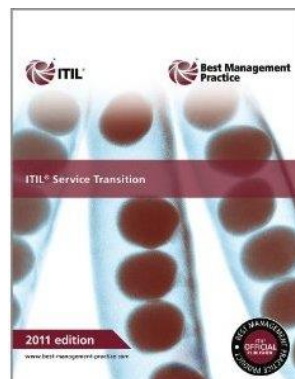
- Il Ciclo di Vita del Servizio



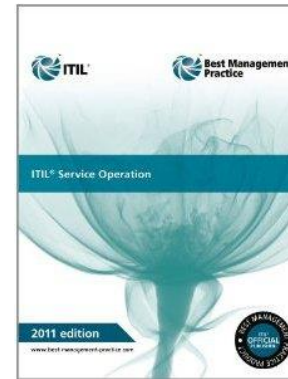
**Service
Strategy**



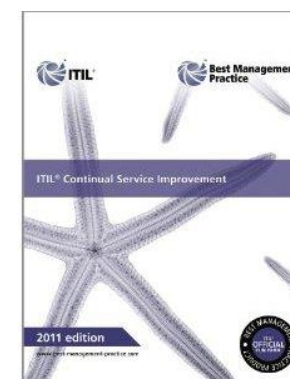
**Service
Design**



**Service
Transition**



**Service
Operation**

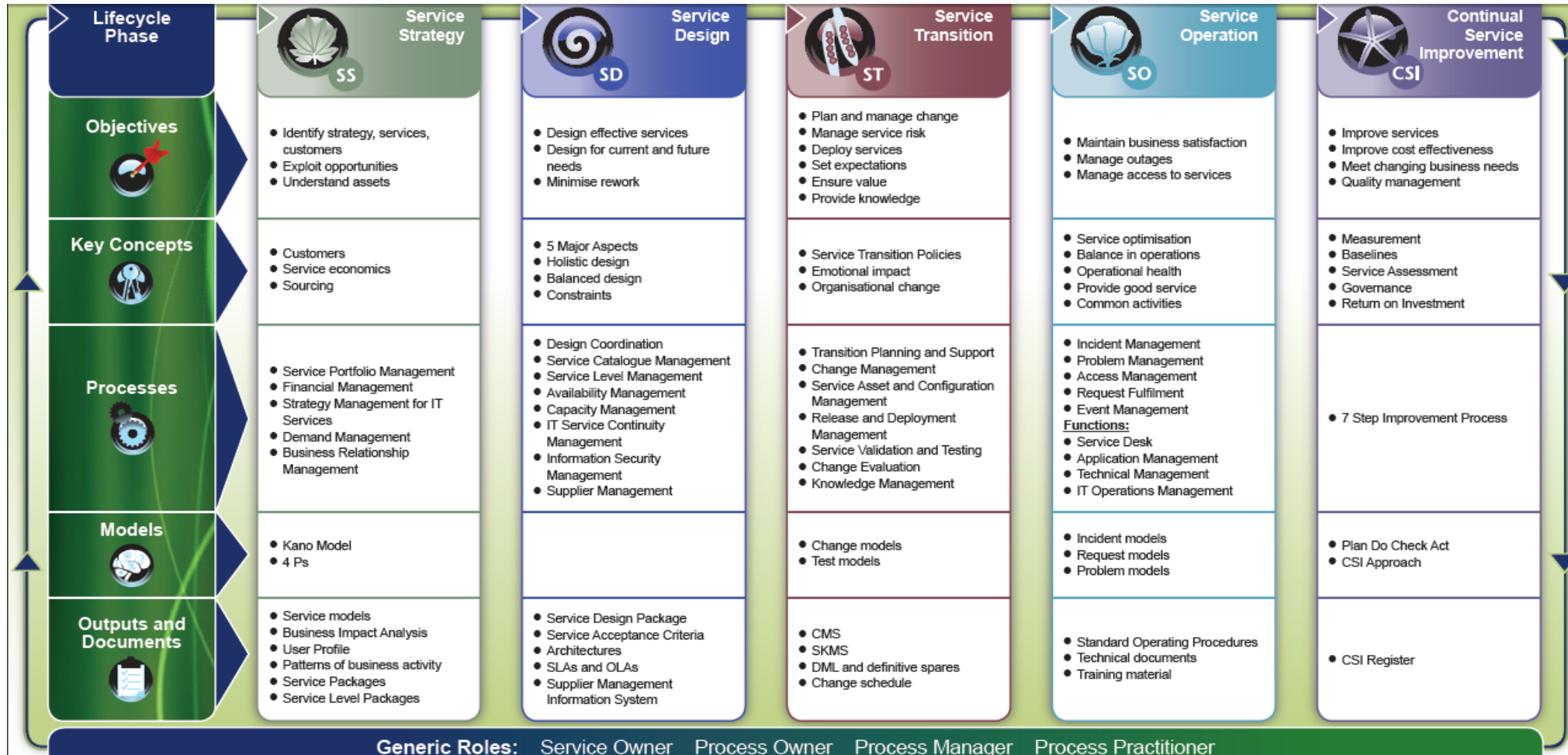


**Continual Service
Improvement**

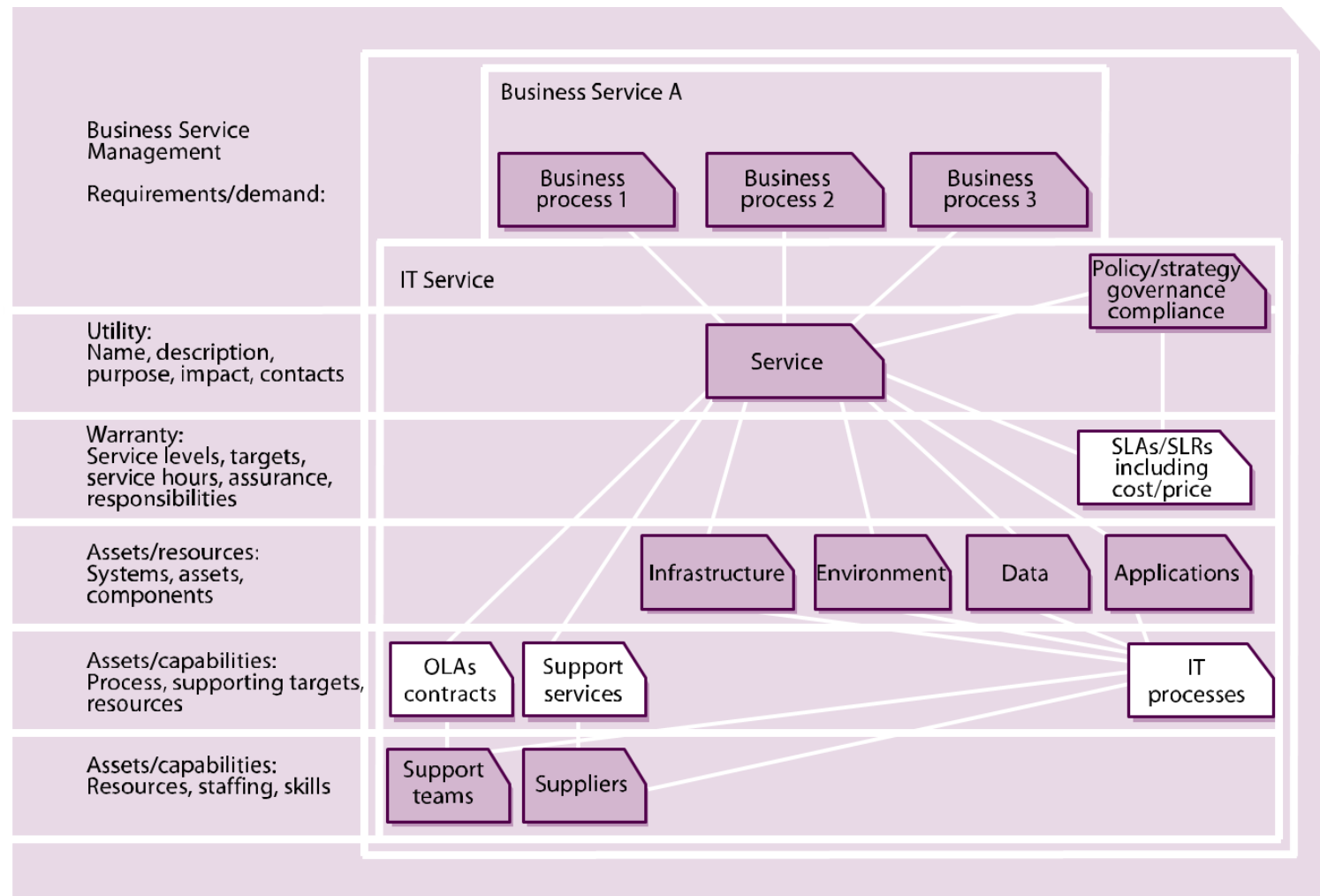
- Linee guida per valutare e migliorare la qualità dei servizi, il loro ciclo di vita e i processi sottostanti

ITIL® – 5 Fasi & 26 Processi

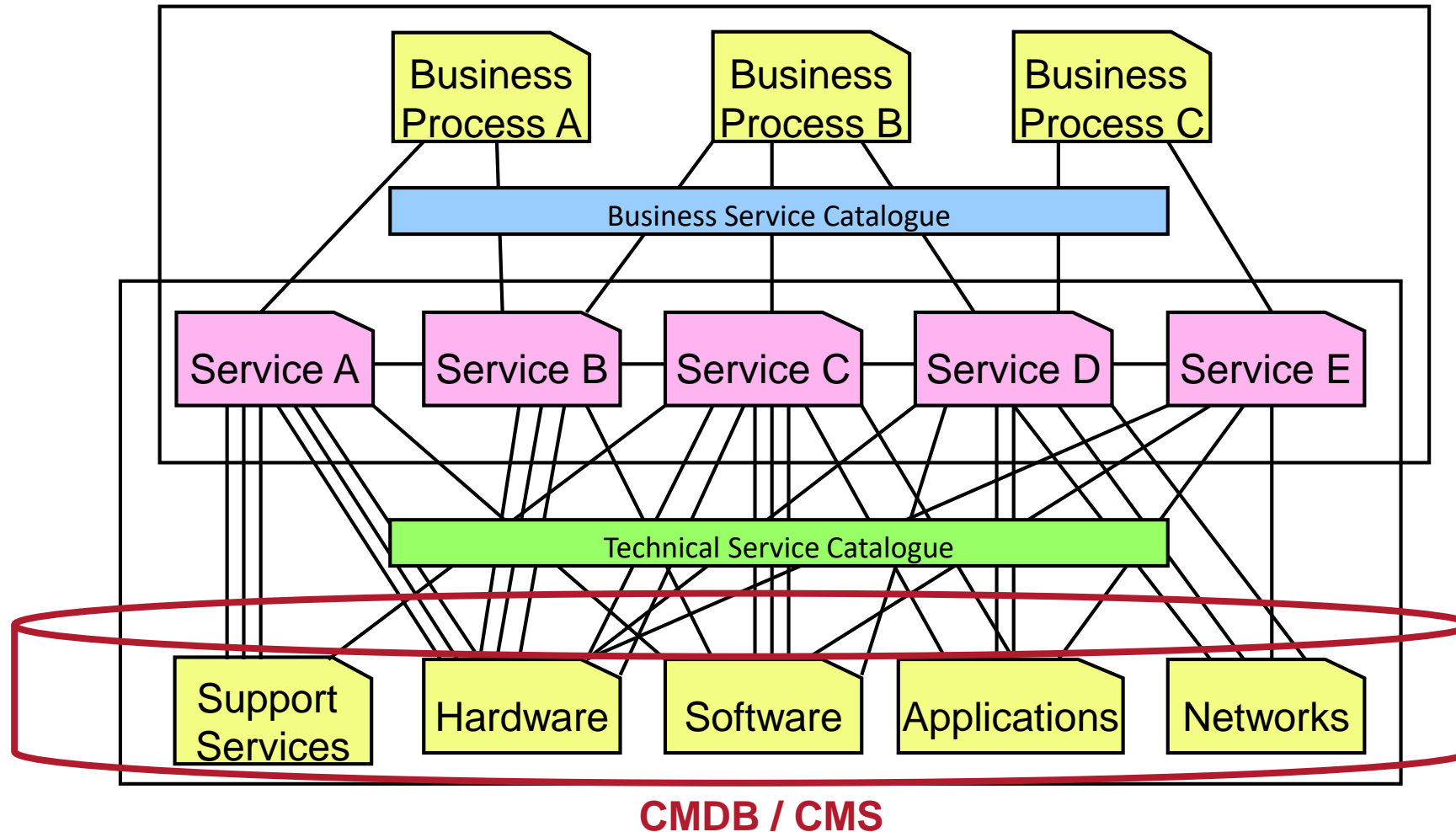
- Il Ciclo di Vita del Servizio



ITIL® – Servizi IT al supporto del Business



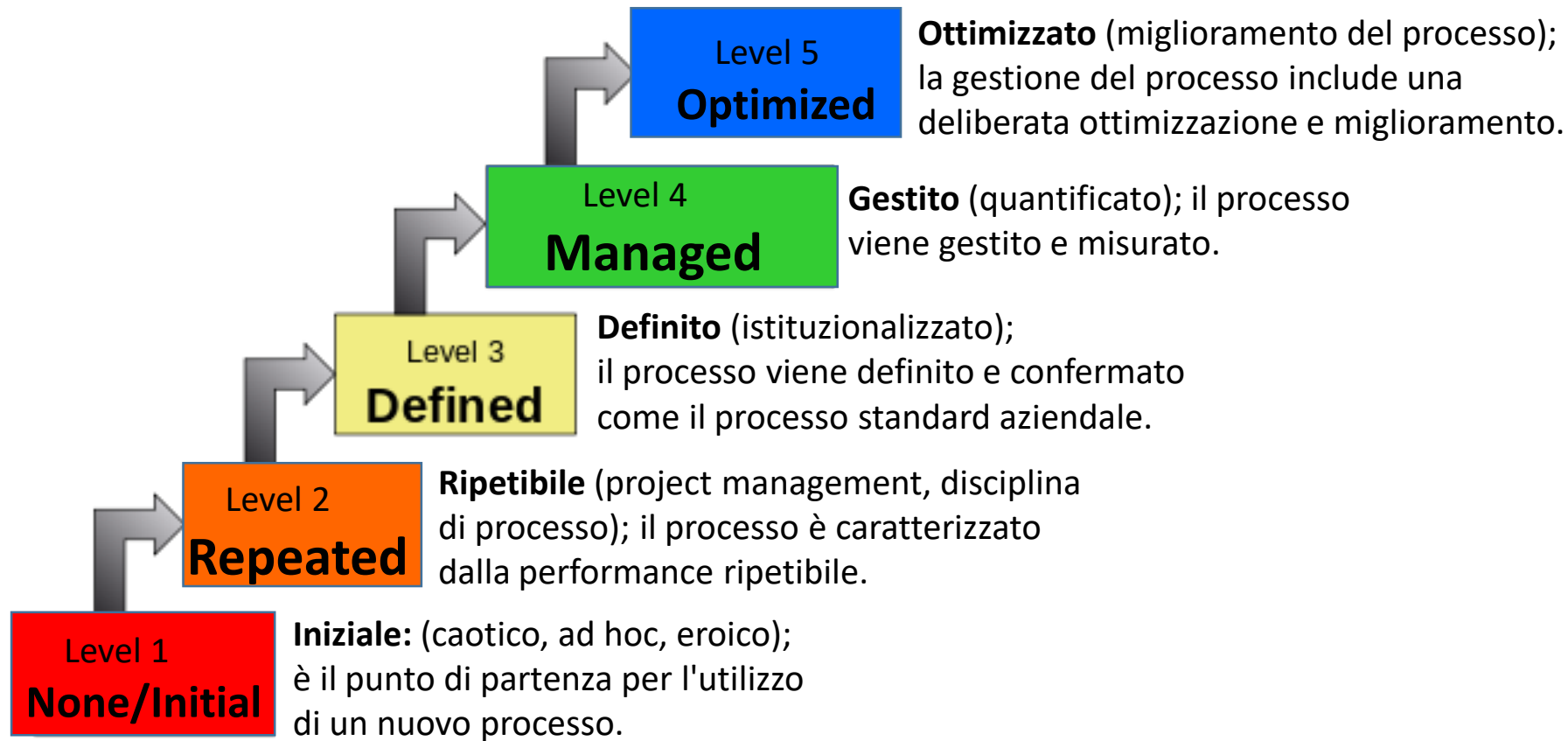
ITIL® – Servizi IT al supporto del Business



AGENDA

- Le Sfide e il Ruolo dell'IT
- Come organizzare un IT di Qualità
- Le Best Practice di ITIL®
- **Maturità dei Processi & Assessment**
- Competenze e Formazione
- Domande
- Chiusura

Livelli di maturità dei processi - CMMI



CMMI: Capability Maturity Model Integration

Livelli di maturità dei processi - CMMI

ITIL® Quick Assessment

Processo / Livello Maturità	1. None/Initial	2. Repeatable	3. Defined	4. Managed	5. Optimising	Risk Level
Service Level Management	0					Medium
Service Catalogue Mgmt.	0,5					Low
Information Security Mgmt.		2,0				High
IT Service Continuity Mgmt.		1,5				High
Change Management	0,5					High
Asset & Configuration Mgmt.		2,0				Low
Service Desk & Incident Mgmt		1,5				Medium
Problem Management	0					Low
Request Fulfilment	0					Low
Event Management	1,0					Medium
Technology						
- Physical Environment						
- Server, Storage & S.O. SW						
- Application SW, DB & Nw						
- Client & Printer						
Livelli di maturità :	1.	2.	3.	4.	5.	

Serve il Controllo: IT Governance

- L'area unica e centrale con una visione globale che lega IT e business e che assicura che le policy e le strategie siano effettivamente implementate, e che i processi necessari siano correttamente seguiti.
- La governance include la definizione dei ruoli e delle responsabilità, la misurazione ed il reporting, e l'attivazione per risolvere ogni problematica identificata.
- Un approccio costante a tutti i livelli dell'organizzazione:
 - Strategia chiara
 - Policy per cui la strategia sarà raggiunta
 - Policy definisco anche i confini
- Tante strategie ITSM falliscono perché non funzionano all'interno delle esistenti strutture di governance o per una mancanza totale di IT Governance ...

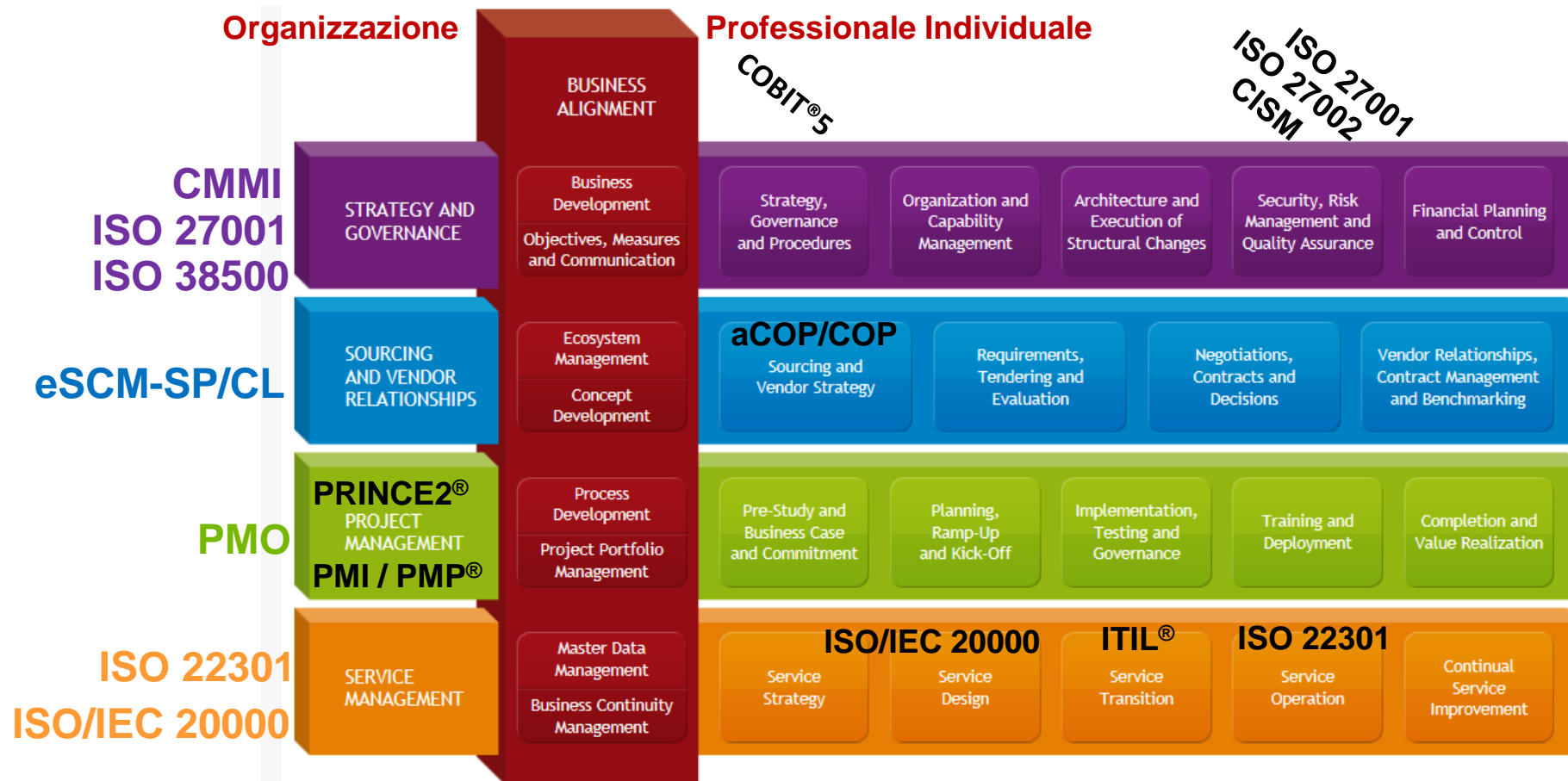
Posizionamento di ITIL® vs. altri Modelli

Posizionamento di ITIL® vs. altri Modelli

- **Certificazioni dell'Organizzazione/IT e al Livello Professionale Individuale**

Posizionamento di ITIL® vs. altri Modelli

- Certificazioni dell'Organizzazione/IT e al Livello Professionale Individuale



AGENDA

- Le Sfide e il Ruolo dell'IT
- Come organizzare un IT di Qualità
- Le Best Practice di ITIL®
- Maturità dei Processi & Assessment
- Competenze e Formazione
- Domande
- Chiusura

Qualità richiede Competenze

e-Competence Framework

- Quali competenze sono richieste ?
- Linee guida si trovano all'interno dell'e-CF : <http://www.ecompetences.eu/it>
- Un framework strutturato in quattro dimensioni



23 Profili Professionali ICT già predefiniti

European e-Competence Framework 3.0 overview

Dimension 1 5 e-CF areas (A – E)	Dimension 2 40 e-Competences identified	Dimension 3 e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3–8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLAN	A.1. IS and Business Strategy Alignment					
	A.2. Service Level Management					
	A.3. Business Plan Development					
	A.4. Product/Service Planning					
	A.5. Architecture Design					
	A.6. Application Design					
	A.7. Technology Trend Monitoring					
	A.8. Sustainable Development					
	A.9. Innovating					
B. BUILD	B.1. Application Development					
	B.2. Component Integration					
	B.3. Testing					
	B.4. Solution Deployment					
	B.5. Documentation Production					
	B.6. Systems Engineering					
C. RUN	C.1. User Support					
	C.2. Change Support					
	C.3. Service Delivery					
	C.4. Problem Management					
D. ENABLE	D.1. Information Security Strategy Development					
	D.2. ICT Quality Strategy Development					
	D.3. Education and Training Provision					
	D.4. Purchasing					
	D.5. Sales Proposal Development					
	D.6. Channel Management					
	D.7. Sales Management					
	D.8. Contract Management					
	D.9. Personnel Development					
	D.10. Information and Knowledge Management					
	D.11. Needs Identification					
	D.12. Digital Marketing					
E. MANAGE	E.1. Forecast Development					
	E.2. Project and Portfolio Management					
	E.3. Risk Management					
	E.4. Relationship Management					
	E.5. Process Improvement					
	E.6. ICT Quality Management					
	E.7. Business Change Management					
	E.8. Information Security Management					
	E.9. IS Governance					

e-Competence Framework

- Quali competenze sono richieste ?
- Linee guida si trovano all'interno dell'e-CF : <http://www.ecompetences.eu/it>
- Un framework strutturato in quattro dimensioni



Le quattro dimensioni dello European e-Competence Framework riflettono diversi livelli di requisiti di business e di pianificazione delle risorse umane oltre alle linee guida sulle capacità lavorative.

Le dimensioni sono specificate così:

Dimensione 1

5 aree di e-Competence, derivate dai processi business dell' ICT PLAN (PIANIFICARE) – BUILD (REALIZZARE) – RUN (OPERARE) – ENABLE (ABILITARE) – MANAGE (GESTIRE)

Dimensione 2

Un insieme di e-Competence di riferimento per ciascuna area, con una descrizione generica per ciascuna competenza. Le 32 competenze identificate in totale forniscono le definizioni di riferimento framework

Dimensione 3

Livelli di Capacità per ciascuna e-Competence: sono articolati in Livello di e-Competence da e-1 a e-5, e messi in relazione con i livelli EQF da 3 a 8

Dimensione 4

Esempi di knowledge e skill: sono in relazione alla dimensione 2 della e-Competence.

23 Profili Professionali ICT già predefiniti

European e-Competence Framework 3.0 overview

Dimension 1 5 e-CF areas (A – E)	Dimension 2 40 e-Competences identified	Dimension 3 e-Competence proficiency levels e-1 to e-5, related to EQF levels 3–8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLAN	A.1. IS and Business Strategy Alignment					
	A.2. Service Level Management					
	A.3. Business Plan Development					
	A.4. Product/Service Planning					
	A.5. Architecture Design					
	A.6. Application Design					
	A.7. Technology Trend Monitoring					
	A.8. Sustainable Development					
	A.9. Innovating					
B. BUILD	B.1. Application Development					
	B.2. Component Integration					
	B.3. Testing					
	B.4. Solution Deployment					
	B.5. Documentation Production					
	B.6. Systems Engineering					
C. RUN	C.1. User Support					
	C.2. Change Support					
	C.3. Service Delivery					
	C.4. Problem Management					
D. ENABLE	D.1. Information Security Strategy Development					
	D.2. ICT Quality Strategy Development					
	D.3. Education and Training Provision					
	D.4. Purchasing					
	D.5. Sales Proposal Development					
	D.6. Channel Management					
	D.7. Sales Management					
	D.8. Contract Management					
	D.9. Personnel Development					
	D.10. Information and Knowledge Management					
	D.11. Needs Identification					
	D.12. Digital Marketing					
E. MANAGE	E.1. Forecast Development					
	E.2. Project and Portfolio Management					
	E.3. Risk Management					
	E.4. Relationship Management					
	E.5. Process Improvement					
	E.6. ICT Quality Management					
	E.7. Business Change Management					
	E.8. Information Security Management					
	E.9. IS Governance					

Competenze - La Normativa Italiana

La normativa tecnica UNI

UNI 11621

Parte 1- Metodologia per la costruzione di profili professionali basati sul sistema e-CF

Parte 2- Profili professionali di "seconda generazione"

Profili professionali di "terza generazione"

Parte 3 - Profili professionali relativi alle professionalità operanti nel Web

Parte 4 - Profili professionali relativi alla sicurezza delle informazioni

Parte X - Profili professionali relativi a ...

Competenze - La Normativa Italiana

La normativa tecnica UNI

UNI 11621-2: i profili professionali di 1° e 2° generazione



Fonte: UNI 11621-2 © UNI

Competenze - La Normativa Italiana

La normativa tecnica UNI

UNI 11621-3 i profili professionali di 3° generazione per relativi alle professionalità operanti nel Web

25 Profili

Web Community Manager,	Web Content Specialist,	E-commerce Specialist,
Web Project Manager,	Web Server Administrator,	Online Store Manager,
Web Account Manager,	Information Architect,	Reputation Manager,
Web DB Administrator,	Digital Strategic Planner,	Knowledge Manager,
Web Business Analyst,	Web Accessibility Expert,	Augmented Reality Expert,
Search Engine Expert,	Web Security Expert,	E-Learning Specialist,
Web Advertising Manager,	Mobile Application Developer	Data Scientist,
Frontend Web Developer,	User Experience Designer,	Wikipedian.
Server Side Web Developer,		

Competenze - La Normativa Italiana

La normativa tecnica UNI

UNI 11621-4: i profili professionali di 3° generazione per la sicurezza delle informazioni

12 Profili

Responsabile di sistemi per la gestione della sicurezza delle informazioni,

Responsabile della sicurezza dei sistemi per la conservazione digitale,

Responsabile della continuità operativa (ICT),

Responsabile della sicurezza delle informazioni (CISO),

Manager della sicurezza delle informazioni,

Analista di processo per la sicurezza delle informazioni,

Analista tecnico per la sicurezza delle informazioni,

Analista forense,

Specialista di processo della sicurezza delle informazioni,

Specialista infrastrutturale della sicurezza delle informazioni,

Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni,

Specialista nella risposta agli incidenti.

Competenze - La Normativa Italiana

La normativa tecnica UNI

UNI 11621-4: i profili professionali di 3° generazione per la sicurezza delle informazioni

12 Profili

Responsabile di sistemi per la gestione

Responsabile della sicurezza dei sistemi

Responsabile della continuità operativa

Responsabile della sicurezza delle informazioni

Manager della sicurezza delle informazioni

Analista di processo per la sicurezza delle informazioni

Analista tecnico per la sicurezza delle informazioni,

Analista forense,

Specialista di processo della sicurezza delle informazioni,

Specialista infrastrutturale della sicurezza delle informazioni,

Specialista applicativo della sicurezza delle informazioni,

Specialista nella risposta agli incidenti.



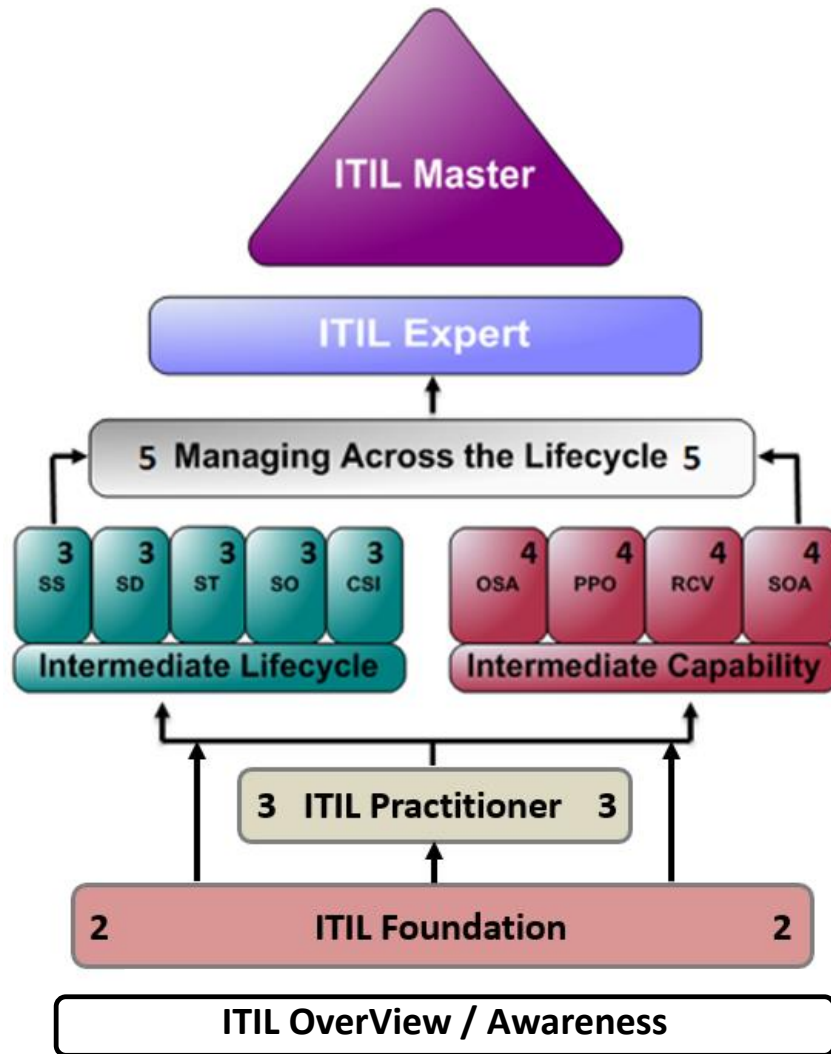
Un nuovo profilo sarà : il DPO

una figura introdotta dal Regolamento sulla Data Protection (GDPR), entrato in vigore il 24 maggio 2016 si applicherà a tutti i 28 Stati membri UE a decorrere dal 25 maggio 2018, disciplina l'istituzione della figura del **Data Protection Officer** (in italiano Responsabile della protezione dei dati) per molte organizzazioni.

<http://www.assodpo.it/Chi%C3%A8ilDPO.aspx>

Competenze - (Per)Corsi di Formazione ITIL®

Competenze - (Per)Corsi di Formazione ITIL®



Lifecycle Stream :

SS – Service Strategy
SD – Service Design
ST – Service Transition
SO – Service Operation
CSI – Continual Service Improvement

Capability Stream :

OS&A – Operational Support & Analysis
PP&O – Planning, Protection & Optimization
RC&V – Release Control & Validation
SO&A – Service Offerings & Agreements

I Processi ITIL® v2011 :

Strategy Management for IT Services
Service Portfolio Management
Demand Management
Financial Management for IT Services
Business Relationship Management

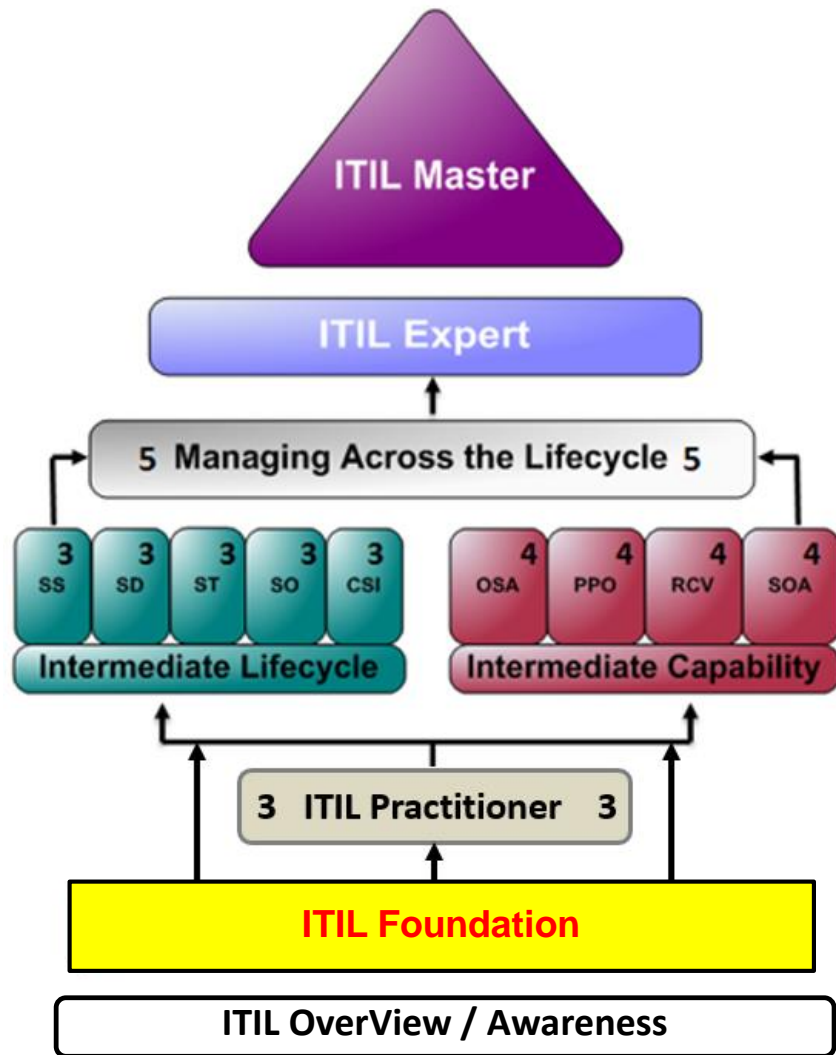
Design Coordination
Service Catalogue Management
Service Level Management
Capacity Management
Availability Management
IT Service Continuity Management
Information Security Management
Supplier Management

Transition Planning and Support
Service Asset and Configuration Management
Change Management
Change Evaluation
Release and Deployment Management
Service Validation and Testing
Knowledge Management

Event Management
Incident Management
Request Fulfilment
Access Management
Problem Management

7-Step Improvement Process

Competenze - (Per)Corsi di Formazione ITIL®



Lifecycle Stream :

SS – Service Strategy
SD – Service Design
ST – Service Transition
SO – Service Operation
CSI – Continual Service Improvement

Capability Stream :

OSA – Operational Support & Analysis
PP&O – Planning, Protection & Optimization
RC&V – Release Control & Validation
SOA – Service Offerings & Agreements

I Processi ITIL® v2011 :

Strategy Management for IT Services

Service Portfolio Management

Demand Management

Financial Management for IT Services

Business Relationship Management

Design Coordination

Service Catalogue Management

Service Level Management

Capacity Management

Availability Management

IT Service Continuity Management

Information Security Management

Supplier Management

Transition Planning and Support

Service Asset and Configuration Management

Change Management

Change Evaluation

Release and Deployment Management

Service Validation and Testing

Knowledge Management

Event Management

Incident Management

Request Fulfilment

Access Management

Problem Management

7-Step Improvement Process

Competenze - Trend di nuove Certificazioni

Altre CERTIFICAZIONI ‘ Popolari’ (Best Practices / Metodologie)

- Sicurezza : ISO/IEC 2700X, CISM, Forensics (CEH)

- COBIT®



- PRINCE2® (Project Management)



- Lean IT



- Cloud Foundation (Exin)



- Green-IT ° Citizen
° Foundation



Riepilogo



Formazione e Coaching su IT-Quality

Per ulteriori informazioni su ITIL[®], MOF, e-CF, Assessments, PRINCE2[®] ed altri Modelli di Qualità : info@greenmill.it

o tramite il nostri Partner



Chiusura Sessione

DOMANDE



Fine

Grazie !!



GREEN MILL SOLUTIONS Per qualsiasi ulteriore domanda / informazione :

Email : huub.commandeur@greenmill.it - Mob. : 348 0746783

**FUTURE
DECODED**

MILANO
OCT 6-7 / 2016

ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited

In partnership with:

