

ITIL 2011 – ITIL Overview

FRANCESCO CLABOT



- Introdurre i concetti alla base dell'IT Service Management
- Introdurre le “best practices” documentate in ITIL
- Far comprendere i ruoli, i processi e gli elementi che compongono alcune aree chiave dell'ITSM
- Far comprendere le implicazioni legate all'implementazione di una o più “best practices”
- Aumentare la maturità aziendale verso i processi IT e, quindi, l'efficienza del sistema IT

IT SERVICE MANAGEMENT

TERMINOLOGIA E CONCETTI BASE



Un processo è un insieme di attività logicamente
combinate atte al raggiungimento di un
obiettivo (risultato)



Input = well defined (entra spazzatura esce spazzatura)

Through = Procedura standardizzata (garanzia)

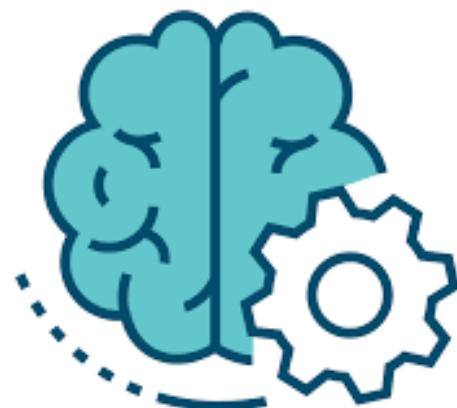
Output = granted



- In un processo gli obiettivi sono chiaramente descritti così come lo è il modo in cui essi devono essere raggiunti
- Per ogni processo gli input e gli output sono definiti
- Un'organizzazione può funzionare attraverso un qualsiasi numero di processi differenti. Questi possono essere monitorati uno ad uno, il che è spesso più semplice di un monitoraggio d'insieme
- Le persone possono diventare responsabili dell'efficienza, dell'efficacia e del risultato del loro processo. Ciò fornisce uno strumento di monitoraggio e controllo di un'organizzazione



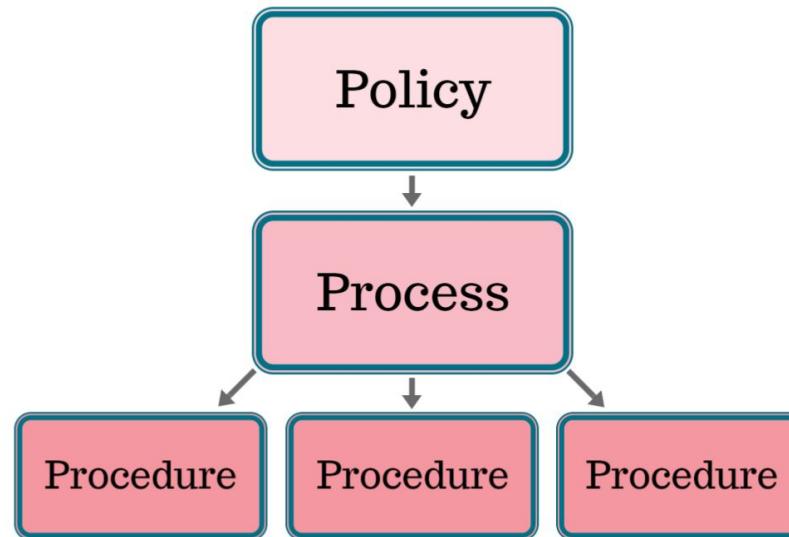
- Attraverso la definizione di ruoli e responsabilità più chiari e una loro organizzazione efficiente ed efficace, diventa più facile evitare conflitti d'interesse
- Le attività che devono essere eseguite attraverso più dipartimenti ma che sono legate ad un unico risultato possono essere controllate più facilmente se fanno capo ad un unico processo
- Un'organizzazione può migliorarsi impostando la “norma” e poi misurando i risultati rispetto ad essa



PROCESSI VS. PROCEDURE



- I Processi definiscono le attività al livello più alto e rappresentano spesso uno standard per l'intera organizzazione

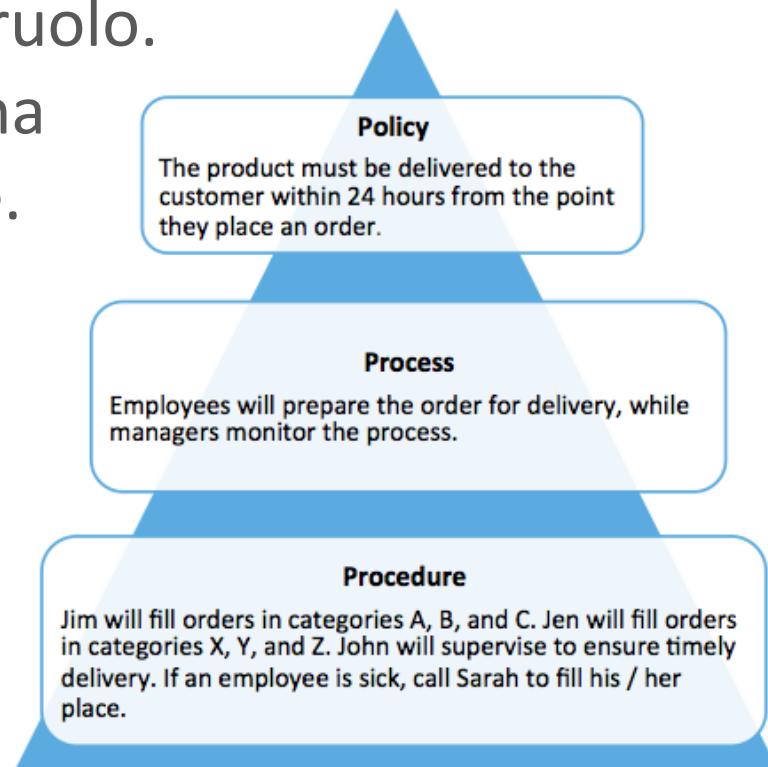


- Le Procedure contengono un maggior livello di dettaglio e descrivono chi svolge certe attività all'interno di un processo.

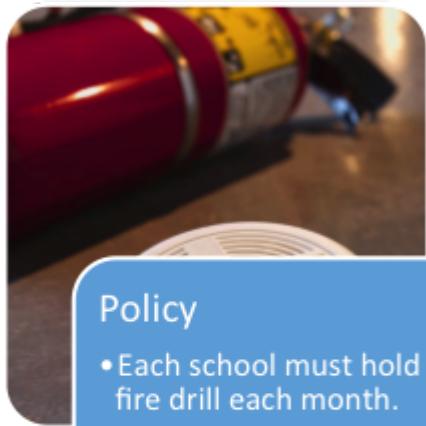
PROCESSI VS. PROCEDURE



- Le Procedure possono cambiare tra i vari dipartimenti o da un'attività ad un'altra.
- Ogni processo può essere diviso in una serie di tasks.
- Ogni task sarà eseguito da un ruolo.
- Questo ruolo può essere da una persona o da una applicazione.
- Ogni Processo ha un Process Owner.

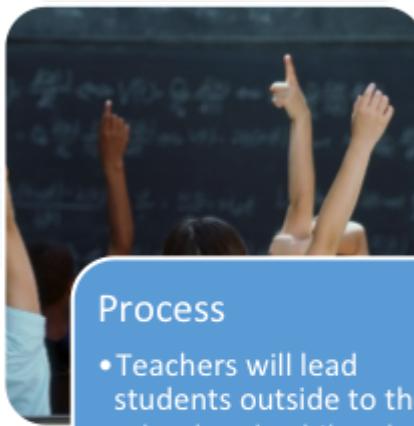


POLICY VS PROCESSI VS PROCEDURE



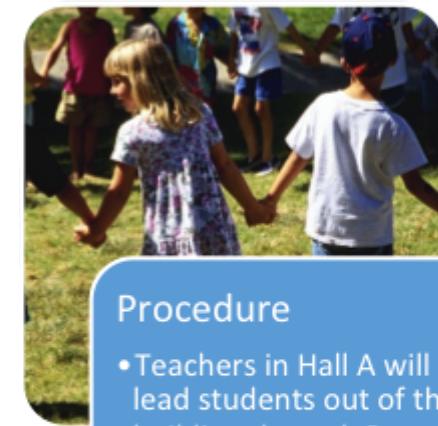
Policy

- Each school must hold a fire drill each month.



Process

- Teachers will lead students outside to the schoolyard, while school principals oversee the process.



Procedure

- Teachers in Hall A will lead students out of the building through Door A..
- Teachers in Hall B will lead students out of the building through Door B.

PROCESSI VS. PROCEDURE



I **Processi** riguardano

COSA

deve essere fatto

Le **Procedure** riguardano il

COME

farlo

GUIDELINES

PROCEDURES

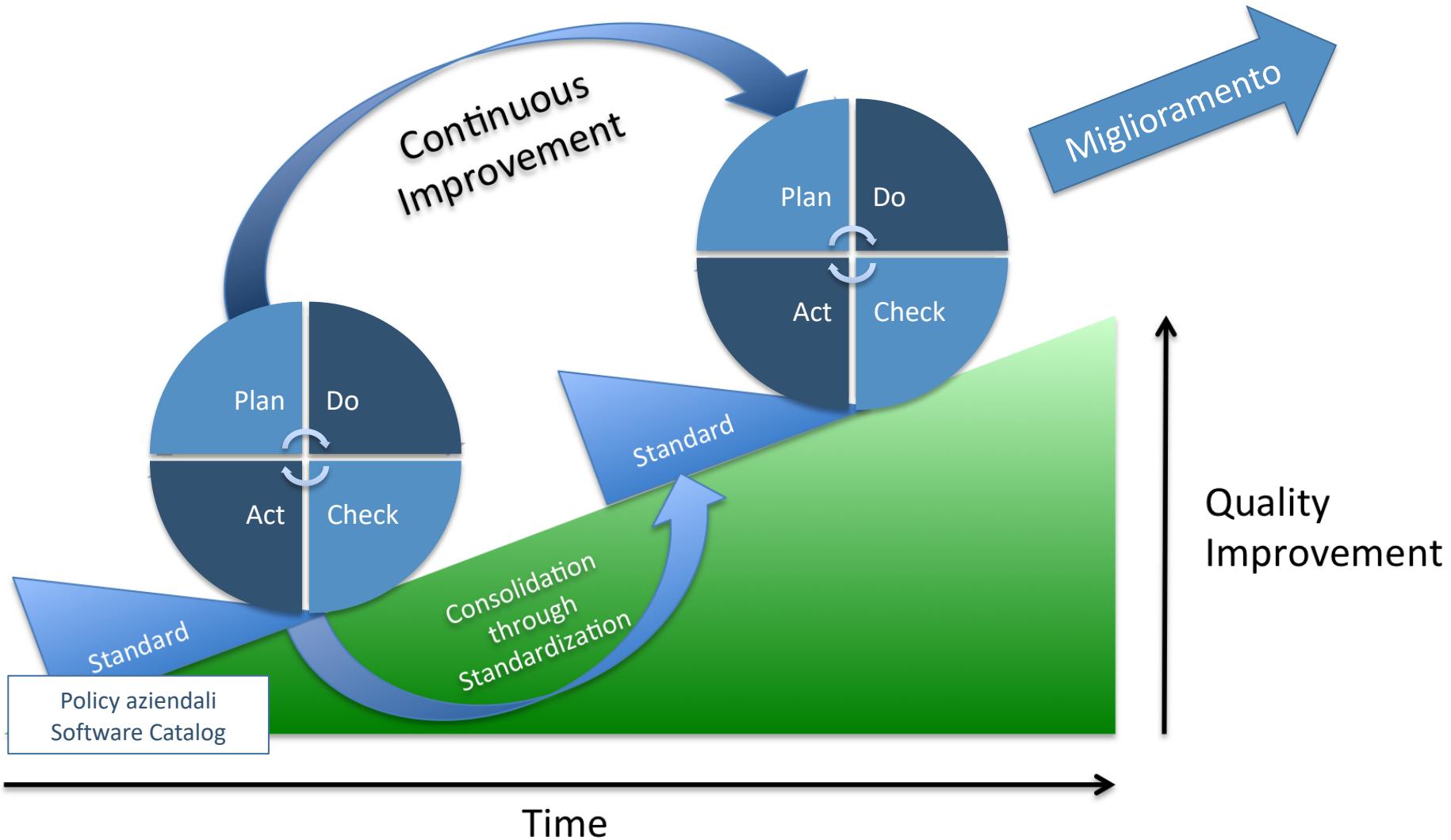
STANDARDS

POLICIES

HOW

WHAT

WHY





- Uno dei principali problemi per molte organizzazioni è che i ruoli e le responsabilità non sono chiaramente definiti.
- Enormità di compiti – rischio di confusione
- Vantaggio nell'introduzione di un buon ITSM è che queste situazioni sono controllabili
- Il concetto di ruolo: assegnare responsabilità piuttosto che creare un organigramma classico



L'IT Service Management (o Gestione dei Servizi IT, abbreviato in ITSM) è una disciplina che si occupa di pianificare, progettare e gestire i sistemi di Information Technology (IT) di un'organizzazione.

La seguente è una delle classiche affermazioni che troviamo in letteratura quando si parla di ITSM:

I fornitori di servizi IT non possono più permettersi di focalizzarsi solo sulla tecnologia, devono ora considerare la qualità dei servizi che forniscono e focalizzarsi nella relazione con il cliente.



- L'ITSM è incentrato sui processi ed, in questo senso, ha legami ed obiettivi comuni con altre discipline, framework e metodologie incentrate sul miglioramento dei processi (es. TQM, Six Sigma, Business Process Management, CMMI).
- La disciplina non è interessata ad illustrare i dettagli di un determinato prodotto o i dettagli tecnici di un sistema informativo. È invece interessata a fornire un framework in grado di mettere in relazione le attività IT e le persone in esse coinvolte con business, clienti e utilizzatori.



- I **Clienti** sono quelli che “pagano” e “posseggono” i servizi IT
- Gli **Utenti** sono quelle persone che utilizzano quotidianamente i servizi
- Il primo punto di contatto per i clienti è il **CRM**
- Il primo punto di contatto per gli utenti è il **Service Desk**
- Obiettivi diversi: risparmio - servizio



Cliente:

- Non c'è meccanismo di Customer Support strutturato
- Basso livello di percezione dell'IT da parte del cliente
- Mancanza di focus sulle necessità del Cliente

Management:

- Supporto poco gestito e sottodimensionato
- I problemi vengono risolti ripetutamente anziché essere eliminati definitivamente
- Qualità inconsistente delle risposte alle chiamate e dei tempi di risposta
- Cambiamenti non coordinati e non tracciati



Decision Making Information:

- Mancanza di gestione delle informazioni disponibili – le decisioni vengono prese basandosi su “io credo che...” piuttosto che su “io so che...”

Basso livello di controllo dei cambiamenti -> costi molto elevati, attività svolte ripetutamente

Programma di miglioramento senza dati oggettivi?



- L'evoluzione della tecnologia ha comportato che oggigiorno i business sono totalmente dipendenti dall'IT
- Ciò che comporta la qualità, quantità e disponibilità dell'infrastruttura informatica impatta direttamente sulla qualità, quantità e disponibilità che il business può offrire
- Per raggiungere gli obiettivi chiave dell'ITSM i processi ITIL devono fare uso delle **4 P** in modo efficace, efficiente ed economicamente conveniente



I principali obiettivi dell'IT Service Management possono essere raggiunti solo attraverso l'utilizzo bilanciato delle **4 P**





- Il cliente non sa con esattezza di quali requisiti IT abbia bisogno. I clienti no comprano prodotti IT ma servizi (soluzioni)
- Molte organizzazioni IT vengono incolpati di essere troppo concentrate sugli aspetti tecnici o su problemi interni
- I clienti cercano un servizio consistente con il fine ultimo di dare valore ai soldi investiti. Bisogna giustificare i costi e gli investimenti finalizzati al miglioramento continuo del servizio da loro fornito
- Risorsa preziosa e non risorsa costosa



- Approccio orientato ai processi per erogare servizi IT focalizzati al cliente
- Ridurre il TCO aumentando sempre più il livello di servizio
- Reagire al continuo cambiamento, flessibilità
- Attività IT devono essere svolte in modo meno costoso

L'intento durante l'implementazione dei processi ITIL è quello di supportare il business, non quello di imporre i processi di business di un'organizzazione.

POSSIBILI PROBLEMI NELL'IMPLEMENTAZIONE DI IT SERVICE MANAGEMENT



- Processi troppo burocratici – eccessive risorse dedicate al Service Management
- Performance dello staff non consistenti all'interno dello stesso processo
- Mancanza di chiarezza su quale debba essere l'output di ciascun processo
- Mancanza dei veri benefici, in termini di riduzione dei costi o miglioramento della qualità derivanti dall'implementazione dei processi di Service Management
- Aspettative non realistiche, tali da rendere i target troppo difficili da raggiungere



ITIL®

ACCREDITED BY



IT INFRASTRUCTURE LIBRARY

I MODELLI DELLE VARIE VERSIONI



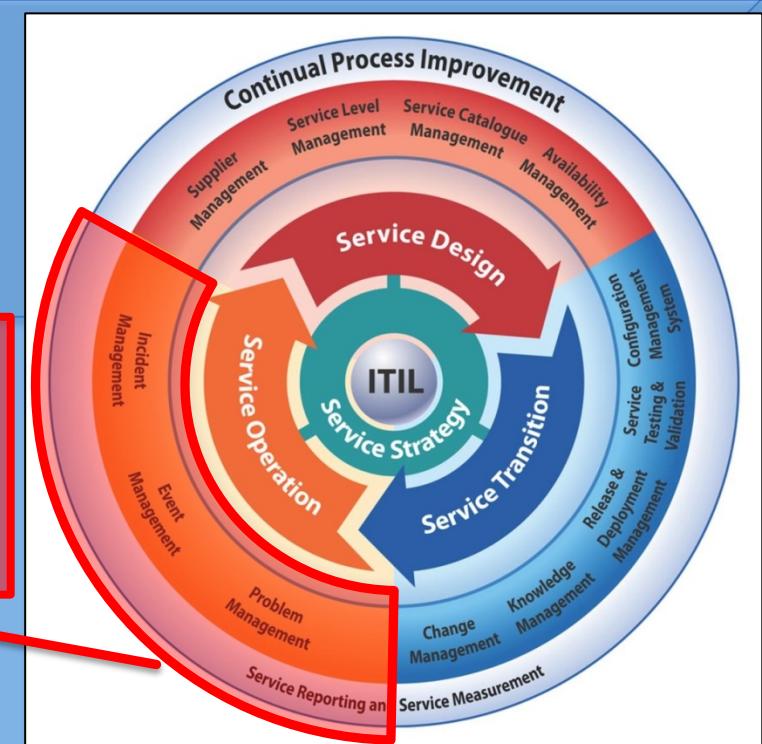
Service Management

Il framework di ITIL v2



Supporto ai
servizi live

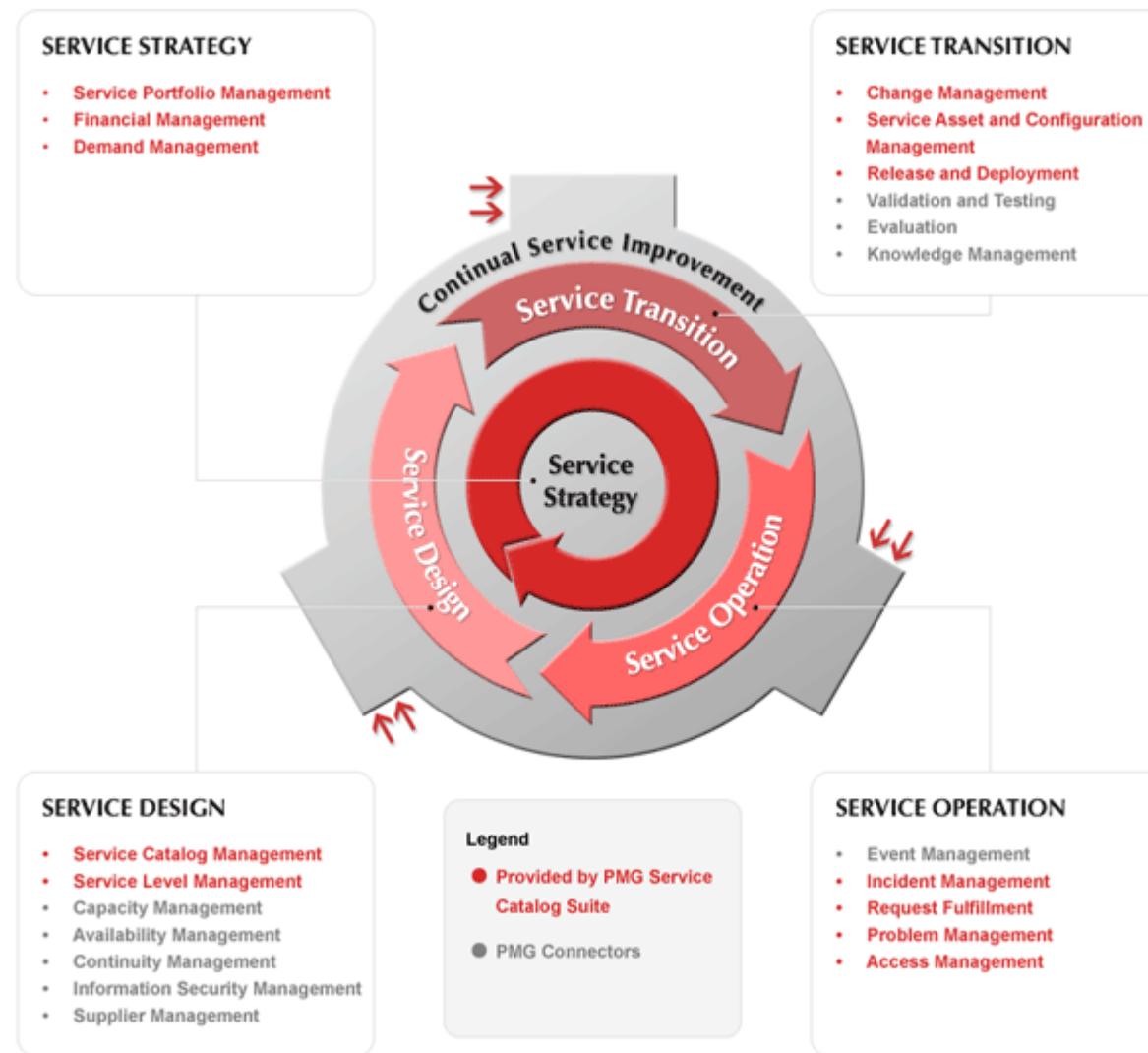
Il framework di ITIL v3

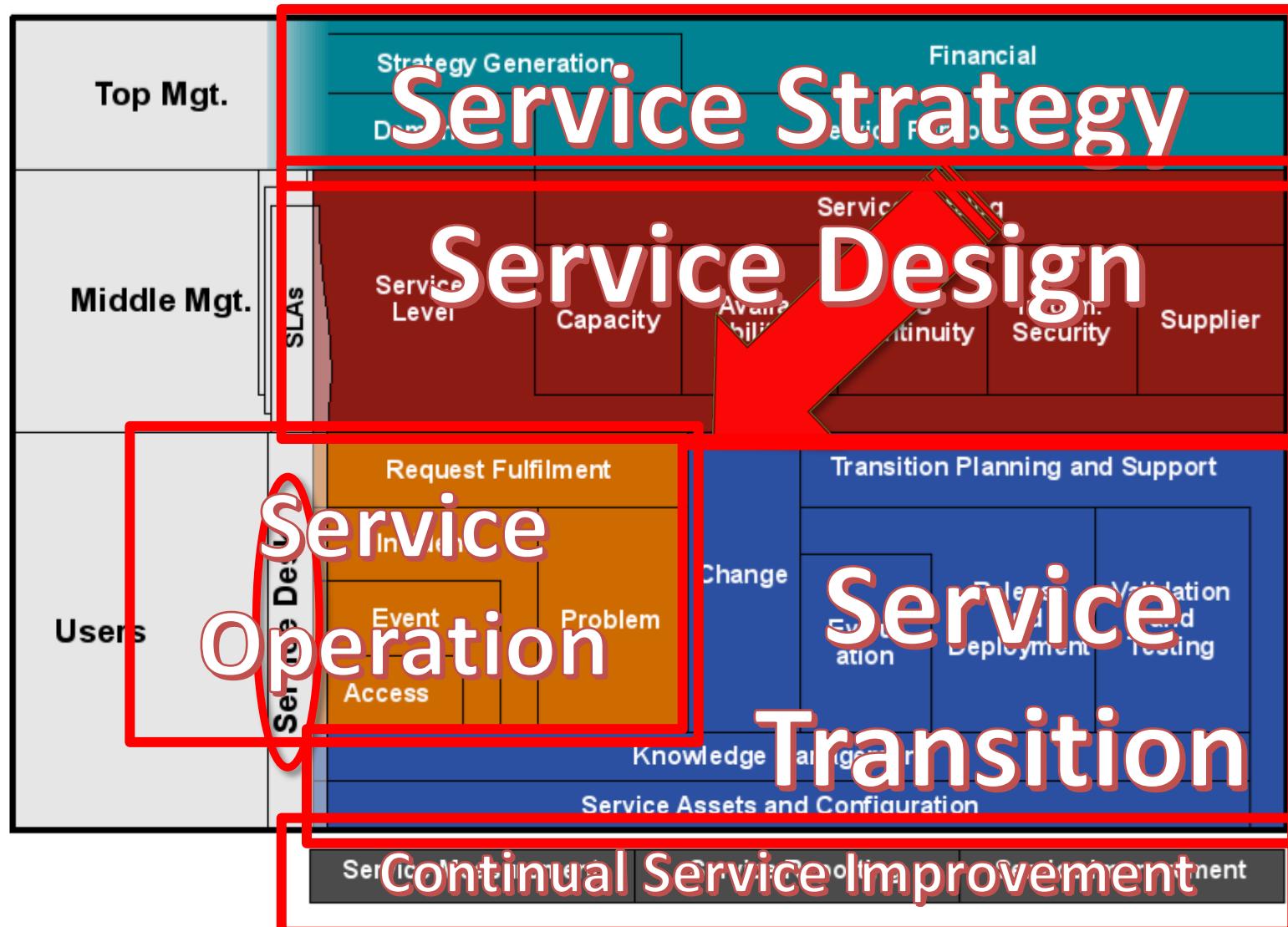


ITIL v3 MODEL

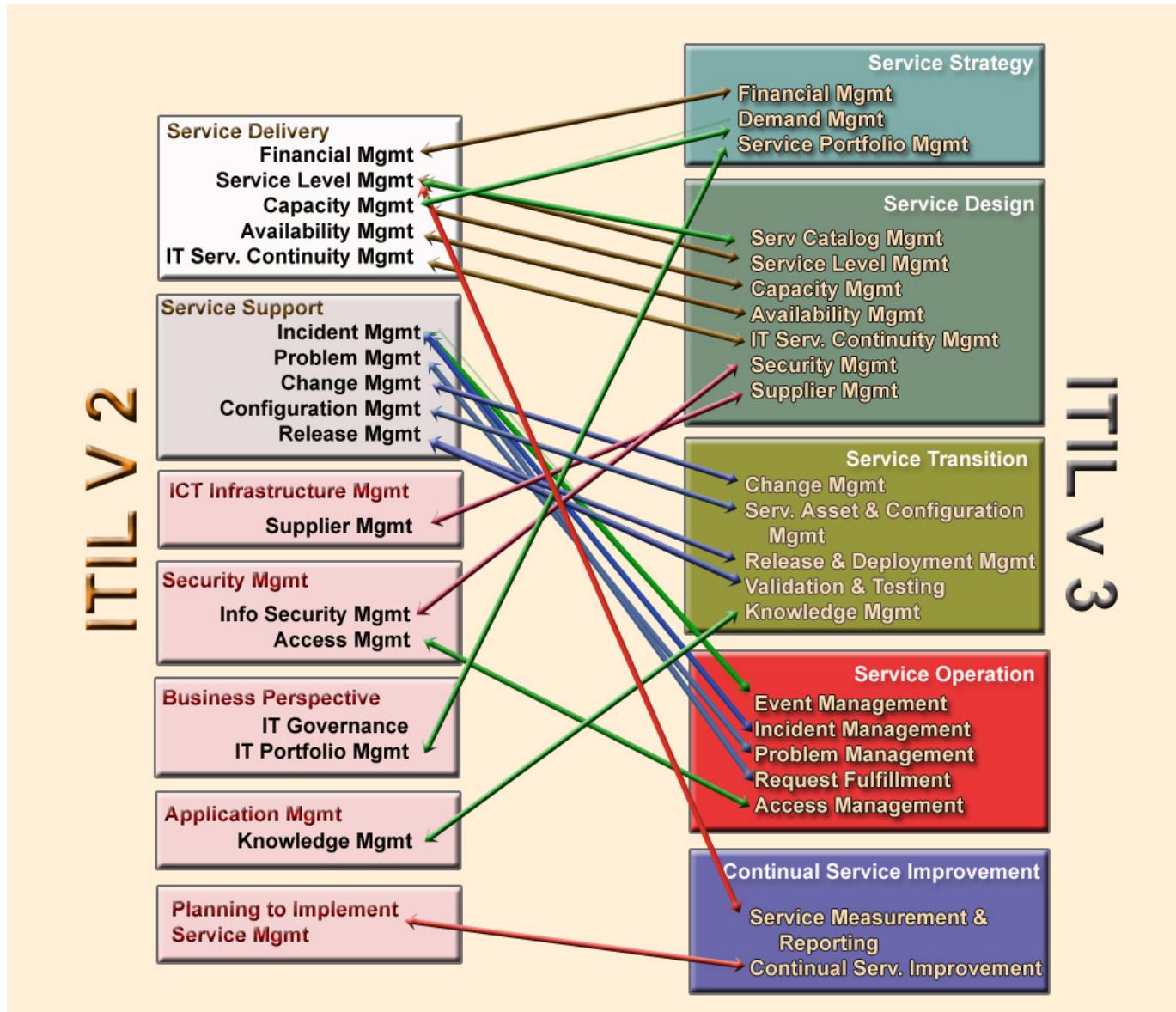


Overview of ITIL v3

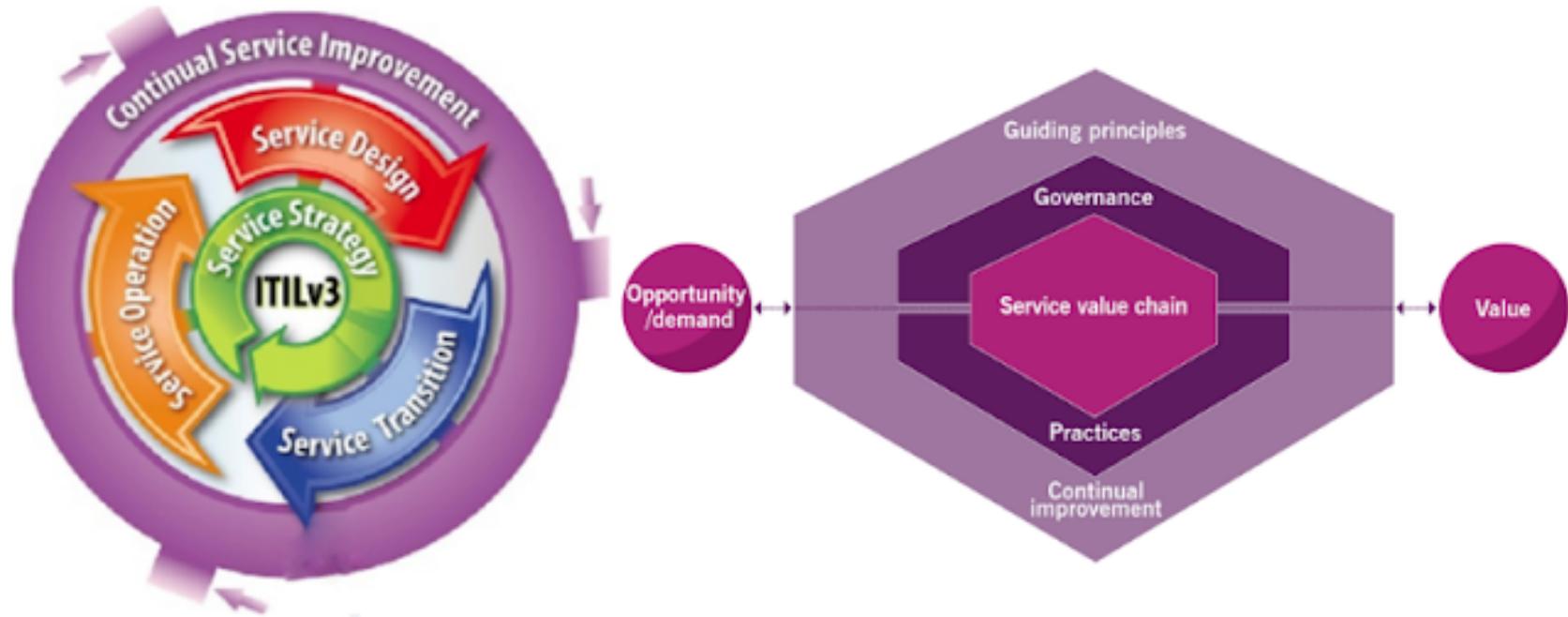




ITIL: IL FRAMEWORK

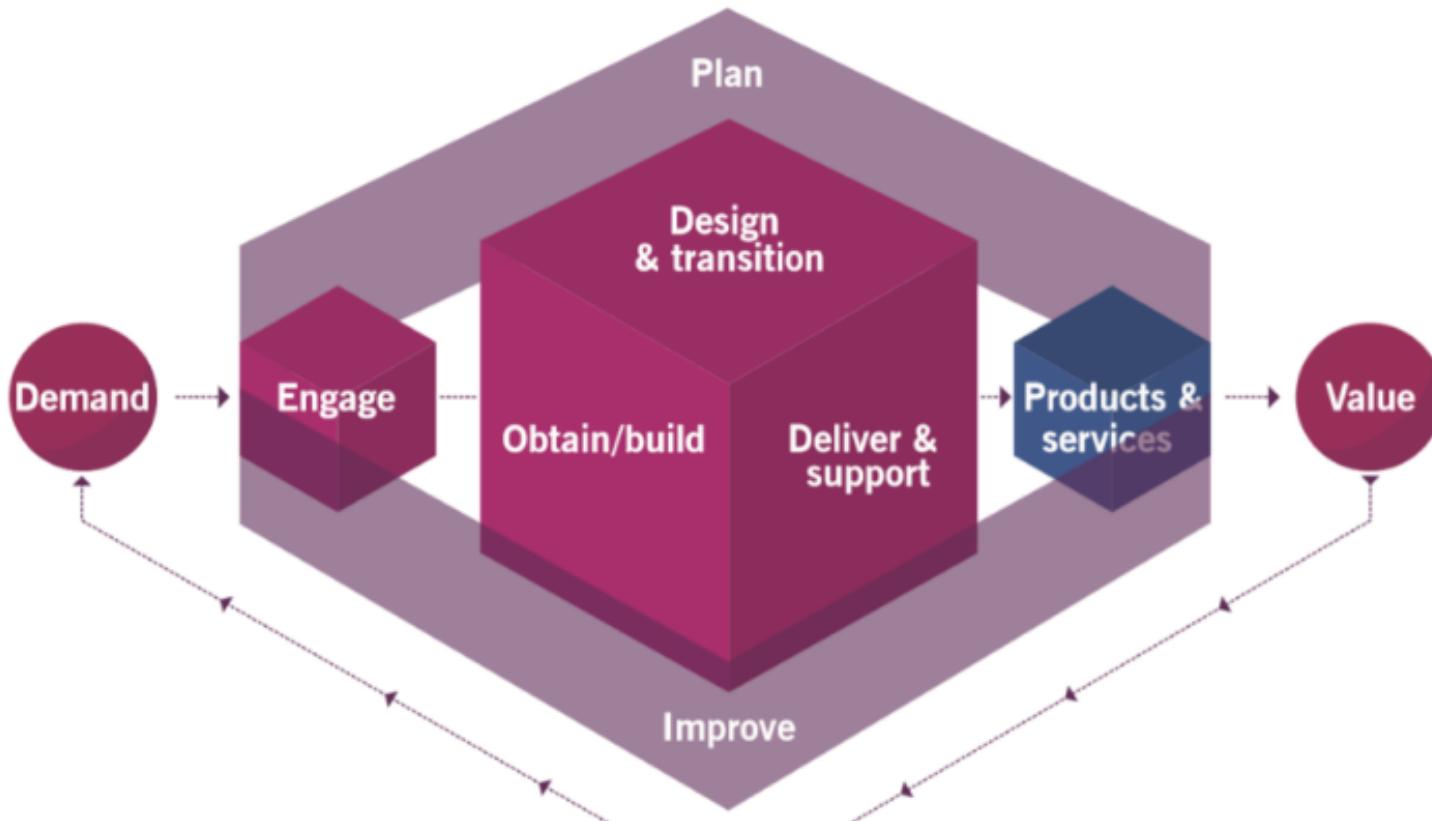


ITIL v3 vs ITIL v4

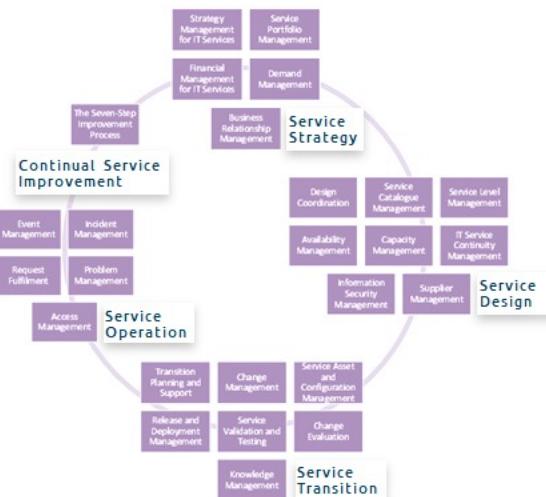


Difference-Service lifecycle Vs Service Value System

ITIL v3 vs ITIL v4



ITIL v3 vs ITIL v4



ITIL® V3
26 service lifecycle processes



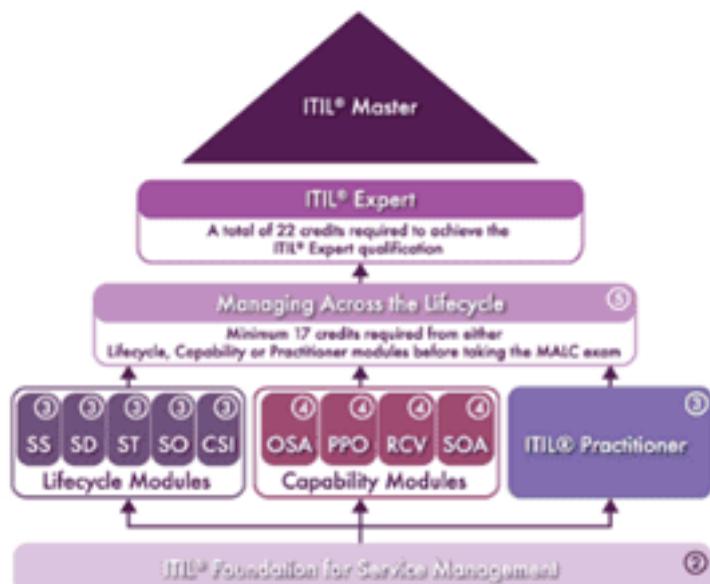
ITIL® 4
34 management practices

ITIL® is a registered trademark of AXELOS Limited.

ITIL: SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

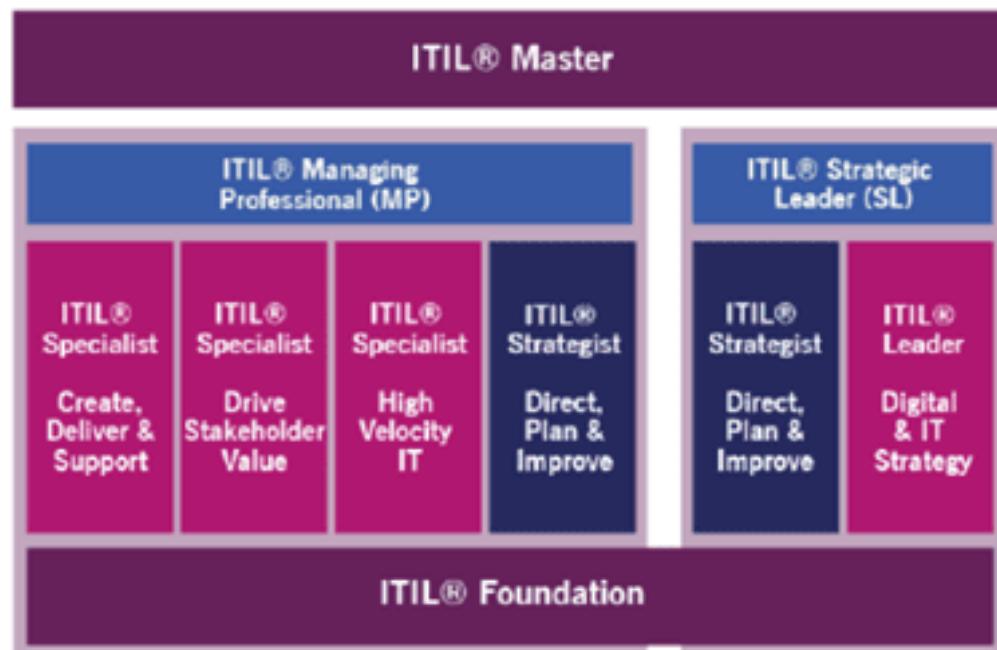


ITIL® v3 Qualification Roadmap

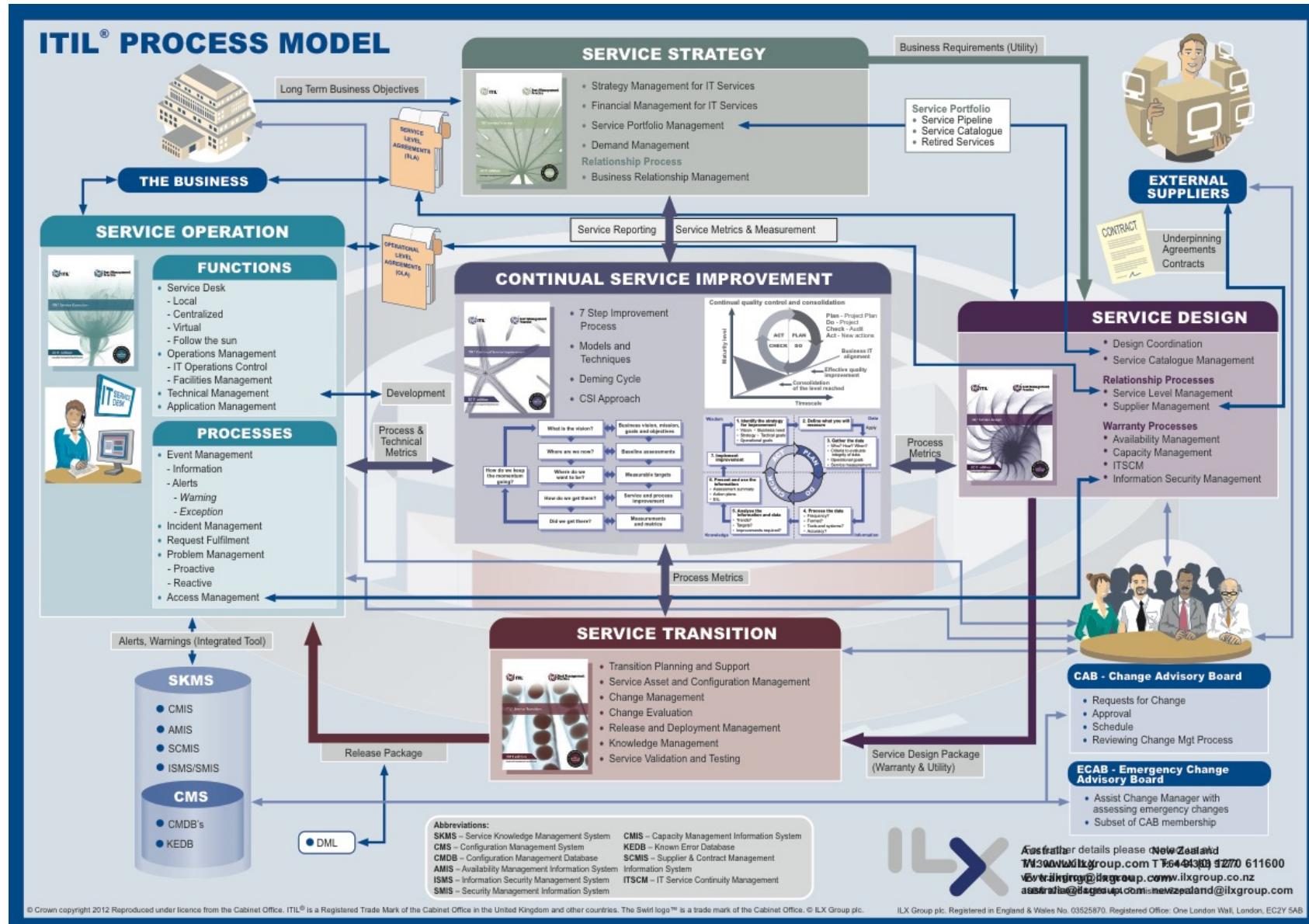


Copyright © AXELOS Limited 2016. All rights reserved. Material is reproduced under license from AXELOS
ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl Logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

ITIL® 4 Qualification Roadmap



ITIL V3: IL FRAMEWORK

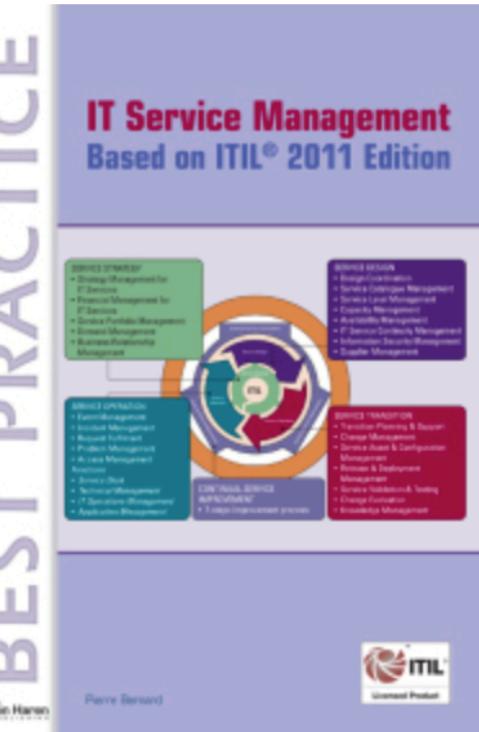


© Crown copyright 2012 Reproduced under licence from the Cabinet Office. ITIL® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office in the United Kingdom and other countries. The Swirl logo™ is a trade mark of the Cabinet Office. © ILX Group plc.

ITIL v3: IL LIBRO DI TESTO CONSIGLIATO



BEST PRACTICE



IT Service Management Based on ITIL® 2011 Edition

By: Pierre Bernard

Publisher: Van Haren Publishing

Print ISBN: 9789401800174, 9401800170

eText ISBN: 9789401805575, 9401805571

Edition: 1st

Format: EPUB

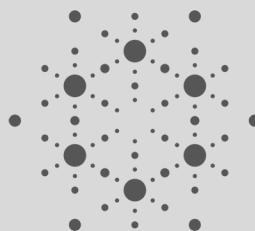
Available from \$41.76 USD

SKU: 9789401805575

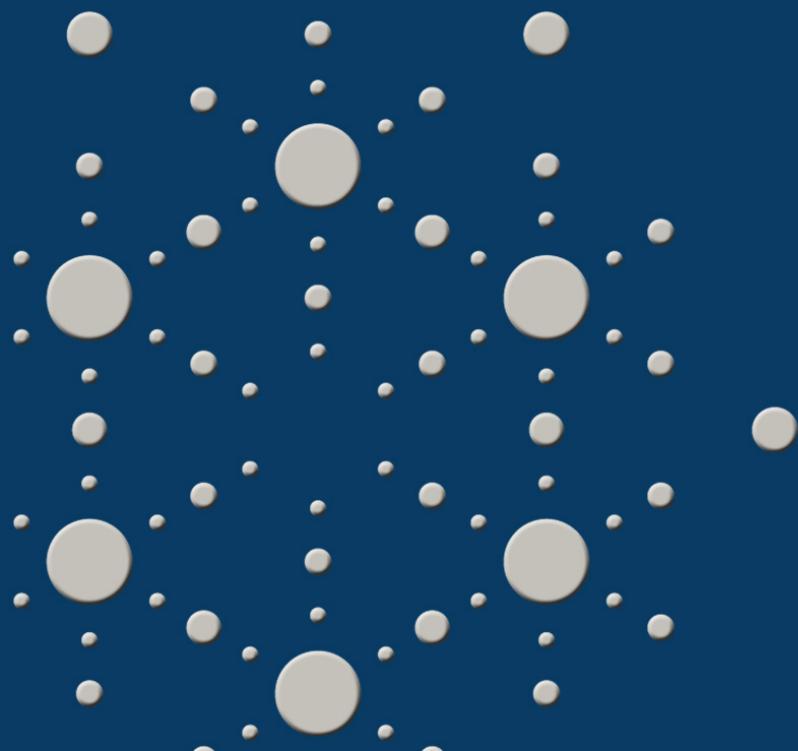


DOMANDE?

GRAZIE PER L'ATTENZIONE.



NETCOM
IT Life Cycle Management



N E T C O M
IT Life Cycle Management