



IT Service Management: il Framework ITIL

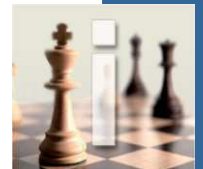
Dalmine, 20 Gennaio 2012

Deborah Meoli, Senior Consultant Quint Italy



Agenda

- Quint Wellington Redwood Italia
- IT Service Management
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- Il framework ITIL
- Utilizzo di ITIL
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande



Quint Wellington Redwood – Chi siamo

- Independent Management Consulting & Education Group
 - Fondata in Olanda nel 1992
 - Presente attualmente in 21 paesi nel mondo



Quint - Cosa facciamo

- Quint è una società di consulenza indipendente, focalizzata sul miglioramento del business delle aziende attraverso **l'ottimizzazione della Governance e dei Servizi IT**
- **Quint guida il cambiamento delle organizzazioni IT**, utilizzando modelli pratici e pragmatici (es. SGF) in relazione alle best practices nei diversi contesti (es. ITIL, Prince2, ecc.)
- Offrendo servizi di **consulenza, education e benchmarking**

Quint - Consulting Services

Government & Healthcare

Finance

Trade, Transport & Industry

Retail & Services

Utilities

Telco

Business Information Mgt

- Market Orientation
- Strategy
- Design
- Improvement
- Audit

IT Performance & Quality Mgt

- Strategy
- Assessment
- Design
- Improvement
- IT Auditing
- Lean

Architecture & Innovation

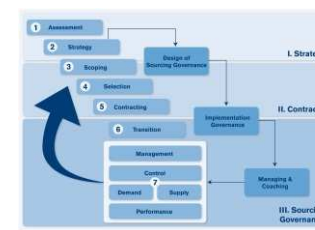
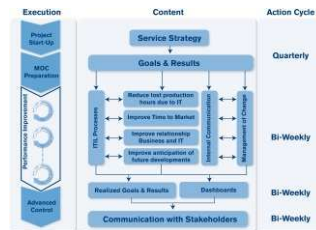
- Strategy
- Assessment
- Second opinion
- Application rationalization
- Transformation Mgt

Sourcing & Benchmarking

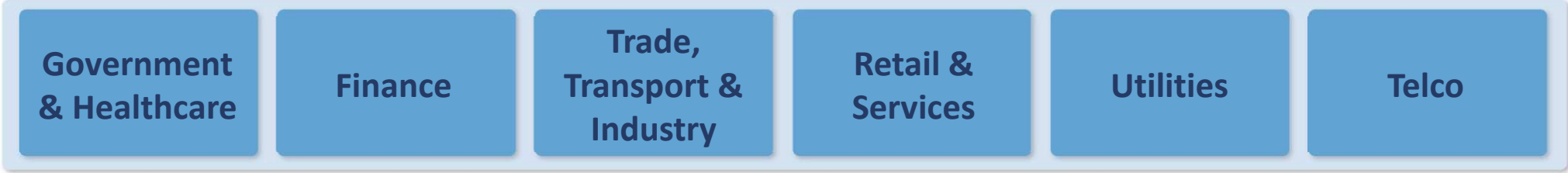
- Strategy
- Deal making
- Contracting
- Mediation
- Benchmarking
- Sourcing & Transition Mgt

Sourcing & IT Governance

- Strategy
- Assessment
- Design
- Improvement
- Co-sourcing



Quint - Learning Services



Quint Solutions

ITIL v3

ITIL v3 allows users to build on the successes of v2 but take IT Service Management even further by adopting a Service Lifecycle approach and more comprehensive best practices.

ITIL v2

The IT Infrastructure Library (ITIL v2) documents guidance for industry best practice.

IT Governance

Quint education provides a set of IT Governance courses based on CobIT®, which include the practical experience of creating and implementing IT Governance structures.

ISO/IEC20000

ISO/IEC20000 focuses upon the breadth of IT Service Management, where other standards focus upon subsets or at an enterprise level.

Sourcing

Quint aims to pass on our knowledge to ensure that your organization is able to navigate the pitfalls of sourcing with a minimum of outside support.

PRINCE2

Quint trains your organization's project managers, project executives and project support staff in order to create an environment in which projects are started, executed and closed in a successful way.

Quint Academy

Knowledge United



Agenda

- Quint Wellington Redwood Italia
- **IT Service Management**
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- Il framework ITIL
- Utilizzo di ITIL
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande



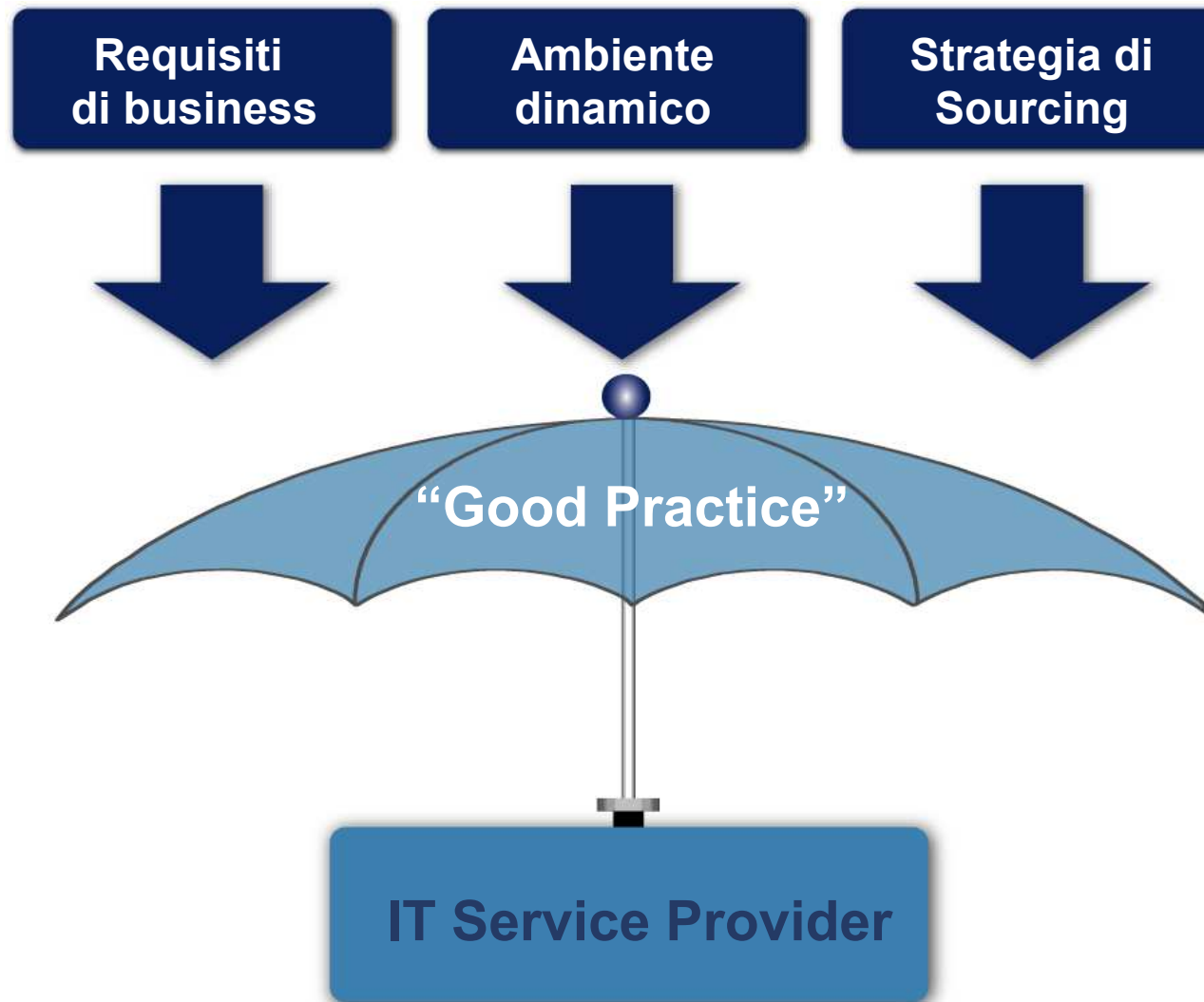
Business e Information Technology

- La maggior parte delle attività di business sono supportate dall'IT
- L'IT supporta i clienti nel migliorare efficienza ed efficacia delle proprie attività
- Il business modifica le proprie esigenze più velocemente che in passato
- La globalizzazione e l'esigenza di riduzione dei costi modifica alcuni business tradizionali
- L'IT permette l'introduzione di business innovativi



**E' necessario un forte allineamento fra
Business e IT**

L'adozione di una "Good Practice"



Servizi IT e IT Service Management

Servizio IT: è un mezzo per fornire valore ai clienti facilitando i risultati che i clienti vogliono ottenere senza essere proprietari degli specifici costi e rischi

VALORE = UTILITA' + GARANZIA

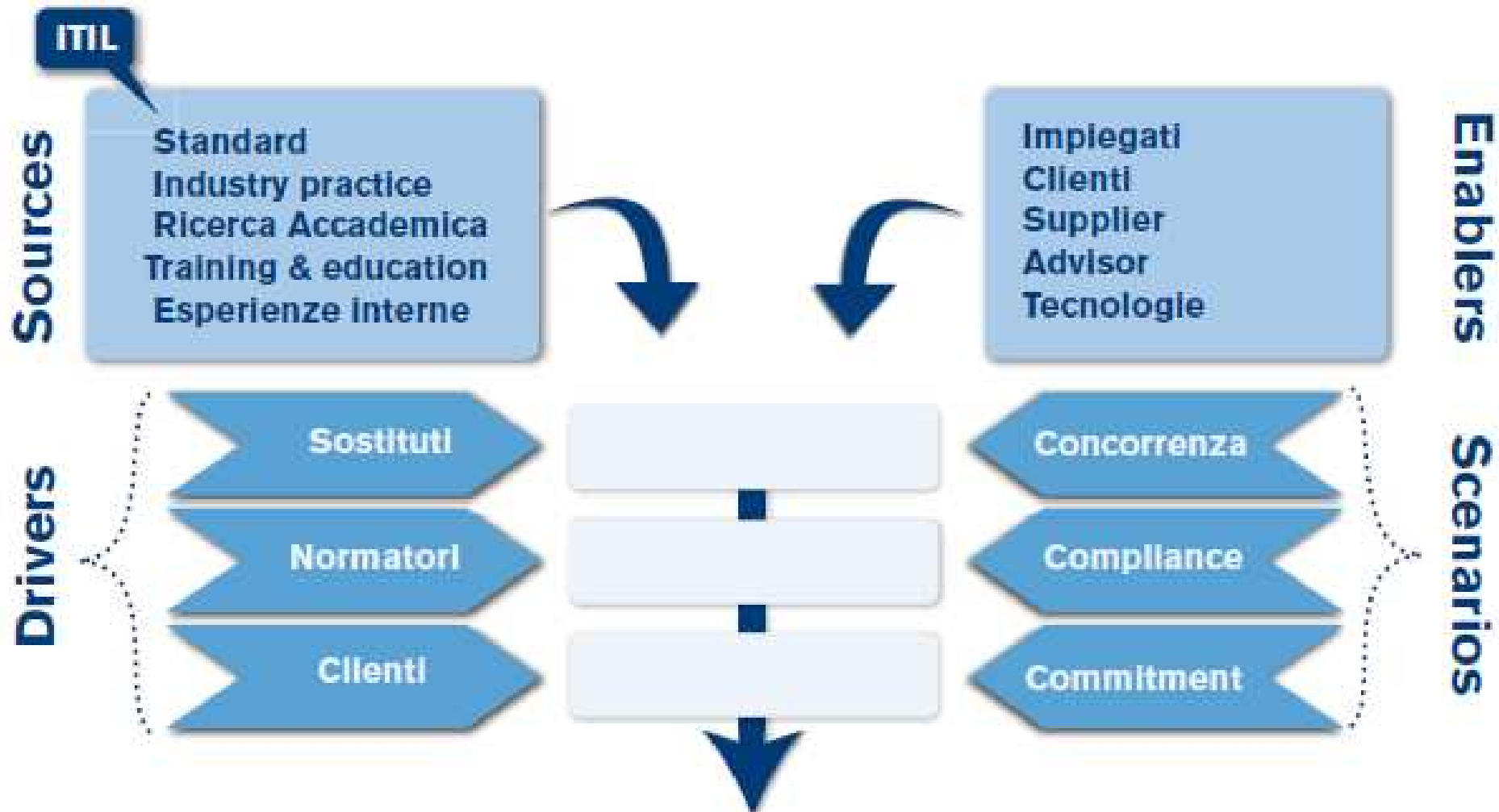
*Valore influenzato da **aspettative** e **percezione** del cliente*

IT Service Management: Un insieme di abilità organizzative specializzate per la fornitura di valore al cliente sotto forma di servizi

Sfide dell'IT Service Management

- **Natura intangibile degli output di servizio**, difficili da controllare, misurare, validare e provare
- **Natura deperibile degli output di servizio** e delle capacità di servizio
- **La richiesta (domanda) di servizio è strettamente legata agli asset e alle attività del Business**, che per sua natura varia nel tempo
- **Alto livello di contatto fra i Service Provider e il Business / Utenti dei servizi**

Practice di IT Service Management



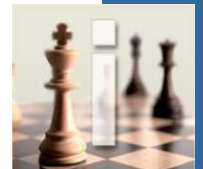
**Practice di IT Service Management
ADATTA all'organizzazione**

Perchè le organizzazioni adottano ITIL

- Miglioramento della **qualità dei Servizi IT** attraverso l'esecuzione di processi consistenti e ripetibili
- Miglioramento dell'**efficienza interna** attraverso l'introduzione di processi e ruoli ben definiti per la gestione del servizio
- Miglioramento della **relazione (partnership) fra l'IT e il Business**, risultato di una miglior comunicazione
- **Riduzione dei costi** grazie ad un uso ottimale delle risorse
- Identificazione di **metriche chiare e misurabili** che leghino le prestazioni IT a parametri di business

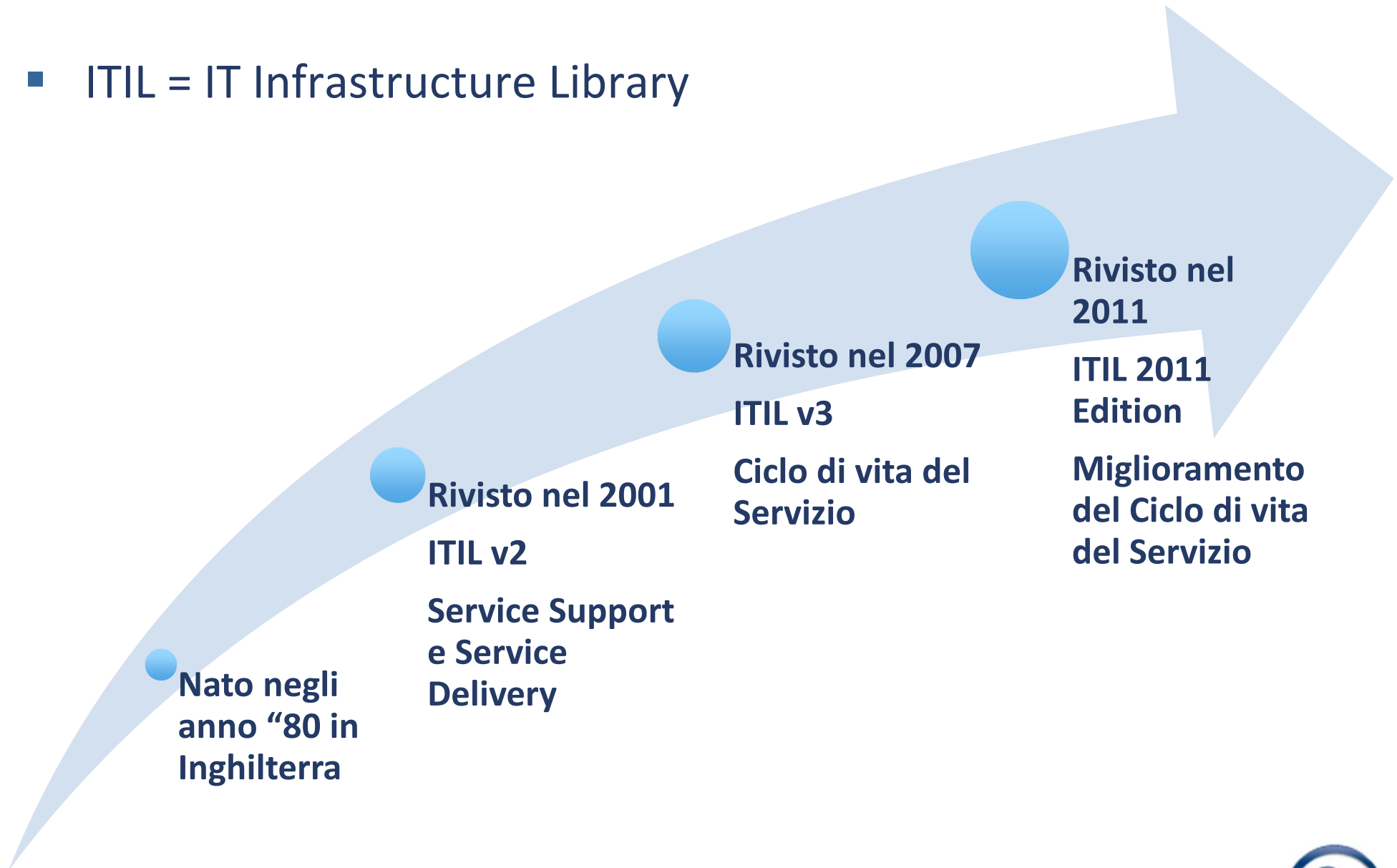
Agenda

- Quint Wellington Redwood Italia
- IT Service Management
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- **Il framework ITIL**
- Utilizzo di ITIL
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande



Storia di ITIL – 1/2

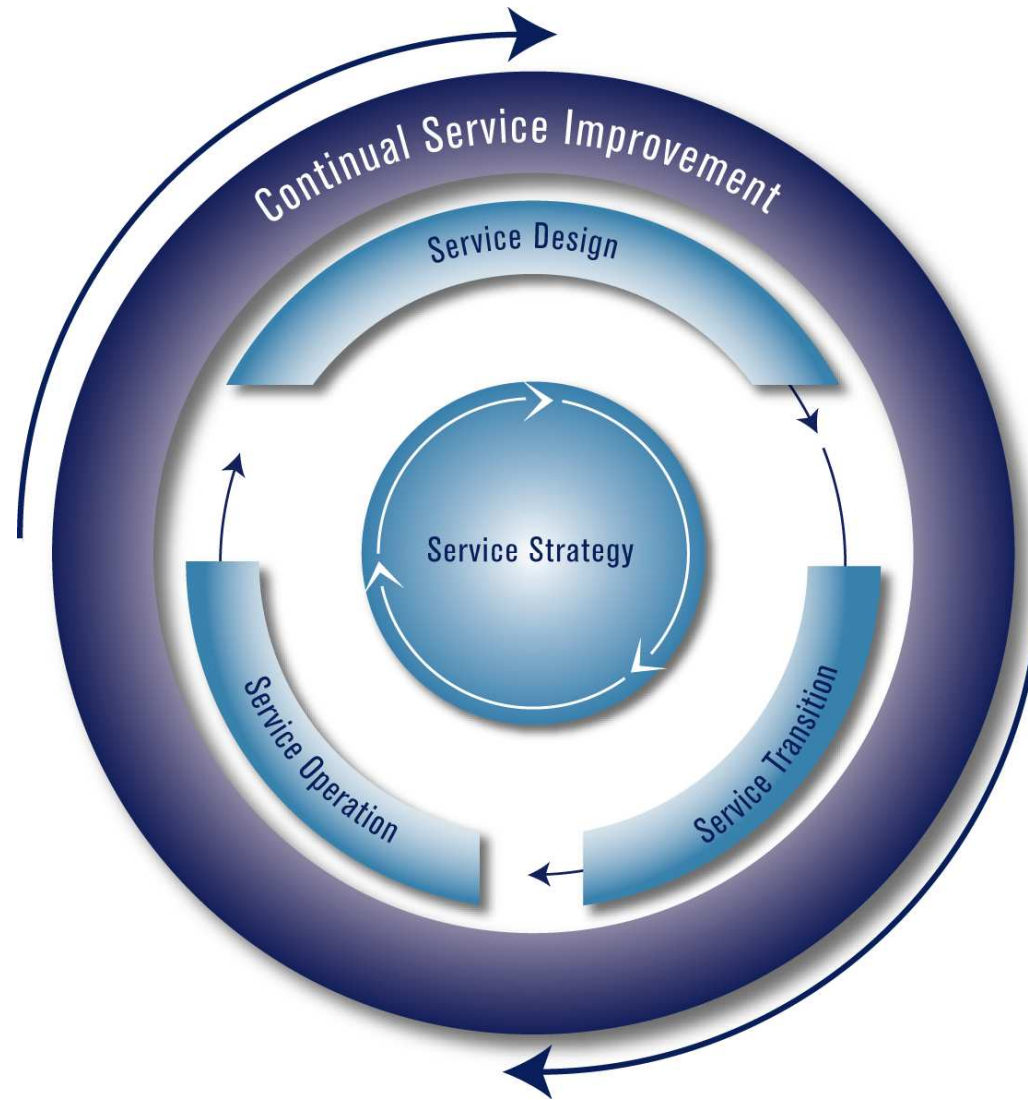
- ITIL = IT Infrastructure Library



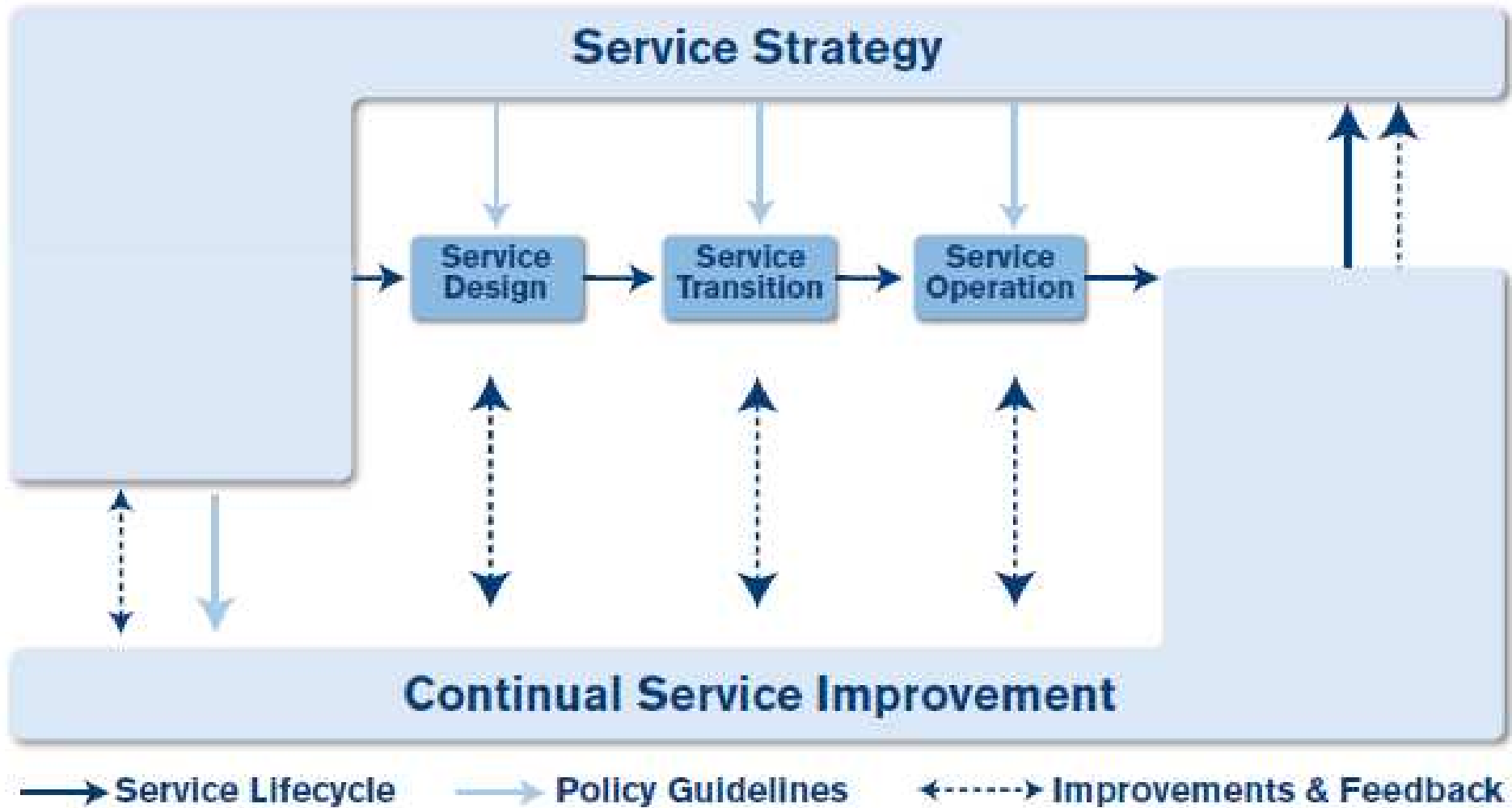
Storia di ITIL – 2/2

- La Pratiche di Service Management ITIL **non si basa su nessuna piattaforma tecnologica** e su nessun tipo di industria
- La Pratiche di Service Management ITIL è rivolta a **Service Provider interni ed esterni**
- Il **governo UK** è proprietario di ITIL
- I libri e gli schemi di ITIL sono sotto il copyright del Cabinet Office, ma **ITIL può essere utilizzato senza alcuna commissione**

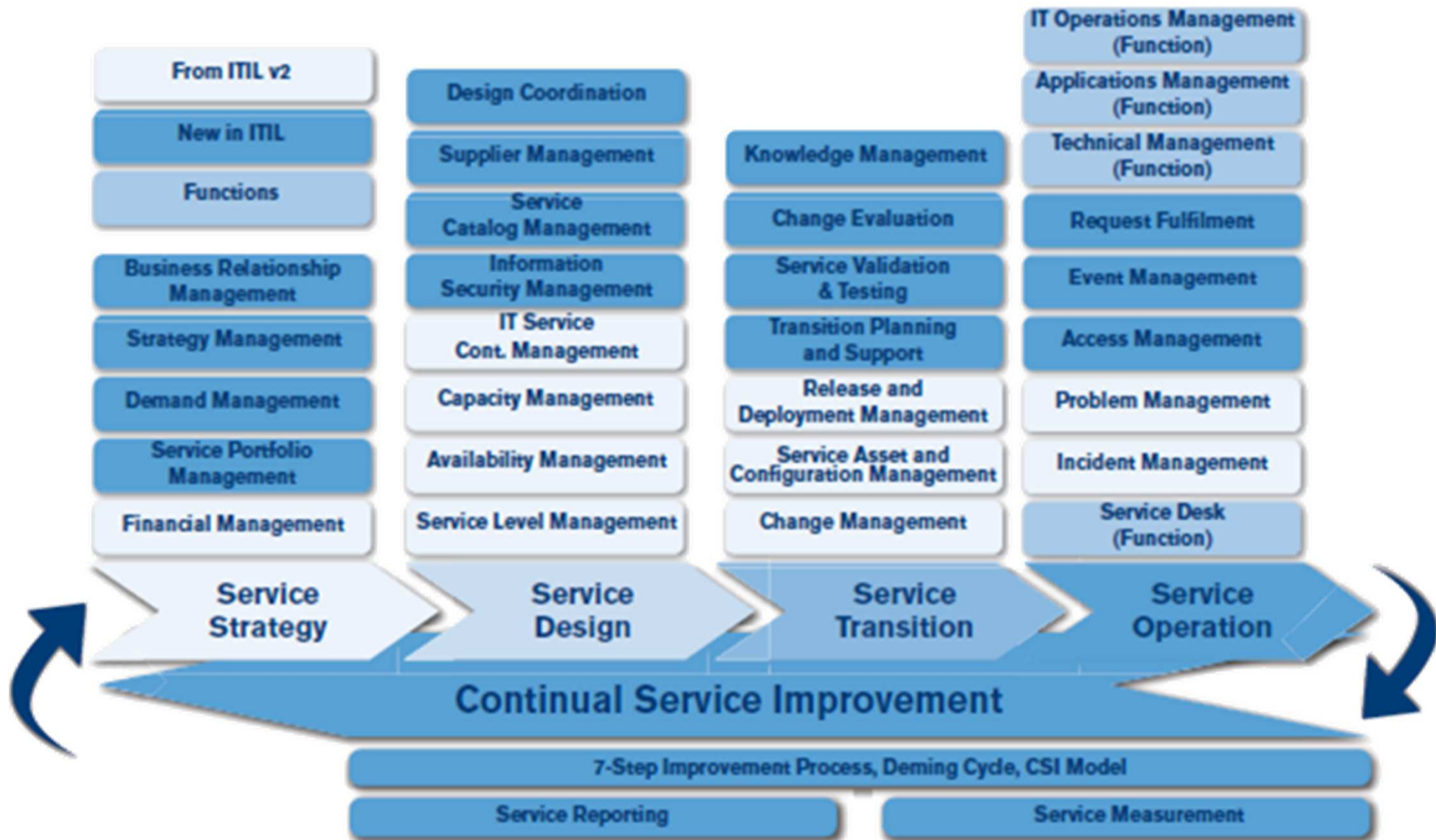
Service Lifecycle – le 5 fasi



Service Lifecycle – le relazioni principali

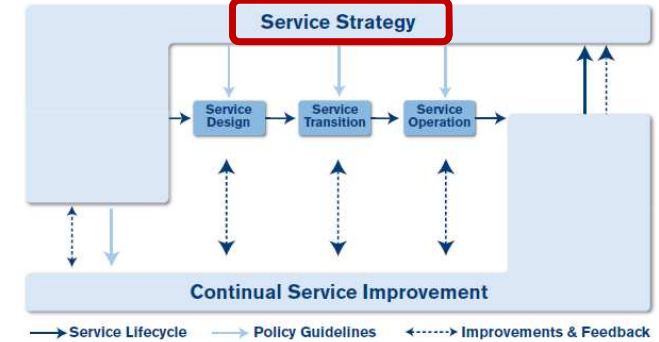


Service Lifecycle – overview complessiva



Service Strategy

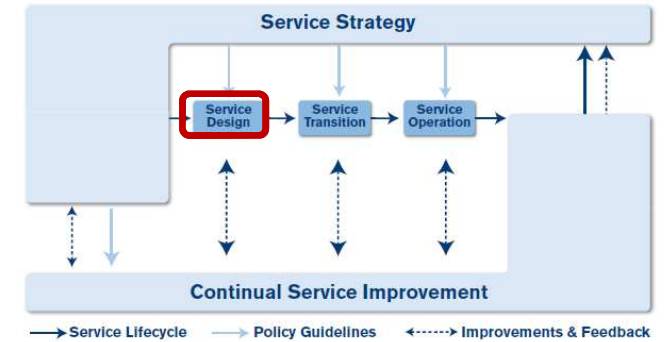
- Definizione degli **obiettivi strategici** in ambito servizi per la sopravvivenza di medio/lungo periodo
 - Specificare gli obiettivi strategici
 - Sviluppare piani / policies (linee guida complessive) e il Service Portfolio
 - Allocare le risorse per implementare le policies e i piani
- Cosa è necessario fare?
 - Studiare il **mercato** e le nuove opportunità (Strategy Generation)
 - Studiare la **domanda** (Demand M.)
 - Gestire il **Service Portfolio** (S. Portfolio M.)
 - Gestire la **relazione** di alto livello **con il Business** (Business Rel. M.)
 - Gestire gli **aspetti economici** del servizio (Financial M.)



Pensare al PERCHE' prima che al COME

Service Design - 1/2

- Progettazione (design) di servizi nuovi o di modifiche ai servizi preesistenti, garantendo che ci sia il minor numero possibile di problemi durante il ciclo di vita del servizio stesso



Progettazione olistica del Servizio

Service Design – 2/2

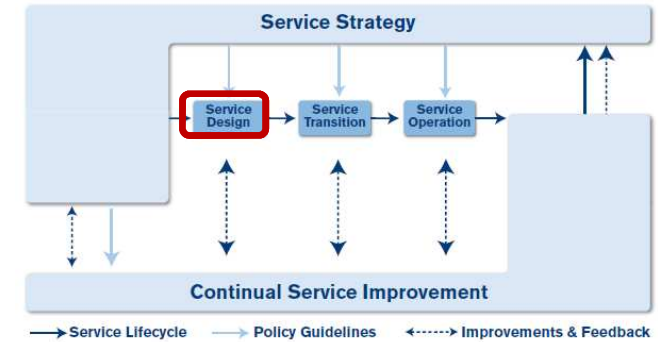
Cosa è necessario fare?

- **Coordinamento** delle attività di Design
- Raccolta e Analisi dei **vincoli / requisiti**

- Gestione della **relazione con il cliente** per i livelli di servizio (Service Level M.)
- **Gestione dei fornitori** per la realizzazione / erogazione del servizio (Supplier M.)

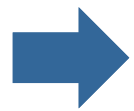
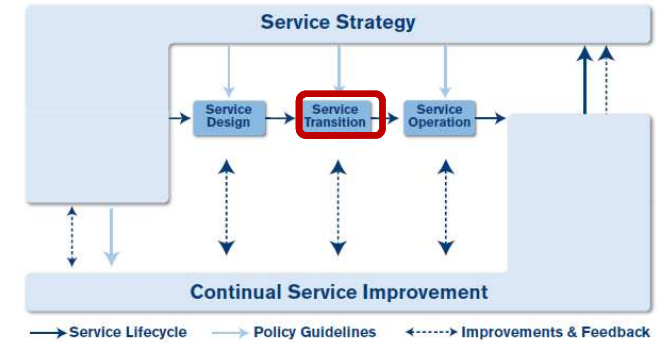
- Garanzia delle prestazioni del servizio in termini di:
 - **Capacità** (Capacity M.)
 - **Disponibilità** (Availability M.)
 - **Sicurezza** (Information Security M.)
 - **Continuità** (IT Service Continuity M.)

- Mantenimento del **catalogo servizi** (S. Catalogue M.)

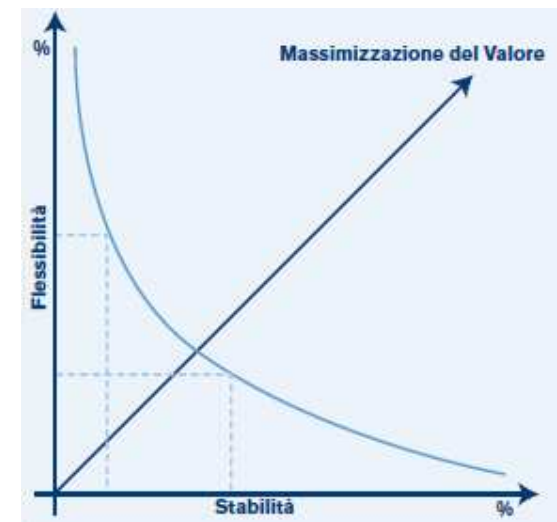


Service Transition – 1/2

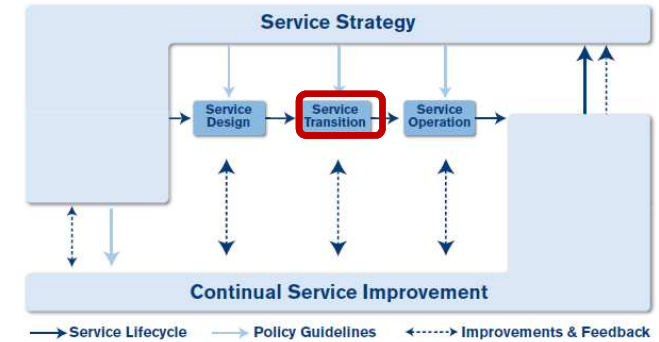
- Fornisce la guida su come i requisiti della Service Strategy (codificati nel Service Design) possano effettivamente essere realizzati nella fase di Service Operation controllando al tempo stesso il rischio di interruzioni o degrading
- Perché serve questa fase?
 - Nel mondo «reale» la maggior parte dei progetti IT non porta ai risultati desiderati
 - Circa l'80% degli Incident sono causati da Change andati male e attività interne svolte dall'IT



**Flessibilità controllata
che non danneggi il day by day**



Service Transition – 2/2

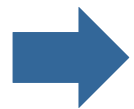
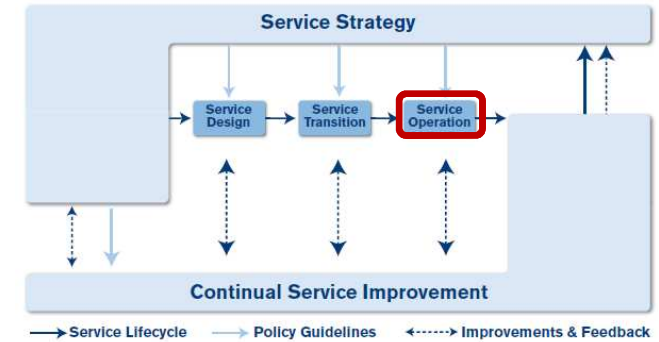


Cosa è necessario fare?

- Definizione ed utilizzo di **metodi standard** per la gestione di tutti i cambiamenti (Change M.)
- Valutazione **dei rischi e dei benefici** delle modifiche (Evaluation)
- Gestione delle **attività operative di messa in esercizio** delle modifiche (Release & Deployment M.)
- **Gestione integrata delle pianificazioni** così da gestire volumi importanti di cambiamenti e **supportare le operation** a riceverli (Transition Planning & Support)
- Definizione di uno **schema di validazione e test** delle modifiche (Service Validation & Testing)
- **Gestione degli asset e delle configurazioni** (Service Asset & Configuration M.)
- **Gestione e condivisione della conoscenza** a supporto della presa di decisione (Knowledge M.)

Service Operation – 1/2

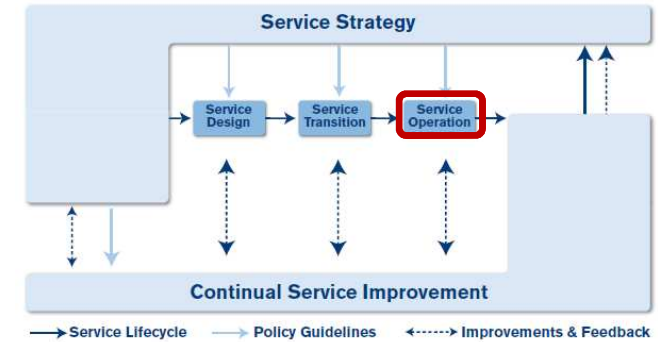
- Gestione quotidiana del servizio
 - Fornire e supportare i Servizi
 - Soddisfare i bisogni di business
-
- E' solo in questa fase che il cliente percepisce il valore del Servizio



Assicurare che i servizi funzionino nel day by day così come è stato definito all'interno dell'accordo sui livelli di servizio (SLA)

Service Operation – 2/2

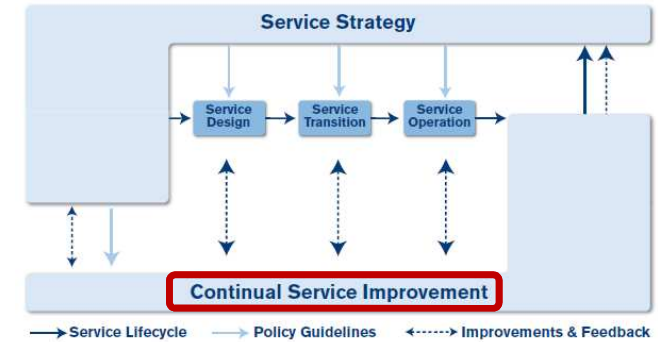
Cosa è necessario fare?



- Gestione delle **attività ordinarie** che permettono l'**erogazione del servizio** nel day by day (Common Service Operation Activities)
- Gestione del **supporto del servizio**:
 - Gestione delle **anomalie**, dei disservizi, degli errori, dei rallentamenti, ecc... (Incident M.)
 - Gestione delle **richieste ordinarie** al Servizio (Request Fulfilment)
 - Gestione degli **accessi al servizio** per tutelare le informazioni (Access M.)
 - Gestione delle **problematiche ricorrenti** per trovare una risoluzione definitiva (Problem M.)
 - **Identificazione e gestione degli eventi significativi** per la gestione dell'infrastruttura IT e del Servizio IT (Event M.)

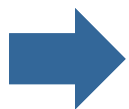
Continual Service Improvement

- Allinerare e riallineare i servizi IT sulla base delle necessità del Business in evoluzione
 - Servizi: Allineamento dei servizi IT con le attuali / future esigenze di business
 - Processi: “Salute” dell’ITSM e maturità dei processi IT

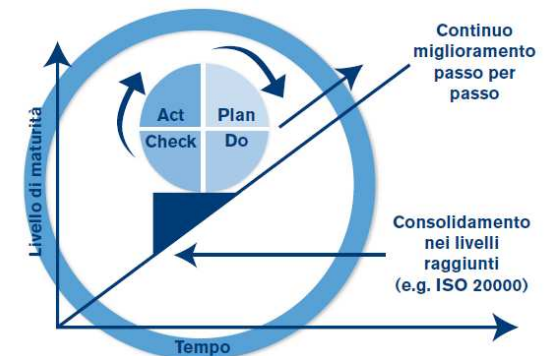


Cosa è necessario fare?

- Dare **raccomandazioni sul miglioramento** di servizi e processi
- **Misurare e analizzare** le performance per identificare i punti di intervento e comprendere le azioni da intraprendere per raggiungere l’obiettivo
 - Non si può gestire quello che non si può misurare
- Scegliere e usare **metodi di Quality Management**



Stare fermi significa PERDERE TERRENO



Agenda

- Quint Wellington Redwood Italia
- IT Service Management
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- Il framework ITIL
- **Utilizzo di ITIL**
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande



Come si può utilizzare ITIL?

DO

- Creazione di cultura di gestione del servizio
- Certificazione / Qualifica delle persone
- Utilizzo (e adattamento) delle Best Practice per migliorare i propri processi di Gestione del Servizio
- Certificazione di Tool di supporto alla gestione dei servizi (Bronze, Silver, Gold Level)

DON'T

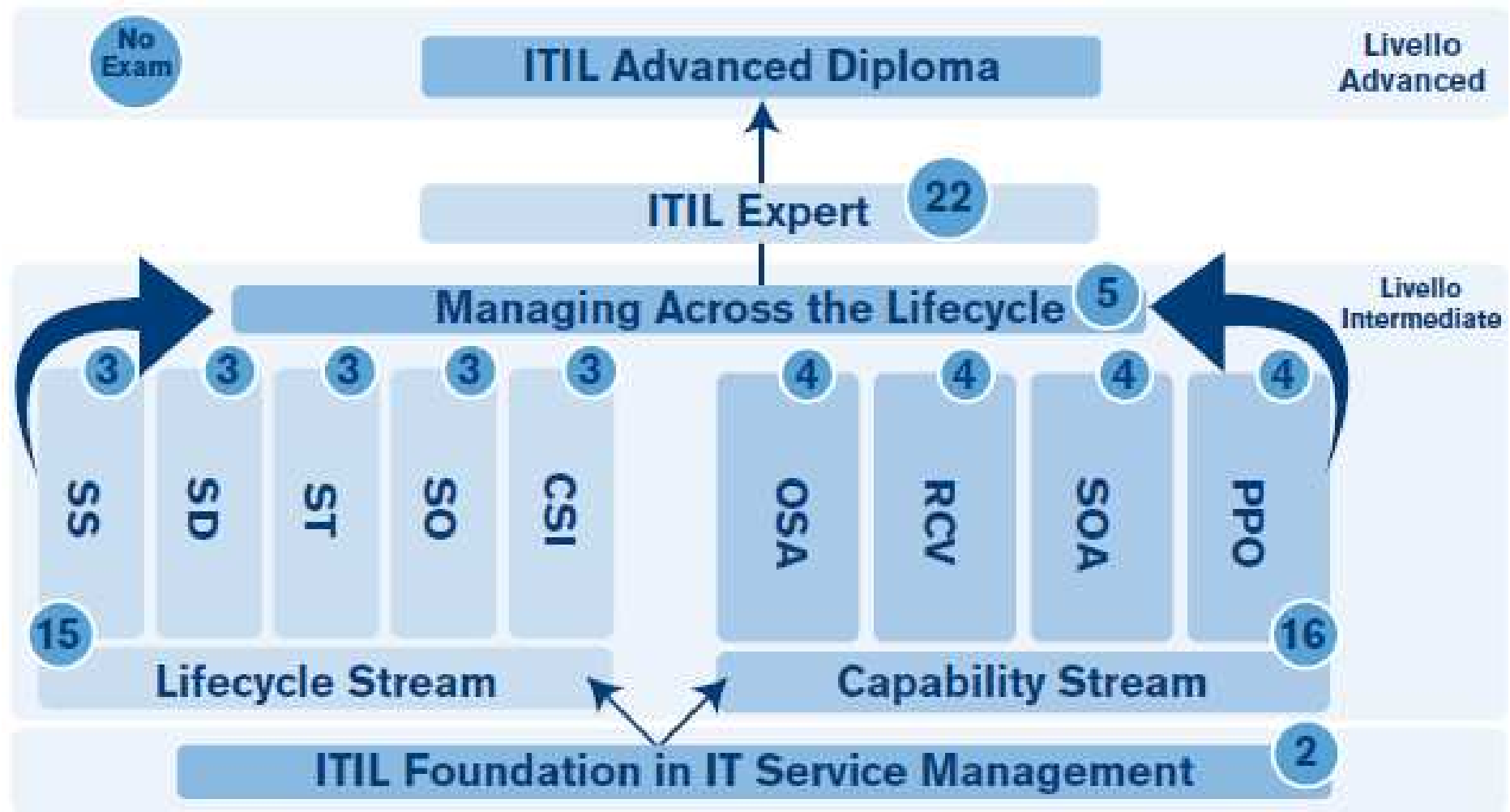
- Non si può certificare un'azienda «ITIL Compliant»*

**La certificazione aziendale in ambito IT SM è l'ISO/IEC20000:2011*

Implementazione di ITIL – Rischi

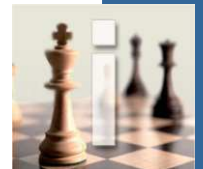
- **Resistenza al cambiamento** da parte delle persone coinvolte nell'implementazione
- Porsi **obiettivi troppo ambiziosi** e non raggiungibili: l'implementazione deve essere approcciata per step successivi
- Il **processo diventa l'obiettivo in se stesso** e non il mezzo per raggiungere un obiettivo che direttamente o indirettamente crea valore per il cliente
- Disegno e implementazione di **processi** di gestione del servizio **troppo «burocratici»**
- Definizione di **misurazioni esclusivamente tecnologiche** che non sono in linea con le esigenze di business

Schema di certificazione delle persone



Agenda

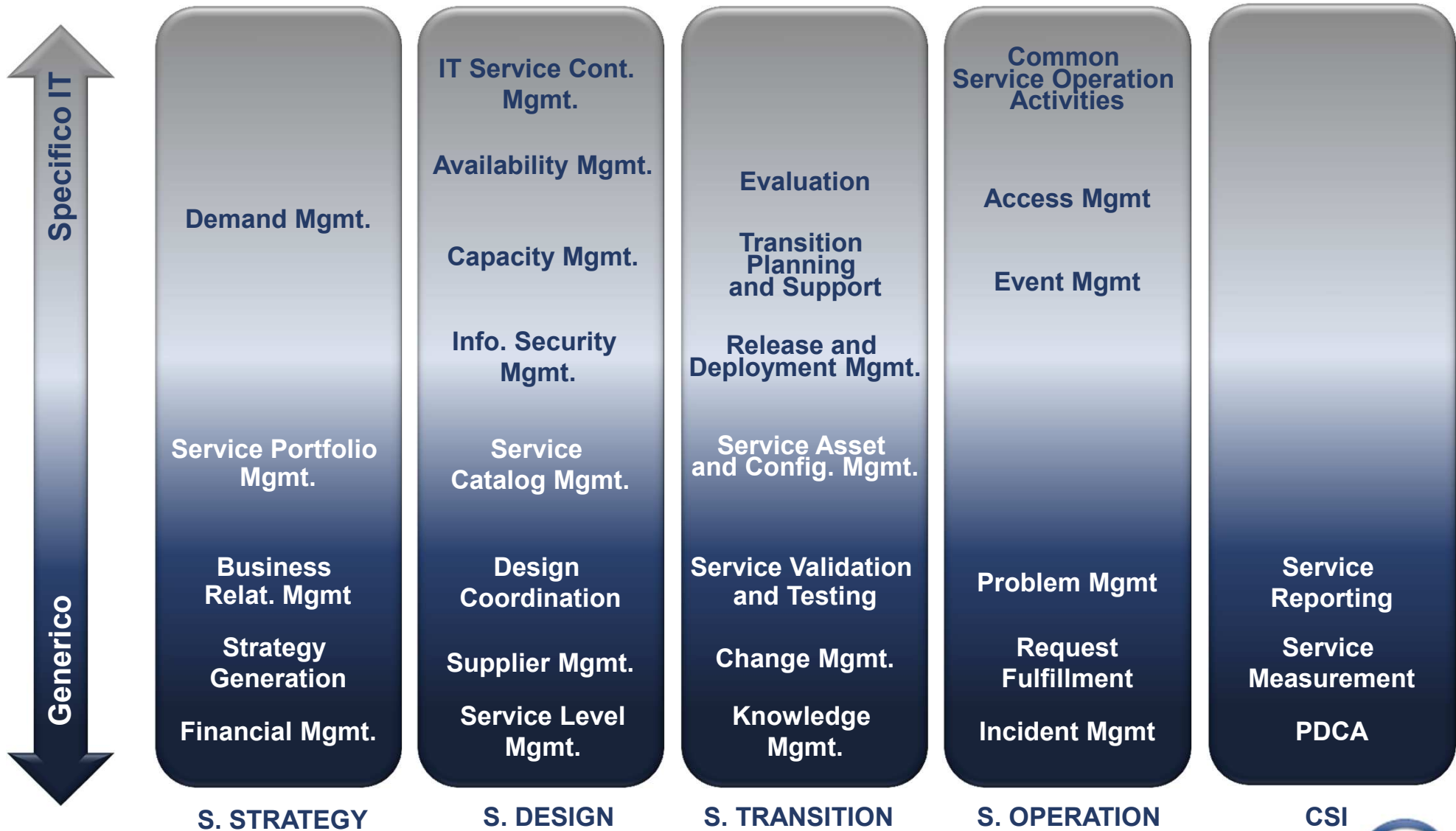
- Quint Wellington Redwood Italia
- IT Service Management
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- Il framework ITIL
- Utilizzo di ITIL
- **ITIL in contesti non IT**
- Spazio per eventuali domande



ITIL in contesti non IT – 1/2

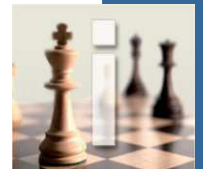
- ITIL può essere utilizzato in contesti non strettamente legati all'IT?
 - ITIL nasce ed è ritagliato per rispondere ad esigenze specifiche del settore IT (sia interno, sia esterno all'organizzazione Business)
 - Tuttavia **ITIL descrive una serie di linee guida (di buon senso) che possono adattarsi a qualsiasi altro contesto**
 - Gestione della relazione con il cliente
 - Gestione del portafoglio servizi / catalogo servizi
 - Gestione economica del servizio
 - Gestione dei livelli di servizio
 - Gestione dei fornitori
 - Gestioni dei cambiamenti
 - Gestione delle problematiche operative
 - Gestione delle richieste operative ordinarie
 - Gestione e Condivisione della conoscenza
 - Approccio al miglioramento continuo

ITIL in contesti non IT – 2/2



Agenda

- Quint Wellington Redwood Italia
- IT Service Management
 - ◆ Il contesto di riferimento
 - ◆ Qualche definizione
- Il framework ITIL
- Utilizzo di ITIL
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande



Spazio per le domande





GRAZIE

Deborah Meoli

Senior Consultant Quint Italia
D.Meoli@quintgroup.com

Dare to challenge
www.quintgroup.com