IT Service Management: il Framework ITIL

Dalmine, 20 Gennaio 2012

Deborah Meoli, Senior Consultant Quint Italy

Quint
Wellington Redwood

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

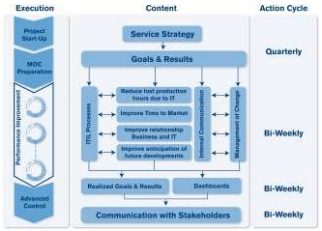
- Strategy
- Assessment
- Second opinion
- Application rationalization
- Transformation Mgt

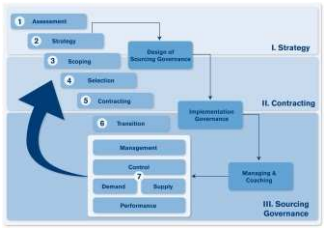
Sourcing & Benchmarking

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

Sourcing & IT Governance

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





Quint - Learning Services

Knowledge United
A Quint Group Company

Government & Healthcare	Finance	Trade, Transport & Industry	Retail & Services	Utilities	Telco

Quint Solutions

Quint Academy

Knowledge United

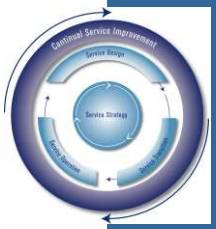
APMG-International
Accrediting Professionals

TÜV SÜD

ISACA

IAOP
INTERNATIONAL ASSOCIATION OF OUTSOURCING PROFESSIONALS

Agenda



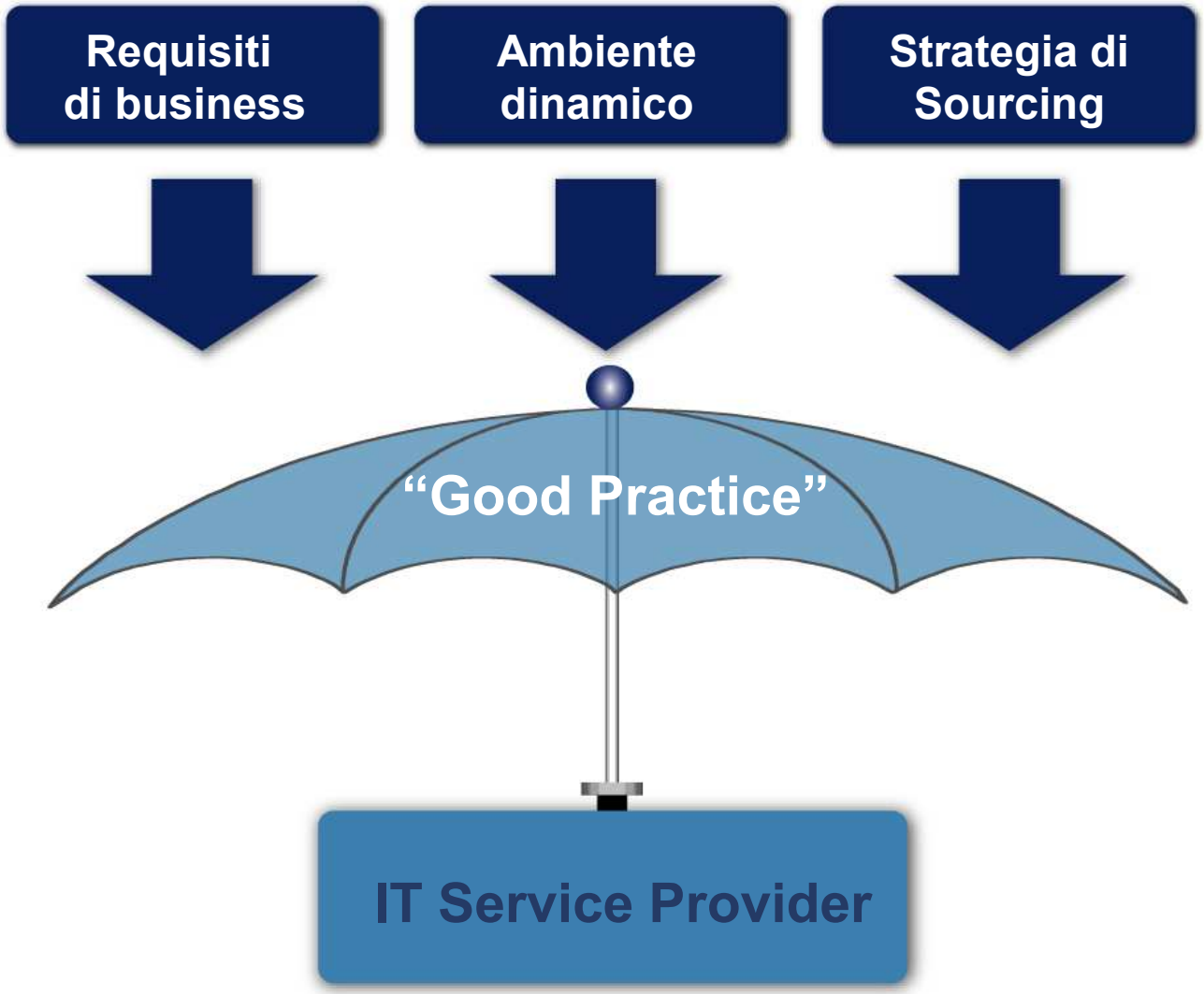
- Quint Wellington Redwood Italia
- **IT Service Management**
  - Il contesto di riferimento
  - Qualche definizione
- Il framework ITIL
- Utilizzo di ITIL
- ITIL in contesti non IT
- Spazio per eventuali domande

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

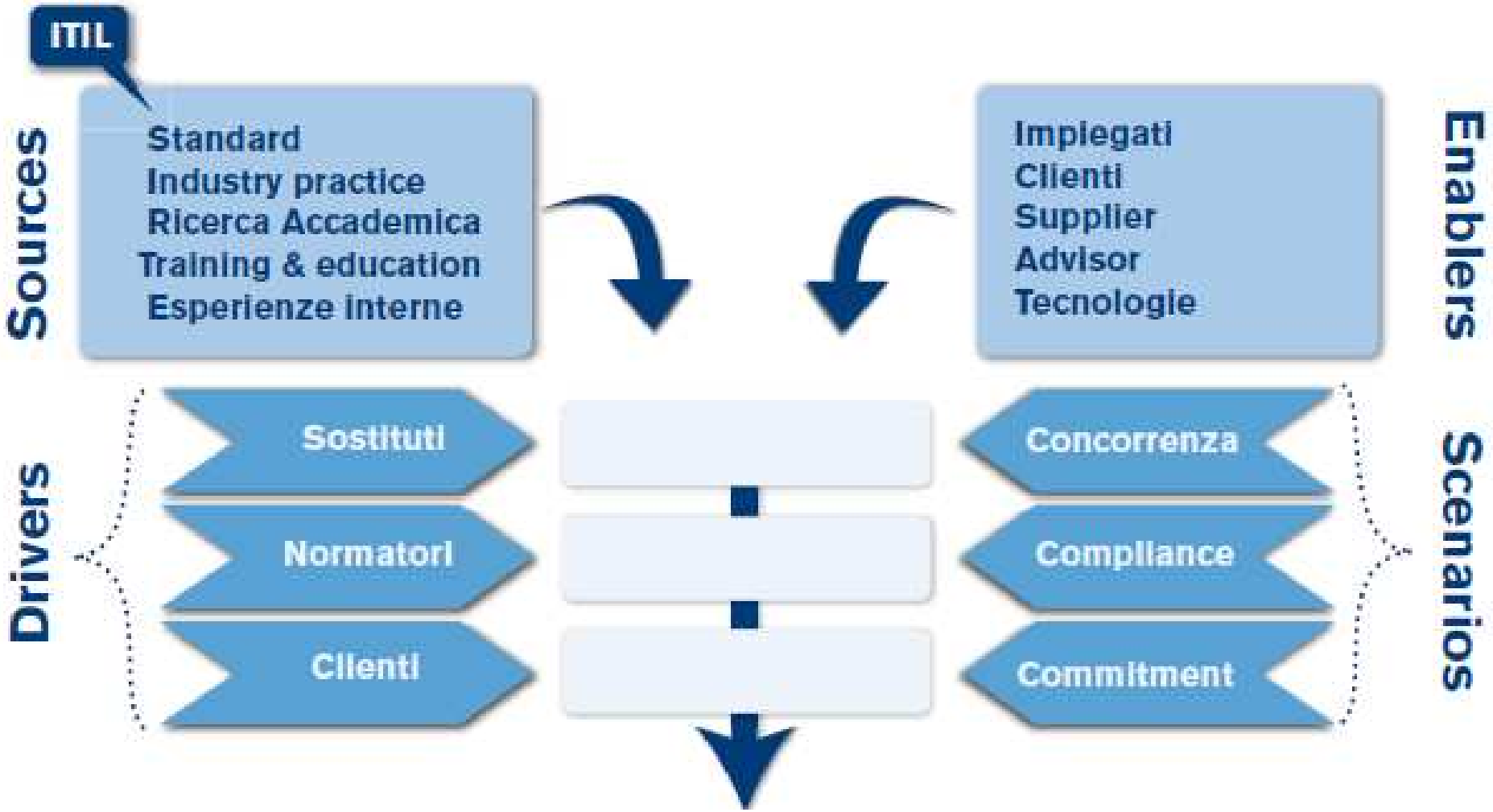
*Valore influenzato da **aspettative** e **percezione** del cliente*

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

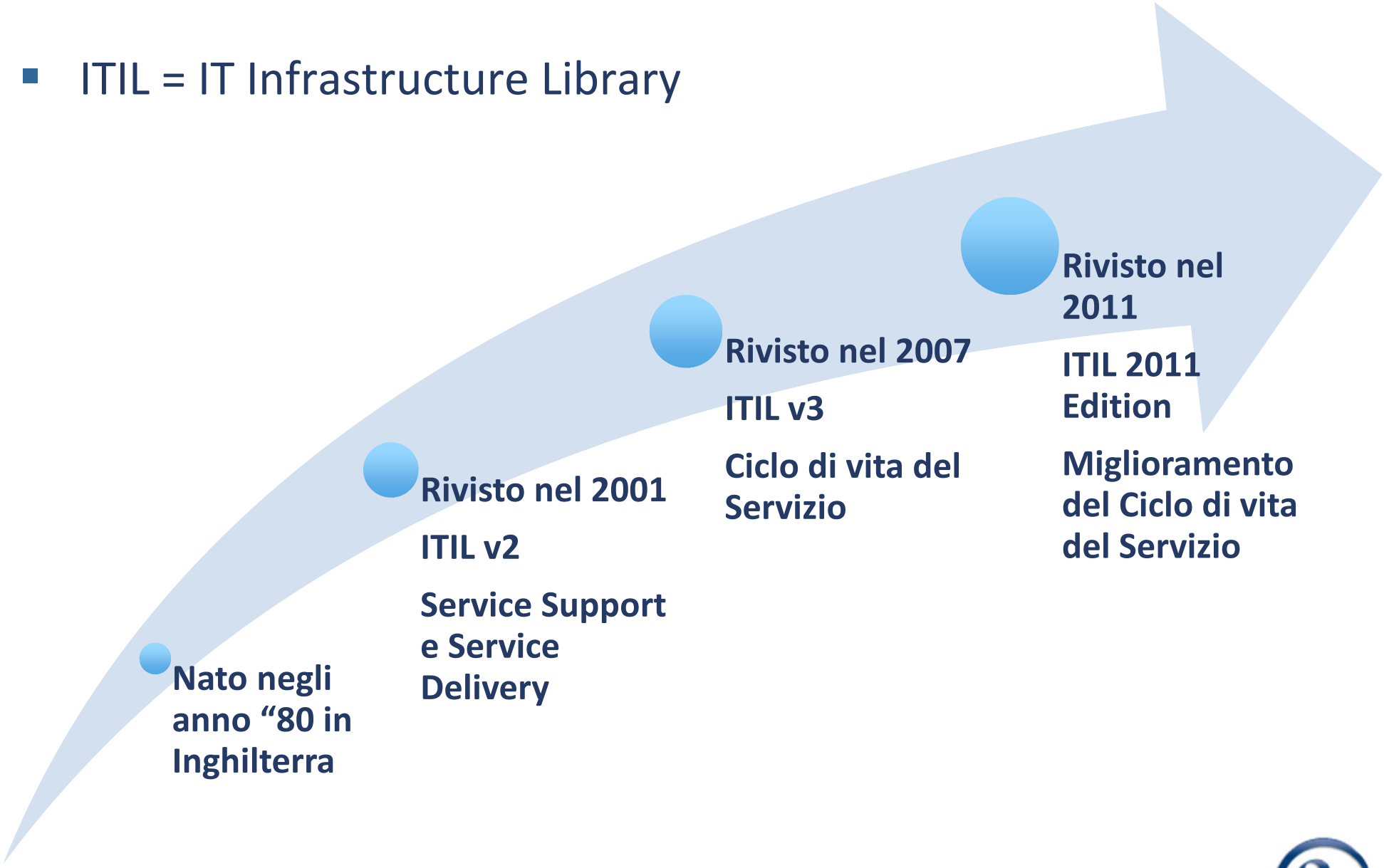
- Miglioramento della **qualità dei Servizi IT** attraverso l'esecuzione di processi consistenti e ripetibili
- Miglioramento dell'**efficienza interna** attraverso l'introduzione di processi e ruoli ben definiti per la gestione del servizio
- Miglioramento della **relazione (partnership) fra l'IT e 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

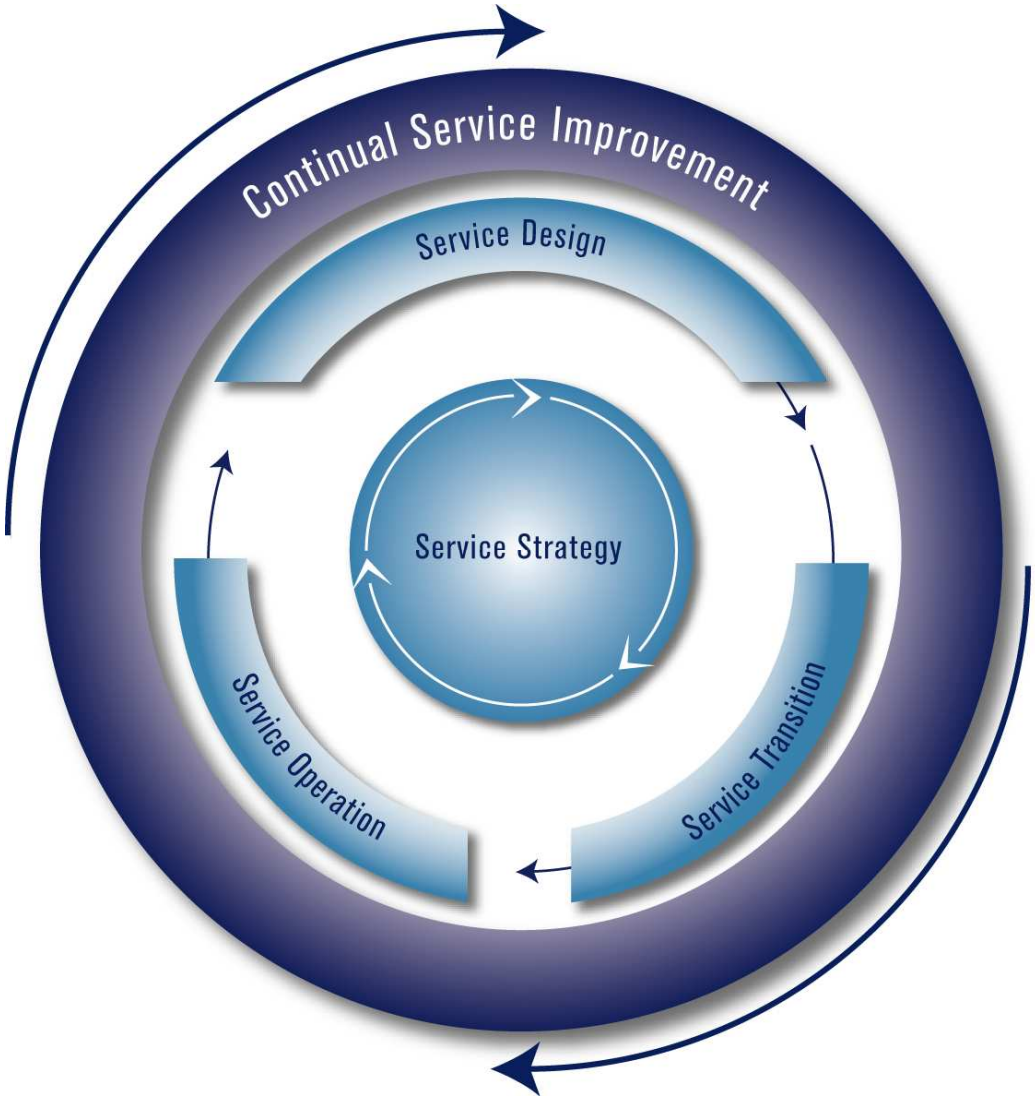
- ITIL = IT Infrastructure Library



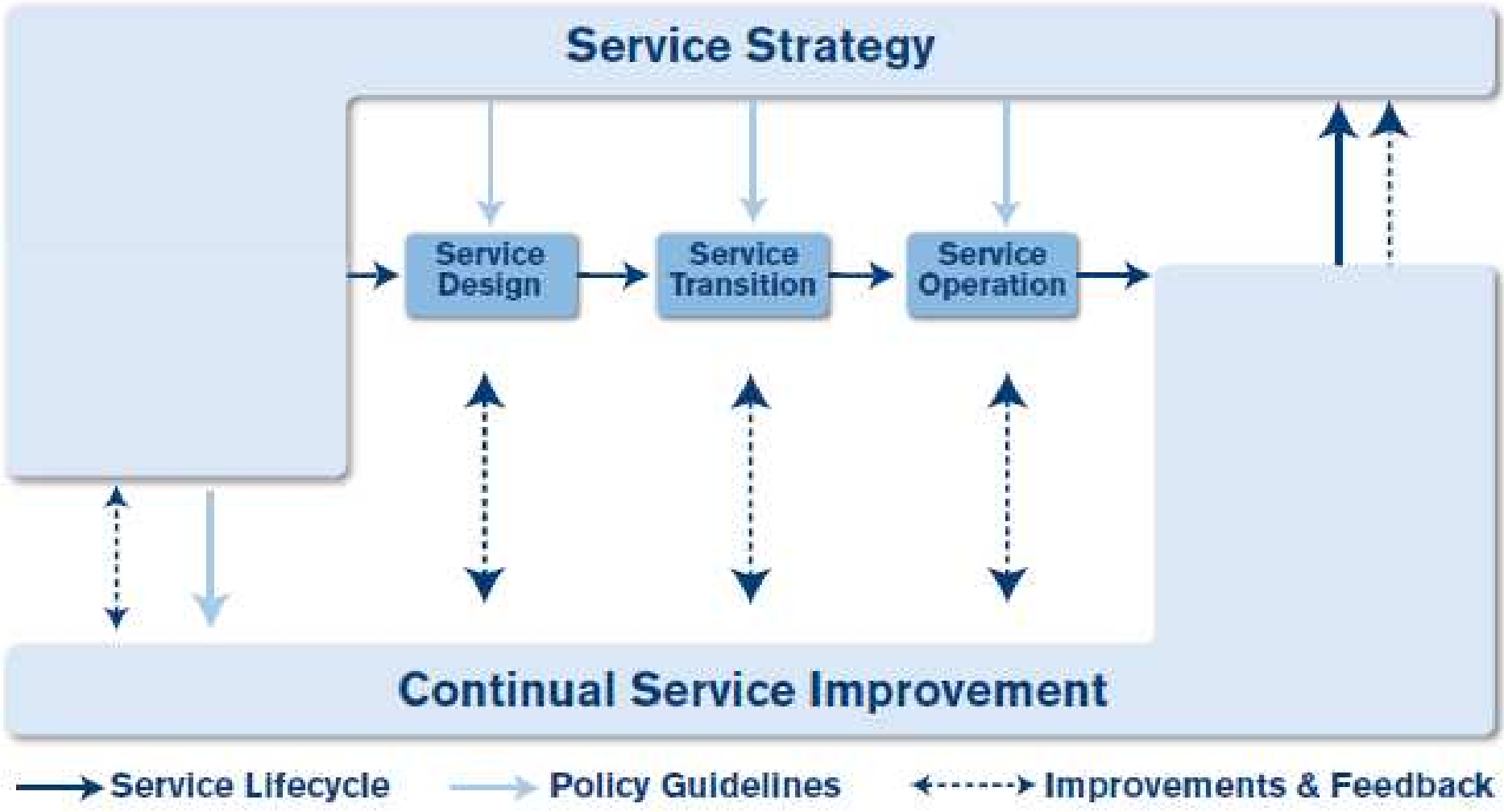
Storia di ITIL – 2/2

- La Pratice di Service Management ITIL **non si basa su nessuna piattaforma tecnologica** e su nessun tipo di industria
- La Pratice 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**

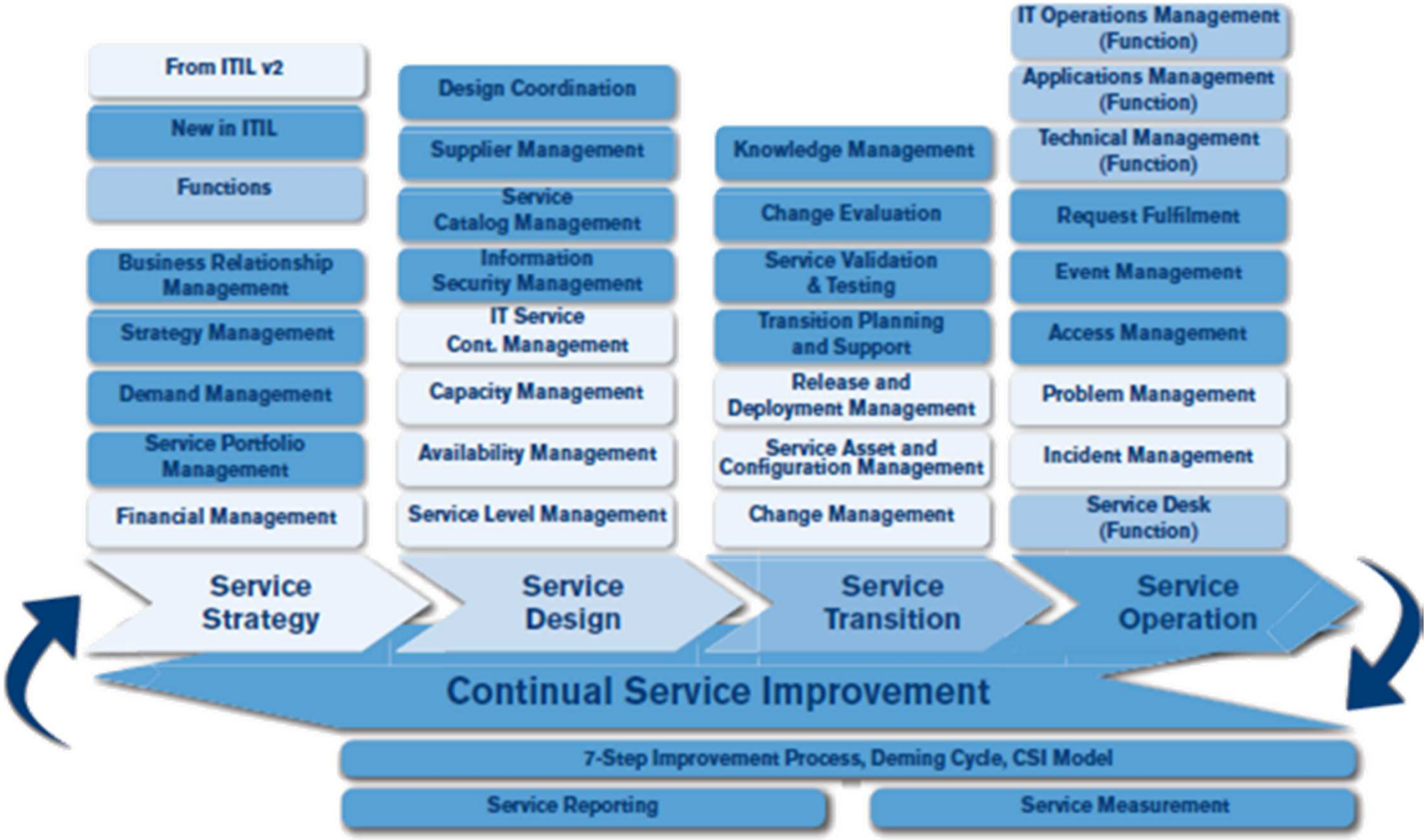
Service Lifecycle – le 5 fasi



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?

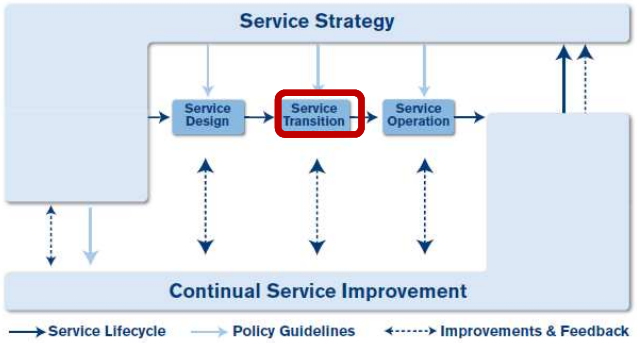
- **Coordinamento** delle attività di Design
- Raccolta e Analisi dei **vincoli / requisiti**

- 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.)

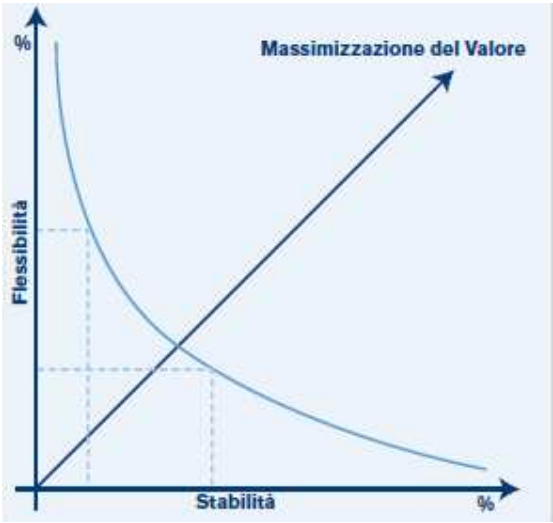
Service Transition – 1/2



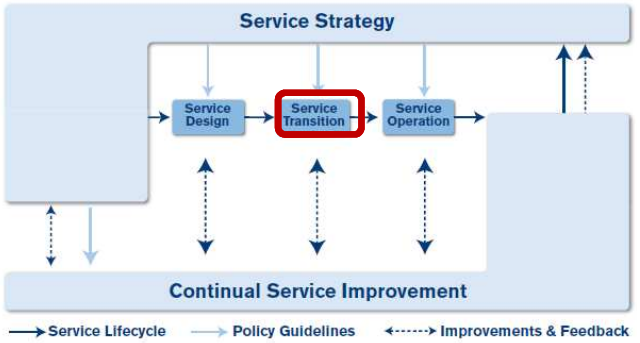
- Fornisce la guida su come i requisiti della Service Strategy (codificati nel Service Design) possano effettivamente essere realizzati nella fase di Service Operation controllando al tempo stesso il rischio di interruzioni o degradi

- Perchè 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 recepirli (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)

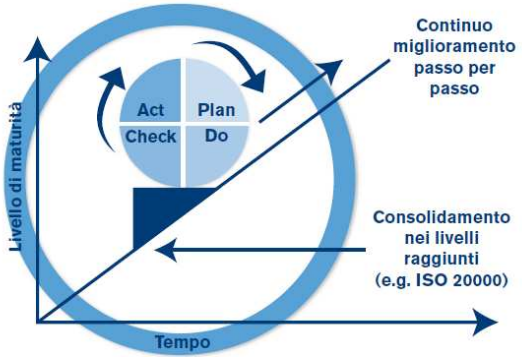
- Gestione del **supporto del servizio**:
  - Gestione delle **anomalie**, dei disservizi, degli errori, dei rallentamenti, ecc… (Incident M.)
  - Gestione delle **richieste ordinarie** al Servizio (Request Fulfilment)
  - Gestione degli **accessi al servizio** per tutelare le informazioni (Access M.)
  - 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

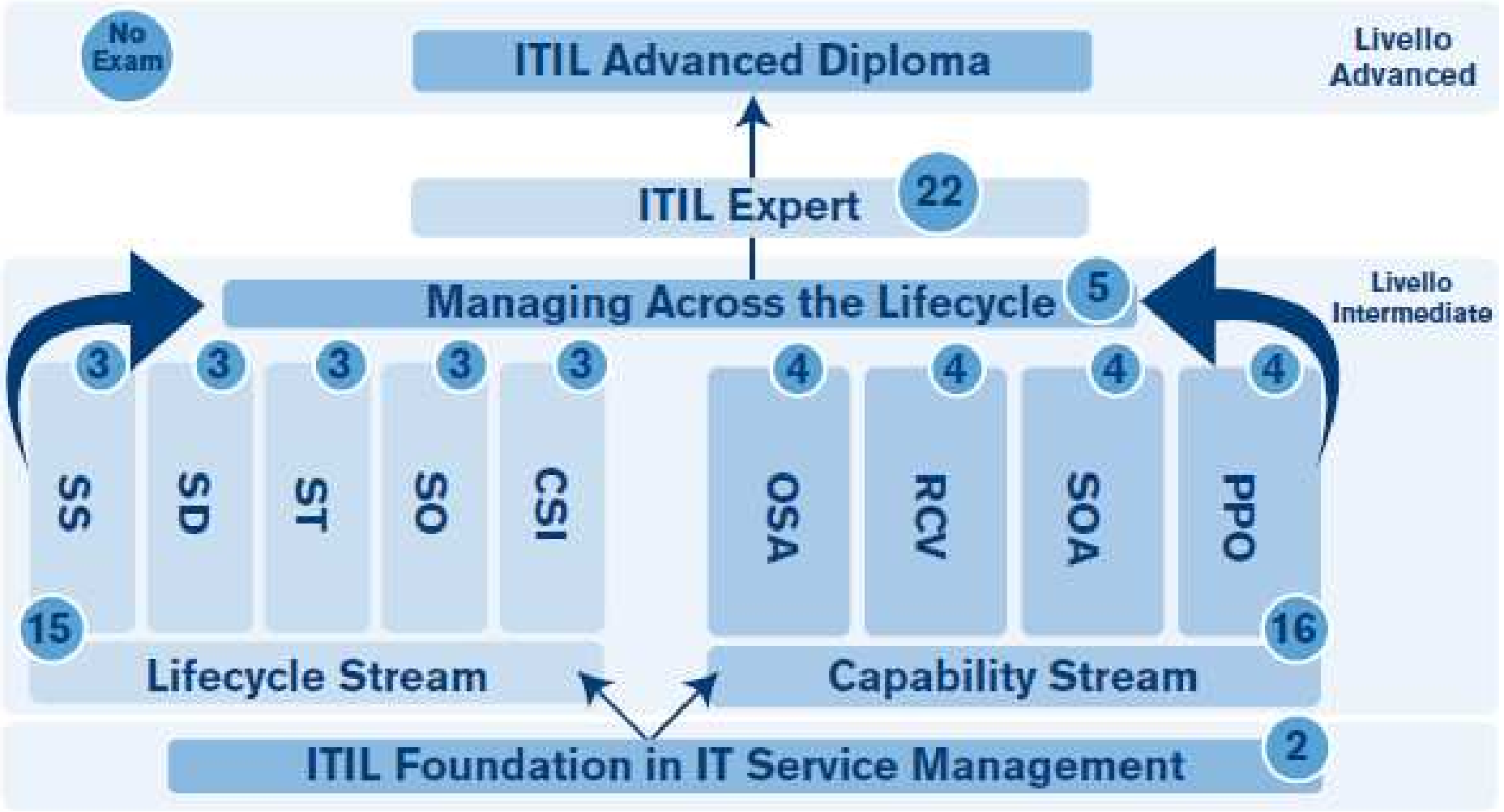
- Non si può certificare un'azienda «ITIL Compliant»*

**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



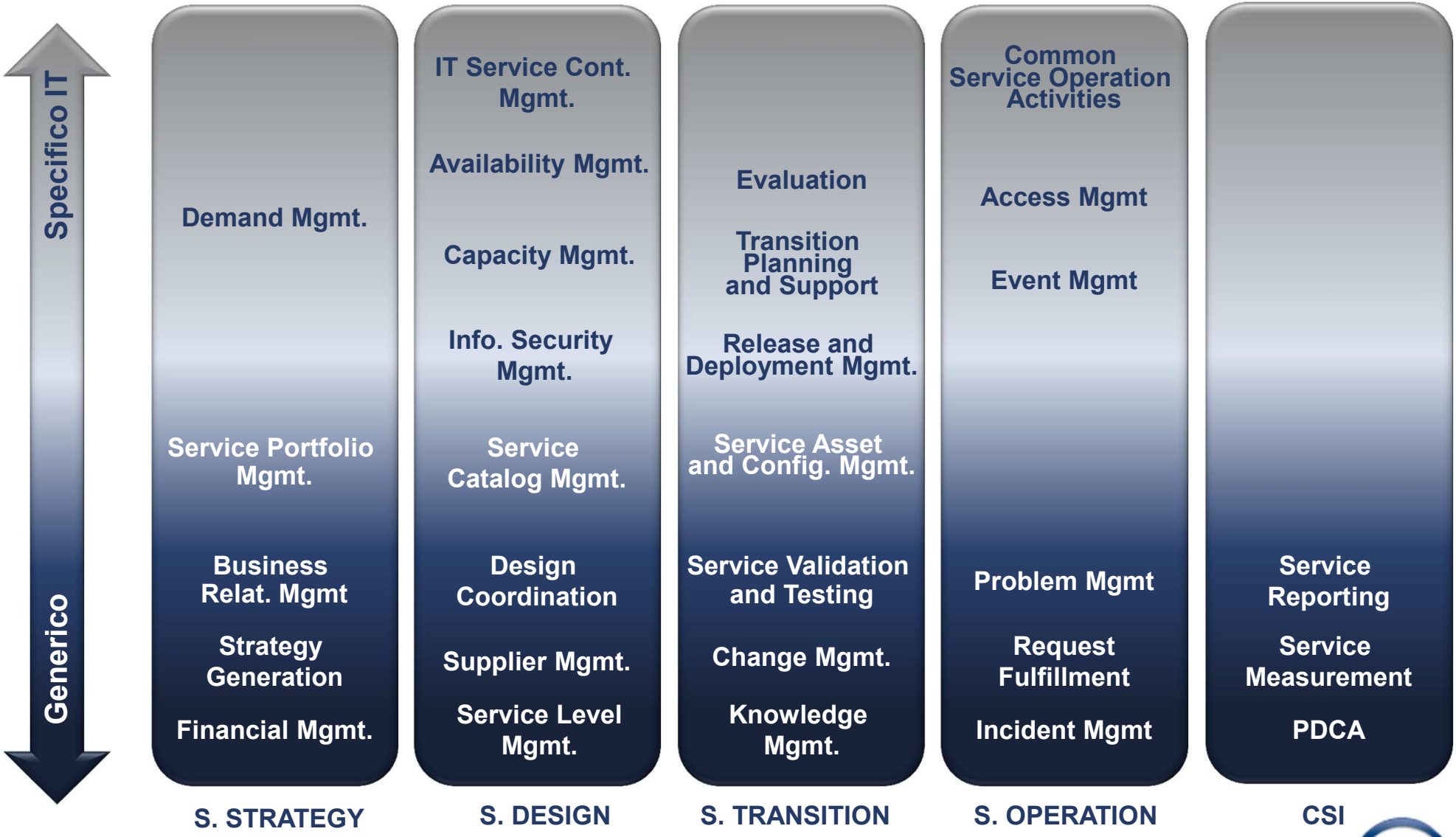
Agenda

- 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