

Corso di Amministrazione di Sistema

Parte I – ITIL 1



Francesco Clabot

Responsabile erogazione
servizi tecnici

francesco.clabot@netcom-srl.it



Fondamenti di ITIL per la “Gestione dei Servizi Informatici”

ITSM – IT Service Management



Obiettivi del corso

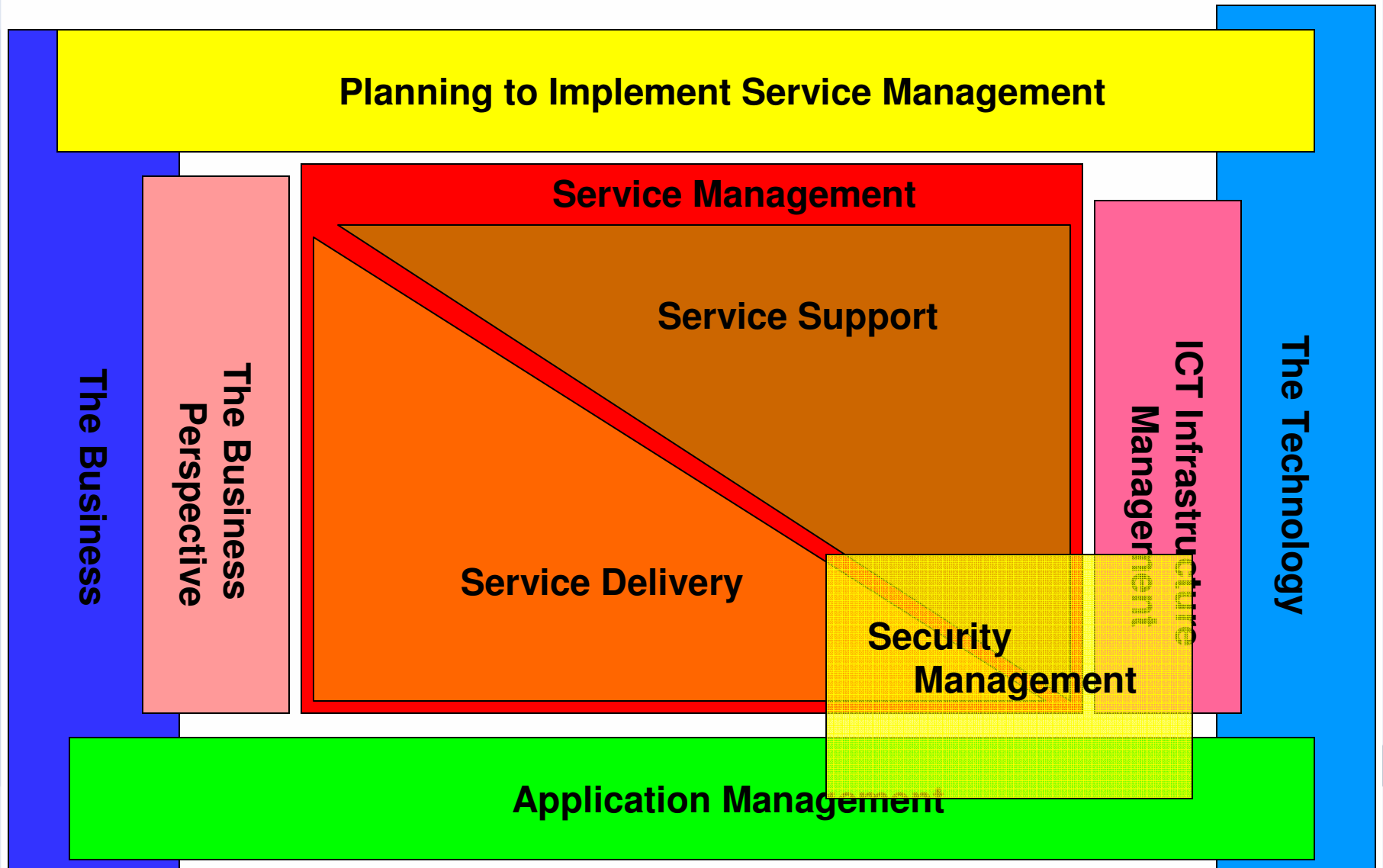
- »» Introdurre i concetti alla base dell'IT Service Management
- »» Introdurre le “best practices” documentate in ITIL
- »» Far comprendere i ruoli, i processi e gli elementi che compongono alcune aree chiave dell'ITSM
- »» Far comprendere le implicazioni legate all'implementazione di una o più “best practices”
- »» Mettere gli studenti in grado di conseguire la “ITIL Foundation Certification”



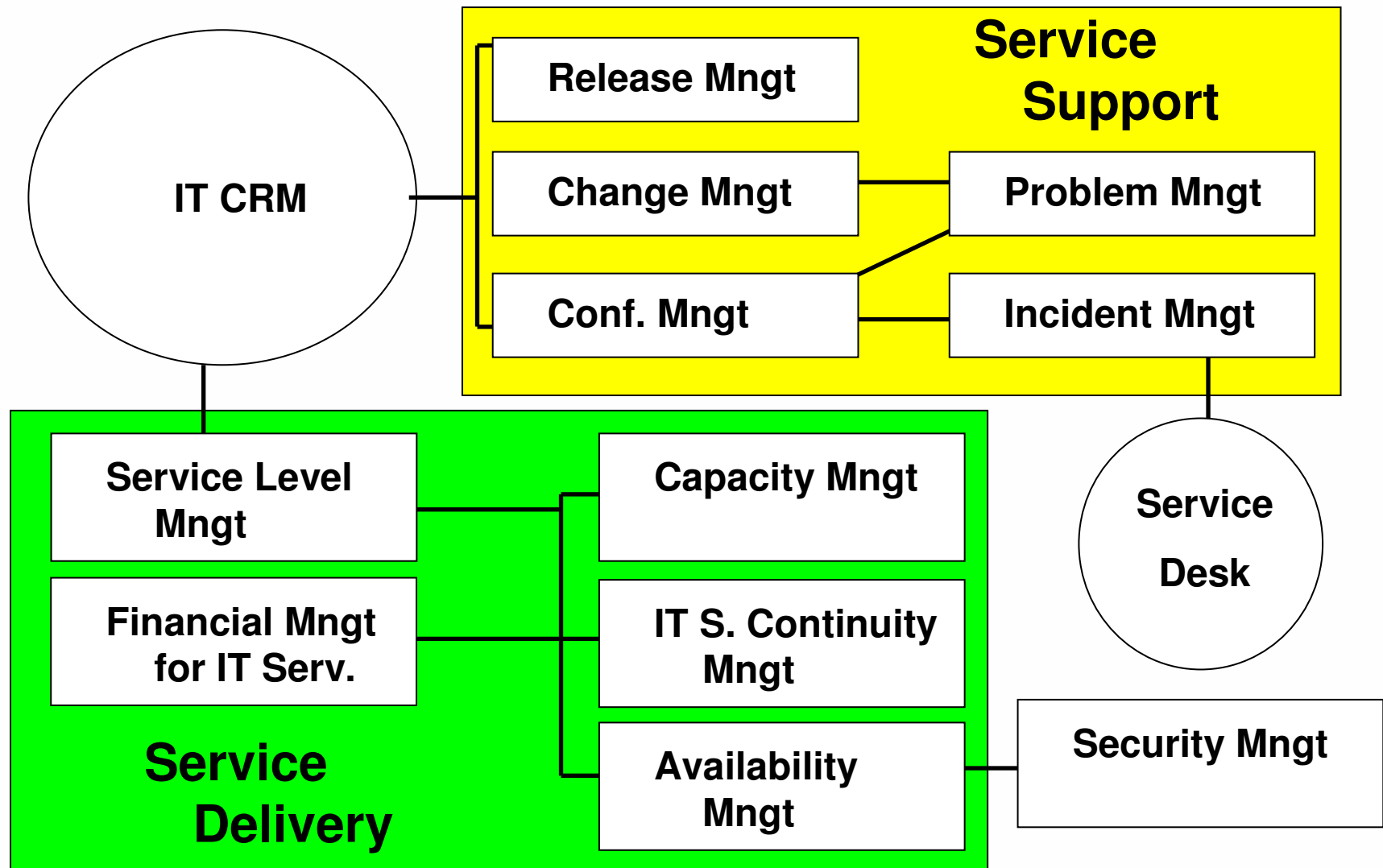
ITIL...

- »» Service Desk (una funzione, non un processo)
- »» Configuration Management
- »» Incident Management
- »» Problem Management
- »» Change Management
- »» Release Management
- »» Capacity Management
- »» Availability Management
- »» IT Service Continuity Management
- »» Financial Management
- »» Service Level Management
- »» Lo scopo dei vari processi, i legami tra essi, ruoli e responsabilità
- »» L'importanza di usare una terminologia standard per descrivere i processi del Service Management

ITIL Framework



Il modello secondo ITIL



Processi IT

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



Processi IT

- »» 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

Processi IT

- »» 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

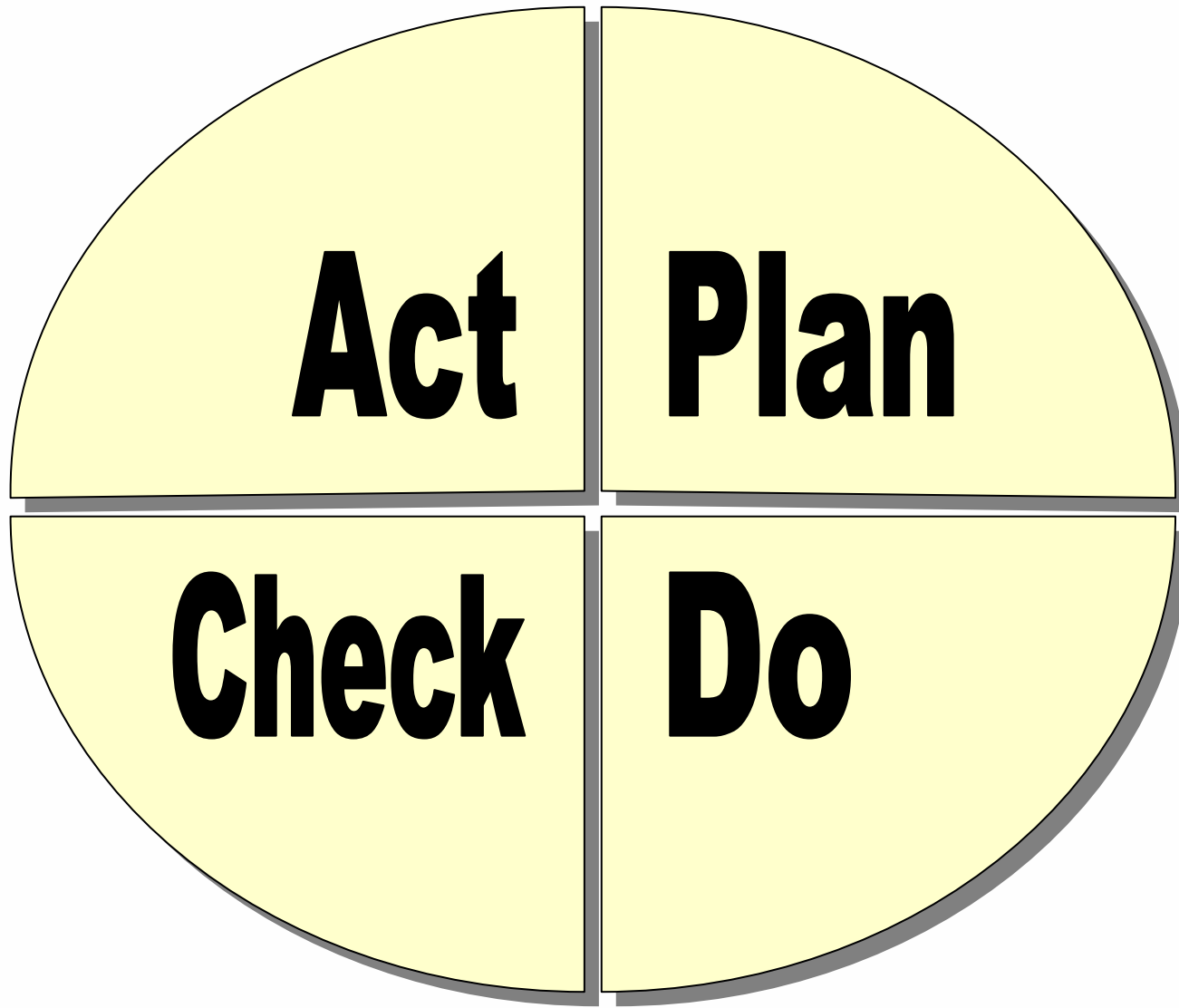
- »» I Processi definiscono le attività al livello più alto e rappresentano spesso uno standard per l'intera organizzazione
- »» Le Procedure contengono un maggior livello di dettaglio e descrivono chi svolge certe attività all'interno di un processo.
- »» Le Procedure possono cambiare tra i vari dipartimenti 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

Processi vs. Procedure

I Processi riguardano COSA deve essere fatto mentre le Procedure riguardano il COME farlo



Qualità (Deming Cycle)



Le tre P

I principali obiettivi dell'IT Service Management possono essere raggiunti solo attraverso l'utilizzo bilanciato delle 3 P

»» Persone: Utenti, Clienti, Staff, e Manager

»» Processi: E' qui dove ITIL entra in gioco. I processi sono l'essenza di ITIL

»» Prodotti: Strumenti e tecnologia ITIL compliant



Il Service Management

- »» 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



Cliente vs. Utente

- »» 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



Il problema del supporto

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



Il problema del supporto

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?



La Filosofia dell'IT Service Management

- »» L'evoluzione della tecnologia ha comportato che oggi 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 3 P in modo efficace, efficiente ed economicamente conveniente



Principali sfide delle organizzazioni IT

- »» Il cliente non sa con esattezza di quali requisiti IT abbia bisogno. I clienti non comprano prodotti IT ma servizi (soluzioni)
- »» Molte organizzazioni IT vengono incolpate 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



Obiettivi dell'IT Service Management

- »» 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 ITIL 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