

itSMIF
ITALIA



Microsoft



Computer Associates®



Delivering Global Service Management In Line With ITIL

**Alistair Bell,
Customer Account Manager
TNT Express ICS (UK)**

ITIL lo standard per il miglioramento dei servizi informatici

Milano 30 Novembre 2005 - Hotel Melià



COGITeK



- ❑ TNT Express è uno delle '4 grandi' Corrieri Espresso globali.
- ❑ Consegnamo circa 3,3 milioni di pacchi, documenti e pezzi alla settimana ad oltre 200 paesi utilizzando la nostra rete di oltre 900 filiali, hub e centri di smistamento.
- ❑ L'azienda ha più di 43,000 dipendenti nel mondo, una flotta di 42 aerei ed opera oltre 18,000 veicoli stradali.
- ❑ TNT Express è diviso in 8 Business Unit (BU) principali:
 - BU Nazione – e.g. Italy
 - Regioni – e.g. ASPAC

❑ TNT Express Information & Communication Services (ICS):

- International Service Desk
(Atherstone GB – Supporto Internazionale)
- Altri 30 TNT Express Help Desks
(nelle nazioni – Supporto Domestico)

❑ Atherstone ICS (Internazionale):

- 30,000 Clienti interni
- 3,079 Clienti esterni
- 1,500 Contatti al giorno
- 24x7 Supporto Globale
- 600 Dipendenti IT
- 61 Dipendenti Service Desk
- 95 Dipendenti Service Centre
- Maggiorità di S/O & piattaforme H/W Supportate (UNIX, LINUX,...)
- 300+ Applicazioni fatte 'in casa'
- SAP
- CITRIX
- Intranets/Internets
- Lotus Notes
- Desktops



How Did We
Get There

Where Are We
Now

**Da Dove
Siamo
Partiti**



STORIA DEL PROGETTO

- ❑ Settembre 2003 – Nuova strategia per TNT IT Globale che richiedeva l'adozione di un approccio comune a Service Management.
- ❑ Fornimento di un'insieme di processi di supporto e tool standardizzate dando un livello costante di supporto a tutti i clienti di TNT Express ICS.
- ❑ TNT Business Units (Italia, Australia & UK) si sono accordati per sviluppare una soluzione globale assieme.
- ❑ Il primo obiettivo era di analizzare il software di Service Management per capire se fosse possibile implementare una soluzione globale – Una valutazione dettagliata è cominciata nel dicembre del 2003.
- ❑ “Diagonal” (precedentemente conosciuto come Morse Ltd) è stato scelto come ‘Software & Process Partner’.

SFIDE DEL PROGETTO / PROBLEMI ESISTENTI

Service Management non completamente compreso

Nessuna esperienza con Configuration Management

KPI e reportistica poco efficaci

Tempi ristretti

Problemi geografici e di zone orarie in Australia

Qualità dei dati molto povera



Software attuale non adatta

600 utenti da educare e sistemi di training limitati

Supporto basato sulla tecnologia

Cambiamento radicale a tutti i processi – Issue culturali

Da Dove Siamo Partiti

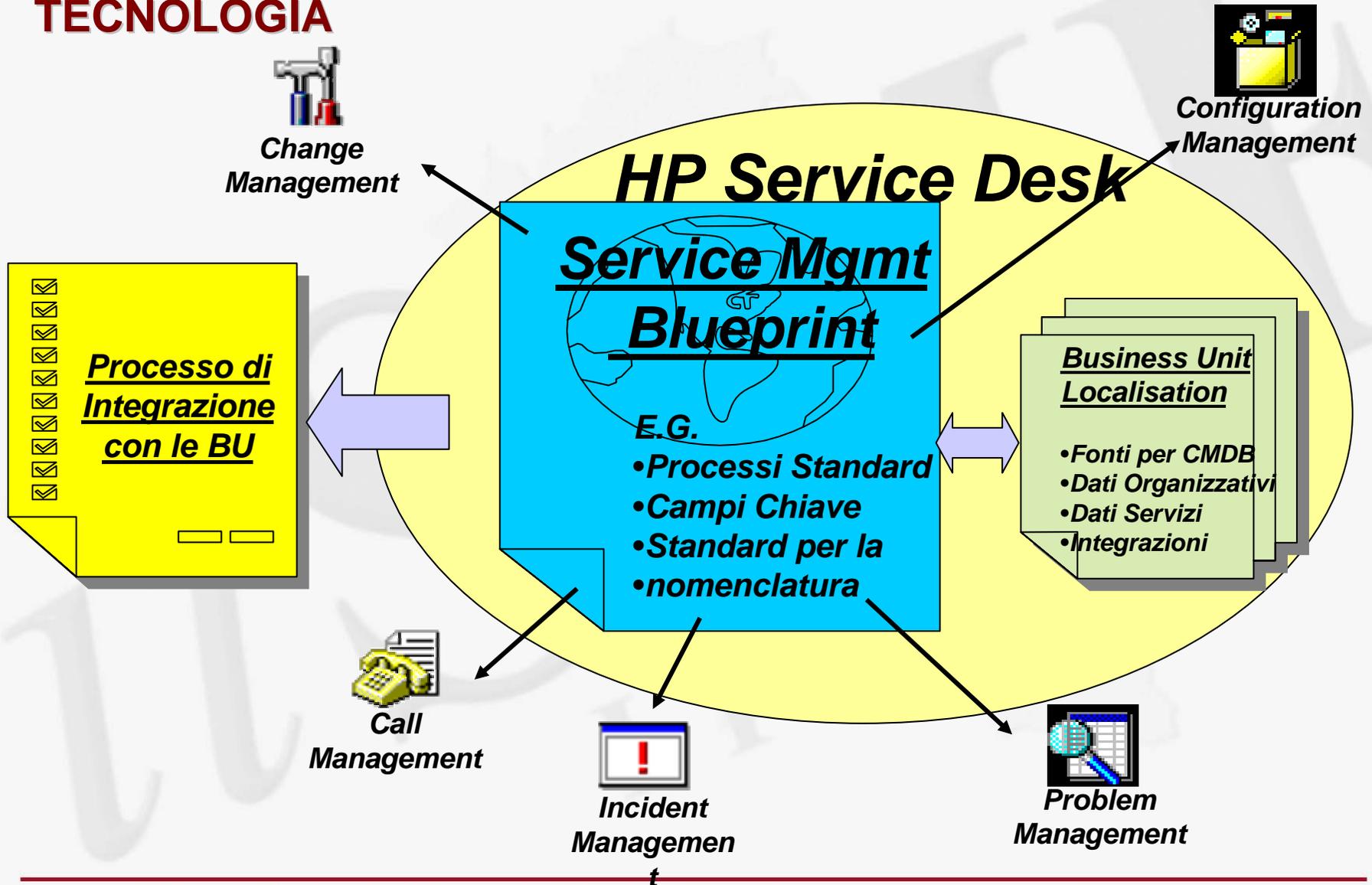
- Issue e problemi con i tool e processi attuali
- Nuovo Business Strategy
- Vivendo con errori dal progetto precedente
- Misure KPI poco effettive e mancanza di reportistica
- Povera qualità dei dati
- Mancanza di una CMDB
- Supporto orientato sulla tecnologia

Where Are We Now



**Come Ci
Siamo
Arrivati**

TECNOLOGIA



TECNOLOGIA - “HP Service Desk” perché:

- Provvigione di una soluzione “Best Practice” – processi basati su ITIL utilizzando un tool effettivo..
- Buona funzionalità “out-of-the-box” (allineato con i best practice industriali).
- ‘Cost of Ownership’ bassa (sia software che consulenza).
- Eccellenti tempi di risposta sulla WAN globale.
- Configurazione del prodotto semplice (non la Personalizzazione).
- Scalabilità.
- Funzionalità Web.
- Funzionalità per l’integrazione di System Management / capacità di auto-generare ticket.

PROCESSI

- ❑ Scelta pragmatica per lo sviluppo degli processi ITIL – cioè bilanciata con i best practice della TNT.
- ❑ Tutti i processi di Service Management sviluppate per la Blueprint in un'arco di tempo di 4 mesi:
 - Call Management
 - Incident Management
 - Change Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
- ❑ Coinvolti: Italia, Australia, e UK Business Units oltre al personale di TNT ICS – circa 70 persone in tutto.
- ❑ Concentrati anche su i sotto-processi... come chiusura dei ticket, assegnazione, allocazione delle priorità, ecc.

PERSONALE (Durante il Progetto)

- ❑ Cambiamento culturale dell'organizzazione è sempre stata considerata 'alto rischio' per il progetto. Durante il progetto le attività seguenti sono state attuate per minimizzare questo rischio:
 - Campioni Dipartimentali in tutti i laboratori e nella UAT Sign-off
 - Campagne di Consapevolezza all'Organizzazione
 - Colloqui e briefings uno-ad-uno con la Senior Management e Stakeholder
 - Database per Suggerimenti / Notizie
- ❑ Partecipanti al Project Team hanno avuto training prima del progetto.
- ❑ Uscite regolari con la Project Team.
- ❑ Pacchetti di lavoro autonomi per i membri della Project Team – gli permettevano più controllo.

PERSONALE (Post-Implementazione)

- ❑ Cambiamento culturale dell'organizzazione continuava ad essere un alto rischio per il progetto.
- ❑ Il successo del progetto era totalmente dipendente sul personale nel seguire i processi sviluppati.
- ❑ L'implementazione girava tutto intorno all'assicurazione che tutti utilizzassero i tool e processi come prescritti.
- ❑ L'implementazione si focalizzava sulla seguente:
 - Audit della Qualità Dati, Feedback and Reportistica
 - Campioni Dipartimentali come Mezzi di Comunicazione
 - Questionari Utenti/Impiegati e Feedback Pubblicato
 - Laboratori di Post-Implementazione e Training
 - Misure KPI e Reportistica (Mirato ai Senior Manager)

FASI DEL PROGETTO

- ❑ Lancio Progetto – Aprile 2004
- ❑ Processi e Sviluppo Dati – 4 Mesi
- ❑ Configurazione Tecnica – 1 Mesi
- ❑ Sistema e User Acceptance Testing – Settembre (3 Weeks)
- ❑ Australian Go-Live - 12 ottobre 2004
- ❑ UK Go-Live - 31 gennaio 2005
- ❑ TNT Express Head Office Go-Live - 20 aprile 2005
- ❑ Italia Go-Live - Gennaio 2006

SUCCESSI

- ❑ Il team di Diagonal (Morse) è rapidamente diventato una parte di TNT.
- ❑ Diagonal sfidava continuamente la nostra direzione ed assunzioni.
- ❑ La configurazione del tool era la minima parte del progetto.
- ❑ Problematiche incontrate durante il ciclo di vita del progetto sono state rapidamente risolte da Diagonal, HP e noi come squadra.
- ❑ Tutti i dipartimenti di Express ICS sono state rappresentate nel progetto portando ad una riduzione drammatica nelle barriere culturali.
- ❑ Implementazione del Progetto, per Tempo e per Budget!

Da Dove Siamo Partiti

- Issue e problemi con i tool e processi attuali
- Nuovo Business Strategy
- Vivendo con errori dal progetto precedente
- Misure KPI poco efficaci e mancanza di reportistica
- Povera qualità dei dati
- Mancanza di una CMDB
- Supporto orientato sulla tecnologia

Come Ci Siamo Arrivati

PERSONE
Cultura ed Implementazione

PROCESSI
Utilizzo Pragmatico di ITIL

TECNOLOGIA
HP Service Desk

Dove Siamo Adesso

RIVISITA / MIGLIORA - COSA SEGUE?

SUCCESSI (Obbiettivi del Progetto)

- ❑ Service Management Global Blueprint (processi e software) sviluppato ed implementato con successo (3 Business Units).
- ❑ Implementazione del Supporto orientato al Servizio.
- ❑ Capacità potenziale per il supporto “Follow the Sun”.
- ❑ Profilo di Service Management alzato (Riunioni dei Senior Manager).
- ❑ KPI misurabili e disponibilità di Management Information.
- ❑ Reportistica Qualità Servizio pubblicato ai clienti dell'IT.
- ❑ Qualità dei dati migliorato da 41% ad 85%.
- ❑ Implementato CMDB (Modello Globale Distribuito).

SUCCESSI (Misure e Percezione)

❑ Percezione Interna e Misure:

- Return On Investment completa sarà realizzata quando il rollout globale è finita.
- Inchiesta Utenti completata – 90% degli utenti preferiscono utilizzare HP Service Desk.
- Risoluzioni al Primo Livello aumentato da 50% a 70%.
- SLA Restaurazione Servizio degli incident su da 70% a 92%.
- Changes implementate “On Time” aumentato da 50% a 90%.
- “Right First Time” Changes aumentato da 81% to 98%.

SUCCESSI (Premi)

- ❑ Help Desk Institute (HDI) awards nel aprile 2005 a Londra
 - TNT – Help Desk Support Team Excellence Award
 - TNT – Special Innovation Award

- ❑ Diagonal (Morse) ha ricevuto la Hewlett-Packard Channel Partner Award, giugno 2005 a Roma

Da Dove Siamo Partiti

- Issue e problemi con i tool e processi attuali
- Nuovo Business Strategy
- Vivendo con errori dal progetto precedente
- Misure KPI poco effettive e mancanza di reportistica
- Povera qualità dei dati
- Mancanza di una CMDB
- Supporto orientato sulla tecnologia

Come Ci Siamo Arrivati

PERSONE
Cultura ed Implementazione

PROCESSI
Utilizzo Pragmatico di ITIL

TECNOLOGIA
HP Service Desk

Dove Siamo Adesso

- Premiazione HDI
- Service Delivery Migliorato
- Soddisfazione Clienti Incrementato
- Personale Motivato
- Profile del Service Centre Alzato
- KPI Misurabili e Reportistica
- Qualità Dati Ottima
- Nuova CMDB
- Supporto Orientato al Servizio

RIVISITA / MIGLIORA - COSA SEGUE?

Piani Futuri

- ❑ I rimanenti TNT Express Business Units da integrare nella SM Blueprint entro la fine del 2006 (Italia e Germania in corso) – 4 BU rimangono.
- ❑ Sviluppo della Reportistica per Livelli di Servizio.
- ❑ Scopo del CMDB da ampliare.
- ❑ Tool e Processi da rivvedere (adesso oltre sei mesi dall'implementazione).
- ❑ TNT Service Management Forum creato.
- ❑ Attività di implementazione continuano (Qualità Dati e Audit Processi).

- ❑ Le Persone, Processi ed elementi Tecnologici non sono retoriche al Service Management.
- ❑ Prendere un'approccio pragmatico allo sviluppo dei processi ITIL e bilanciarlo con i best practice dell'azienda.
- ❑ Utilizzare lo stesso Partner/Fornitore terza parte sia per lo sviluppo dei processi che lo sviluppo dei tool.
- ❑ I tool del software dovrebbero sostenere i processi NON dettarli.
- ❑ Il successo del progetto richiede una focalizzazione sulle attività di implementazione (**Qualità Dati, Misurazione Processi, Feedback, Reportistica, ecc.**) – Non è Solo un'Implementazione Tecnica.
- ❑ Misure dei Processi (KPI) devono essere messe in piedi e pubblicate a livelli Senior per incoraggiare cambiamento culturale (Top Down).
- ❑ Campioni dipartimentali devono essere guadagnate, educate e sopportate per incoraggiare il cambiamento culturale (Bottom Up).



Domande?