



***ITIL Best Practices:
dall'Operation al Service Management***

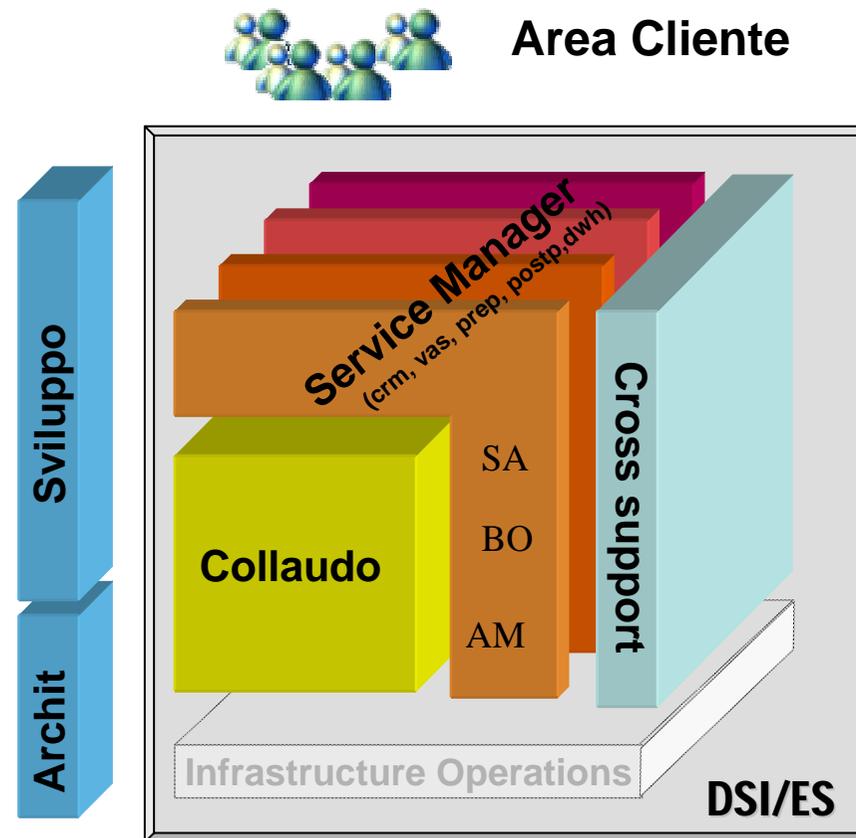
L'esperienza TIM

30 Novembre 2005

Sandra Foglia, Francesco Muscuso



Il contesto: IT Operations





Miglioramento dei processi di IT Operations

- **Fase I: Assessment servizi**
 - Analisi di alcuni servizi dell'area di Gestione Applicativa della struttura di Operations, al fine di verificare la conformità dei processi di Service Management al modello ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- **Fase II: Problem Management**
 - Analisi dell'attuale processo di gestione e degli strumenti a supporto, per la definizione di un piano di evoluzione del processo di Problem Management, in sinergia con le strutture di Service Management.



Fase I: Assessment servizi

Attività svolte

- Identificazione di un sottoinsieme rappresentativo di servizi
- Adattamento questionario di assessment ITIL per i processi di:
 - Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management, Release Management, Service Level Management
- Interviste di assessment
- Rilevazione dei dati quantitativi dallo strumento di tracciamento delle attività
- Associazione dei dati ai relativi processi
- Analisi risultati / sintesi



Fase I: Assessment servizi

Vantaggi del metodo adottato

- Coinvolgimento e sensibilizzazione del personale, durante la presentazione dei questionari e le interviste, sull'importanza dell'uso di metodologie e di strumenti
- Confronto puntuale tra le Practices in uso in TIM e Best Practices internazionali
- Confronto omogeneo di dati qualitativi e quantitativi sui processi
- Veloce estrapolazione dei risultati su tutti i servizi



Fase I: Assessment servizi

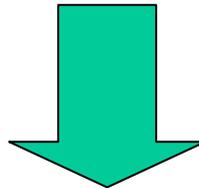
Risultati

- Aderenza ai processi del modello ITIL:
 - Sono implementati in TIM i processi di:
 - » Incident Management
 - » Problem Management
 - » Release Management
 - » Configuration Management
 - » SLA Management
- Aree di miglioramento:
 - Ottimizzazione dell'Incident Management come prerequisito per il Problem Management con conseguente miglioramento dei processi di:
 - » Problem Management
 - » Configuration Management
 - » SLA Management

Fase II: Problem Management

Possibili benefici

- Risoluzione definitiva degli *Incident* ricorrenti:
 - Diminuzione del numero di *Incident* e dei relativi impatti sull'interruzione e/o degrado dei servizi
 - Predisposizione di Soluzioni definitive, con conseguente riduzione dell'utilizzo di workaround e fix temporanee e degli indicatori di difettosità dei sistemi
- Disponibilità Knowledge Base (accesso a Known Errors, Workaround, Soluzioni permanenti):
 - Diminuzione tempo di gestione Incident
 - Maggior numero di Incident risolti al 1° livello di supporto
 - Maggiore affidabilità delle risposte
 - Maggiore soddisfazione degli Utenti
 - Maggiore aderenza agli SLA
 - Diffusione della cultura dell'approccio preventivo e non solo reattivo, imparando dall'esperienza passata



- Miglioramento della qualità dei servizi IT, con benefici per i processi di business



Fase II: Problem Management

Attività svolte

- Analisi dello scenario AS IS e della sua aderenza al modello ITIL:
 - Verifica del processo di Incident Management in ottica di Problem Management
 - Le strutture dati degli strumenti di supporto (**Sistema di Trouble Ticketing/Catalogo Servizi**, **Sistema di Change e Configuration Managment**, **Sistema di Request Management**) e la loro aderenza alle entità previste da ITIL in ottica di CMDB e di Problem Management
 - Analisi dati storici su servizi campione
- Analisi dello scenario TO BE per il miglioramento dei processi di supporto al Problem Management:
 - Le strutture dati per il Problem Management
 - Impatto sui processi
 - Modalità di rollout
 - Impatto sugli strumenti (dati, funzionalità, interfacce)
 - Benefici previsti
 - Misura dei risultati



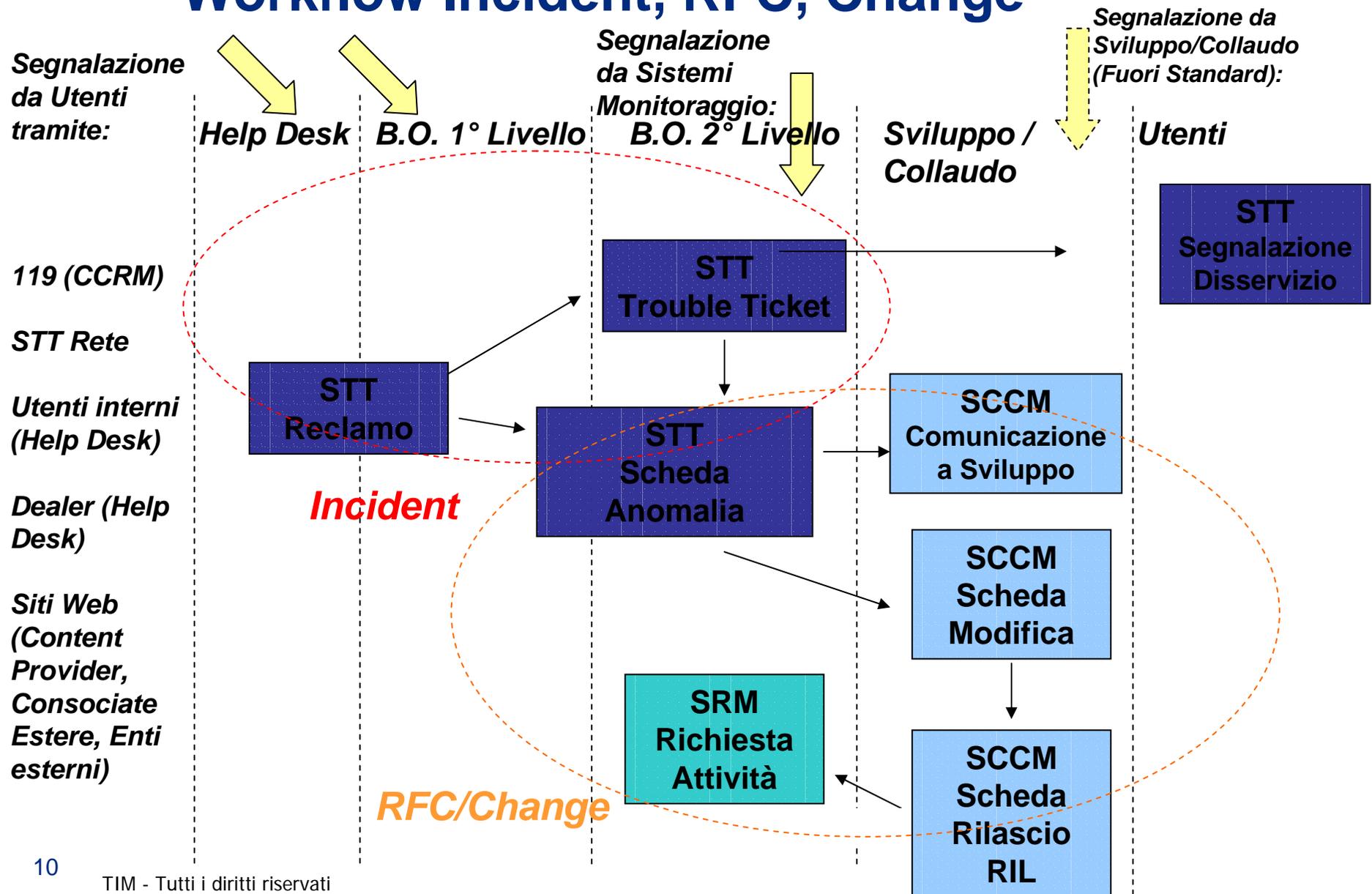
Fase II: Problem Management

Risultati Analisi

- Piano di evoluzione per il Problem Management relativo a:
 - processi:
 - Evoluzione del processo di Incident Management nell'ottica del Problem Management.
 - Revisione del processo di Problem Management
 - strumenti di supporto:
 - Definizione delle specifiche funzionali per l'evoluzione dello strumento di supporto al Trouble Ticketing e delle sue interfacce con gli altri sistemi.

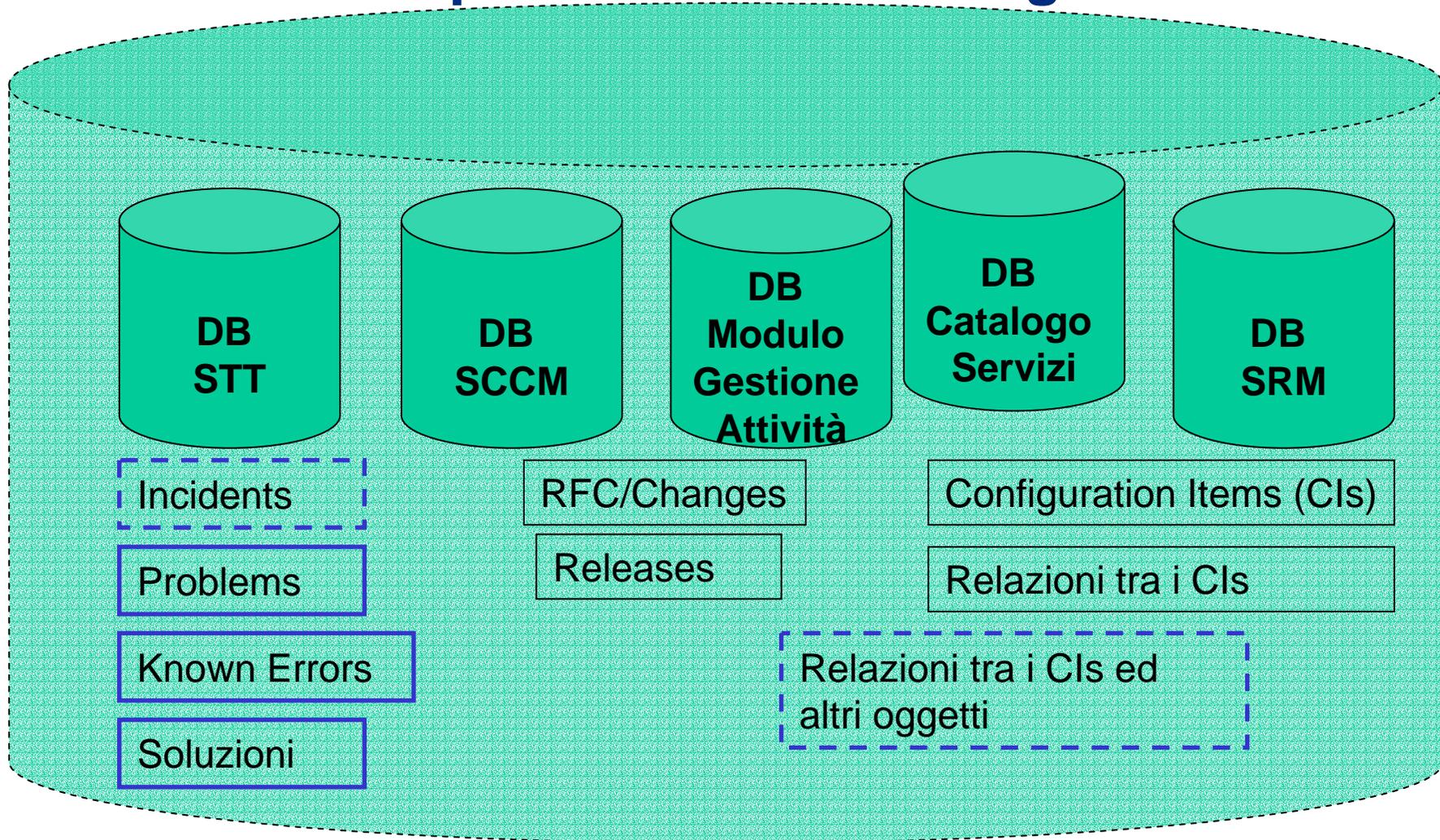
Fase II: Problem Management

Workflow Incident, RFC, Change



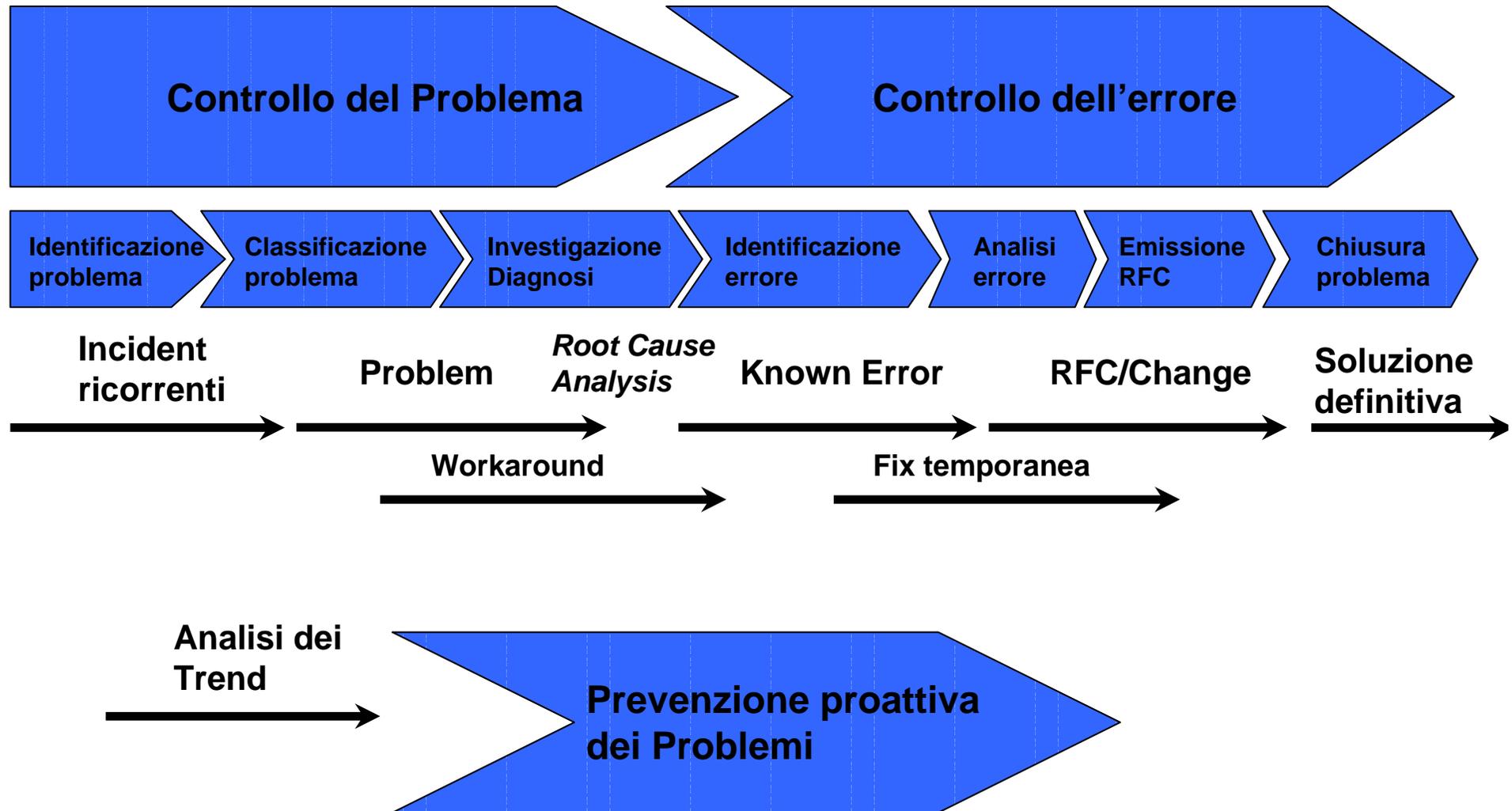
Fase II: Problem Management

Il CMDB per il Problem Management



Fase II: Problem Management

Il processo di Problem Management





Fase II: Problem Management

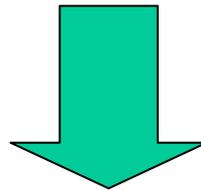
Impatto sui processi e miglioramenti

- Esiste un impatto sul processo “on line” di Incident Management:
 - Nella fase di apertura e di lavorazione del Reclamo e del Trouble Ticket:
 - inserimento dati di categorizzazione,
 - utilizzo dei dati di categorizzazione per ricercare eventuali Known Error, Workaround, Fix temporanee, Soluzioni
- Miglioramento del processo di Problem Management “off line”:
 - gestito da risorse dei gruppi di Back Office, principalmente di 2° livello,
 - Attività:
 - Analisi dei dati storici degli Incident, correlati tramite i dati di categorizzazione, per identificare i problemi
 - Controllo del problema: trovare la root cause del problema
 - Controllo dell'errore: monitorare i known errors ed emettere le RFC
 - Gestione del problema proattiva: prevenire gli Incident attraverso il miglioramento dell'infrastruttura

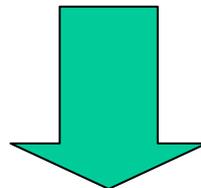
Fase II: Problem Management

Risultati attesi

- Diminuzione numero Incident
- Diminuzione tempo di gestione Incident
- Maggior numero di Incident risolti al 1° livello



Minor numero di ore/uomo necessarie (sia al 1° sia al 2° livello)



Diminuzione costi

Miglioramento della qualità del servizio mediante l' utilizzo dell'effort "risparmiato" per attività di Problem Management che inducano interventi preventivi