



Microsoft®



Computer Associates®



Gruppo di Lavoro 2

ITIL nel Contesto delle P.M.I.

Giampaolo Rizzi

ITIL lo standard per il miglioramento dei servizi informatici

Milano 30 Novembre 2005 - Hotel Melià



COGITEK



- **Partecipanti :**

- Christian Cantù Innovative Consulting
- Dario Carmi Microsoft
- Stefano De Nardis
- Giancarlo Genta
- Alessandro Giorgi Hewlett Packard
- Cinzia Barcaroli Hewlett Packard
- Claudia Bonani Hewlett Packard
- Luca Grandelis Consoft Sistemi
- Ivan Grumelli Betanet
- Gloria Marcoccio Glory.it
- Giovanni Vaia Università di Salerno

- **Coordinatore :**

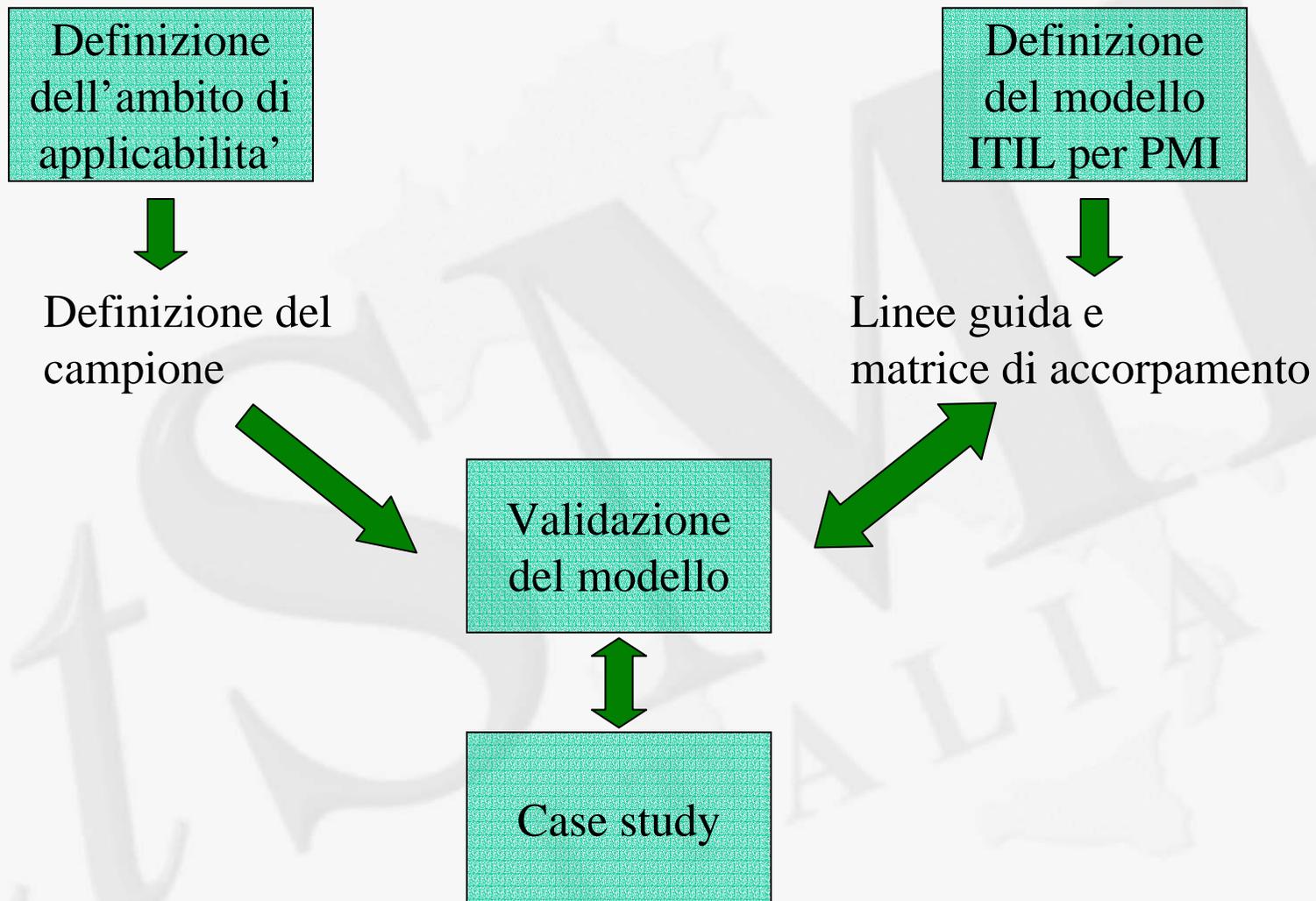
- Giampaolo Rizzi Cogitek

Il Gruppo ha utilizzato nel lavoro alcune idee tratte dalla pubblicazione:
“ITIL Infrastructure Library Practices in small IT Units” (OGC)

Identificare un modello di framework per l'introduzione di ITIL nelle PMI:

- Definire la classe di PMI di riferimento ed il target di applicabilità
- Formalizzare i problemi della realtà PMI affrontabili con la metodologia ITIL
- Evidenziare i costi e i benefici dell'introduzione di ITIL tramite un case study
- Descrivere le linee guida e la roadmap per l'introduzione di ITIL nelle PMI

I risultati completi del lavoro sono pubblicati nella sessione di discussione del forum nel sito → www.itsmf.it

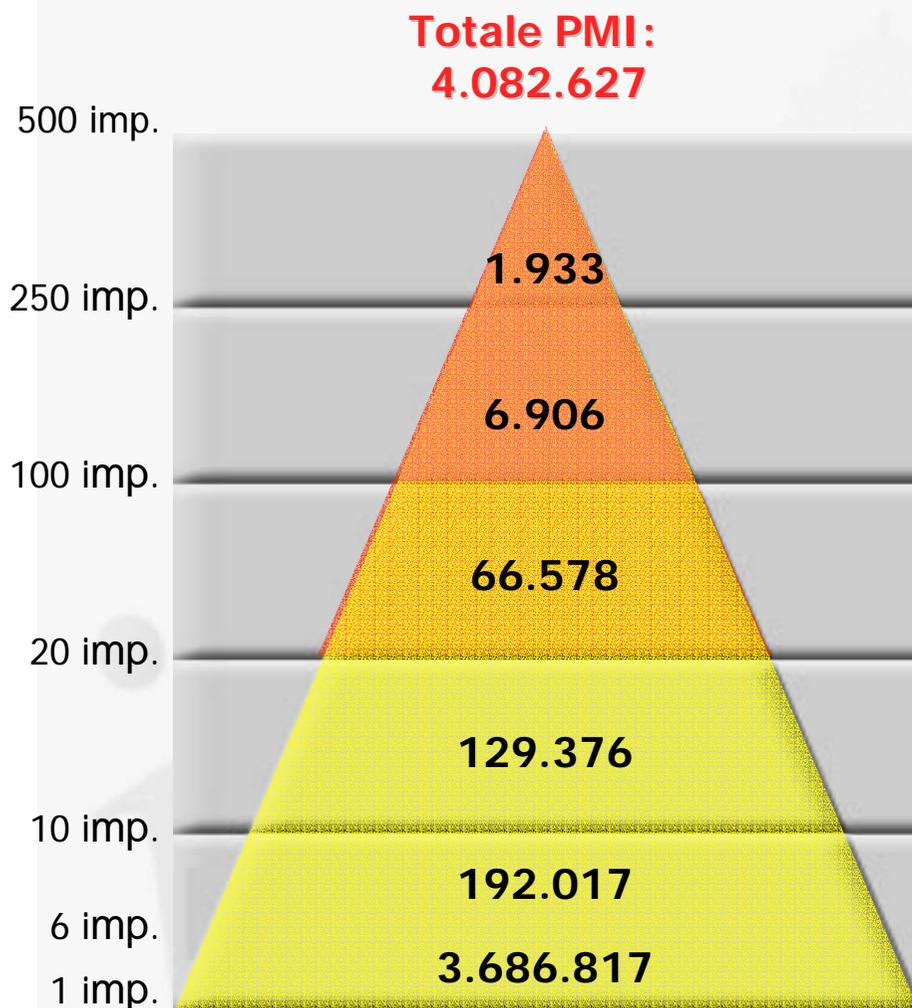


***Definizione dell'ambito
di applicabilità***

Numeri?

- N° dipendenti
- Fatturato
- Dimensione del mercato clienti
- Dimensione del reparto IT
- Budget IT

Distribuzione PMI per addetti



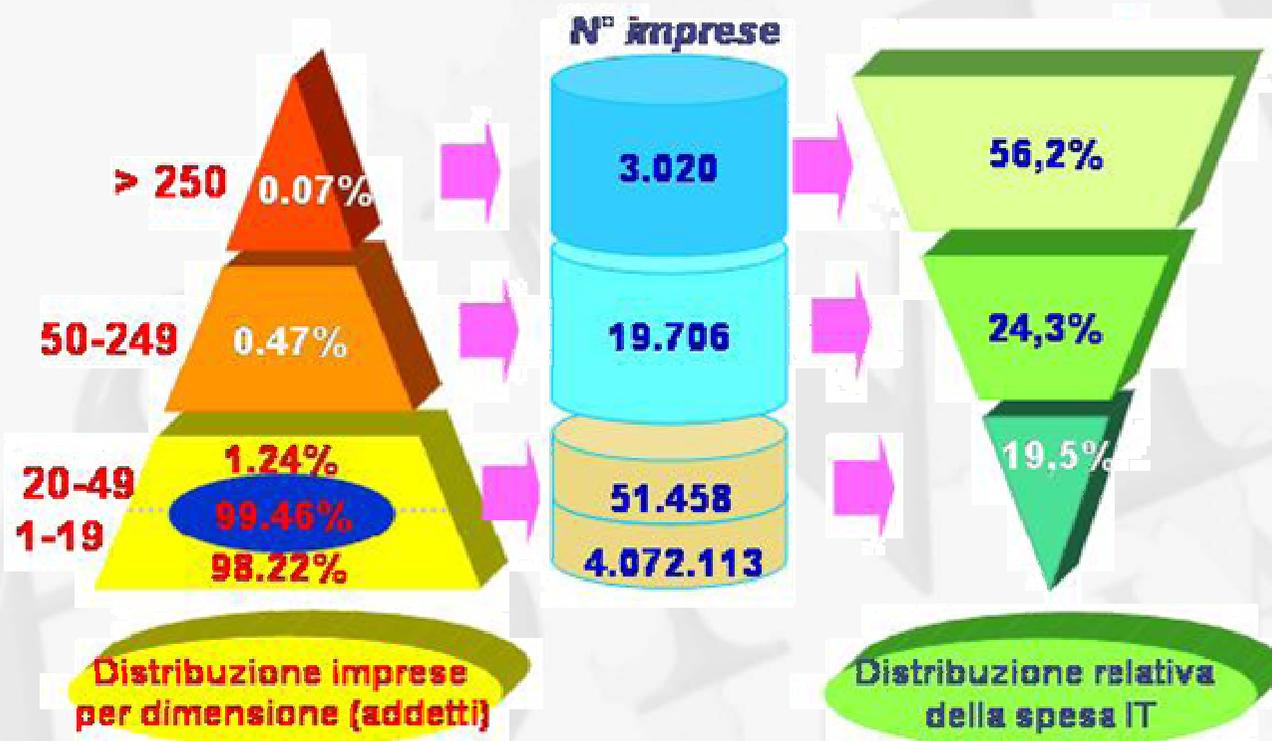
Target

Tutte le aziende al disotto dei 500 dipendenti, escluse quelle molto piccole.

Si devono anche considerare le realtà minori nell'ambito della Pubblica Amministrazione (Comuni, Enti locali).

Source: ISTAT Census 2001

Spesa IT per dimensione di Azienda



Fonte: NetConsulting su dati ISTAT, Censimento 2001

Il fattore “Dimensione”

- E’ necessaria una dimensione “minima” per giustificare i processi e identificare le responsabilità.
- La piccola struttura ha caratteristiche peculiari:
 - Struttura organizzativa ridotta e meno specializzata
 - Cultura informale, non specialisti ma conoscenze generali
 - Collaborazione interna – coscienza di gruppo
 - Elevato valore del singolo
 - Comunicazione facile e veloce
 - Rapporti gerarchici informali – processi decisionali veloci
 - Flessibilità e disponibilità del personale
- Normalmente le piccole strutture IT hanno un budget limitato.
- C’è una “naturale” tendenza a servirsi di servizi esterni e di prodotti già pronti.

Un Modello
ITIL per le piccole strutture IT

- Cultura: creare consapevolezza su:
 - impatto dei servizi IT sul business
 - ruolo dell'organizzazione IT nella gestione dei servizi
 - importanza della metodologia nell'erogazione dei servizi IT
- *ITIL fornisce delle linee guida per la gestione dei servizi IT nel rispetto dei livelli di servizio e di qualità concordati con i clienti/utenti*
- Individuare un percorso di crescita attraverso la definizione di:
 - Aree di intervento
 - Priorità
 - Ruoli e Responsabilità
 - Metodologia
 - Formalizzazione di processi e procedure

- Partendo dai processi definiti da ITIL:
 - disegno di un primo framework di processi proponibile alle PMI, con un minimo di dettaglio delle attività per sottoprocesso
 - definizione di ruoli proponibili alle PMI per sottoprocesso
 - come ultimo step, incrociare i processi definiti con ruoli, al fine di proporre una possibile struttura organizzativa per la Direzione IT (fornendo indicazioni di accorpamento di ruoli)

La matrice di accorpamento

	Service Desk Mgr	Operations Mgr	Change Mgr	Configuration Mgr	Release Mgr	Problem Mgr	Tech. Support Mgr	SLA Mgr	Financial Mgr	Continuity Mgr	Availability Mgr	Security Mgr	Capacity Mgr	Strategy & Arch. Planning	IT Mgr
Ruolo 1	■	■													
Ruolo 2			■	■	■										
Ruolo 3						■	■								
Ruolo 4								■	■						
Ruolo 5										■	■	■	■		
Ruolo 6														■	■

La matrice è associata alle linee guida, che definiscono le caratteristiche dei ruoli.

Per facilitare l'introduzione nelle PMI delle best practice ITIL sarebbe utile disporre di "prodotti" pronti all'uso, come:

- Flussi di attività predefiniti
- Template per i principali documenti
- Definizione principali KPI e livelli di servizio
- Strumenti informatici a supporto:
 - CMDB
 - Gestione incidenti e problemi
 - Gestione dei Livelli di Servizio
 - Work flow management system

Ciò produrrebbe una sensibile riduzione del costo di un intervento, rendendolo maggiormente appetibile alle piccole strutture IT.

La Road Map
Un percorso possibile

- Servizi IT strategici per il business
- Organizzazione IT con ruoli e responsabilità definiti e orientata al “servizio”
- Consapevolezza del management sull’importanza della qualità e della metodologia nella gestione dei servizi IT
- Possibilità di identificazione dei confini tra le fasi di:
 - Gestione progettuale dello sviluppo di applicazioni e infrastrutture
 - Gestione in esercizio di applicazioni e infrastrutture
- L’applicabilità di ITIL è tanto più “fit-to-PMI” quanto più sono identificabili i confini di cui sopra

- Le PMI hanno scarsa familiarità con gli interventi di carattere organizzativo e di ridefinizione dei processi, che normalmente curano al loro interno, ed hanno difficoltà ad investire cifre notevoli su questo tipo di progetti.
- Un intervento ITIL può essere accettato se:
 - ha un buon rapporto costi/benefici
 - fornisce ritorni visibili in breve termine (quick wins)
 - produce vantaggi evidenti per il business
 - migliora la capacità decisionale del management fornendo informazioni che facilitino le decisioni e migliorino il controllo
- *Ciò comporta la necessità di progettare un “prodotto” ITIL sufficientemente snello e di rapida introduzione, in modo da minimizzare il costo e l’impegno dell’intervento.*

- Non c'è un metodo univoco
- Si può partire da un processo o da un “gruppo” di processi
- Consigliato un approccio per fasi (quick wins)
- Fattori abilitanti:
 - commitment del management
 - budget
 - risorse disponibili
 - skills e conoscenza dell'organizzazione
 - cultura e struttura organizzativa
 - Strategia di business e strategia IT
 - tools e tecnologia

Una sequenza logica

Service Desk

Incident Mgt

Problem Mgt

Processi fondamentali per il miglioramento del servizio e per migliorare i tempi di risoluzione dei problemi.

Massima priorità.

Configuration Mgt

Change Mgt

Release Mgt

Permettono di evitare il circolo vizioso:
change errati – problemi – change.

Il CMDB è lo strumento base per la gestione IT

Massima priorità.

SLA Mgt e Serv. Catalog

Capacity Mgt

Availability Mgt

Continuity Mgt

SLA semplici e facilmente misurabili, per una miglior consapevolezza della qualità del servizio.

I 3 processi successivi sono correlati ai livelli di servizio.

Ad ambiente già maturo.

Financial Mgt

Già presente. Introdurre analisi ABC per migliore definizione del costo dei servizi, collegato a SLA.

Lo studio completo sarà disponibile sul Forum intestato al Gruppo di Lavoro nel sito di itSMF Italia

Sono graditi commenti e suggerimenti

Il gruppo si propone di proseguire l'attività, sviluppando maggiormente alcuni aspetti e costruendo il "case study"

Si cercano volontari per la validazione del modello

GRAZIE!