

**itSMIF**  
ITALIA



**Microsoft**



Computer Associates®



# ITIL in Poste Italiane

parlare la stessa lingua, lavorare (meglio) allo stesso modo

**Mauro Minenna - Giuseppe G. Pavone**

**Posteitaliane**

**ITIL lo standard per il miglioramento dei servizi informatici**

Milano 30 Novembre 2005 - Hotel Melià



COGITEK



## ITIL in Poste per:

- Stabilire un “vocabolario” e creare una sensibilità comune
- Progettare processi di dettaglio i cui confini, i cui obiettivi, le cui interfacce siano chiaramente definite
- Impostare un percorso di miglioramento della qualità del servizio

**“Vocabolario” e  
sensibilità  
comuni**

Attivazione di corsi di formazione per tutti i manager e un gruppo selezionato di team leader del modulo “*foundation*”. Certificazione del management al livello “*foundation*”

**Progettare  
processi di  
dettaglio**

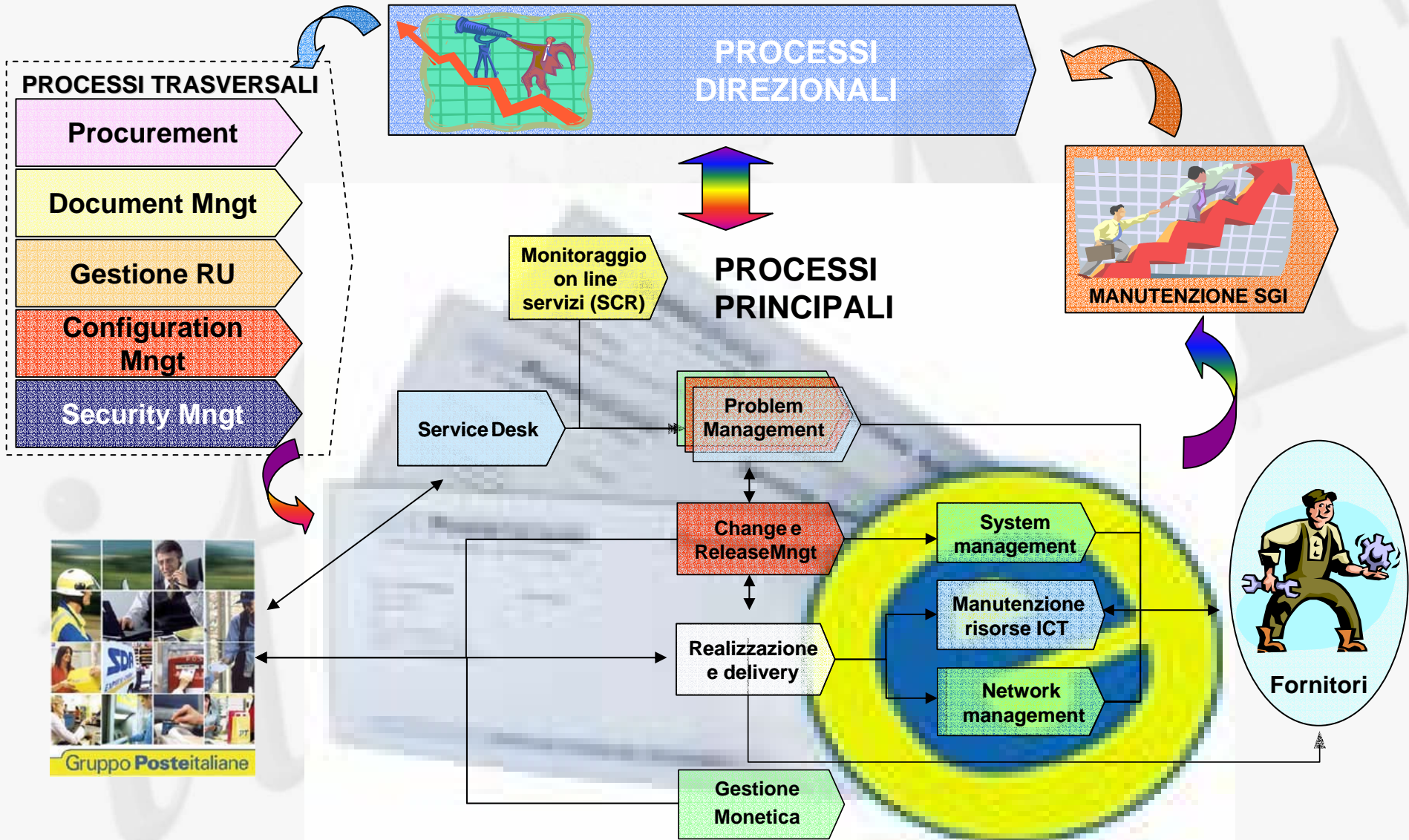
Attribuzione a ciascun manager del ruolo di *process owner* di uno o più processi con il ruolo di progettare il processo (coerentemente a quanto previsto da ITIL in termini di compiti, obiettivi, interfacce, ecc.), attivare gli eventuali strumenti a supporto e metterlo in funzione

**Continuous  
service  
improvement  
program**

Svolto con il metodo del *Capability Maturity Model* (CMM) per l’*assessment* e della teoria dei vincoli (eliminazione dei colli di bottiglia secondo priorità di efficienza e di efficacia) per il miglioramento del livello del servizio

- **ITIL FOUNDATION** - Da dicembre 2003 a settembre 2005: 117 partecipanti (due edizioni nel 2003, tre nel 2004, cinque nel 2005)
- **ITIL AVANZATO** - Da aprile 2004 a giugno 2004: 35 partecipanti
- **ITIL WORKSHOP** - Maggio e luglio 2004 (due sessioni): 58 partecipanti
- Il 50% dei partecipanti ha ottenuto al primo tentativo la certificazione
- Per lo stesso periodo e per le informazioni in nostro possesso la media per il mercato inglese era del 35%

# La nuova organizzazione per processi



- Il percorso per la certificazione ISO e il supporto metodologico fornito da ITIL
- Certificazione come leva del cambiamento



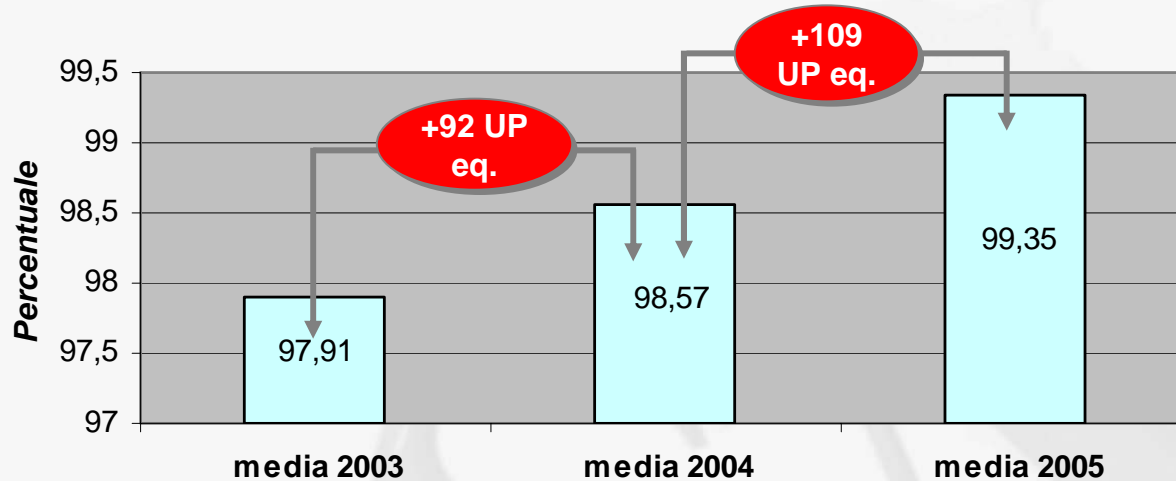
- Definizione Indicatori di Sintesi leggibili dal Business – L'Ufficio Postale Equivalente
- Nuovo modello di gestione *incident* (Reazione e Proattività)
- Statistiche del miglioramento di accesso al *service desk*



# Sintesi 2005

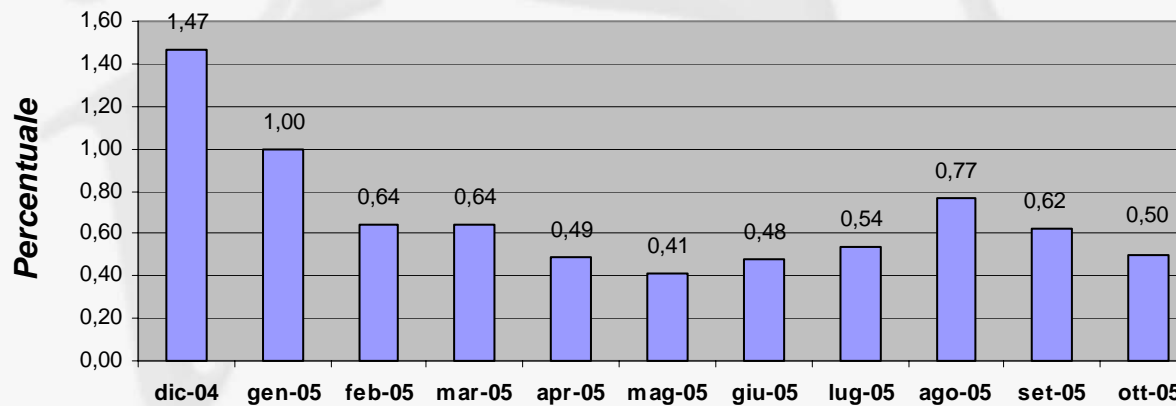
## Consuntivo al 31 Ottobre

### Disponibilità Infrastruttura di Sportello



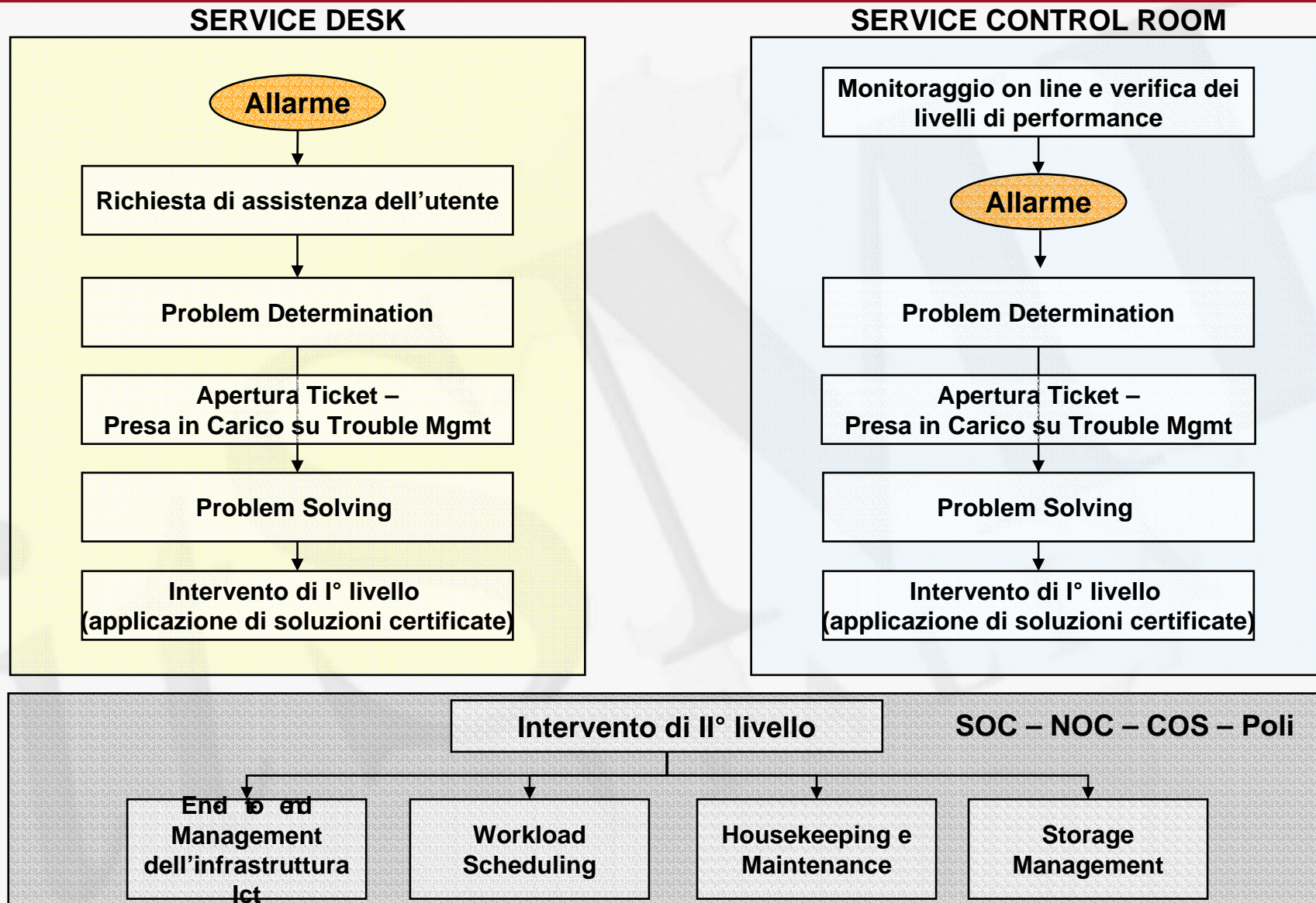
**Miglioramento** del valore obiettivo, *media 2005*, della disponibilità di sportello (*miglioramento del valore mensile di ottobre rispetto a settembre*)

### Guasti Bloccanti ATM giacenti a fine giornata

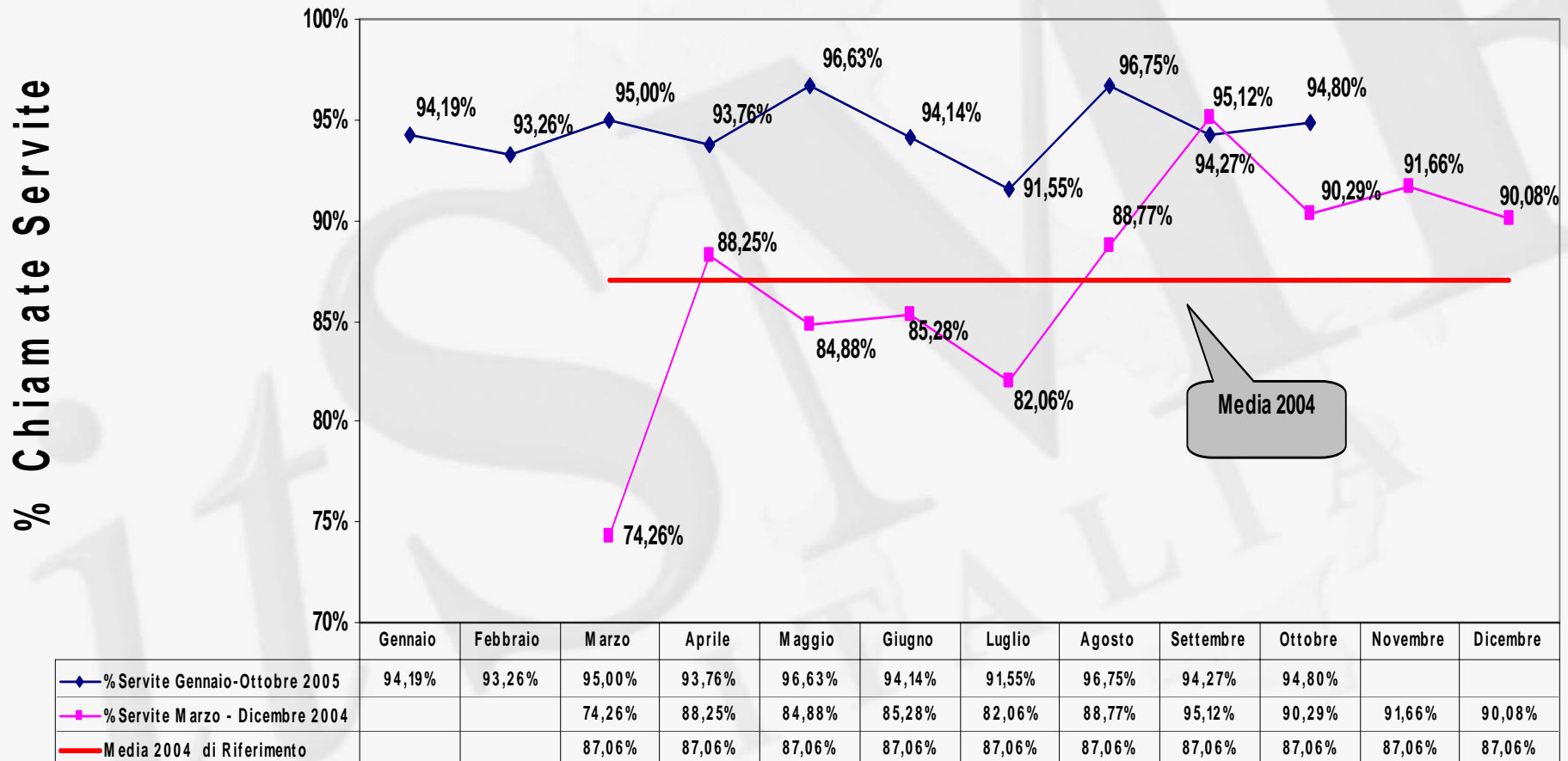


**Miglioramento** nella percentuale di guasti bloccanti ATM giacenti a fine giornata

# Modello Reattivo e Modello Proattivo

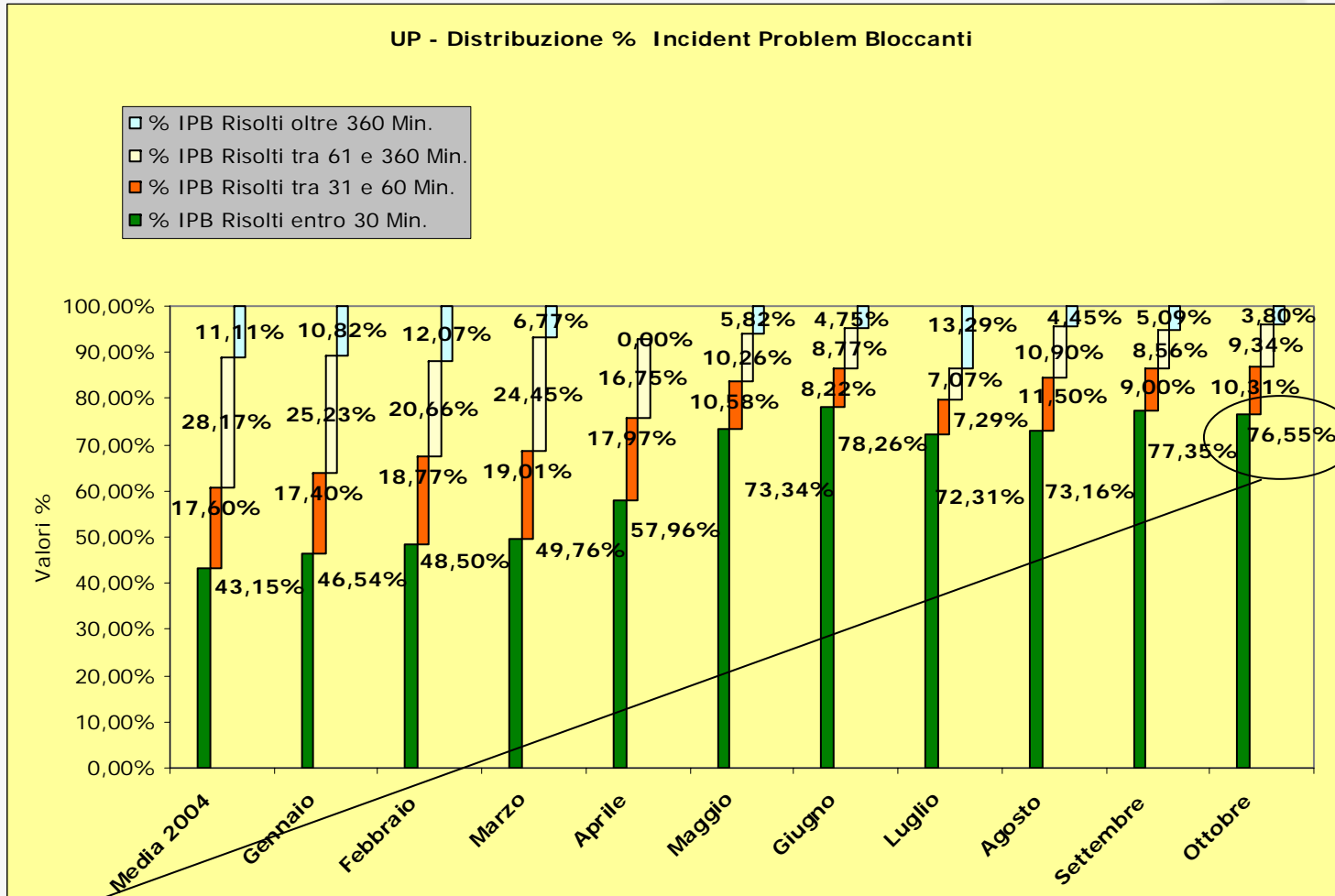


## Dati Ricettività Telefonica 2004 - 2005



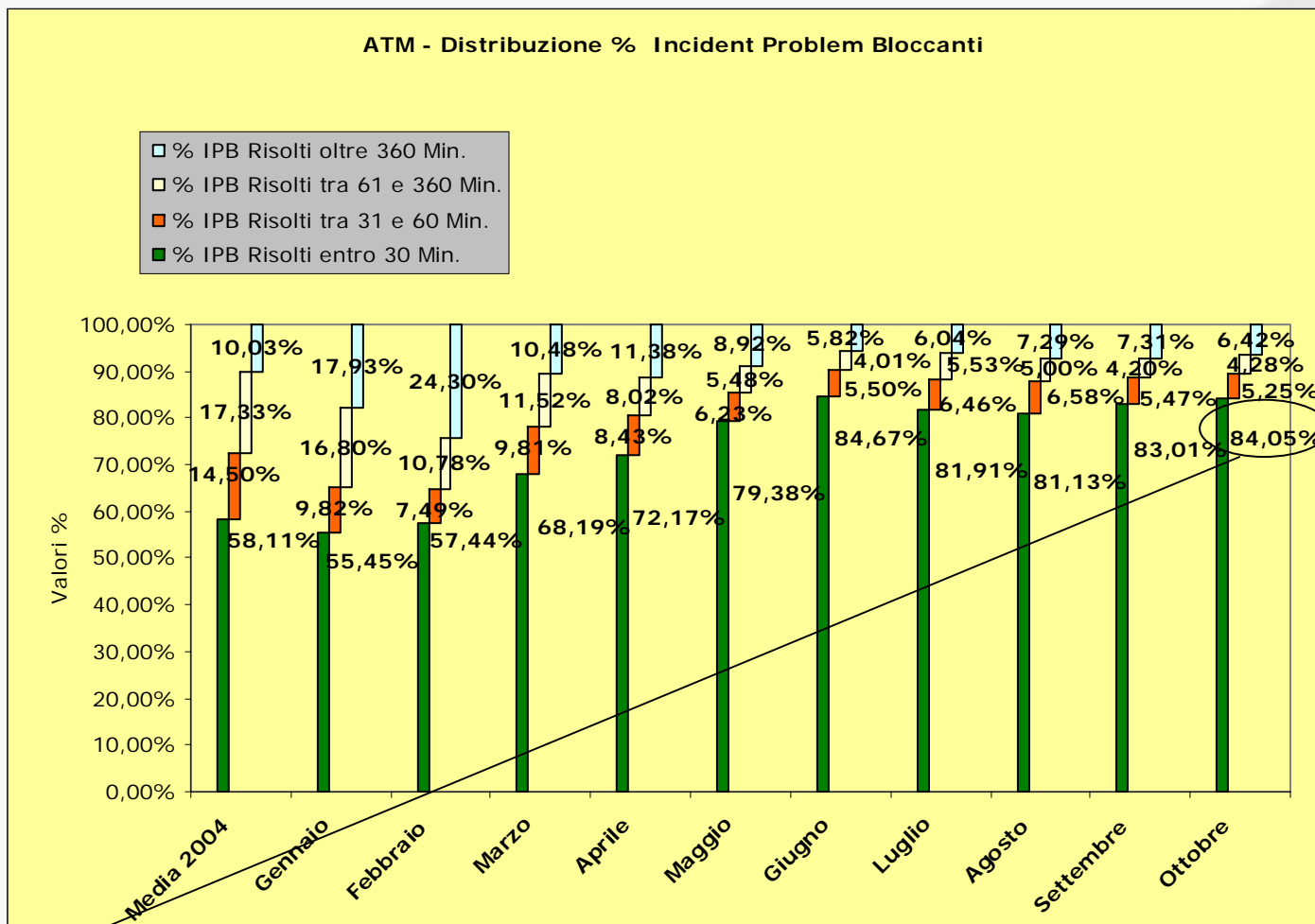
- Statistiche del miglioramento sui tempi di chiusura di incidenti bloccanti

# Incident/Problem Management Bloccante UP



76,55% (n. 6338) di casi bloccanti risolti per UP entro 30' nel mese di ottobre

# Incident/Problem Management Bloccante ATM



84,05% (n. 5092) di casi bloccanti risolti per ATM entro 30' nel mese di ottobre

- Criticità nell'adozione
- Roadmap evolutiva