

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

Planning to Implement Service Management

Service Management

Service Support

Service Delivery

Security Management

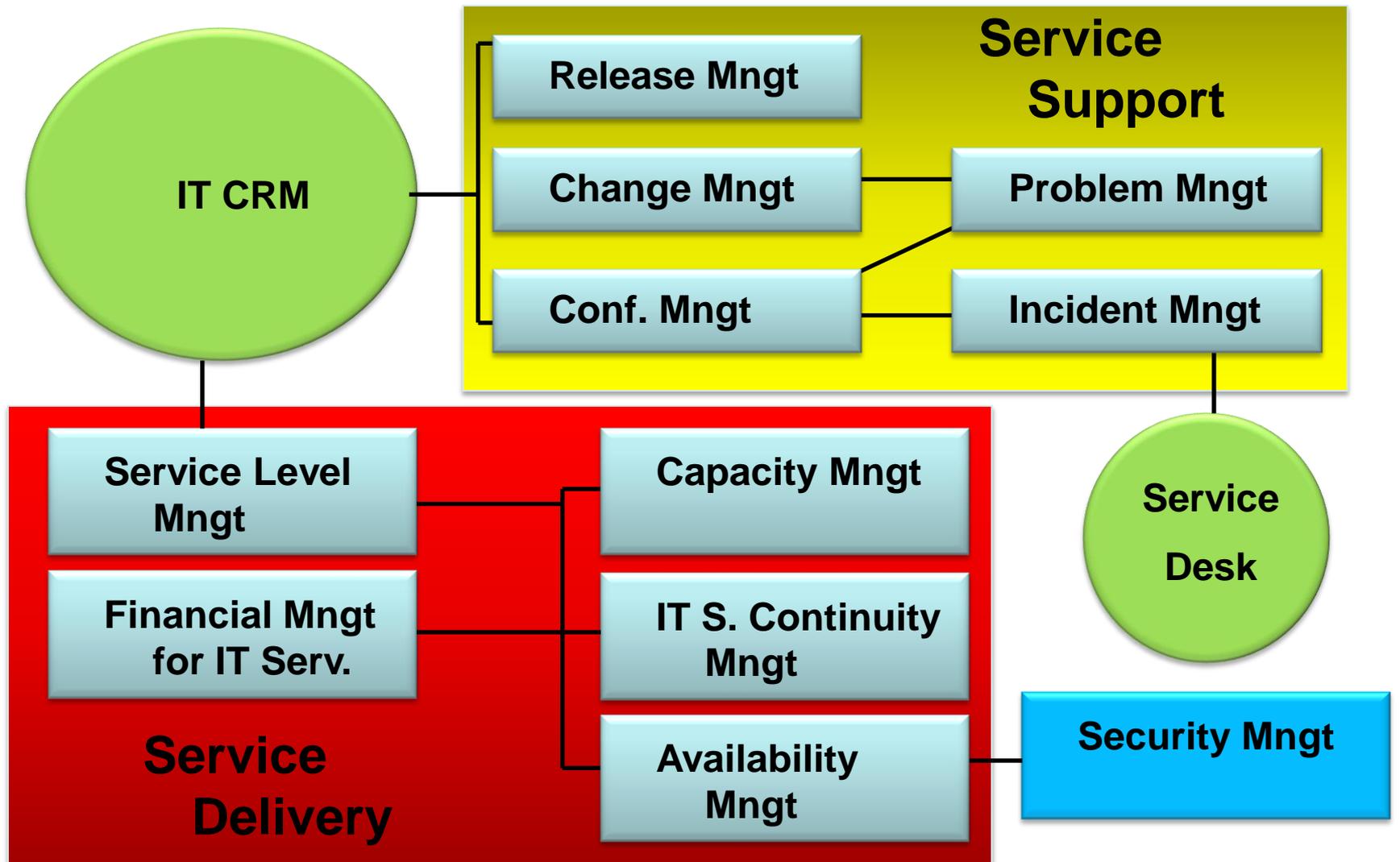
Application Management

The Business Perspective

ICT Infrastructure Management

The Technology

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

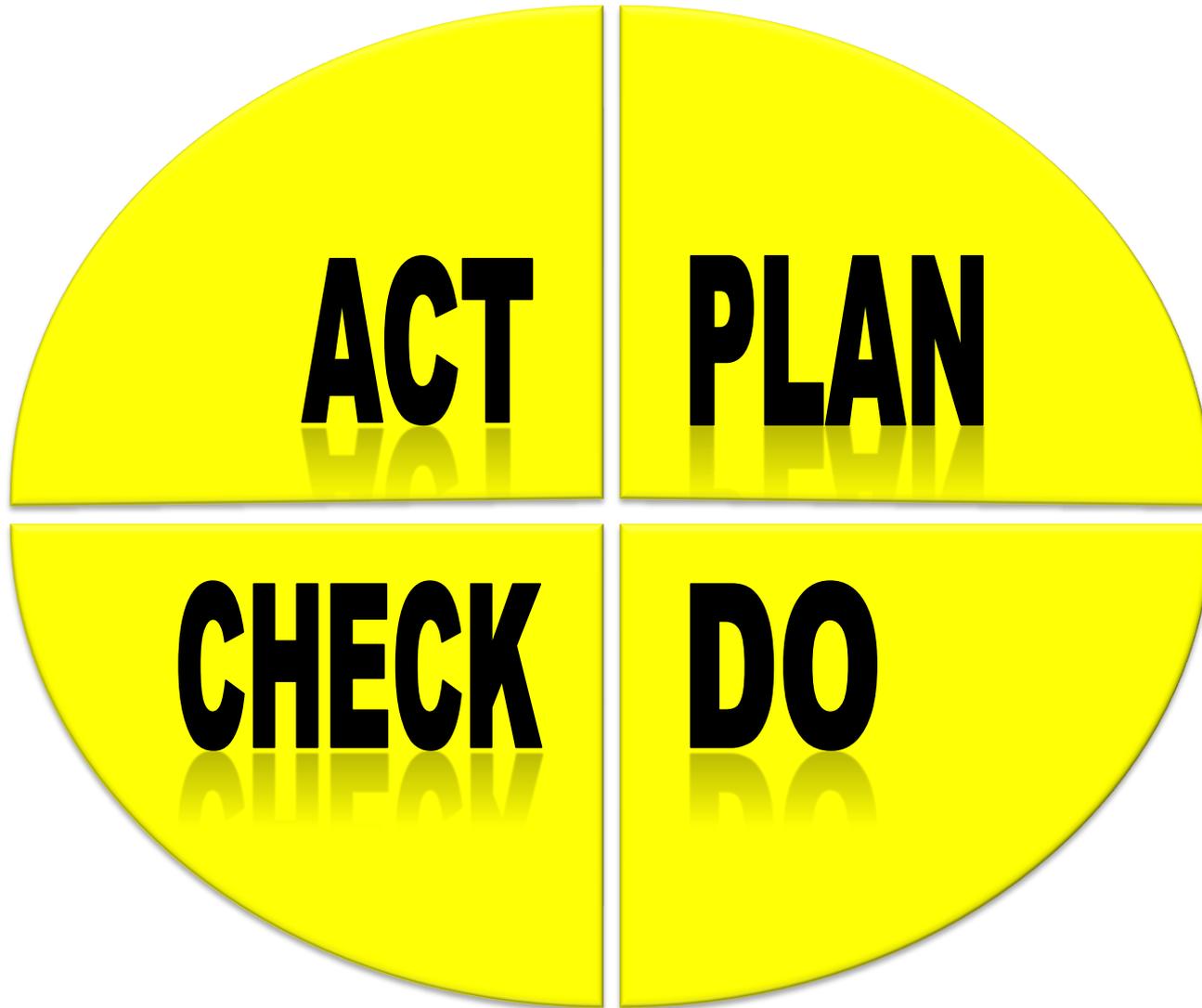
Processi vs. Procedure

- »» 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