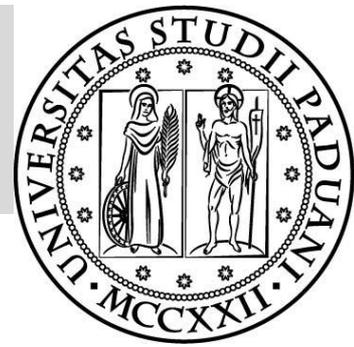


**NETCOM**  
IT Life Cycle Management



# ITIL 2011 – ITIL Overview

---

FRANCESCO CLABOT



- 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”
- Aumentare la maturità aziendale verso i processi IT e, quindi, l'efficienza del sistema IT

IT SERVICE MANAGEMENT

TERMINOLOGIA E CONCETTI BASE



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



- 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



- 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



- 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



I **Processi** riguardano

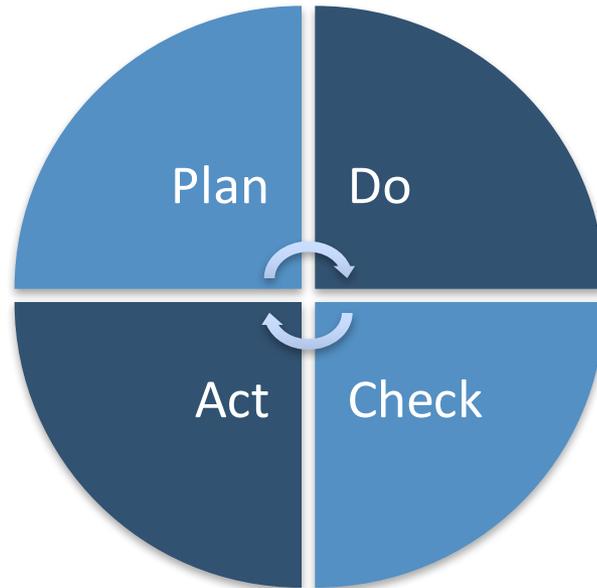
**COSA**

deve essere fatto mentre

le **Procedure** riguardano il

**COME**

farlo



Standard

Policy aziendali  
Software Catalog

Qualità



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



- 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



- 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



## 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



## 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?



- 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



- 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



# IT INFRASTRUCTURE LIBRARY

## IL MODELLO



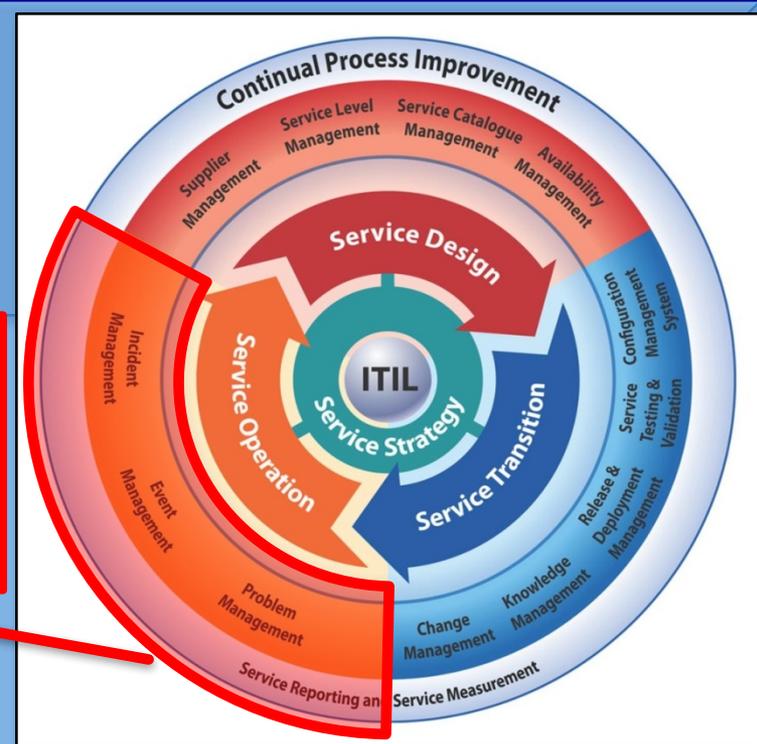
## Service Management

*Il framework di ITIL v2*



## Supporto ai servizi live

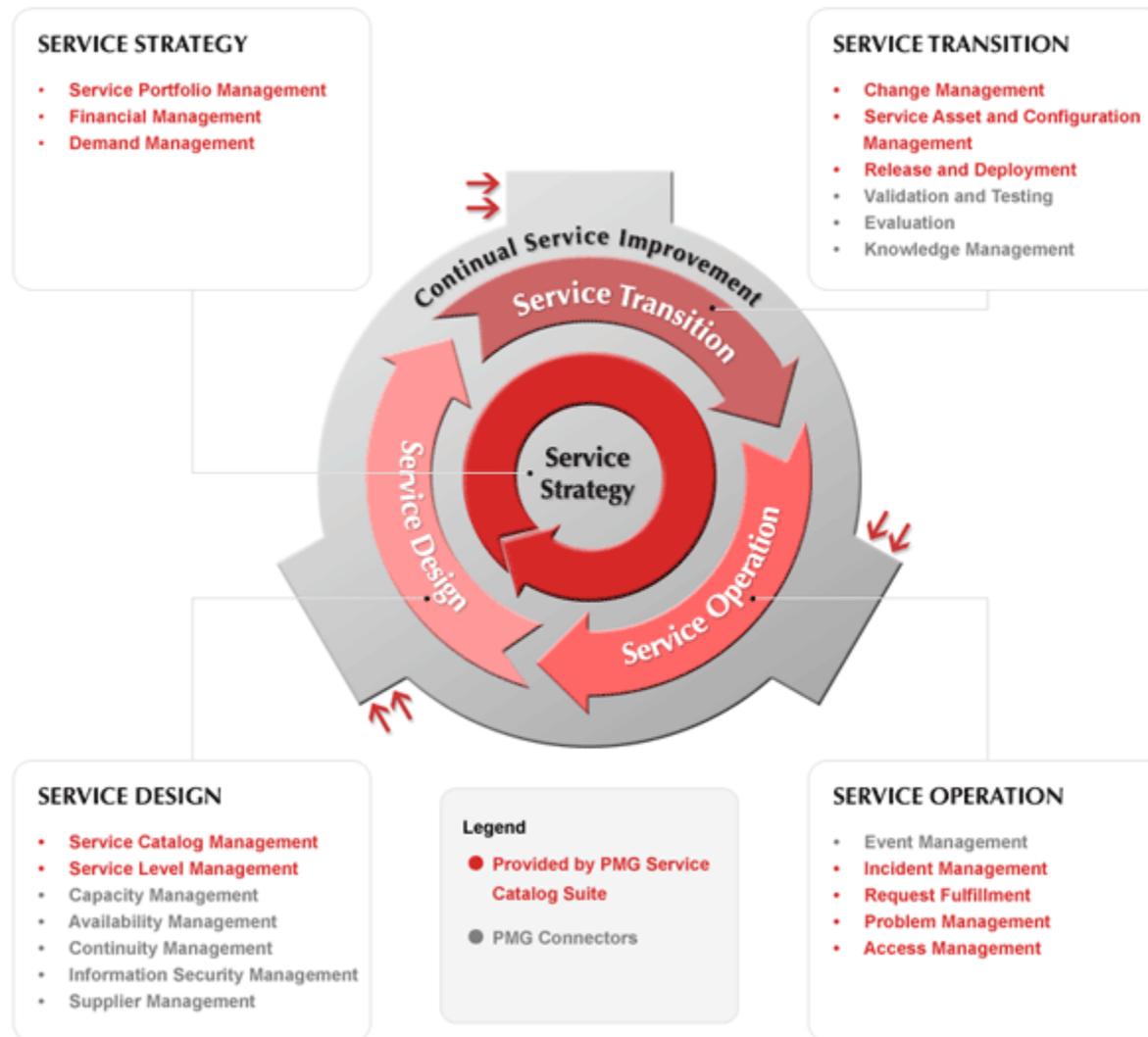
*Il framework di ITIL v3*

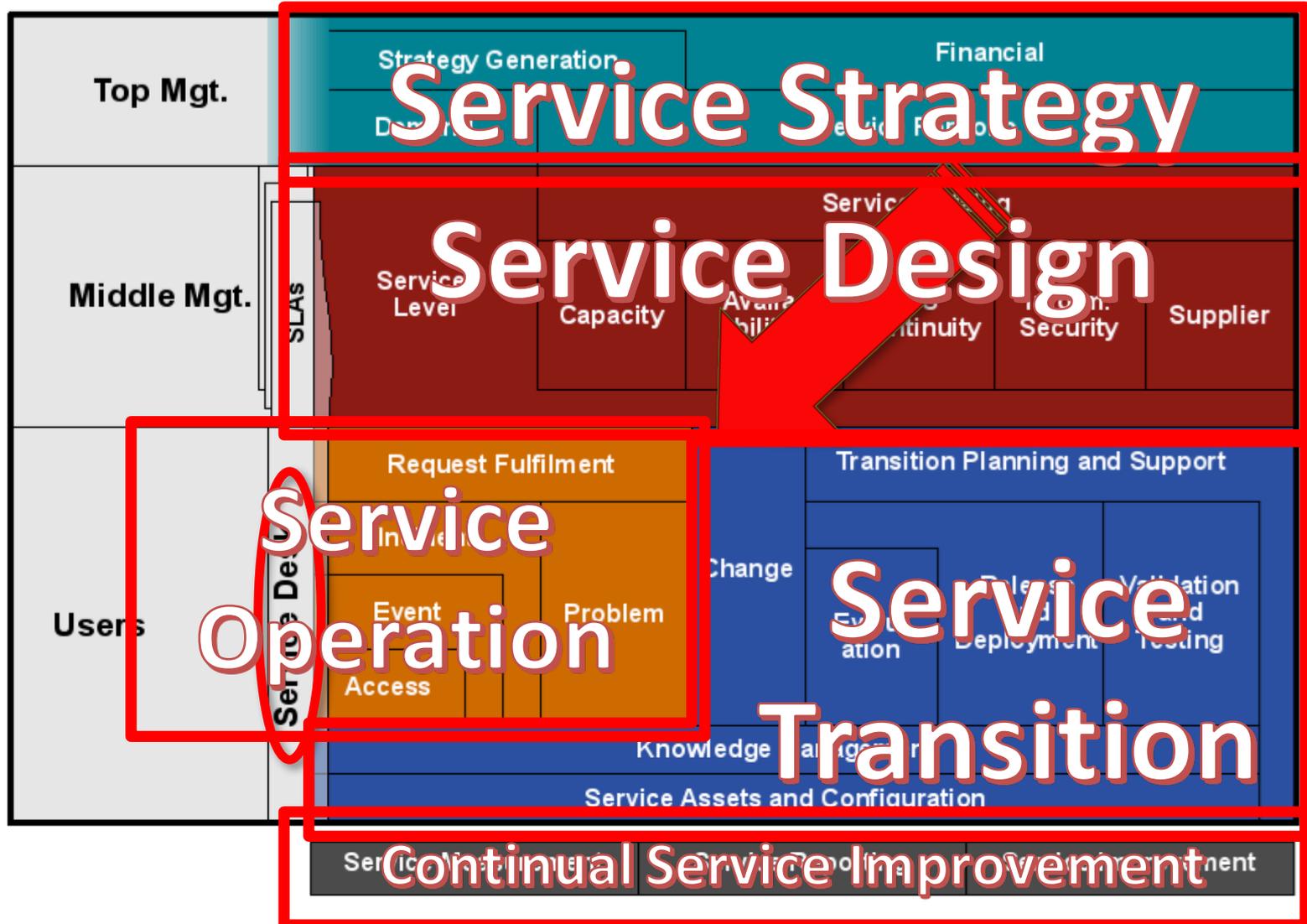


# ITIL v3 MODEL

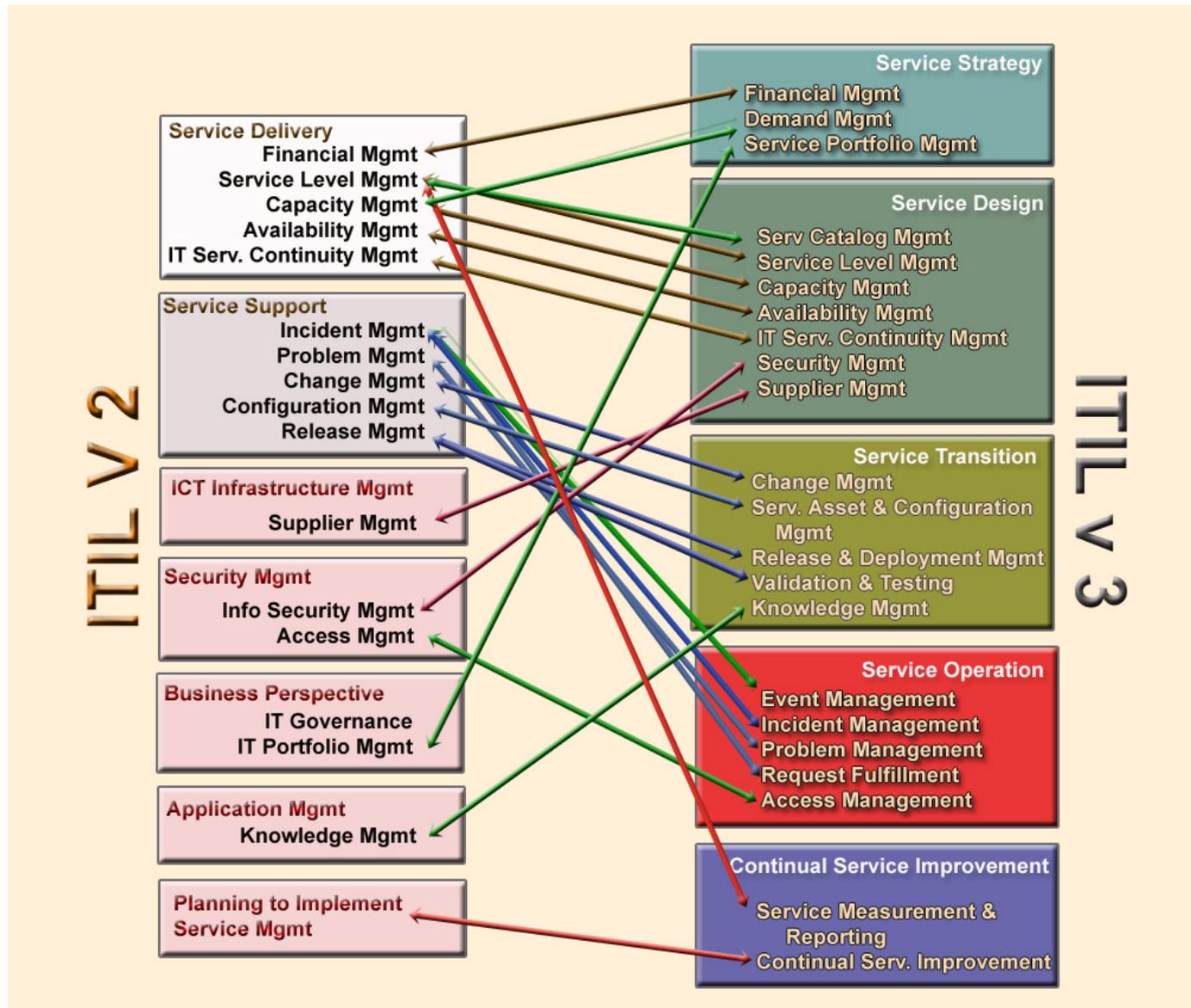


## Overview of ITIL v3





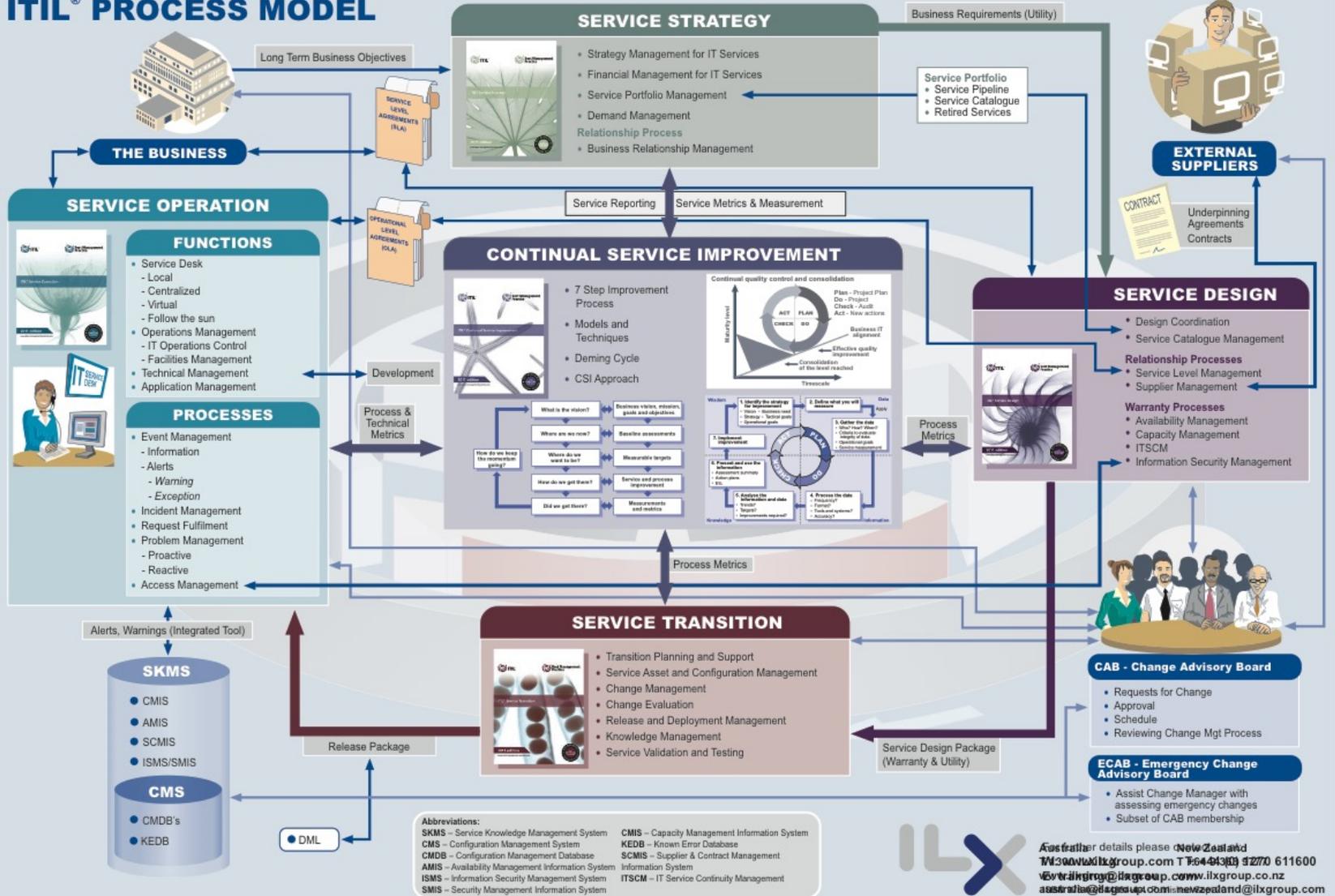
# ITIL: IL FRAMEWORK



# ITIL: IL FRAMEWORK



## ITIL® PROCESS MODEL



© Crown copyright 2012 Reproduced under licence from the Cabinet Office. ITIL® is a Registered Trade Mark of the Cabinet Office in the United Kingdom and other countries. The Swift logo™ is a trade mark of the Cabinet Office. © ILX Group plc.

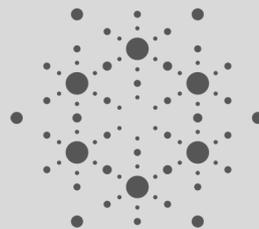
ILX Group plc. Registered in England & Wales No. 03525870. Registered Office: One London Wall, London, EC2Y 5AB

For further details please contact:  
 New Zealand: [nz@ilxgroup.com](mailto:nz@ilxgroup.com) T 04-493 3270 611600  
 Australia: [au@ilxgroup.com](mailto:au@ilxgroup.com) T 02-9439 3270 611600  
 South Africa: [sa@ilxgroup.com](mailto:sa@ilxgroup.com) T 021-434 3270 611600  
 Singapore: [sg@ilxgroup.com](mailto:sg@ilxgroup.com) T 65-6349 3270 611600

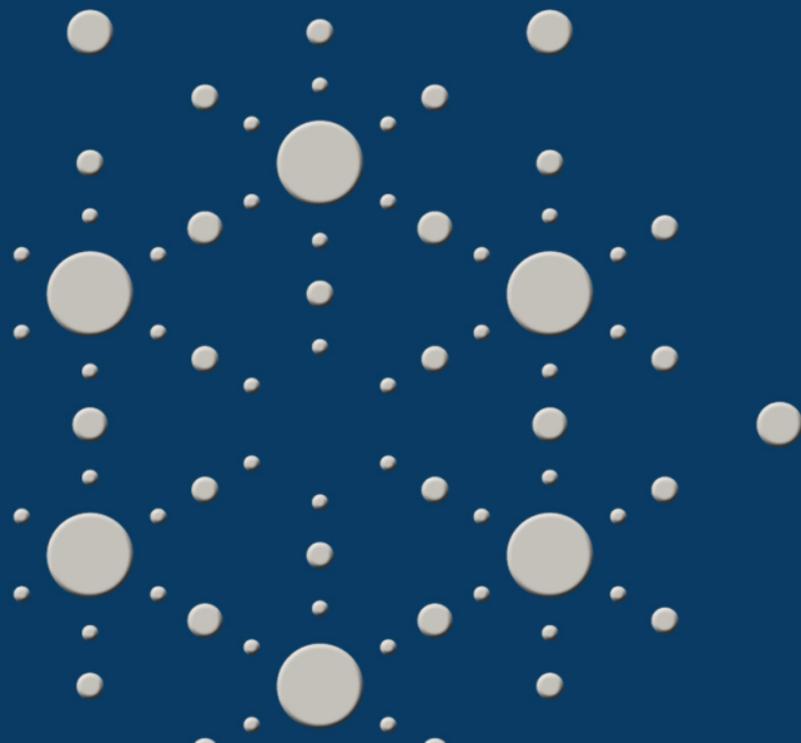
DOMANDE?

---

GRAZIE PER L'ATTENZIONE.



**NETCOM**  
IT Life Cycle Management



**NETCOM**  
IT Life Cycle Management