

# **INTRODUZIONE ALL'ITIL**

*(Information Technology Infrastructure library)*

## Quattro passi verso la competenza

- ☀ Incompetenza inconscia (non so di non sapere)
- ☀ Incompetenza conscia (so di non sapere)
- ☀ Competenza conscia (finalmente so di sapere)
- ☀ Competenza inconscia (non so di sapere)

**Robert B. Dilts**

(ricercatore e autore nel campo della PNL – Programmazione Neuro Linguistica)

- ✦ ITIL è un insieme completo di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio (“best practice”) i Servizi Informatici
- ✦ E’ un “modello” e non un metodo, poiché non fornisce indicazioni operative univoche e vincolanti
- ✦ Le sue norme di riferimento vanno adattate alle situazioni operative di ogni singola azienda

## Che tipo di Modello

---

- ☀ Il modello analizza e descrive i Servizi fondamentali come “*Processi*”, in cui sono integrate le attività componenti
- ☀ L’impostazione richiesta, sia in fase di analisi sia di proposta evolutiva, è quindi orientata ad individuare le *attività* già svolte in azienda (anche non formalizzate), e confrontarle con i *Processi* descritti negli schemi di ITIL

## Obiettivi di ITIL

---

- ☀ L'obiettivo di fondo è:  
”portare ordine e sistematicità”  
nell'ambiente dei Servizi IT (\*)
  
  - ☀ I principali benefici perseguiti sono :
    - ☀ Migliorare progressivamente l'organizzazione dei Servizi ICT per consentire il loro costante allineamento alle esigenze dell'Azienda e dei Suoi Clienti
    - ☀ Garantire un costante presidio della qualità dei Servizi offerti favorendo una gestione proattiva dei rischi potenziali
    - ☀ Contenere il costo a lungo termine della fornitura dei Servizi
- (\*) evitare il modello “squadra della Parrocchia”

L'applicazione di ITIL richiede:

- ☀ l'analisi e la comprensione della situazione esistente
- ☀ un'applicazione graduale e mirata del modello, che rispetti i punti fondamentali di ciò che già esiste
- ☀ un'azione di coinvolgimento attivo e di formazione sul Personale dei Servizi (*l'industrializzazione dei comportamenti*”, può essere resa possibile solo dall'accettazione delle persone)
- ☀ la verifica dell'effettivo conseguimento dei benefici potenziali, attraverso il costante monitoraggio, dell'evoluzione degli indicatori dei Servizi

- Data avvio: 1989 nell'ambito del CCTA (Organismo tecnico del Governo inglese), con la scrittura di circa 30 manuali delle "best practice" dei Servizi IT (ITIL: Information Technology Infrastructure Library)
- ☀ Tali indicazioni sono state adottate in Inghilterra, poi Olanda e poi negli USA, Canada e vari Paesi Europei e extraeuropei
- ☀ Oggi ITIL è considerato uno standard di fatto per le "best practice" dei Servizi Informatici ed è stato adottato, pur con personalizzazioni, dai modelli di Servizio di grandi Fornitori, come HP, Microsoft e SUN. Anche IBM lo considera con attenzione.
- ☀ Recentemente è stato inglobato nello standard ISO20000.

- ITIL è stato applicato da molte Aziende – soprattutto di grandi dimensioni - nei Paesi anglosassoni e negli altri attivi
- L'insieme delle Aziende che seguono ITIL – o che sono interessate ad applicarlo – è raggruppata nell'IT Service Management Forum (itSMF) a livello centrale in Inghilterra o nelle molte Associazioni nazionali (40) con oltre cinque mila Soci .
- Queste Associazioni, o Forum, facilitano lo scambio di esperienze e contribuiscono, con l'attività di specifici Gruppi di lavoro, a definire le proposte di aggiornamento della libreria da sottoporre all'OGC (Ente del Governo Inglese che attualmente gestisce ITIL)

# La struttura del modello e le relative Pubblicazioni



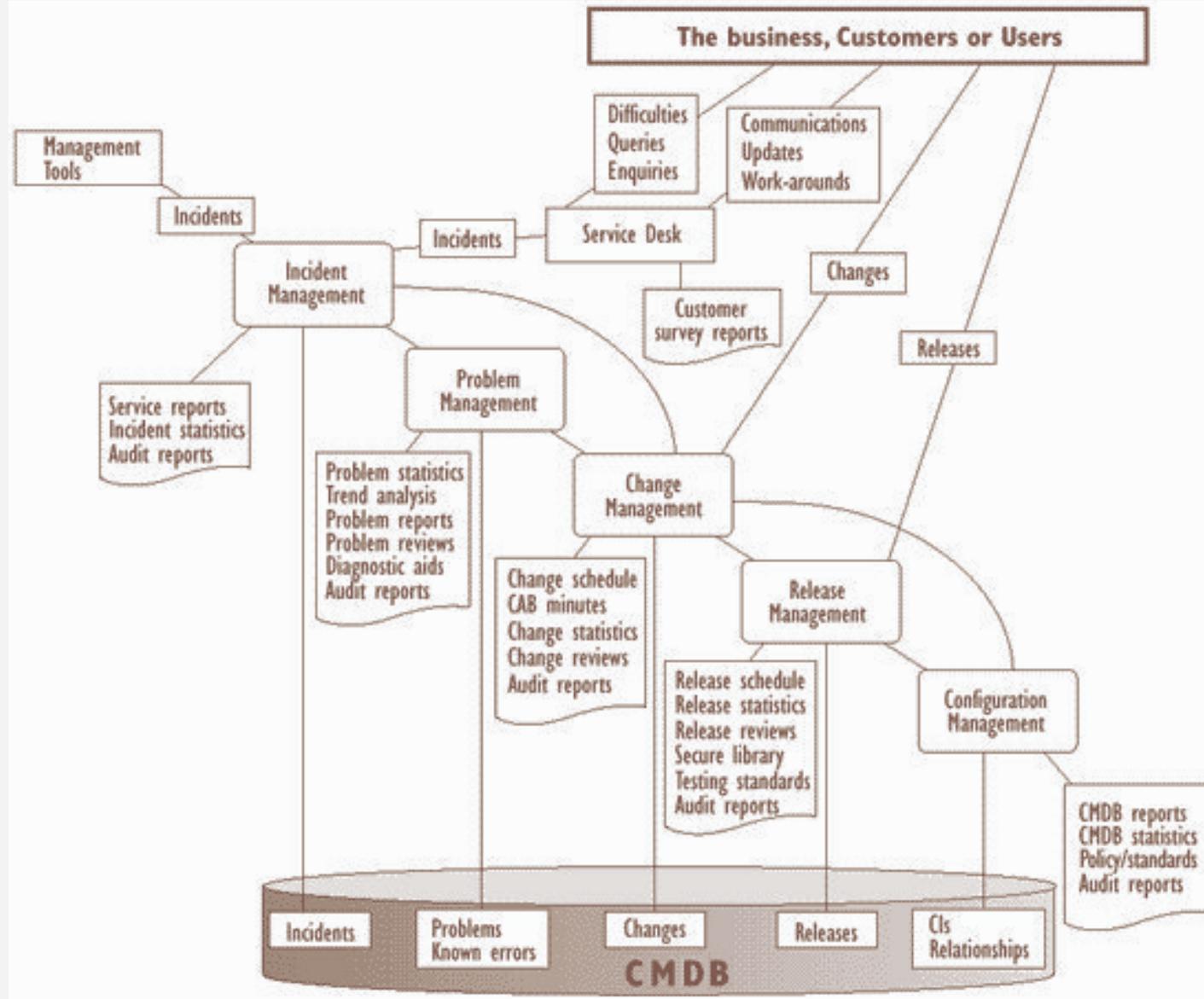
# La Gestione dei Servizi

---

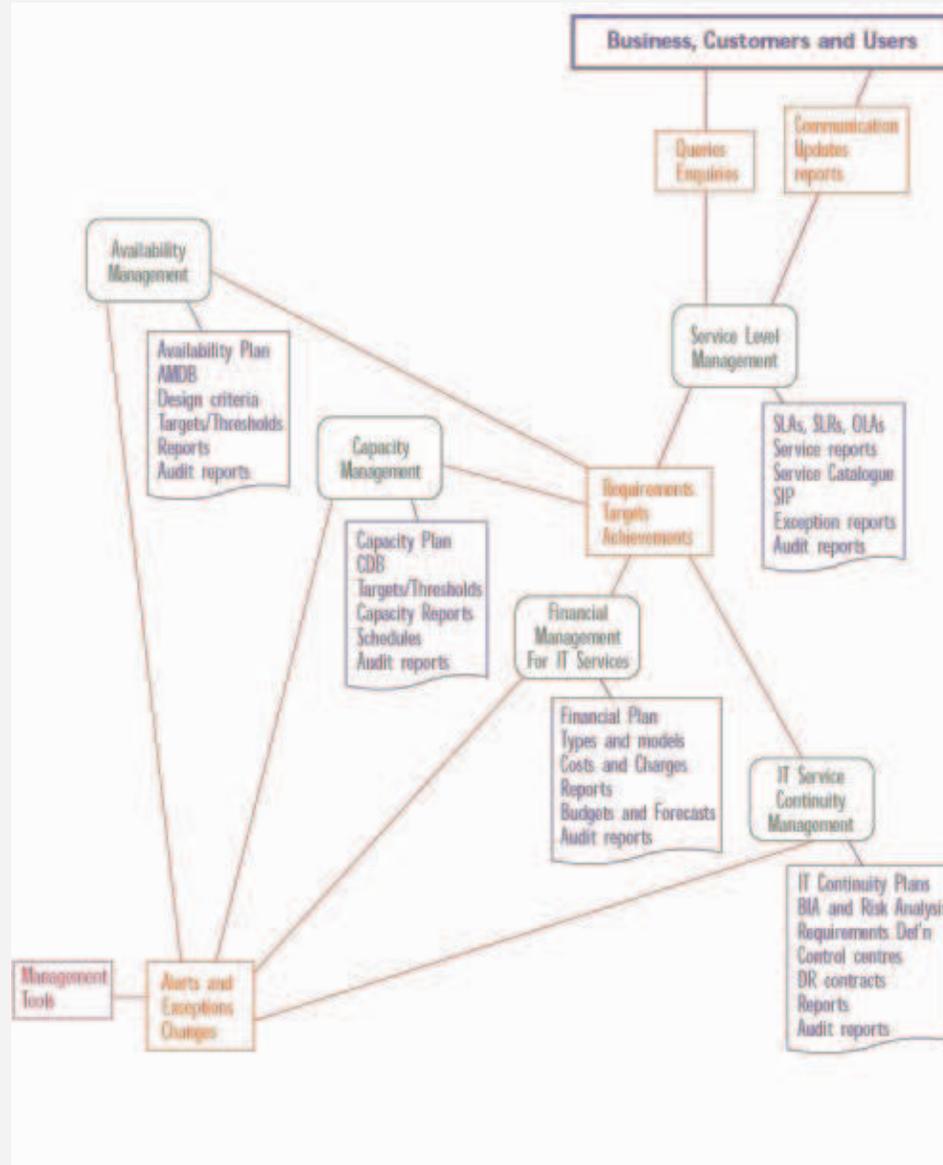
<b>Supporto al servizio</b>	<b>Erogazione dei Servizi</b>
<b>Service Desk (*)</b>	
<b>Gestione degli Incidenti</b>	<b>Gestione dei Livelli di Servizio</b>
<b>Gestione dei Problemi</b>	<b>Gestione Finanziaria</b>
<b>Gestione delle Configurazioni</b>	<b>Gestione della Capacità</b>
<b>Gestione dei Cambiamenti</b>	<b>Gestione della Continuità</b>
<b>Gestione delle Release</b>	<b>Gestione della Disponibilità</b>

*(\*) Notare che il Service Desk è una funzione, non un Processo*

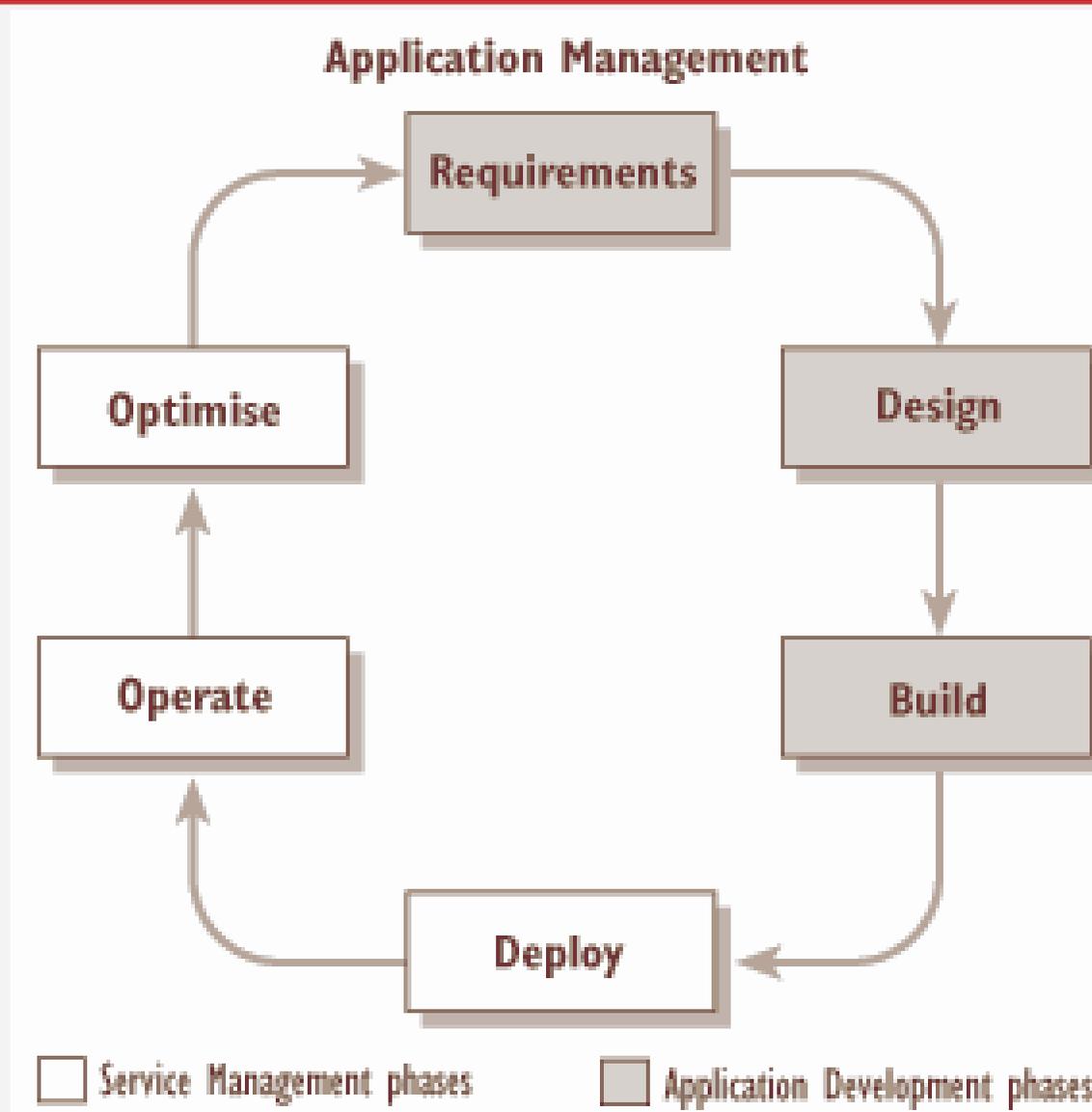
# Lo schema funzionale



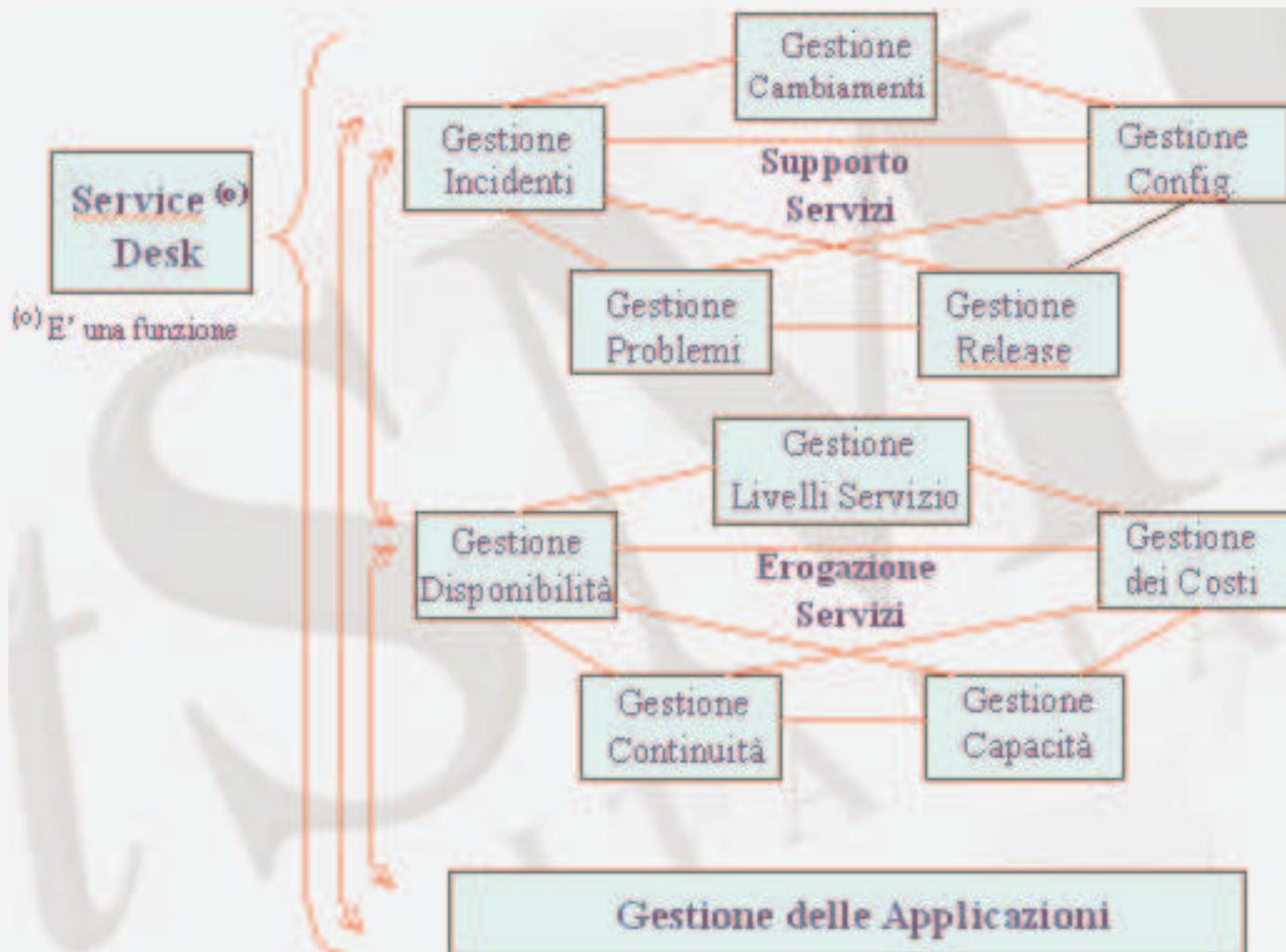
# Erogazione dei Servizi



# Gestione delle Applicazioni



# Integrazione per processi



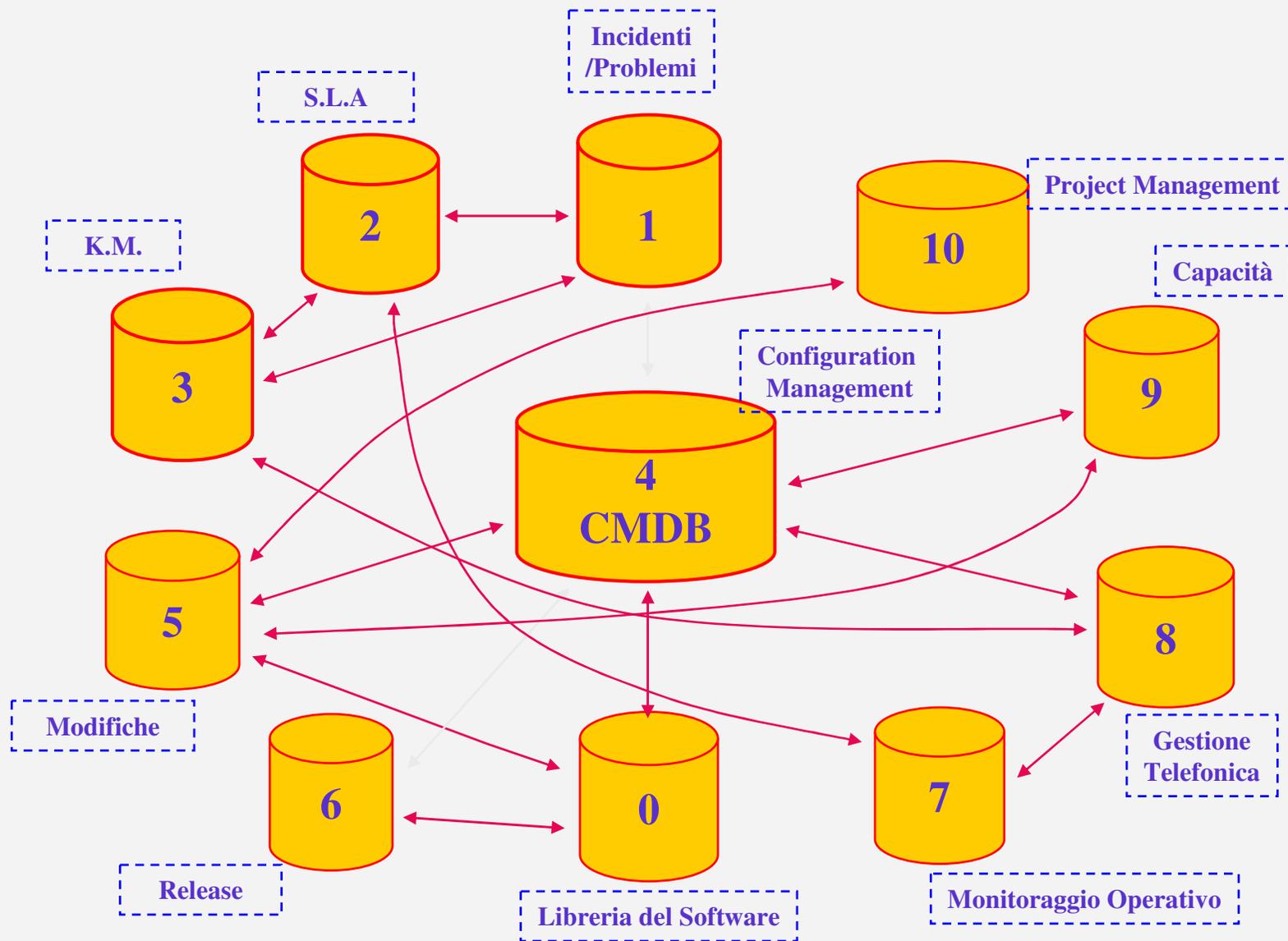
# Strumenti tecnologici di supporto

---

1. Sistema di Gestione degli Incidenti/Problemi
2. Sistema di gestione SLA
3. Sistema di Knowledge Management
4. Data Base della Configurazione (CMDB)
5. Sistema di Gestione delle Modifiche
6. Sistema di Gestione delle Release
7. Sistema di monitoraggio operativo
8. Sistemi Intelligenti di gestione telefonica
9. Sistema di Gestione della Capacità
10. Sistema di Project Management

**I principali vendor ICT offrono soluzioni e prodotti a supporto delle attività di gestione dei sotto-sistemi ITIL**

# Strumenti tecnologici suggeriti da ITIL



# Descrizione dei processi

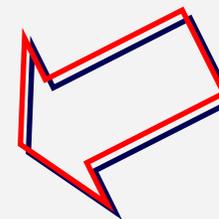
---

- ✦ Obiettivo
- ✦ Perché del processo
- ✦ Responsabilità
- ✦ Attività e modi di gestione (flow chart)
- ✦ Fattori chiave
- ✦ Strumenti
- ✦ Relazioni con gli altri processi
- ✦ Definizioni utili
- ✦ Vantaggi
- ✦ Possibili problemi

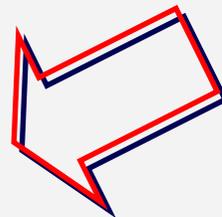
# Vantaggi di ITIL

---

- ☀ **Le definizioni e i consigli di ITIL**  
Costituiscono di fatto un linguaggio comune riconosciuto a livello mondiale che facilita la comprensione e il dialogo tra tutti i suoi utenti di qualsiasi settore
- ☀ **I Forum**  
Sulla base di tale linguaggio sono nati i Forum di confronto sui problemi, sulle difficoltà e sui successi conseguiti, gestiti dalle associazioni itSMF dei diversi paesi
- ☀ **Standard ISO20000**  
Il modello ITIL è la base per una naturale evoluzione verso i livelli di qualità riconosciuti dallo standard ISO20000 (evoluzione del precedente BS 15000) notevolmente influenzato da ITIL

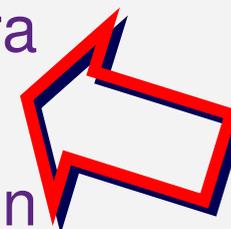


- ☀ **La legge Sarbanes Oxley**



- ☀ A seguito del caso Enron (che ha truccato i bilanci fino al crack finale, mandando in rovina migliaia di piccoli investitori) è stata varata questa legge che sancisce la responsabilità penale per chi firma bilanci falsi.
- ☀ ITIL è il modello di gestione dei servizi informatici che viene sempre più ampiamente adottato a garanzia del fatto che i processi sottostanti alla predisposizione del bilancio aziendale sono corretti e correttamente gestiti

- ✦ **Fondata a Torino il 19 Aprile 2004**
- ✦ Da un gruppo di 16 manager e professionisti provenienti da aziende della domanda e dell'offerta di servizi
- ✦ Approvata da itSMF International, diventa il **18° chapter nazionale** in una struttura mondiale in progressiva crescita
- ✦ I Soci fondatori avviano immediatamente un programma di diffusione della conoscenza di ITIL e di ricerca di nuovi soci



**3 anni dopo ...**

**La Conferenza Annuale**

**30 Novembre 2006**

**Hotel Melià – Milano**

**530 partecipanti**

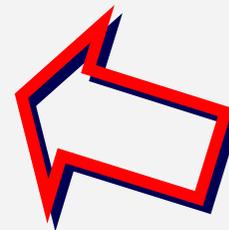
**oltre 700 iscrizioni**

## Perché

---

- ☀ Diffondere ITIL in un ambiente e una cultura italiana
  - ☀ Documentazione, Linguaggio, Prassi organizzativa
- ☀ Attivare Forum, Sito Web, Convegni, iniziative in lingua italiana
  - ☀ Confronti, Proposte di integrazione delle *Best Practices*
- ☀ Organizzare Gruppi di lavoro locali
  - ☀ Imparare, discutere, condividere, crescere insieme
- ☀ Consulenza e formazione
  - ☀ Metodologica, Operativa
- ☀ Tenere rapporti con le altre itSMF mondiali che

**oggi sono 42**



# Perché associarsi?

---

(a marzo 2007 siamo 270)

- ☀ Perché la **cultura della qualità** dei servizi informatici (e quindi dei servizi) è un elemento portante dell'innovazione e della competitività di un **sistema-paese evoluto**
- ☀ Perché un manager o un professionista ICT **DEVE** inserire nel suo bagaglio professionale la conoscenza di **ITIL, lo standard di fatto per la qualità dei servizi informatici**
- ☀ Perché itSMF Italia è l'unica fonte **ufficiale e autentica** per tutto quanto attiene allo standard ITIL
- ☀ Perché itSMF Italia sviluppa ogni anno un programma qualificato di iniziative orientate a fornire un alto **"valore per il Socio"**

# “Valore per il Socio”

---

- ☀ Partecipazione ai **Gruppi di lavoro** dell'Associazione
- ☀ Ciclo di **seminari** riservati ai soci
- ☀ **Pubblicazioni e manuali ITIL** a prezzo riservato
- ☀ Prezzo riservato ai Soci per **eventi** a pagamento
- ☀ Condizioni riservate per accedere alla **certificazione ITIL**
- ☀ Condizioni riservate per la partecipazione agli **eventi internazionali**
- ☀ Accesso alle sezioni riservate del sito **www.itsmf.it**, la porta verso il mondo ITIL
- ☀ Incontri interaziendali a livello europeo
- ☀ Abbonamento alla Rivista **SERVICE Talk**, la rivista ufficiale di itSMF International (versione on-line)
- ☀ abbonamento a **ICT Professional**, la rivista del manager ICT
  
- ☀ **Qualifica di “Azienda associata” (Professionista associato)**

- I Gruppi di lavoro
- La presenza territoriale (sezioni di Milano e Roma)
- L'utilizzo integrato di ITIL e Cobit© (GdL con Severino Meregalli – SDA Bocconi)
- Il ciclo di seminari con i nostri Sponsor (che nel 2006 hanno raccolto più di 400 adesioni)
- Le Associazioni collegate (CMG, AICA, AIEA, AUSED, CLUSIT, CMMC)
- La Conferenza "ITIL@GOV" (Aprile – Roma)
- L'evento di fine Primavera (Giugno – Torino)
- La Conferenza Annuale (Novembre – Milano)
- I nostri Sponsor al Marzo 2007: Atlas Reply, Atos Origin, BMC Software, CA, Cogitek, FrontRange, HP, IBM, Innovative Consulting, Microsoft , Pat, SAS Institute, SUN



**[www.itsmf.it](http://www.itsmf.it)**  
**[www.itsmf.com](http://www.itsmf.com)**  
**[www.itsmf.org](http://www.itsmf.org)**

**[Segreteria@itsmf.it](mailto:Segreteria@itsmf.it)**  
**[Sergio.cipri@itsmf.it](mailto:Sergio.cipri@itsmf.it)**