



ITIL: best practice per l'IT

I processi e l'approccio

(a cura di **Stefania Renna – CA**)



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. **ITIL: Lo standard *de facto***
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 1.1

Le Best Practice ITIL



Information **T**echnology **I**nfrasturcture **L**ibrary

ITIL come **Best Practice**
NON sono una Metodologia

Per “Best Practice” si intendono le esperienze più significative, le migliori pratiche e i servizi eccellenti adottati in diversi contesti.

Slide 1.1

Da dove deriva



- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) è un set di linee guida sviluppate dall'Ufficio Governativo del Commercio Britannico (OGC).
- I libri ITIL sono una guida non proprietaria e di pubblico dominio, per la gestione dell'IT Service Management.
- Il British Standard Institution (BSI) ha pubblicato (1998) il Code of Practice (PD0005) e lanciato la normativa BS15000 nel Novembre 2000



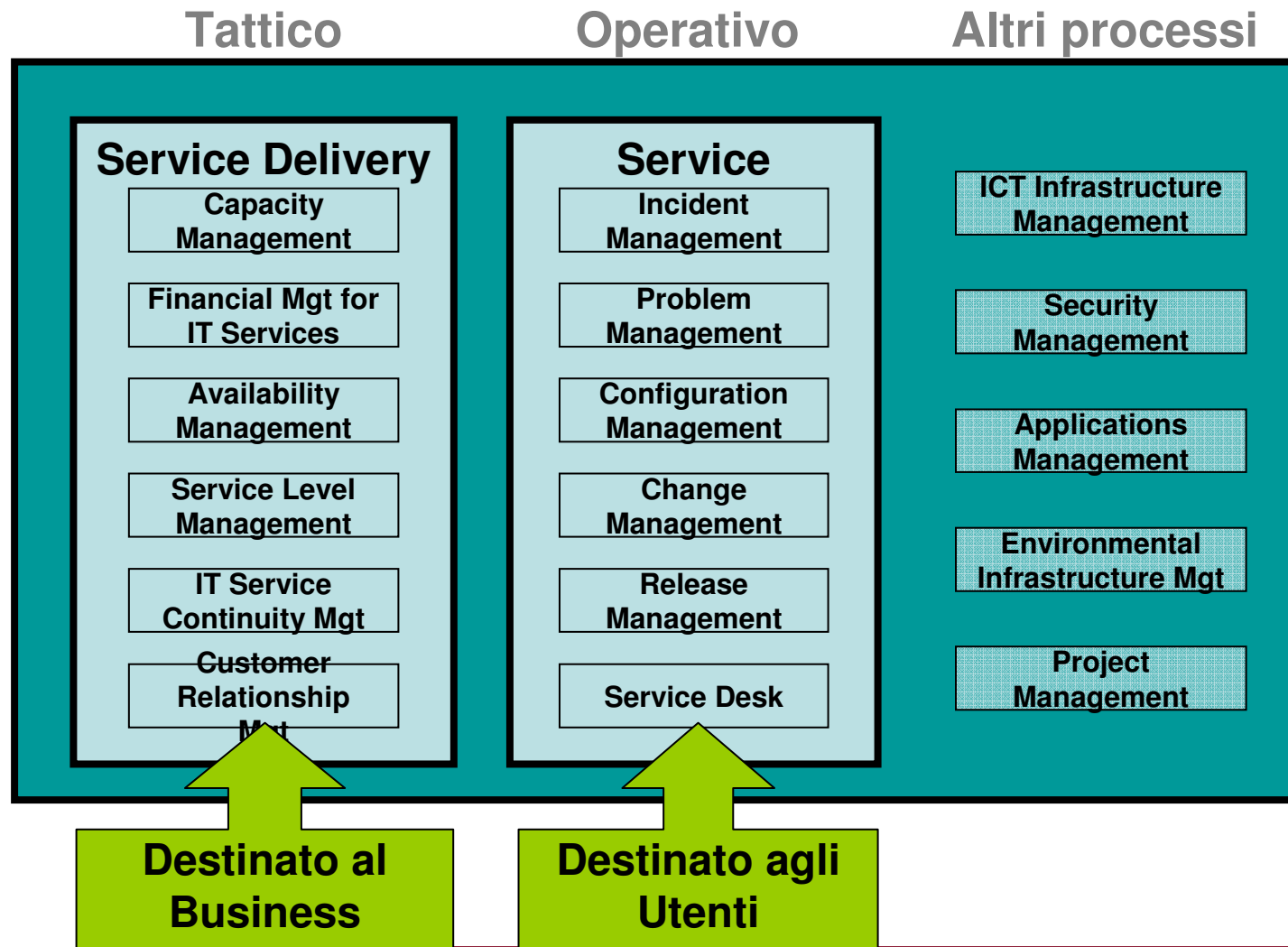
INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. **Il framework**
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

IT framework ITIL



II Framework ITIL



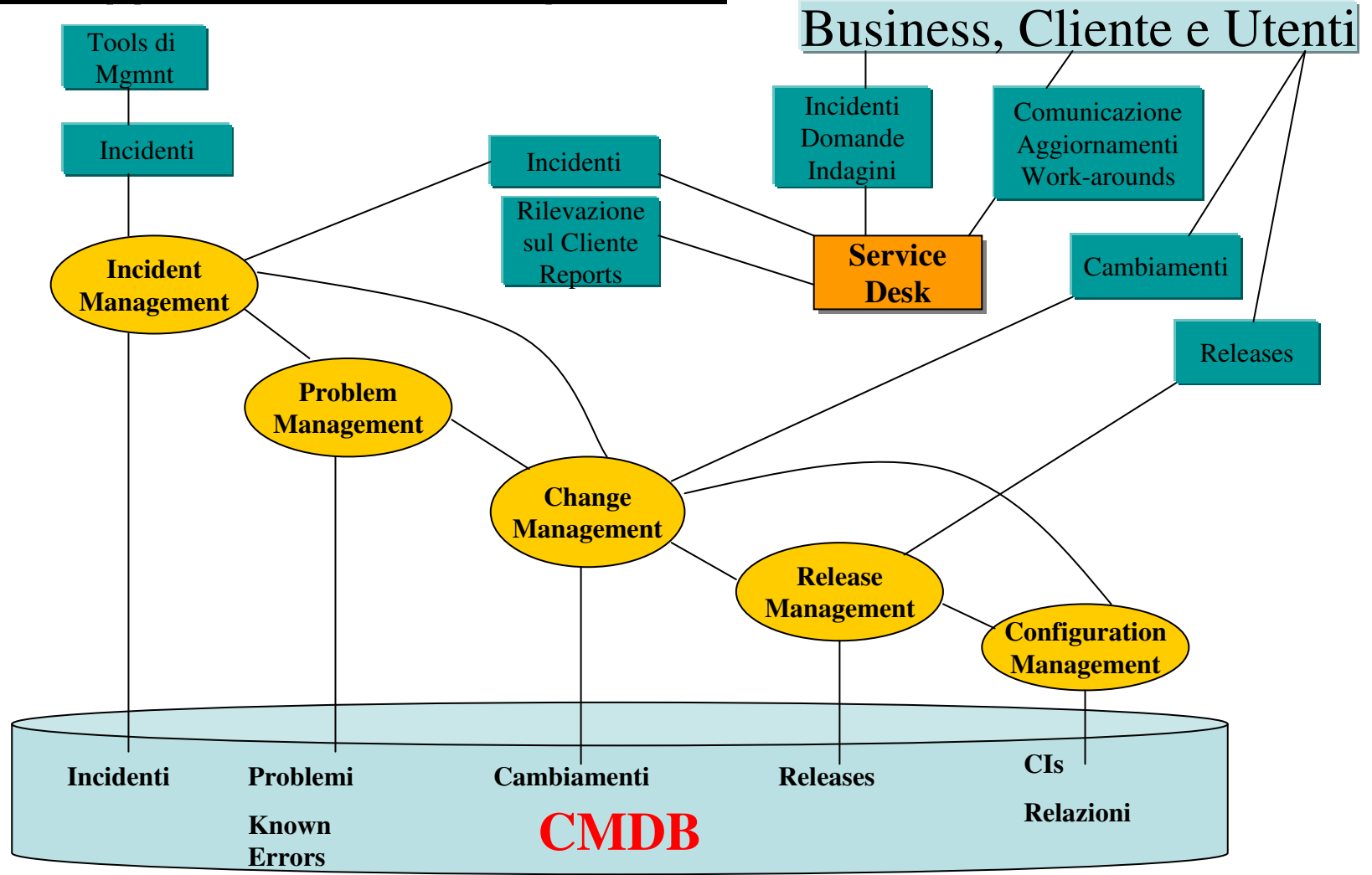


INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. **Il Service Support**
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni



Service Support: il modello dei processi





INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. **Il Service Desk**
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni



Il Service Desk

- E' una funzione, non un processo
- Agisce come punto centrale/unico di contatto (single point of contact) tra l'Utente e l'IT Service Management.
- Tratta Incidenti e Richieste, e fornisce un'interfaccia verso le altre attività quali: Change, Problem, Configuration, Release, Service Level e IT Service Continuity Management.

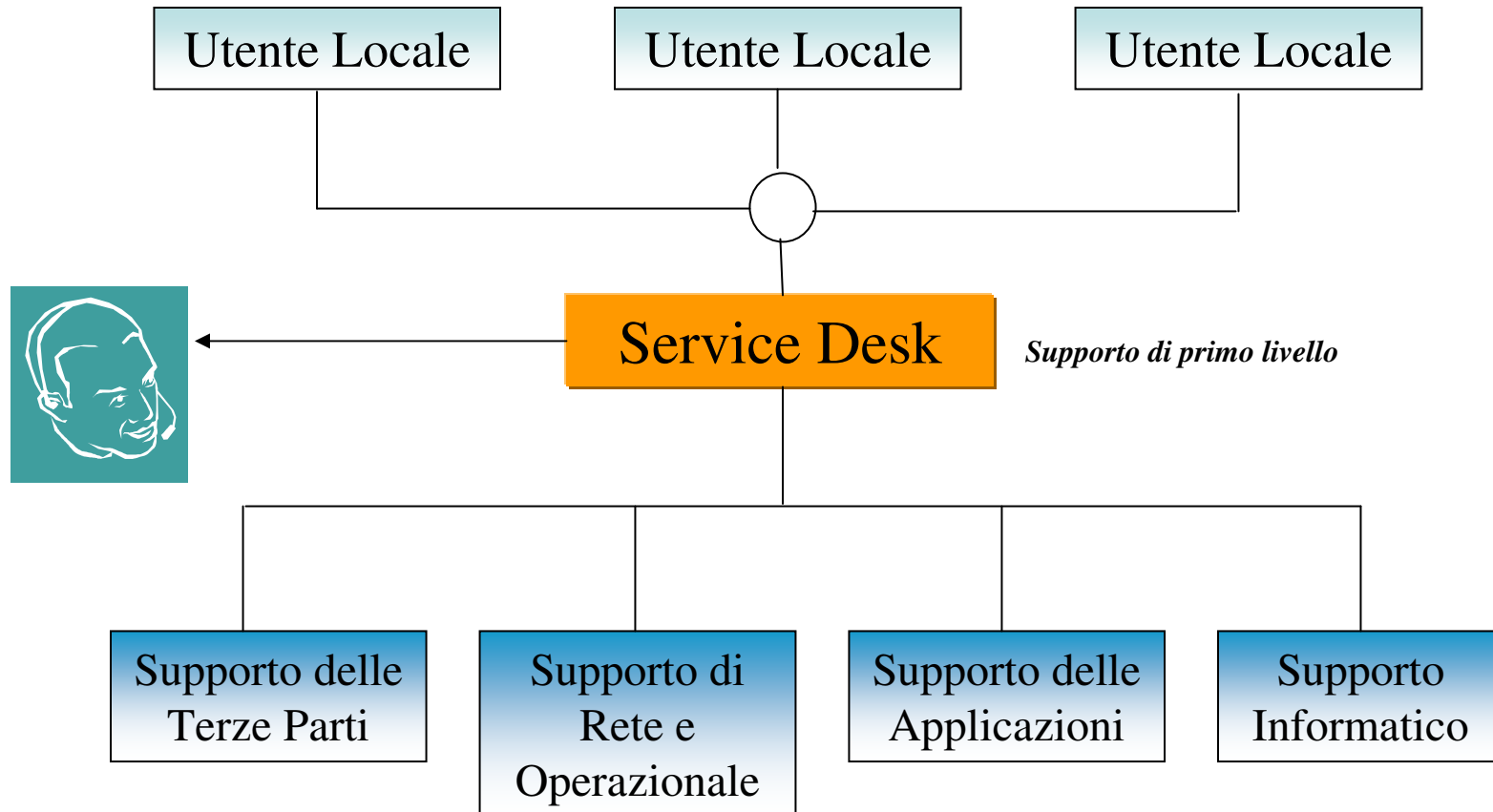
Slide 2.1



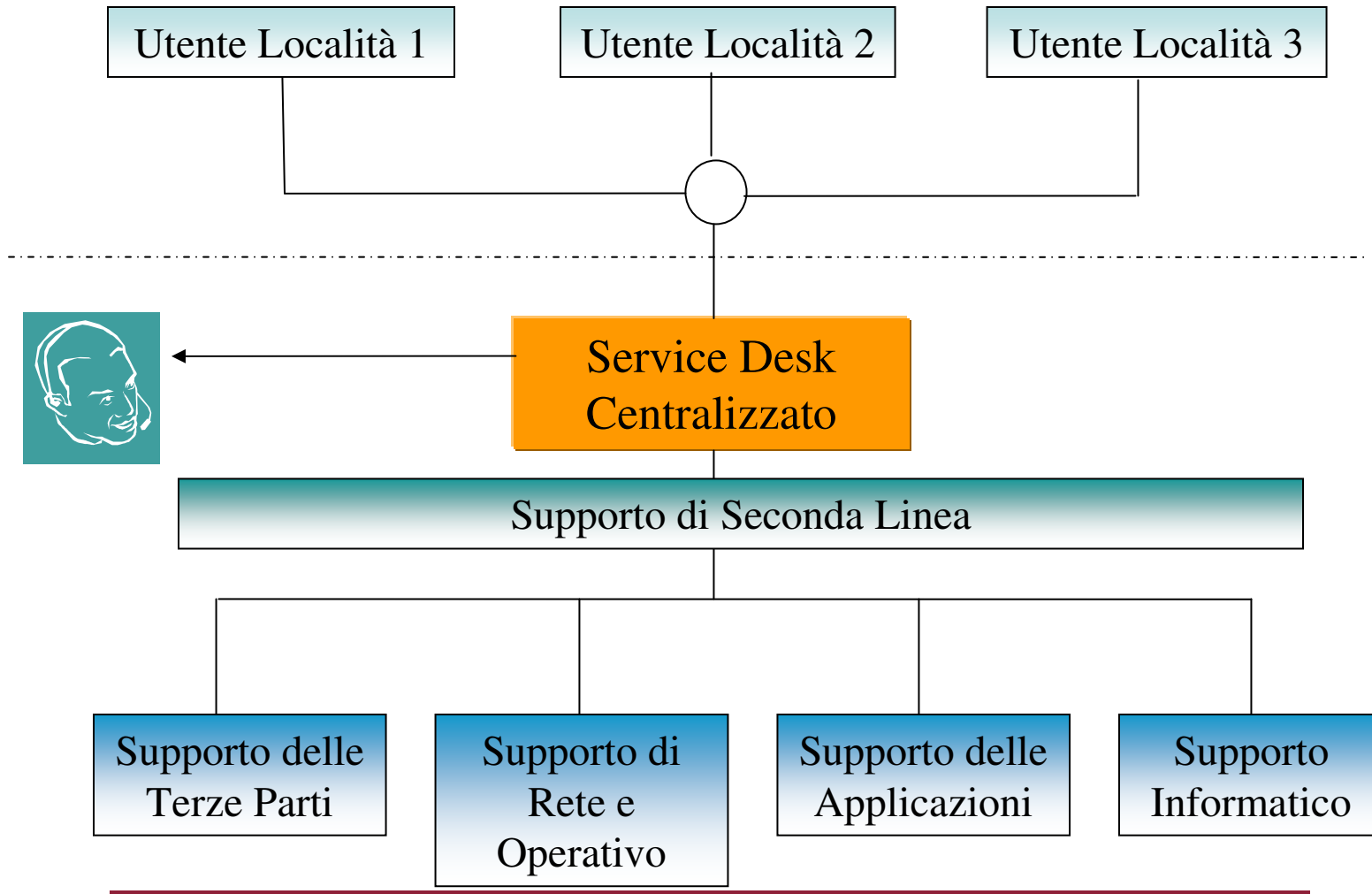
Le tematiche del Service Desk

- Responsabilità
 - Necessità
 - Skill
 - Metriche
 - Reporting
 - Tecnologie di supporto
 - Benefici
 - Problemi
 - **Le tre tipologie di Service Desk**
-

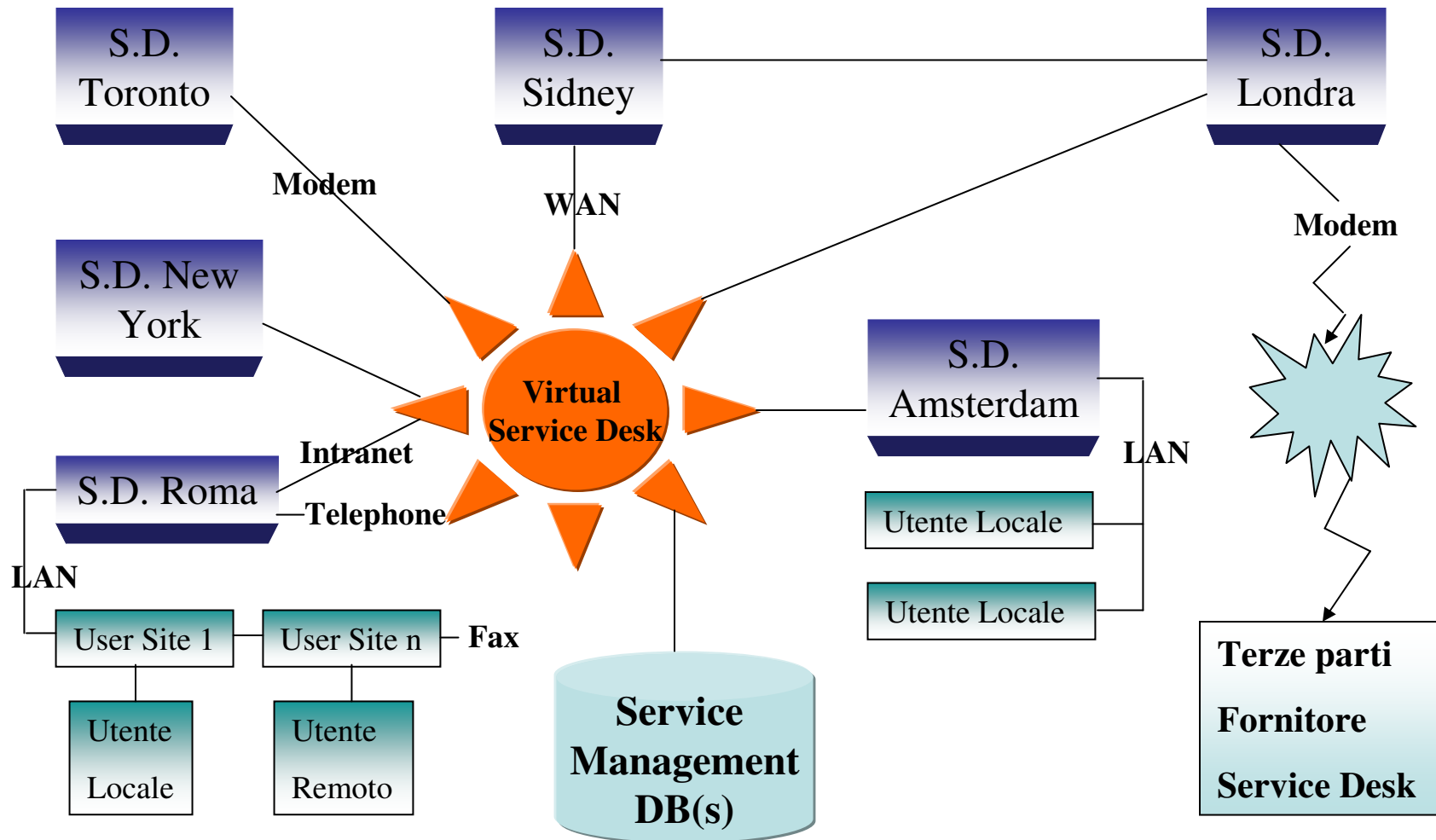
Il Service Desk Locale



Il Service Desk Centralizzato



Il Service Desk Virtuale





INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. **L'Incident Management**
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 2.1



Obiettivo

Ristabilire il normale servizio operativo il più presto possibile provocando il minimo scompiglio nel Business, in maniera da assicurare che sia raggiunto il miglior livello raggiungibile di disponibilità e di servizio.

Slide 2.1

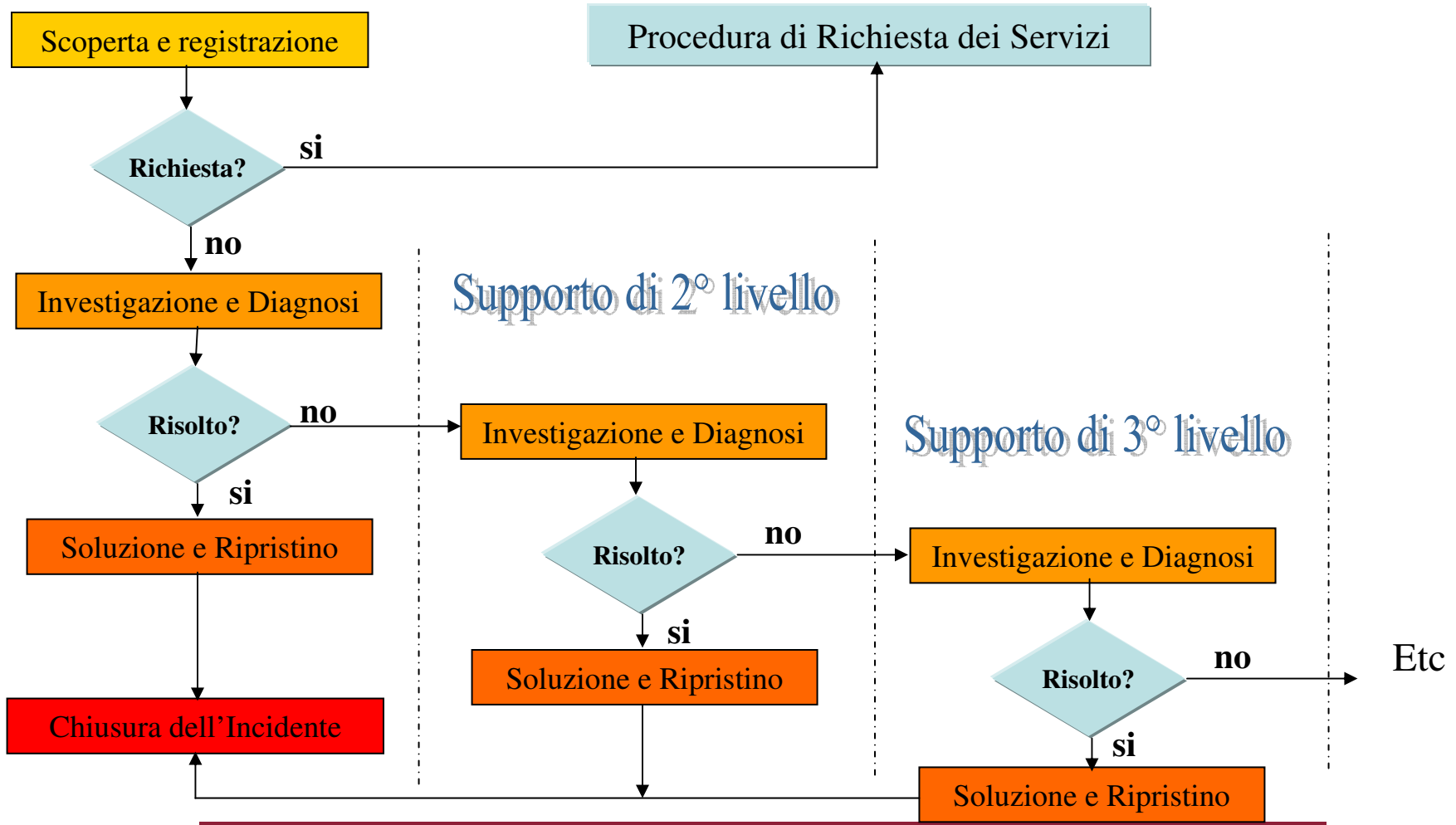


Definizione di Incidente

E' ogni evento che non è parte delle operazioni standard di un servizio e che causa, o potrebbe causare, un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio stesso.

Uso del team di supporto

Supporto di 1° livello



Benefici

- Riduzione dell'impatto sul Business mediante una tempestiva risoluzione
- Miglioramento del monitoraggio delle performance verso i target stabiliti
- Eliminazione di perdita degli Incidenti e di Richieste di Servizi
- Più accurate informazioni nel CMDB
- Miglioramento della soddisfazione del cliente
- Minore disgregazione tra l'IT support staff e gli Utenti



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. **Il Problem Management**
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 2.1



Definizione di Problema

Un Problema è la causa sconosciuta di uno o più incidenti. Esso si trasforma in un Known Error quando viene individuata la causa scatenante e quando viene identificata una circumvenzione temporanea o una alternativa permanente.

Attività



- Controllo dei problemi
- Controllo degli errori
- Supporto ai Major Incident
- Informazioni al Management (Report)
- Revisioni dei Major Incident
- Prevenzione Proattiva dei problemi (analisi del DB degli Incidenti)



Benefici

- Riduzione di volume degli Incidenti
- Miglioramento della qualità dei Servizi IT
- Miglioramento del tempo di prima soluzione al Service Desk
- Soluzioni Permanenti
- Miglioramento dell'apprendimento e della consapevolezza dell'organizzazione



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. **Il Configuration Management**
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 2.1

Obiettivo



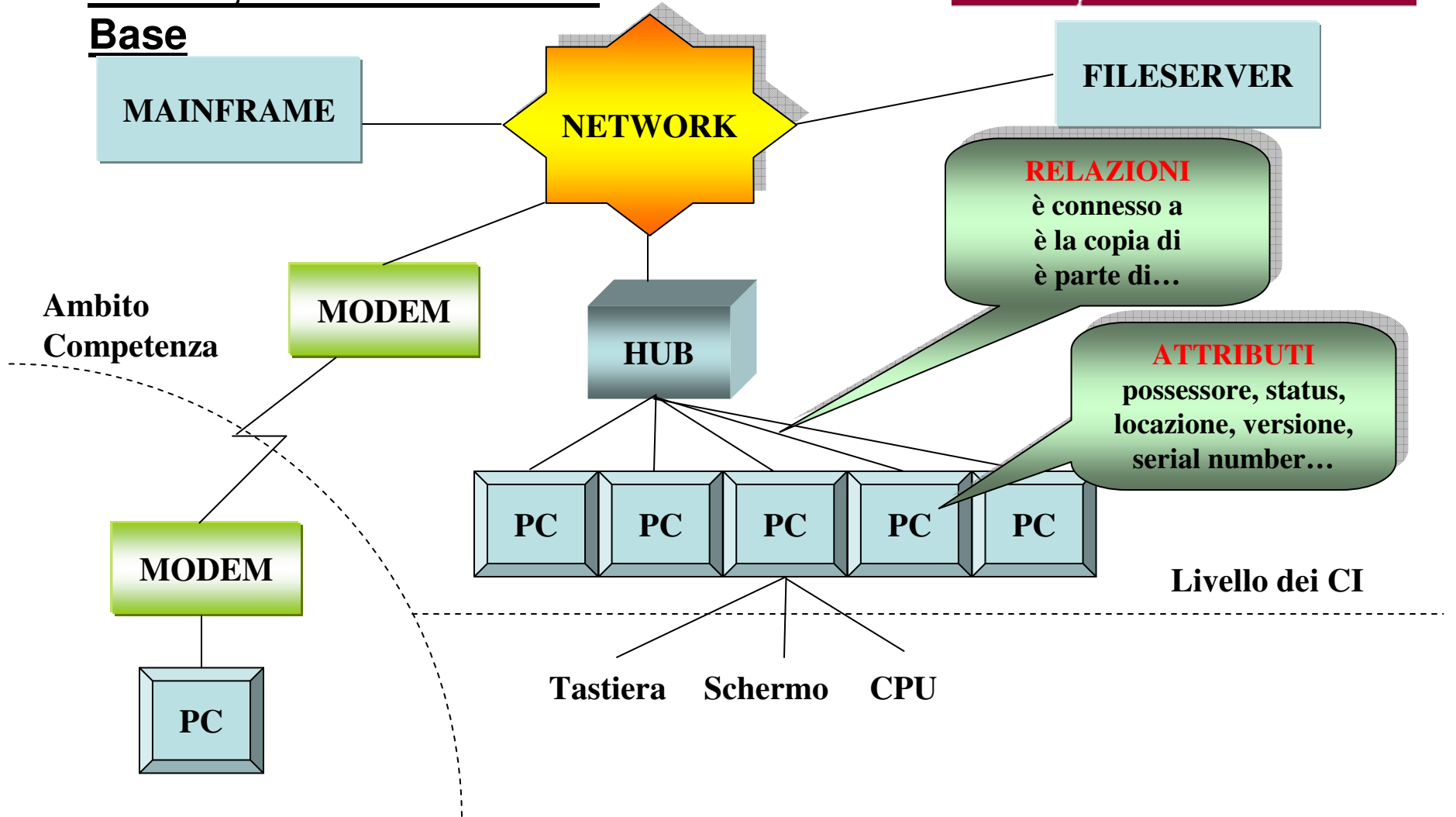
E' un processo atto a fornire un modello logico dell'infrastruttura IT attraverso l'identificazione, il controllo, la gestione e la verifica della versione di tutti gli Oggetti della Configurazione in esistenza.



Attività

- Rendiconto di tutti gli oggetti IT
- Fornire informazioni accurate per supportare i processi del Service Management
- Fornire una base per tutte le discipline del Service Management
- Verifica di ciò che è stato catalogato rispetto all'infrastruttura reale al fine di correggere le eccezioni

Ambito, Baseline e Livello Base





Benefici

- Fornire accurate informazioni sui CI e sulla loro documentazione per il supporto di tutte le altre discipline del Service Management
- Agevolare l'aderenza a obblighi legali e contrattuali
- Migliorare la sicurezza attraverso il controllo delle versioni dei CI in uso



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. **Il Change Management**
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 2.1

Obiettivo



Assicurare che metodi e procedure standardizzate vengano utilizzate per un'efficiente ed immediata gestione di tutti i cambiamenti, per minimizzare l'impatto negativo di incidenti/problemi, al fine di realizzare dei Servizi di qualità.



Responsabilità

- Evidenziare e registrare i Cambiamenti
 - Stimare l'impatto, il costo, il beneficio, la richiesta di risorse e il rischio del cambiamento proposto
 - Sviluppare giustificazioni di Business e ottenere l'approvazione
 - Gestire e coordinare l'implementazione dei Cambiamenti
 - Effettuare monitoraggi e relazioni sull'implementazione
 - Rivedere e chiudere le Richieste di Cambiamento (RFCs)
-



Tipi di cambiamento

■ Cambiamenti Urgenti

- un cambiamento che necessita di essere implementato più velocemente (es.: patch specifica ad un problema bloccante)

■ Cambiamenti Standard

- una soluzione accettata di un identificabile e relativamente comune set di requisiti (es.: creazione di un profilo utente)

■ Cambiamenti Base

- Priorità: basata sull'Impatto + l'Urgenza
 - Alta, Media, Bassa
- Categoria, basata sull'Impatto sul Business
 - Minore, Significativa, Maggiore



Benefici

- Incrementata visibilità e comunicazione dei cambiamenti sia lato Business che verso lo staff di Supporto ai Servizi
- Riduzione dell'impatto avverso dei cambiamenti attuati per il miglioramento del Business, valutando i rischi e l'impatto tecnico
- Miglioramento della produttività degli Utenti evitando la confusione e massimizzando la qualità del servizio
- Migliore valutazione del costo dei cambiamenti proposti
- Maggiore abilità nell'assorbire una maggior quantità di cambiamenti



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. **Il Release Management**
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

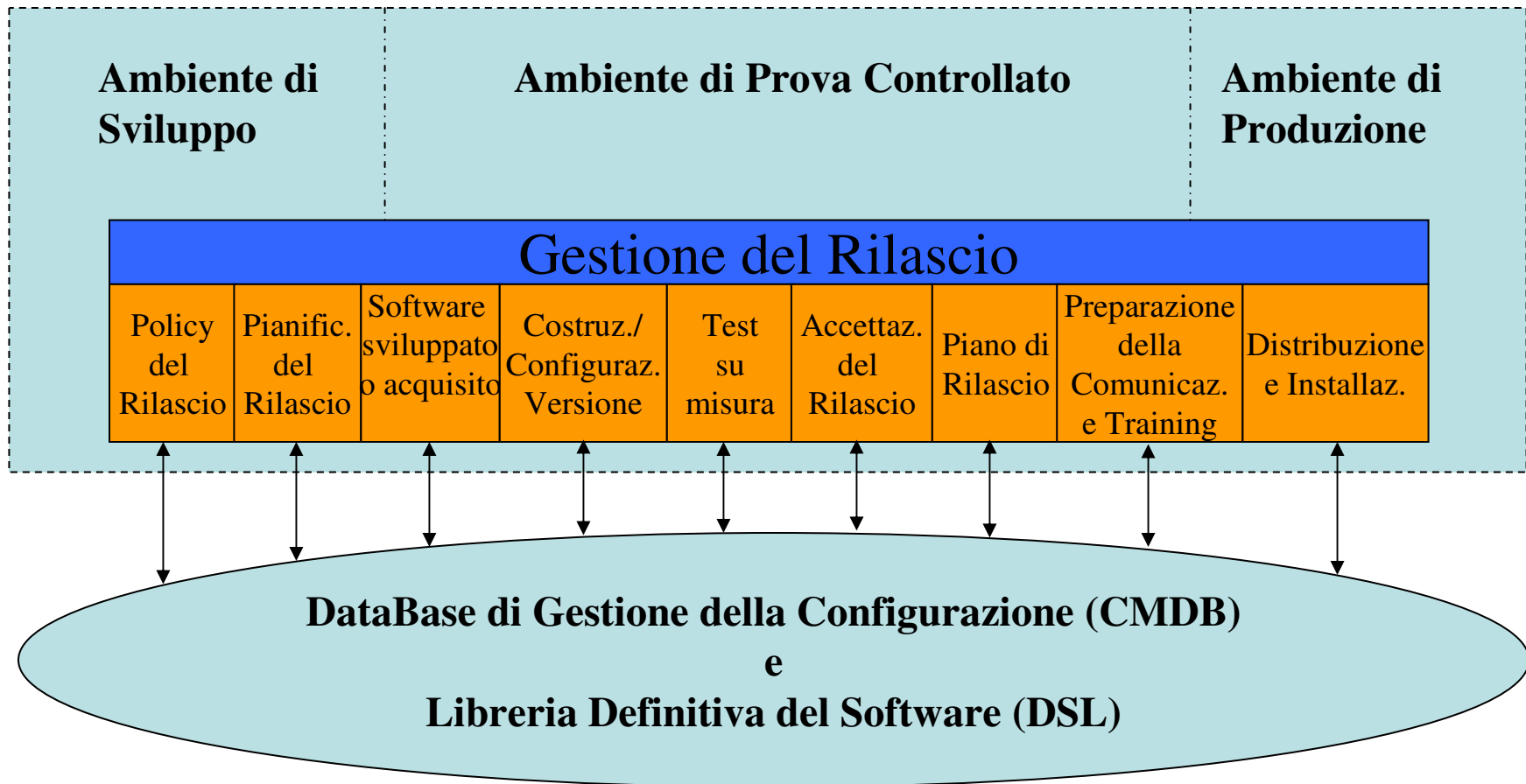
Slide 2.1

Obiettivo



Avere una visione *olistica* di un Cambiamento ad un servizio IT ed assicurare che tutti gli aspetti di un Rilascio, sia tecnici che non, siano presi in considerazione assieme.

Responsabilità





Benefici

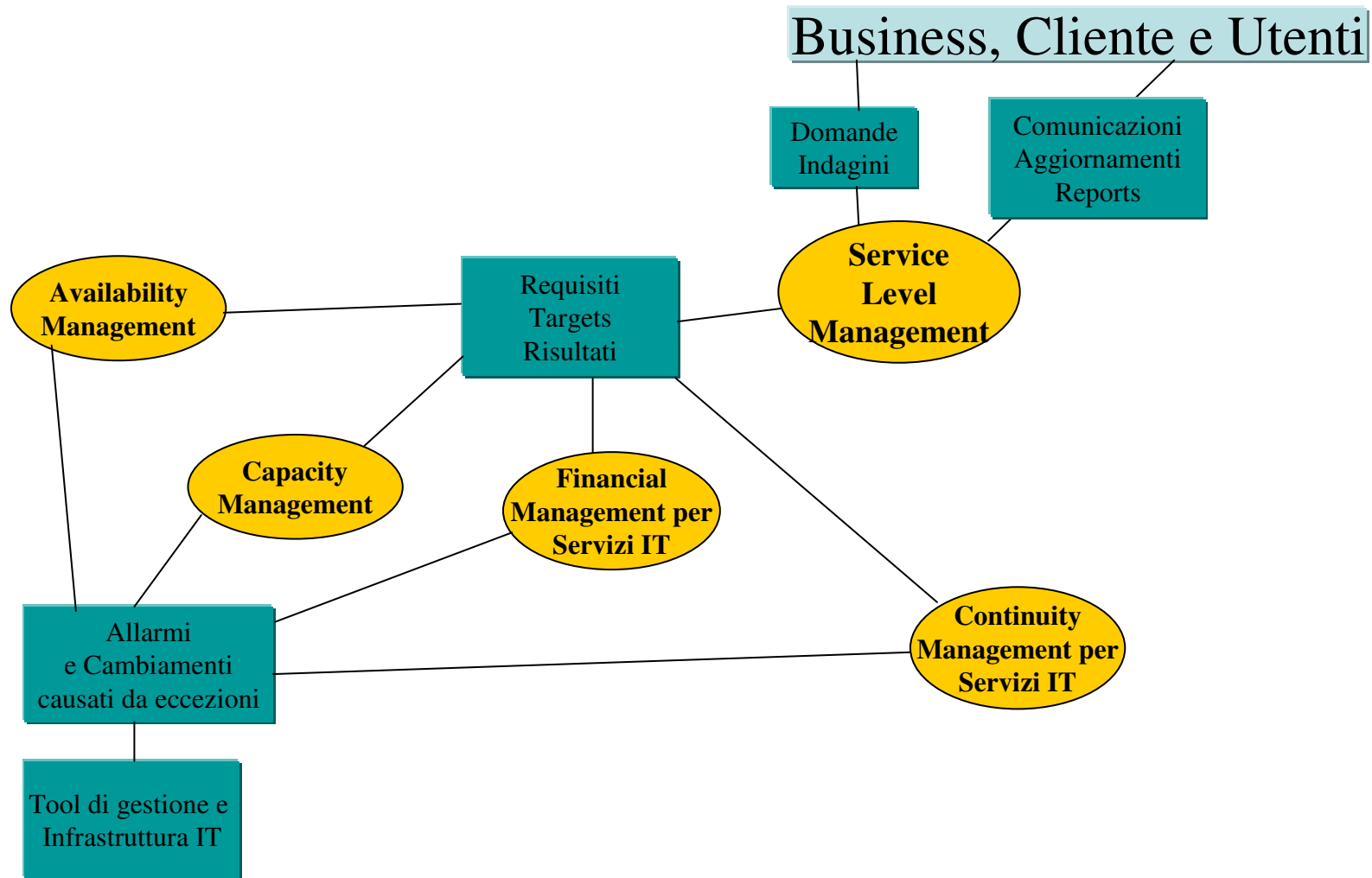
- Incremento della qualità del Servizio data da migliori possibilità di successo dei rilasci e minimo impatto sul business
- Maggiore abilità nel fronteggiare alti livelli di Cambiamento
- Garanzia che hardware e software, rilasciati in ambienti di produzione, siano di qualità certificata, riducendo la possibilità che venga realizzato un cambiamento di software errato o non autorizzato
- Migliori prospettive per il Business e il personale dei Servizi IT



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. **Il Service Delivery**
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Service Delivery: il modello dei processi





INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. **Il Service Level Management**
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni



Obiettivo

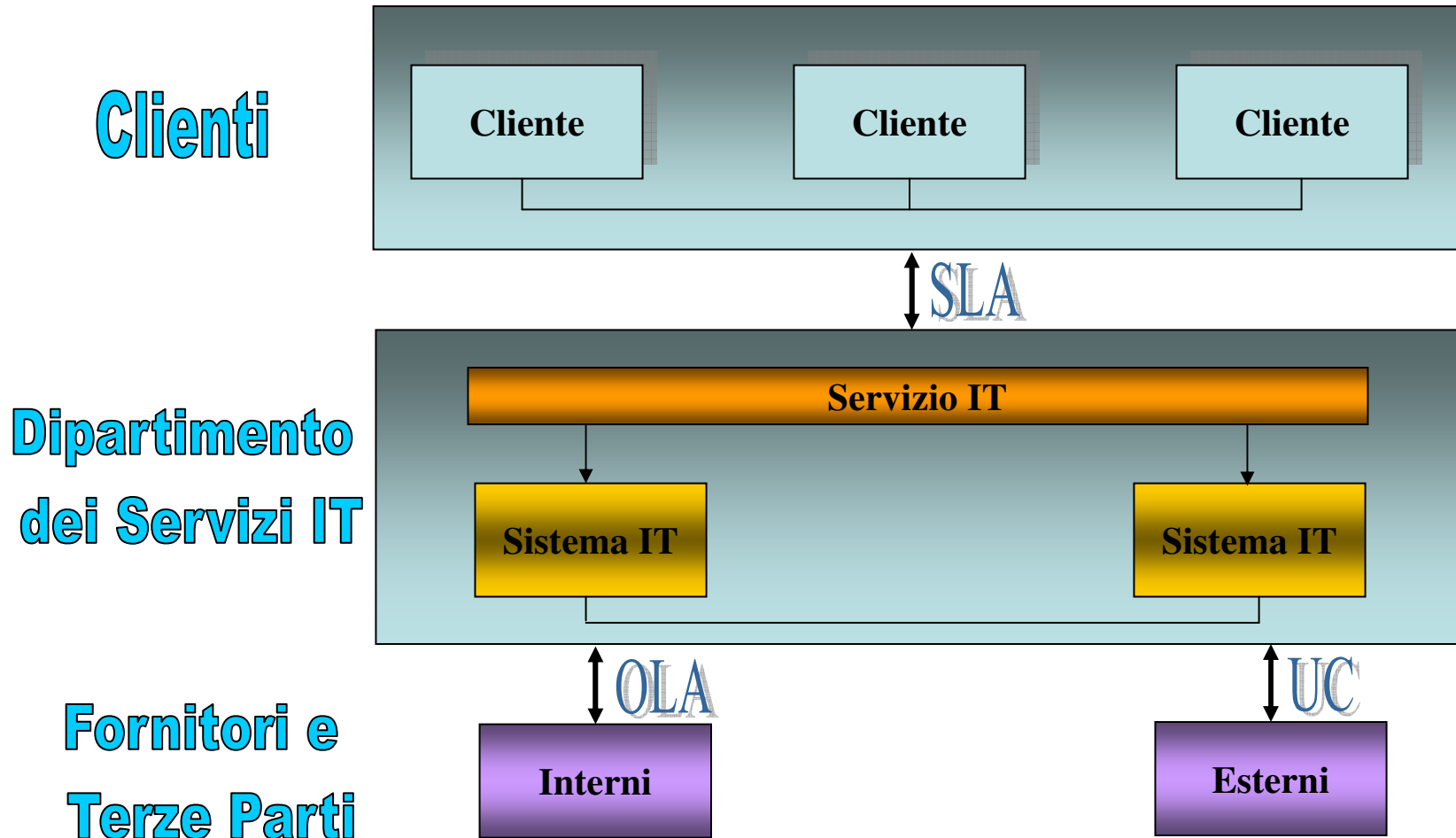
Mantenere e gradualmente migliorare la qualità del Servizio IT allineato al Business, attraverso un costante ciclo di definizione, accordo, monitoraggio, reporting e revisione del raggiungimento del servizio IT e attraverso azioni che spingano all'eliminazione di un livello di servizio inaccettabile.



Documenti

- Catalogo dei Servizi (SC)
- Requisiti del Livello di Servizio (SLR)
- Accordo sul Livello di Servizio (SLA)
- Accordo di Livello Operativo (OLA)
- Contratto “Rafforzatore” (Underpinning Contract – UC)
- Programma di Miglioramento del Servizio ((C)SIP)

Struttura del SLM





Benefici

- L'attuale erogazione del servizio può essere misurato rispetto agli obiettivi
- Permette al Cliente di pesare il servizio in relazione al costo (Value for Money)
- Potenziale riduzione dei costi a lungo termine
- Percorsi concordati per la soluzione dei conflitti
- Minor numero di richieste imprevedibili
- Miglioramento delle relazioni col Cliente



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. **Financial Management**
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni

Slide 2.1

Obiettivo



Fornire una gestione efficiente dei costi delle strutture/infrastrutture IT e delle risorse Finanziarie utilizzate nei Servizi.



Obiettivi

- Identificazione dell'attuale costo dei servizi forniti
- Fornire accurate e vitali informazioni finanziarie al fine di coadiuvare il processo decisionale
- Rendere consapevoli i clienti dell'attuale costo dei servizi (se opportuno)
- Assistere nella valutazione e nella gestione dei Cambiamenti
- Guidare il comportamento del cliente
- Assumere una chiara posizione sulle politiche di pagamento

Slide 2.1

Concetti

- Budget
- Contabilità
- Addebiti
- Elementi di costo
 - Tipi di costo
 - Classificazione dei costi
- Modelli di costo





Benefici

- Aiuta a ridurre i costi di lungo termine
- Migliora la conoscenza nel fissare e gestire un budget
- Fornisce accurate informazioni sui costi per il supporto di investimenti IT
- Guida il comportamento del Cliente e del Fornitore
- Permette la comparazione tra fornitori alternativi del servizio



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. **L'Availability Management**
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni



Obiettivo

Ottimizzare la capacità dell'infrastruttura IT e supportare l'organizzazione nel fornire un efficiente (dal punto di vista dei costi) e prolungato livello di disponibilità che consenta al business di soddisfare i propri obiettivi.



Concetti di Disponibilità

- Disponibilità
 - Affidabilità
 - Manutenibilità
 - Funzionalità
 - Resistenza (capacità di reazione alle avversità)
 - anche attinente alla Capacità di Gestire le Risorse
 - Sicurezza
 - Riservatezza, Integrità, Disponibilità
-



Benefici

- I servizi sono progettati e gestiti per incontrare specifiche richieste di disponibilità del business
- Vengono identificate le mancanze nel livello di disponibilità e vengono prese le dovute azioni correttive
- Viene ridotta la frequenza e la durata dei problemi IT
- I livelli di disponibilità sono misurati per supportare pienamente la Gestione del Livello di Servizio (SLM)



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. **Il Capacity Management**
 5. Il Continuity Management
5. Conclusioni



Obiettivo

Comprendere i requisiti futuri del business (l'erogazione del servizio richiesto), le attività dell'organizzazione (l'erogazione attuale), l'infrastruttura IT (il mezzo della erogazione del servizio), e assicurare che la capacità attuale e futura e gli aspetti richiesti del business siano forniti con costi adeguati.



Obiettivi

- Monitorare le performance e la capacità di erogazione dei servizi IT
 - Guidare le attività verso un efficiente uso delle risorse
 - Capire l'attuale domanda per i Servizi IT e produrre previsioni per i requisiti futuri
 - Guidare la richiesta delle risorse IT
 - Produrre un Piano delle Capacità (Capacity Plan) che preveda le risorse IT necessarie a raggiungere livelli di servizio concordati o proposti
-



Attività

- Gestione della domanda
- Modellazione
 - Analisi dell'andamento (Trend Analysis),
Modellazione Analitica, Modelli per la Simulazione,
Modellazione di Base
- Classificazione delle applicazioni
- Produzione del Capacity Plan



Benefici

- Incremento dell'efficienza e risparmio dei costi risultanti in forniture più economiche di servizi IT
- Eliminazione di “spreco di capacità” non necessarie
- Eliminazione di acquisti di emergenza (panic buying)
- Possibilità di spese differite
- Riduzione dei rischi relativi a problemi di performance
- Previsioni più veritiere e ottimizzate
- Miglioramento della conoscenza di problemi di capacity all'interno del ciclo di sviluppo



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. **Il Continuity Management**
5. Conclusioni



Obiettivo

Supportare la totalità del processo di Gestione della Continuità per assicurare che i servizi IT, sia tecnici che strutturali richiesti, siano ripristinati nel tempo richiesto e concordato.



Obiettivi

- Assicurare la sopravvivenza del business riducendo l'impatto di un disastro o di un problema prioritario
 - Ridurre la vulnerabilità e il rischio del business attraverso un'efficace analisi dei rischi e una gestione del rischio
 - Prevenire la perdita di fiducia del cliente e degli utenti
 - Produrre piani di recupero IT che siano pienamente integrati e che supportino l'intero Piano di Continuità del Business per l'intera organizzazione
-



Benefici

- Gestione del rischio e conseguente riduzione dell'impatto
 - Aderenza alle norme richieste
 - Potenziali minori premi assicurativi
 - Un approccio più focalizzato al business
 - Minor impatto sul business derivante da un incidente
 - Incremento della fiducia del Cliente e maggior credibilità nell'organizzazione
-



INDICE DELLA PRESENTAZIONE :

1. ITIL: Lo standard *de facto*
2. Il framework
3. Il Service Support
 1. Il Service Desk
 2. L'Incident Management
 3. Il Problem Management
 4. Il Configuration Management
 5. Il Change Management
 6. Il Release Management
4. Il Service Delivery
 1. Il Service Level Management
 2. Financial Management
 3. L'Availability Management
 4. Il Capacity Management
 5. Il Continuity Management
5. **Conclusioni**

Slide 2.1



Il percorso formativo

- ITIL Foundation: 2gg. + 1g
- ITIL Practitioner: 3gg + 1g
- ITIL Manager: 5gg + 5gg + 1g + 2gg

Slide 2.1

itSMF Italia



Information Technology Service Management Forum

www.itsmf.it

Slide 2.1



Domande?