

# ITIL V3/2011

## 1. Premessa

Perché siamo qui, chi siamo e prime definizioni

# Perché siamo qui

Voi siete qui per: partecipare ad un  
**Corso ITIL Foundation**

Io sono qui per: partecipare con voi ad un  
**Workshop interattivo su ITIL Foundation**



ITIL FOUNDATION

# Regole da seguire in aula

- ▶ Io cercherò di essere chiaro nelle mie spiegazioni...
- ▶ ...ma se qualcosa non è chiaro, o avete dubbi, o domande  
**mi potete interrompere!**



# Obiettivo

**Acquisire le nozioni di base di ITIL**

**per capire i problemi della gestione di Servizi IT**

**ed imparare ad affrontarli in modo organizzato**



# Conosciamoci

Chi sono e Chi siete

# Chi sono

- ▶ Nome: **Alessandro**
- ▶ Cognome: **DI GIOVANNI**
- ▶ Titolo di Studio: **Ingegneria Informatica**
- ▶ Professione: **Libero Professionista dal 2005**
- ▶ Attività svolte: **svariate nell'ambito IT**
  - ▶ Analisi, progettazione e sviluppo Software
  - ▶ Realizzazione Siti Web
  - ▶ Project Management
  - ▶ Formazione
- ▶ E-mail: [a.digiovanni@gmail.com](mailto:a.digiovanni@gmail.com)
- ▶ Sito web: [www.ingaledg.it](http://www.ingaledg.it)

# Chi siete?

- ▶ Nome
  - ▶ Conoscenze ed esperienze
  - ▶ Conoscenze di gestione IT
  - ▶ Conoscenze ITIL
  - ▶ E con l'inglese come ve la cavate?
- 
- ▶ **Ma soprattutto: quali sono le vostre aspettative?**



# Un po' di definizioni

IT, ITSM, ...

# Cosa è l'IT

- ▶ **IT = *Information Technology***
- ▶ *Anche nota come*  
**ICT = *Information and Communication Technology***
- ▶ La mia definizione è:

*"Tutto quello che ruota attorno alla scienza informatica,  
elettronica e delle telecomunicazioni"*

Cosa è l'IT

## IT: definizione di Wikipedia (1)

Ci sono 3 punti nella definizione di Wikipedia che mi piacciono:

"[...]

*l'insieme dei **metodi** e delle **tecnologie***

*che realizzano*

*i **sistemi di trasmissione, ricezione ed elaborazione** di informazioni*

*(tecnologie digitali comprese).*

"[...]"

Cosa è l'IT

## IT: definizione di Wikipedia (2)

"[...]

*un **ambito di studio** che si occupa dell'archiviazione, dell'elaborazione o trasformazione e della rappresentazione delle informazioni con l'aiuto del computer e delle tecnologie a esso connesse.*

*Rientrano in quest'ambito lo **studio**, la **progettazione**, lo **sviluppo**, la **realizzazione**, il supporto e la gestione dei sistemi informativi e di telecomunicazione computerizzati, anche con attenzione alle applicazioni software e ai componenti hardware che le ospitano."*

Cosa è l'IT

## IT: definizione di Wikipedia (3)

*"**l'uso della tecnologia** nella gestione e  
nel trattamento dell'informazione,  
specie nelle grandi organizzazioni. [...]"*

Cosa è l'IT

# IT nell'uso comune

- ▶ Significato diverso a seconda del contesto:
  1. **Organizzazione** / Ente (con le proprie risorse e capacità)  
(Unità interna, dipartimenti o funzioni dell'azienda)
  2. **Componente** di sistemi e processi  
(PC, software, reti, ...)
  3. **Servizio**  
(Hosting, connettività, infrastrutture pacchettizzate, ...)
  4. **Asset**  
(risorse e capacità che forniscono una serie di benefici a chi li possiede)

Vediamo in dettaglio...

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

# 1. IT come Organizzazione

- ▶ L'organizzazione IT è solitamente un

## IT Service Provider

(organizzazione che fornisce Servizi IT ai Clienti)

### DEFINIZIONI:

- ▶ (in generale)  
**chi compra beni o servizi**
- ▶ (nell'IT)  
**chi compra Servizi IT**
- ▶ (in ITIL)  
**Customer = Business**

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

## Tipi di Service Provider (1)

1. Internal Service Provider
2. Shared Services Unit
3. External Service Provider

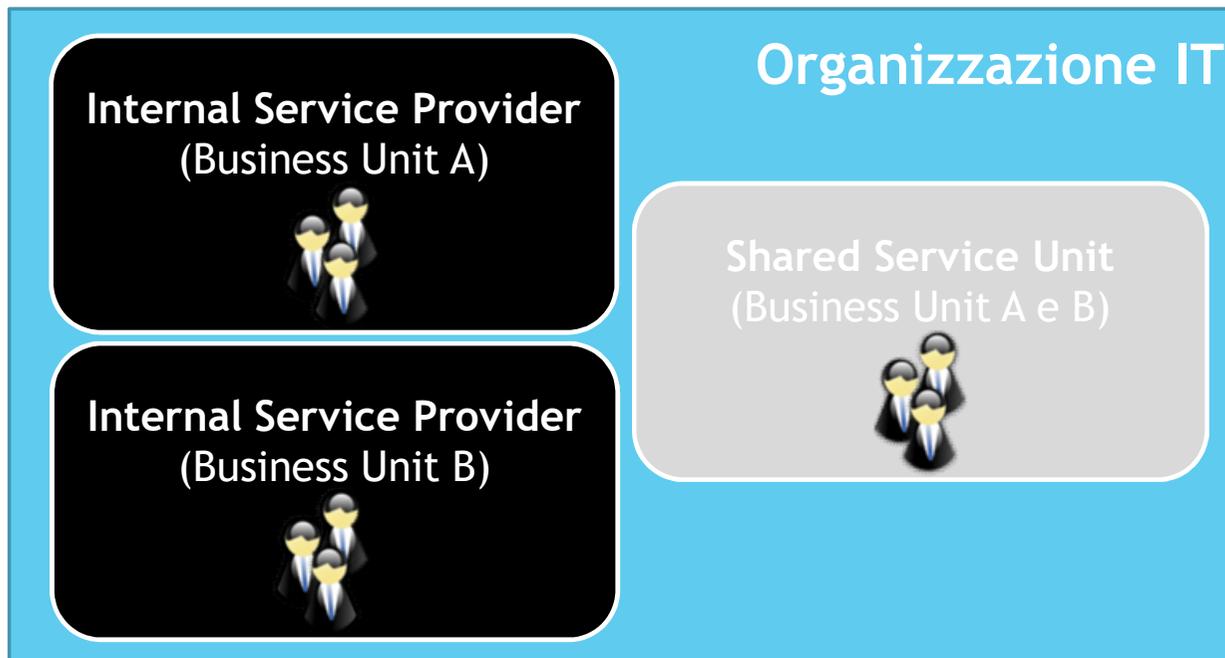


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

## Tipi di Service Provider (2)

### 1. Internal Service Provider

- ▶ Operano all'interno dell'organizzazione per una determinata BU (che ha i suoi specifici clienti)

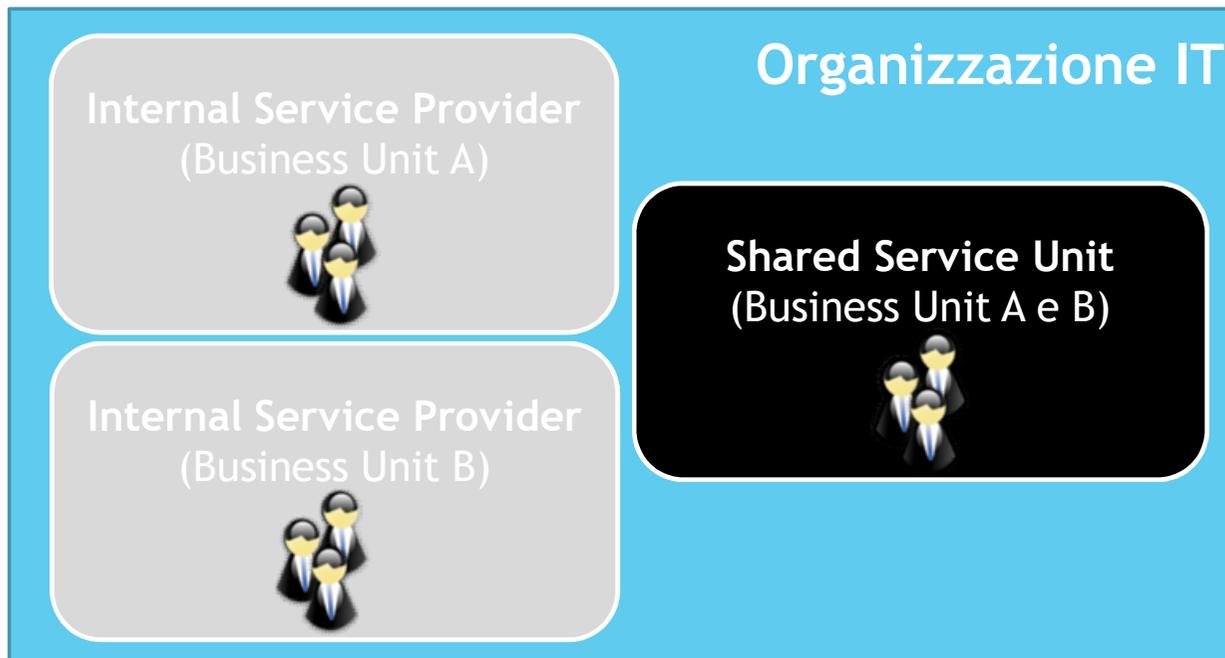


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

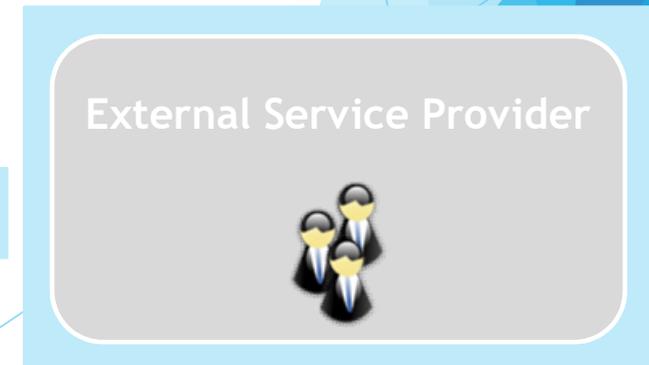
## Tipi di Service Provider (3)

### 2. Shared Services Unit

- ▶ Condivisa tra diverse BU (ciascuna con propri clienti)
- ▶ Permette di condividere costi e rischi



Organizzazione IT  
Organizzazione IT  
Organizzazione IT



Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

## Tipi di Service Provider (4)

### 3. External Service Provider

- ▶ Fa parte di una organizzazione diversa dal Cliente
- ▶ Solitamente lavorano per più organizzazioni e clienti



Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

## 2. IT come Componente

### Componenti IT:

sono i componenti **hardware o software** di cui è dotata un'Organizzazione IT

- ▶ E' il punto di vista tecnologico dell'IT
  
- ▶ Esempi:
  - ▶ Il server di posta
  - ▶ La workstation di lavoro
  - ▶ Il portale intranet
  - ▶ Il Database
  - ▶ ...

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

## 3. IT come Servizio (1)

### Servizio:

Mezzo per fornire **valore** ai **clienti** (stakeholders)

*aiutandoli a raggiungere i **risultati**  
senza dover sostenere **costi** e **rischi**  
connessi all'acquisto del necessario*

«La gente vuole un foro da 4 pollici,  
non un trapano per fare un foro da 4 pollici»

(Prof. T. Levitt, Harvard Business School)

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

## 3. IT come Servizio (2)

### Servizio ≠ Progetto

- ▶ Il **Servizio** = un insieme di funzionalità fornite in un periodo continuato
- ▶ Il **Progetto** = organizzazione di azioni per il perseguimento di uno scopo predefinito in un periodo ben definito nel tempo

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

## 4. IT come Asset

### Asset:

***Bene a supporto del Business***  
*governato da Business Manager*  
*con il supporto dell'IT Manager*

► Gli Asset strategici di una organizzazione IT sono:

1. Capability
2. Resource

cioè

1. Processi
2. Persone
3. Infrastrutture

Saranno illustrati in  
dettaglio nel modulo  
«Service Strategy»

# Cosa è l'ITSM

▶ ITSM = Information Technology Service Management

=

*Gestione dei Servizi*

=

Insieme di **abilità organizzative specialistiche**  
per offrire **valore** ai propri **clienti**  
sotto forma di **servizi**



Cosa è l'ITSM

# Practice di ITSM

► Le Practice (linee guida) derivano da:

## SOURCES (Fonti)

- Standard (es.: ISO)
- Industry Practice (es.: ITIL®, PMBOK®, PRINCE2™)
- Ricerca accademica
- Training & Education
- Esperienze interne

## ENABLERS (Abilitatori)

- Impiegati
- Customer
- Supplier
- Advisor
- Technology

## DRIVERS ("Veicolatori")

- Normatori
- Grandi aziende
- Clienti

## SCENARIOS (Scenari)

- Concorrenza
- Compliance (Aderenza)

ITIL è un **insieme di** (Best) **Practice** per la gestione dei servizi

# Cosa è la Governance

## Governance:

*avere **POLICY** e **PROCEDURE** che vengono applicate*

### ▶ Include:

- ▶ Definizione di **RUOLI** e **RESPONSABILITA'**
- ▶ Misurazione
- ▶ Reportistica

### ▶ **Governance** ≠ **Management**

- ▶ Governance = *avere e applicare policy e procedure per assicurare che siano fatte le cose corrette*
- ▶ Management = *fare le cose nel modo corretto*

# IT Governance e Corporate Governance

## IT Governance:

*POLICY e PROCEDURE applicate in ambito IT*

- ▶ è parte della **Corporate Governance**
  - ▶ un esempio di Corporate Governance è **SOX** (Sarbox o Sarbanes-Oxley [Act])
    - ▶ Legge federale degli Stati Uniti del 2002
    - ▶ Nata per garantire trasparenza delle scritture contabili
    - ▶ Si occupa di indicare i presìdi che le società devono avere per garantire correttezza e completezza dei propri dati finanziari in bilancio
    - ▶ Crea la figura dell'**auditor** di revisione contabile.

IT Governance è un concetto fondamentale in ITIL