

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
- ▶ Sito web: 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

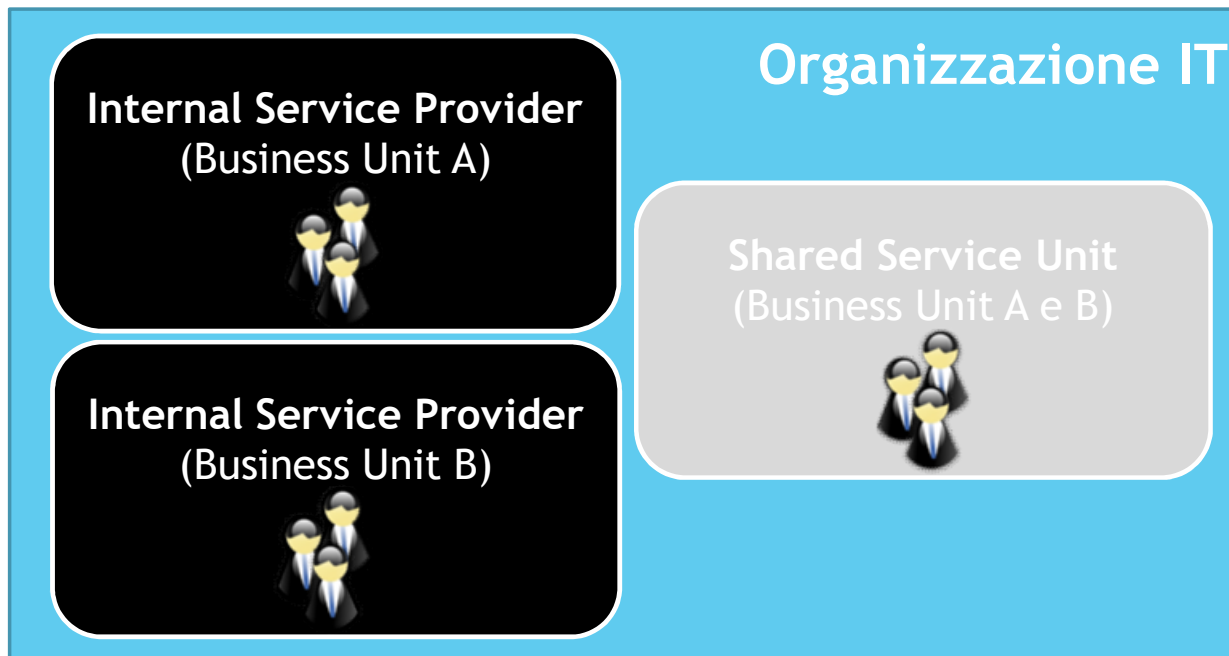


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

Tipi di Service Provider (2)

1. Internal Service Provider

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

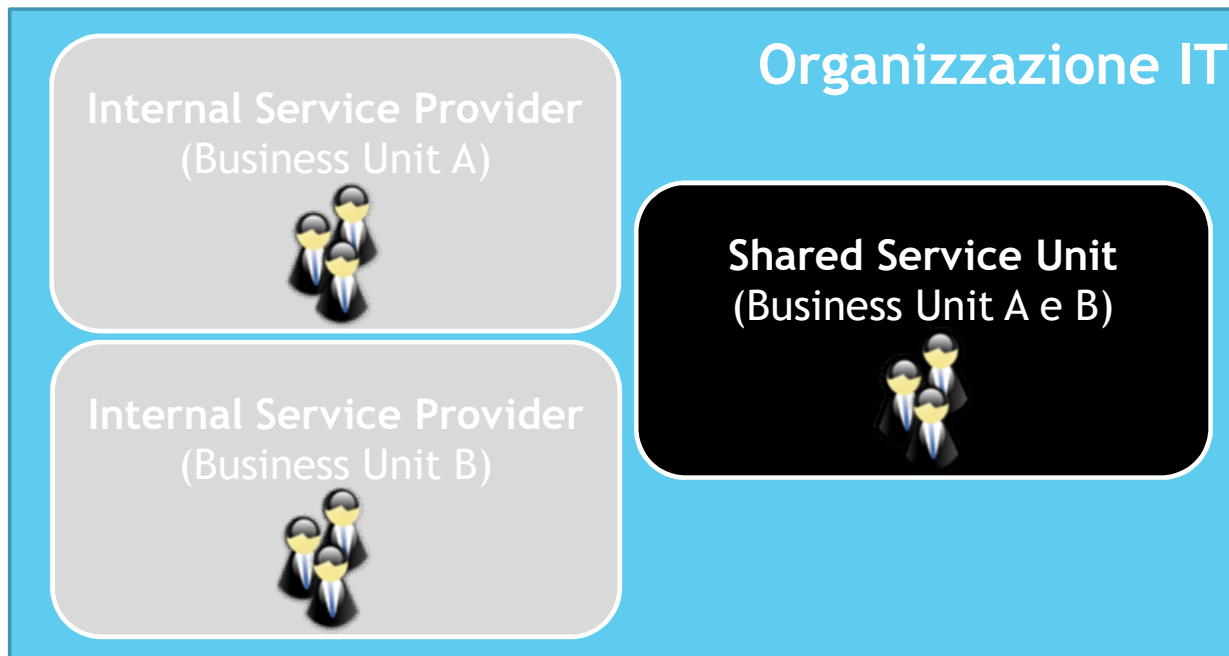


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

Tipi di Service Provider (3)

2. Shared Services Unit

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

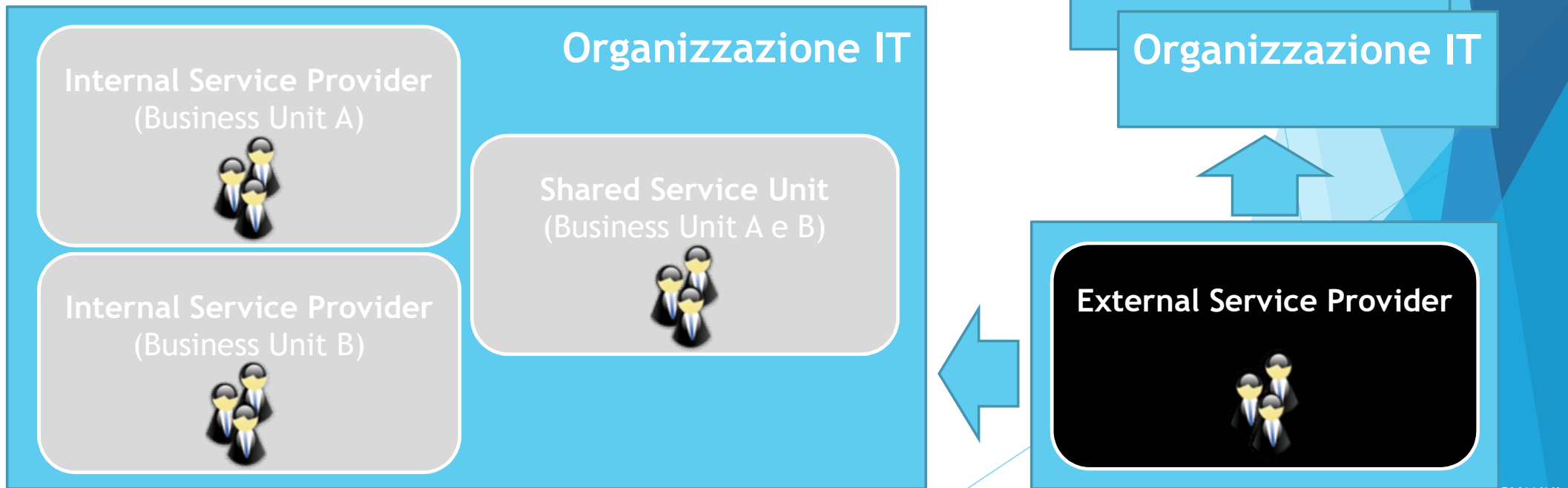


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

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