

ITIL V3/2011

2. Introduzione a ITIL

ITIL, sua storia e altre definizioni...

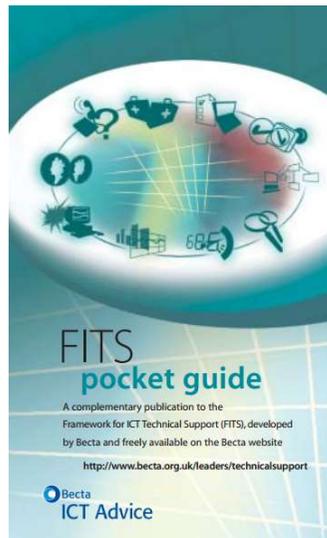
Cosa è ITIL

Information **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary

- ▶ E' un **Framework** di BEST PRACTICE (o Good Practice) per ITSM (indicazioni e linee guida derivate dall'esperienza pratica degli esperti)
- ▶ Consiste in una serie di pubblicazioni...
...che seguono un approccio basato sul **Service LifeCycle**
- ▶ E' un approccio all'ITSM (non è l'unico)

**Aiuta le organizzazioni ad allineare i propri servizi IT
alle proprie necessità di business**

Altri approcci all'ITSM

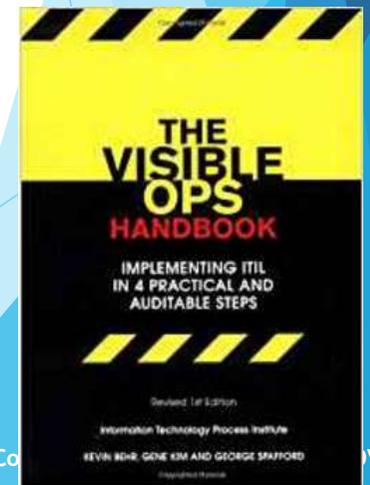


1. The BECTA FITS (Framework for ICT Technical Support)

- ▶ sviluppato dalla British Educational Communications and Technology Agency
- ▶ basato su ITIL (ma è più snello)
- ▶ adottato nelle scuole secondarie e primarie britanniche
- ▶ Vedere [BECTA FITS Pocket Guide](#)

2. The Visible OPS Handbook: Implementing ITIL in 4 Practical and Auditable Steps

- ▶ dichiara di essere basato su ITIL, ma di essere specificatamente focalizzato sul più grande degli elementi di ITIL: "dare valore ai soldi".



Introduzione a ITIL

Primi passi...

Caratteristiche di ITIL

- ▶ Best Practice
 - ▶ È un **modello** da seguire
- ▶ NO proprietario
 - ▶ Viene indicato nei test che «owner» è il Governo Britannico
 - ▶ I diritti sono detenuti da **Axelos**
- ▶ NO standard
- ▶ NO prescrittivo
- ▶ Intangibile
 - ▶ servono **report** che permettano di misurare la bontà dell'applicazione di ITIL

Benefici adottando ITIL

1. Miglioramento della **soddisfazione dei clienti** per i servizi IT ricevuti
2. Miglioramento della **disponibilità dei servizi**,
con conseguente miglioramento dei **profitti** e del **fatturato**
3. **Risparmi finanziari**
(- rilavorazioni e perdite di tempo, migliore gestione e utilizzo delle risorse)
4. Miglioramento del **time to market** per nuovi prodotti e servizi
5. Miglioramento del **processo decisionale**
6. **Ottimizzazione del rischio**
6. **Uso delle Lesson Learned**
7. **ROI (Return of Investment)** misurabile
8. ...

A cosa serve studiare ITIL

1. Per conoscere l'**ESPERANTO IT**
(linguaggio comune usato in ambito IT)
2. Per imparare a gestire tutte le FASI del **Ciclo di Vita dei Servizi IT (= Service LifeCycle)**
3. Per lavorare bene ed essere quindi più competitivi

La certificazione ITIL è stata inserita

- ▶ dal **CIO.com** tra le 12 certificazioni IT fondamentali per fare carriera nel mondo del lavoro
- ▶ dal **Ministero del Lavoro** tra le certificazioni IT più ricercate

<https://www.digital4trade.it/formazione-certificazioni/le-certificazioni-informatiche-piu-consigliate-dal-ministero-dal-lavoro/>

FORMAZIONE

Formazione, ecco le certificazioni IT più cercate, la classifica del Ministero del Lavoro

di Redazione #Digital4Trade

02 Mag 2017

Accordi Acquisizioni
Cloud Computing Data Center
Digital Digital transformation
Finanziamenti Information Technology
Infrastruttura Italia Networking
Partner Personal Computer Server
Sicurezza Informatica Social
Software Strategie UCC Web

Il Ministero del Lavoro consiglia i giovani professionisti sulle **certificazioni** più importanti da conseguire in ambito tecnologia e informatica

Indice degli argomenti

ECDL
PEKIT
Cisco
VMware

ITIL v2 Foundations
Microsoft Office Specialist

In Italia, si sa, trovare lavoro non è un'impresa semplice, soprattutto per i più giovani. Il settore dell'ICT, pur con tutte le difficoltà che ha incontrato in questi anni, non può essere certo trascurato come opzione. Di tutto questo se n'è accorto anche il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, che attraverso il suo portale Cliclavoro.it dedica ampio spazio alle opportunità professionali del mondo informatico. **In particolare concentrandosi su un tema che abbiamo trattato più volte su Digital4Trade: quello della formazione e certificazione**, che riveste un ruolo chiave per la preparazione dei professionisti IT per le organizzazioni IT in evoluzione. Anche perché, a partire dal 28 gennaio 2016, in Italia (primo paese in Europa) i profili professionali per l'ICT sono stati regolamentati. Eppure, evidenzia il Ministero del Lavoro, orientarsi nel vasto panorama dell'ICT è tutt'altro che semplice dal momento che migliaia sono gli attori, enti, associazioni che propongono corsi e **certificazioni** rivolti a studenti, docenti, professionisti, pubblica amministrazione, sanità etc. Tutta questa complicazione può essere ridotta ai minimi termini con il possesso delle certificazioni informatiche. Sul portale ufficiale Cliclavoro.it sono elencate quelle più conosciute e richieste nel mercato del lavoro nazionale

ITIL v2 Foundations

La certificazione ITIL v2 Foundations è rivolta a quanti operano nell'ambito dell'IT Service Management in ambiti semplici o mediamente complessi, e vogliono raggiungere una comprensione di base del framework Itil v2. L'attestato si ottiene dopo aver superato un esame, per sostenerlo è richiesto qualche anno di esperienza nel settore IT. L'esame si basa su un quiz di 40 domande a risposta multipla da ultimare in 60 minuti. Si supera con un punteggio del 65%.
Questi, gli argomenti su cui si basa l'esame:
Gestione dei Servizi IT e dell'**Infrastruttura IT**
Processi di Gestione dei Servizi e le relative interfacce
Processi ITIL e le relazioni fra questi processi
Concetti base di ITIL
Dopo aver ottenuto la certificazione ITIL v2 Foundations, è possibile frequentare un corso di un solo giorno per poi affrontare l'esame ITIL v3 Foundations.

Come si usa ITIL

ITIL è un insieme di Best Practice



Adeguamento al contesto

Il motto di ITIL è:

ADOPTA e ADATTA!

Dove si applica ITIL

ITIL è flessibile



si può applicare in tutte le realtà che gestiscono servizi IT

- ▶ ITIL è adatto alla grande e alla piccola organizzazione (per la piccola c'è ITIL Lite)

**How to Implement a Lite Version
of ITIL® v3**

Malcolm Fry

Independent Executive Advisor to CA, Author and Industry Expert

Un po' di storia

Dagli anni '80 a oggi

Un po' di storia

- ▶ Nato in UK a fine anni '80...
- ▶ ...da CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency)
- ▶ ...inglobato nel 2001 dall'OGC (Office of Government Commerce)
 - ▶ Ha registrato i marchi ITIL e IT Infrastructure Library
 - ▶ Nato nel 2000...
 - ▶ ...acquisito nel 2010 dall'ERG (Efficiency and Reform Group)
 - ▶ Gruppo del Cabinet Office
 - ▶ Chiuso nel 2011
- ▶ Ora è un marchio registrato di **AXELOS Limited**
- ▶ IBM rivendica che i suoi **Yellow Books** (4 volumi: A Management System for the Information Business) ne siano stati un precursore

plc inglese
(Public Limited Company)
con sede a Londra.

Join venture nata nel 2014
tra **Governo inglese** e **Capita**
per sviluppare, gestire e rendere operative
best practice ufficialmente di proprietà
dell'OGC.

Un po' di storia ITIL V1

- ▶ 1989-1995: **ITIL V1**
 - ▶ Si chiamava **GITM**
(Government Information Technology Infrastructure Method)
 - ▶ Usato solo in Inghilterra e Olanda
 - ▶ 31 volumi

Un po' di storia ITIL V2

- ▶ **Apr 2001: ITIL V2**
 - ▶ standard de facto dell'ITSM
 - ▶ 2 libri (*Service Support e Service Delivery*)

Un po' di storia ITIL V3

▶ Giu 2007: ITIL V3 (o semplicemente ITIL)

- ▶ si allinea a standard di qualità e controllo dei servizi IT espressi da ISO/IEC 20000 e COBIT
- ▶ 5 libri
- ▶ Aggiornata nel 2011
 - ▶ Per fornire maggiore chiarezza sui concetti
 - ▶ Introduce concetti di Agile Development

= Control Objectives for Information and related Technology

- Nato nel 1992 dall'ISACA e ITGI
- Framework (modello) per la gestione ICT (aiuta le organizzazioni a gestire i rischi IT e ad assicurare che i processi IT siano coerenti con le necessità di business).
- Pubblico
- Ora è alla 4° versione
- Scaricabile gratuitamente

Un po' di storia → ITIL V3

ISO

International Organization for Standardization

- ▶ NO acronimo → dal greco «isos» = uguale
- ▶ E' la più importante organizzazione mondiale (non governativa) per la definizione di norme tecniche
- ▶ Norme ISO numerate come **ISO nnnn:yyyy - titolo**

Un po' di storia → ITIL V3 → ISO
ISO/IEC 20000:2005 (1)

- ▶ Sviluppata congiuntamente da ISO e IEC (*International Electrotechnical Commission*)
- ▶ Evoluzione del **BS 15000** (British Standards)
- ▶ Primo standard internazionale per la **Gestione dei Servizi Informatici**
- ▶ = ISO 9001 + ITIL v.2
- ▶ Obiettivo: **contenere costi**
 +
 massimizzare qualità
 (dei servizi erogati)

Un po' di storia → ITIL V3 → ISO
ISO/IEC 20000:2005 (2)

▶ Struttura:

1. **ISO 20000-1 → Specification**

Lista di controlli a cui una organizzazione deve (“**shall/must**”) essere aderente per fornire dei servizi di gestione ad una **qualità accettabile** per i suoi clienti e potersi certificare

2. **ISO 20000-2 → Code of practice**

Descrive le best practice per i processi di gestione dei servizi IT presentati nell'ISO 20000 -1 che dovrebbero (“**should**”) essere messi in pratica dalle organizzazioni. Comprende medesime sezioni della 'parte 1' ad eccezione dei requisiti per un sistema di gestione in quanto nessun requisito viene imposto dalla 'parte 2'.

Un po' di storia

ITIL V2 vs ITIL V3

ITIL V2	ITIL V3
2 libri	5 libri core
<p>Incentrato sul COME:</p> <ul style="list-style-type: none">• Come progetto availability, capacity e continuity dei servizi?• Come rispondo a incident, problem e known errors?	<p>Incentrato sul PERCHE':</p> <ul style="list-style-type: none">• Perché un cliente ha bisogno del mio servizio?• Perché il cliente dovrebbe acquistare il servizio da noi?• Perché fornire un dato livello di availability, capacity e continuity? <p>Rispondere ai perché consente di dirigere al meglio il COME!</p>

Un po' di storia ITIL V4???

- ▶ Rumors interni alla **Axelos** parlano di una possibile v.4, forse denominata **ITIL 2017**
- ▶ Non ci sono conferme ufficiali!

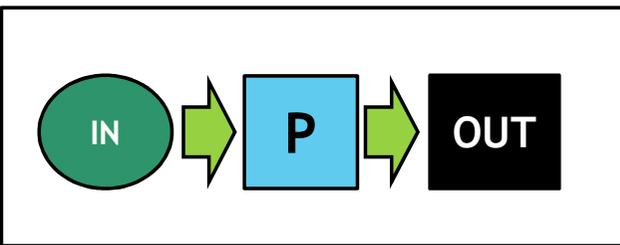
Altre definizioni

Processi, funzioni, ruoli, ...

Processo: Cosa è



Processo: Cosa non è

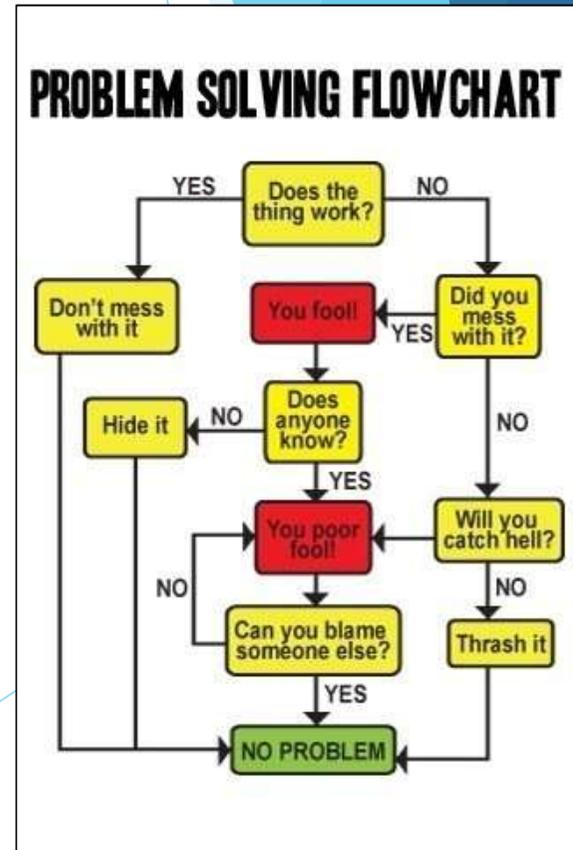


Processo

≠

Flowchart

Il Flowchart è una **rappresentazione del Processo**



Processo: Caratteristiche

1. Misurabile

- ▶ da **responsabili** che misurano **costi**, **qualità** e altre variabili
- ▶ da **professionisti** che si preoccupano di **durata** e **rendimento**

2. Raggiunge risultati specifici

- ▶ Output identificabili e soggetti a contabilità

3. Fornisce valore ai clienti

- ▶ L'output è un risultato utile/soddisfacente per clienti (interni o esterni) o stakeholder

4. Risponde ad un evento specifico

- ▶ Il processo deve essere tracciabile a partire da uno specifico evento

Efficacia di un processo

- ▶ **Efficacia** = *capacità di elaborare gli input per ottenere l'output*
- ▶ Un processo è efficace se può essere:
 1. Ripetuto
 2. Misurato
 3. Controllato
- ▶ Servono **Report** che comprendano:
 - ▶ Analisi
 - ▶ Risultati
 - ▶ Metriche utilizzate

Funzione

*Concetto logico che fa riferimento
a persone e misure automatizzate
che eseguono:*

- a) un processo ben definito*
- b) un'attività o*
- c) una combinazione di processi e attività*

- ▶ E' una unità di un'organizzazione con capacità e risorse
- ▶ Può essere suddivisa in più parti
- ▶ Non è definita in un processo, ma lo esegue

Ruolo

*Set di comportamenti (o azioni collegate)
messi in atto da una *persona*, un *team* o un *gruppo*
in uno specifico contesto*

- ▶ Una persona/team/gruppo può avere più ruoli

Gruppo

*Un certo numero di **persone**
in qualche modo assimilabile
(che effettuano analoghe attività)*

- ▶ E' una **struttura organizzativa formale**
- ▶ Non è necessariamente composto da persone della stessa struttura organizzativa

Team

*Tipologia di gruppo più formale
composto da persone che lavorano insieme
per un **obiettivo comune***

- ▶ Non è necessariamente composto da persone della stessa struttura organizzativa

Department

Struttura organizzativa formale
che svolge una serie di attività
definite su base continuativa

- ▶ Esempio: IT Department
- ▶ Hanno solitamente una struttura gerarchica

Division

Raggruppamento di dipartimenti

- ▶ Hanno solitamente una struttura gerarchica

Ruoli e responsabilità nell'ITSM

Chi prende parte a ITIL

Capacità e Attributi

- ▶ In una organizzazione IT, ogni persona coinvolta in un processo deve possedere determinate **caratteristiche**, a prescindere dal suo ruolo:
 1. Coscienza delle **priorità** di business, degli **obiettivi** e dei **driver** di business
 2. Coscienza del **ruolo** dell'IT nel raggiungimento degli obiettivi di business
 3. **Customer-orientation**
 4. **Competenze** in ambito IT necessarie a soddisfare il cliente
 5. Competenze, conoscenza e informazioni per assolvere al suo ruolo
 6. Conoscenza e abilità nell'usare/adattare le best practice

Process Owner

*Responsabile del processo,
della sua corretta **esecuzione** e
del suo **miglioramento***

Process Owner: Compiti/Responsabilità

1. Documentare e pubblicizzare il processo, le sue modifiche o anche solo le proposte di modifica
 - ▶ Accertandosi che lo staff sia addestrato e conosca il proprio ruolo
2. Comunicare con gli altri livelli di management (Service Level Manager e CSI Manager)
3. Definire **KPI (Key Performance Indicator)** per valutare il processo in termini di:
 - ▶ **Efficacia** (capacità di raggiungere l'obiettivo prefissato)
 - ▶ **Efficienza** (abilità di raggiungere l'obiettivo con le risorse minime indispensabili)
4. Controllare i KPI e agire di conseguenza
5. Migliorare il processo (in termini di efficacia ed efficienza)

Process Manager

*Responsabile (Accountable)
della gestione operativa del processo*

- ▶ Si occupa di pianificare e coordinare le attività di esecuzione, monitoraggio e reporting
- ▶ Può essere la stessa persona che ha il ruolo di Process Owner
- ▶ Un processo può avere più Process Manager

Process Controller

*Responsabile
della qualità dell'esecuzione del processo,
della reportistica durante l'esecuzione e dei risultati*

Service Owner

Responsabile (Accountable) del servizio

- ▶ Analoghi compiti del **Service Manager** (vedi dopo)

Service Manager

*Responsabile (Accountable)
della gestione operativa
dell'intero ciclo di vita di uno o più servizi IT*

Service Manager: Compiti/Responsabilità

1. Rappresenta il Servizio all'interno dell'organizzazione
2. Garantisce leadership
3. Gestisce i **costi** del servizio
4. Garantisce raggiungimento degli **obiettivi**
→ deve essere notificato dei Major Incident
5. Partecipa a riunioni interne di revisione del servizio (change management)
6. Lavora con il CSI Manager per **migliorare il servizio** (ne è responsabile)
7. Partecipa a negoziazioni di:
 - ▶ **SLA** (Service Level Agreement) → livelli di servizio
 - ▶ **OPA** (Operational Level Agreement) → effettiva aderenza alle SLA

Definire Ruoli e Responsabilità: Matrice RACI

▶ Perché l'ITSM abbia successo occorre definire ruoli e responsabilità...

▶ ...con la Matrice dei Ruoli e delle Responsabilità:

RACI

=

Responsible: La/Le persone responsabili dell'esecuzione (chi esegue)

+

Accountable: La persona che deve rendere conto di ogni task (chi decide)

+

Consulted: Le persone da consultare (loro opinioni contano)

+

Informed: Le persone da tenere informate

Matrice RACI: esempio (1)

Activity Description	Roles					
	Sponsor	Project Authority	Project Manager	Team Member 1	Team Member 2	Team Member 3
1	A	I	I	R	I	R
2	I	A	R	I	R	I
3	I	C	A	I	R	I
4	A	I	I	R	I	R

R: Responsible, A: Accountable, C: Consulted, I: Informed

Matrice RACI: esempio (2)

SAMPLE SharePoint RACI Chart

SharePoint Go LIVE Documents	Sharepoint Ops/Engineering	Sharepoint Developer(s)	Project Manager	IT Manager	SP Designer (Consultant)	Support Desk Lead/SMES	SP Architect (Consultant)	HR Director or Biz Rep	Marketing Director or Biz Rep	Other LOB or Department
<i>Business Requirements Document</i>	C	I	A	I	I	I	C	R	R	R
<i>Functional Design Doc</i>	R	C	A	C	I	I	C	I	I	I
<i>Branding Design & Page Layout Plans</i>	I	C	A	I	R	I	C	C	C	I
<i>Communication & Launch Plans</i>	C	I	R,A	R	I		C	C	C	I
<i>Change Management & Control Process</i>	R	C	I	A			C			
<i>Operations & Maintenance Plan</i>	R,A	I	I	C	I	I	C			
<i>Platform Security Doc & Review</i>	R	I	A	I	I		C			
<i>Support Training Material</i>	R		A	I		C	C			
<i>End User Training</i>	C		A	I		R	C	C	C	C

- Responsible for completing that step in the process
- Accountable for ensuring that step is completed
- Consulted prior to the completion of that step
- Informed of the results once that step is completed

Matrice RACI: esempio (3)

ID	TASK	Executive Team	CTO	Product Management	Development	Documentation	Software Test	Release Management	Education Services	Consulting Services	Product Delivery	Managed Client Services	Data Services	Client Care	Project Management	Sales	Product Marketing	Marketing Communications	Beta Program Management	Legal	Finance	Evangelism/Innovation
P02	CTP AND BETA PROGRAMS																					
P02-01	CTP Plan produced with dates			C	C	C	C	R											A			
P02-02	CTP approved	S						AR														
P02-03	Third party product agreements for CTP determined			A											C			C	C			
P02-04	CTP License Agreement determined			C														A	R			
P02-05	CTP site solicitation			C	C				C						C			AR				
P02-06	CTP site selection			C	C		C		C						C			AR				
P02-07	NDAs signed by CTP participants			C														AR	I			
P02-08	CTP Release Notes in Progress published			C	C	AR	C											C				
P02-09	CTP support mechanisms established			C	C													AR				
P02-10	CTP support mechanisms communicated with CTP testers																	AR				
P02-11	CTP training materials produced			R		C		C										A				
P02-12	CTP participant training			R				C										A				
P02-13	CTP training for internal staff, held and recorded			R														A				
P02-14	CTP testing environments (hosted) readied for software				C	C				R	R	R						A				
P02-15	CTP details provided for distribution (FTP, etc.)				R		C											A				
P02-16	CTP product license keys produced, if needed			C	C	C	C											R	A			
P02-17	CTP product license keys given to customer								R									A				
P02-18	CTP feedback incorporated			R	R	R	R								C			A				
P02-20	Beta Plan Produced with dates			C	C	C	C	R					C					A				
P02-21	Beta Plan Approved	S						AR														
P02-22	Third party product agreements for Beta determined			AR											C			C	C			
P02-23	Beta License Agreement determined			C														A	R			
P02-24	Beta site solicitation			C	C				C						C			AR				
P02-25	Beta site selection			C	C		C		C						C			AR				
P02-26	NDAs signed by Beta participants			C														AR	I			
P02-27	Beta release notes published			C	C	AR	C	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	C			
P02-28	Beta documentation/checklists completed			C	C	C	C											AR				
P02-29	Beta support mechanisms established			C	C											R		A				
P02-30	Beta support escalation points established			C	C	C	C				I			R				A				
P02-31	Beta support mechanisms communicated to beta testers												C					AR				
P02-32	Beta training materials produced			R		C		C										A				
P02-33	Beta participant training			R				C										A				
P02-34	Beta training for internal staff, held and recorded			R														A				
P02-35	Beta testing environments (hosted) readied for software				C	C				R	R	R						A				
P02-36	Beta details provided for distribution (FTP, etc.)				R		C											A				
P02-37	Beta product license keys produced			C	C	C	C											R	A			
P02-38	Beta product license keys given to customer								R									A				
P02-39	Beta feedback incorporated			R	R	R	R								C			A				

Matrice RACI: Come e Quando

- ▶ Per ogni riga:
 - ▶ una sola A
 - ▶ almeno una R
- ▶ Occorre assegnare i ruoli in anticipo

Matrice RACI: alternative

▶ RACI-VS

- ▶ Versione estesa della RACI (per organizzazioni complesse), a cui aggiunge:
 - ▶ **Verifier** (chi verifica a posteriori)
 - ▶ **Signatory** (chi approva la decisione del Verifier)

▶ ARCSI-V

- ▶ **Accountable**: owner
- ▶ **Responsible**: manager
- ▶ **Consulted**: chi può essere consultato
- ▶ **Sourcing**: terze parti coinvolte
- ▶ **Informed**: chi deve essere informato
- ▶ **Verify**: chi verifica

▶ ...

Entriamo nel vivo

Iniziamo a parlare ITILese

Composizione ITIL v.3 (1)

5 libri (= processi base del **Service LifeCycle**)

1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement

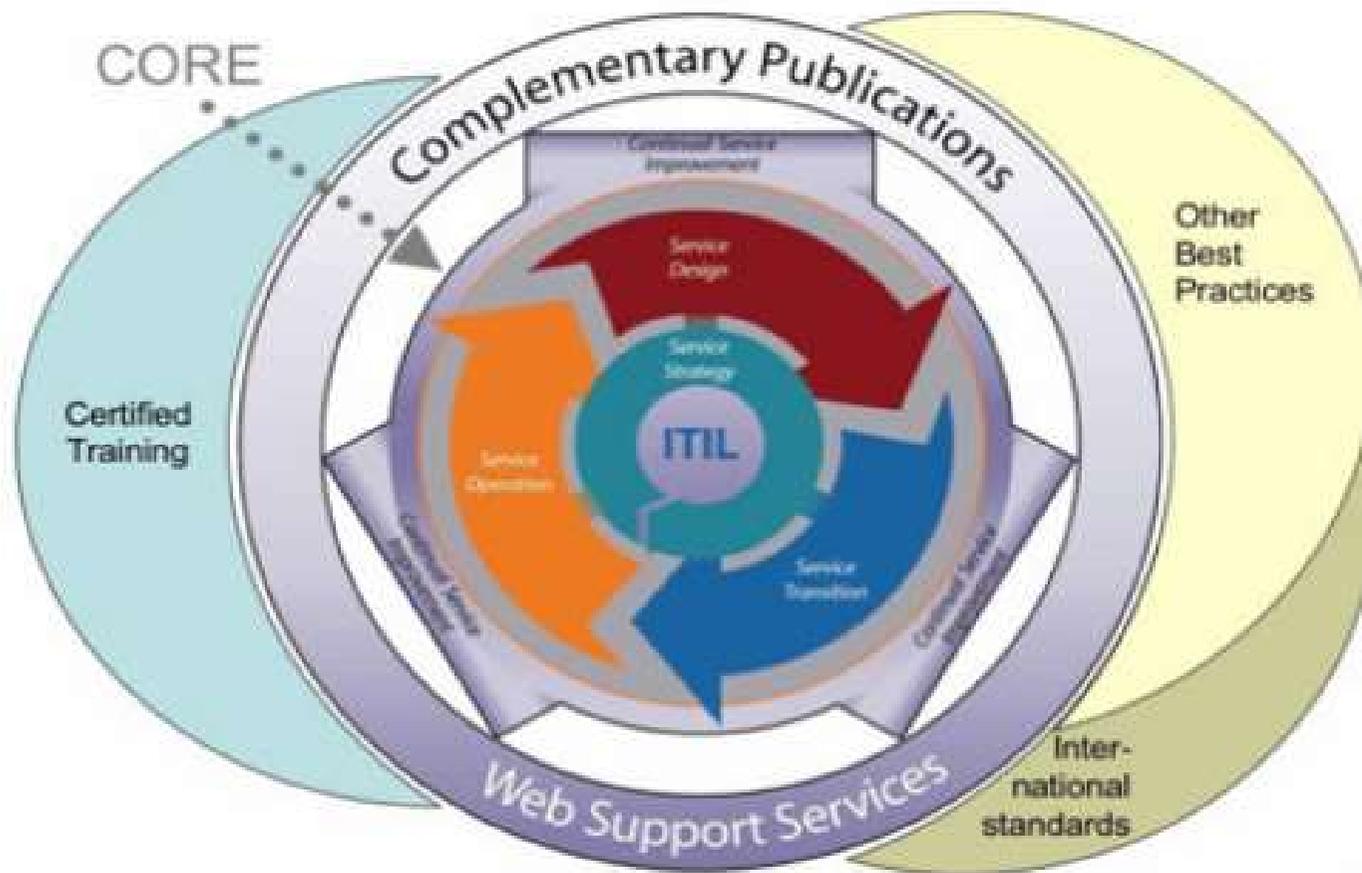
ITIL Core Book

+
Pubblicazioni complementari

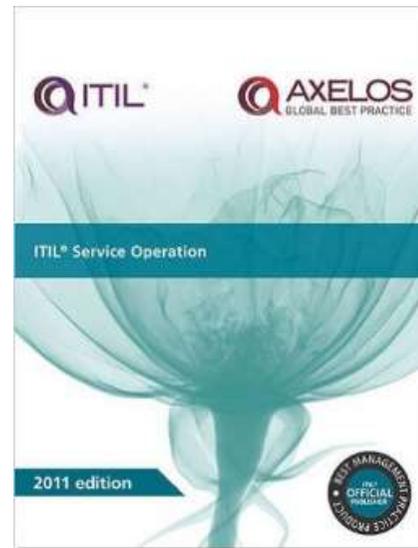
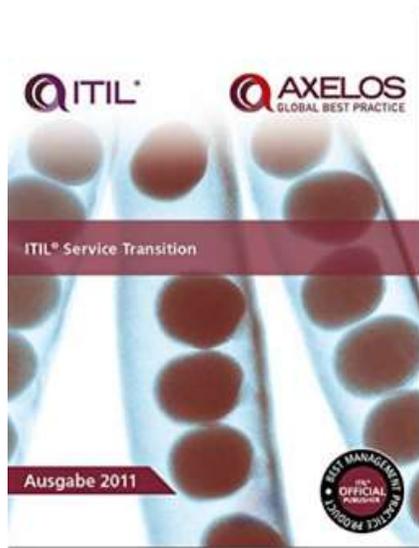
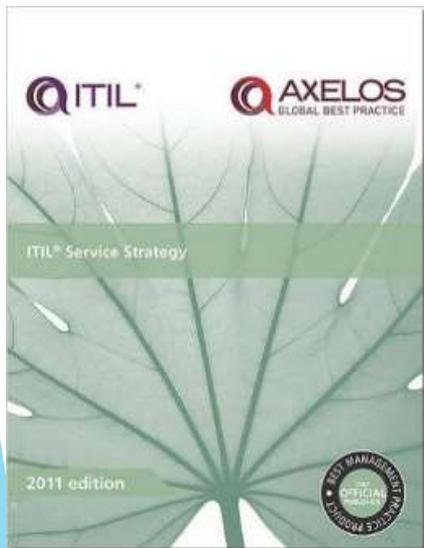
- ▶ *Official Introduction* → visione d'insieme dei 5 libri
- ▶ **ITIL Live** (Web Support Services)
- ▶ ...

**Complementary
Publications**

Composizione ITIL v.3 (2)



1 5 core book



Service Strategy

Service Design

Service Transition

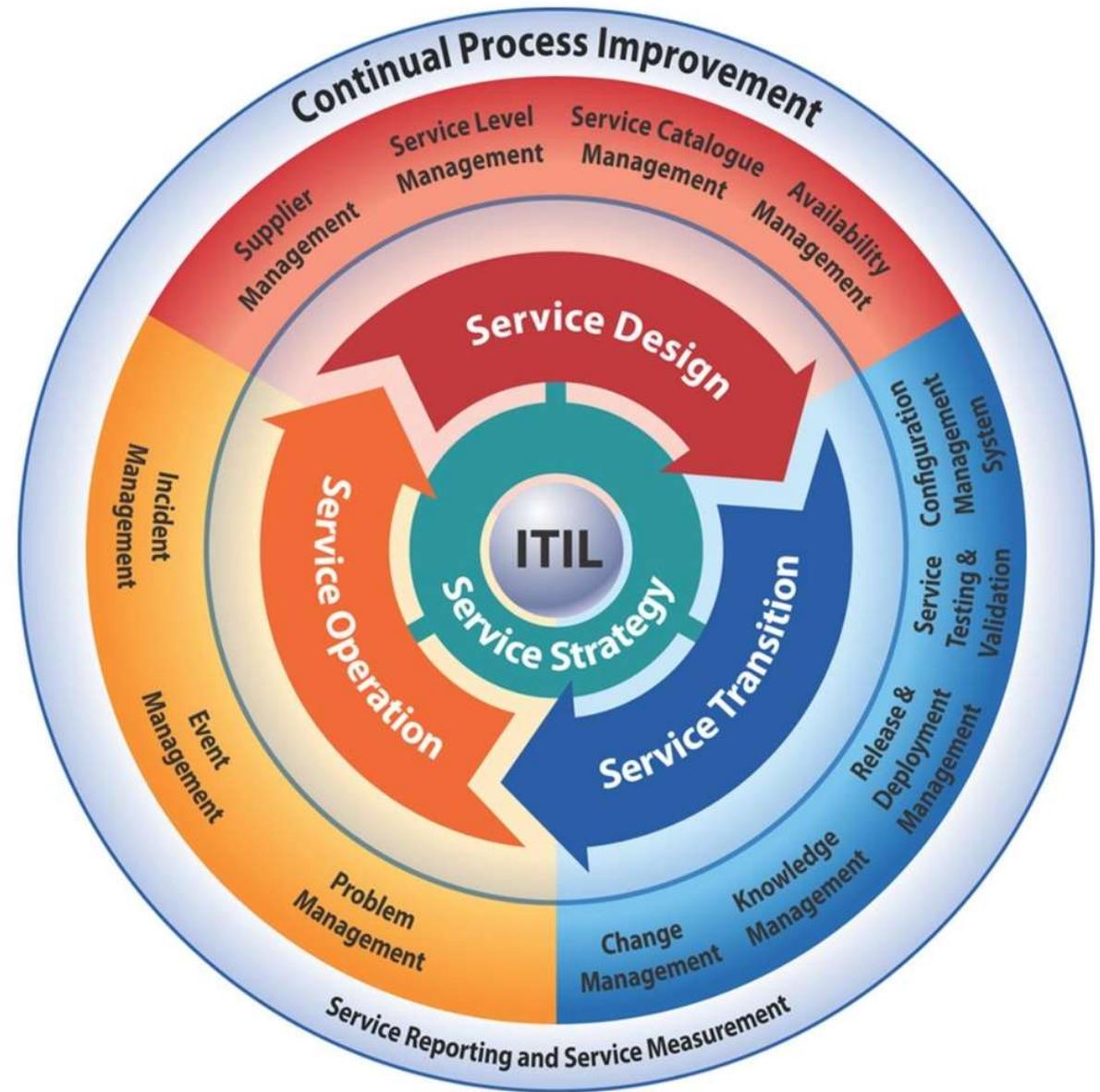
Service Operation

Continual Service Improvement

LIBRERIA ITIL v.3

I 5 libri rappresentano
le 5 FASI
del Service LifeCycle

Ogni fase ha specifici processi

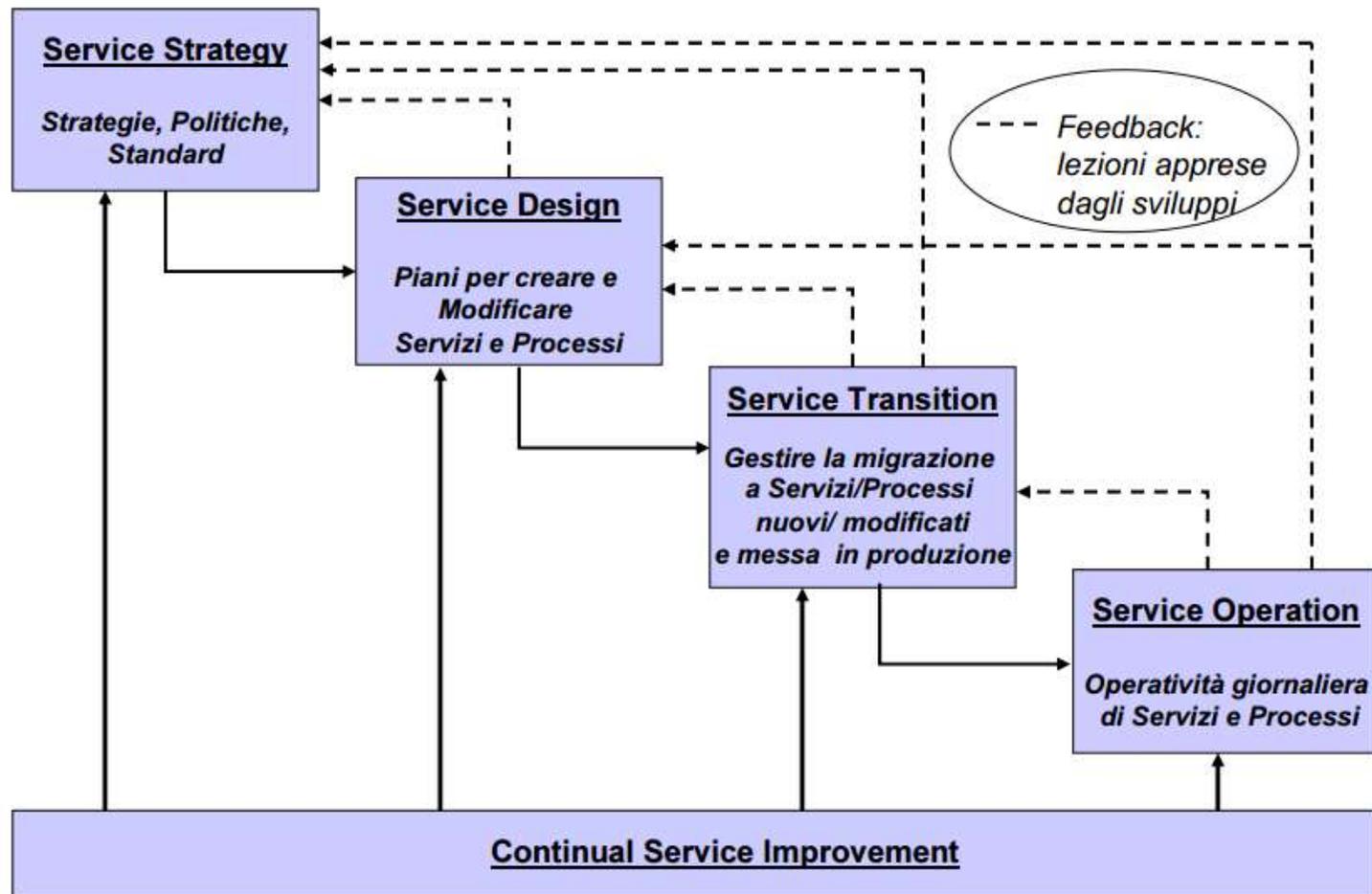


Fasi del Service Lifecycle

1. **Service Strategy:** prevedere e concettualizzare i servizi che aiutano a raggiungere gli obiettivi strategici di business
2. **Service Design:** disegnare i servizi
tenendo presenti (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
3. **Service Transition:** portare i servizi in ambiente di produzione
4. **Service Operation:** gestire i servizi nel quotidiano per assicurarsi che siano raggiunte (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
5. **Continual Service Improvement:** valutare i servizi in produzione e migliorarli

Fasi del Service Lifecycle - Interazioni

Le fasi interagiscono fra loro accompagnando il ciclo di vita del servizio con feedback ad ogni livello



Fasi del Service Lifecycle

Service Example: Aprire un ristorante

1. **Service Strategy:** prevedere e concettualizzare i servizi che aiutano a raggiungere gli obiettivi strategici di business
2. **Service Design:** disegnare i servizi
tenendo presenti (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
3. **Service Transition:** portare i servizi in ambiente di produzione
4. **Service Operation:** gestire i servizi nel quotidiano per assicurarsi che siano raggiunte (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
5. **Continual Service Improvement:** valutare i servizi in produzione e migliorarli

Voglio servire un buon pasto ai miei clienti

Scelgo il menù da proporre

Cucino

Servo il pasto ai miei clienti

Analizzo il mio lavoro e lo miglioro

Fasi del Service Lifecycle

Service Example: Costruirsi una casa

1. **Service Strategy:** prevedere e concettualizzare i servizi che aiutano a raggiungere gli obiettivi strategici di business
2. **Service Design:** disegnare i servizi
tenendo presenti (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
3. **Service Transition:** portare i servizi in ambiente di produzione
4. **Service Operation:** gestire i servizi nel quotidiano per assicurarsi che siano raggiunte (per il cliente) **Utility** e **Warranty**
5. **Continual Service Improvement:** valutare i servizi in produzione e migliorarli

Voglio costruire una casa

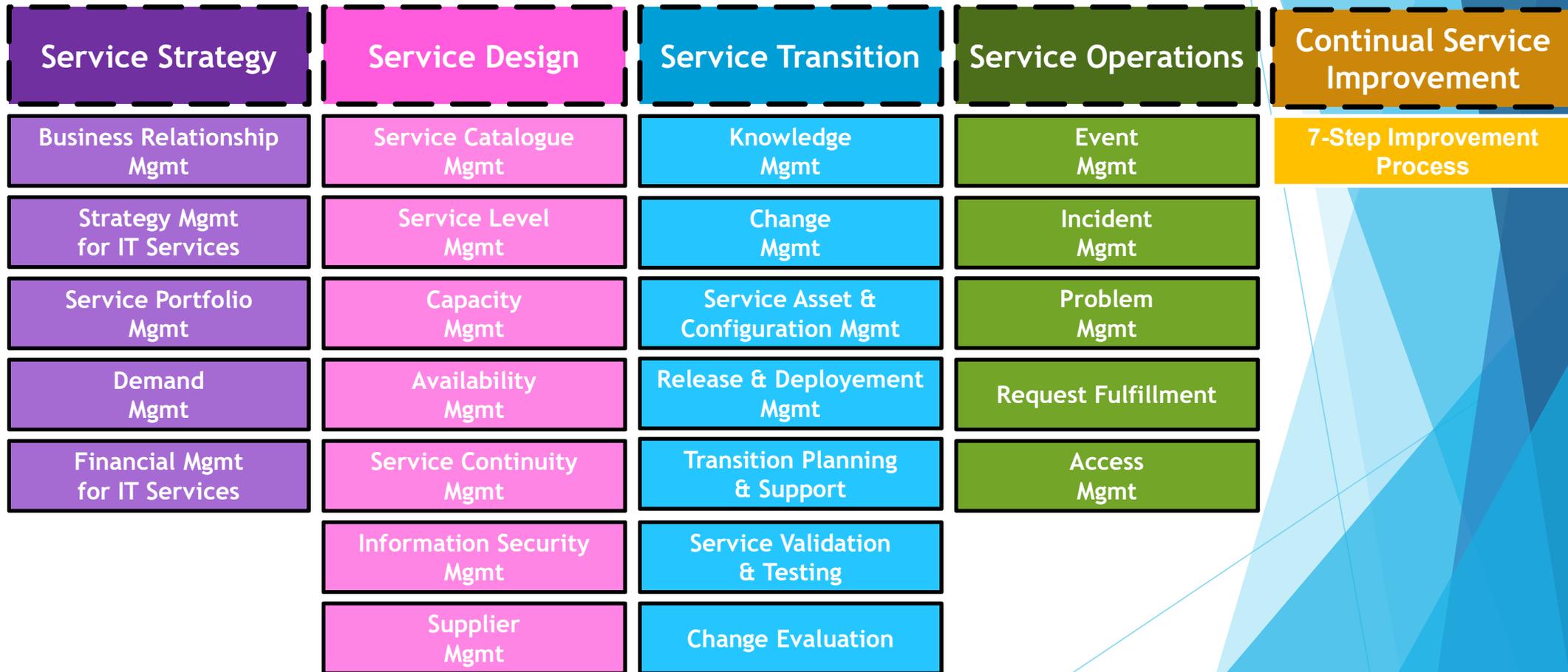
Disegno la piantina

Gestisco il progetto

Vivo nella casa

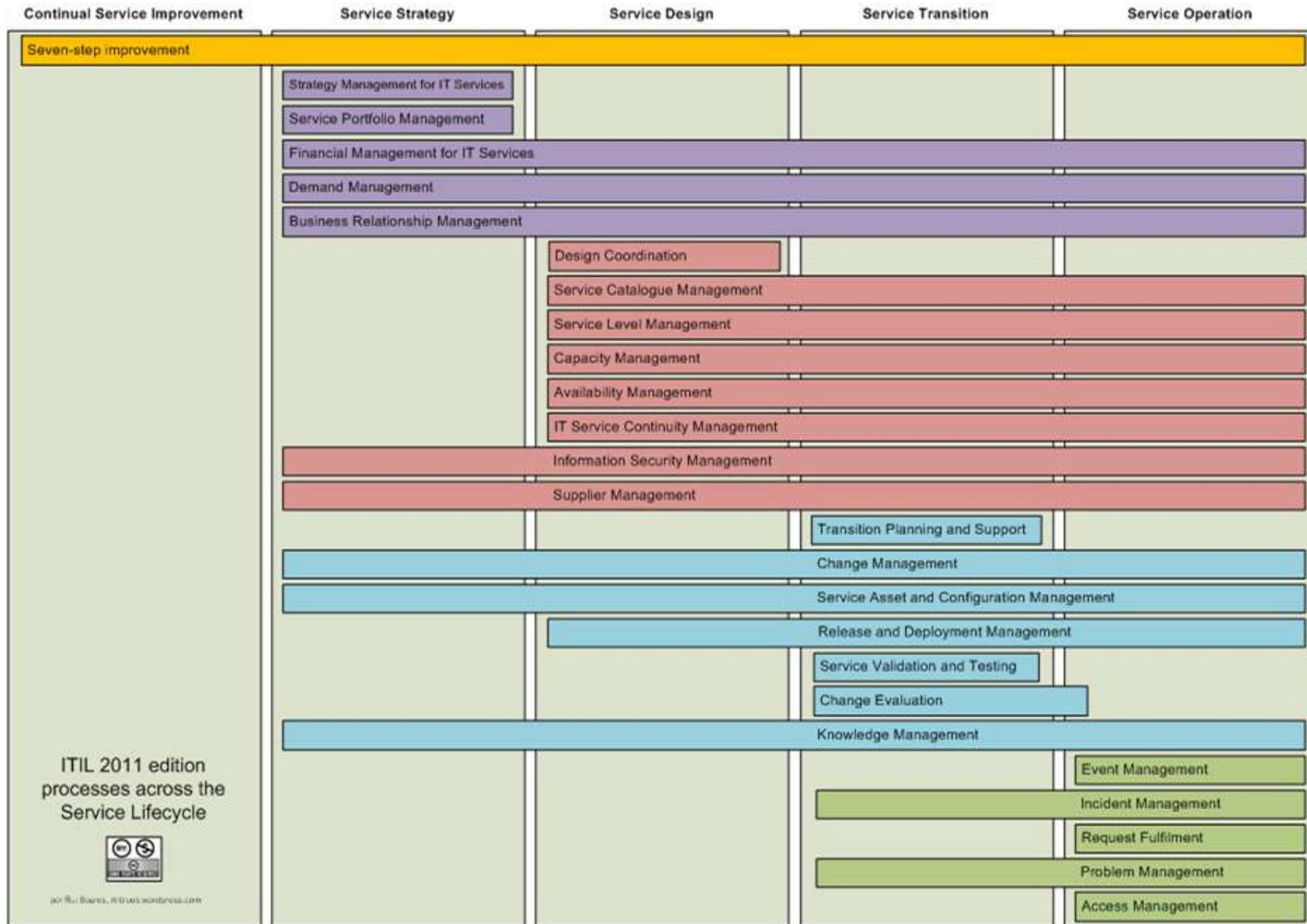
Compro nuovi mobili

Fasi e Processi di ITIL V3/2011



5 FASI e 25 PROCESSI in totale

Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



Livelli decisionali

- ▶ In un'organizzazione si identificano 3 livelli decisionali:
 1. Strategico: a lungo termine
 2. Tattico: a medio termine
 3. Operativo: a breve termine

- ▶ Livelli utili per il «**decision making**»

Livelli decisionali

