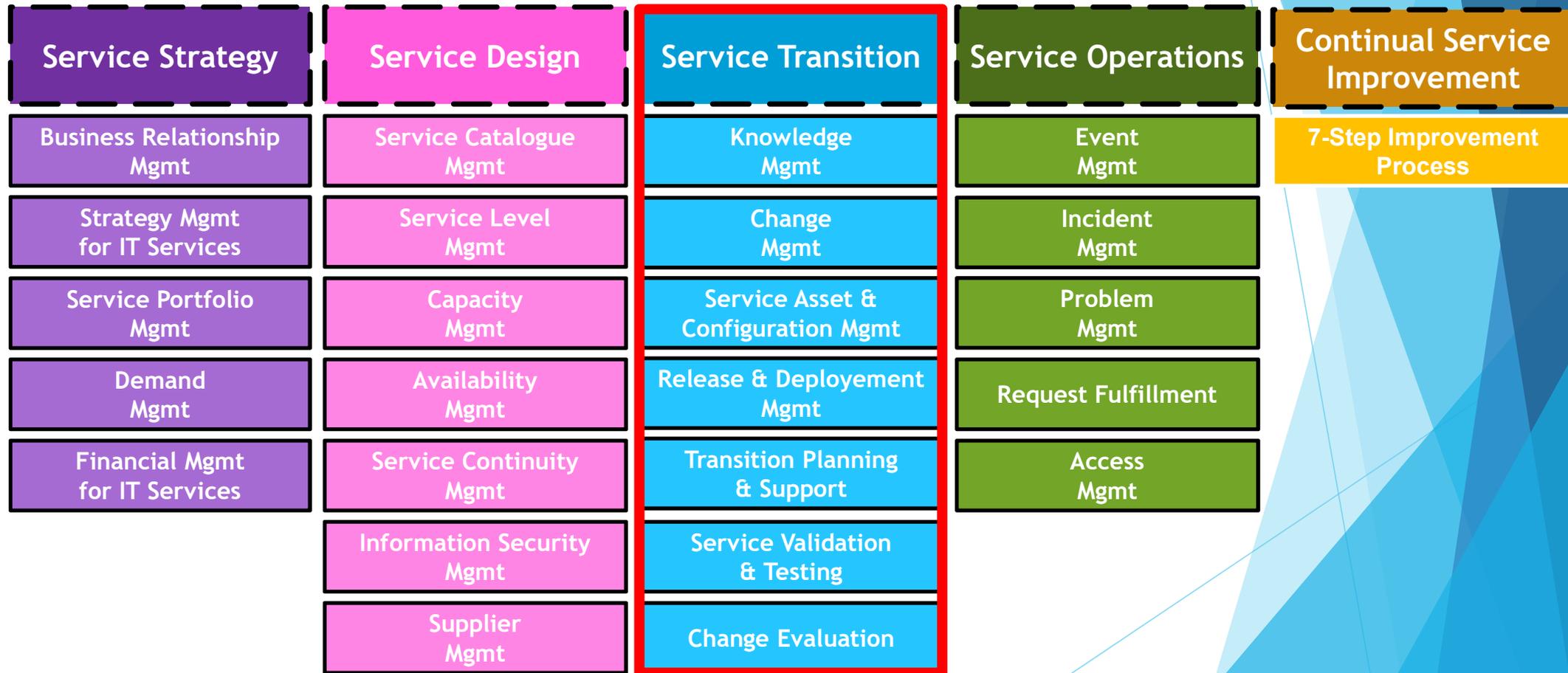


# ITIL V3/2011

## 6. Fase 3: Service Transition (ST)

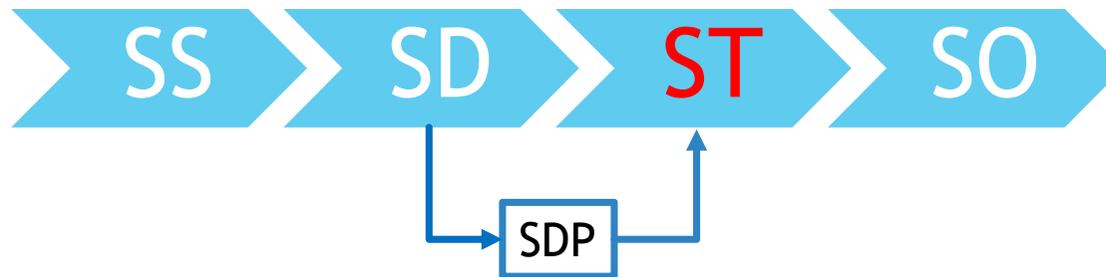
Portare i servizi in operatività

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# ST: Utilità

- ▶ Fornire una **guida** su come i requisiti di SS (codificati nella SD) possono essere realizzati in SO



I Service Design Packages (SDP) che arrivano alla fase di ST sono solo quelli relativi ai servizi nuovi o modificati che sono stati **approvati**

# ST: Scopo

Portare i servizi (nuovi o modificati) nell'ambiente di produzione:

- ▶ In modo controllato
- ▶ Trovando prima tutti gli **errori tecnici e funzionali** sui servizi
- ▶ Assicurando **semplicità, efficacia ed efficienza** dei processi di transizione
- ▶ Con un appropriato bilanciamento di:
  - ▶ **Velocità** → Minimizzare i rischi di ritardi
  - ▶ **Costi** → Ottimizzare i costi
  - ▶ **Sicurezza** → Ottenere il massimo grado di sicurezza possibile
  - ▶ Focus sulle aspettative e i requisiti dei clienti

80% degli incident sono causati da change andati male e problemi interni del comparto IT

# ST: Obiettivi

1. Pianificare e gestire le **risorse** necessarie alla migrazione da SD a SO
2. Assicurare un **impatto non previsto** minimo su:
  - ▶ Servizi già in produzione
  - ▶ Organizzazione di supporto ai servizi in produzione (Service Desk)
  - ▶ Operatività attuale
3. Massimizzare il Service Value 😊
4. Aumentare **soddisfazione** di:
  - ▶ Clienti
  - ▶ Utenti
  - ▶ Personale del Service Management
5. Fornire **piani di transizione** chiari e dettagliati

# ST: Miglioramenti per il Service Provider

Il Service Provider, a/ una fase di ST ben fatta, migliora:

1. **Competitività** (in termini di velocità di adattamento alle nuove richieste di business)
2. Gestione del **trasferimento di servizi** da/verso terze parti
3. **% di successi** nell'implementazione dei Change e dei rilasci
4. **Previsione dei Service Level** e della **Warranty** da fornire al cliente
5. Garanzia di ottenere i **livelli di business desiderati**
6. **Pianificazione di risorse** assegnate alla fase di transizione
7. Gestione degli **asset**
  - ▶ identificazione di quelli da dismettere e dei contratti da chiudere
8. Gestione dei **rischi**
  - ▶ Comprensione dei rischi possibili e di come affrontarli

# ST: Tool (Prodotti)

## ▶ ST usa 2 tipi di Tool:

### 1. Tool aziendali

- ▶ Dashboard per i servizi
- ▶ Reporting tool
- ▶ Tool per la gestione dei sistemi, delle reti e dei SW

### 2. Tool specifici per la ST

- ▶ SKMS (Service Knowledge Management System)
- ▶ Collaboration tool (calendari, portale, ...)
- ▶ Data mining
- ▶ Test, Release e Deploy Management Tool

# ST: Attività

## 1. Cambiamenti organizzativi o di stakeholder

- ▶ Sono i cambiamenti che necessariamente l'organizzazione IT dovrà applicare a seguito dell'introduzione di nuovi servizi o di modifica di servizi esistenti.

## 2. Comunicazioni

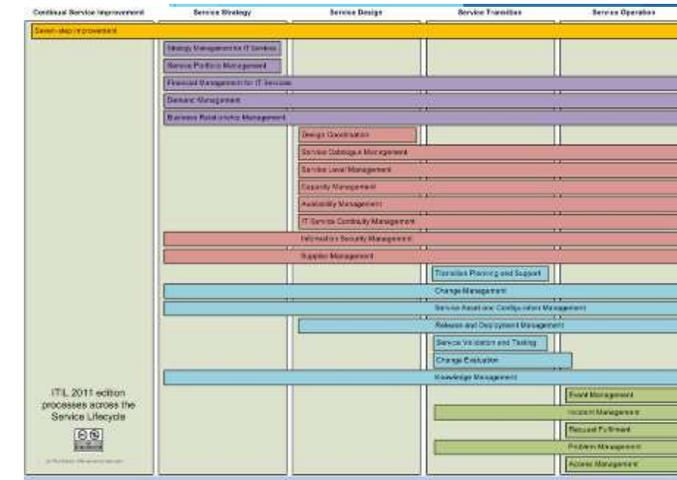
- ▶ Sono necessarie da parte dell'Organizzazione
  - ▶ verso l'interno (es.: il proprio Staff)
  - ▶ verso l'esterno (es.: i Clienti)
- ▶ Sono una debolezza di troppe Organizzazioni

# ST: Processi

1. Knowledge Management
2. Change Management
3. Asset & Configuration Management
4. Release & Deployment Management
5. Transition Planning & Support
6. Service Validation & Testing
7. Evaluation

Usati nel corso di tutto il Lifecycle

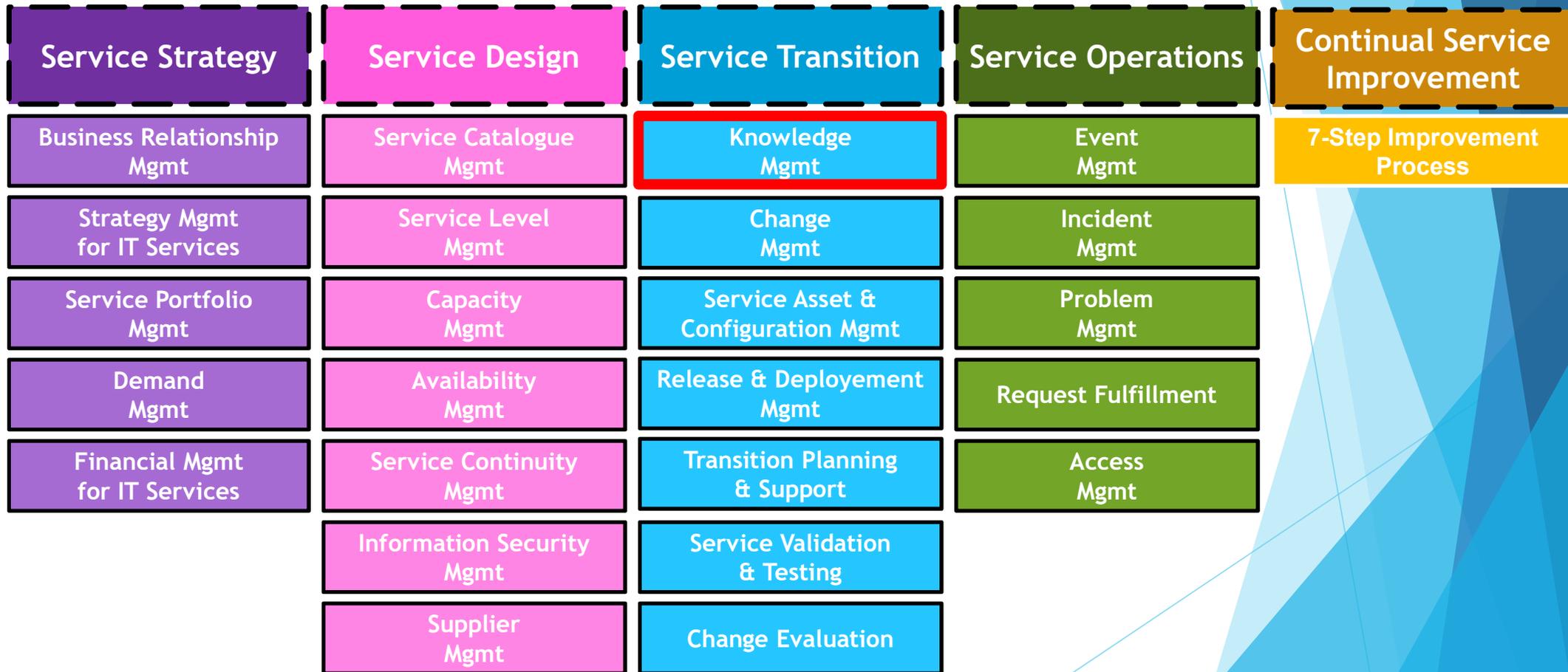
Fuori ambito rispetto all'esame di ITIL Foundation



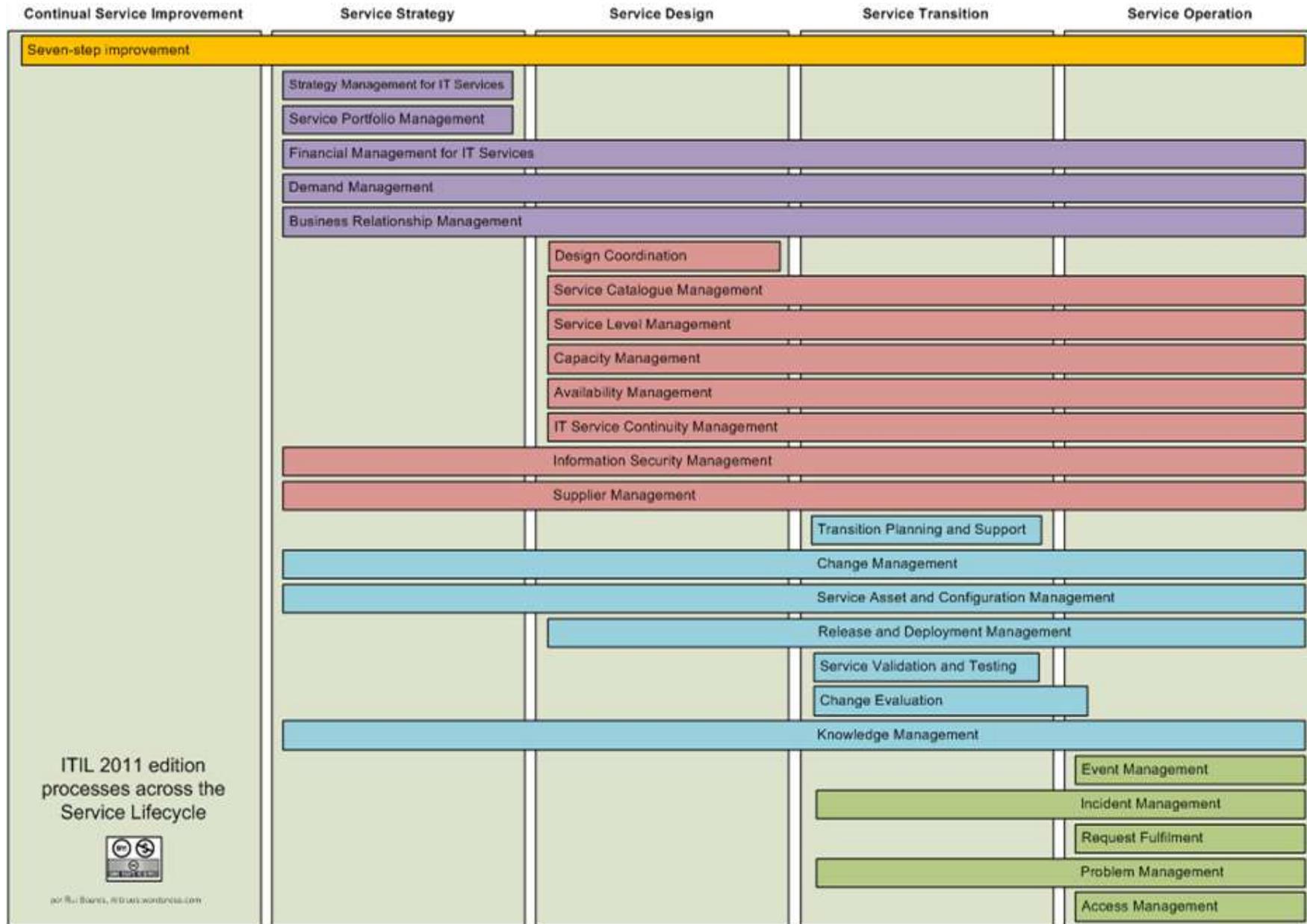
# ST Processo 1: Knowledge Management (KM)

Gestione della conoscenza

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



# KM: Scopo

1. Migliorare la **qualità delle decisioni** prese dalle organizzazioni assicurando che siano disponibili **dati e informazioni sicure e affidabili** attraverso il Service Lifecycle
2. Assicurare **informazione corrette** al posto giusto, al tempo giusto e alle persone giuste

Dati e Informazioni sono registrati nell'SKMS!

# KM: Obiettivi

1. Abilitare il Service Provider a:
  1. essere più efficiente
  2. migliorare la qualità del servizio
2. Incrementare la soddisfazione
3. Ridurre i costi
4. Assicurare che lo staff:
  - ▶ Comprenda il Service Value
  - ▶ Conosca chi sta davvero usando il servizio
  - ▶ Conosca lo stato di utilizzo dei servizi
  - ▶ Conosca i vincoli all'erogazione del servizio
  - ▶ Comprenda le difficoltà dei clienti

# KM: DIKW Model

▶ = modello su cui si basa il KM

▶ Composto da:

1. Data (Dati)

- Sono i dati oggettivi
- Registrati nel CMDB

2. Information (Informazioni)

- Sono le informazioni ricavate dai dati
- Forniscono risposta a «Chi?», «Cosa?», «Quando?» e «Dove?»
- Registrate nel CMS

3. Knowledge (conoscenza)

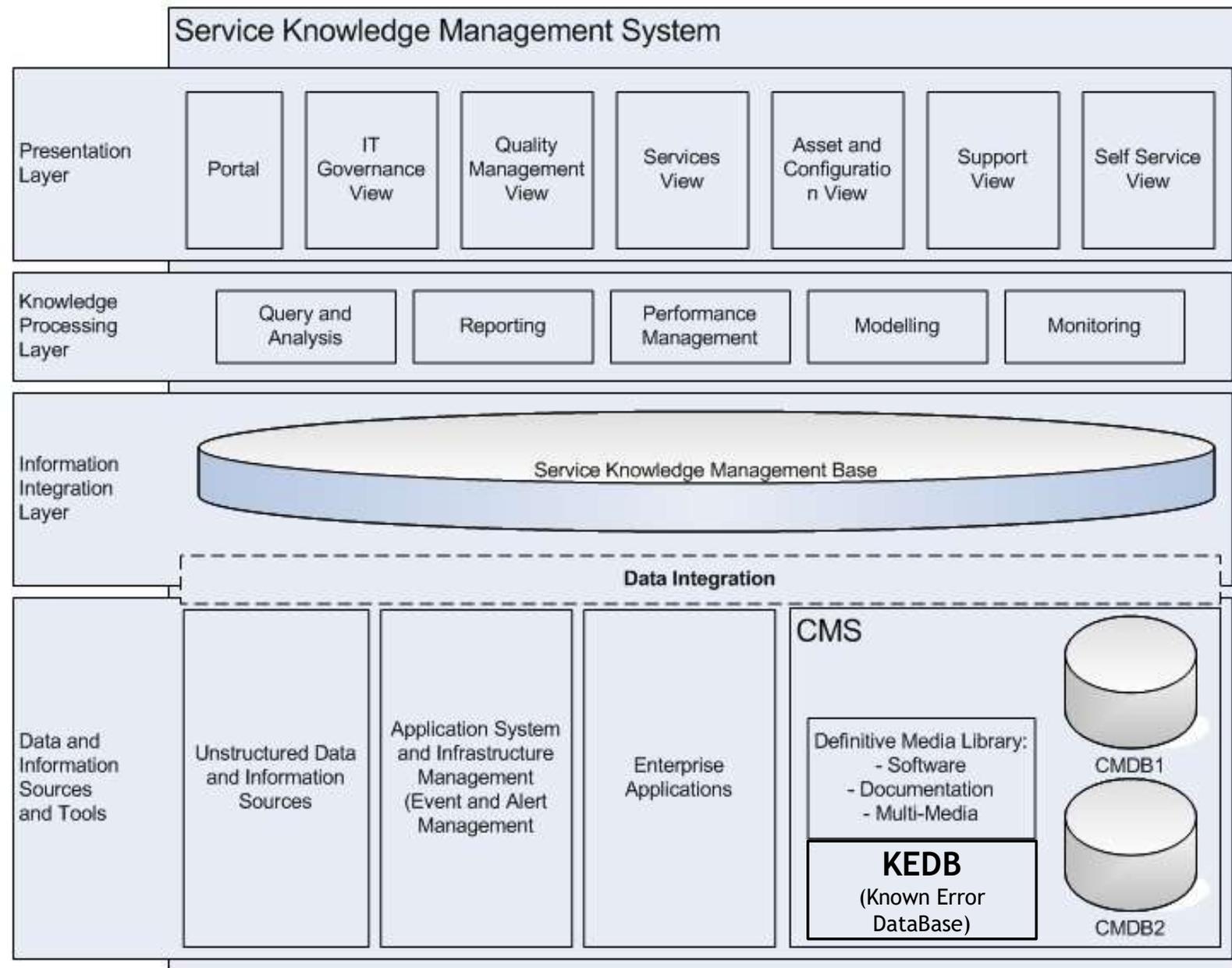
- Conoscenza in termini di esperienza, idee, valori
- Fornisce risposta al «Come?»
- Registrata nel SKMS (vedi dopo)

4. Wisdom (saggezza)

- Capacità decisionale basata sul buon senso
- Fornisce risposta al «Perché?»
- Non può essere registrata

# KM: SKMS

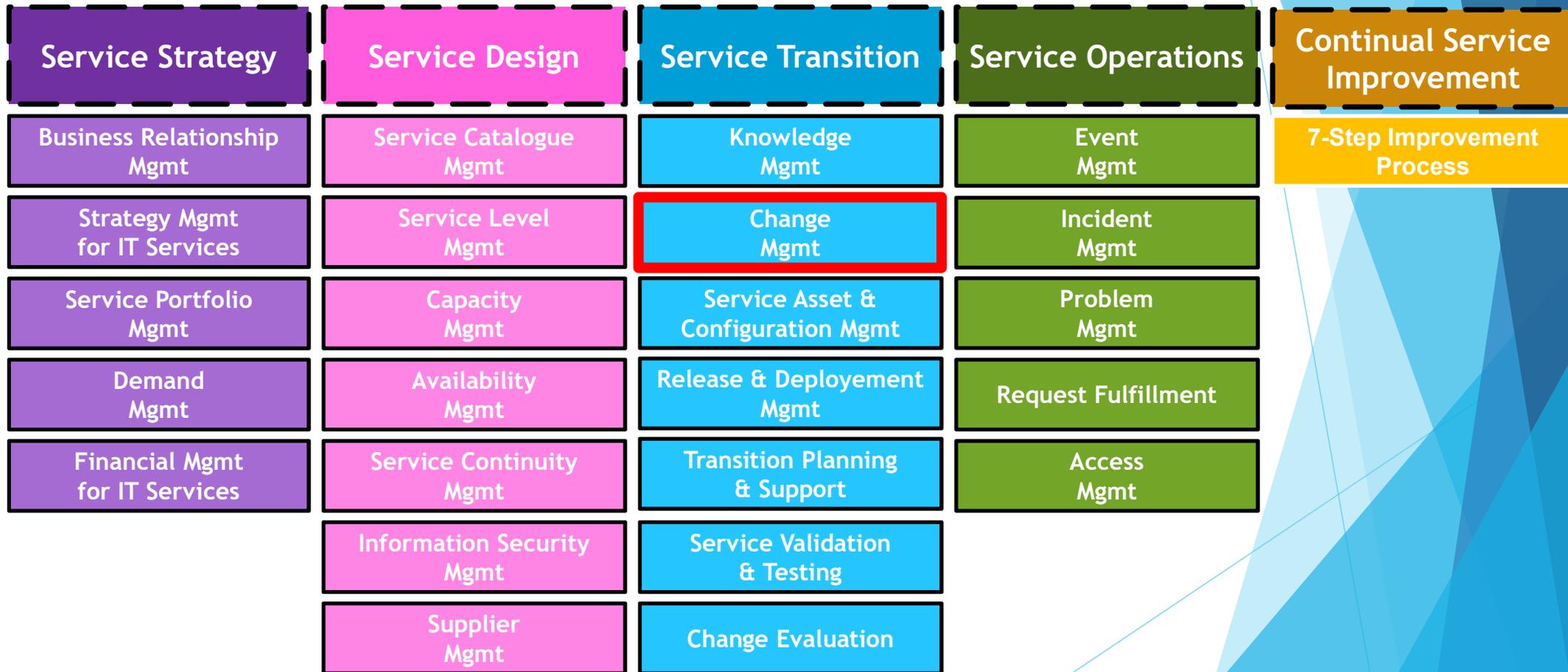
- ▶ Service Knowledge Management System
- ▶ E' tutto lo scibile aziendale



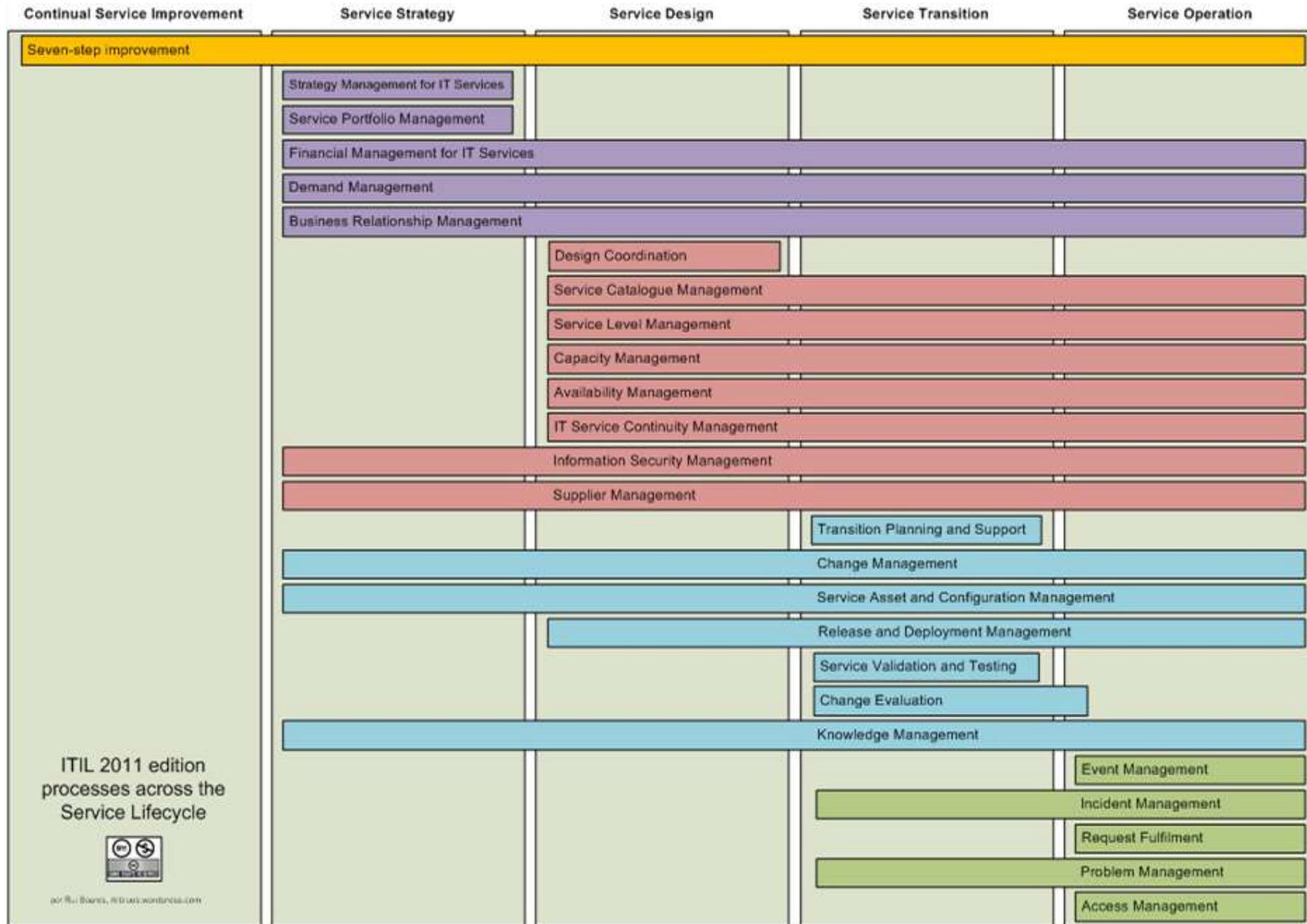
# ST Processo 2: Change Management (CM)

Gestione dei cambiamenti

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



# CM: Change

E' un'attività...

- ▶ approvata dal management
- ▶ implementata **minimizzando e accettando i rischi** connessi all'attuale infrastruttura IT
- ▶ che porta ad un **nuovo stato** di uno o più CI (Configuration Item)
- ▶ che fornisce un **incremento del Service Value** attraverso l'uso di un servizio IT nuovo o migliorato

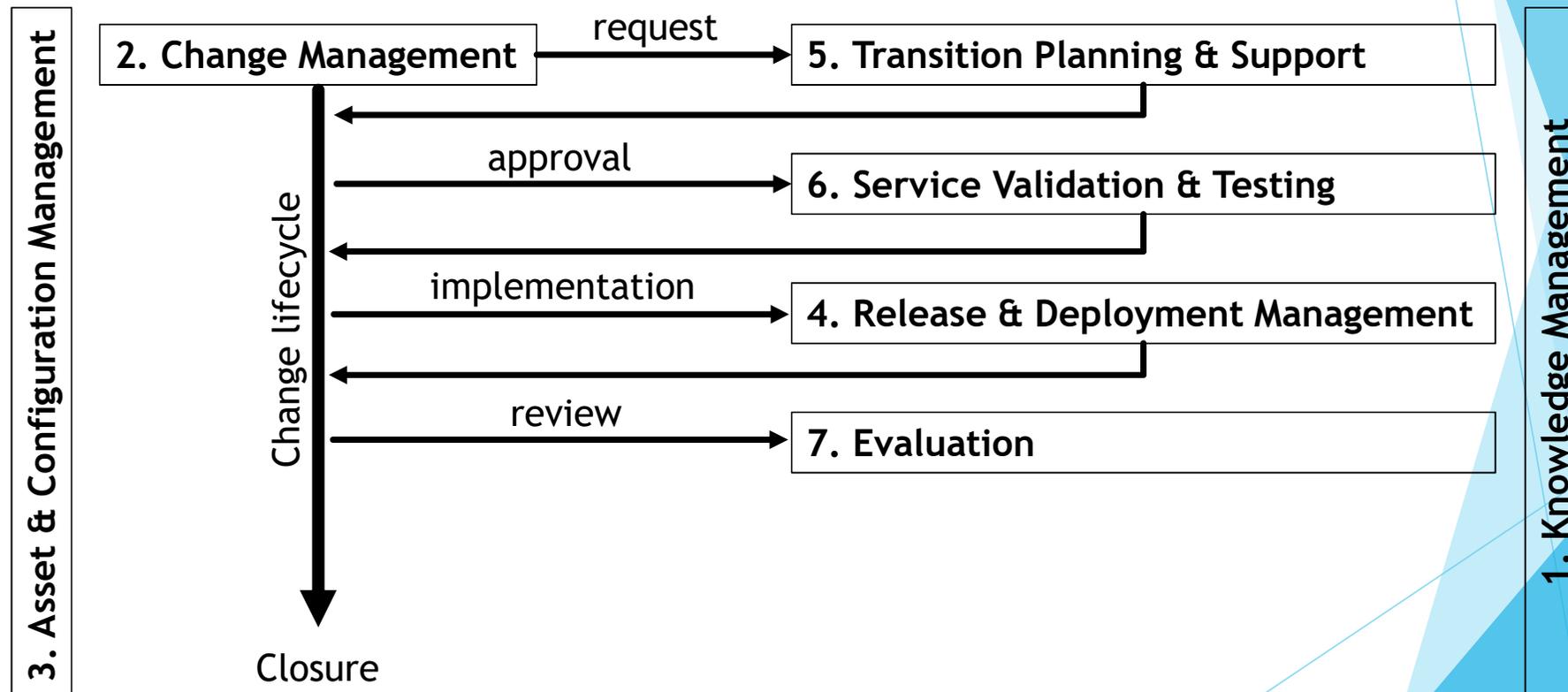
# CM: Ciclo di vita di un Change (1)

## ESEMPIO DI AUTO CON BATTERIA DA CAMBIARE

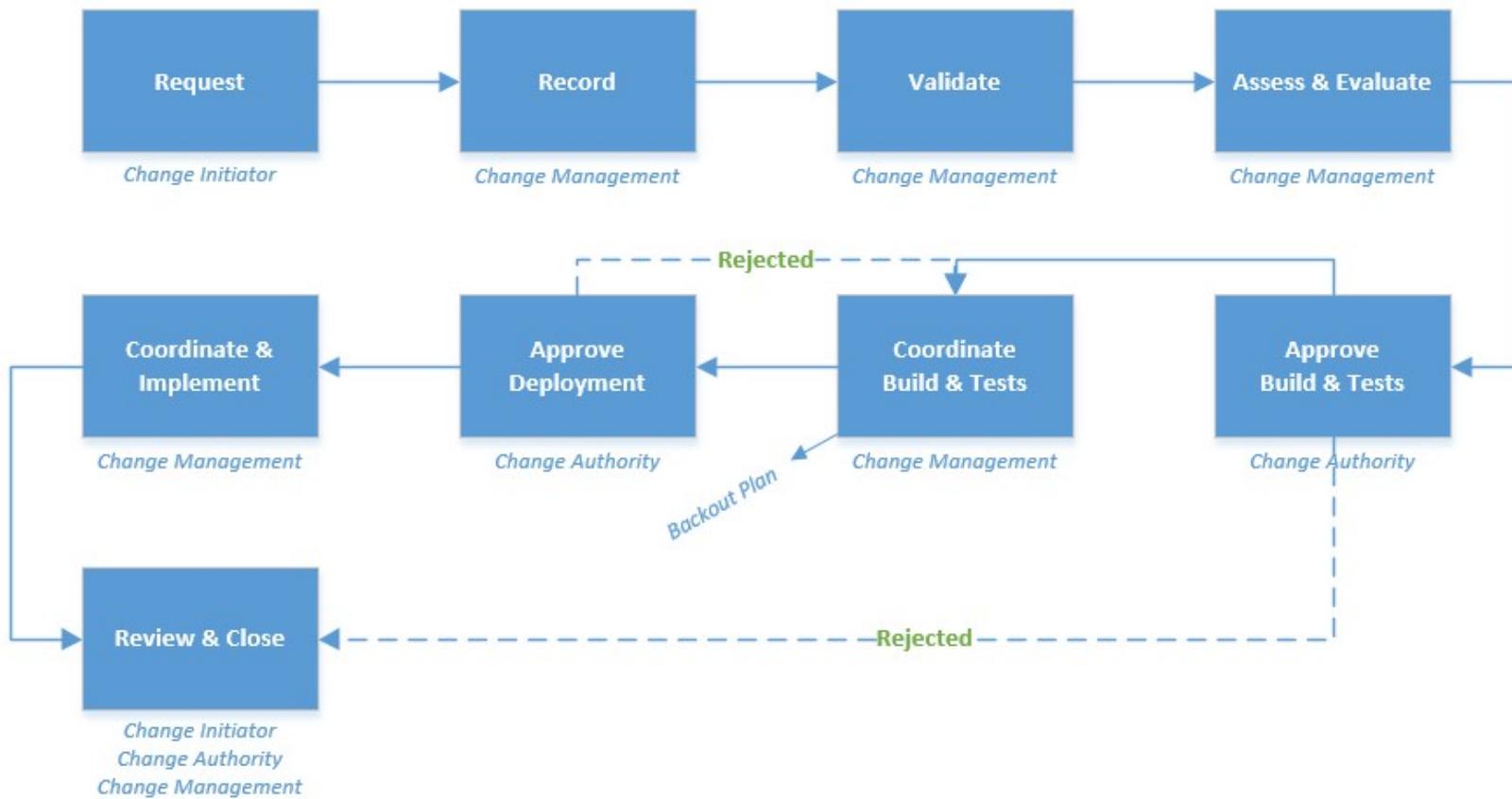


1. L'auto non parte (batteria scarica) → **Change Request**
2. Il centro servizi ci indica di cambiare la batteria e noi accettiamo → **Change Approval**
3. Il centro servizi ci cambia la batteria → **Change Implementation**
4. Proviamo la nuova batteria e avviamo l'auto → **Change Review**
5. Andiamo via con la nostra auto felici e contenti → **Change Closure**

# CM: Ciclo di vita di un Change (2)



# CM: Ciclo di vita di un Change (3)



# CM: Scopi

1. Assicurare l'uso di **metodi e procedure standard** per controllare e gestire in modo efficiente tutti i Change
2. Rispondere alle **Change Request**
  - ▶ minimizzandone l'impatto sulla qualità del servizio
  - ▶ allineando i servizi alle esigenze di business
  - ▶ registrando i cambiamenti a **Service Asset e Configuration Item** nel **CMS (Configuration Management System)**

# CM: Obiettivi

Assicurare che tutti i Change siano:

1. Registrati e Valutati
2. Prioritizzati
3. Autorizzati
4. Pianificati
5. Implementati
6. Testati
7. Documentati
8. Rivisti

# CM: Caratteristiche

- ▶ È un **processo decisionale** (non operativo!)
- ▶ Ha impatto su tutte le fasi del servizio (tranne CSI)
- ▶ Deve pensare
  - ▶ prima al business dell'organizzazione
  - ▶ solo dopo ai bisogni dell'IT

Per esempio: evitare di fare cambiamenti durante periodi critici per il business solo per agevolare l'IT

# CM: Concetti Chiave

1. Service Change
2. RFC (Request for Change)
3. Change Proposal

## CM: Concetti Chiave

# 1. Service Change

- ▶ Definizione (è l'unica valida):  
*"Aggiunta, modifica o rimozione di un componente di un servizio autorizzato, pianificato o supportato, insieme alla relativa documentazione"*
- ▶ La loro origine può essere di tipo:
  1. **Proattivo** (es.: per ridurre i costi o migliorare il servizio)
  2. **Reattivo** (es.: per risolvere errori o adattarsi ai cambiamenti)
- ▶ Nota: Non tutti i Change sono un miglioramento  
Un miglioramento è sempre un Change!

CM: Concetti Chiave

## 2. RFC (Request for Change)

- ▶ E' una richiesta formale per variare un servizio
- ▶ E' il punto di partenza per il processo di Change Management
- ▶ Può essere richiesta da **chiunque** è coinvolto nel Servizio (Utente, Staff IT, Manager, ...)
- ▶ Può essere fatta in **varie forme** (Email, ticket, ...)
- ▶ La sua ricezione va registrata (in un **Log**)
- ▶ A ciascuna va assegnato un **ID univoco**
- ▶ Se legata ad un Problem, il legame va tracciato

CM: Concetti Chiave

## 3. Change Proposal

- ▶ Usata per richieste di cambiamenti che hanno un significativo **impatto organizzativo e/o finanziario**
- ▶ È una RFC più corposa
- ▶ Richiede una **dettagliata descrizione del cambiamento**
- ▶ Richiede la **firma** (autorizzazione) degli appropriati livelli manageriali

# CM: Livelli di Change

## 1. Change Strategici

- ▶ Attivati dalla fase di **SS** (solitamente dal processo di **BRM**)

## 2. Change Tattici

- ▶ Attivati dalla fase di **SD** (solitamente dal processo di **SLM**) e dal **CSI**

## 3. Change Operativi

- ▶ Attivati dalla fase di **SO**
- ▶ Possono essere trasformati in RFC (dallo Staff o dal fornitore esterno)
- ▶ Sono correzione ad errori rilevati sul servizio

# CM: Tipi di Change

1. Normal Change
2. Standard Change
3. Emergency Change

# CM: Tipi di Change

## 1. Normal Change { a) Major b) Minor c) Significant

- ▶ Devono seguire il **normale processo di Change Management**
- ▶ Devono sempre essere **autorizzati**
- ▶ Esempi:
  1. Cambiamenti al Service Portfolio
  2. Cambiamenti di Progetto
  3. Creazione nuovo Utente

## 2. Standard Change

## 3. Emergency Change

# CM: Tipi di Change

## 1. Normal Change

## 2. Standard Change

- ▶ Sono **pre-autorizzati** (dal Change Management) (a/ opportune procedure)
- ▶ Sono attività:
  - comuni
  - già **budgettizzate** o con budget sotto il controllo del richiedente
  - solitamente con **rischio noto** (tipicamente basso)
- ▶ Esempi:
  1. Modifica richiesta dal titolare
  2. Reset Password

## 3. Emergency Change

# CM: Tipi di Change

1. Normal Change
2. Standard Change
3. **Emergency Change**
  - ▶ Sono attività **urgenti** da gestire velocemente
  - ▶ Trattati come Normal Change a cui viene data **priorità alta**
  - ▶ Ha livelli di autorizzazione definiti (anche a/ deleghe)
  - ▶ La sua gestione deve essere documentata
  - ▶ Va comunque **testato** al massimo grado possibile
  - ▶ Tipicamente servono a riparare errori in un servizio IT

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (1)

## Richiesta

Sostituire cartuccia della stampante in reception.

## Motivazione

Non è possibile stampare a colori su quella stampante.  
Tutte le stampe a colori sono fatte ora con una vecchia stampante sovraccarica.

## Obiettivo

Consentire la stampa ai clienti

## Risorse necessarie

Tecnico che sostituisca la cartuccia.

**STANDARD CHANGE**

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (2)

## Richiesta

Sostituire Windows XP sui 10 PC degli sviluppatori.

## Motivazione

I developers si lamentano.

## Obiettivo

Aumentare soddisfazione dei developers.

## Risorse necessarie

Censimento Hardware, Nuovo S.O., no personale.

**NORMAL CHANGE**

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (3)

## Richiesta

Acquistare 100 nuovi mouse colorati.

## Motivazione

Allineare il colore del mouse a quello predominante del nostro logo.

## Obiettivo

Aumentare la soddisfazione del cliente rendendoci ai suoi occhi attenti ai particolari.

## Risorse necessarie

Hardware necessario

**NORMAL CHANGE**

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (4)

## Richiesta

Cambio password di un utente.

## Motivazione

L'utente non ricorda più la sua password.

## Obiettivo

Consentire all'utente di accedere al sistema.

## Risorse necessarie

Service Desk

**STANDARD CHANGE**

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (5)

## Richiesta

Sostituzione POS in un punto vendita.

## Motivazione

Il POS attuale si riavvia in continuazione.

## Obiettivo

Consentire agevole pagamento da parte dei clienti.

## Risorse necessarie

Hardware, formazione e installazione da tecnico qualificato

**EMERGENCY CHANGE**

# Esercizi sul CM: Identificare il Tipo di Change (6)

## Richiesta

Espandere i locali dell'azienda

## Motivazione

I locali attuali non sono più sufficienti

## Obiettivo

Consentire di soddisfare una normativa (ora ci sono troppe persone in poco spazio)

## Risorse necessarie

Hardware, formazione e installazione da tecnico qualificato

**NORMAL CHANGE  
(Change Proposal)**

# CM: Gestione delle RFC

- ▶ Alla ricezione di una RFC, dopo la sua registrazione, il Change Management deve:
  1. Valutare se:
    - a) È valida per essere valutata
    - b) È impraticabile
    - c) È duplicata di un'altra RFC già ricevuta
    - d) È incompleta
  2. Comunicare al richiedente se la sua RFC è stata rifiutata e perché
    - ▶ la motivazione va registrata nei Log
    - ▶ Il richiedente può appellarsi con le modalità definite nelle **procedure**

# CM: Procedure

- ▶ CM deve seguire **procedure** stabilite dal Service Provider per:
  1. Ricevere le RFC
  2. Documentare le RFC
  3. Rifiutare le RFC
  4. Consentire al richiedente di una RFC di appellarsi al rifiuto

# CM: Attività

1. Creazione e registrazione dei cambiamenti
2. Revisione delle RFC e delle Change Proposal
3. Valutazione e Stima (Assessment) dei Change richiesti
4. Autorizzazione al Change
5. Pianificare gli aggiornamenti
6. Coordinare implementazione del Change
7. Operare la Review e Chiudere RFC

- Stabilire appropriato livello di autorizzazione
- Stabilire aree di interesse rilevanti
- Valutare giustificazione di business in termini di impatto, costi, benefici e rischi
- Richiedere valutazione indipendente del change

- Ottenere **autorizzazione** o **rifiuto** a procedere
- Comunicazione del responso agli stakeholder (in particolare al richiedente)

- Collezionare documentazione
- Rivedere cambiamenti e documentazione associata
- Chiudere il documento di change

# CM: Valutazione di una RFC - Le 7R

- ▶ La valutazione di una RFC viene fatta ponendosi **7 domande generiche** sul Change richiesto che forniscono un buon punto di partenza su cui ragionare per decidere se procedere o meno all'approvazione:
  1. **Raised:** Chi lo ha chiesto?
  2. **Reason:** Quale è il motivo?
  3. **Return:** Qual è il ritorno richiesto?
  4. **Risk:** Quale rischio si corre a implementarlo?
  5. **Resources:** Quali risorse sono richieste per implementarlo?
  6. **Responsible:** Chi è responsabile dello sviluppo, test e implementazione?
  7. **Relationship:** Quali relazioni esistono tra questo cambiamento e gli altri?

# CM: Documenti

1. SC (Schedule of Change)
2. PSO (Projected Service Outage)
3. Change Process Models
4. Remediation Plan

# CM: Documenti

## 1. SC (Schedule of Change)

- ▶ Contiene la lista dei **cambiamenti autorizzati** con le **date proposte** per l'implementazione
- ▶ Concordato con cliente, business, SLM, Service Desk e Availability Mngt

## 2. PSO (Projected Service Outage)

## 3. Change Process Models

## 4. Remediation Plan

# CM: Documenti

1. SC (Schedule of Change)
2. **PSO (Projected Service Outage)**
  - ▶ Contiene i **fermi previsti** (= cambiamenti rispetto agli SLA concordati)
  - ▶ Concordato con cliente, business, SLM, Service Desk e Availability Mngt
  - ▶ Nota: E' il Service Desk che ha il compito di notificare i fermi agli utenti
3. Change Process Models
4. Remediation Plan

# CM: Documenti

1. SC (Schedule of Change)
2. PSO (Projected Service Outage)
3. **Change Process Models**
  - ▶ = Modelli predefiniti di processo di change
  - ▶ = Set di passi predefiniti da intraprendere per gestire un particolare tipo di change
  - ▶ Contengono:
    1. Lista dettagliata dei singoli passi (in ordine cronologico)
    2. Lista delle eventuali relazioni tra passi
    3. Tempi previsti
    4. Gestione delle eventuali problematiche
    5. Responsabile
    6. Eventuali escalation (ove necessario)
4. Remediation Plan

# CM: Documenti

1. SC (Schedule of Change)
2. PSO (Projected Service Outage)
3. Change Process Models
4. **Remediation Plan**
  - ▶ Contiene le procedure di **rollback**
  - ▶ Se non è possibile tornare indietro si invoca il **Business Continuity Plan**

## CM: Ruoli

1. **Change Requester** (chi richiede il change)
2. **Change Manager** (chi verifica e approva il change) (vedi dopo)
3. **CAB e ECAB** (chi verifica e autorizza il change) (vedi dopo)
4. **Change Implementer** (chi implementa il change)

CM: Ruoli

## Change Manager

- ▶ È Accountable e Resposable dei Change
- ▶ Deve proteggere l'integrità dell'Infrastruttura IT
- ▶ Deve controllare le RFC
- ▶ Deve coordinare il CAB
- ▶ Deve richiedere approvazioni (vedi dopo **Piramide Autorizzativa**):
  1. **Finanziaria:** Quali sono i costi per implementare il change?  
Quali sono i costi per non implementare il change?
  2. **Del business:** Quali sono le conseguenze del business implementando il change?  
Quali sono le conseguenze del business non implementando il change?
  3. **Tecnica:** Quali sono le conseguenze sull'infrastruttura implementando il change?  
Quali sono le conseguenze sull'infrastruttura non implementando il change?

# CM: Ruoli → Change Manager

## Piramide Autorizzativa

► L'autorizzazione formale ad un Change è:

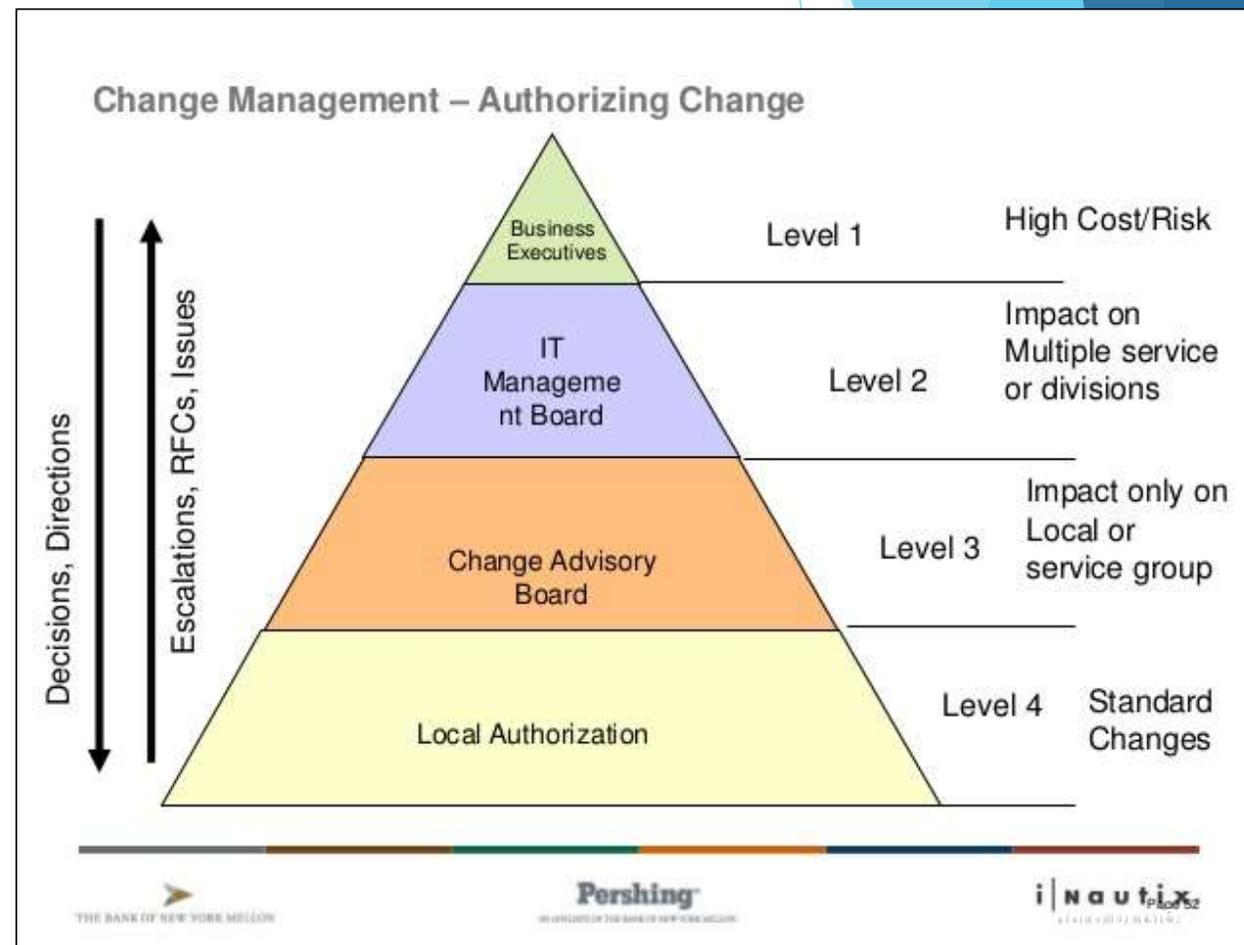
► ottenuta da

una **Change Authority**

Può essere:

- a) un ruolo
- b) una persona
- c) un gruppo

► richiesta dal **Change Manager**



CM: Ruoli → Change Manager  
**Matrice dei Change**

		U r g e n c y		
		High	Medium	Low
I m p a c t	High	<b>MAJOR</b> IT Manager	<b>SIGNIFICANT</b> IT Manager	<b>MINOR</b> CAB
	Medium	<b>SIGNIFICANT</b> IT Director	<b>SIGNIFICANT</b> CAB	<b>SIGNIFICANT</b> CAB
	Low	<b>SIGNIFICANT</b> CAB	<b>SIGNIFICANT</b> CAB	<b>MINOR</b> Change Coordinator

CM: Ruoli

## Change Manager - Responsabilità (1)

1. Ricevere, registrare e assegnare una **priorità** alle RFC, in collaborazione con il richiedente
2. Rifiutare le RFC impraticabili
3. Pianificare le RFC per la riunione del CAB
  - ▶ Pubblicando Ordine del Giorno
  - ▶ Informando i membri del CAB del contenuto delle RFC
4. Categorizzare gli RFC e definire i CAB da coinvolgere
5. Convocare gli ECAB
6. Presiedere riunioni di CAB e ECAB
7. Pubblicare Schedule of Change (a/ il Service Desk)

CM: Ruoli

## Change Manager - Responsabilità (2)

8. Mantenere i contatti con e coordinare tutte le figure coinvolte nei Change
9. Aggiornare i Log dei Change
10. Rivedere tutti i Change implementati per accertarsi del raggiungimento degli obiettivi
11. Riferire dei Change falliti o per cui è stato fatto rollback
12. Rivedere le RFC pending (che richiedono azioni di qualche tipo)
13. Analizzare i Change per fare statistiche
14. Chiudere le RFC

CM: Ruoli

## CAB (Change Advisory Board)

- ▶ = Gruppo di figure che supporta il Change Manager in :
  - ▶ **Autorizzazione** dei Change
  - ▶ **Valutazione** dei Change (anche in termini di rischi)
  - ▶ **Prioritizzazione** dei Change
- ▶ È convocato in riunione dal Change Manager (che solitamente presiede)
- ▶ Per i Normal Change è solitamente convocato periodicamente
- ▶ Per gli Emergency Change è convocato in via straordinaria come **ECAB**
  - ▶ Più ristretto del CAB (meno membri)
  - ▶ Deve avere l'autorità adeguata a prendere decisioni di emergenza
- ▶ Spesso gestito per via elettronica (con pro e contro)

CM: Ruoli

## CAB - Membri

- ▶ Dovrebbero essere scelti tra chi può assicurare che tutti i change in ambito del CAB siano valutati adeguatamente (dal pt di vista tecnico e di business)
- ▶ Variano da Change a Change
- ▶ Possono essere:
  - ▶ Clienti
  - ▶ User Manager
  - ▶ User Group
  - ▶ Sviluppatori applicativi
  - ▶ Specialisti
  - ▶ Servizi e Operations
  - ▶ Terze parti (in caso di outsourcing)

# CM: KPI

1. Riduzione % del numero di Change non autorizzati
2. Volume dei Change
3. Frequenza dei Change
  - ▶ Per servizio
  - ▶ Per Business Area
4. Rapporto tra RFC accettate e rifiutate
5. Tempo di esecuzione dei Change
6. % degli Emergency Change
7. % di accuratezza nella stima dei Change
8. Incident imputabili a Change

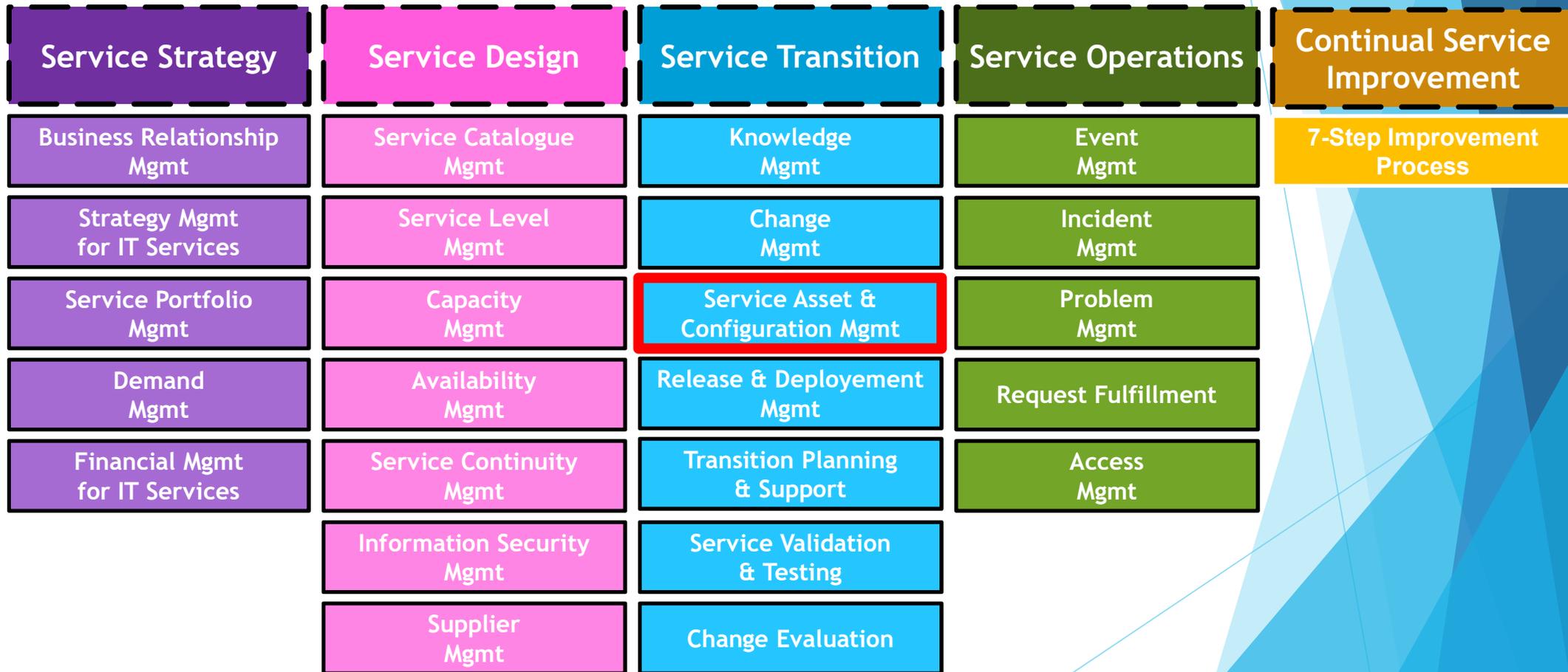
# CM: Sfide

1. **Cambiamento culturale:**  
viene messo in produzione un processo centrale che influenza le attività di tutti
2. **Non bypassare il processo:**  
anche i progetti devono sottostare a regole del Change Management
3. **Avere una stretta relazione fra Service Asset & Configuration Management:**  
per eseguire un Change controllato tutti i dati devono essere affidabili
4. Impegno (commitment) dei fornitori verso il processo
5. Impegno (commitment) del Management

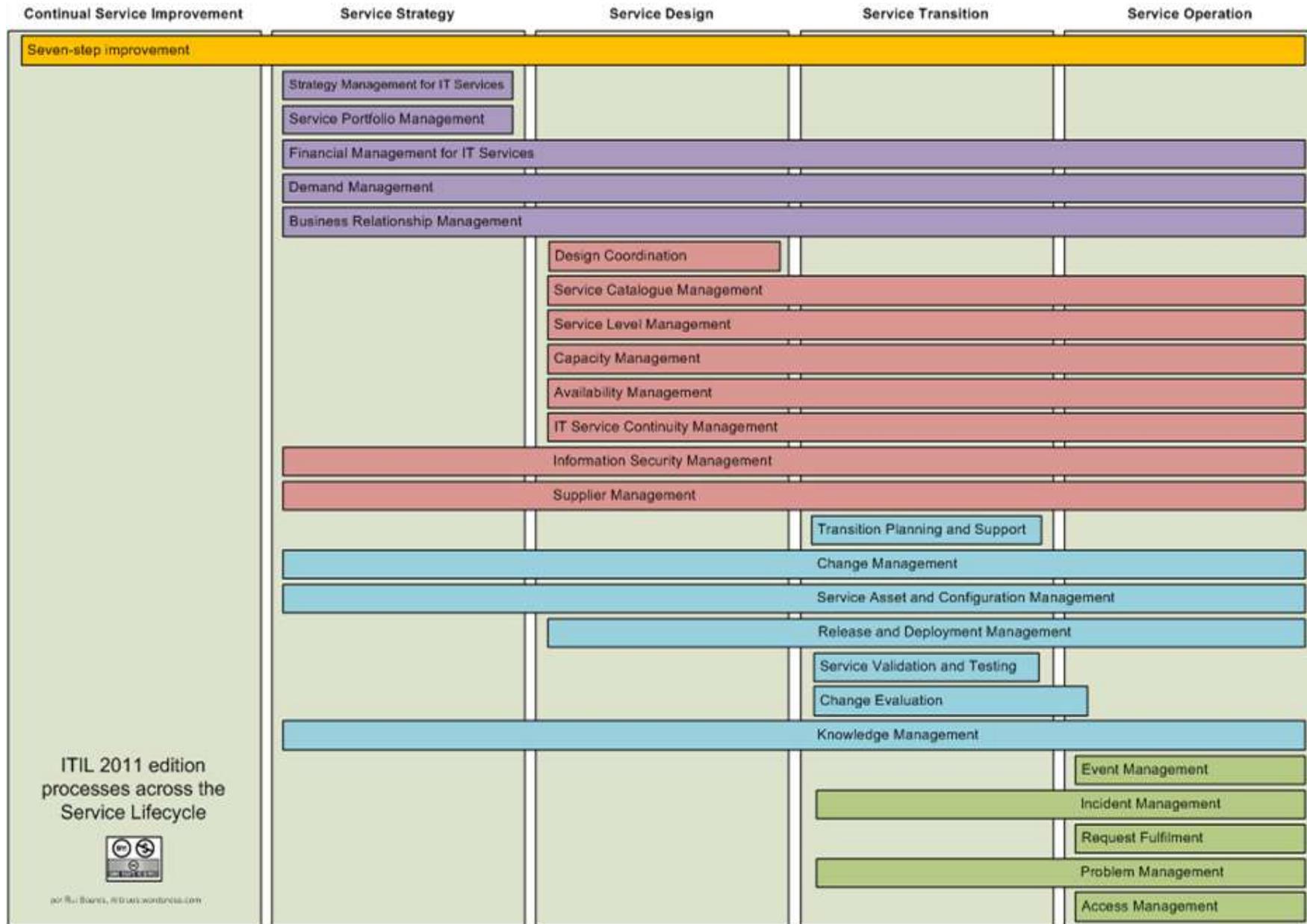
# ST Processo 3: Service Asset & Configuration Management (SACM)

Gestione degli Asset e delle Configurazioni

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



# SACM: Scopo

Supportare l'erogazione del Servizio IT concordato

a/ 

[	1. gestione	delle informazioni relative ai	[	1. <b>Service Asset</b>
	2. registrazione			2. <b>Configuration Item (CI)</b>
	3. disponibilità			(vedi dopo)

durante tutto il loro ciclo di vita

# SACM: Obiettivi

1. Fornire **informazioni** e mantenerle aggiornate per Service Asset e CI
2. Definire e controllare i CI e l'infrastruttura
3. Proteggere e assicurare l'**integrità** dei Service Asset e CI
4. **Classificare** gli Asset IT
5. **Identificare** i CI  
(sotto il controllo del Configuration Management System)

# SACM: Concetti Chiave

1. **CI** (Configuration Item)
2. **CMDB** (Configuration Management DataBase)
3. **Configuration Model**
4. **Asset**
5. **CMS** (Configuration Management System)

SACM: Concetti Chiave

## 1. CI (Configuration Item)

*Asset usato per erogare un Servizio*  
(Asset inteso come risorse o capacità, persone escluse)

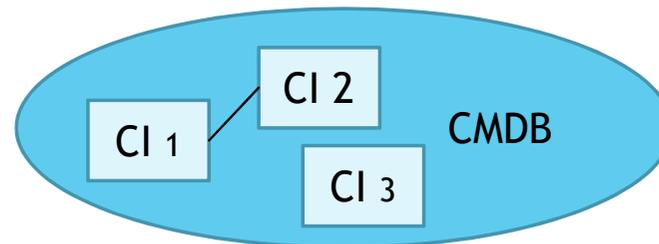
- ▶ Esempio: Il condizionatore è un CI se nel CED  
Il condizionatore non è un CI se in segreteria

SACM: Concetti Chiave

## 2. CMDB (Configuration Mgmt DataBase)

*Set di database relazionali e fonti di informazione che forniscono un modello logico dell'infrastruttura IT*

- ▶ Registra i CI e le relazioni tra loro



SACM: Concetti Chiave

## 3. Configuration Model

*Modello di servizi, asset e infrastrutture  
che rappresenta i CI e le relazioni tra CI*

- ▶ Fornisce una **singola rappresentazione** utilizzata da tutte le parti dell'IT Service Management e da altre parti (HR, Finance, Fornitori e Clienti)
- ▶ Il livello di dettaglio non è stabilito da ITIL, ma dovrebbe essere il maggiore possibile

SACM: Concetti Chiave

## 4. Asset

Rappresentano i beni aziendali

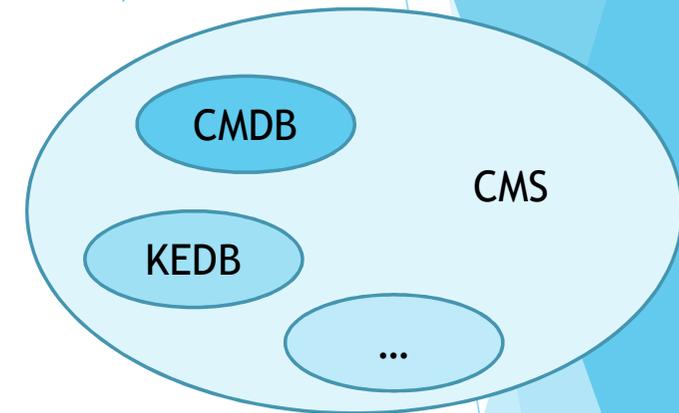
Quelli di interesse del SACM sono:

- ▶ Componenti di un processo di business
- ▶ Processi
- ▶ Organizzazione
- ▶ Persone
- ▶ Informazioni
- ▶ Software
- ▶ Capitale finanziario

SACM: Concetti Chiave

## 5. CMS (Configuration Mgmt System)

Sistema usato per gestire tutte le informazioni  
(sotto il controllo del SACM)



### CONTENUTO:

1. Dettagli di tutte le componenti dell'infrastruttura IT
2. Relazioni tra componenti
3. **CMDB** (uno o più)
4. Tool automatici (es. per discovery dei PC connessi in rete)
5. **KEDB** (Known Error Database)
6. Lista di Incident, Problem e Change
7. Documentazione di Release
8. Info su Clienti, Fornitori, Staff IT

Ha link a eventuali risorse collegate (documenti, immagini, ecc...)

SACM: Concetti Chiave

## 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. Secure Stores
3. DML (Definitive Media Library)
4. DS (Definitive Spares)
5. Configuration Baseline
6. Snapshot

## SACM: Concetti Chiave

# 5. CMS - Componenti

### 1. Secure Libraries

- a) Raccolta di sw
- b) **Documentazione** su CI noti
  - ▶ Hanno accesso limitato
  - ▶ Usate per controllo e release di componenti

### 2. Secure Stores

### 3. DML (Definitive Media Library)

### 4. DS (Definitive Spares)

### 5. Configuration Baseline

### 6. Snapshot

## SACM: Concetti Chiave

# 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. **Secure Stores**
  - ▶ **Luogo** dove sono immagazzinati gli Asset IT
  - ▶ **Esempio:** gli armadi dei server
3. DML (Definitive Media Library)
4. DS (Definitive Spares)
5. Configuration Baseline
6. Snapshot

## SACM: Concetti Chiave

# 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. Secure Stores
3. **DML (Definitive Media Library)**
  - ▶ Deposito sicuro in cui salvare tutti i **media** aziendali (sw, immagini, video, documentazione dei sistemi, ...)
  - ▶ Contiene la **master copy** dei media
  - ▶ Può essere un NAS
4. DS (Definitive Spares)
5. Configuration Baseline
6. Snapshot

SACM: Concetti Chiave

## 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. Secure Stores
3. DML (Definitive Media Library)
4. **DS (Definitive Spares)**
  - ▶ Depositi sicuri fisici dove immagazzinare l'hardware da utilizzare in produzione
5. Configuration Baseline
6. Snapshot

## SACM: Concetti Chiave

# 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. Secure Stores
3. DML (Definitive Media Library)
4. DS (Definitive Spares)
5. **Configuration Baseline**
  - ▶ = Configurazione di un servizio, prodotto o infrastruttura formalmente rivista e accordata, che serve come base di partenza per ulteriori attività
  - ▶ Può essere variata solo applicando le procedure di Change
  - ▶ Esempio: Branch di sw che permette di ripartire da quel punto in caso di problemi
6. Snapshot

## SACM: Concetti Chiave

# 5. CMS - Componenti

1. Secure Libraries
2. Secure Stores
3. DML (Definitive Media Library)
4. DS (Definitive Spares)
5. Configuration Baseline
6. **Snapshot**
  - ▶ = Istantanea dello stato corrente (non necessariamente funzionante)
  - ▶ Serve solo come storico (ad es. per confrontarla con una baseline)
  - ▶ Registrata nel CMS

# SACM: Ruoli

1. **Service Asset Manager**
2. **Configuration Manager**

SACM: Ruoli

# 1. Service Asset Manager (1)

Responsabile dei **sistemi di Asset Management**  
(inclusi policy, piani, processi, staff, tool e reportistica)

## RESPONSABILITA':

1. Raggiungimento degli **obiettivi** generali concordati con il responsabile dei servizi IT
2. Implementa **policy e standard** dell'organizzazione per il Service Asset Mgmt
3. Valuta i **sistemi esistenti** di amministrazione degli Asset
4. Pianifica, implementa e gestisce i **sistemi modificati** di amministrazione degli Asset
5. Elabora e gestisce gli **standard** dell'amministrazione di asset, programmi e procedure e ne garantisce l'implementazione
6. Si accorda sull'ambito dei processi di Asset Mgmt

## SACM: Ruoli

# 1. Service Asset Manager (2)

7. Organizza una campagna di consapevolezza (**awareness**) sulle procedure
8. Controlla i cambiamenti ai metodi e ai processi di Asset Mgmt e li comunica in anticipo allo staff
9. Sorveglia l'esecuzione di nuovi sistemi di Asset Mgmt
10. Controlla la valutazione degli **strumenti** proprietari di Asset Mgmt e suggerisce altri tool adatti
11. Si accorda sugli asset da identificare unicamente, in modo conforme alla **naming convention**
12. Fornisce reportistica sugli Asset

SACM: Ruoli

## 2. Configuration Manager (1)

Responsabile dei **sistemi di Configuration Management**  
(inclusi policy, piani, processi, staff, tool e reportistica)

### RESPONSABILITA':

1. Raggiungimento degli **obiettivi** generali concordati con il responsabile dei servizi IT
2. Implementa **policy e standard** dell'organizzazione per il Configuration Mgmt
3. Valuta i **sistemi esistenti** di amministrazione dei CI (Configuration Item)
4. Pianifica, implementa e gestisce i **sistemi modificati** di amministrazione dei CI
5. Elabora e controlla gli **standard** dell'amministrazione dei CI, programmi e procedure e ne controlla l'esecuzione
6. Si accorda sull'ambito dei processi di amministrazione dei Configuration Item

SACM: Ruoli

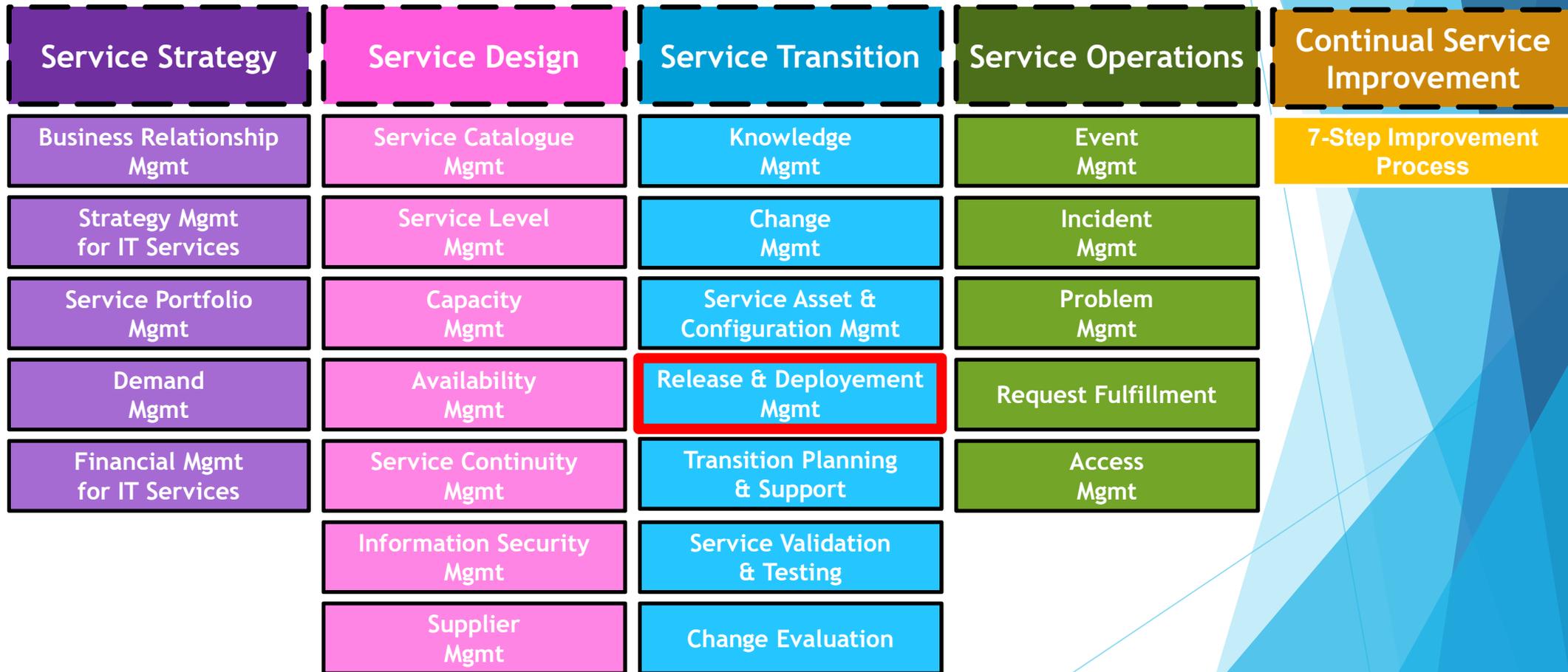
## 2. Configuration Manager (2)

7. Organizza una campagna di consapevolezza (**awareness**) sulle procedure
8. Controlla i **cambiamenti ai metodi** e ai **processi** di Configuration Mgmt e li comunica in anticipo allo staff
9. Sorveglia l'esecuzione di **nuovi** sistemi di Configuration Mgmt
10. Controlla la valutazione degli **strumenti** proprietari di Configuration Mgmt e suggerisce altri tool adatti
11. Si accorda sui CI da identificare unicamente, in modo conforme alla **naming convention**
12. Fornisce reportistica sulla Configuration
13. Pianifica il popolamento, gestisce e assicura la regolare manutenzione del CMS.

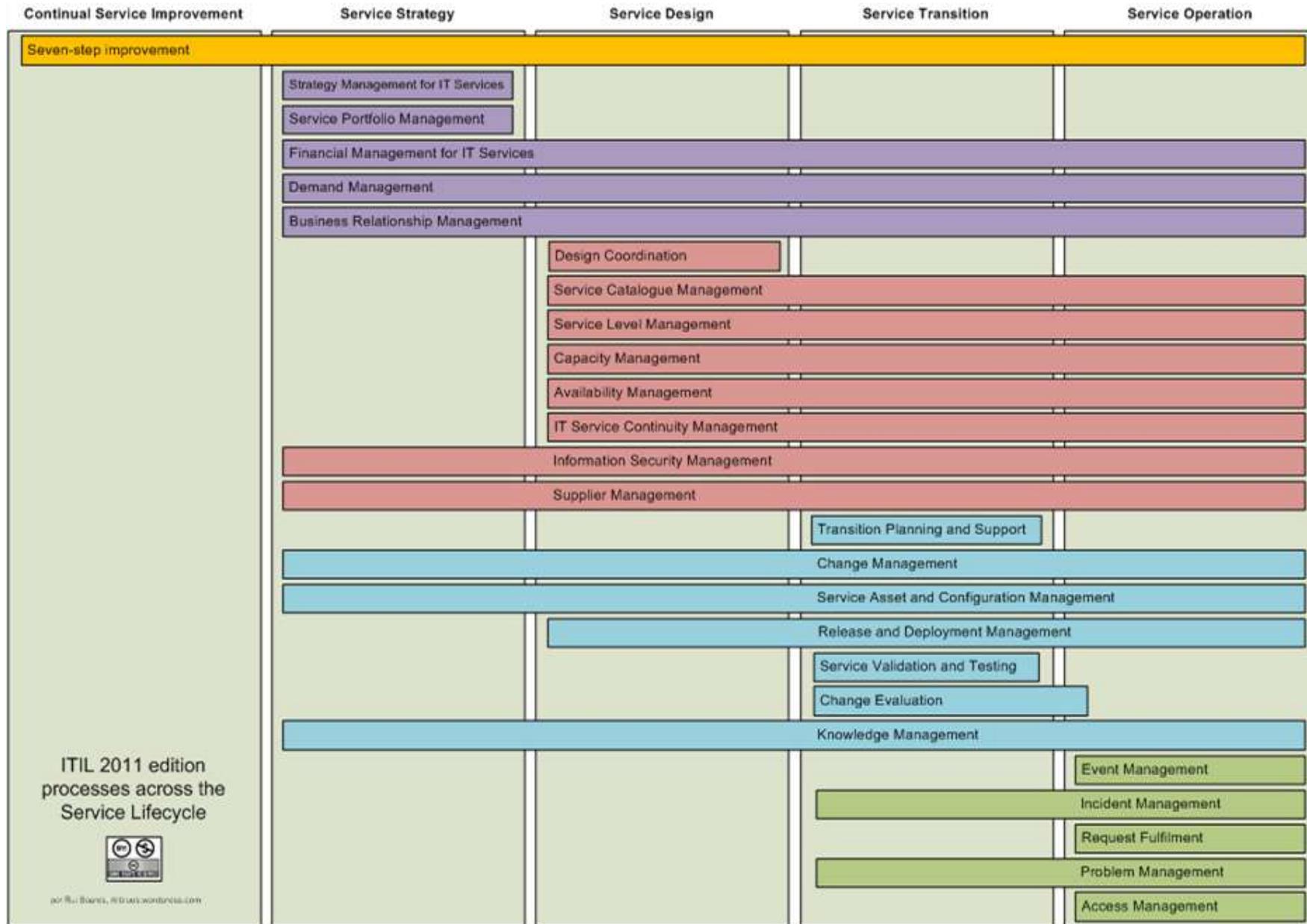
# ST Processo 4: Release & Deployment Management (RDM)

Gestione di Release e Deploy

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



# RDM: Scopo

1. Rilasciare il Servizio (la Release) in produzione
2. Permettere un corretto utilizzo del Servizio per fornire valore al Cliente

# RDM: Obiettivi

1. **Piani di rilascio e deployment** chiari, completi, praticabili e che garantiscano i requisiti di servizio concordati
2. Consegnare al **Deployment Group** un **Release Package** (vedi dopo) pronto per essere messo in produzione con successo
3. Informare Clienti e utenti del nuovo servizio a loro disposizione
4. Assicurarsi che il Support Team sia opportunamente formato
5. Ridurre il margine di **imprevedibilità** sui servizi in produzione
6. Rendere clienti, utenti e personale del Service Mgmt soddisfatti dei modi in cui si è messa in pratica la transition (es.: Documentazione o Formazione)

# RDM: Concetti Chiave

1. Release
2. Release Unit
3. Release package / Release Design

# RDM: Concetti Chiave

## 1. Release

- ▶ = Insieme di hw, sw, documentazione, processi o altri componenti necessari per implementare uno o + change approvati

## 2. Release Unit

## 3. Release package / Release Design

# RDM: Concetti Chiave

## 1. Release

## 2. Release Unit (RU)

- ▶ = Componenti di un Servizio IT normalmente rilasciati insieme
- ▶ Per definirle occorre valutare:
  1. Risorse e tempo necessarie per sviluppo, test, distribuzione e implementazione della RU
  2. Complessità delle interfacce con il resto dei servizi
  3. Facilità e numero di change necessari per rilascio e deploy della RU
- ▶ Esempi:
  1. Rilascio di update client e server
  2. Rilascio di sw + documentazione

## 3. Release package / Release Design

# RDM: Concetti Chiave

1. Release
2. Release Unit
3. **Release Package / Release Design**
  - ▶ Insieme di Release Unit necessarie per aggiornare un Servizio e passarlo dalla situazione corrente (**as-is**) alla situazione desiderata (**to-be**)

# RDM: Approcci di rilascio di un Servizio

- 1.A. Big Bang:** Rilasciato a tutti gli utenti in unica operazione
- 1.B. Phased:** Rilasciato prima a pochi utenti, poi agli altri attraverso una schedulazione
  - ▶ Importante avere piani di rollback
- 2.A. Push:** Rilascio centralizzato e automaticamente divulgato ai target
- 2.B. Pull:** Rilascio centralizzato, ma manualmente prelevato dai target
- 3.A. Automatico:** Rilascio automatico → intervento dell'utente non richiesto
- 3.B. Manuale:** Rilascio manuale → intervento dell'utente richiesto

# RDM: Release Policy

Includono:

1. Identificazione, descrizione, numerazione e naming convention unica per i diversi tipi di rilasci
2. Definizione di **ruoli e responsabilità** in ogni fase del processo di release e deploy
3. **Frequenza attesa** per ogni tipo di rilascio
4. Meccanismo per **automatizzare** costruzione, installazione e processo di distribuzione dei rilasci
5. Indicazione di come estrarre la **Configuration Baseline** rispetto al contenuto attuale del rilascio
6. Criteri di ingresso e uscita del rilascio nella fase di ST
7. **RAC (Release Acceptance Criteria)** = Criteri di accettazione del rilascio
8. Modalità di **test, training e disaster recovery**
9. Criteri di fine della **ELS (Early Life Support)** (per passare alla fase di SO)

## RDM: Release Policy

# Tipologie di rilascio

### 1. Major Release

- ▶ Nuove funzionalità

### 2. Minor Release

- ▶ Piccoli miglioramenti e Fix

### 3. Emergency Release

- ▶ Fix di Known Errors o piccoli miglioramenti ad alta priorità
- ▶ Possono non seguire i normali piani di rilascio

Versioning nel sw gestisce le tipologie con 3 numeri separati nel formato **M.m.r**

(es. *SoftwareX v.2.1.0*)

# RDM: Release Models

▶ Includono:

1. Approccio (metodi e meccanismi)
2. Processi
3. Procedure
4. Risorse

▶ Definiscono:

- ▶ Struttura del Release Package
- ▶ Ambienti (di test e di produzione)
- ▶ Test da eseguire pre e post rilascio
- ▶ Ruoli e Responsabilità per ogni CI
- ▶ Release e modello della Configuration baseline
- ▶ Pianificazioni del Deploy
- ▶ Tool e procedure di supporto

# RDM: Ruoli

1. Release and Deploy Manager
2. Release Packaging and Build Manager
3. Deploy Staff
4. ELS Staff

RDM: Ruoli

# 1. Release and Deploy Manager

Responsabile per

- ▶ Pianificazione
- ▶ Disegno
- ▶ Costruzione
- ▶ Configurazione
- ▶ Test

di SW e HW necessario alla creazione del Release Package

RDM: Ruoli

## 2. Release Packaging and Build Manager

Responsabile per:

- ▶ Stabilire la configurazione della Release finale
- ▶ Costruire il Release Package finale da deployare
- ▶ Testare il Release Package
- ▶ Identificare e riportare i Known Error e Workaround che emergono dai test
- ▶ Avviare la fase di SO

RDM: Ruoli

## 3. Deploy Staff

Responsabile per:

- ▶ Rilascio fisico finale (**Deploy**)
- ▶ Coordinare rilascio di **documentazione e comunicazioni**  
(compresi training utenti, Doc di rilascio, formazione staff tecnico, ...)
- ▶ Pianificare il rilascio  
(in collaborazione con Change Management, SKMS e SACM)
- ▶ Fornire linee guida tecniche, applicative e di supporto durante il rilascio  
(includendo Known Error e Workaround)
- ▶ Registrare le metriche per il rilascio  
necessarie ad assicurare il rispetto delle SLA

RDM: Ruoli

## 4. ELS Staff

**Early Life Support Staff**

=

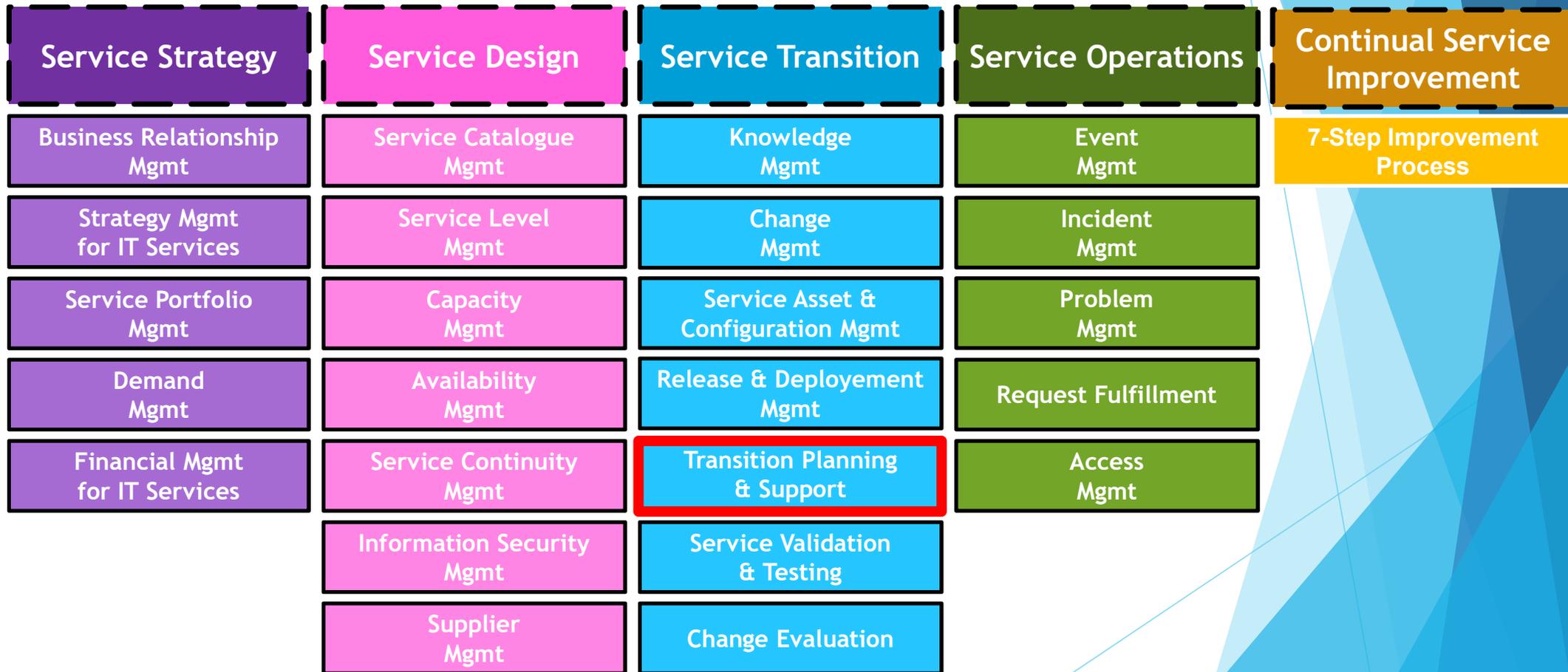
Gruppo di supporto che segue

1. la fase di rilascio
2. il primo periodo operativo

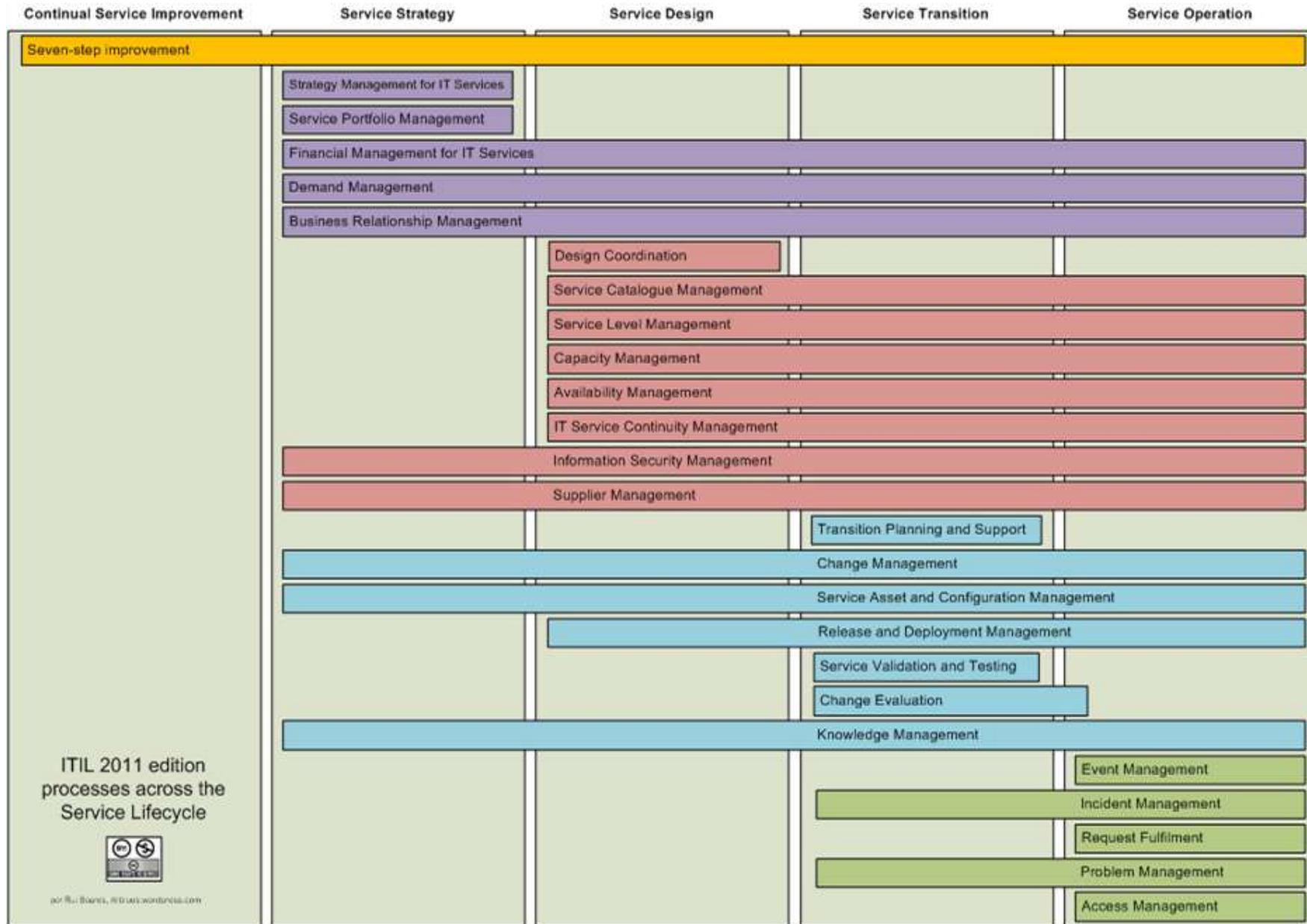
# ST Processo 5: Transition Planning & Support (TPS)

Pianificazione e supporto alla transizione

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



# TPS: Obiettivo

Assicurare la realizzazione di  
progetti di implementazione dei nuovi servizi  
(pianificandoli e fornendo il supporto necessario)

- ▶ Si avvale di tecniche di Project Management

# TPS: Sotto-Processi

## 1. Project Initiation

- ▶ Definisce stakeholders, risorse e responsabilità disponibili per il progetto
- ▶ Documenta i rischi e i vincoli di progetto

## 2. Project Planning and Coordination

- ▶ Si preoccupa che la ST avvenga secondo le linee guida dei progetti dell'organizzazione
- ▶ Non è responsabile della pianificazione delle fasi di progetto

## 3. Project Control

- ▶ Controlla i progressi del progetto e l'uso delle risorse
- ▶ Implementa eventuali azioni correttive

## 4. Project Reporting and Communication

- ▶ Fornisce un quadro completo dei servizi in fase di ST

# TPS: Attività

## 1. Set-up Transition Strategy

- ▶ Definisce l'approccio da usare e l'allocazione delle risorse

## 2. Prepare Service Transition

- ▶ Analizzare come eseguire la Service Transition per ciascuna RFC

## 3. Plan and coordinate Service Transition

- ▶ Pianificazione in ambiente di test e di produzione

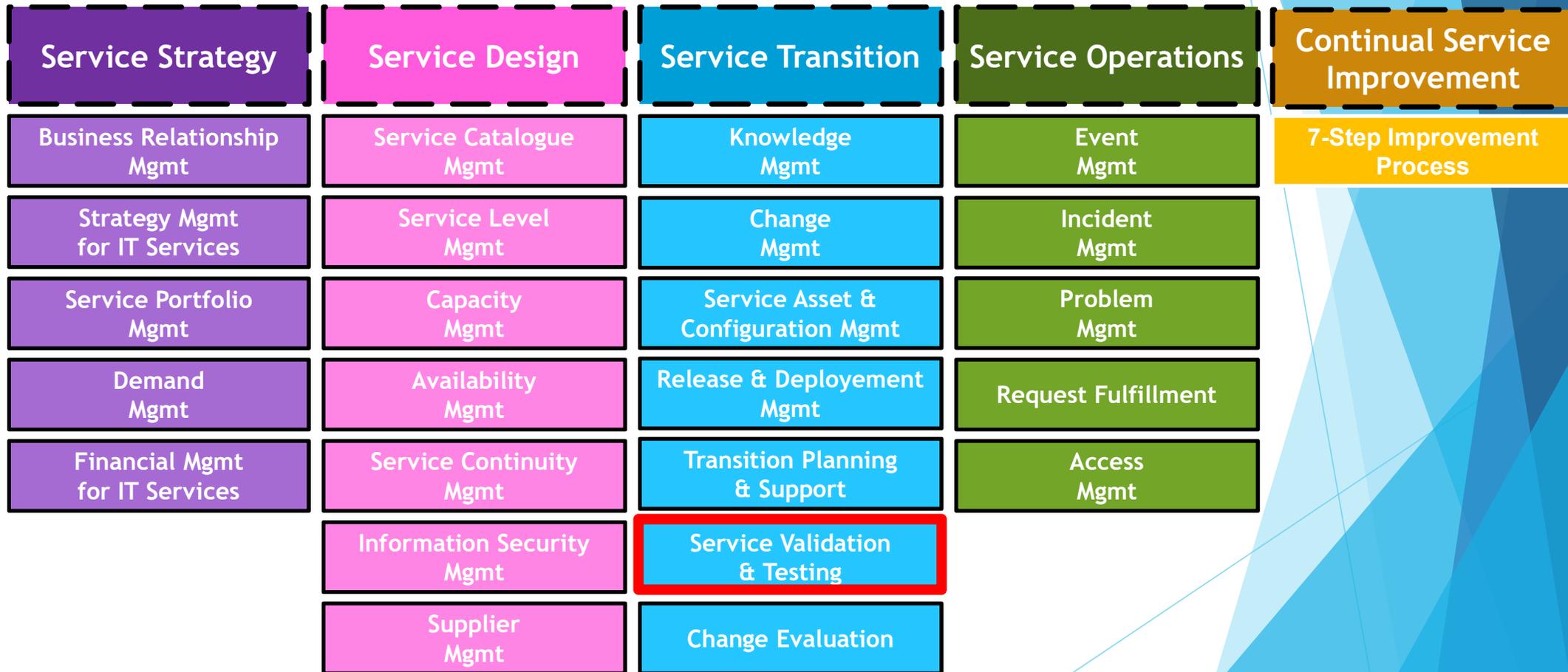
## 4. Support Service Transition

- ▶ Supporto a tutti gli stakeholder

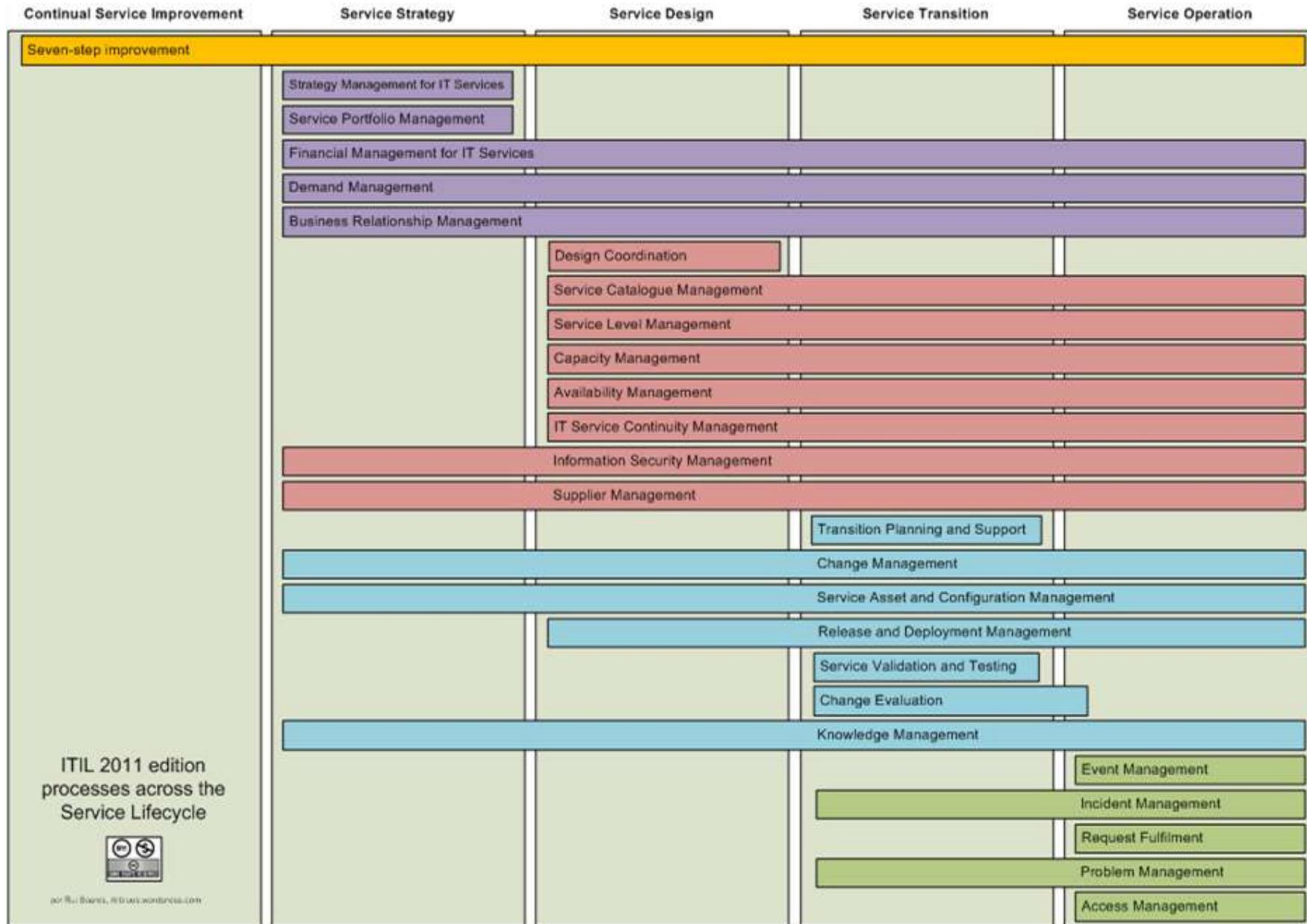
# ST Processo 6: Service Validation & Testing (SVT)

Validazione e Test del servizio

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



## SVT: Obiettivo

Assicurare l'effettivo deploy dei Release Package  
e  
che questo sia coerente con le aspettative del cliente

# SVT: Sotto-Processi

## 1. Test Model Definition

- ▶ Specifica in dettaglio come testare la release (testing concept and specific test cases)

## 2. Release Component Acquisition

- ▶ Acquisisce il Release Package e lo sottomette ad una prima valutazione

## 3. Release Test

- ▶ Verifica tutti i Release Components, tool e meccanismi richiesti per il deploy e l'eventuale rollback

## 4. Service Acceptance Testing

- ▶ Verifica se tutte le condizioni (SLA) sono soddisfatte

# SVT: Attività (1)

## 1. Validation and test management

- ▶ Aiuta a gestire i rischi, identificare I problem e fornire mitigation plans

## 2. Test Planning

- ▶ Sviluppa test strategy e test plan utili per I test

## 3. Verify

- ▶ Assicura che test design e test plan siano complete e accurati

## 4. Prepare test environment

- ▶ Prepano l'ambiente di test il più possibile simile a quello di produzione

# SVT: Attività (2)

## 5. Testing

- ▶ Esegue I test e registra I risultati

## 6. Evaluate

- ▶ Confronta il risultato dei test con i risultati attesi

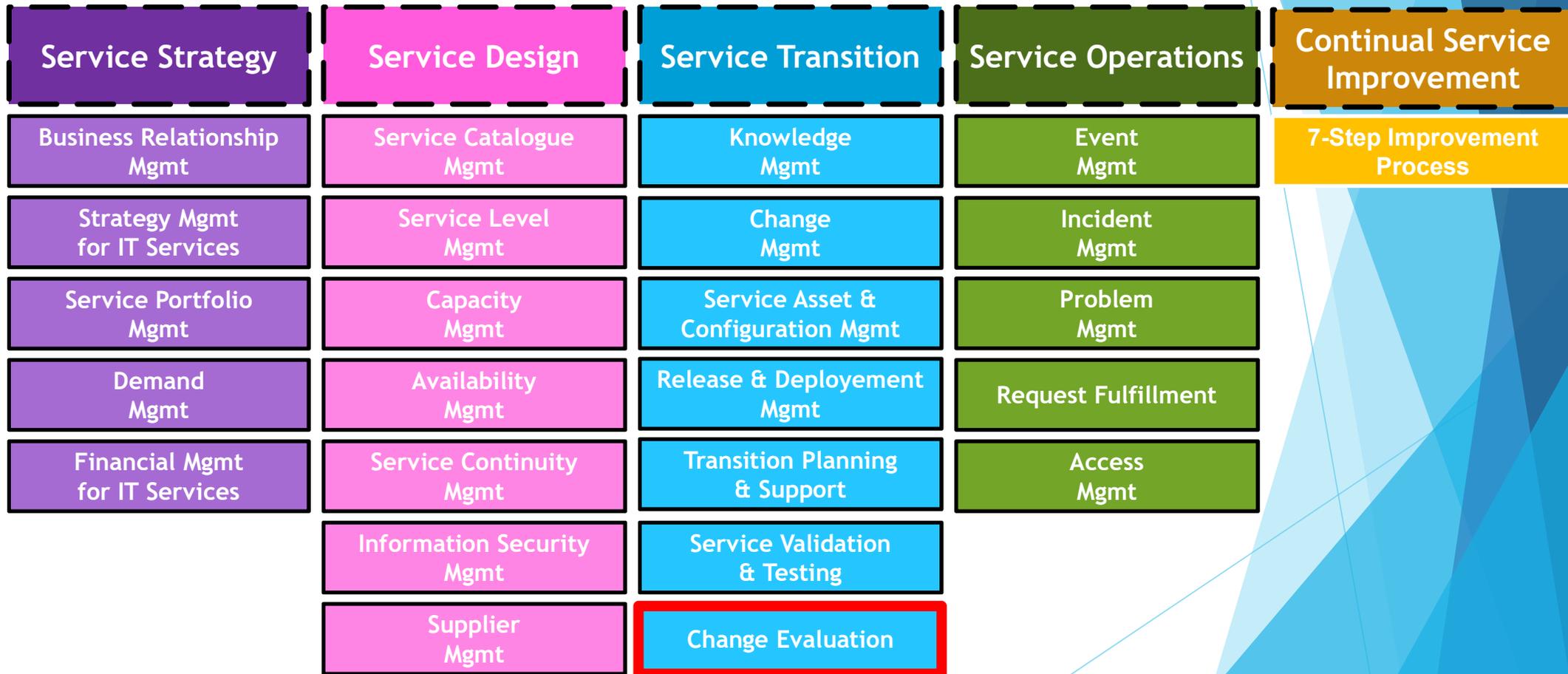
## 7. Clean up and closure

- ▶ Assicura che:
  - ▶ l'ambiente di test venga ripulito
  - ▶ le Lessons Learned vengano registrate

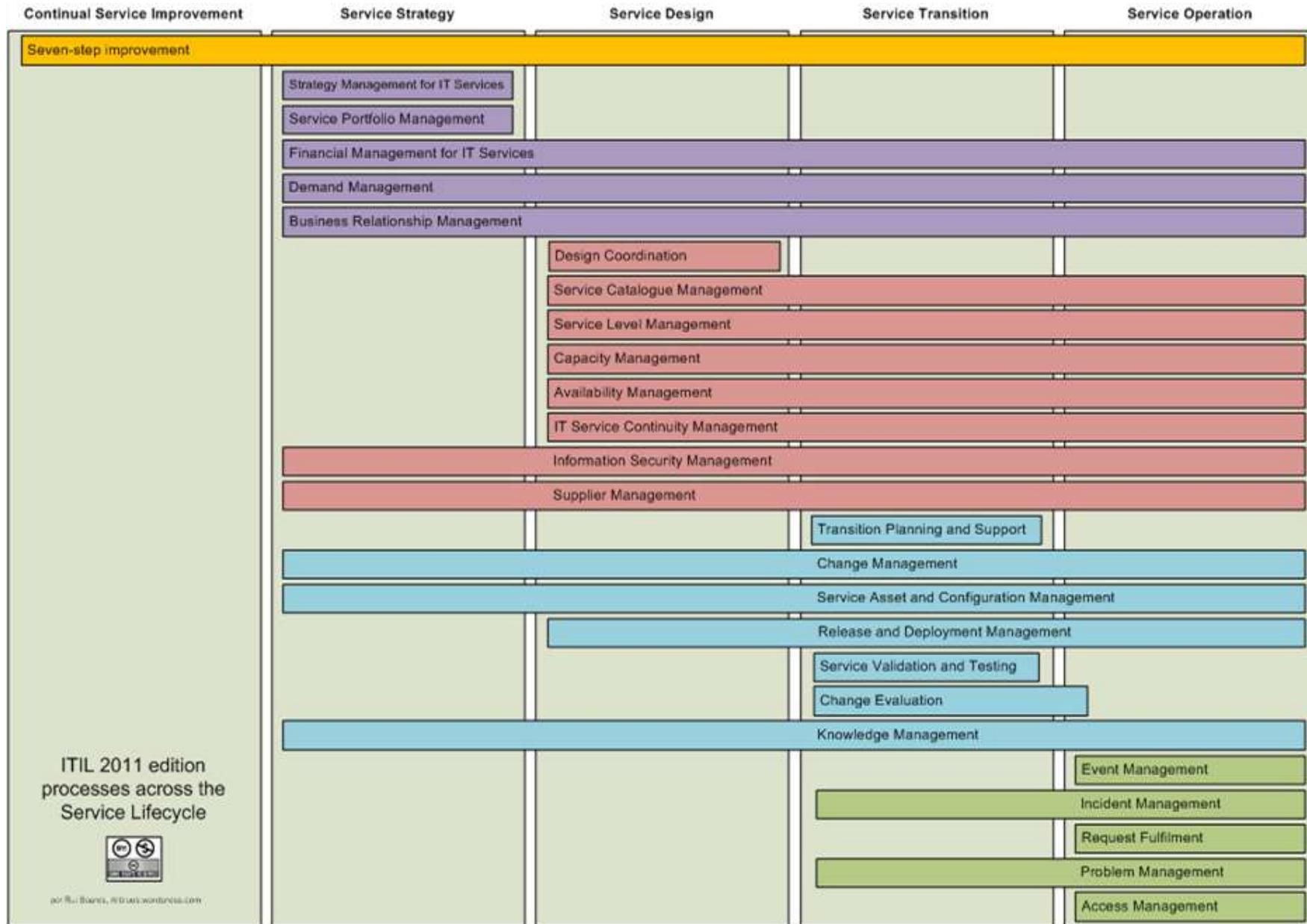
# ST Processo 7: Change Evaluation (CE)

Valutazione

# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle



## CE: Obiettivo

Assicurare la valutazione  
dei cambiamenti apportati

- ▶ Prima, durante e dopo l'implementazione
- ▶ Attraverso 4 sotto-processi (vedi dopo)

# CE: Sotto-Processi

## 1. Change Evaluation prior to Planning

- ▶ Valutazione di major Change proposti prima di autorizzare la **pianificazione** del Change

## 2. Change Evaluation prior to Build

- ▶ Valutazione di major Change proposti prima di autorizzare la **creazione (build)** del Change

## 3. Change Evaluation prior to Deployment

- ▶ Valutazione di major Change proposti prima di autorizzare il **deploy** del Change

## 4. Change Evaluation after Deployment

- ▶ Valutazione di major Change proposti dopo l'**implementazione**,

per verificare:

1. se un Change ha centrato gli obiettivi
2. quali sono le Lesson Learned

# Quiz sulla ST

Alleniamoci un po'...

## Quiz sulla ST (1)

Which of these is the *best* description of the purpose of transition planning and support process?

- A. To provide overall planning and coordination of resources for service transition
- B. To provide coordination for all change management activities
- C. To provide planning for all designs in the service lifecycle
- D. To provide planning for operational activities during release management

# Quiz sulla ST (1)

Which of these is the *best* description of the purpose of transition planning and support process?

- A. **To provide overall planning and coordination of resources for service transition**
- B. To provide coordination for all change management activities
- C. To provide planning for all designs in the service lifecycle
- D. To provide planning for operational activities during release management

## Quiz sulla ST (2)

Which of these statements about transition planning and support is/are correct?

1. Transition planning and support identifies and manages risks, in accordance with the risk management framework adopted by the organization.
  2. Transition planning and support ensures that repeatable processes are adopted by all engaged in the transition.
- A. 1 only
- B. 2 only
- C. Both
- D. Neither

## Quiz sulla ST (2)

Which of these statements about transition planning and support is/are correct?

1. Transition planning and support identifies and manages risks, in accordance with the risk management framework adopted by the organization.
  2. Transition planning and support ensures that repeatable processes are adopted by all engaged in the transition.
- A. 1 only
- B. 2 only
- C. **Both**
- D. Neither

## Quiz sulla ST (3)

Which of these statements is *not* part of the purpose of the SACM process?

- A. To control the assets that make up your services
- B. To manage the changes to your service assets
- C. To identify service assets
- D. To capture accurate information about service assets

## Quiz sulla ST (3)

Which of these statements is *not* part of the purpose of the SACM process?

- A. To control the assets that make up your services
- B. To manage the changes to your service assets**
- C. To identify service assets
- D. To capture accurate information about service assets

## Quiz sulla ST (4)

Which of the following is NOT a responsibility of service transition?

- A. To ensure that a service can be managed, operated and supported within constraints specified by design
- B. To design and develop capabilities for service management
- C. To provide quality knowledge of change and release and deployment management
- D. To plan the resource requirements to manage a release

## Quiz sulla ST (4)

Which of the following is NOT a responsibility of service transition?

- A. To ensure that a service can be managed, operated and supported within constraints specified by design
- B. To design and develop capabilities for service management**
- C. To provide quality knowledge of change and release and deployment management
- D. To plan the resource requirements to manage a release

## Quiz sulla ST (5)

What is the name of the group that should review changes that must be implemented faster than the normal change process?

- A. Technical management (TM)
- B. Emergency change advisory board (ECAB)
- C. Urgent change board (UCB)
- D. Urgent change authority (UCA)

## Quiz sulla ST (5)

What is the name of the group that should review changes that must be implemented faster than the normal change process?

- A. Technical management (TM)
- B. Emergency change advisory board (ECAB)**
- C. Urgent change board (UCB)
- D. Urgent change authority (UCA)

# SD: Cosa ne pensate?

Ditemi cosa pensate della Service Transition

- ▶ Quanti di questi concetti conoscevate?
- ▶ Quanti di questi concetti utilizzate o potreste utilizzare?
- ▶ Come la Service Design potrebbe migliorare il Vostro lavoro?
- ▶ ...