

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

Perché un Workshop?

workshop <uě'kšop> s. ingl. [comp. di *work* «lavoro» e *shop* «bottega»] (pl. *workshops* <uě'kšops>), usato in ital. al masch. - Termine che significa propr. «laboratorio» e in senso fig. un **gruppo di lavoro collettivo su uno specifico argomento** (originariam. detto di laboratori teatrali e artistici, poi usato estensivamente anche per seminarî di studio e convegni).

Vorrei fare qualcosa di diverso...

...vorrei creare un gruppo di lavoro

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

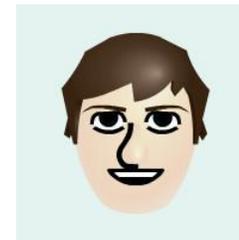
ed imparare ad affrontarli in modo organizzato



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 / Siti Web
 - ▶ Project Management
 - ▶ Formazione
- ▶ E-mail: info@afit.it
- ▶ Sito web: www.ingaledg.it / www.afit.it

Chi siete?



1. Nome



2. Conoscenze ed esperienze

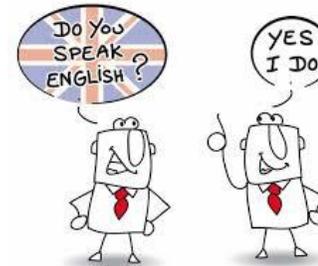


3. Conoscenze di gestione IT

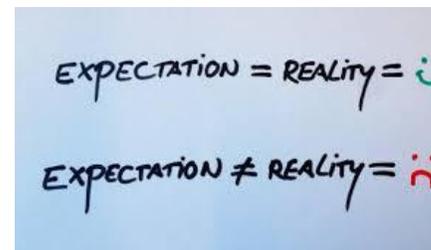


4. Conoscenze 

5. E con l'inglese come ve la cavate?



6. Quali sono le vostre aspettative?



Un po' di definizioni

IT, ITSM, ...

IT: definizione di Wikipedia (1)



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

1°

"[...]

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

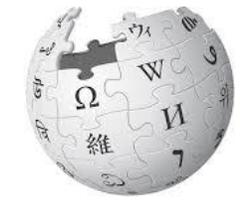
che realizzano

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

(tecnologie digitali comprese).

"[...]"

IT: definizione di Wikipedia (2)



WIKIPEDIA
L'enciclopedia libera

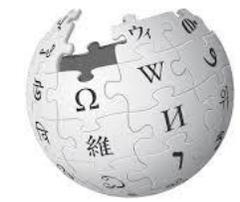
2°

"[...]

*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."*

IT: definizione di Wikipedia (3)



WIKIPEDIA
L'enciclopedia libera

3°

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

Cosa è l'IT

IT nell'uso comune



IT nell'uso comune - primi concetti ITIL

► Significato diverso a seconda del *contesto*:

1. IT come... **Organizzazione** / Ente (con le proprie risorse e capacità)
(Unità interna, dipartimenti o funzioni dell'azienda)
2. IT come... **Componente** di sistemi e processi
(PC, software, reti, ...)
3. IT come... **Servizio**
(Hosting, connettività, infrastrutture pacchettizzate, ...)
4. IT come... **Asset** (= Bene)
(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
- ▶ (per IT Service Provider) chi compra Servizi IT
- ▶ (in ITIL) Customer = Business

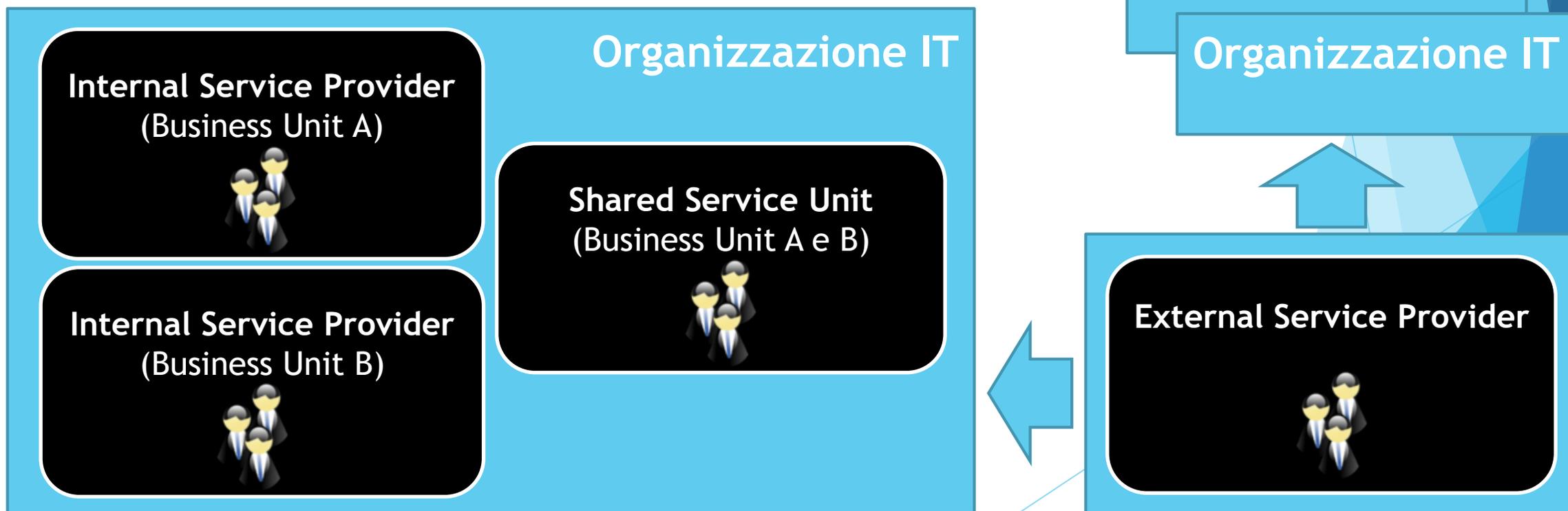
Ce ne sono 3 tipi...

1. IT come Organizzazione / Ente
2. IT come Componente di sistemi e processi
3. IT come Servizio
4. IT come Asset

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

Tipi di Service Provider (1)

1. **Internal Service Provider** (vedi dopo)
2. **Shared Services Unit** (vedi dopo)
3. **External Service Provider** (vedi dopo)



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)
- ▶ VANT: Conoscenza dei propri clienti e costi diretti imputabili a ciascuna BU
SVANT: duplicazione costi in grandi aziende



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)
- ▶ VANT: condivisione di costi e rischi

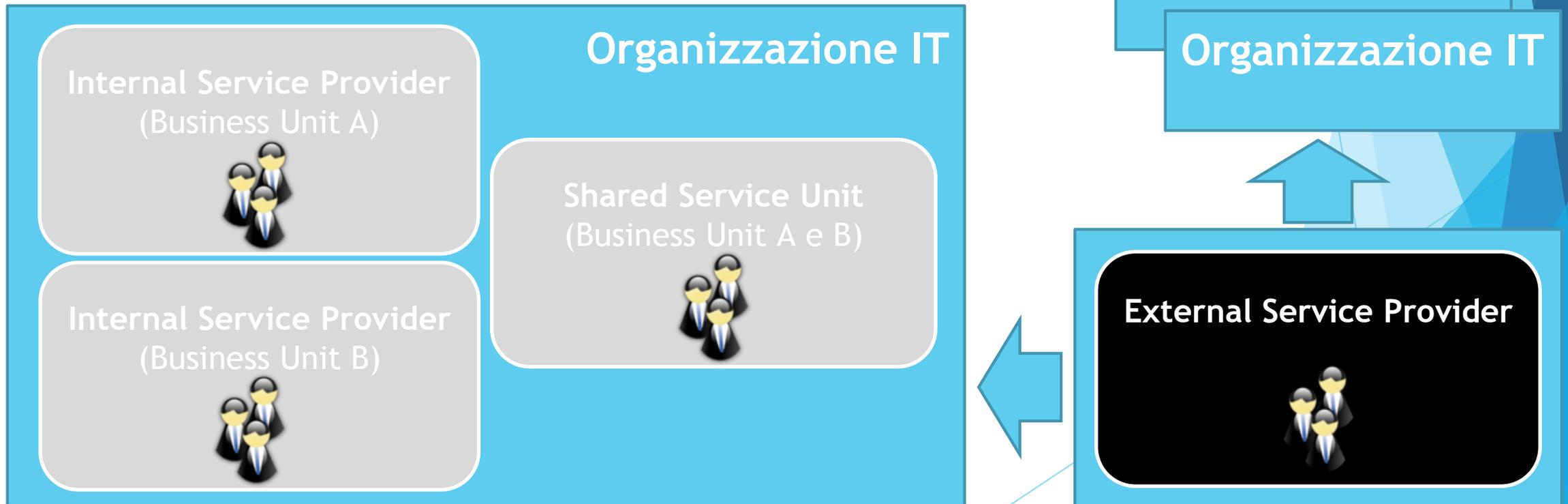


Cosa è l'IT → IT nell'uso comune → 1. IT come Organizzazione

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

1. IT come Organizzazione / Ente
2. IT come Componente di sistemi e processi
3. IT come Servizio
4. IT come Asset

Componenti IT

=

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
 - ▶ ...

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)

1. IT come Organizzazione / Ente
2. IT come Componente di sistemi e processi
3. IT come Servizio
4. IT come Asset

3. IT come Servizio (2)

1. IT come Organizzazione / Ente
2. IT come Componente di sistemi e processi
3. IT come Servizio
4. IT come Asset

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



"Sforzo temporaneo¹ intrapreso²
per creare un prodotto, un servizio o
un risultato univoco³"

1 = inizio e fine stabilite (anche anni)

2 = elaborazione progressiva

3 = risultato finale unico (diverso da qualcosa di precedentemente realizzato)

Cosa è l'IT → IT nell'uso comune

4. IT come Asset

1. IT come Organizzazione / Ente
2. IT come Componente di sistemi e processi
3. IT come Servizio
4. IT come Asset

Asset

=

Bene a supporto del Business

governato da *Business Manager*
con il supporto dell'*IT Manager*

▶ **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**



Practice di ITSM

Practice = Linea guida

- ▶ L'adozione di practice implica la considerazione di:
 1. **Sources** (Fonti)
 2. **Enablers** (Abilitatori)
 3. **Scenarios** (Scenari)
 4. **Drivers** ("Veicolatori")

Practice di ITSM

Practice = Linea guida

► L'adozione di practice implica la considerazione di:

1. **Sources** (Fonti) = fonti a disposizione
2. Enablers (Abilitatori)
3. Scenarios (Scenari)
4. Drivers ("Veicolatori")



SOURCES

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

Practice di ITSM

Practice = Linea guida

► L'adozione di practice implica la considerazione di:

1. Sources (Fonti)
2. **Enablers** (Abilitatori) = chi implementa le linee guida
3. Scenarios (Scenari)
4. Drivers ("Veicolatori")



ENABLERS

- Impiegati
- Customer
- Supplier
- Advisor
- Technology

Practice di ITSM

Practice = Linea guida

► L'adozione di practice implica la considerazione di:

1. Sources (Fonti)
2. Enablers (Abilitatori)
3. **Scenarios** (Scenari) = situazioni che portano un'organizzazione a scegliere tra le fonti a disposizione
4. Drivers ("Veicolatori")

SCENARIOS

- Concorrenza
- Compliance (Aderenza)

Practice di ITSM

Practice = Linea guida

► L'adozione di practice implica la considerazione di:

1. Sources (Fonti)
2. Enablers (Abilitatori)
3. Scenarios (Scenari)
4. **Drivers** ("Veicolatori") = chi o cosa crea la necessità di adottare linee guida

DRIVERS

- Normatori
- Grandi aziende
- Clienti



Practice di ITSM - ITIL

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

Cosa è la Governance

Governance

=

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

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

Governance vs Management

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*

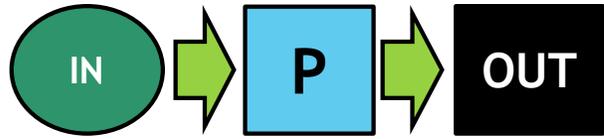
concetto fondamentale
in ITIL

- ▶ è parte della **Corporate Governance**
 - ▶ Esempio: **SOX** (Sarbox o Sarbanes-Oxley [Act])
 - ▶ Legge federale degli Stati Uniti del 30 luglio 2002 (by Bush)
 - ▶ 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.

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

Processo: Efficacia

- ▶ **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

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

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

Responsabilità

*Possibilità di
prevedere le conseguenze del proprio comportamento
e
correggere lo stesso sulla base di tale previsione*

(fonte: Wikipedia)

≠

Imputabilità

(attribuzione di un determinato comportamento ad una determinata persona)

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

- 1. del processo,*
- 2. della sua corretta **esecuzione e***
- 3. del suo **miglioramento***

- ▶ Ogni processo ha un suo Process Owner

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: Come e Quando

- ▶ Per ogni riga:
 - ▶ una sola A
 - ▶ almeno una R

- ▶ Occorre assegnare i ruoli in anticipo

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 Development	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	NDA's 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	NDA's 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														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: 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

▶ ...