

# ITIL V3/2011

## 2. Introduzione a ITIL

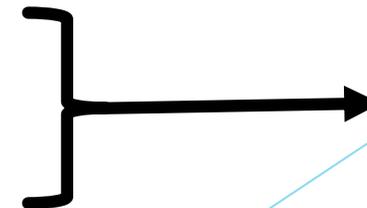
ITIL, sua storia e altre definizioni...

# Cosa è ITIL

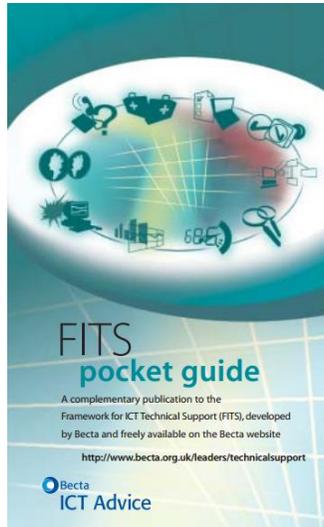
## Information Technology Infrastructure Library

- ▶ 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**
- ▶ Aiuta le organizzazioni ad allineare i propri servizi IT alle proprie necessità di business
- ▶ E' un approccio all'ITSM (non è l'unico...)

Impareremo dall'esperienza altrui e adeguiamola ai nostri bisogni



# Altri approcci all'ITSM

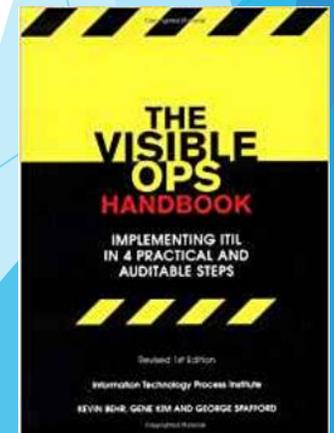


## 1. The BECTA FITS (Framework for ICT Technical Support)

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

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

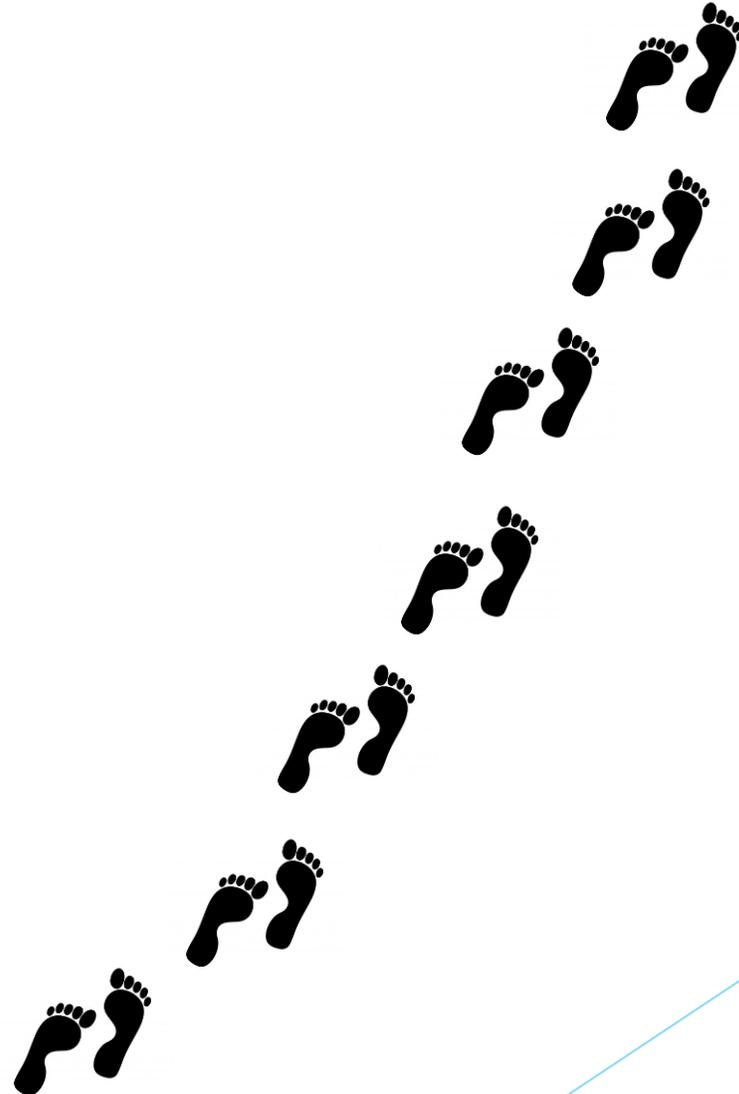
- ▶ dichiara di essere basato su ITIL, ma di essere specificatamente focalizzato sul più grande degli elementi di ITIL: "dare valore ai soldi".





# 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 Investments)** misurabile
8. ...

# Risultati dell'applicazione di ITIL (1)

[ftp://ftp.software.ibm.com/software/it/events/doc/ISM-WorldTour\\_and\\_Tivoli\\_UserGroup/Service\\_Delivery\\_and\\_Process\\_Automation/L-importanza\\_di\\_ITIL\\_V3.pdf](ftp://ftp.software.ibm.com/software/it/events/doc/ISM-WorldTour_and_Tivoli_UserGroup/Service_Delivery_and_Process_Automation/L-importanza_di_ITIL_V3.pdf)

Service Delivery and Process Automation



Un recente studio della Glomark-Goverman ha analizzato i benefici derivanti dall'adozione ITIL da parte di un campione di 55 compagnie 1/2

## **Benefici Generali per l'implementazione dei processi ITIL di Service Support**

- Riduzione dei costi complessivi di supporto dell'IT dal 16% al 32%
- Riduzione delle chiamate all'Help Desk: dall'8% al 14%
- Riduzione del numero di change in errore grazie al miglioramento dei test: dal 15% al 27%

## **Risultati variabili in funzione di alcuni fattori critici. Risultati migliori ottenuti dalle compagnie che:**

- hanno usato consulenti esperti ITIL esterni
- hanno implementato tutti i processi in analisi (ITIL V2 Service Support + IT Service Continuity Management)
- hanno investito in strumenti di IT Management in supporto dei processi e dei servizi erogati

Source: Glomark-Goverman , Aprile 2008, campione di 55 compagnie che hanno adottato i processi ITIL V2 di Service Support

# Risultati dell'applicazione di ITIL (2)

[ftp://ftp.software.ibm.com/software/it/events/doc/ISM-WorldTour\\_and\\_Tivoli\\_UserGroup/Service\\_Delivery\\_and\\_Process\\_Automation/L-importanza\\_di\\_ITIL\\_V3.pdf](ftp://ftp.software.ibm.com/software/it/events/doc/ISM-WorldTour_and_Tivoli_UserGroup/Service_Delivery_and_Process_Automation/L-importanza_di_ITIL_V3.pdf)

Service Delivery and Process Automation



Un recente studio della Glomark-Goverman ha analizzato i benefici derivanti dall'adozione ITIL da parte di un campione di 55 compagnie 2/2

## Benefici Specifici per i diversi processi analizzati:

**Service Desk:** Riduzione della media del tempo di risoluzione degli incidenti: dal 28% al 48%

**Incident Management:** diminuzione del tempo di indisponibilità del servizio grazie al miglioramento della gestione degli incidenti: dal 10% al 28% ;

**Problem Management:** Riduzione del numero di incidenti ricorrenti: dal 7% al 13%;  
Riduzione del tempo medio speso nella gestione dei problemi: 9.4%

**Change Management:** Riduzione nel numero di clienti impattati da errori nel servizio dovuti a una gestione inefficiente dei change: dal 10% al 40% ;

**Configuration Management:** Riduzione degli FTE assegnati alla risoluzione degli incidenti, grazie alla migliore conoscenza delle relazioni fra utenti, configurazioni e incidenti: dal 25% al 38% ;

**Release Management:** Riduzione del tempo di indisponibilità del servizio causato da problemi e difetti dovuti alla scarsa qualità dei rilasci: dal 5% al 24% ;

**IT Service Continuity Management:** Recovery più veloce dopo un disastro, dal 40% al 74%.

Source: Glomark-Goverman , Aprile 2008, campione di 55 compagnie che hanno adottato i processi ITIL V2 di Service Support

# 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

## FORMAZIONE

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

di Redazione #Digital4Trade

02 Mag 2017



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](http://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](http://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

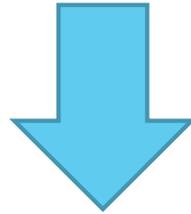
Processi ITIL e le relazioni fra questi processi

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)
  - ▶ Ente governativo britannico
- ▶ ...inglobato nel 2001 dall'**OGC** (Office of Government Commerce)
  - ▶ Ente governativo britannico (Dip. del Ministero del Tesoro britannico)
  - ▶ 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** (vedi dopo)
- ▶ IBM rivendica che i suoi **Yellow Books** ne siano stati un precursore (4 volumi: *A Management System for the Information Business*)

# Axelos Limited

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

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

- ▶ Gestisce anche:
  - PRINCE2 Agile
  - Managing Successful Programmes (MSP)
  - PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2)
  - Management of Risk (M\_o\_R)
  - Portfolio Management (MoP)
  - Management of Value (MoV)
  - Portfolio, Programme and Project Offices (P3O)
  - P3M3
  - RESILIA
  - ...

## Un po' di storia ITIL V1 e V2

### ▶ 1989-1995: ITIL V1

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

### ▶ 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

(vedi dopo)

- ▶ Aggiornata nel 2011

- ▶ Per fornire maggiore chiarezza sui concetti
- ▶ Introduce concetti di Agile Development

= Control Objectives for Information and related Technology

- 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)
- Nato nel 1992 da ISACA (Information Systems Audit and Control Association) e ITGI (IT Governance Institute)
- Pubblico (Scaricabile gratuitamente)
- Ora è alla 5° versione
- [cobitonline.isaca.org](http://cobitonline.isaca.org)

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

## Un po' di storia ITIL V4???

**Axelos ha dichiarato:**

- ▶ «**ITIL is updating in 2018**»
- ▶ «La v4 aggiungerà guide pratiche di integrazione con DevOps, Agile e Lean Management»
- ▶ «La certificazione v3/2011 sarà valida per la v4»

# Entriamo nel vivo

Iniziamo a parlare ITILese

# Composizione ITIL v3 (1)

## 5 libri

(= processi base del Service LifeCycle)

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

+

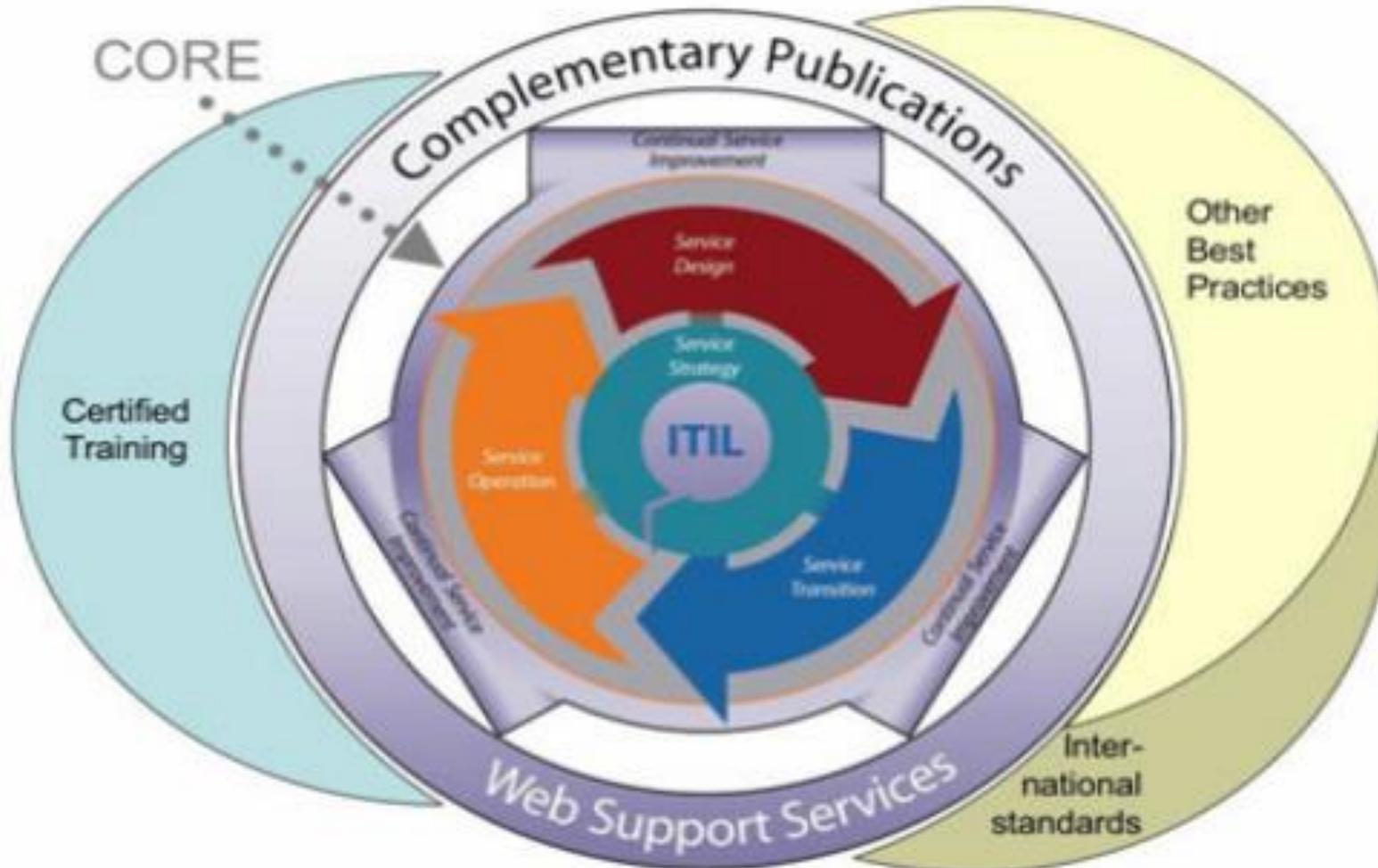
## Publicazioni complementari

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

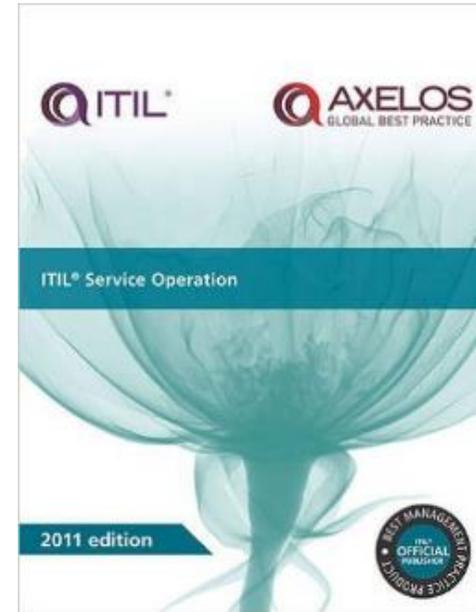
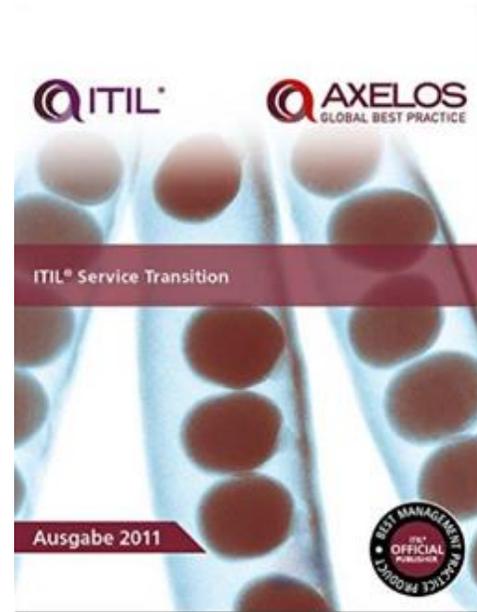
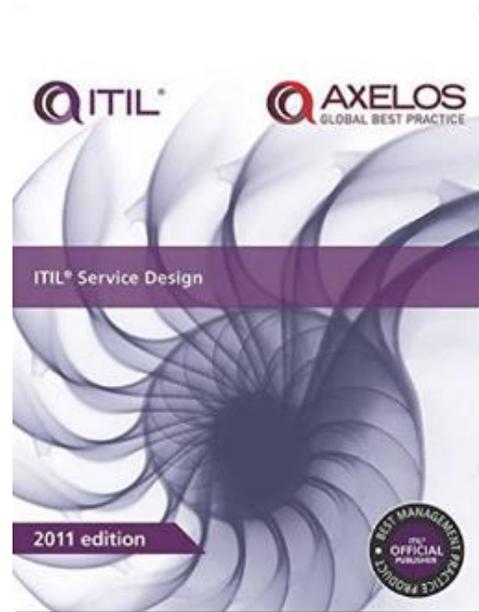
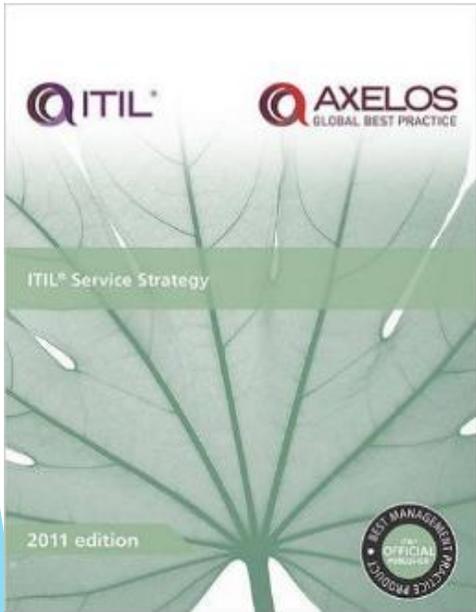
**ITIL Core Book**

**Complementary Publications**

# Composizione ITIL v3 (2)



# 1 5 core book



**Service Strategy**

**Service Design**

**Service Transition**

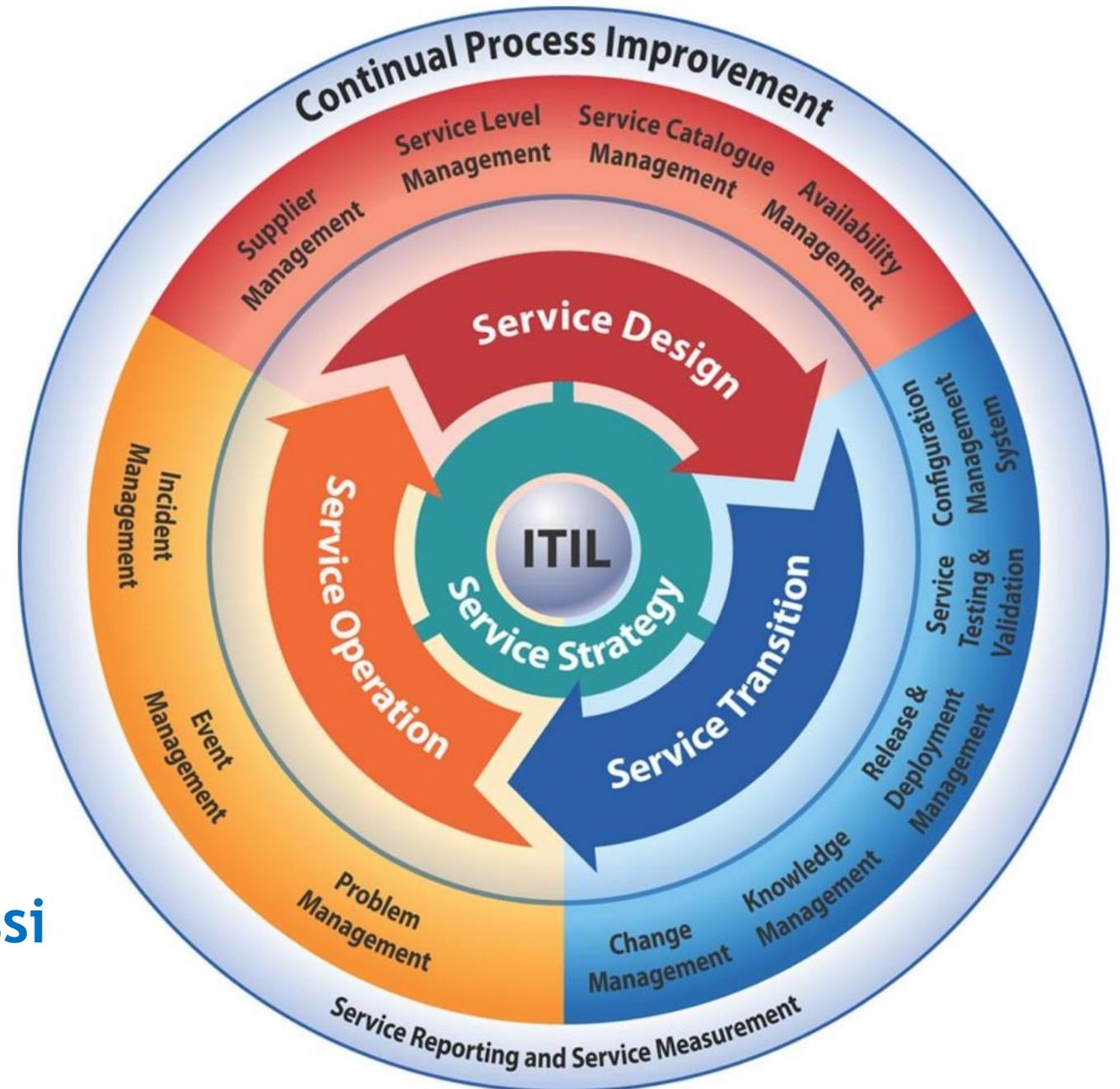
**Service Operation**

**Continual Service Improvement**

# LIBRERIA ITIL v.3

I 5 libri rappresentano  
le 5 **FASI**  
del **Service LifeCycle**

Ogni fase ha specifici **processi**

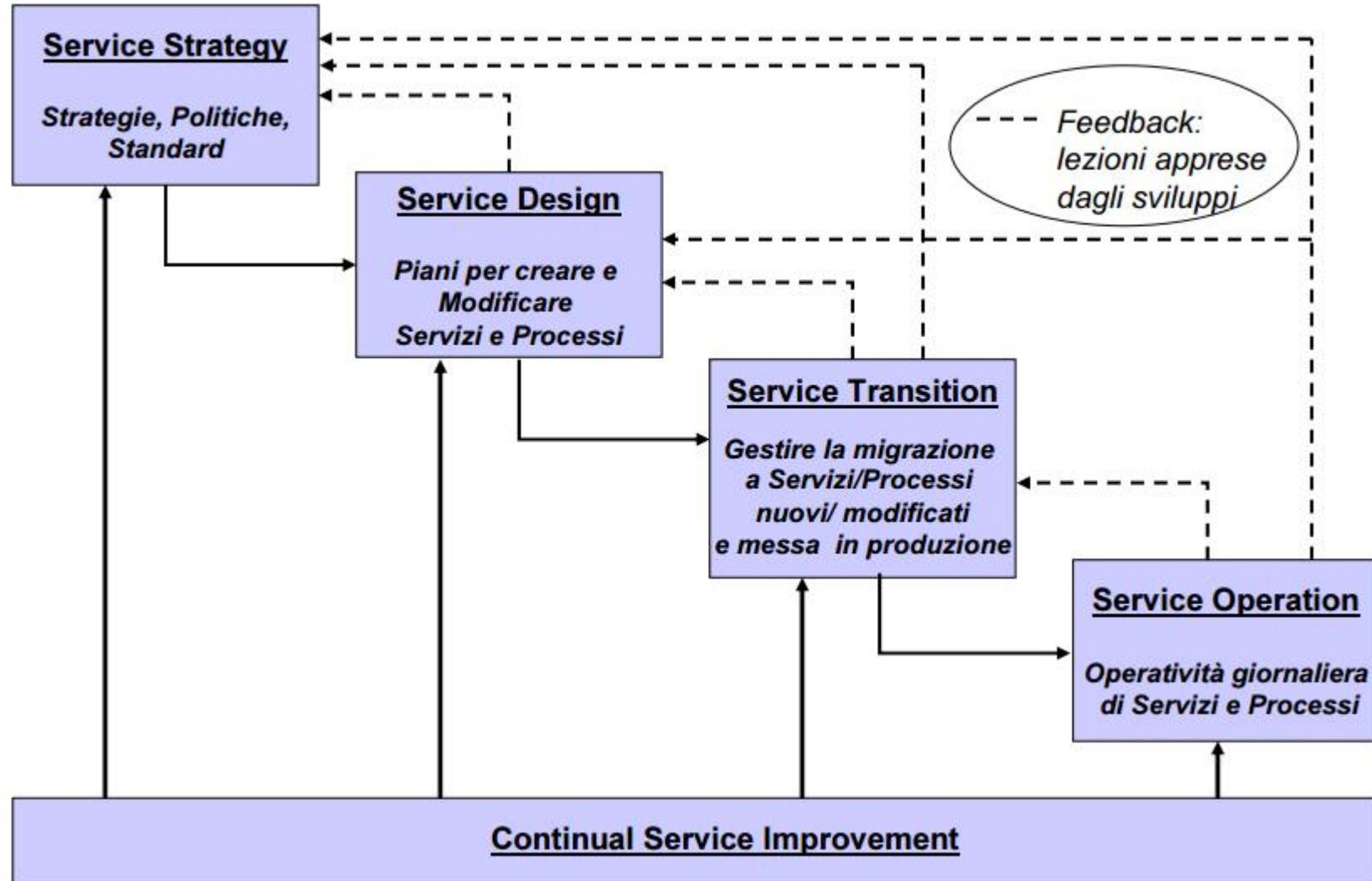


# Fasi del Service Lifecycle

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: Costruirsi una casa

- ▶ Guardiamo un breve video:

<https://www.youtube.com/watch?v=rXLUf3ug3aQ>

## 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 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

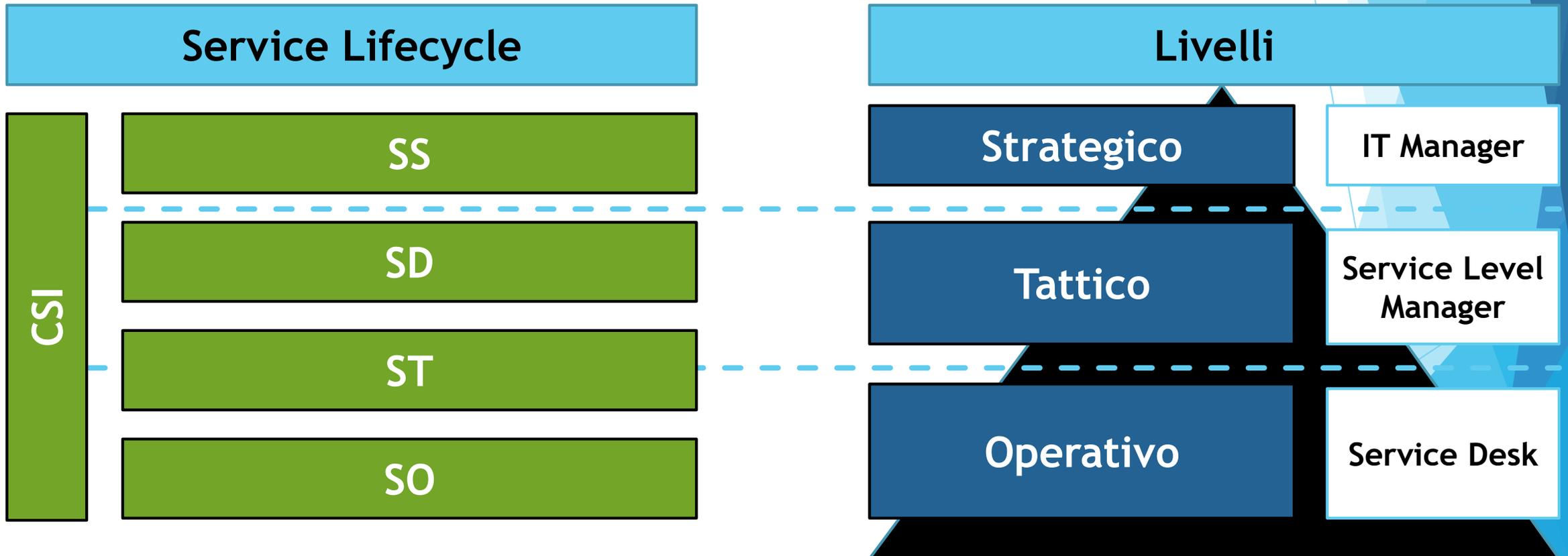
Servo il pasto ai miei clienti

Analizzo il mio lavoro e lo miglioro

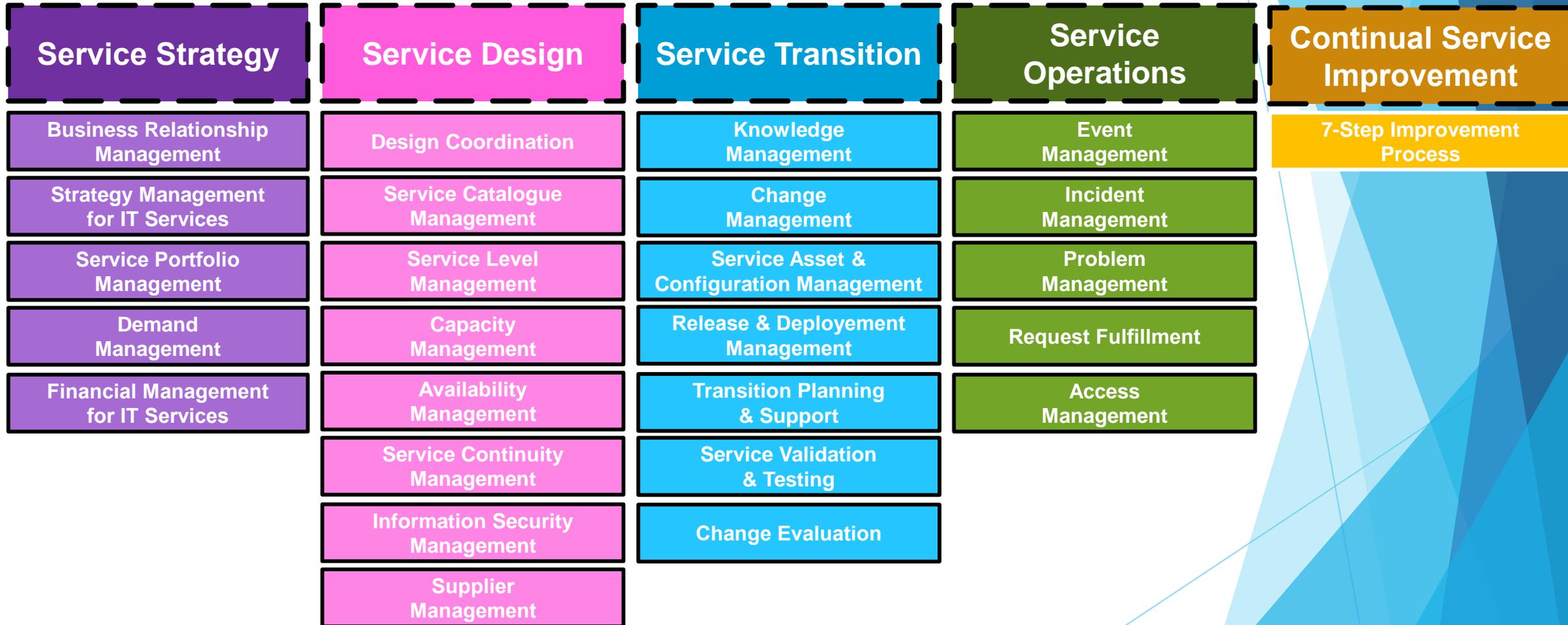
# Livelli decisionali

- ▶ In un'organizzazione si identificano 3 livelli decisionali:
  1. Strategico: a lungo termine
  2. Tattico: a medio termine
  3. Operativo: a breve termine
  
- ▶ Sono i livelli utili per il «**decision making**»

# Livelli decisionali e Service Lifecycle



# Fasi e Processi di ITIL V3/2011



5 FASI e 26 PROCESSI in totale

# Rappresentazione dei Processi nel Service LifeCycle

