

## ITIL conquista il mondo dell'ITSM

ITIL è accettato ormai da molto tempo nel Regno Unito come standard di fatto. Dopo avere conquistato l'Europa con una crescente influenza in Olanda, Germania e Francia si sta rapidamente imponendo come il sistema più avanzato di direttive per l'ITSM in America del nord e nell'Asia del Pacifico.

## Perché non voi?

Nell'odierno ambiente imprenditoriale le aziende pubbliche o private non possono sopravvivere senza servizi IT affidabili. L'erogazione e il continuo miglioramento di tali servizi sono una sfida quotidiana per i professionisti IT che intendano restare aggiornati e anticipare le esigenze cambianti di utenti e clienti. I servizi IT sono diventati una funzione strategica della struttura commerciale di un'azienda. Uscendo dall'ombra in cui erano relegati con un semplice ruolo di supporto, sono sempre più al centro dell'attenzione come funzione a valore aggiunto che fa avanzare l'azienda.

## ITIL, 'Information Technology Infrastructure Library' (Libreria dell'infrastruttura IT),

prende nome da una serie di pubblicazioni scritte da professionisti IT ed esperti del settore che offrono consigli sul Best Practice IT Service Management (ITSM) (Migliori pratiche di gestione dei servizi IT).

Dalla pubblicazione dei suoi primi elementi nel 1989, ITIL è diventata rapidamente la struttura di Gestione dei servizi IT più riconosciuta e accettata nel mondo.

Axios Systems è stato il primo produttore di software per l'IT Service Management ad adottare la filosofia ITIL e a lanciare assyst come la soluzione software ITIL originale.



ITIL è un insieme coerente di Best Practice della gestione dei servizi IT (IT Service Management Best Practices) valido per tutte le aziende IT indipendentemente dalle dimensioni e supportato da una struttura sistematica di certificazioni, accreditamenti, enti di formazione, strumenti e società di consulenza.

I principali vantaggi dell'applicazione dei principi ITIL sono:

- ◆ ottimizzazione dell'infrastruttura IT che garantisce il soddisfacimento delle esigenze aziendali esistenti e di quelle future
- ◆ riduzione permanente del TCO (costo totale di possesso) delle risorse IT, compreso il costo del servizio
- ◆ migliore qualità dei servizi IT che aumenta la fiducia nei sistemi IT e nell'erogazione dei servizi

### **i** Sapevate che?

"... IT Infrastructure Library (ITIL) is a major asset because it helps define a common language and terminology to describe services, roles and processes for IT infrastructure management, and it provides templates for them..."

Gartner

# ITIL in breve...

ITIL è un insieme di direttive costituito da una serie di moduli che spiegano nei dettagli in che modo le aziende possono fare un miglior uso delle risorse IT. Le discipline IT sono collegate tra di loro e sono mutuamente dipendenti, perciò non dovrebbero essere gestiti di maniera isolata. L'applicazione dei principi ITIL consente di offrire ai clienti interni ed esterni funzioni di gestione dei servizi IT coerenti, affidabili e completamente integrate.

Le discipline della Gestione dei servizi che sono al centro dell'IT Infrastructure Library fanno parte di due gruppi distinti:

## Il Supporto dei servizi

Questo gruppo è dedicato alle operazioni quotidiane e al supporto dei servizi IT.

### Service Desk (Assistenza)

La funzione Service Desk è il volto IT che vedono gli utenti ed è perciò di importanza vitale in qualsiasi azienda. Il personale del Service Desk registra, risolve o effettua l'escalation e la chiusura di tutti gli incidenti. I responsabili della funzione inoltre forniscono prima assistenza di alto livello e intraprendono iniziative per il miglioramento dei servizi e la riduzione dei costi.

### Gestione degli incidenti

La Gestione degli incidenti registra, classifica, traccia e chiude tutti gli incidenti in modo controllato e coerente. Ciò consente di ripristinare rapidamente i livelli operativi del servizio e aiuta a ridurre il numero di nuovi incidenti.

### Gestione dei problemi

L'identificazione, le indagini e la classificazione dei problemi ricoprono un ruolo centrale nella Gestione dei servizi IT. Si riducono proattivamente i volumi degli incidenti e migliora costantemente l'infrastruttura IT.

### Gestione degli asset e delle configurazioni

È la base essenziale della gestione di incidenti, problemi e cambiamenti. Registra, controlla e traccia ogni elemento di configurazione nell'infrastruttura IT e le loro relazioni dall'acquisto all'obsolescenza.

### Gestione dei cambiamenti

Il ruolo della Gestione dei cambiamenti è quello di fornire un approccio coerente alla valutazione e realizzazione dei cambiamenti nell'infrastruttura IT. Consente di valutare impatto, rischio ed esigenze di risorse associati con i cambiamenti proposti.

### Gestione delle release

La Gestione delle release offre una struttura sistematica per il lancio di prodotti hardware e software critici o importanti e la realizzazione di gruppi di cambiamenti correlati. Tiene conto di tutti gli aspetti tecnici (e non) di una nuova release: dalla politica e la pianificazione iniziale fino allo sviluppo, ai test e all'implementazione controllata.

## L'erogazione dei servizi

Questi processi considerano la pianificazione a lungo termine e il miglioramento della fornitura dei servizi IT.

### Gestione dei livelli di servizio

Mira a garantire una qualità soddisfacente della fornitura dei servizi IT definendo obiettivi realistici e concordati tra fornitore e cliente. Un processo di controllo, generazione di rapporti e riesame dei livelli di servizio reali mette in rilievo eventuali aree problematiche e favorisce il costante miglioramento dei servizi.

### Gestione finanziaria dei servizi IT

Noto anche come Gestione dei costi, il processo fornisce informazioni essenziali di gestione sulle risorse IT e i costi dei servizi. Attraverso un processo di definizione del budget e della contabilità si individuano i costi reali e si dimostra il valore dell'IT per l'azienda.

### Gestione delle capacità

Il processo mira ad allineare il livello di fornitura dei servizi IT alle esigenze attuali e future dell'azienda. Serve a ottimizzare l'utilizzo delle risorse IT esistenti e a garantire la disponibilità di nuove risorse in modo tempestivo ed efficiente.

### Gestione della disponibilità

La Gestione della disponibilità garantisce che tutti i sistemi e i servizi IT funzionino come richiesto e che la disponibilità sia assicurata in modo affidabile ed economico. Con la fornitura e l'offerta di informazioni le società devono considerare anche la gestione della sicurezza per prevenire un utilizzo non autorizzato delle informazioni stesse.

### Gestione della continuità dei servizi IT

Il processo garantisce la gestione efficiente di interruzioni critiche di fornitura dei servizi e il pronto ripristino di livelli accettabili del servizio entro tempi concordati.

## Come passare dalla teoria alla pratica

### I vantaggi di Axios Systems Consultancy

L'IT è il cuore dell'azienda moderna e il framework di Gestione dei servizi ITIL fornisce una direttiva per ottimizzare il supporto e l'erogazione dei servizi dell'azienda. Oggi molte aziende pubbliche e private di tutto il mondo utilizzano queste direttive per migliorare i servizi offerti ai clienti.

Tuttavia l'implementazione di processi di Gestione dei servizi può apparire un compito scoraggiante e spesso solleva non pochi interrogativi...

- Da dove cominciare?
- Quali sono le priorità?
- In quale ordine implementare i diversi processi?
- Quali sono i possibili vantaggi?

I consulenti di Axios Systems aiutano a trovare risposte a queste domande con un'ampia gamma di servizi di consulenza:

#### Seminario sulle Best Practice ITIL - Introduzione

Il seminario consente alle aziende di comprendere meglio il modo in cui la Gestione dei servizi può allinearsi agli obiettivi IT e aziendali. Ciò consente di avere una visione pratica dell'ITIL.

#### Verifica della gestione dei servizi ("Health Check")

La Verifica "Health Check" misura la maturità dei processi di Gestione dei servizi rispetto alle direttive ITIL e offre consigli su come migliorare i processi esistenti. Ciò fornisce informazioni importanti sui punti di forza e sui punti deboli delle attività di Gestione dei servizi di un'azienda. Anche se apporta un valore come attività in sé, la Verifica "Health Check" dovrebbe fare parte di un più esteso Programma di miglioramento dei servizi (Service Improvement Program, SIP).

#### Definizione dei processi

I nostri consulenti vi assistono nello sviluppo di uno o più Processi di gestione dei servizi per soddisfare le esigenze della vostra azienda. L'approccio può essere integrato da consulenti disponibili in sito che vi guidino nella configurazione o tramite sessioni di workshop / benchmark.

#### Programma di miglioramento dei servizi (Service Improvement Program, SIP)

Un Programma di miglioramento dei servizi aiuta l'azienda a migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'Erogazione di servizi. I consulenti di Axios Systems vi mostrano come impostare e configurare il programma, identificare aree potenzialmente problematiche, descrivere nei dettagli le raccomandazioni ITIL, definire un approccio appropriato al miglioramento dei processi esistenti e creare un piano d'azione per l'implementazione di nuovi processi. Il team Axios vi assiste inoltre nella gestione del progetto.

## I nostri consulenti...

Il Gruppo di servizi professionali di Axios Systems (Axios Systems' Professional Services Group) è una squadra di esperti altamente addestrata con una collaudata esperienza nell'esecuzione di progetti di Gestione dei servizi. I nostri consulenti esperti provengono da numerosi settori e le nostre consulenze sono sostenute da metodologie delle migliori pratiche quali ITIL e ISO 9001. I nostri consulenti sono 'Service Manager' certificati (il massimo livello di certificazione ITIL). Operando su base globale i nostri consulenti sono al più alto livello di sviluppo e garantiscono per ogni progetto il contributo di tutte le loro competenze.

## La storia dell'ITIL

Nel 1989 i primi elementi di ciò che sarebbe diventata l'IT Infrastructure Library vennero pubblicati dalla CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency), oggi parte dell'OGC (Office of Government Commerce). ITIL è stata sviluppata in seguito al riconoscimento della crescente dipendenza delle aziende dall'IT e incorpora le migliori pratiche per la gestione dei servizi IT.

Da allora la metodologia ITIL è stata largamente adottata in tutto il mondo dalle organizzazioni pubbliche e private. Microsoft ha scelto ITIL come base della Microsoft Operations Framework (MOF).

L'OGC, insieme al BSI (British Standards Institute) e all'ITSMF (IT Service Management Forum) riasamina e consolida costantemente le pubblicazioni ITIL originali per costituire un insieme coerente e completo di linee guida. Recentemente le direttive ITIL sono state adottate come base per un nuovo standard di Gestione dei servizi IT: oggi lo standard BS 15000 specifica le pratiche necessarie per le aziende e offre uno schema di accreditamento riconosciuto.

## Che cos'è BS 15000?

BS 15000 è uno schema di accreditamento formale e verificabile basato sull'ITIL e ideato dal British Standards Institute (BSI). BS 15000-1 è lo standard formale che descrive nei dettagli i requisiti di conformità nei seguenti settori: sistemi gestiti, pianificazione dei servizi, relazioni tra processi, distribuzione di servizi, controllo e release. BS 15000-2 è il Code of Practice che descrive nei dettagli le specifiche e fornisce linee guida e consigli su come conseguire l'accREDITAMENTO. Lo standard BS 15000 è considerato nel settore come un passo cruciale nell'attuazione delle migliori pratiche da parte di qualunque soggetto.

### Perché BS 15000 riguarda la vostra azienda

BS 15000 consente di:

- dimostrare ai clienti l'impegno nella qualità dei servizi IT e nei processi delle Best Practice;
- avere la certezza che tutti gli aspetti importanti sono stati valutati e ottimizzati e che si è conformi alle migliori pratiche accettate nel settore;
- raggiungere un vantaggio di marketing sulla concorrenza ottenendo una prova ufficiale della qualità dei servizi erogati;
- mettere in luce aree di miglioramento non ancora identificate.

"BS 15000 provides a baseline against which the internal IS organisation can demonstrate to the business that its service delivery processes represent Best Practice and are performing well."

Gartner



## Perché adottare ITIL?

*ITIL fornisce la base per una Gestione dei servizi IT di qualità. IT supporta attivamente gli obiettivi aziendali offrendo servizi basati su principi di efficienza e soddisfa adeguatamente le esigenze dell'azienda. Da inevitabile fonte di oneri può trasformarsi in generatore di profitti.*

### • Miglioramento della qualità dei servizi

L'introduzione di un insieme coerente di processi metterà in luce le potenziali debolezze delle precedenti operazioni incoraggiando i miglioramenti proattivi. Tempi di risoluzione abbreviati, migliore controllo della gestione, servizi IT più affidabili e implementazione di soluzioni permanenti a problemi formalmente individuati sono solo alcuni dei molti modi in cui ITIL rivoluzionerà i vostri servizi IT.

### • Riduzione dei costi

Applicando le migliori pratiche ITIL alle operazioni IT potrete contare su numerosi sistemi per migliorare il controllo dei costi e ottenerne la riduzione. Un minore TCO (costo totale del possesso) delle risorse informatiche si otterrà attraverso la maggiore efficienza e produttività, un volume ridotto di incidenti, una più rapida chiusura degli stessi e interruzioni più brevi delle attività causate da mancata erogazione dei servizi.

### • Gestione IT proattiva

Non è più sufficiente mantenere l'infrastruttura IT limitandosi a regolarla e aggiornarla dopo l'insorgenza di una necessità: ci si aspetta che i responsabili IT di oggi supportino il successo di tutta l'azienda pianificando in anticipo e modellando proattivamente l'ambiente IT. Poiché ITIL è stato ideato dai principali professionisti esperti del settore siate certi che state per implementare procedure avanzatissime e severamente collaudate.

### • assyst e le migliori pratiche

Axios Systems ha sempre sostenuto e promosso la filosofia ITIL progettando fin dall'inizio il pacchetto **assyst** ITSM secondo i principi ITIL. **assyst** offre una funzionalità senza confronti per tutte le discipline ITIL ed è la soluzione ideale per ogni azienda che aspiri alla conformità ITIL e/o BS 15000. Guidandovi intuitivamente attraverso i processi ITIL, **assyst** vi conduce dalla semplice amministrazione dell'infrastruttura alla sua gestione attiva.

- Allinea i servizi IT alle attuali e future esigenze dell'azienda e dei suoi clienti
- Migliore accessibilità ai servizi per gli utenti attraverso un unico punto di contatto
- Risposte rapide alle richieste di informazione e ai reclami dei clienti
- Migliore lavoro di squadra e comunicazioni più efficienti
- Migliore identificazione dei settori da sviluppare
- Approccio proattivo all'erogazione dei servizi
- Miglior percezione dei servizi erogati
- Migliore qualità delle informazioni relative all'IT per una gestione ottimale e la garanzia di prendere le decisioni più appropriate
- Impatto ridotto sulle attività commerciali della compagnia
- Migliore gestione e controllo sull'infrastruttura dei sistemi IT
- Utilizzo più efficace ed efficiente delle risorse relative all'erogazione dei servizi e conseguente potenziale di riduzione dei costi
- Maggiore produttività per gli utenti del sistema IT dovuta alla riduzione dei tempi di inattività
- Migliori tassi di risoluzione in prima istanza
- Migliore assistenza e maggiore soddisfazione dei clienti
- Migliore controllo delle prestazioni SLA
- Infrastruttura IT potenziata
- Sradicamento delle perdite e dei record incoerenti di informazioni, incidenti e richieste di informazioni da parte dei clienti
- Riduzione del numero di incidenti
- Scoperta e implementazione di soluzioni permanenti
- Approccio sistematico e coerente a tutti i processi

Per ulteriori informazioni ... *Mettetevi in contatto con noi*

[assyst@axiossystems.com](mailto:assyst@axiossystems.com)

[www.axiossystems.com/it](http://www.axiossystems.com/it)

