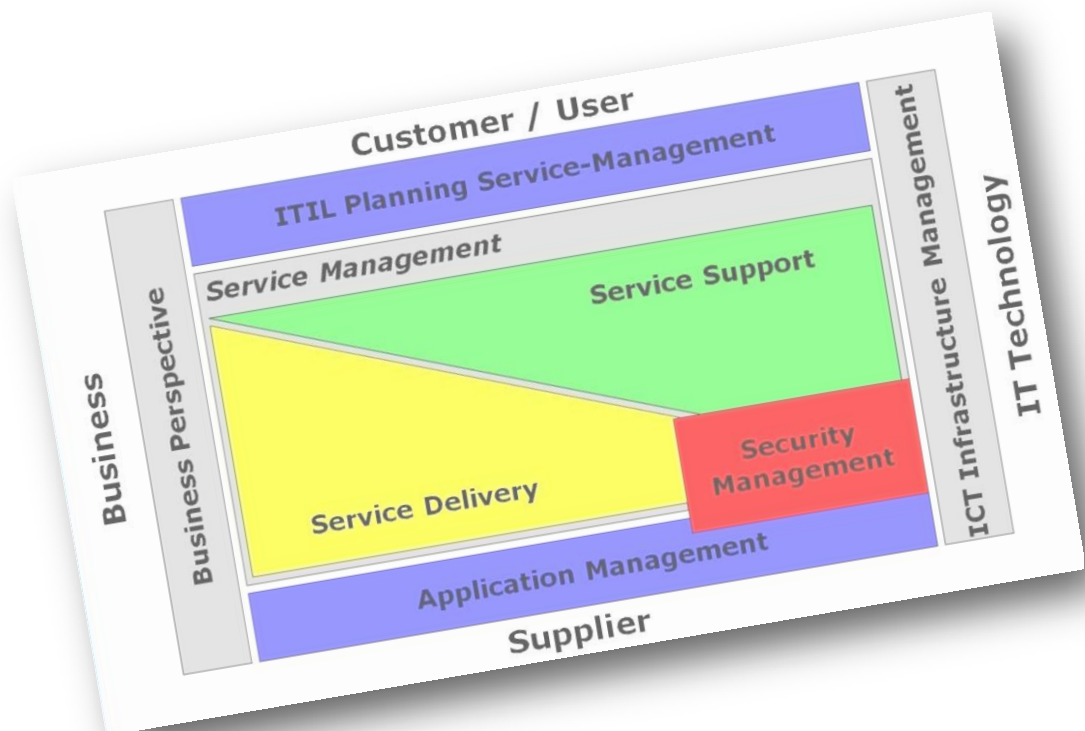


Corso Base ITIL V3 2008



PROXYMA
Contrà San Silvestro, 14
36100 Vicenza
Tel. 0444 – 544522
Fax 0444 – 234400
Email: proxyma@proxyma.it

L'informazione come risorsa strategica

Nelle aziende moderne l'informazione è una risorsa strategica. Gestire l'informazione in modo da rendere fruibili velocemente dati sempre aggiornati e coerenti con gli obiettivi preposti è importante per ottenere vantaggi competitivi.

La *qualità* dei *Sistemi ICT* (*Information & Communication Technology*) e dei *Servizi IT* forniti al business diventa quindi un obiettivo primario per poter raccogliere, analizzare, produrre e distribuire informazioni in modo efficiente ed efficace. In quest'ottica i Sistemi ICT sono un *asset strategico*, un patrimonio per l'organizzazione, a cui devono essere dedicate risorse adeguate.

Nel panorama italiano questi aspetti sono trascurati o solo in minima parte affrontati generando problematiche di non facile soluzione nella pianificazione strategica dell'IT, nell'integrazione tra obiettivi di business e obiettivi IT e nell'attuazione di un corretto piano di miglioramento continuo.

Ci si trova quindi in difficoltà nel definire e attuare una metrica per la misurazione delle prestazioni dell'organizzazione IT, nella riduzione dei costi, nella capacità di raggiungere un adeguato livello di servizio erogato e percepito in funzione del budget messo a disposizione.

Dato che i servizi IT vengono raramente percepiti come strumenti per ottenere vantaggio competitivo ne consegue che il loro adeguamento alle nuove necessità dell'impresa e la loro capacità nel supportare il business vengono molto spesso trascurati.

La sfida nella gestione dei servizi IT

Agli IT manager viene richiesto di sapersi muovere in sintonia con il business lavorando per essere elemento di spinta verso nuovi obiettivi e nuove opportunità mediante l'erogazione di servizi IT di alta qualità. La strada è pressoché obbligata: il principale metodo è basato su processi efficaci e sull'erogazione di servizi appropriati che devono essere costantemente monitorati e misurati per un continuo miglioramento dei risultati acquisiti.

In sintesi la gestione dell'IT deve riguardare la corretta ed efficace gestione di *persone*, *processi*, *prodotti* (strumenti e tecnologia), *partner* (fornitori, venditori e organizzazioni di outsourcing).

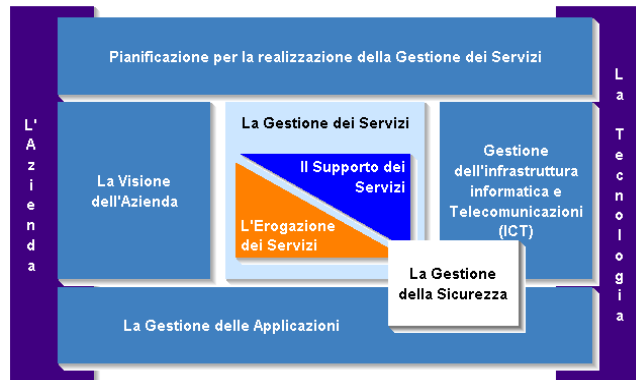
Il primo passo per iniziare a percorrere correttamente la strada della gestione efficace ed efficiente dei servizi IT è quello di progettare i processi, definire le persone, i ruoli, i partner e di conseguenza dotarsi di strumenti e tecnologia in grado di soddisfare adeguatamente i bisogni riscontrati in fase di progettazione e analisi del sistema.

Questo è uno dei principi fondamentali dell'ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Cos'è il Service Management e l' ITIL

È chiaro che per raggiungere gli obiettivi conclamati è necessario concentrarsi sul Service Management ovvero sulla buona gestione dei servizi che l' IT eroga in azienda. L' **ITIL** si presenta come un insieme completo di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio (*best practice*) i servizi informatici. Esso non fornisce indicazioni operative univoche e vincolanti ed è quindi un *modello* e non un metodo. Di conseguenza le sue norme operative vanno adattate alle situazioni operative di ogni singola azienda.

Il modello descrive e analizza i servizi fondamentali visti come *processi* in cui sono integrate le attività componenti. L'impostazione richiesta, sia in fase di analisi sia di proposta evolutiva, è orientata ad individuarle attività già svolte in azienda e a confrontarle con i processi descritti dagli schemi dell'ITIL.



L'obiettivo dell'ITIL è di portare *ordine* e *sistematicità* nella gestione dell'ICT e nell'erogazione di servizi IT.

Obiettivi del Corso Base ITIL V3 2008

Lo scopo del corso è quello di entrare con un adeguato livello di dettaglio nei concetti conclamati da ITIL in modo da comprendere non solo le linee guida presentate dalle norme ufficiali ma anche di impostare correttamente la loro implementazione.

L'obiettivo quindi è di fornire oltre alla conoscenza teorica dei concetti di base dell'ITIL Service Management e delle *best practice* documentate nell'ambito ITIL anche una elevata competenza operativa per riportare in azienda i miglioramenti derivanti dall'adozione di questo modello.

Al termine del percorso formativo, gli utenti saranno in grado di:

- ✓ migliorare progressivamente l'organizzazione dei servizi ICT per consentire il corretto allineamento con le esigenze dell'azienda e dei suoi clienti;
- ✓ garantire un costante aumento della qualità dei servizi offerti favorendo una gestione proattiva dei rischi potenziali;
- ✓ contenere il costo a lungo termine della fornitura dei servizi.

La massima attenzione sarà dedicata all'analisi e alla comprensione della situazione esistente in azienda, all'applicazione graduale e mirata del modello rispettando le esigenze specifiche dell'azienda, al coinvolgimento attivo del "personale dei servizi" al fine di una corretta "industrializzazione dei comportamenti" e alla verifica dell'effettivo conseguimento dei benefici potenziali attraverso il costante monitoraggio dell'evoluzione degli indicatori dei servizi.

A chi è rivolto

Il corso è rivolto a professioni IT, amministratori di sistema e di rete, gestori dirigenti e responsabili dei servizi IT desiderosi di approfondire le conoscenze relative alle *best practice* ITIL.

Modalità di svolgimento

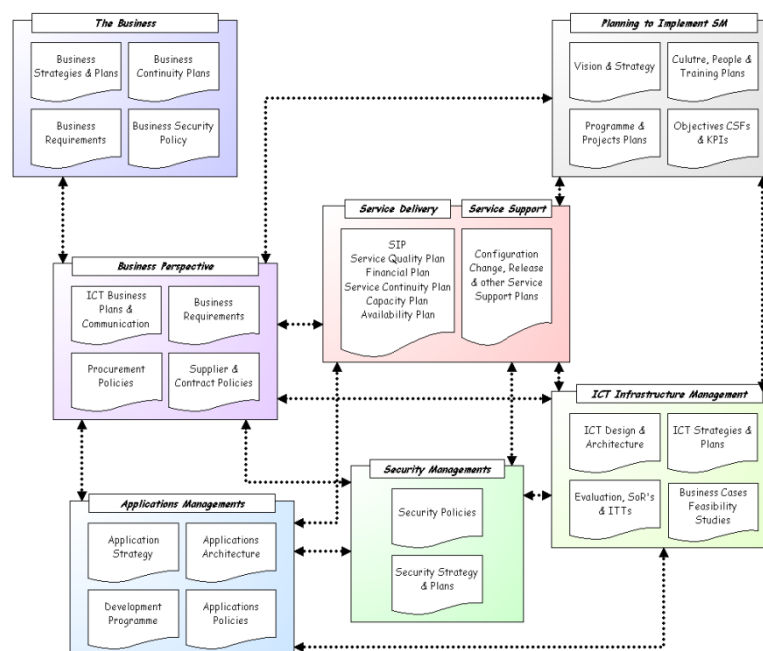
Il corso consiste di lezioni frontali integrate da applicazioni guidate sulla realtà aziendale. Per questo motivo viene svolto on-site presso l'azienda coinvolgendo il build-up team che avrà il compito di guidare il progetto all'interno dell'azienda.

Il corso prevede una durata complessiva di 24 ore, erogabili preferibilmente in 3 giorni consecutivi.

Il materiale didattico fornito comprende il manuale delle lezioni e le specifiche del modello utilizzato, gli esempi di sviluppo e i casi studio, la bibliografia ed articoli on-line per i contenuti del corso.

Nella sessione tecnica agli utenti verrà fornita una licenza temporanea della suite applicativa iGrafx, tool dotato non solo di un potente simulatore di processi ad eventi discreti ma anche in grado di supportare operativamente il modello esplicitato nel corso.

Grazie a questa modalità di insegnamento basata su applicazioni pratiche, il corsista sarà in grado di concretizzare ogni singola parte del programma formativo applicando con coerenza le conoscenze acquisite.



Programma del Corso di Base ITIL V3 2008

- ✓ Introduzione all'ITIL e all'IT Service Management
 - Le motivazioni e la nascita di ITIL
 - L'evoluzione da ITIL V2 a ITIL V3: dalla gestione delle infrastrutture IT alla organizzazione strategica dell'informatizzazione.
 - I concetti base dell'IT Service Management
 - Vantaggi nell'adozione dell'IT Service Management
 - La struttura dell'ITIL
 - Service Management come best practice

- ✓ ITIL Service Lifecycle Modules: la composizione ed una visione d'insieme
 - Obiettivi ed elementi della Service Strategy
 - Obiettivi del Service Design e il valore aggiunto per il business
 - Obiettivi del Service Transition e il valore aggiunto per il business
 - Obiettivi del Service Operation e il valore aggiunto per il business
 - Il Continuous Service Improvement e i vantaggi derivanti

- ✓ Concetti base del Service Management
 - Service Provider
 - RACI Model ed esempi di matrici RACI
 - Process Owner e Service Owner
 - Supplier e Contracts
 - Service Portfolio
 - Service Catalog
 - Risk Management and Analysis
 - Plan, Do, Check, Act Model
 - Governance: Corporate Governance, IT Governance e Compliance
 - Analisi dei Services: Concetti, Processi, Ruoli, Funzioni

✓ Service Strategy

- Utility and Warranty
- Value creation
- Service Provider
- Delivery Model options
- Service Model
- Main activities
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- Financial Management

✓ Service Design

- Scopo del Service Design – “Le Quattro P”
- Service Design Package
- I cinque aspetti principali del Service Design
- Service Catalog Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Information Security Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management

✓ Service Transition

- Service Transition come modello
 - Configuration Item
 - Configuration Management System
 - Knowledge Management
 - Data, Information, Knowledge and Wisdom
 - Service Knowledge Management System
 - Definitive Media Library
-

- DML and CMDB relationship
- Service Transition processes
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management

✓ Service Operation

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Service Operation functions
- Service Desk
- Technical Management
- IT Operations Management
- Application Management

✓ Continuous Service Improvement

- CSI and Organizational Change
- Continual Service Improvement Model
- Cos'è il Service Measurement e la sua importanza
- Le tipologie di metriche
- I sette passi dell' Improvement Process Purpose
- I sette passi del Improvement Process
- Il ruolo del Continual Service Improvement Manager