

Revisione dei processi in chiave ITIL

Salvatore Petrucci
Il Sole 24 Ore S.p.A.

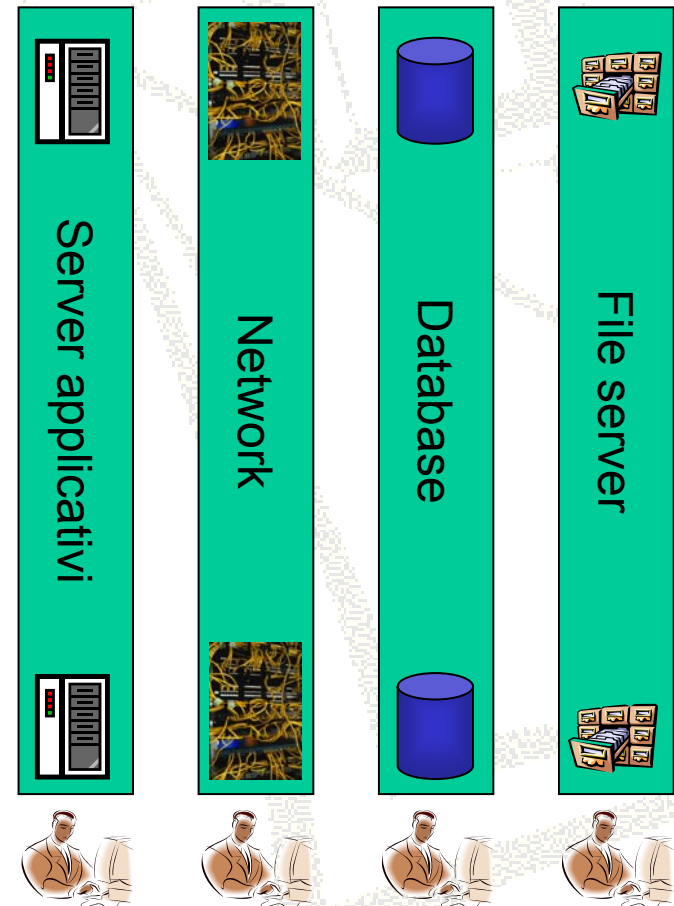


Perché la revisione dei processi in chiave ITIL

- Esigenza: necessità di interagire in modo strutturato con un fornitore di servizi (Outsourcer)
- Creazione e gestione di servizi di qualità e attenzione al Cliente

Situazione attuale: la classica visione dei servizi IT

- La tecnologia ed i relativi processi di gestione sono generalmente organizzati a ‘silos’ o ‘compartimenti stagni’.
- Per esempio: gestione di sistemi server, gestione della rete, gestione dei database, gestione dei file server, ...



Situazione attuale: gestione della complessità

- **Business**
 - Qualità
 - Flessibilità nella gestione del cambiamento
 - Riduzione dei costi operativi
 - Outsourcing
- **Tecnologia**
 - L'erogazione di un servizio è basata su infrastrutture tecnologiche
 - Infrastrutture tecnologiche in continua evoluzione
- **Processi e Persone**
 - I servizi sono il risultato di un utilizzo integrato delle risorse umane e delle tecnologie
 - I processi e le risorse umane sono essenziali nello sviluppo e nella gestione di servizi

Situazione attuale: Evidenza di un cambio di approccio

- Il nuovo contesto che sta maturando rende chiaro che
 - si sta passando da un approccio legato all'implementazione di sistemi legato alle tecnologie
- Un nuovo approccio che
 - Parte dall'esigenza del Cliente e quindi del business
 - Mette al centro il servizio richiesto dal Cliente
 - Gestisce il cambiamento continuo dei processi e delle tecnologie per garantire sempre il servizio nella qualità richiesta dal Cliente

ITIL: Vantaggi attesi

- **Riduzione dei costi**
 - Aumento dell'efficienza delle risorse
 - Snellezza nei processi operativi
 - Consolidamento delle tecnologie di gestione
- **Maggiore flessibilità**
 - Ottimizzazione dei processi e delle tecnologie di change
 - Rapida messa in produzione dei nuovi servizi
 - Migliore progettazione degli strumenti di gestione
- **Servizi di Qualità**
 - Riduzione dei tempi di risoluzione dei guasti
 - Migliore controllo della qualità tecnologica
 - Da gestione dei servizi reattiva a gestione proattiva
- **Riduzione dei rischi**
 - Chiara ownership dei processi
 - Gestione ottimale e migliore controllo dell'infrastruttura IT



ITIL: Obiettivi per lo startup del progetto

- Crescita culturale interna e formazione ITIL
- Miglioramento della struttura dell'allegato tecnico del contratto di outsourcing
- Comprensione della situazione di partenza: definizione della baseline sullo stato delle responsabilità, processi e strumentazione.

Formazione ITIL

- Terminologie comuni e dal significato chiaro, univoco, condiviso e noto a tutti
- Meno fraintendimenti
- Best practices ITIL siano vicine al normale modo di lavorare; in effetti sono delle regole, o delle indicazioni, di buon senso chiare e condivise da tutti

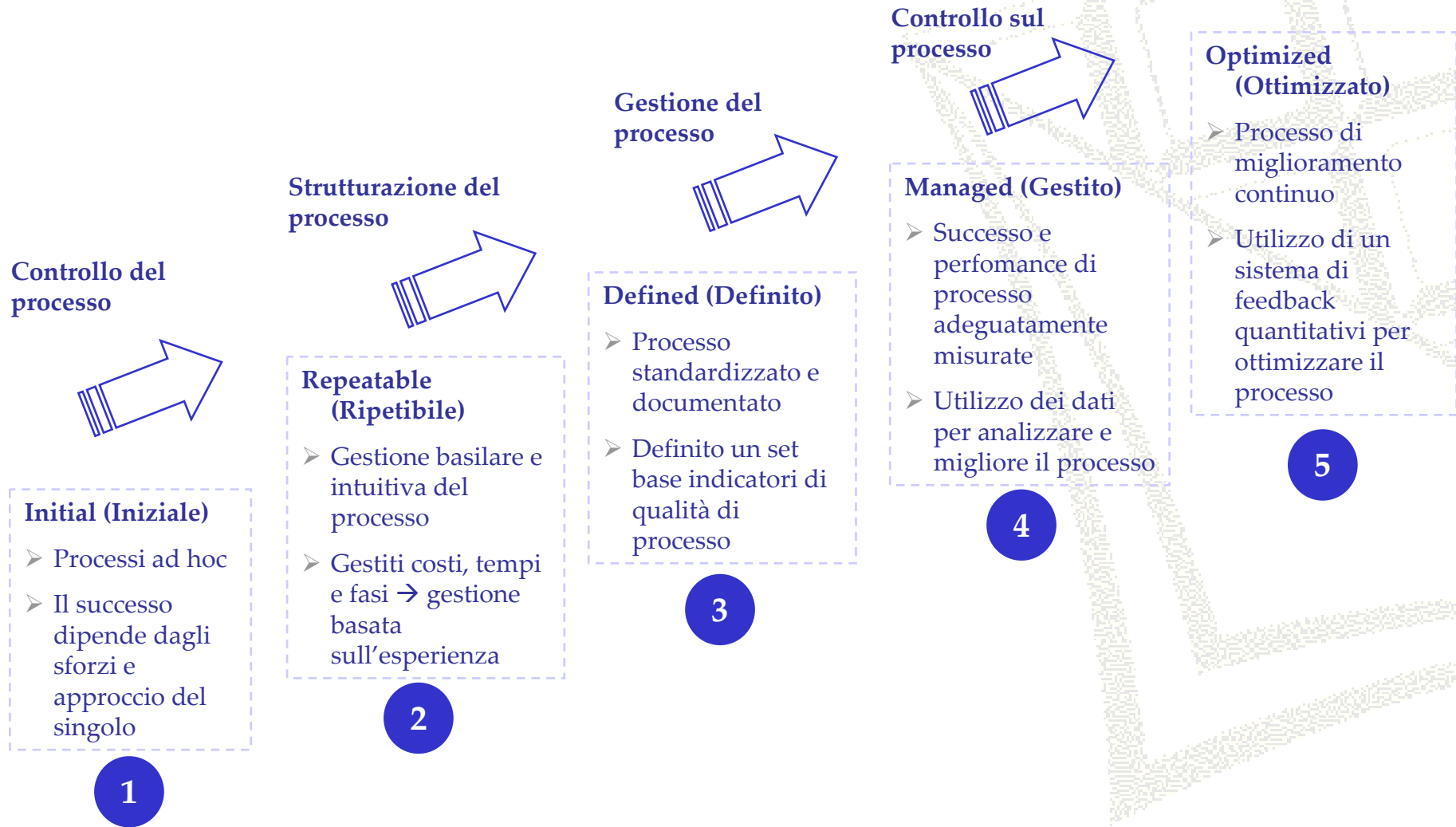
Miglioramento della struttura dell'allegato tecnico del contratto di outsourcing

- E' stato definito con precisione l'ambito dell'allegato tecnico, in particolare:
 - Elenco dei Servizi End To End
 - Strutturazione, contenuti e KPI dei servizi
 - SLA dei servizi
 - Modello operativo
 - Processi di erogazione dei servizi e relative KPI
 - Responsabilità delle parti nell'ambito dell'esecuzione dei processi (chi fa cosa)

Comprensione della situazione di partenza: stato di responsabilità, processi e strumentazione

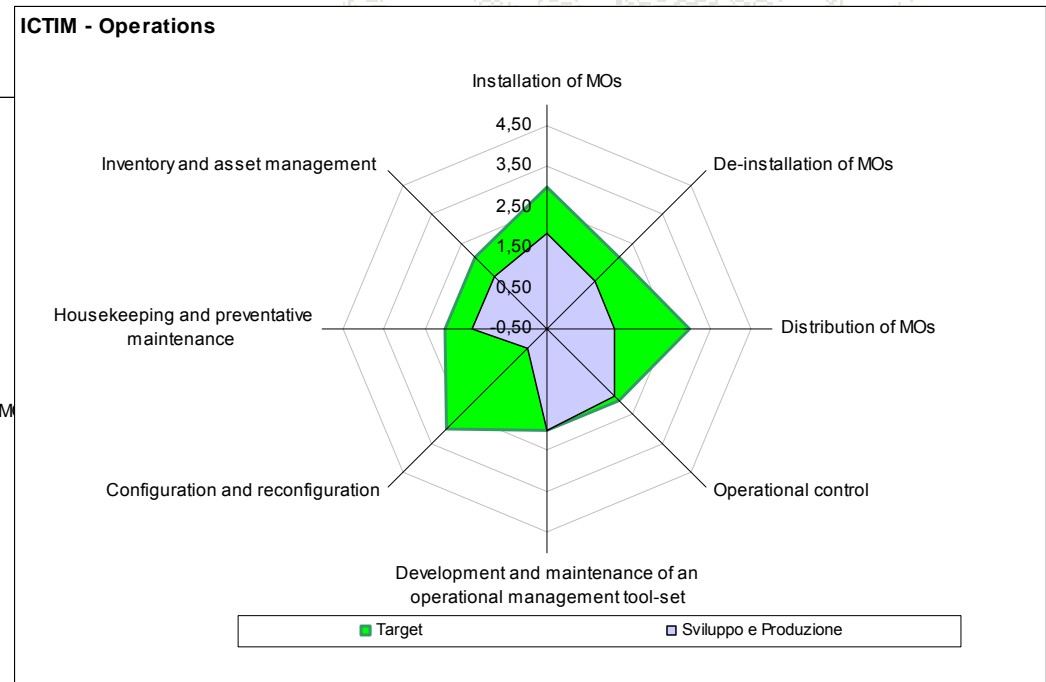
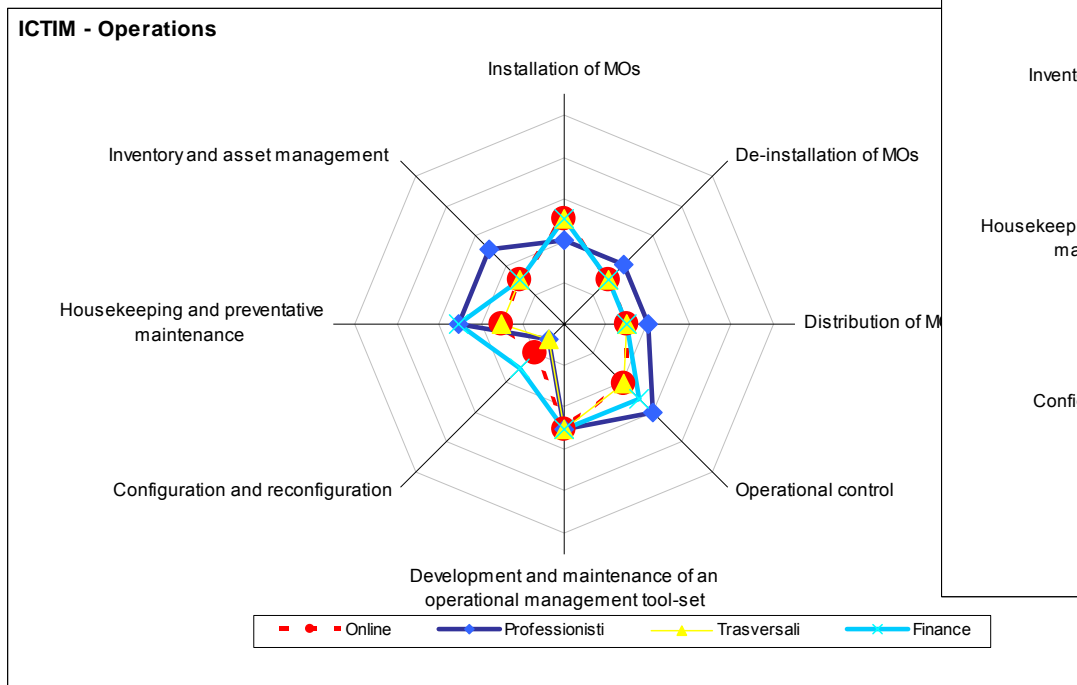
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be) per i seguenti processi:
 - Operations
 - Event Managements
 - Workload, output, resilience testing management and scheduling
 - Storage management, backup and recovery management
 - Management of supporting operational processes
 - Proactive Operational Management
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Release Management
 - Service Level Management

Analisi di maturità dei processi



ICTIM Operations

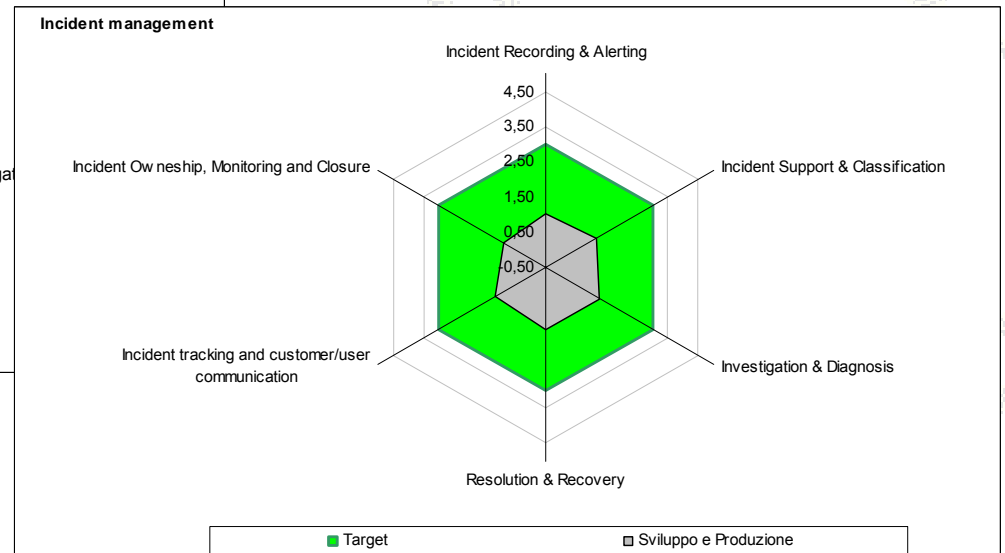
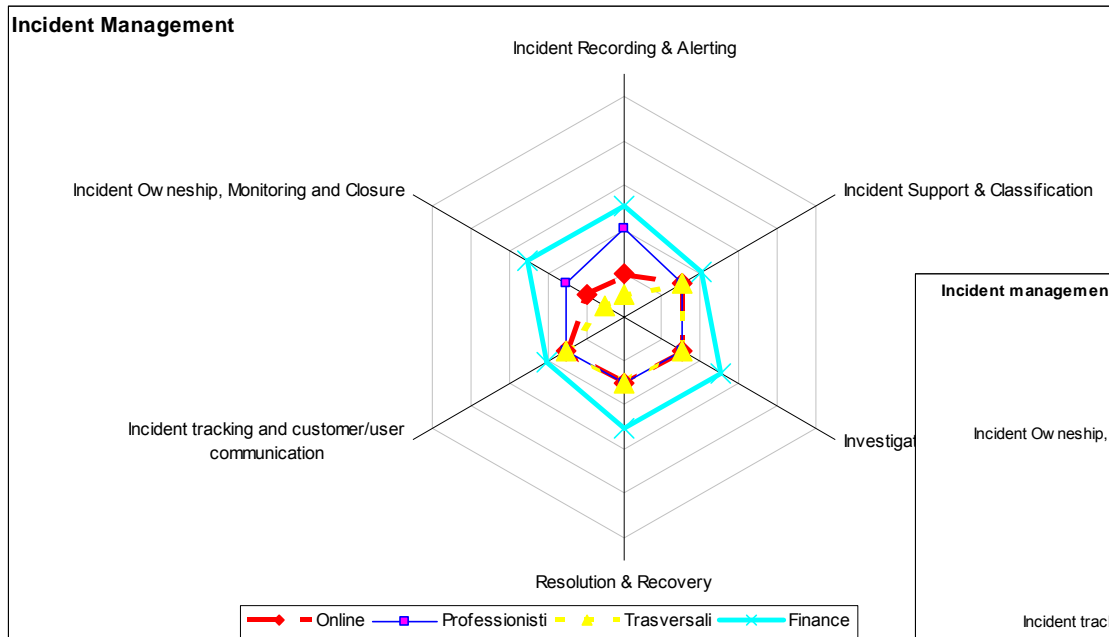
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



- 1 Initial/Iniziale
- 2 Repeatable/Ripetibile
- 3 Defined/Definito
- 4 Managed/Gestito
- 5 Optimized/Ottimizzato

Incident Management

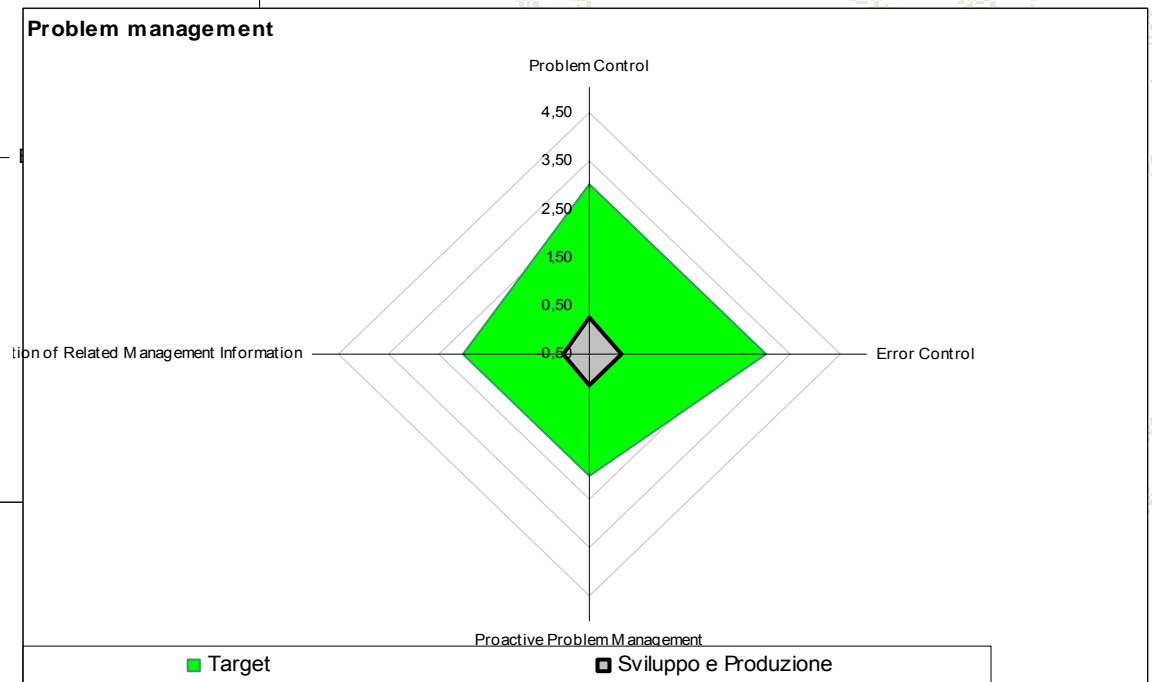
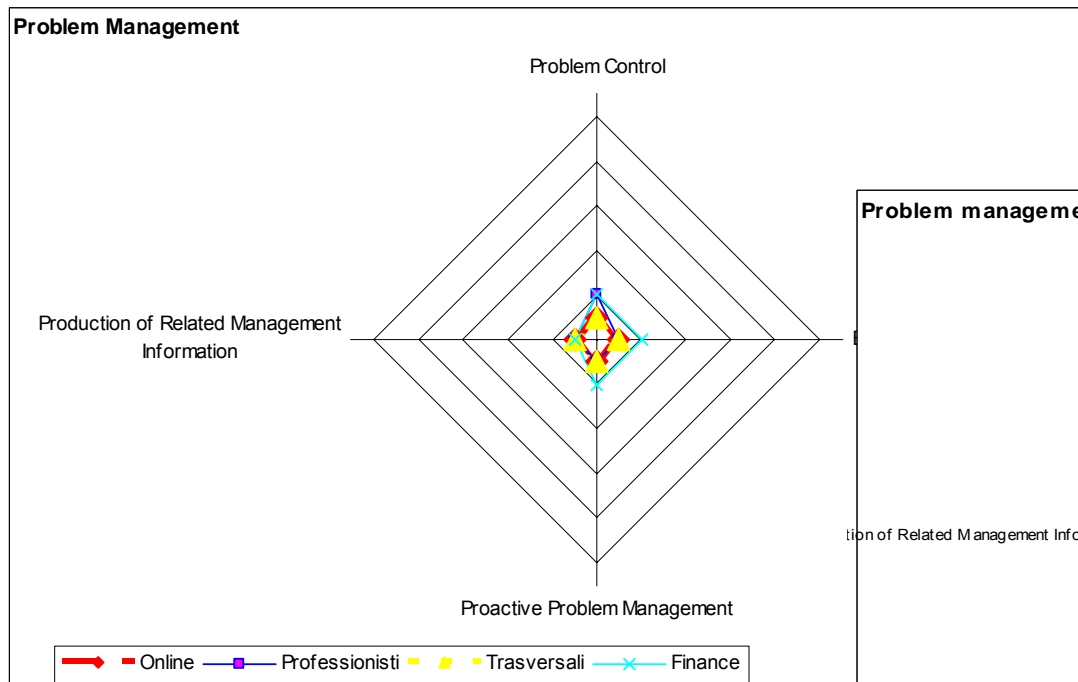
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



① Initial/Iniziale ② Repeatable/Ripetibile ③ Defined/Definito ④ Managed/Gestito ⑤ Optimized/Ottimizzato

Problem Management

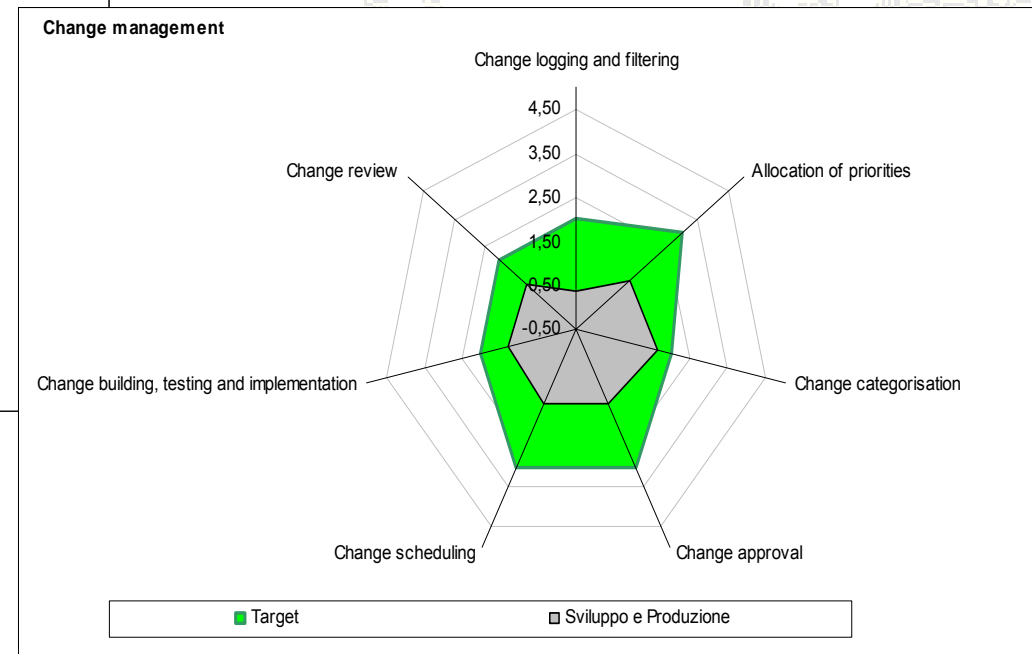
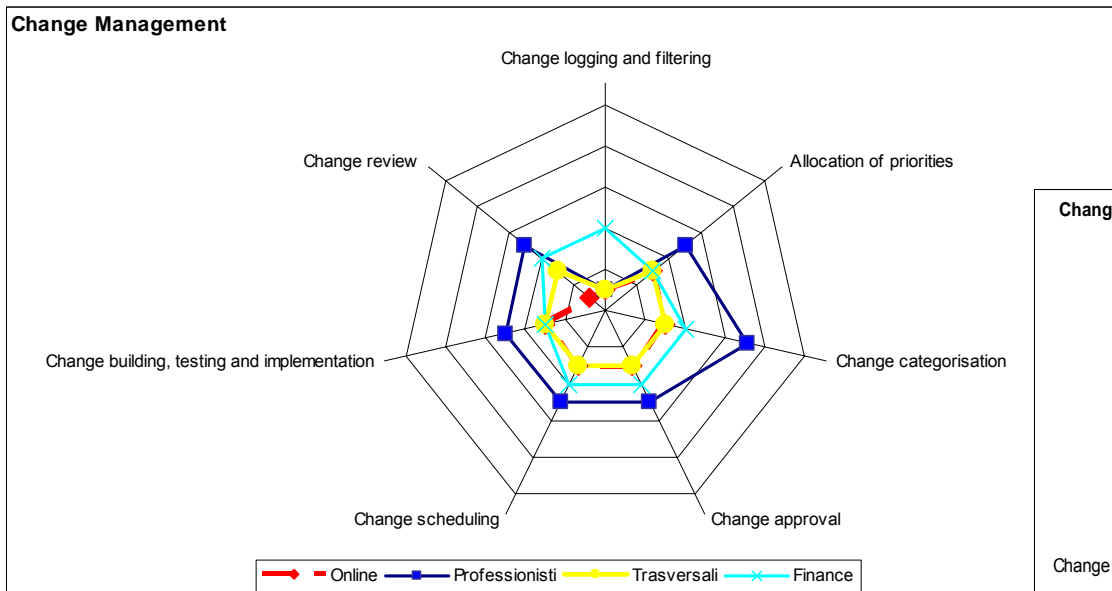
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



- ① Initial/Iniziale
 ② Repeatable/Ripetibile
 ③ Defined/Definito
 ④ Managed/Gestito
 ⑤ Optimized/Ottimizzato

Change Management

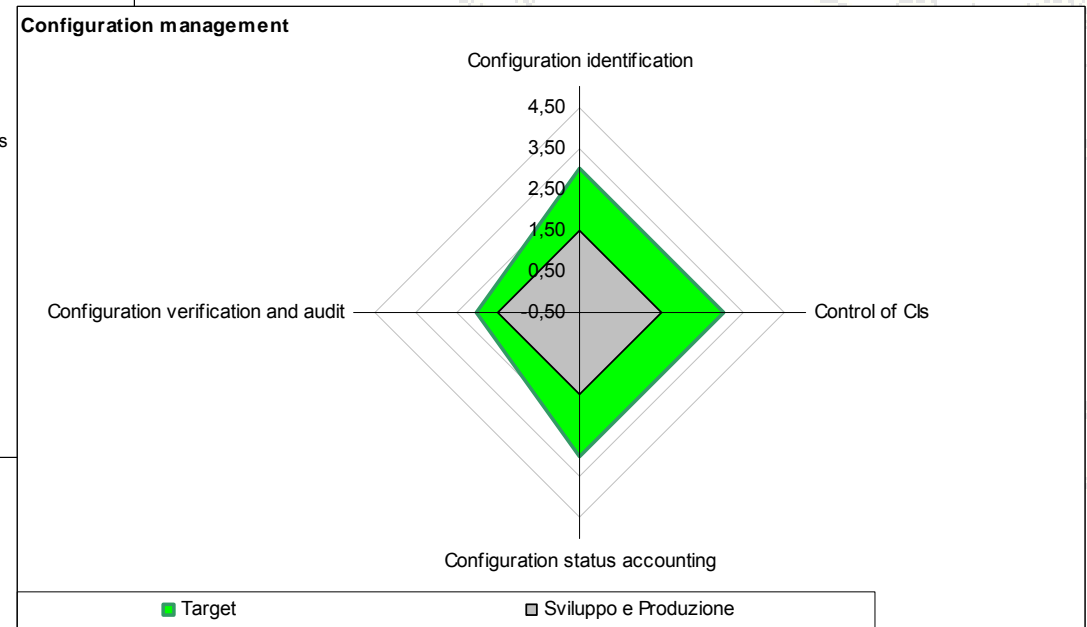
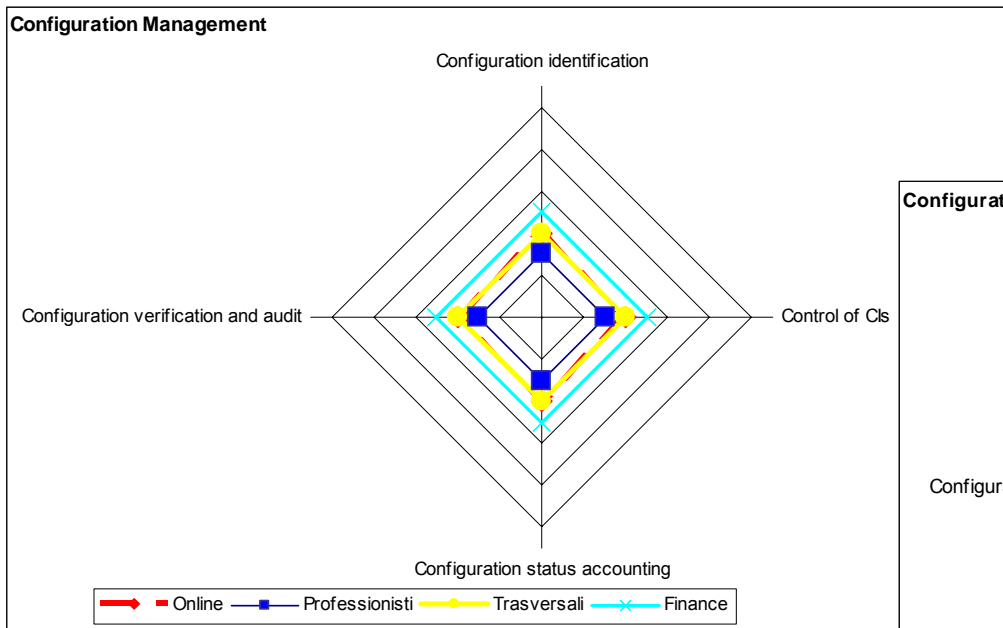
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



① Initial/Iniziale ② Repeatable/Ripetibile ③ Defined/Definito ④ Managed/Gestito ⑤ Optimized/Ottimizzato

Configuration Management

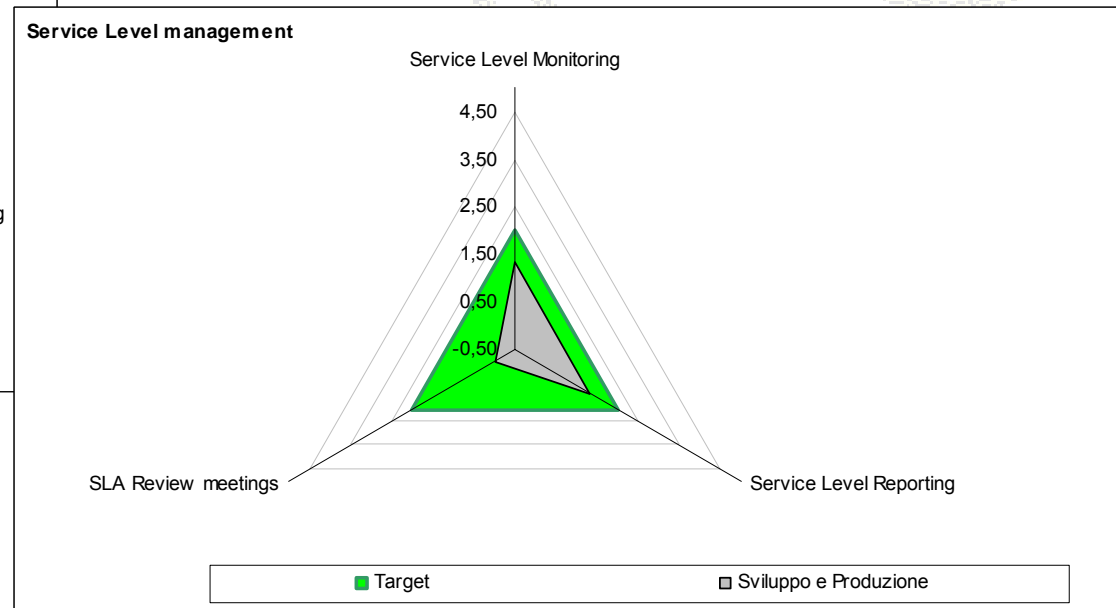
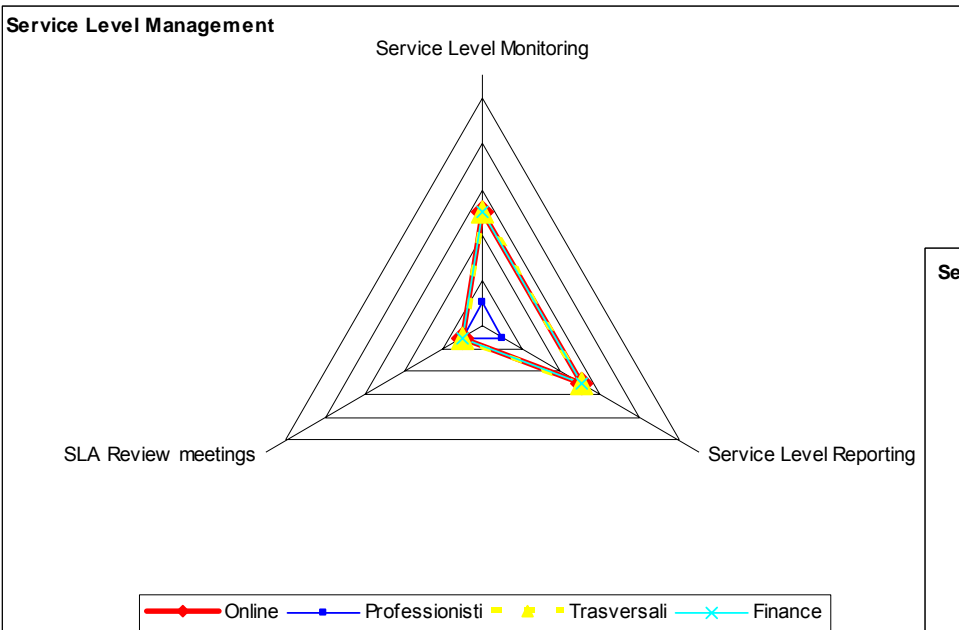
- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



① Initial/Iniziale ② Repeatable/Ripetibile ③ Defined/Definito ④ Managed/Gestito ⑤ Optimized/Ottimizzato

Service Level Management

- Sintesi situazione AS-IS e GAP Analysis (as-is vs. to-be)



① Initial/Iniziale ② Repeatable/Ripetibile ③ Defined/Definito ④ Managed/Gestito ⑤ Optimized/Ottimizzato

Servizi End To End

- Esempio di tabella dei servizi End To End identificati dall'analisi

SERVIZI END TO END					Transazionale/Flusso		
Essenziale, Critico, Normale	Classificazione e Tipologia del cliente	Area di competenza TR,OL,FI,PR	Nome convenzionale univoco del Servizio	Breve descrizione delle finalità di erogazione del servizio End To End	a) Disponibilità b) Indisponibilità giornaliera c) Performance d) Percentuale infrazione		
Categoria di Servizio	Cliente	Area	Nome	Descrizione	Tipologia SLA		
						00:00 - 07:00	
						Protetta	
						Ordinaria	
C	UTENZA / CLIENTI di SOLE	PR	24 ore formazione	24 ore formazione	Transazionale	a) 99,4 % b) 20 min. c) 45 sec. d) 5%	
E	UTENZA / CLIENTI di SOLE	ON	ADV	Eroga la pubblicità su tutti i siti de Il sole24ore	Transazionale		
C	UTENZA / CLIENTI di SOLE	PR	Agrisole	Guida online	Transazionale		
C	UTENZA / CLIENTI di SOLE	FI	ALTO RENDIMENTO	Sito statico per Premio Alto Rendimento	Transazionale		
C	UTENZA / CLIENTI di SOLE	ON	ANNUNCI	Sito di annunci economici del Sole 24 Ore	Transazionale		

Esempio di KPI

<i>T/F</i>	<i>KPI</i>	<i>Formula</i>
Transazione	Disponibilità	$\frac{\square Dispmax - Tman - Tout \square}{\square Dispmax - Tman \square} \square 100$
	Periodo di indisponibilità giornaliera	Sommatoria T_{out} nel periodo
	Performance	$T_{risposta}$ del ciclo di misurazione
	Percentuale di infrazioni delle performance	Sommatoria Cicli performance KO / sommatoria Cicli performance nel periodo
Flusso	Disponibilità	$\frac{\square Dispmax - Tman - Tout \square}{\square Dispmax - Tman \square} \square 100$
	Periodo di indisponibilità giornaliera	Sommatoria T_{out} nel periodo
	Percentuali di infrazioni delle performance	Sommatoria Cicli performance OK / sommatoria Cicli performance nel periodo

Esempio di Report SLA

- Di seguito esposta una parte del report riportanti gli SLA servizio per servizio, il valore indicato si riferisce alla KPI relativa alla disponibilità
- Inoltre indichiamo anche un valore 'aggregato' che ci permette di capire subito l'andamento del servizio nel mese preso in esame.

Indicatori e violazioni per servizio

Mese	Servizio	Criticità	Valore minimo accettabile di disponibilità			(a) Disponibilità	
			Protetta	Ordinaria	Morta	Protetta	Ordinaria
10/2006	advqif	E	99.4%	99.4%	NA	100.00%	100.00%
10/2006	Agrisole	C	99.4%	99.4%	99.4%	100.00%	100.00%
10/2006	altorendimento	C	99.4%	99.4%	99.4%	100.00%	99.70%
10/2006	bdc	E	99.4%	99.4%	NA	98.91%	100.00%

ITIL: Vantaggi ottenuti

- **Riduzione dei costi**
 - ✘ Aumento dell'efficienza delle risorse
 - ✘ Snellezza nei processi operativi
 - ✘ Consolidamento delle tecnologie di gestione
- **Maggiore flessibilità**
 - Ottimizzazione dei processi e delle tecnologie di change
 - Rapido deploy dei nuovi servizi
 - Migliore progettazione degli strumenti di gestione
- **Servizi di Qualità**
 - ✘ Riduzione dei tempi di risoluzione dei guasti
 - Migliore controllo della qualità tecnologica
 - Da gestione dei servizi reattiva a gestione proattiva
- **Riduzione dei rischi**
 - ✘ Chiara ownership dei processi
 - Gestione ottimale e migliore controllo dell'infrastruttura IT

Aree di miglioramento e prossimi passi

- Allargamento della formazione ITIL
- Adeguamento della struttura organizzativa secondo quanto previsto dai nuovi processi:
 - Definizione nuovi ruoli / responsabilità
 - Eventuale ottimizzazione della struttura organizzativa
- Progettazione di dettaglio e implementazione dei processi di Service Support (Incident Management, Change Management, Configuration Management, Problem Management, Release Management)
- Progettazione di dettaglio ed implementazione del sistema di Service Level Management (SLM)
- Revisione degli accordi contrattuali con l'outsourcer alla luce di quanto appena esposto alla prima scadenza utile

Grazie per l'attenzione

Salvatore Petrucci
Il Sole 24 Ore S.p.A. - Milano
salvatore.petrucci@ilsole24ore.com

