



[www.inva.it](http://www.inva.it)

## Percorsi di avvicinamento ad ITIL: l'esperienza di INVA S.P.A.

**Roberto Ronzani**  
**Direzione Servizi e Gestione Operativa**

Milano, 17 Febbraio 2009

---

ITIL lo standard di fatto per il miglioramento dei servizi informatici



## Argomenti

1. INVA S.p.A.
2. L'avvicinamento ad ITIL: adesione a ITSMF Italia
3. Diffusione della cultura del Service Management (ITIL)
4. Gap analysis rispetto alle best practices
5. Indagine di mercato e selezione di una suite compatibile ITIL V3
6. Scelta dei primi processi e pianificazione del cambiamento
7. A che punto siamo e cosa faremo

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA



## INVA S.p.A

- Istituita con legge regionale della Regione Autonoma Valle D'Aosta è operativa nel 1989
- Partecipata esclusivamente da enti pubblici
  - Regione Valle D'Aosta, Città di Aosta, USL della Valle d'Aosta
- Società in house providing
- Oltre 250 collaboratori, circa 21 Milioni di euro di ricavi
- Due direzioni operative
  - Progettazione, sviluppo e ingegneria
  - Servizi e gestione operativa
    - Servizi tecnologici
    - Servizi ai cittadini

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA

## L'avvicinamento ad ITIL

- Il settore che si occupa di servizi nasce nel 1999, dieci anni dopo la fondazione di INVA
- Forte convinzione della prevalenza dell'organizzazione e del metodo sulla tecnologia (la tecnologia come strumento)
- L'avvicinamento ad ITIL come risultato di due componenti: consapevolezza e passione

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA

## Il service management: cultura prima che prassi

- Non è possibile seminare best practices su un terreno privo del concime della cultura che sta alla base del service management
- Iscrizione a ITSMF Italia e incontro con Cogitek
- Coinvolgimento delle figure apicali della direzione: formazione che coinvolge la direzione, i responsabili di area e i responsabili di unità
- Conseguono nel 2007 la certificazione Foundation V2 il direttore e tutti i responsabili delle aree di assistenza tecnica e gestione operativa
- Un primo convincimento: “vale la pena farlo”





## Gap analysis rispetto alle best practices

- “Misura tutto ciò che è misurabile e ciò che non lo è rendilo misurabile” (Galileo Galilei)
- Quanto siamo distanti? Centimetri, metri o chilometri? L'Assessment dei processi base:
  - Incident management
  - Problem management
  - Change management
  - Configuration management
  - Sla management

## Gap analysis rispetto alle best practices

### 1. PARTE I - REPORT AS IS

#### 1.1. Oggetti e obiettivi dell'indagine

#### 1.2. Metodologia di Assessment e professionisti intervistati

### 2. MATURITÀ DEI PROCESSI

#### 2.1. Maturità dei processi: la percezione degli intervistati INVA

#### 2.2. Valutazione Maturità dei 5 Processi in funzione di elementi chiave degli stessi

#### 2.3. Valutazione Maturità di 5 Processi in funzione di alcune loro attività base

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA

## Gap analysis rispetto alle best practices

### 3. ANALISI AS IS

#### 3.1 Gestione degli Incidenti

#### 3.2. Gestione dei Problemi

#### 3.3 Gestione delle Modifiche

#### 3.4 Gestione delle Configurazioni

#### 3.5 Gestione dei Livelli di Servizio

#### 3.6 Volumi di attività attuali di Help Desk e Gestione Incidenti



## Gap analysis rispetto alle best practices

### 4. PARTE II - GAP ANALYSIS E PROPOSTE

#### 4.1. Introduzione: riferimento a ISO 20000 e cenno ad ITIL v3

#### 4.2 GAP Analysis

##### 4.2.1 Gestione degli Incidenti

##### 4.2.2 Gestione dei Problemi

##### 4.2.3 Gestione delle Modifiche

##### 4.2.4 Gestione delle Configurazioni

##### 4.2.5 Gestione dei Livelli di Servizio

#### 4.3 SWOT Analysis

#### 4.4 Proposte

##### 4.4.1. Miglioramento dei Processi già ad un buon livello

##### 4.4.2. Sviluppo di nuovi Processi di Servizio e loro integrazione



## Il service management: cultura prima che prassi

- Una seconda decisione forte: non sarà una passeggiata farlo, ma dobbiamo farlo
- Tutti coinvolti nel cambiamento, nessuno escluso (operatori di helpdesk, tecnici di desktop e system management, fornitori e clienti)
- Avvio di un percorso formativo di massa
- Nel 2008 tutte le persone che si occupano di service management in INVA conseguono la certificazione Foundation (circa 50 risorse)
- Conseguono anche la certificazione risorse dei clienti e dei fornitori, fra cui un dirigente della Regione Autonoma Valle d'Aosta

**ORA COMINCIA IL DIVERTIMENTO  
E SE ALLA FINE NON RAGGIUNGEREMO L'OBIETTIVO  
SARA' SOLO DOVUTO ALLA NOSTRA INADEGUATEZZA**



## Alcuni dati sulla diffusione della cultura ITIL

-Alle attività formative del 2007 e 2008 hanno partecipato 73 persone

- 49 risorse di INVA
- 15 risorse dei Clienti INVA
- 9 risorse di fornitori qualificati

-64 risorse (l' 87% dei partecipanti) hanno ottenuto la certificazione ITIL Foundation V2, rispondenti al

- 95% della Divisione Servizi e Gestione Operativa di INVA
- 60% del Servizio Sistema Informativo del Comune di Aosta
- Il Direttore della Direzione Sviluppo Applicativi della Regione Autonoma e due collaboratori

- La certificazione ITIL è stata posta come parametro a punteggio in alcuni capitolati di gara per la fornitura di servizi di assistenza



**Il service management: cultura prima che prassi**

**UNA DOMANDA.  
SENZA UN LINGUAGGIO COMUNE,  
QUALE SIGNIFICATO ASSUMONO LE PAROLE ?**

[www.inva.it](http://www.inva.it)



**INVA**

## Indagine di mercato: la scelta di una suite compatibile ITIL V3

- Elogio della tecnologia
- Prodotti di nicchia, challenger, leader di mercato e visionari (il quadrante magico)
- La nostra scelta: HP Service Management v 7

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA

## Indagine di mercato: la scelta di una suite compatibile ITIL V3

- E' una soluzione di service management orientata ad ITIL, completa dal punto di vista V2 e già orientata alla V3.
  - Da un punto di funzionale è una soluzione completa, scalabile e adatta a gestire situazioni relativamente poco complesse come esigenze enterprise.
  - Si inserisce nel contesto dell' offerta strategica HP BTO, che offre una gamma molto completa di soluzioni che possono complementarne le funzionalità.
  - Ha un'interfaccia grafica rinnovata nella V7, gradevole ed intuitiva e ragionevolmente facile da personalizzare.
  - Si basa sul prodotto Peregrine, e quindi può contare su una base installata in ogni caso considerevole anche in Italia
  - Ha un prezzo di ingresso molto aggressivo, che di fatto da questo punto di vista la posiziona non molto distante da soluzioni in generale classificate di fascia media.

## Indagine di mercato: la scelta di una suite compatibile ITIL V3

**Non si vive di sola passione**

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA

- **Riduzione del tempo medio di risoluzione di un incidente**
  - *Attraverso un processo di Incident Management ITIL oriented*
  - *Attraverso l'estensione del self-ticketing a tutti i clienti*
- **Riduzione del numero complessivo di incidenti**
  - *Attraverso la strutturazione del processo di Problem Management*
  - *Attraverso una corretta gestione del processo di Change management*
- **Maggiore controllo delle configurazione dell'infrastruttura IT e possibilità di effettuare analisi d'impatto efficaci**
  - *Attraverso una corretta gestione delle relazioni fra elementi di configurazioni del CMDB*
- **Controllo proattivo dei Livelli di servizio**
  - *Attraverso il processo di SLA Management*



[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA



## **RIDUZIONE DEL TEMPO COMPLESSIVO DEDICATO ALLA GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA IT**

| Parametro                             | Valore attuale    | Risultato atteso  |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|
| Numeri di incidenti complessivo       | 30.000            | 27.000            |
| Tempo medio di chiusura per incidente | 16 ore lavorative | 12 ore lavorative |
| Durata media di gestione incidente    | 3 ore lavorative  | 2 ore e 45 minuti |

**RIDUZIONE DEL TEMPO COMPLESSIVO DEDICATO  
 ALLA RISOLUZIONE DEGLI INCIDENTI PARI A 3,5 ANNI/UOMO  
 (base annua)**



## Scelta dei primi processi e pianificazione del cambiamento

- Incident, Configuration, SLM, Problem (una unione indissolubile)
- Identificazione dei process owner
- Il passaggio al nuovo sistema : 4 mesi di impegnativo lavoro



## A che punto siamo e cosa faremo

- Nel 2009 consolideremo i processi avviati ed avvieremo i processi di Problem, Change e SLM
- Nel 2009 inizieremo la formazione ITIL V3
- Nel 2010 completeremo i rimanenti processi
- Nel 2011 ci auguriamo di essere non troppo lontani per la certificazione ISO 20000

[www.inva.it](http://www.inva.it)



INVA



**Raccomandazioni**

**FATELO SOLO SE CI CREDETE**

[www.inva.it](http://www.inva.it)



**INVA**