



TRAINING ORGANIZATION ACCREDITED BY

PEOPLECERT ON BEHALF OF  AXELOS

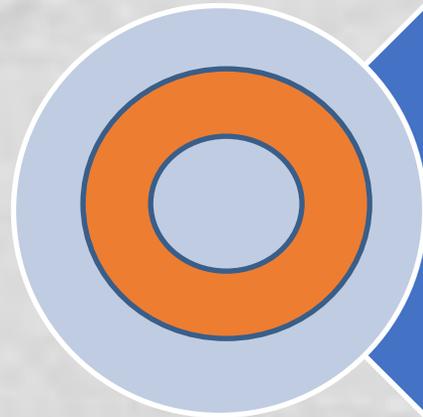
V4

Aggiornamento:  
2021-03-21

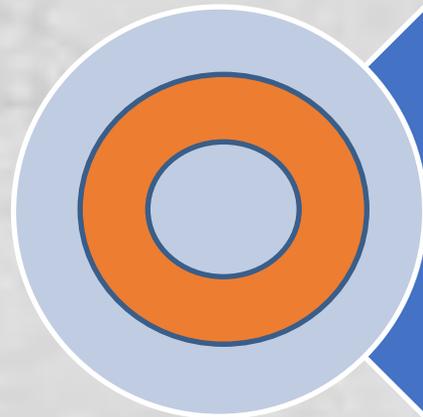
# Fondazione ITIL® 4

***ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited e viene usato con il permesso di AXELOS Limited. Tutti i diritti riservati.***  
***Il logo Swirl™ è un marchio di AXELOS Limited ed è usato con il permesso di AXELOS Limited. Tutti i diritti riservati.***

# Scopo del corso



Comprendere il quadro  
di gestione dei servizi  
ITIL 4

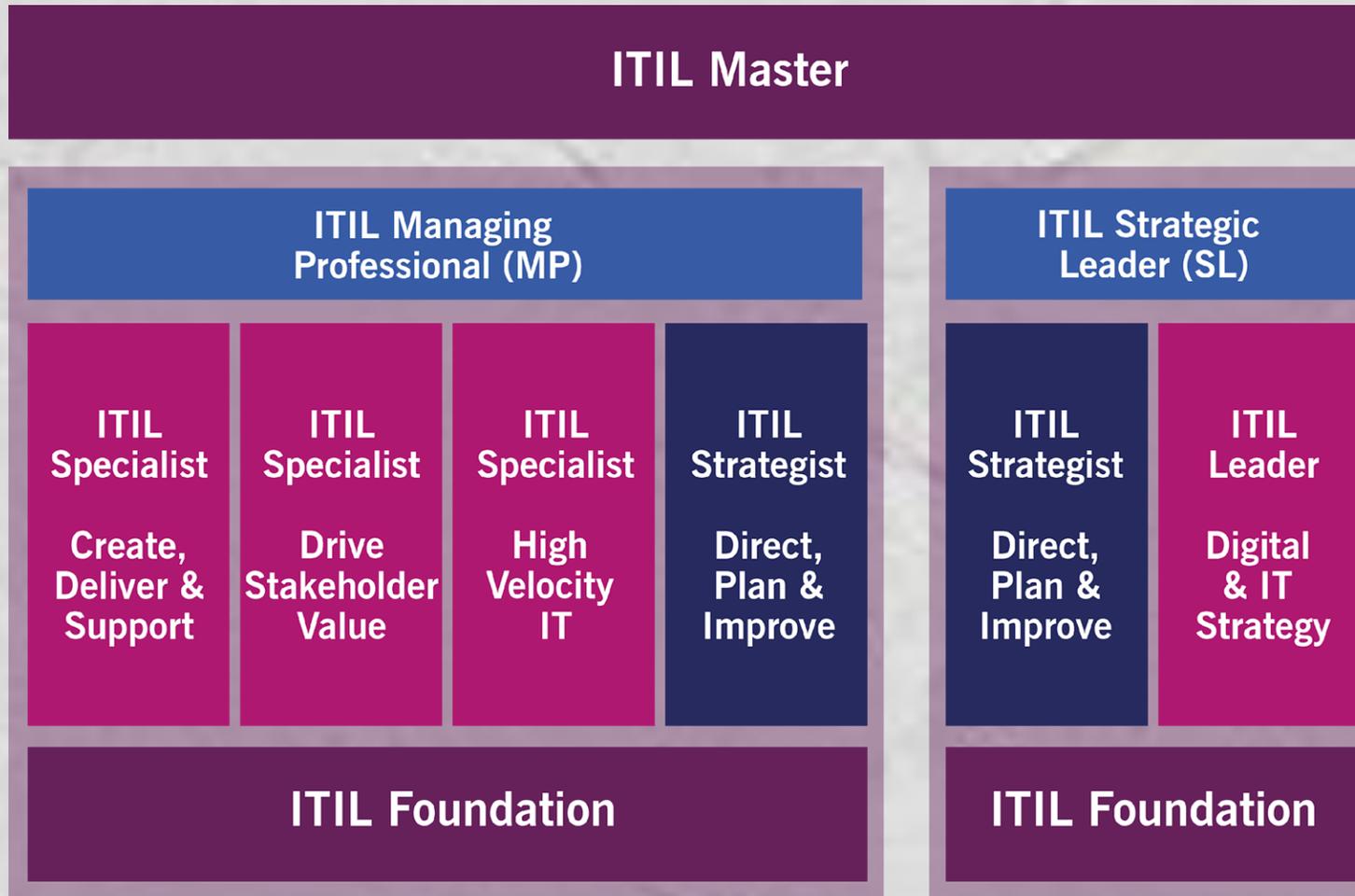


Usa le conoscenze e le  
pubblicazioni come  
riferimento nel tuo lavoro  
e nei tuoi studi futuri.

# Dopo il corso conoscerete

- ✓ Concetti chiave nella gestione dei servizi
- ✓ Creazione di valore
- ✓ Servizi e prodotti, offerte di servizi, collegamenti di servizi
- ✓ Sistema di valore del servizio
- ✓ Catena del valore per i servizi
- ✓ Linee guida
- ✓ Pratica

# Processo di apprendimento



# Mappa di ITIL 4



# Driver



- Ottimizzare il flusso di lavoro e migliorare la collaborazione tra IT e business.
- Coordinare e garantire la progettazione, l'implementazione, la manutenzione, le modifiche e la gestione degli incidenti

# ITIL nel mondo



## ITSMf

- Forum sulla gestione dei servizi IT (ITSMF)
- ITSMf aiuta e influenza descrivendo le migliori pratiche nel settore IT.
- Lavora a stretto contatto sia con le autorità che con le organizzazioni di standardizzazione in diversi paesi.
- ITSMf è stata fondata nel Regno Unito nel 1991.

# Requisiti di gestione del servizio



**ISO/IEC 20000** è uno standard internazionale per la gestione dei servizi IT.

Lo standard descrive i requisiti per i fornitori di servizi

# Alternative a ITIL



## Metodi alternativi:

- COBIT 5, COBIT 19 - Focus su requisiti e governance
- eTOM - per gli operatori di telecomunicazioni, forse un complemento a ITIL
- Microsoft Operations Framework - come ITIL
- YASM - Ancora un'altra gestione dei servizi

# ITIL

ITIL

È una guida alla creazione di valore per i consumatori di servizi IT.

*Una volta significava IT Infrastructure Library, ora è solo un marchio*

ITIL	Sviluppato da Office of Government Commerce, OGC
ITIL v2	Concentrato sulla fornitura di servizi e supporto attraverso processi definiti
ITIL 2007 (v3)	Introduzione del concetto di ciclo di vita del servizio
ITIL 2011	Aggiornamento di ITIL 2007
ITIL 4	Concentrarsi sulla creazione di valore attraverso sistemi di valore del servizio e catene di valore del servizio

ITIL v2

ITIL 2007

ITIL 4

Fornitura di servizi

servizio di supporto

Strategia

Design

Transizione

Operazione

4 dimensioni

Sistema di valore  
del servizio

Catena del valore  
per i servizi

Flusso di valore dei  
servizi

# Processi e pratiche

Per pratica si intende il modo, la forma e la sequenza in cui si svolge un'attività. (Un'altra interpretazione è quella di esercitarsi a fare qualcosa per diventare più bravi).

Per "processo" intendiamo i passi in un certo ordine che sono necessari per ottenere qualcosa.

I processi supportano la pratica. È più che probabile che diversi processi siano coinvolti in una pratica affinché l'organizzazione possa raggiungere i suoi obiettivi.

# Cos'è la gestione dei servizi

Un insieme di capacità organizzative specializzate per creare valore per i clienti sotto forma di servizi.

Capacità organizzativa: gruppo di sviluppo, gruppo di server, organizzazione della manutenzione, operazioni, gestione, altre risorse

"insieme di" - un insieme delle funzioni di cui sopra

La fornitura del servizio permette al cliente di raggiungere i suoi obiettivi

# A proposito di "valore"

L'azienda creerà valore per i suoi clienti attraverso una serie di attività.

L'azienda ha bisogno di supporto per poterlo fare. Questo potrebbe essere il design del prodotto, la logistica, la produzione, le vendite, la gestione delle garanzie, il supporto all'organizzazione aziendale come le risorse umane, le questioni locali e la comunicazione.

Oggi, questo è praticamente impossibile senza supporto informatico.

L'IT non solo fornisce sistemi, applicazioni e hardware, ma questi sono anche avvolti da servizi.

Il compito dell'IT è quello di permettere al business di fare il suo lavoro più velocemente, più economicamente e più facilmente - o renderlo possibile.

# Valore

## Definizione:

Hanno percepito i benefici, l'utilità e l'importanza di qualcosa.

- I servizi possono influenzare i risultati e comportare costi e rischi. Allo stesso tempo, sostengono i risultati, eliminano i costi ed eliminano i rischi. Se questi ultimi sono percepiti più dei primi, si crea valore.
- Uscita e risultato:

L'output è il servizio (o prodotto) consegnato. Il risultato è ciò che gli utenti ottengono con l'output.

# Valore per le parti interessate

<b>Parti interessate</b>	<b>Valore</b>
Consumatore di servizi	Benefici ottenuti
Fornitore di servizi	Finanziamento da parte del consumatore
Dipendenti del fornitore di servizi	Incentivi, carriera e sviluppo professionale
Società, comunità	Occupazione, tasse e oneri
Azionisti	Rendimento

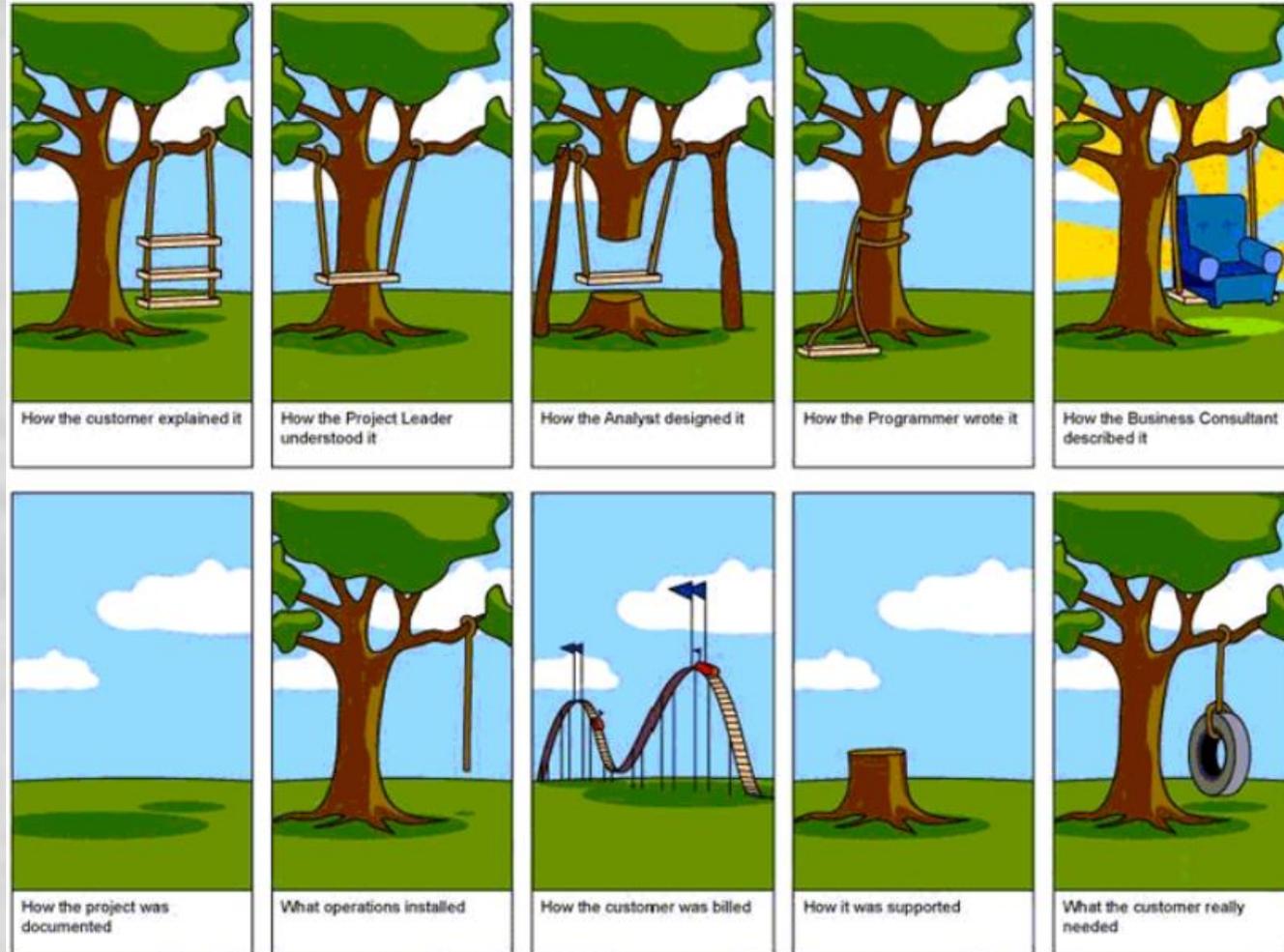
Il primo passo per concentrarsi sul valore è sapere chi servire. In ogni situazione, il fornitore di servizi deve quindi determinare chi è il consumatore del servizio.

# Co-creazione di valore

Cooperazione attiva tra i fornitori di servizi e gli utenti dei servizi

- Fornire capacità e disponibilità extra non è necessariamente un valore che i consumatori apprezzano
- La fornitura di servizi che non sono necessari non è un valore che i consumatori apprezzano

# Creazione di valore ... (?)



# Concetti chiave nella gestione dei servizi

Gestione del servizio

Servizio

Utente

Garanzia

Beni di consumo

Cliente

Sponsor

# Servizio e prodotto

## **Definizione dei servizi:**

Un mezzo per abilitare la co-creazione di valore guidando i risultati che i clienti vogliono ottenere, senza che il cliente debba gestire costi e rischi specifici.

## **Definizione del prodotto:**

Una configurazione delle risorse di un'organizzazione progettata per offrire valore a un cliente.

# Servizio e prodotto

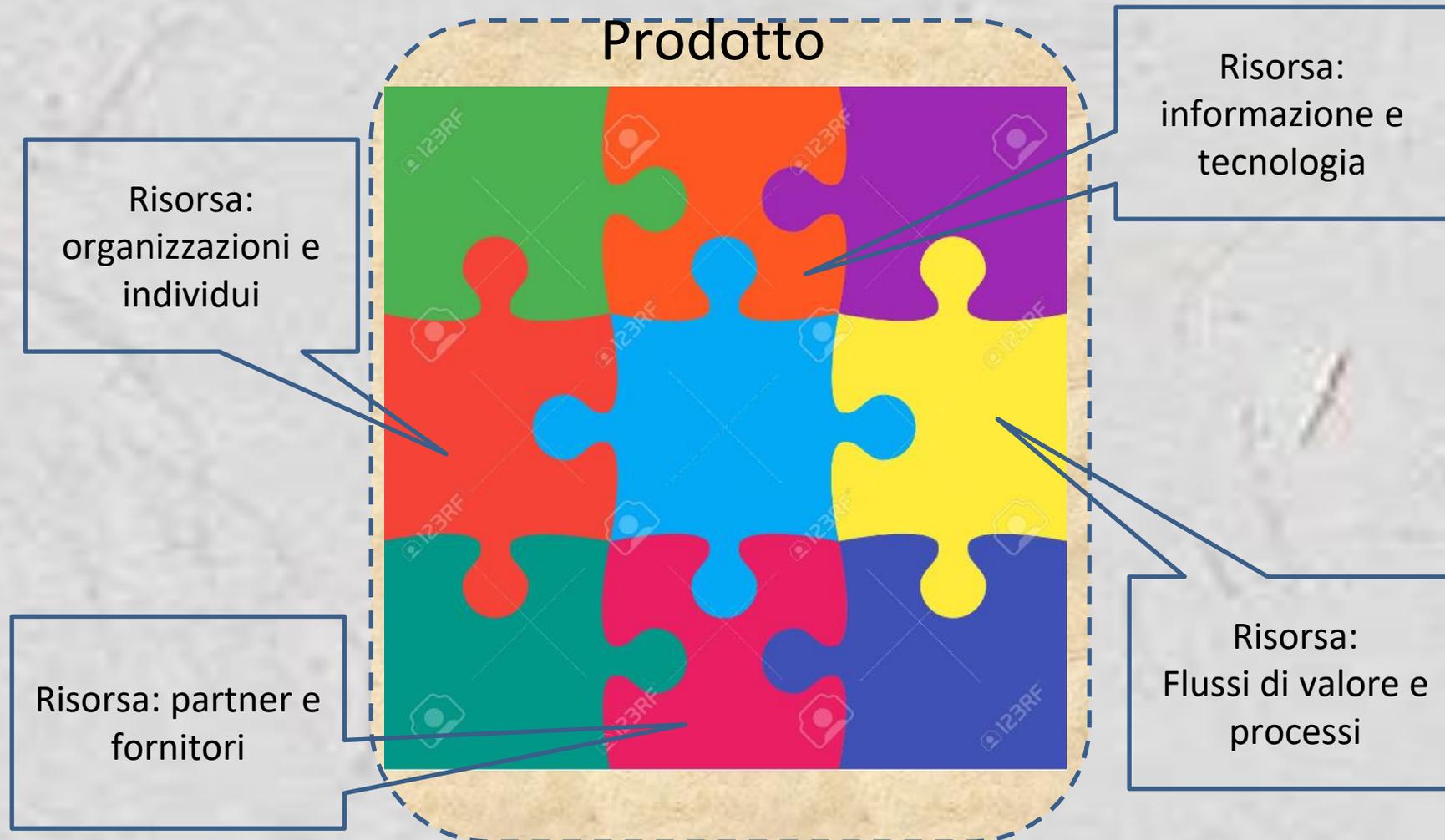
I servizi forniti da un'organizzazione sono basati su uno o più dei suoi prodotti.

Le organizzazioni possiedono o hanno accesso a una varietà di risorse, tra cui persone, informazioni e tecnologia, flussi di valore e processi, fornitori e partner.

I prodotti sono configurazioni di queste risorse che sono create dall'organizzazione e che saranno potenzialmente preziose per i suoi clienti.

*(I servizi sono forniti su richiesta, come l'acqua del rubinetto, mentre i prodotti possono essere configurati sullo scaffale, come descritto sopra).*

# Prodotti = configurazione di risorse



# Utilità e garanzia - creazione di valore

Il valore è creato dall'utilità (adatto allo scopo) e dalla garanzia (adatto all'uso).

**Utilità:** la funzionalità che un prodotto o un servizio offre per soddisfare un bisogno particolare.

Il servizio supporta le prestazioni del consumatore o rimuove i vincoli dal consumatore - o entrambi.

Requisiti: funzionali - il servizio deve soddisfare lo scopo.

# Utilità e garanzia - creazione di valore

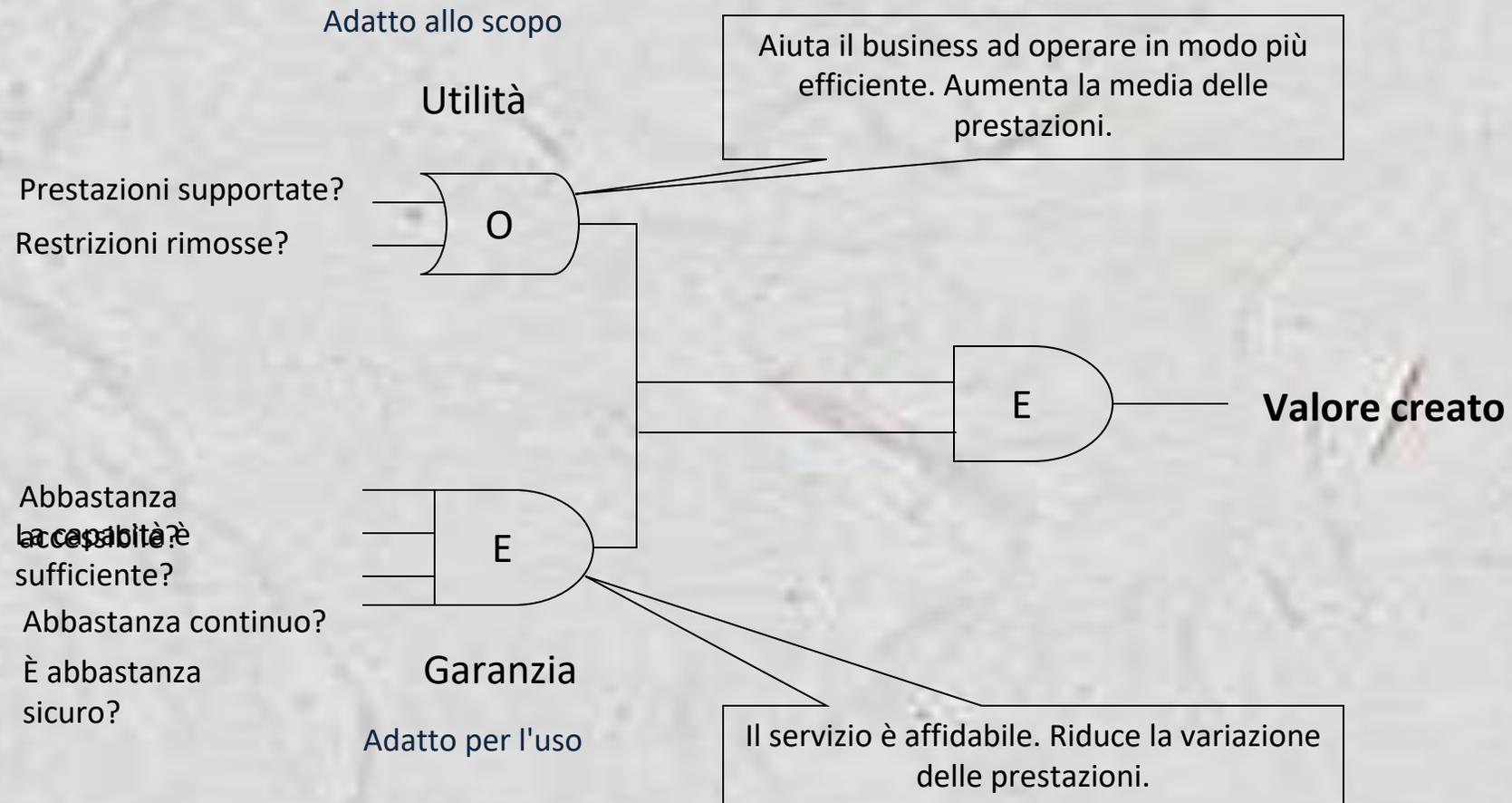
Il valore è creato dall'utilità (adatto allo scopo) e dalla garanzia (adatto all'uso).

**Garanzia:** assicurazione che il prodotto o il servizio soddisfa i requisiti concordati. Relativo ai livelli di servizio. Capacità, disponibilità, sicurezza e continuità - tutto deve essere soddisfatto.

Requisiti:

Requisiti non funzionali raccolti come input dalle principali parti interessate e altre pratiche. Le organizzazioni dovrebbero mirare a gestire una biblioteca di criteri predefiniti per l'accettazione della garanzia.  
Fattori: capacità, disponibilità, sicurezza, continuità

# Facilità d'uso e garanzia



# Cliente, utente, sponsor, amministrazione del servizio

Definizioni	
Cliente	Una persona che definisce i requisiti per un servizio e si assume la responsabilità dei risultati dell'uso del servizio.
Utente = Consumatore del servizio	Una persona che usa i servizi
Sponsor	Una persona che approva il bilancio per il consumo di servizi.
gestione dei servizi	Un insieme di capacità organizzative specializzate per creare valore per i clienti sotto forma di servizi.

# Domande sul controllo

Quale descrive i risultati (output)?

- A. Forniture materiali o immateriali
- B. Funzionalità offerte da un prodotto o servizio
- C. I risultati che uno stakeholder vuole
- D. Configurazione delle risorse di un'organizzazione

# Domande sul controllo

Quale descrive i risultati (output)?

- A. Forniture materiali o immateriali
- B. Funzionalità offerte da un prodotto o servizio
- C. **I risultati che uno stakeholder vuole**
- D. Configurazione delle risorse di un'organizzazione

# Il concetto di relazione di servizio

# Concetti chiave per le relazioni di servizio

Fornitura di servizi

Gestione delle  
relazioni di servizio

Fornitura di servizi

Consumo di servizi

# Fornitura di servizi

I fornitori di servizi presentano i loro servizi ai consumatori sotto forma di offerte di servizi, che descrivono uno o più servizi basati su uno o più prodotti.

Definizione: una descrizione formale di uno o più servizi progettati per soddisfare i bisogni di un gruppo target di consumatori. Un'offerta di servizi può includere beni, accesso a risorse e azioni di servizio.

