INTRODUZIONE A IT SERVICE MANAGEMENT

PREMESSA

L'IT è ormai il sistema nervoso digitale di qualsiasi azienda. Dietro a tutte le attività quotidiane, direzionali, amministrative e produttive c'è l'IT. Per questo l'IT è una risorsa strategica e va gestita adeguatamente. Basandosi sugli standard internazionali ITIL, COBIT, TOGAF, ISO27001 ecc… in questo corso vengono presentate un insieme di best practice per gestire al meglio il presente e l'evoluzione dell'IT in azienda.

OBIETTIVI

Questo corso è utile sia nella preparazione a esami di certificazione di ITIL Foundation, sia nella acquisizione di metodi formali e operativi di gestione destinati all'applicazione specifica nel settore IT.

DESTINATARI

IT Manager, CIO, IT Operation professional, consulenti del settore IT

ARGOMENTI

Il contesto di operazione

- Cosa sono i sistemi informativi e quale è il loro ruolo nella PMI e nella grande azienda?
- L'informazione: il tesoro dell'azienda
- I processi business e le suddivisioni funzionali dell'azienda
- Gli elementi costitutivi dei processi
- I concetti di funzioni e ruoli
- I processi business e l'informazione
- Il ciclo di vita dell'informazione entro l'azienda
- Comunicazione fra persone e comunicazione informatizzata
- Sistemi di gestione dati strutturati
- Sistemi di gestione dati non strutturati
- Processi ed informazione "operativa" (OLTP)
- Processi ed informazione "decisionale" (OLAP e BI)
- Il concetto di servizio
- Servizi business e servizi IT
- Il Valore dei servizi
- Il concetto di architettura e di punti di vista
- Architettura di insieme: la suddivisione TOGAF/Archimate
- Il livello business e i suoi punti di vista,
- Il livello delle applicazioni ed i suoi punti di vista
- Il livello dell'infrastruttura ed i suoi punti di vista
- Conoscere le relazioni attraverso i livelli: il concetto di configuration item
- I servizi e lo standard ITIL
- Il catalogo dei servizi ed il ciclo di vita dei servizi
- I parametri di qualità dei servizi e le metriche relative
- I concetti di SLA, OLA, underpinning contract
- Le interdipendenze della qualità dei servizi e dei loro configuration item attraverso i livelli
- Come i concetti possono entrare nei contratti
- Esercizi
    - Identificare gli elementi di un sistema informativo
    - Identificare servizi nel proprio contesto

    - Identificare le dipendenze fra servizi business e servizi IT
    - Distinguere i livelli nel proprio contesto
    - Identificare i configuration items
    - Identificare i parametri di qualità di servizio nel proprio contesto
    - Identificare le dipendenze della qualità di servizio
    - Proporre vincoli sulla qualità dei servizi
    - Proporre vincoli in contratti con terze parti (outsourcing)

Strumenti per ITIL: IT Process Management e Risk Management

- Cenni al Project Management
- Strumenti per il Project e Process Management
    - Il ciclo di Deming (PDCA)
    - WBS
    - OBS
    - Matrici RACI
- Risk Management e ISO31000
- Componenti del rischio: probabilità e impatto
- Risk Assessment e Risk Treatment
- Ciclo di miglioramento continuo e rischio
- Modelli per il problem solving
- I concetti di good e best practice e di pattern
- I framework di processi integrati come ITIL e COBIT
- Esercizi
    - Applicare le definizioni ai contesti conosciuti
    - Usare la WBS nel proprio contesto
    - Identificare le dipendenze della qualità di servizio con un approccio a WBS
    - Identificare i configuration items con un approccio a WBS
    - Assegnare incarichi con matrici RACI
    - Analisi del rischio
    - Problem solving

Business e IT

- Il concetto di IT Governance e IT Management
- Dalla strategia dell'azienda alla strategia IT
- Lo standard COBIT per l'IT Governance
- Lo standard ITIL per l'IT (Service) Management
- L'architettura enterprise e lo standard TOGAF
- Visione di insieme di COBIT, ITIL, TOGAF
- Le applicazioni all'azienda
- Esercizi
    - Applicare i punti di vista ai servizi IT
    - Riconoscere i fattori abilitanti entro le catene di dipendenza
    - Identificare KPI per i fattori abilitanti
    - Applicare i KPI per misurare le prestazioni

IT (Service) Management con ITIL

- L'unità fondamentale: il servizio IT
- Il ciclo di vita dei servizi e le sezioni del catalogo dei servizi
- La struttura di ITIL
- L'evoluzione di ITIL

- I 5 macro processi (o discipline) di ITIL
- Visione di insieme del funzionamento di ITIL
- Gli elementi fondanti di ITIL
- Il Valore in ITIL
- Le risorse abilitanti in ITIL
- ITIL e ISO 20000
- ITIL e gli altri standard
- Esercizi
    - Riconoscere i macro processi di ITIL entro l'operatività aziendale
    - Identificare il ciclo di vita di un servizio
    - Mappare entro i macro processi di ITIL il progetto di avvio di un nuovo servizio IT

ITIL Service Operation: erogare i servizi nella quotidianità

- La quotidianità dell'IT nell'impresa
- La risposta alle richieste
- Emergenza? No, grazie
- Efficacia ed efficienza nell'erogazione e nella gestione del servizio in linea
- I processi e le funzioni di riferimento
- I ruoli e le responsabilità
- Esercizi
    - Riconoscere i processi costitutivi entro l'operatività aziendale
    - Role game: segnalazione di un problema
    - Role game: la gestione di un problema

ITIL Service Strategy: la genesi dei servizi

- La strategia dei servizi
- Esercizi
    - Riconoscere i processi costitutivi entro l'operatività aziendale
    - Role game: service strategy applicata

ITIL Service Design: progettazione dei servizi

- Una guida per la progettazione e lo sviluppo dei servizi e dei processi di gestione dei servizi
- Applicare il concetto di Architettura
- Le soluzioni per il servizio
- Esercizi
    - Riconoscere i processi costitutivi entro l'operatività aziendale
    - Role game: progettare un servizio

ITIL Service Transition: sviluppo e trasferimento in esercizio dei servizi

- I processi di governo dei cambiamenti
- Gestire la conoscenza: Service Knowledge Management System
- I ruoli e le responsabilità
- Esercizi
    - Riconoscere i processi costitutivi entro l'operatività aziendale
    - Identificare le premesse all'entrata in servizio
    - Role game: pianificare l'avvio di un servizio

ITIL Continual Service Improvement: il miglioramento continuo dei servizi

- Il miglioramento continuo
- I processi di miglioramento

- Esercizi
    - Riconoscere l’esigenza del cambiamento

Porre ITIL in opera

- L’importanza della comunicazione
- Le transizioni costano
- Individuare obiettivi realistici

DURATA

3 giorni

MODALITA’ DI EROGAZIONE

Il corso prevede esercizi e role game con simulazioni di situazioni lavorative