



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®

Northern Italy Chapter

ITIL e PMBOK Service management and project management a confronto

PMBOK IV e ITIL v.3

Project and Service Management :
progettare e gestire la qualità

*Giampaolo Rizzi – COGITEK
Socio Fondatore itSMF Italia*





Cos'è ITIL



PMI
PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®



Northern Italy Chapter

Information

Technology

Infrastructure

Library

ITIL è un insieme completo di indicazioni e di linee guida, derivate dall'esperienza pratica degli esperti che le hanno elaborate ("best practice"), per organizzare ed erogare al meglio i Servizi Informatici. "Best practice" significa non re-inventare ma imparare da esperienze altrui di provato successo.

Nato in UK alla fine degli anni '80, a cura di un ente governativo, OGC (Office of Government Commerce), con la pubblicazione della vers.2 nel 2001 ITIL è diventato lo standard *de facto* nel IT Service Management.

Nel giugno 2007 è stata pubblicata, la versione 3 di ITIL, che si allinea agli standard di qualità e di controllo dei servizi IT, espressi da ISO/IEC 20000 e COBIT.





ITIL: i principi base



Northern Italy Chapter

ITIL focalizza l'attenzione sui seguenti punti fondamentali:

- orientamento al servizio: *l'organizzazione IT deve garantire al proprio "Cliente" servizi di elevata qualità e strettamente connessi con il business aziendale*
- visione del "Ciclo di Vita" dei servizi: *ogni servizio IT va seguito a partire dalle decisioni strategiche fino all'operatività, attraverso le fasi di progettazione, sviluppo e messa in funzione, considerando in ogni fase le esigenze delle fasi successive.*
- condivisione dell'esperienza: *l'organizzazione IT deve tendere a migliorarsi attraverso la condivisione dell'esperienza di tutti*
- misurazione dell'efficienza: *attraverso parametri di misura della qualità dei processi (KPI) si deve innescare un ciclo di miglioramento continuo (ciclo di Deming)*
- utilizzo di strumenti a supporto: *l'uso di adeguati strumenti informatici a supporto dei processi facilita il lavoro e segna il passaggio ad una organizzazione di tipo "industriale"*





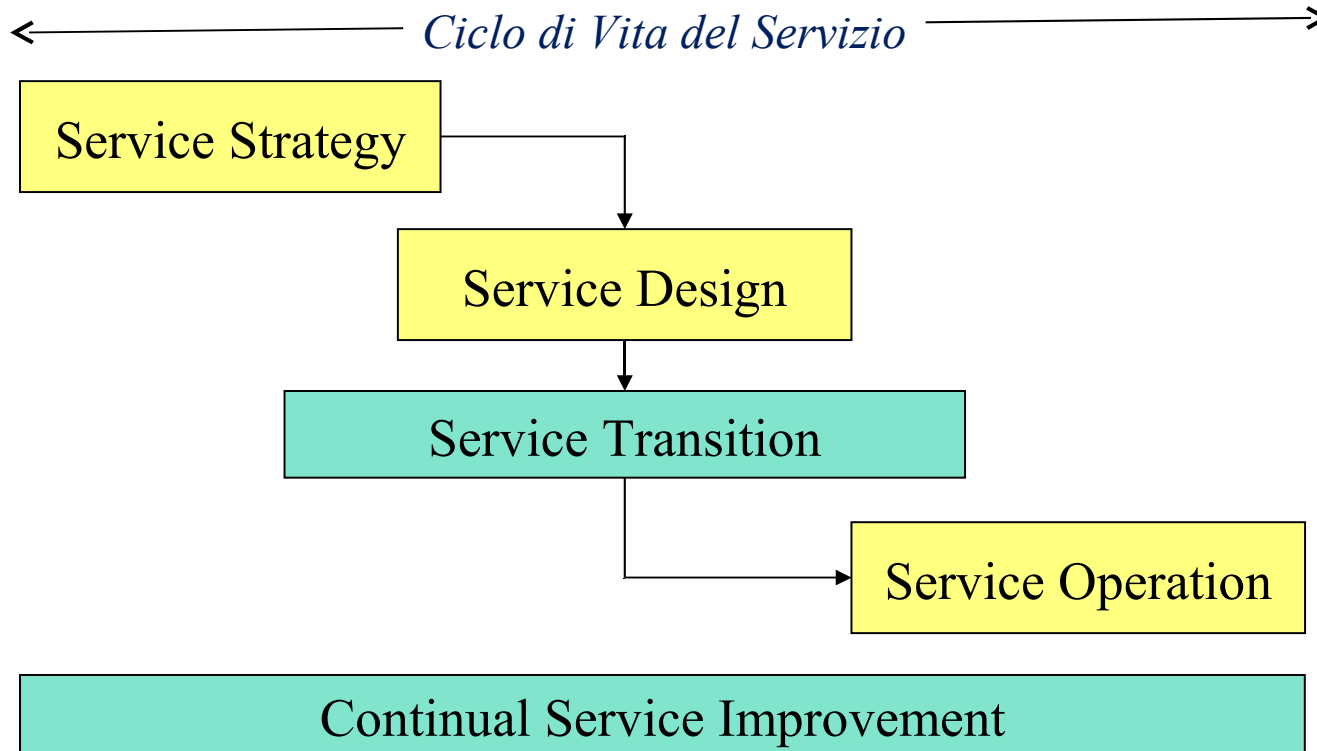
La struttura di ITIL



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®

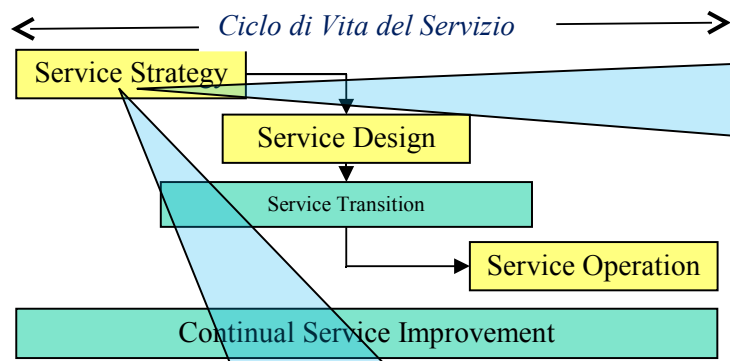


Northern Italy Chapter





Service Strategy



Service Strategy fornisce indicazioni su come progettare, sviluppare ed implementare i servizi, considerati come *valore strategico*.

- I principali processi sono:
- 2. Financial Management
 - 3. Service Portfolio Management
 - 4. Demand Management
- Altre attività:
- 6. Organizational Development
 - 7. Strategic Risks Management

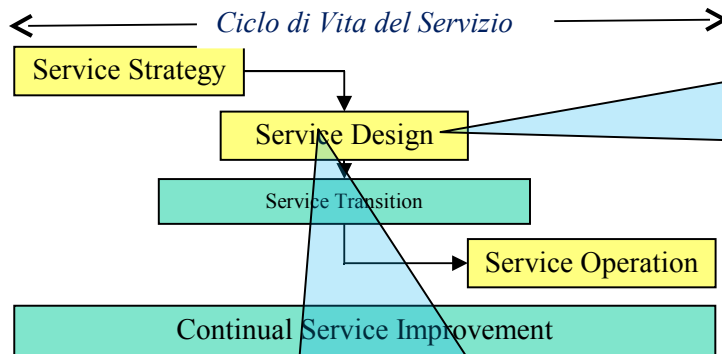


Service Design



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®

Northern Italy Chapter



Service Design tratta i metodi ed i principi per convertire gli obiettivi strategici in servizi operativi o possibili (*portafoglio*)

I principali processi sono:

2. **Service Catalogue Management**
3. **Service Level Management**
4. **Capacity Management**
5. **Availability Management**
6. **IT Service Continuity Management**
7. **Information Security Management - Risk Management**
8. **Supplier Management**



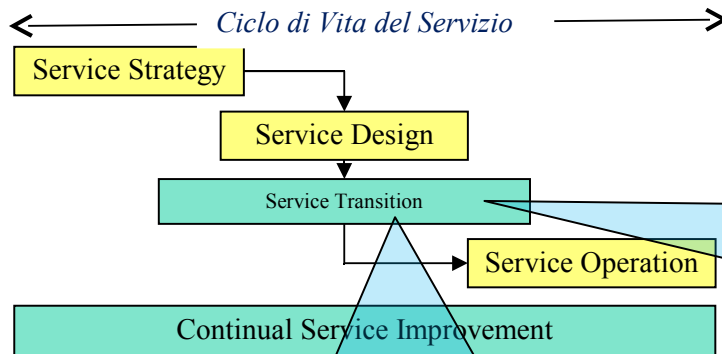


Service Transition



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®

Northern Italy Chapter



Service Transition fornisce una guida per controllare il passaggio in produzione dei servizi nuovi o modificati, prevenendo il rischio di conseguenze negative ed interruzioni dovuti alle modifiche.

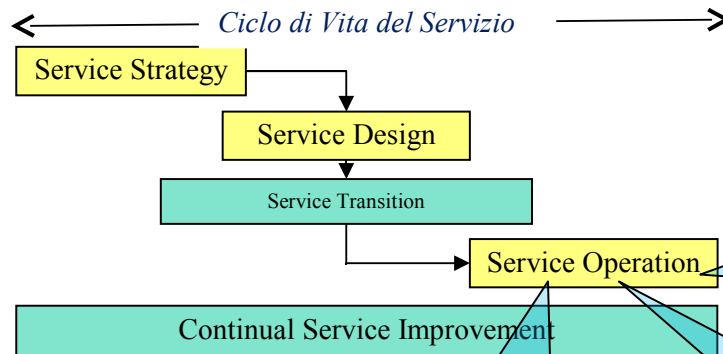
I principali processi sono:

2. Transition Planning & Support
3. Change Management
4. Asset & Configuration Management
5. Release & Deployment Management
6. Service Validation & Testing
7. Service Evaluation
8. Knowledge Management





Service Operation



Service Operation dà indicazioni su come organizzare la gestione operativa dei servizi in modo da massimizzare il valore per gli utenti.

- I principali processi sono:
2. Event Management
 3. Incident Management
 4. Request Fulfilment
 5. Problem Management
 6. Access Management

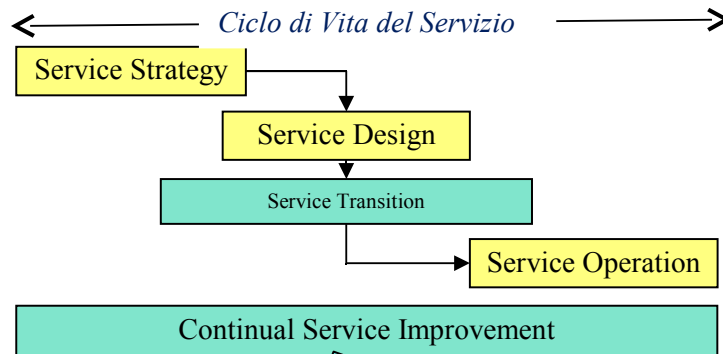
- Le funzioni principali sono:
2. Monitoring & Control
 3. IT Operations
 4. Service Desk
 5. Technical Management
 6. Application Management



Cont. Serv. Improvement



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®
Northern Italy Chapter



Continual Service Improvement definisce i principi e le best practice per il miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi attraverso:

2. **Quality Management**

3. **Change Management**

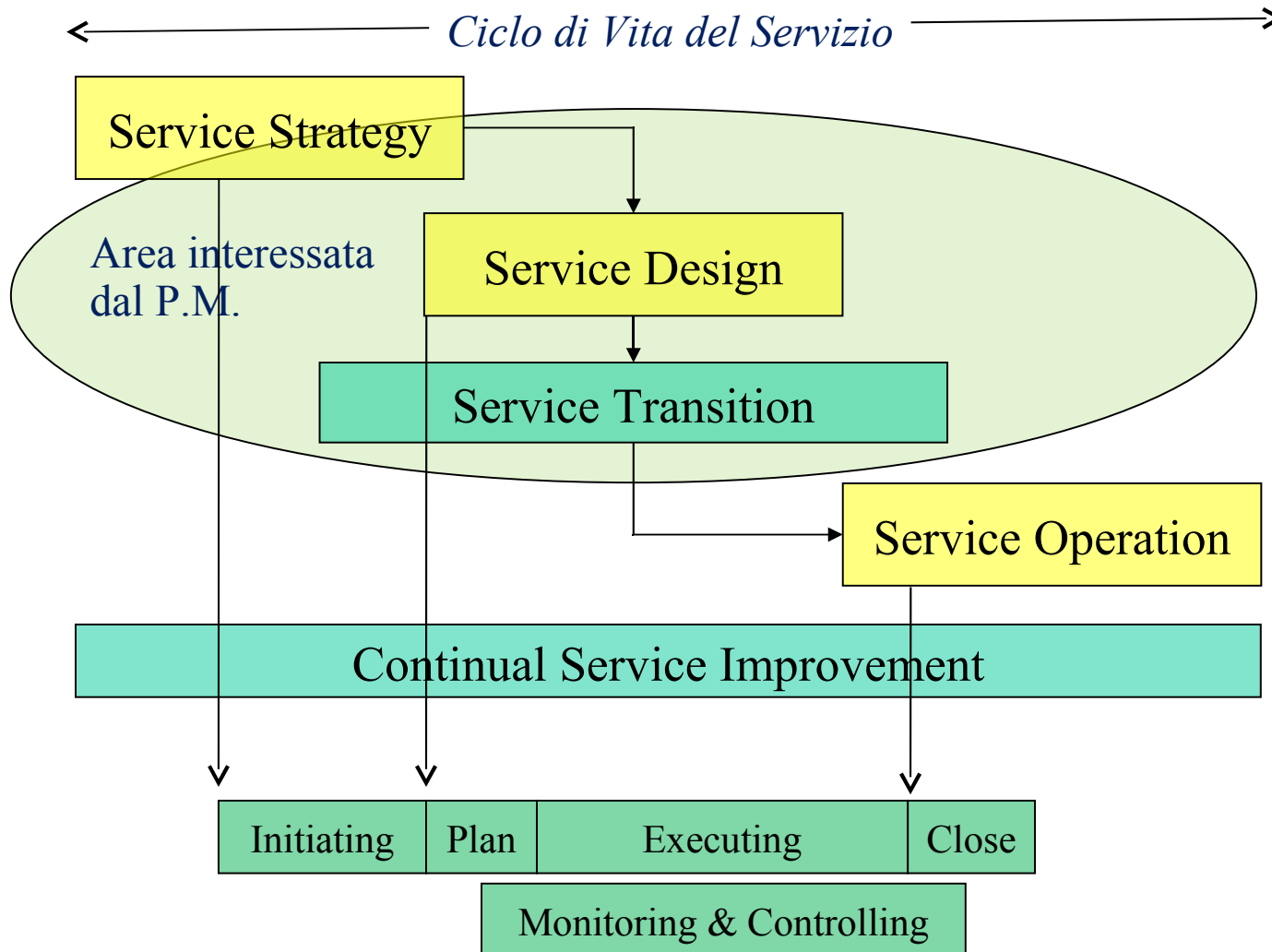
4. **Capability Improvement**

nel rispetto del ciclo di miglioramento PDCA (Plan, Do, Check, Act) specificato in ISO/IEC 20000.





ITIL e PMBOK - area





ITIL e PMBOK - sinergia

INTEGRATION	SCOPE	TIME
<ul style="list-style-type: none">• Sviluppare il progetto• Sviluppare il piano di Project Management• Dirigere e gestire l'esecuzione del progetto• Monitorare e controllare l'andamento del progetto• Controllare le Modifiche in modo integrato• Chiudere il progetto	<ul style="list-style-type: none">• Rilevare i Requisiti• Definire l'ambito• Creare la WBS• Verificare l'ambito• Controllare l'ambito	<ul style="list-style-type: none">• Definire le attività• Ordinare in sequenza le attività• Stimare le risorse per le attività• Stimare la durata delle attività• Sviluppare la schedulazione• Controllare la schedulazione

Interazione ITIL – PMBOK – *Service Strategy (Portfolio Management), Service Design*

Assonanza ITIL – PMBOK – *Service Transition: Change Management*





ITIL e PMBOK - sinergia



Northern Italy Chapter

Esempio di documenti iniziali

- Corporate Vision
- Vincoli interni ed esterni
- IT strategies and plans
- Financial Budget & Plans
- Service Portfolio
- Security Policies
- Procurement Policies
- Service Management Plan
- SLA, SLR, SIP
- Capacity Plan
- Continuity Plan

Esempio di documenti finali *Service Design Package*

- Business Requirements
- Functional Requirements
- Service Level Req. (SLR)
- Operational Requirements
- Service Design and Topology
- Organizational Readiness Assessment
- Service Lifecycle Plan
- Service Transition Plan (Deploy & Test)
- Operational Acceptance Plan
- Service Acceptance Criteria (SAC)





ITIL e PMBOK - sinergia



PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results®
Northern Italy Chapter

COST	QUALITY	HUMAN RESOURCE
<ul style="list-style-type: none">• Stimare i costi• Definire il Budget• Controllare i costi	<ul style="list-style-type: none">• Pianificare la qualità• Effettuare l'assicurazione di qualità• Eseguire il controllo di qualità	<ul style="list-style-type: none">• Pianificare le risorse umane• Acquisire il gruppo di progetto• Sviluppare il gruppo di progetto• Gestire il gruppo di progetto

Interazione ITIL – PMBOK – Service Strategy: Financial Management, Service Design

Assonanza ITIL – PMBOK – Continual Service Improvement

Per il Controllo Qualità: Service Transition: Service Evaluation





ITIL e PMBOK - sinergia



Northern Italy Chapter

COMMUNICATION	RISK	PROCUREMENT
<ul style="list-style-type: none">• Identificare gli Stakeholder• Pianificare la comunicazione• Diffondere le informazioni• Gestire le attese degli Stakeholder• Curare il reporting delle prestazioni	<ul style="list-style-type: none">• Pianificare la gestione dei rischi• Identificare i rischi• Fare l'analisi qualitativa dei rischi• Fare l'analisi quantitativa dei rischi• Definire e pianificare la risposta ai rischi• Monitorare e controllare i rischi	<ul style="list-style-type: none">• Pianificare gli acquisti• Condurre le trattative• Amministrare il contratto• Chiudere il contratto

Interazione ITIL – PMBOK – Service Strategy, Service Design: Supplier Management

Assonanza ITIL – PMBOK – Service Strategy e Design: Risk Management





PMI[®]

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business results[®]



Northern Italy Chapter

THE END

