

***ITIL*® e CMDBuild in Eurogroup**

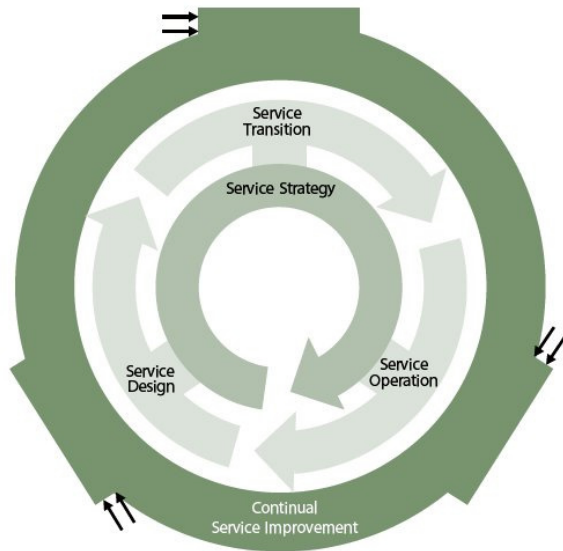
Per La Gestione Dei Servizi IT

Presentazione del Progetto
Bologna, 10 maggio 2012

Eurogroup

- **Eurogroup** è il marchio creato nel 1999 (per volontà di FinPiemonte, l'Istituto Finanziario della Regione Piemonte) che contraddistingue le attività di Eurofidi, Eurocons e Euroenergy
 - 50 mila PMI italiane associate
 - rete di 32 filiali presenti in undici Regioni italiane
- **Eurofidi (1979):**
 - è il più grande Confidi italiano e uno dei più rilevanti soggetti di garanzia fidi europei e internazionali
 - obiettivo: agevolare l'accesso al credito delle PMI tramite la concessione di garanzie
 - oltre 3,7 miliardi di euro di garanzie rilasciate in favore delle PMI
- **Eurocons (1994):** finanza agevolata, consulenza gestionale, sistemi per la qualità, energia, consulenza direzionale e strategica
- **Euroenergy (2009):** fornire alle aziende di tutta Italia soluzioni impiantistiche “chiavi in mano” nel campo delle energie rinnovabili
- **Progetto «Eurogroup 2015»**
- **Area Information Technology (2008):**
 - 4 divisioni: Enterprise Reporting, Sistema Informativo, Systems Integration, Area Web
 - 500 utenti circa (150 in sede centrale a Torino, 350 sulla rete delle filiali)

Eurogroup e ITIL®



Il ciclo di vita di ITIL

ITIL® è un modello di gestione dei servizi IT (ITSM), introdotto negli anni 90, ormai arrivato alla quarta edizione, diventato “de facto” uno modello standard di riferimento.

Ad **ITIL®** si possono adeguare organizzazioni di ogni settore e dimensione, pubbliche e private.

In **Eurogroup** l'adozione di **ITIL®** discende da vincoli di compliance verso Enti regolatori esterni, oltre che da obiettivi interni di trasparenza e tracciabilità delle attività IT.

Il Progetto

- *Prima Fase (giugno – novembre 2011)*
 - *Obiettivi:*
 - **Introduzione della cultura ITIL**
 - **Progettazione di alcuni processi selezionati:**
 - *Change Management*
 - *Release and Deployment Management*
 - *Validation and Testing Management*
 - *Transition Planning and Support*
 - **Selezione strumenti software**
 - *Partner: Cogitek*
 - *Attività e Deliverables:*
 - **Formazione (Introduzione al Modello)**
 - **Analisi situazione “as is”**
 - **Progetto processi**
 - **Scelta di CMDBuild come strumento per Fase 2**

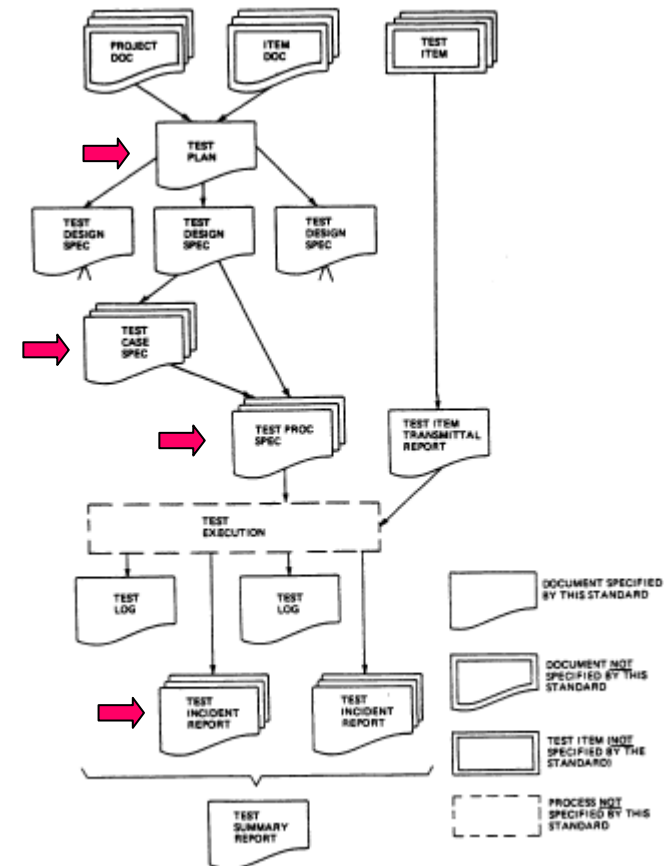
Perché i Processi

Definizioni e Dettagli

Le scelte di processo hanno privilegiato il
Controllo delle Modifiche
 alle applicazioni “core” dell’Azienda.

Concetti e Definizioni

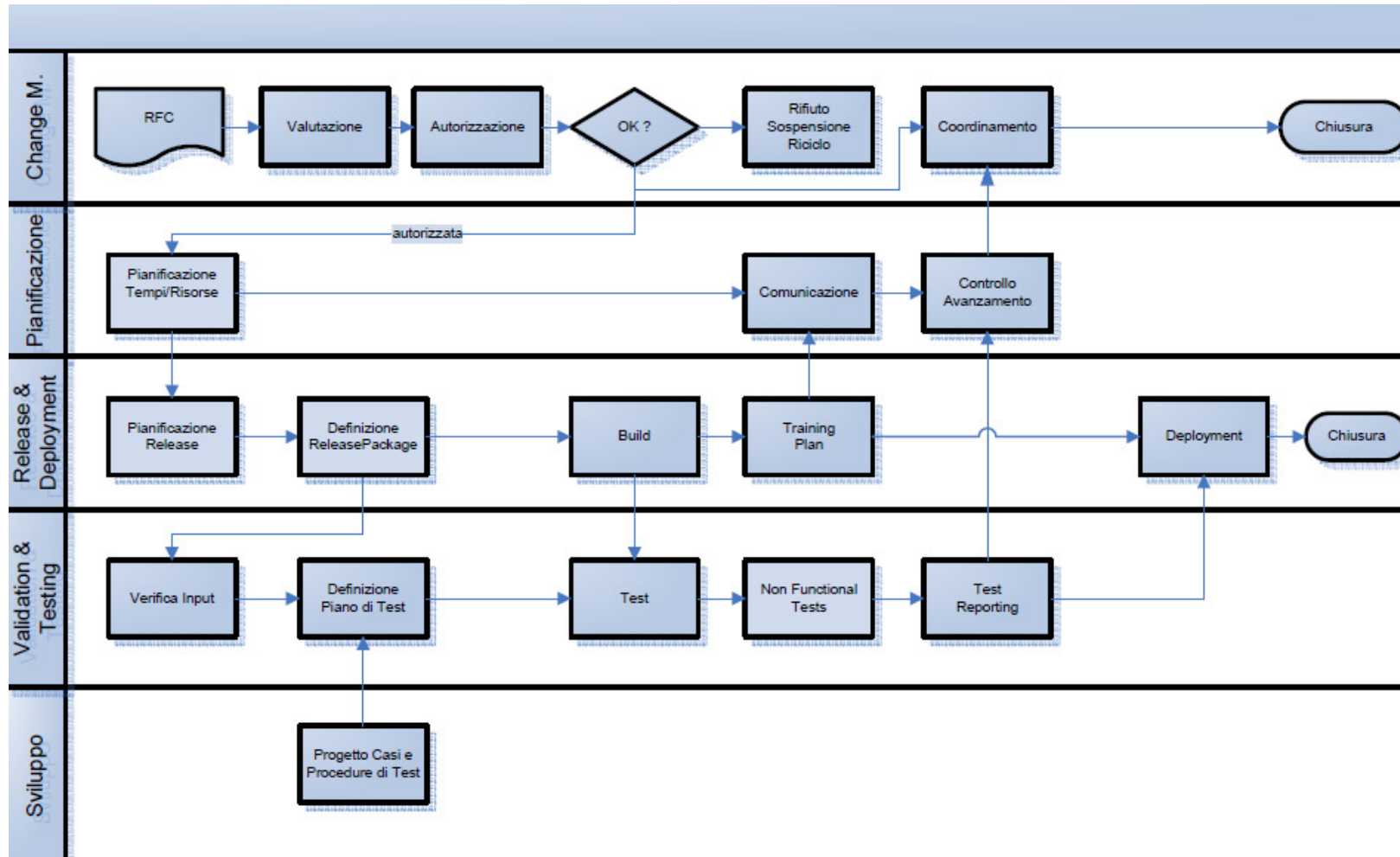
- **Change:** ogni modifica deve passare attraverso adeguate valutazioni, autorizzazioni, pianificazione e controllo
- **Release:** una o più modifiche a un servizio che sono realizzate, verificate e messe in esercizio insieme
- **Release Package:** un insieme di Configuration Item (*) realizzati, verificati e messi in esercizio insieme all’interno dello stesso release. Non essendo realizzato un CMDB si sono definiti come CI (esclusivamente oggetti software):
 - Funzionalità
 - Package
 - Singoli componenti software
- **Test:** si è seguito lo standard IEEE 829, apportando adeguate semplificazioni



Il Progetto

- *Seconda Fase (gennaio – maggio 2012)*
 - *Obiettivi:*
 - **Implementazione di due processi**
 - *Change Management*
 - *Validation and Testing Management*
 - *Partner: Tecnoteca e Cogitek*
 - *Attività:*
 - **Disegno soluzione su piattaforma CMDBuild**
 - **Implementazione processi**
 - **Test e validazione**
 - **Addestramento personale e avviamento**

Sintesi Processi



Ruoli e Responsabilità

L'introduzione di **Processi** comporta l'assunzione di **Ruoli** precisi, definiti dai processi, con assegnazione formale delle relative responsabilità a **Persone interne** dell'organizzazione IT. Sono definiti i seguenti ruoli:

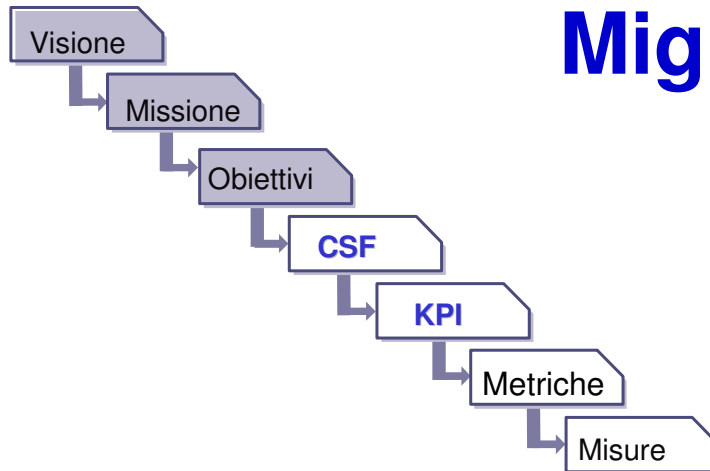
RUOLO	PROCESSO
Change Manager	Change Management
CAB (<i>comitato</i>)	Change Management
CRP (<i>comitato</i>)	Change Management
Transition Manager	Transition Planning & Support
Planner	Transition Planning & Support
Test Manager	Validation and Testing
Test Analyst	Validation and Testing
Tester	Validation and Testing
Release & Deployment Manager	Release & Deployment
Release & Deployment Technician	Release & Deployment

Sono anche definiti i ruoli che all'interno dei processi giocano persone esterne all'IT:

- **Richiedente di modifiche**
- **Utente**
- **Esperto**
- **Fornitore**

Di conseguenza sono regolati in modo ordinato i rapporti tra Business e IT e tra le varie funzioni dell'IT.

Misurazioni e Miglioramento



La formalizzazione dei processi ne permette la **misurazione**, al fine di valutarne efficacia ed efficienza.

A ogni processo sono associati indicatori (**KPI**) che discendono da fattori critici di successo (**CSF**), che a loro volta sono legati agli obiettivi generali di business, a cui l'IT deve contribuire apportando **valore** con i suoi servizi.

ESEMPI

- **CSF**: gestire in modo controllato, ordinato, efficace ed efficiente le modifiche a S_I, al fine di supportare al meglio il business con l'allineamento tempestivo dell'applicazione ai requisiti richiesti, nei limiti e vincoli dei budget concordati
 - **KPI**: numero di modifiche in attesa (backlog)
 - **KPI**: % di progetti completati secondo piano (tempi)

Valore per il Business



Q & A

Per ogni informazione:

Gerardo Sanseverino [g.sanseverino@eurogroup.it]

Gianfranco Ruffini [gruffini@cogitek.it]