



ITIL® Plus Check-Up – 0,5 gg

Npo
SISTEMI
A RICOH COMPANY

Simplify Through
Technologies

Npo Sistemi propone un servizio di **ITIL® Check-Up**, in grado di fotografare velocemente l'attuale livello di maturità delle principali pratiche di IT Service Management dell'organizzazione dell'azienda a livello macro e di indicare gli spazi di miglioramento.

È importante realizzare che esiste una correlazione tra maturità delle pratiche IT e miglioramento delle performance della organizzazione per cui le indicazioni possono indirizzare le aziende anche verso un miglioramento delle performance aziendali.

L'obiettivo dell'adozione delle Best Practice di ITIL® è una maggiore efficienza, quindi un Check-Up dovrebbe essere condotto in modo da far comprendere in quale misura le pratiche organizzative determinano una maggiore efficienza.

Il livello di maturità necessario è specifico di ciascuna organizzazione in funzione della sua cultura, ambiente, strategia, obiettivi, distribuzione geografica, dimensioni e requisiti degli attori coinvolti.

Ogni impresa è unica e, quindi, avrà esigenze e priorità diverse e beneficerà in maniera diversa dell'implementazione delle pratiche secondo il framework di ITIL®. L'obiettivo è **capire quali pratiche possono portare il massimo valore all'impresa** in ogni particolare momento, il che richiede l'analisi congiunta di tutti i fattori citati. Il nostro servizio aiuta le aziende a capire in tempi rapidi dove ci sono spazi di miglioramento e dove si possono ridurre alcuni rischi operativi.

La proposta di "ITIL Check-Up" di 0,5 gg. comprende

- ⇒ Incontro (di 4 ore) on-site o via Web per una condivisione e per la raccolta di informazioni durante gli incontri con persone del team IT
- ⇒ Elaborazione delle informazioni raccolte on-site in merito alle 10 pratiche principali
- ⇒ Incontro riassuntivo (di 1 ora) - on-site o via Web - con l'IT Management del Cliente per discutere i risultati delle verifiche effettuate, insieme ad alcune raccomandazioni per i primi possibili miglioramenti.

Overview delle 10 pratiche "Core" di ITIL® incluse nel "ITIL® PLUS Check-Up" – 0,5 gg

1. **Service Desk:** pratica che costituisce un Single Point of Contact per gli utenti dei servizi, all'interno dell'organizzazione IT. Funge da punto focale per la segnalazione degli eventi anomali e per le richieste di servizio, ha quindi un ruolo chiave nell'ambito dell'**incident management**. Ha infatti il compito di risolvere direttamente gli incident, oppure passarli alle adeguate strutture di supporto, tracciandone comunque il flusso fino alla risoluzione.
2. **Event Management:** pratica focalizzata sulla definizione e la gestione degli eventi significativi rilevati dall'infrastruttura IT per la gestione della qualità dei servizi. Spesso la pratica si appoggia sopra a sistemi di monitoraggio.
3. **Incident Management:** pratica il cui obiettivo è garantire, al verificarsi di eventi che impattano negativamente i servizi, il ripristino del normale funzionamento, nella maniera più rapida possibile e minimizzando gli impatti sul business aziendale. Viene tipicamente innescato da una segnalazione al Service Desk, oppure mediante la rilevazione automatica dei fault mediante un sistema di monitoraggio (Evento).
4. **Service Request Management:** pratica il cui obiettivo è mantenere la soddisfazione degli utenti e dei clienti tramite una gestione efficiente e professionale di tutte le richieste di servizio. È un canale rivolto agli utenti per richiedere e ricevere dei servizi standard per cui esiste un processo predefinito per l'approvazione e la qualificazione che comprende anche la gestione di informazioni generali, reclami e/o commenti.

5. **Problem Management:** pratica il cui obiettivo è l'analisi delle cause degli incident, al fine di identificare una soluzione permanente (da attuare mediante un change) o un workaround. Si propone, oltre che di risolvere gli incident avvenuti, di prevenirne l'occorrenza futura, quindi di migliorare l'affidabilità e la qualità dei servizi.
6. **Change Enablement:** pratica il cui obiettivo è garantire una gestione efficiente e rapida dei cambiamenti, al fine di minimizzare l'effetto negativo sulla disponibilità e qualità del servizio. Ogni cambiamento all'infrastruttura IT deve essere sottoposto alla pratica di Change Enablement, ma non solo, è una delle pratiche più importanti del modello delle Best Practice di ITIL®.
7. **IT Asset Management:** pratica il cui obiettivo è l'identificazione, il controllo, il mantenimento e la verifica degli elementi che costituiscono gli asset di un ambiente, includendo anche la gestione della versione, la composizione dei vari elementi e le loro interrelazioni. Gli elementi gestiti vengono denominati Asset e CI (Configuration Items) che fanno parte di un inventario.
8. **Information Security Management:** pratica che definisce tutte le policy di sicurezza per garantire la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati e delle informazioni visti come un patrimonio aziendale.
9. **Service Level Management:** pratica il cui obiettivo è mantenere e migliorare il livello di qualità dei servizi attraverso un costante ciclo di definizione, monitoraggio e revisione dei livelli di servizio.
10. **Service Catalogue Management:** pratica che 'pubblica' e mantiene gli aggiornamenti dei dettagli principali di tutti i servizi erogati dal service provider verso il business / i clienti. Il Catalogo dei Servizi dovrebbe essere il punto d'incontro tra gli utenti di business e il supporto per la segnalazione di qualsiasi quesito in merito.

Risultati

I risultati del Check-Up possono servire per indicare dove sono presenti i 'GAP' più importanti in modo da introdurre le pratiche più critiche che mancano o in modo da migliorare le pratiche già introdotte all'interno dell'organizzazione aziendale, rinforzando con questo approccio la qualità, l'affidabilità e l'efficienza dei servizi da erogare verso il business.

I risultati dell'Assessment verranno presentati al Team IT del cliente durante una discussione finale via Web o On-Site usando una breve presentazione PowerPoint insieme alle conclusioni in un documento finale con qualche suggerimento per eventuali passi successivi.

ITIL® è un marchio registrato di AXELOS Limited, il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di Axelos Limited. Tutti i diritti riservati



Viale Martesana, 12, 20055
Vimodrone (MI)



www.nposistemi.it

Segui Npo Sistemi

