

Il miglioramento continuo in SSC e l'approccio multimodello integrato

Qualità del Software e dei Servizi IT

**Rosanna D'Urso – rosanna.durso@sscenter.it
Quality & Performance Management**

www.sscenter.it

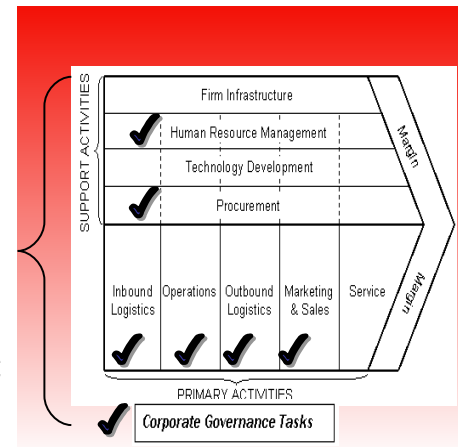
Il presente documento contiene informazioni e dati di S.S.C. s.r.l., pertanto documento e contenuti non possono, né totalmente né in parte, essere copiati, riprodotti, trasferiti senza il preventivo consenso scritto di S.S.C. s.r.l., fatta salva la possibilità di immagazzinarli nel proprio computer o di stampare estratti delle pagine unicamente per utilizzo personale.



SSC – Shared Service Center

Società del Gruppo TI per il supporto ai servizi informativi interni che, a seguito della trasformazione dell'omonimo consorzio (fondato nel 2003 da Telecom, Olivetti e Pirelli), è nata nel 2007.

Il cambio di ragione sociale a s.r.l e l'esigenza di un posizionamento nel mercato dell'offerta, hanno imposto a SSC una revisione organizzativa e di processo con la finalità di:



Supportare i clienti con la propria competenza ed esperienza fornendo soluzioni IT personalizzate e modulari

- ▶ Accompagnando i clienti in tutte le fasi di post-avvio: Formazione, Service Desk, Manutenzione
- ▶ Trasferendo ai clienti il know how necessario per l'evoluzione e la gestione autonoma delle soluzioni



Il manifesto TOP GE²AR

A maggio 2008 SSC ha lanciato il programma Top Ge²ar (Top Of Performance: **Growth, Efficacy & Efficiency, Accountability, Reliability**) volto ad allineare i propri processi produttivi e i servizi erogati ai clienti alle **good practices di mercato** tanto da ottenere la certificazione dei risultati del programma di miglioramento da parte di terze parti riconosciute a livello internazionale.



I fronti d'intervento del Continuous Improvement:

- Sul "Processo Produttivo" – modello CMMI- ML.2 e ML.3
- Sulla gestione della qualità aziendale - standard ISO 9001
- Sui "Servizi" – standard ISO/IEC 20000-1 e modello ITIL
- Sulla "Information Security" – standard ISO/IEC 27001
- Sulle soluzioni SAP – certificazione CCCSAP (già a feb '08)



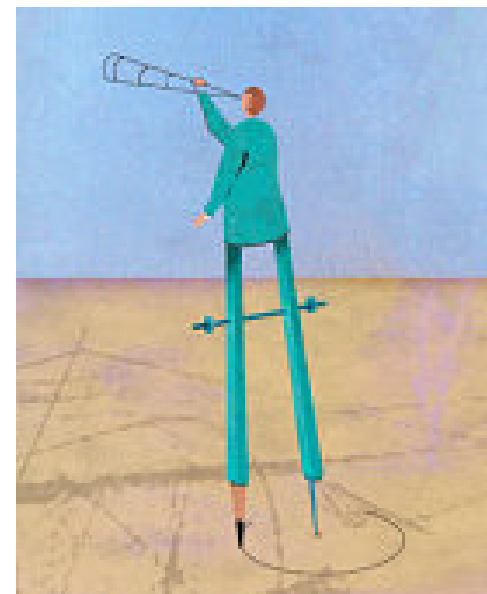
Con un **approccio multi-modello** finalizzato ad identificare le analogie fra i modelli di riferimento realizzando tutte le possibili **sinergie di scala e compressione dei tempi**



Programma TOP GE²AR – il multimodello

Anziché considerare ogni certificazione come una sfida isolata ed a sé stante, l'approccio Multi-Modello prevede di elaborare le iniziative di conformità secondo un **approccio integrato** di ampio spettro

processi standardizzati
volti a garantire
una copertura che possa soddisfare più normative



Un approccio basato:

- ▶ sulla **progettazione complessiva** del sistema di gestione in modo che tenga conto di quali sono le parti comuni di ogni modello e quali le specificità,
- ▶ sul **delivery incrementale** dei requisiti specifici di ogni modello che consente, di volta in volta, di focalizzare l'attenzione e lo sforzo solo sui delta di ambito (produzione, servizi, sicurezza,...).

TOP GE²AR: Il Piano dei 18 mesi di SSC

STEP DI ALLINEAMENTO ALLE BEST PRACTICES

Step 1: Gennaio 2009

- ⇒ certificazione **CMMI ML. 2** in ottica ML. 3
- ⇒ certificazione **ISO9001:2008** (anticipato)

Abilitante per

- ⇒ il controllo dei processi di Gestione progetti
- ⇒ l'armonizzazione dei processi
- ⇒ Il governo della qualità

Step 2: Luglio 2009

- ⇒ certificazione **ISO 20000** per i Servizi

Abilitante per

- ⇒ Processi strutturati di progettazione/erogazione servizi
- ⇒ Certificazione qualificante per l'offerta dei servizi SSC

Step 3 febbraio 2010

- ⇒ certificazione **CMMI ML.3**

Abilitante per

- ⇒ il controllo della produzione del sw in un'ottica standard e di riuso

MANTENIMENTO CERTIFICAZIONI

Mantenimento gennaio 2010

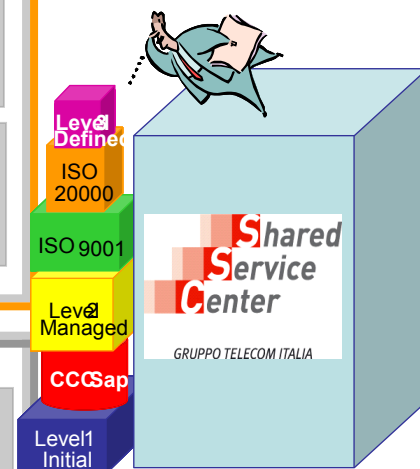
- ⇒ certificazione **ISO9001**

Verifica integrata e prima valutazione del livello 3 del CMMI sui processi di governance della qualità

Mantenimento febbraio 2010

- ⇒ certificazione **SAP PRIMARY**

Abilitante per la certificazione **SAP ADVANCED**



Scopo dei certificati ottenuti



**Risorse coinvolte
480**

- ▶ Studio, analisi, progettazione, sviluppo, avviamento e manutenzione di soluzioni informatiche per sistemi informativi

certificato conforme ai requisiti della norma **ISO 9001**:2008

In tale ambito SSC ha inoltre sostenuto la valutazione sullo stato di maturità dei propri processi, conseguendo prima il livello ML2 poi il livello ML3 del **CMMI**® for Development, Version 1_2



**Risorse coinvolte
200**

- ▶ The IT Service management system for delivery and support of management and maintenance services for information system application

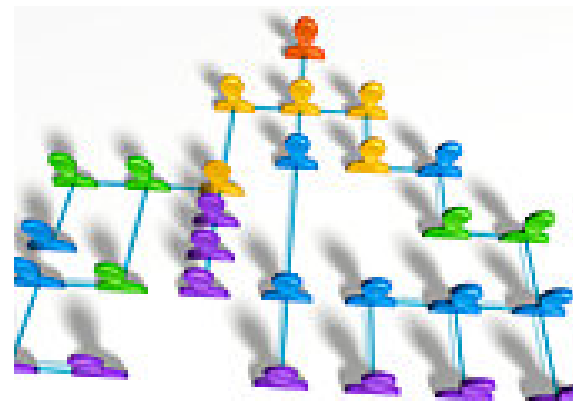
certificato conforme ai requisiti della norma **ISO/IEC 20000** -1:2005



Veicolare il cambiamento

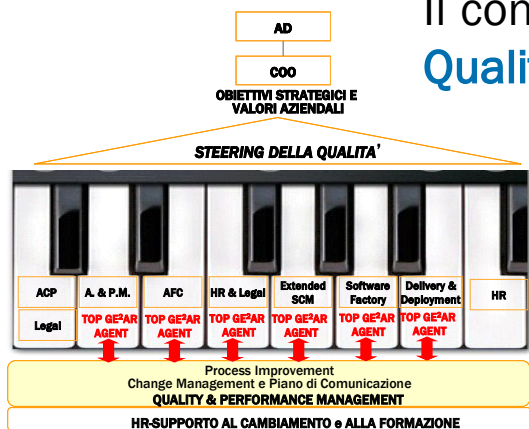
Supportato da:

- ▶ **Team dedicato:** consolidata esperienza di gestione progetti/servizi al fine di valorizzare le good practices operative SSC
- ▶ Virtual team con i **Top Gear Agent** (circa 20 risorse), rappresentanti delle linee operative e “agenti” del cambiamento all’interno di ciascuna linea



Il controllo del Programma si effettua attraverso lo “**Steering della Qualità**”, che coinvolge

- Direzione operativa
- I responsabili delle linee operative
- La struttura di Qualità



- ▶ mantiene il commitment su programma e indirizza le attività di process improvement
- ▶ analizza i risultati degli Audit interni
- ▶ governa l’avanzamento dei lavori



Approccio integrato nella predisposizione delle procedure

- ▶ Partire dalla Gap Analysis integrata che tenga conto requisiti comuni e pratiche specifiche dei diversi modelli (CMMI) e standard ISO (9001, 20000)
- ▶ Definire i contenuti delle procedure in modo da rispettare i requisiti delle norme con:
 - ▶ la profondità del CMMI (livello 2 in ottica livello 3)
 - ▶ l'estensione dell'ISO9001
 - ▶ le peculiarità della ISO 20000
- ▶ Definire un glossario unico che armonizzi i termini normativi privilegiando la cultura aziendale consolidata
- ▶ Descrivere un unico processo di verifiche ispettive, in modo coerente ed armonico, su tutti i requisiti CMMI, ISO9001 e ISO20000



Diffusione e Comunicazione

Focus Group

Presentazione dei processi per la verifica ed approvazione **prima** della pubblicazione

Sessioni di diffusione

Diffusione delle procedure emesse ad una **platea estesa** quanto più di persone

Awareness

L'approccio delle visite certificative, **come affrontare** una visita certificativa

Newsbox

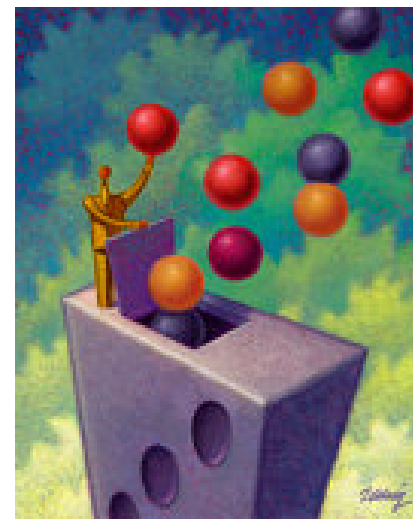
Invio di **news informative** sul sistema qualità, con sintesi delle novità e link di rimando

Intranet

Pubblicazioni di news, link al **sistema documentale** della qualità e altro ancora

Sostegno diffusione

giochi sulla qualità, test interattivi: **messaggi non più codificati** e inchiodati alla rigorosità del “mezzo” previsto dalle norme di riferimento.



PIE - Performance & Improvement Engineering

Dal **2005** in SSC opera una **struttura centralizzata** dedicata allo sviluppo del modello e del sistema necessario all'esercizio continuo di un processo di **Misura e Analisi delle Performance** su tutti gli Ambiti di Attività per:

- ▶ supportare le decisioni
- ▶ prevedere l'esito delle azioni intraprese
- ▶ controllare rapidamente i risultati



Permettere un Continuous Improvement, capitalizzando progressivamente le scelte ed il patrimonio culturale acquisito

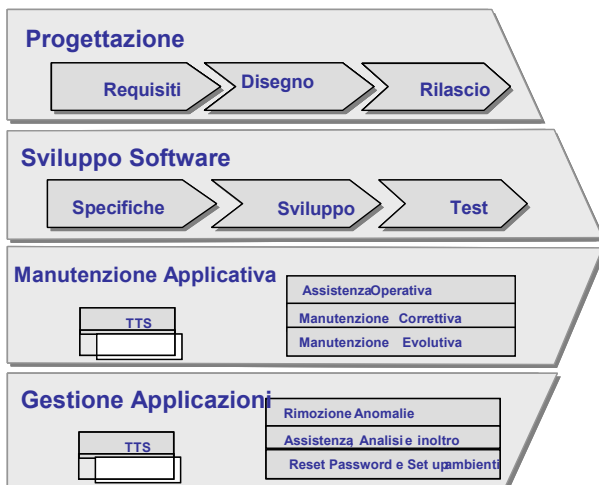


PIE - Un modello e un tool unico per tutta l'organizzazione

- ▶ Un "linguaggio" comune e pratiche standard
- ▶ Dati **normalizzati** per tutte le tipologie di delivery
- ▶ Input **controllati** e validati

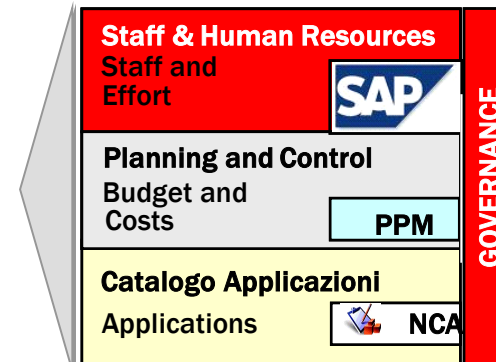


Reporting on line
a tutti i livelli dell'organizzazione



PIE SYSTEM

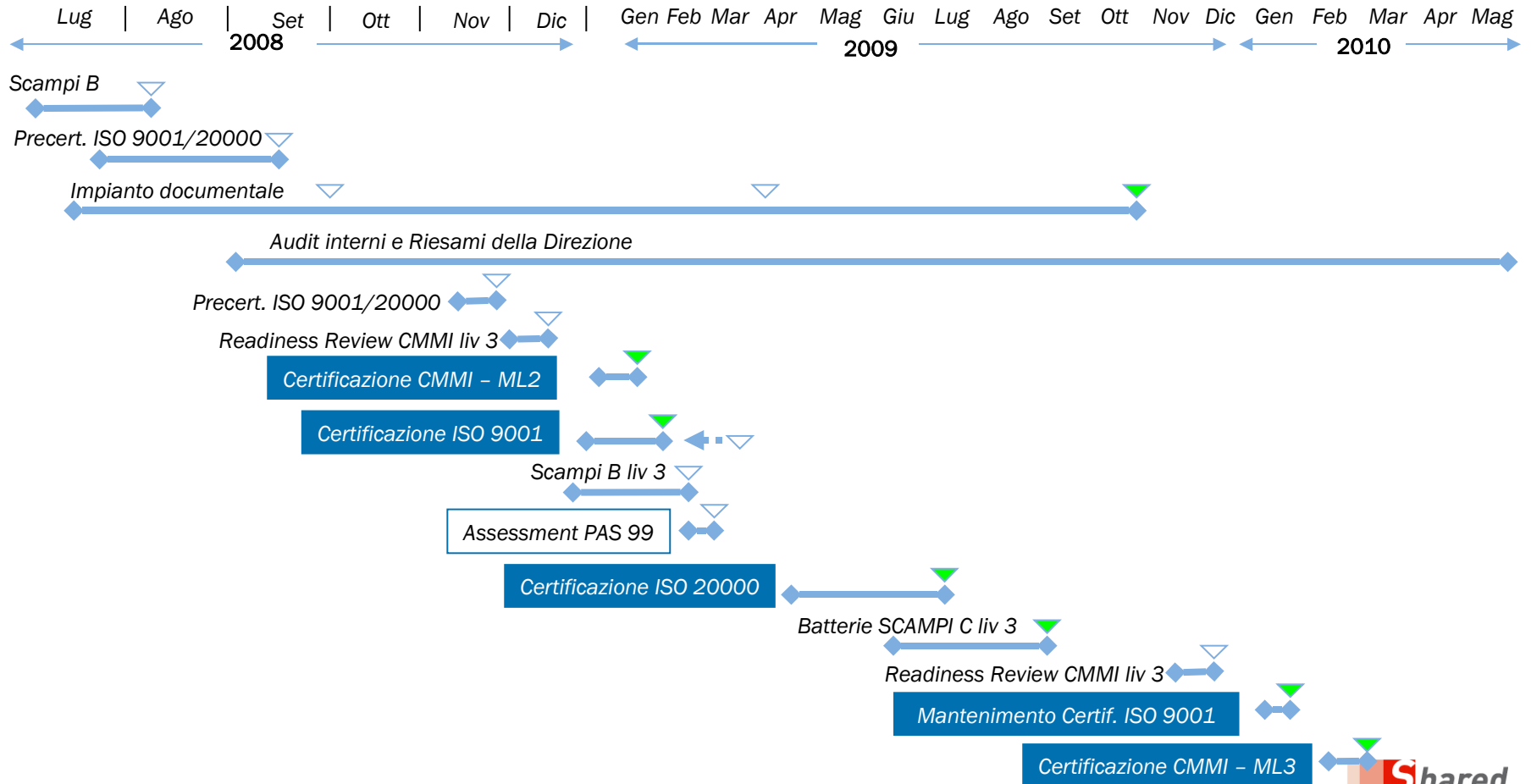
Sistema WEB per la raccolta degli input da ogni gruppo di produzione e per la diffusione della documentazione dei risultati



Analisi e approfondimenti sui risultati di Produttività e sui livelli di Qualità.



La pianificazione



Certificazione ISO/IEC 20000:2005 - Giugno 2009

Perché

- ▶ Cogliere l'opportunità di migliorare i servizi attraverso l'industrializzazione dei processi e la valorizzazione degli asset aziendali

Come

- ▶ Inserendo nell'attuale impianto del sistema qualità quegli aspetti di integrazione e di completamento sui servizi secondo l'approccio multi modello integrato



Accezione estesa del concetto di prodotto, permette di generalizzare, integrare e, nel contempo, semplificare.

In coerenza con la ISO 9000 Prodotto inteso come:

- ▶ servizi (un servizio di manutenzione software ,help desk, ...)
- ▶ software (un programma per computer, il contenuto di un vocabolario, ...)

- ▶ **Adeguate** le procedure già presenti per estendere il campo di applicazione (prodotto)
- ▶ Definite **nuove procedure comuni** per la gestione del prodotto sw e del servizio
- ▶ Definite **nuove procedure specifiche** del servizio (Continuità, Disponibilità)



Il catalogo servizi

Catalogo servizi base



Catalogo servizi del cliente

I **Servizi Base** sono i servizi a catalogo che SSC è sempre pronta ad erogare.

Il Catalogo dei Servizi Base è il repository dei Servizi Base SSC.

Nel catalogo dei Servizi Base ogni Servizio viene formalmente e omogeneamente presentato attraverso l'esposizione nei seguenti paragrafi:

- Scheda Base
- Specifica Funzionale
- Specifica Tecnica

Il **catalogo dei Servizi Cliente** è la struttura nella quale sono registrati i Servizi erogati ai Clienti (Servizi Cliente).

Nel catalogo dei Servizi Cliente ogni Servizio viene formalmente e omogeneamente presentato attraverso distinti documenti noti come:

- Scheda Servizio Cliente
- Specifica Funzionale Servizio Cliente
- Specifiche Tecniche dei Servizi Cliente.

Certificati



DET NORSKE VERITAS

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. 47693-2009-AQ-ITA-SINCERT

Si attesta che / This certifies that

Il sistema di gestione per la qualità di / the quality management system of

SHARED SERVICE CENTER S.r.l.

Via di Tor Pagnotta, 96 - 00143 Roma (RM) - Italy
 Via Ferrante Imparato, 192 - 80100 Napoli (NA) - Italy
 Via S. Giacomo, 2 - 10092 Beinasco (TO) - Italy
 Via Jervis, 77 - 10015 Ivrea (TO) - Italy
 Via Parini, 6 - 20121 Milano (MI) - Italy

È conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione per la qualità
 Conforms to the quality management systems standard

UNI EN ISO 9001:2008 (ISO 9001:2008)

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:



The organization



SSC – Shared Service Center

has been appraised at

Maturity level 2 of the CMMI® DEV v1.2

during a SCAMPI™ A Appraisal performed from January 19 to 30 2009

by a team led by Valter Tozzetti and composed of
 Alessandra Adriani, Alessandro Amella, Girolamo Bianchi,
 Vito Antonio Coletta, Salvatore Iacobelli, Silvana Mercanti,
 Alfredo Paglionico and Massimo Papa.

Valter Tozzetti
 SEI-authorized SCAMPI Lead Appraiser
 Id. 0500534-01
 DNV IT Global Services

Pascal Jansen
 Director of Operations
 DNV IT Global Services

* CMMI is registered in the U.S. Patent and Trademark Office by Carnegie Mellon University
 ®SCAMPI is a service mark of Carnegie Mellon University



© Det Norske Veritas AS. All rights reserved.



DET NORSKE VERITAS MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No. 57747-2009-AQ-ITA-itSMF

This is to certify that

SHARED SERVICE CENTER S.r.l.

Via di Tor Pagnotta, 90, 00143 Roma, Italy
 Via Ferrante Imparato, 192, 80100 Napoli, Italy
 Via S. Giacomo, 2, 10092 Beinasco (Torino), Italy

has been found to conform to the IT ServiceManagement System Standard:

ISO/IEC 20000-1:2005

This Certificate is valid for the following:

The IT Service Management system for delivery and support of management and maintenance services for information systems applications.

Initial Certification date:
 July 22nd, 2009

This Certificate is valid until:
 July 22nd, 2012

The audit has been performed under the supervision of:

Fabrizio Monteleone
 Lead Auditor



Place and date:
 Barneveld, July 23rd, 2009

DNV Accredited Unit:
 Det Norske Veritas Certification B.V.,
 The Netherlands

Ron J. Meijer
 Management Representative

Lack of fulfillment of conditions as set out in the Certification Agreement may render this Certificate invalid.

Det Norske Veritas Certification B.V., Sinslaan 1, 3804 LB Barneveld, The Netherlands. TEL: +31 10 5902 088 - www.dnv.com/assured



Grazie per l'attenzione

Domande

