



Il sistema informativo del Sistema Informativo

Giampaolo Rizzi - COGITEK

Il servizio IT

Secondo ITIL ®:

- **Servizio**: un modo di fornire **valore** ai clienti, facilitando l'ottenimento dei risultati che i clienti vogliono raggiungere, ma liberandoli dalla responsabilità diretta di costi e rischi
- **Service Management**: un insieme di capacità organizzative specialistiche necessarie per fornire **valore** ai clienti sotto forma di **servizi**

La gestione del servizio IT (ITSM) richiede:

- *Risorse umane = skill, esperienza, organizzazione (processi)*
- *Risorse tecnologiche = hardware, software, servizi esterni*
- *Strumenti informativi adeguati di supporto ai processi ed alle funzioni*

ITIL – Gli strumenti “indispensabili”

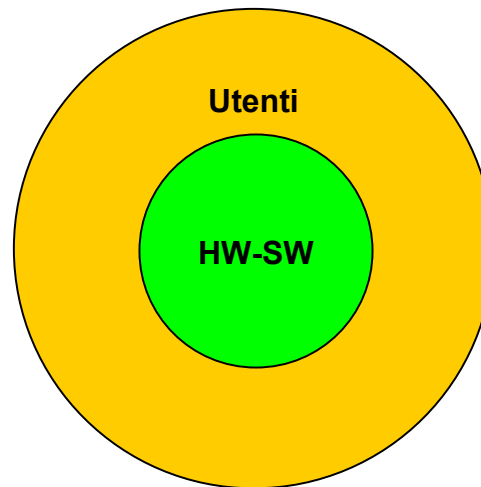
- Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement
- Gestione del Portafoglio e della Domanda
 - Gestione dei Costi dei Servizi
 - Gestione dei Programmi di Sviluppo
 - Gestione del Catalogo Servizi
 - Gestione dei Livelli di Servizio
 - Gestione dei Progetti
 - Gestione della Configurazione
 - Gestione della Capacità
 - Gestione della Disponibilità e Continuità
 - Gestione delle Modifiche e Deployment
 - Gestione del Service Desk
 - Monitoraggio operativo
 - Gestione Piani di Miglioramento
 - Gestione dei Rischi

Componente di base: il CMS – Configuration Management System

Lo sviluppo del Sistema Informativo – il CMS

Dati relativi alle risorse:

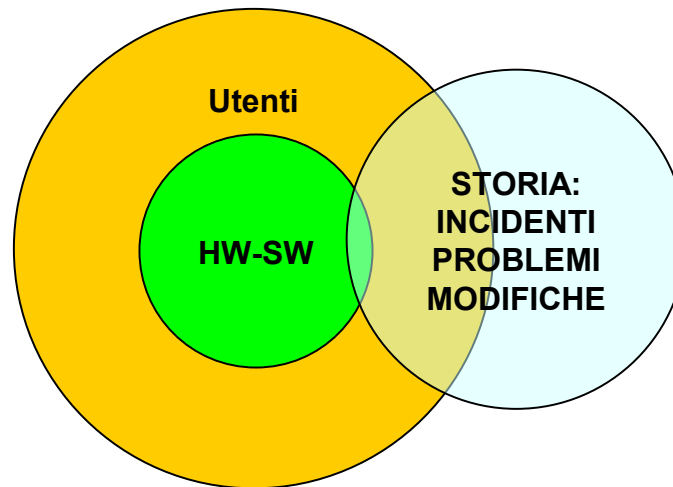
- hardware
 - identificazione
 - dati tecnici
 - capacità/potenza
 - collegamenti
- software
 - identificazione
 - linguaggio
 - ambiente
 - cosa fa
- elementi di rete
- componenti di sicurezza
- risorse umane
- dati di costo



Dati relativi agli utenti:

- persone
 - identificazione
 - ruolo
 - importanza
 - profilo di accesso
- strutture
 - locazioni
 - stabili
 - stanze
 - caratteristiche fisiche

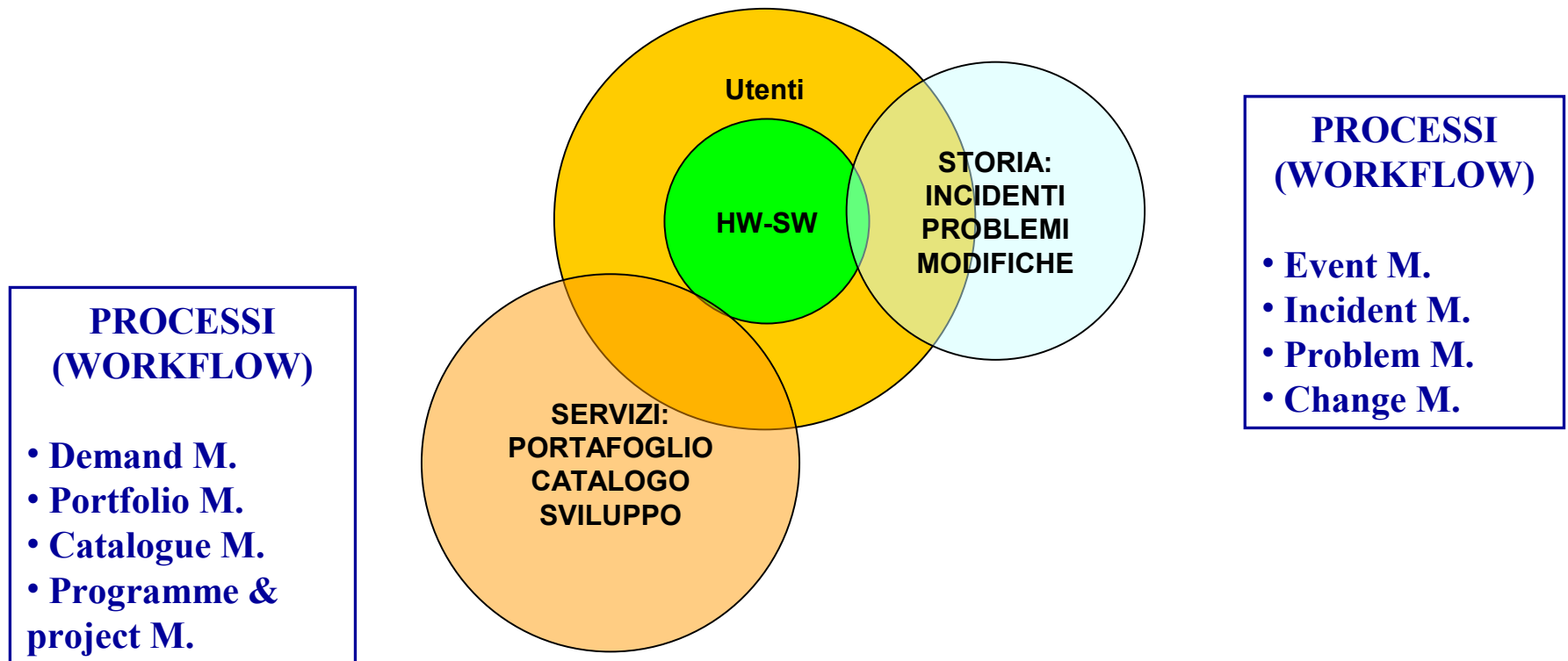
Lo sviluppo del Sistema Informativo – il Service Desk



PROCESSI (WORKFLOW)

- Event M.
- Incident M.
- Problem M.
- Change M.

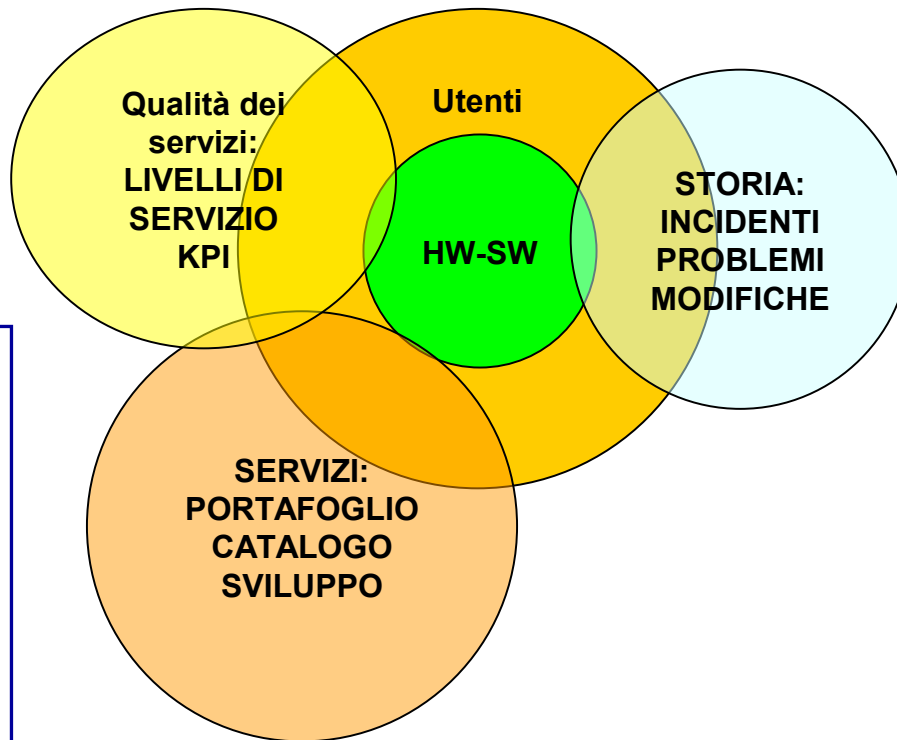
Lo sviluppo del Sistema Informativo – i Servizi



Lo sviluppo del Sistema Informativo – il Delivery

PROCESSI (APPLICAZIONI)

- Capacity M.
- Availability M.
- Service Level M.
- Monitoraggio Op.
- C. S. I.



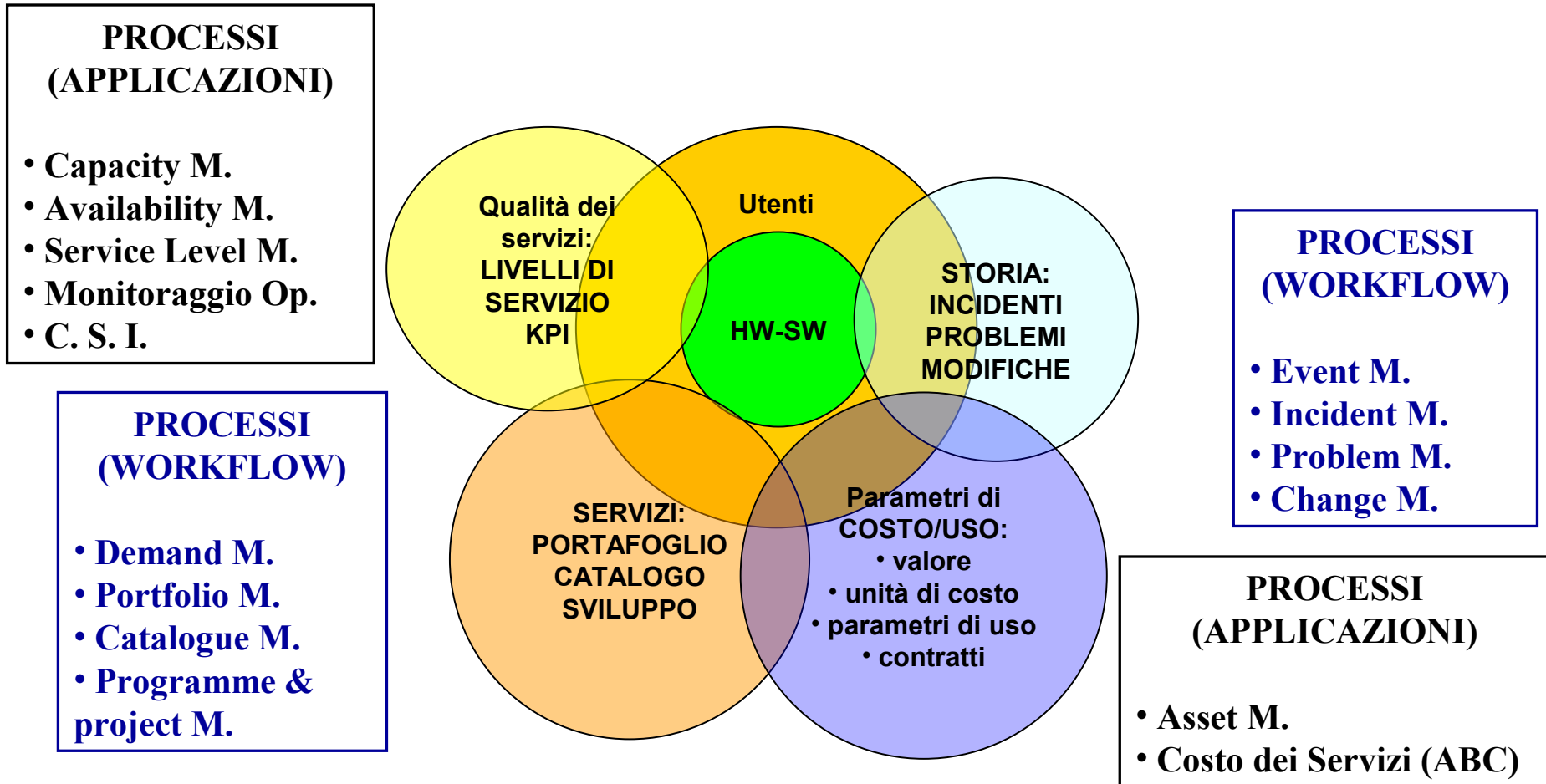
PROCESSI (WORKFLOW)

- Event M.
- Incident M.
- Problem M.
- Change M.

PROCESSI (WORKFLOW)

- Demand M.
- Portfolio M.
- Catalogue M.
- Programme & project M.

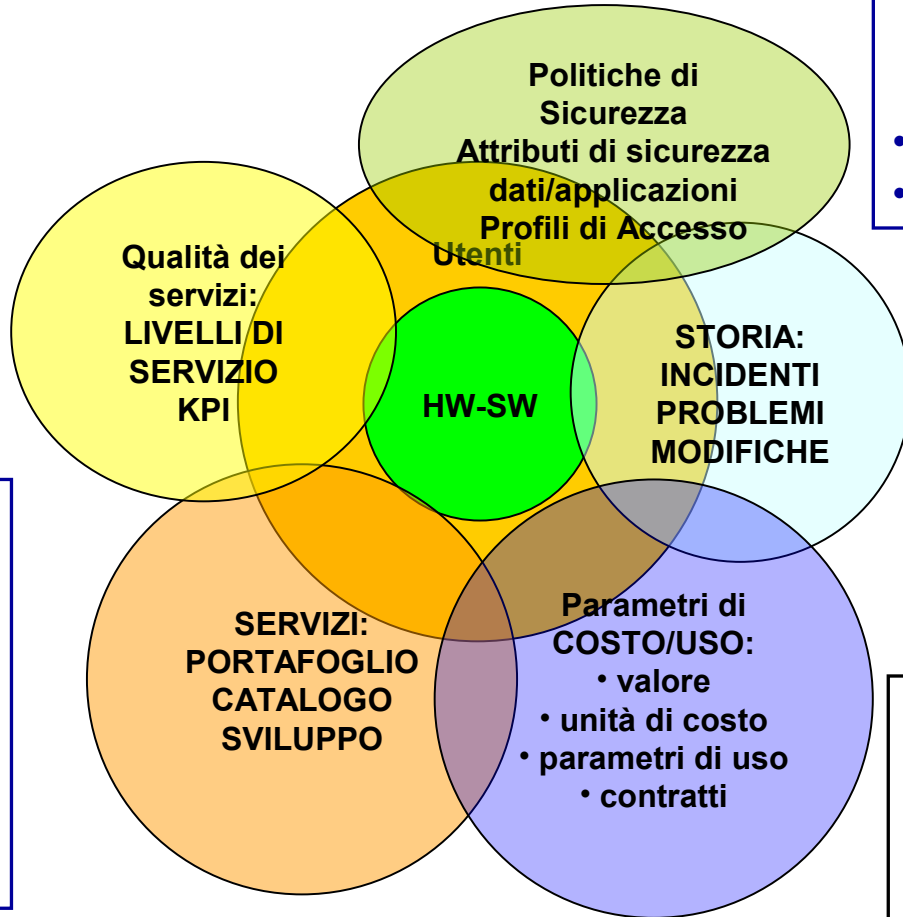
Lo sviluppo del Sistema Informativo – i Costi



Lo sviluppo del Sistema Informativo – gli Accessi

PROCESSI (APPLICAZIONI)

- Capacity M.
- Availability M.
- Service Level M.
- Monitoraggio Op.
- C. S. I.



PROCESSI (WORKFLOW)

- Security M.
- Access M.

PROCESSI (WORKFLOW)

- Event M.
- Incident M.
- Problem M.
- Change M.

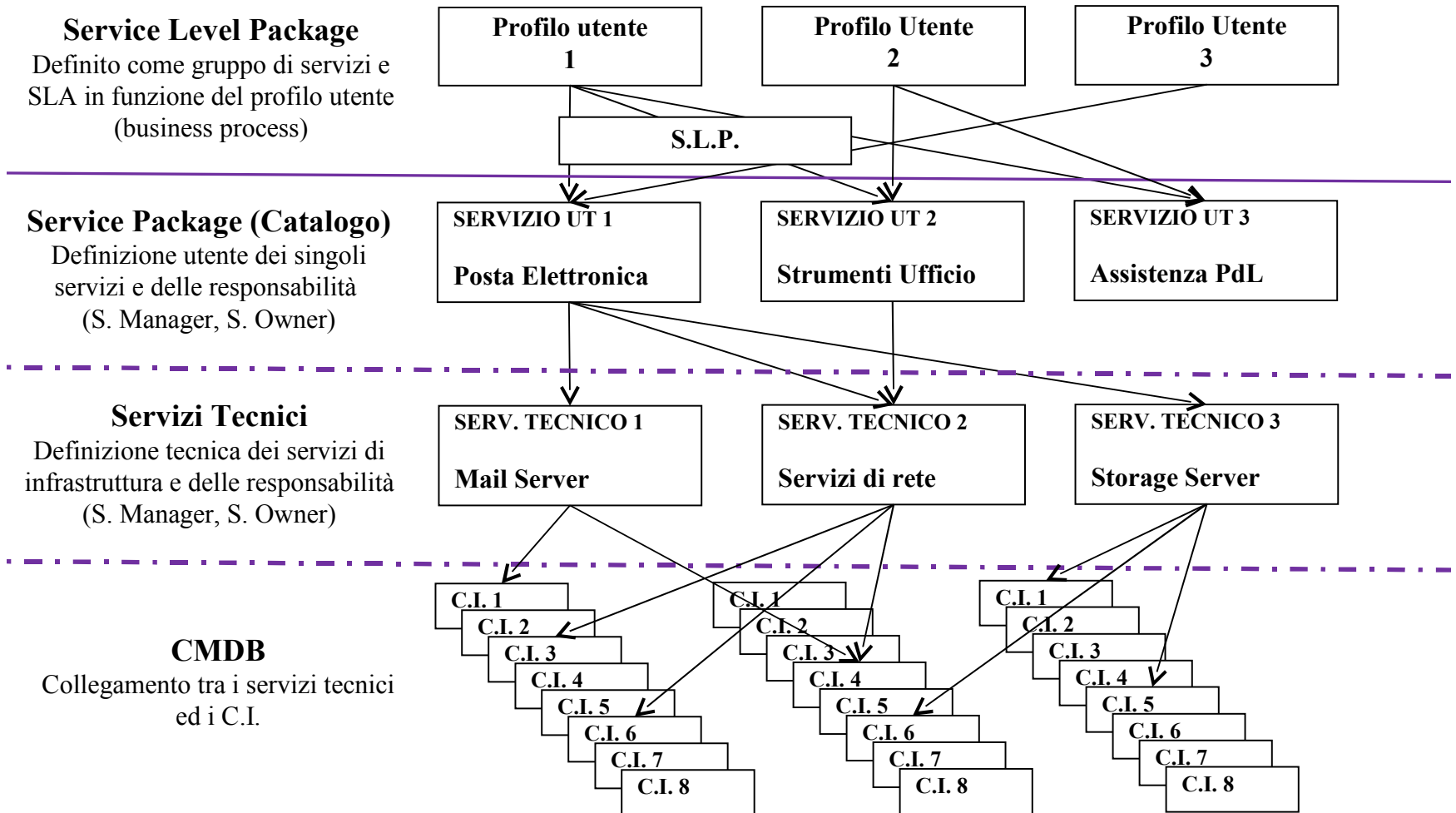
PROCESSI (WORKFLOW)

- Demand M.
- Portfolio M.
- Catalogue M.
- Programme & project M.

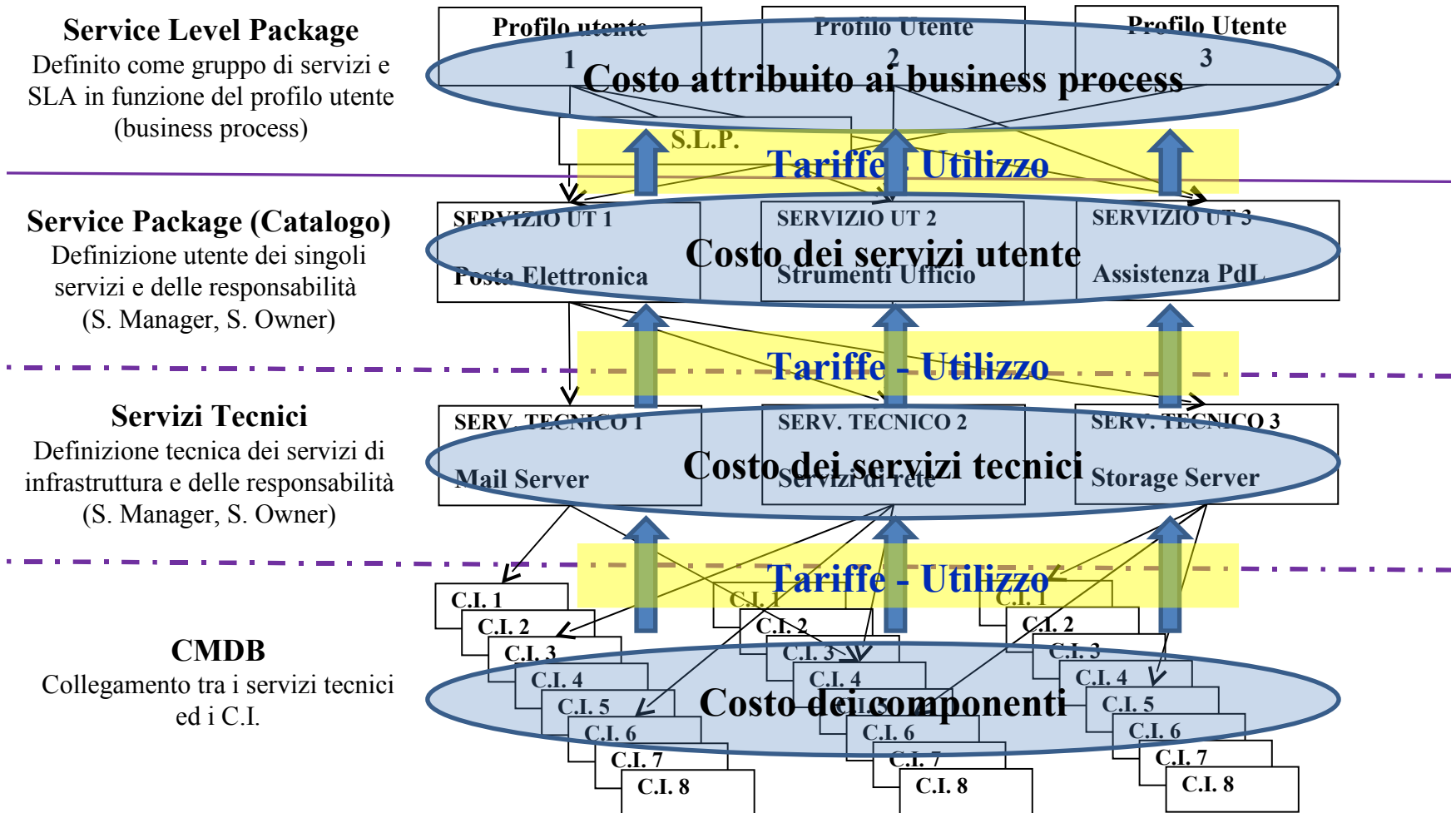
PROCESSI (APPLICAZIONI)

- Asset M.
- Costo dei Servizi (ABC)

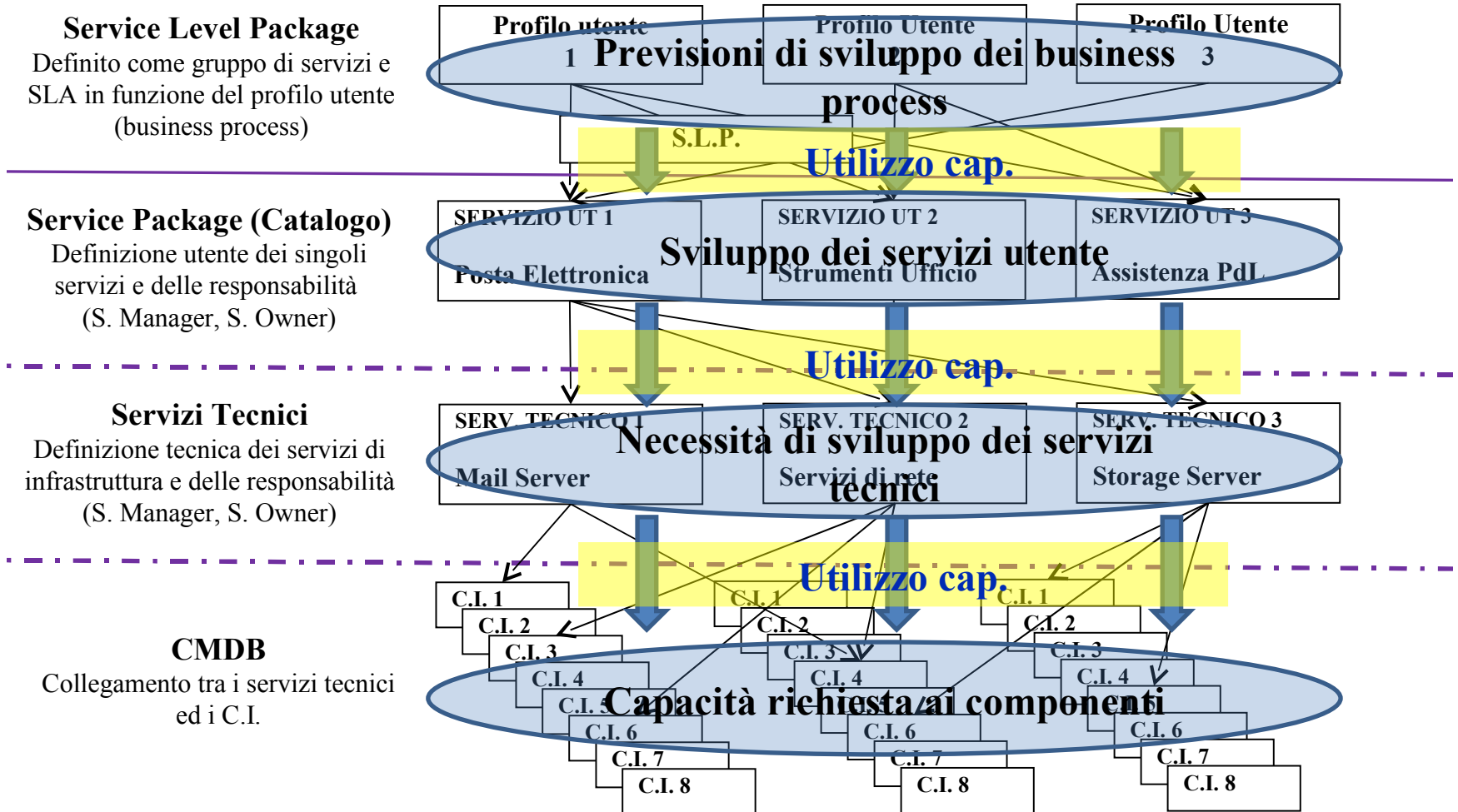
Esempio: struttura Servizi → Configuration Item



Esempio: trasmissione dei costi



Esempio: proiezione della capacità



Grazie per l'attenzione

LINK UTILI

- www.cogitek.it
- <http://www.ital-officialsite.com>
- <http://www.itsmf.it/>