



ITIL

Le linee guida per lo sviluppo e la
manutenzione di un servizio nel 2021

CHE COS'È?

- Per ITIL [**Information Technology Infrastructure Library**] si intende un insieme di linee guida o best practice per la gestione, l'implementazione e il miglioramento a lungo termine di qualsiasi servizio IT erogato in ambito B2B o B2C.
- Si divide in 5 sezioni principali di approfondimento:
 - Service Strategy
 - Service Design
 - Service Transition
 - Service Operation
 - Continual Service Improvement

A quale esigenza risponde?



UNO STANDARD PER LA
CREAZIONE DI UN SERVIZIO DI
QUALITÀ PER L'UTENTE FINALE



MIGLIORARE LE CAPACITÀ
AZIENDALI E DI RELAZIONE CON
IL CLIENTE



BENEFICI A LUNGO TERMINE IN
TERMINI DI QUALITÀ DEL
SERVIZIO ED EFFICIENZA

Service Strategy

- Comprende gli obiettivi organizzativi e le necessità dei clienti
 - Qual è la **road map** nell'istituzione del servizio che voglio **erogare**?
 - Quali sono le **pietre miliari** dello **sviluppo** del mio servizio?
 - A quali **necessità** dei clienti posso **rispondere** con il mio servizio?

Service Design

- Convertere la programmazione strategica di un servizio in un piano di realizzazione degli obiettivi aziendali
 - In quale modo posso sviluppare le potenzialità della mia azienda con questo progetto?
 - Quali sono le criticità principale ad ostruzione del progetto che voglio realizzare?
 - Sono in grado di mantenere il progetto che sto creando in relazione alle esigenze dei clienti?

Service Transition

- Vero e proprio sviluppo del progetto, con transizione da uno stato virtuale a uno reale
 - In che modo posso estendere l'implementazione dei miei servizi in maniera sostenibile al più ampio bacino di utenti possibile?

Service Operation

- Si occupa della manutenzione dei servizi erogati
 - Sto riuscendo nel tentativo di gestire efficacemente qualsiasi servizio correlato alla mia offerta?
 - Ma soprattutto... (→ Continua)

Continual Service Improvement

- ... Come posso migliorare ciò che sto offrendo in questo momento?
- Il miglioramento non è un'opzione, ma un continuo impulso a raggiungere lo stato dell'arte in ciò che offriamo

ITSM

- E' la declinazione di ITIL alla gestione delle infrastrutture informatiche

Incident

- Qualunque evento non faccia parte dell'operatività standard di un servizio
- Esiste un piano preciso di risposta che, nei propri elementi ITIL, comprende un dialogo costante di aggiornamento con il cliente

Service Request

- Una qualsiasi richiesta di servizio che un cliente possa richiederci
- Vale la teoria del dialogo precedentemente esposta negli Incident, esistono dei precisi piani di aggiornamento del cliente (Checkpoint Notification) che lo informano sullo stato della propria richiesta

ITIL + ITSM + ... = ISO 27001

- Lo stato dell'arte nella gestione dei processi aziendali
- Essere ISO 27001 compliant significa aprire le proprie porte agli appalti pubblici
- Costa moltissima fatica