



Computer Sharing S.p.A.



Avocent

LANDesk

**i**cons  
innovative consulting

## **ITIL: l'approccio vincente per accelerare il business con l'IT**

Giovedì 29-10-2009

**ITSM: il driver dell'innovazione e della qualità nell'IT**

Maxime Sottini, iCONS – Innovative Consulting S.r.l.

---

- L'agenda del CIO
- Il modello ITIL v3
- Come l'ITSM può aiutare
- Riflessioni
- Non solo ITIL

## Business expectations for IT focus on improving current operations and performance

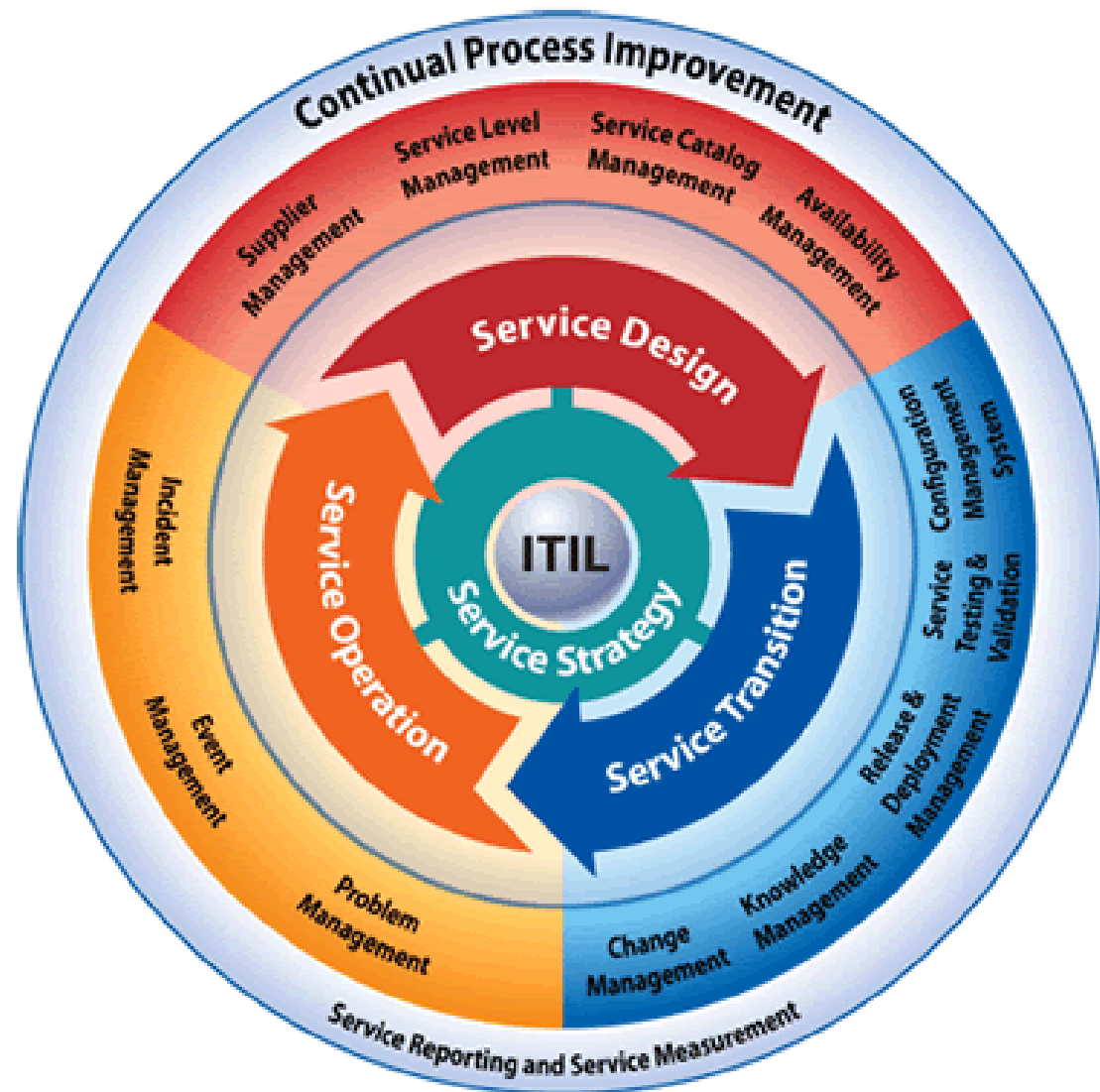
Business expectations	Ranking of business priorities CIOs selected as one of their top 5 priorities					
	2009		2008	2007	2006	2012
Improving business processes	1	↔	1	1	1	2
Reducing enterprise costs	2	↑	5	2	2	7
Improving enterprise workforce effectiveness	3	↑	6	4	*	6
Attracting and retaining new customers	4	↓	2	3	3	3
Increasing the use of information/analytics	5	↑	8	7	6	8
Creating new products or services (innovation)	6	↓	3	10	9	1
Targeting customers and markets more effectively	7	↑	9	*	*	9
Managing change initiatives	8	↑	12	*	*	12
Expanding current customer relationships	9	↓	7	*	*	11
Expanding into new markets or geographies	10	↓	4	9	*	4
Consolidating business operations	11	↑	13	14	*	15
Supporting regulation, reporting and compliance	12	↑	14	13	*	16
Creating new sources of competitive advantage	13	↓	11	8	*	5

\* New question

Fonte Gartner Group – Survey 2009 – 1526 CIOs rispondenti

## Service Strategy

- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management



1



- Demand Management
- Service Portfolio Management
- IT Financial Management

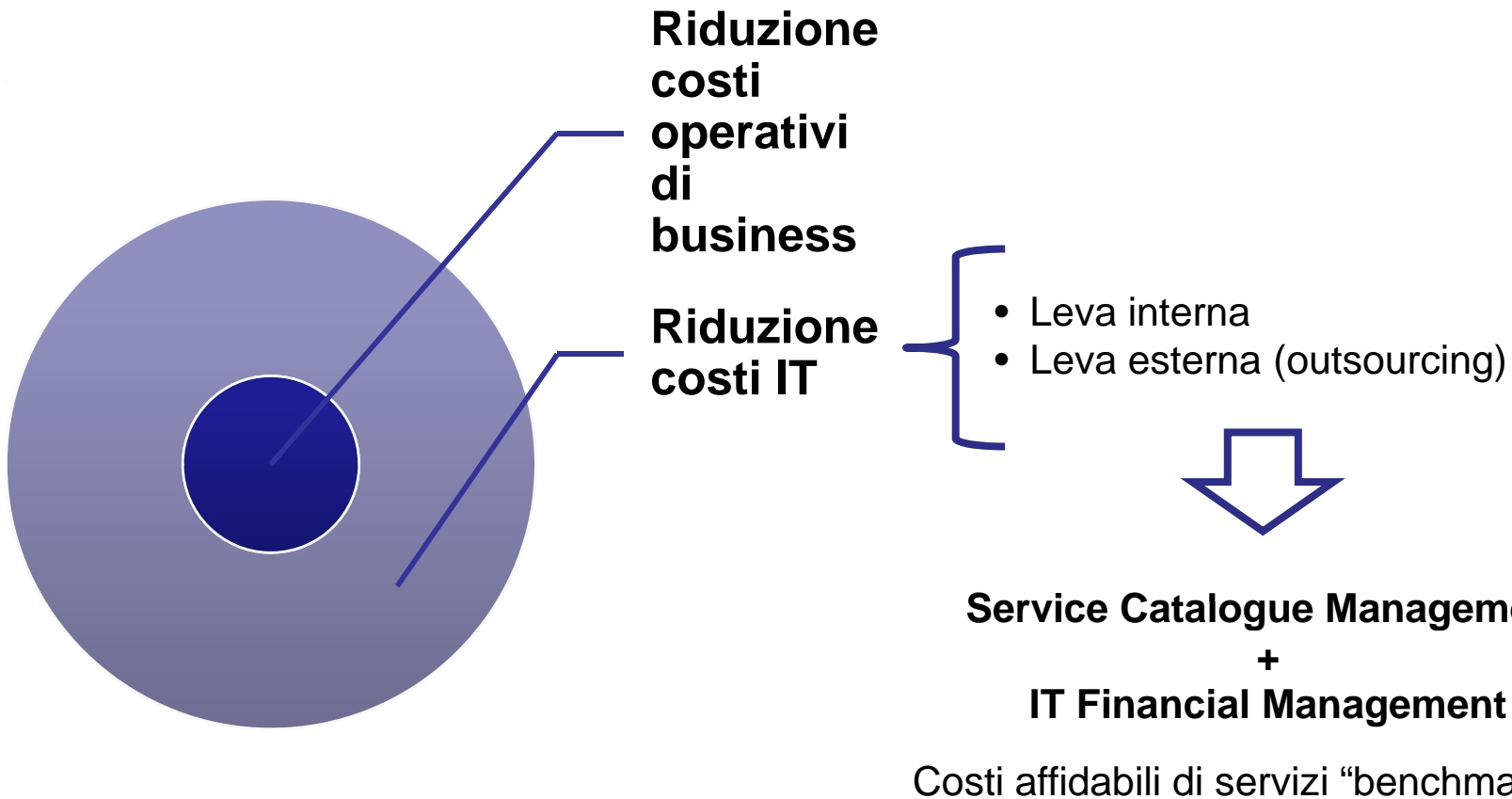
- Service Catalogue Management
- Service Level Management

- Change Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing

- Incident Management & Request Fulfilment
- Problem Management
- Access Management

- Service Measurement
- Service Reporting
- Service Improvement

2



3



- **Demand Management**
- Service Portfolio Management

- **Availability Management**
- **Capacity Management**
- **Service Level Management**

- Change Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing

- **Incident Management & Request Fulfilment**
- **Problem Management**
- Access Management

- **Service Measurement**
- **Service Reporting**
- **Service Improvement**

**Supportare il miglioramento dei processi  
di business ( in particolare CRM)**

**Migliorare l'efficacia della forza lavoro**

- Per ottimizzare il supporto al business, i processi del Service Lifecycle di “testa”
  - Demand Management
  - Service Portfolio Management
  
- E di “coda”
  - Service Measurement
  - Service Reporting
  - Continual Improvement
  
- Sono indispensabili!

- Le implementazioni di ITSM partono invece generalmente dai processi di Service Operation e Service Transition, è la strada giusta?
- Questi sono abilitatori (spesso indispensabili) per migliorare il supporto al business ma non portano vantaggi se non indirizzati e misurati
- I processi di Service Operation sono in grado di supportare obiettivi di riduzione dei costi?

# ITIL è molto.... ma non tutto!

- Service Strategy: guidance pratica migliorabile
- Supporto alla gestione della leva risorse limitato
- Supporto alla gestione del cambiamento limitato
- Supporto alla gestione del rischio limitato



**In effetti ITIL è una componente dell'IT Service Management**