



Selex-SI: Progetto SI-SL

Il Supporto Logistico ed il Mantenimento delle
Condizioni Operative degli Asset Enterprise

20 Ottobre 2008

Ing. Francesco Saverio Di Sibio

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

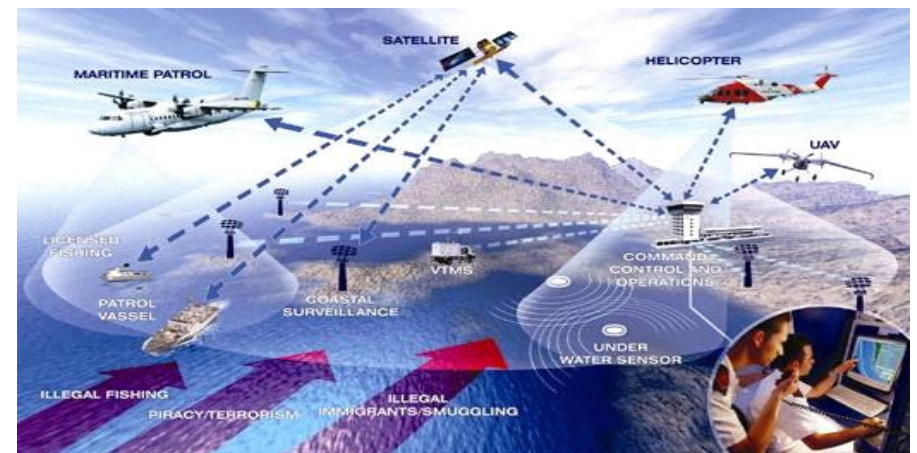
- **Presentazione azienda: Selex-SI**
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

Selex Sistemi Integrati

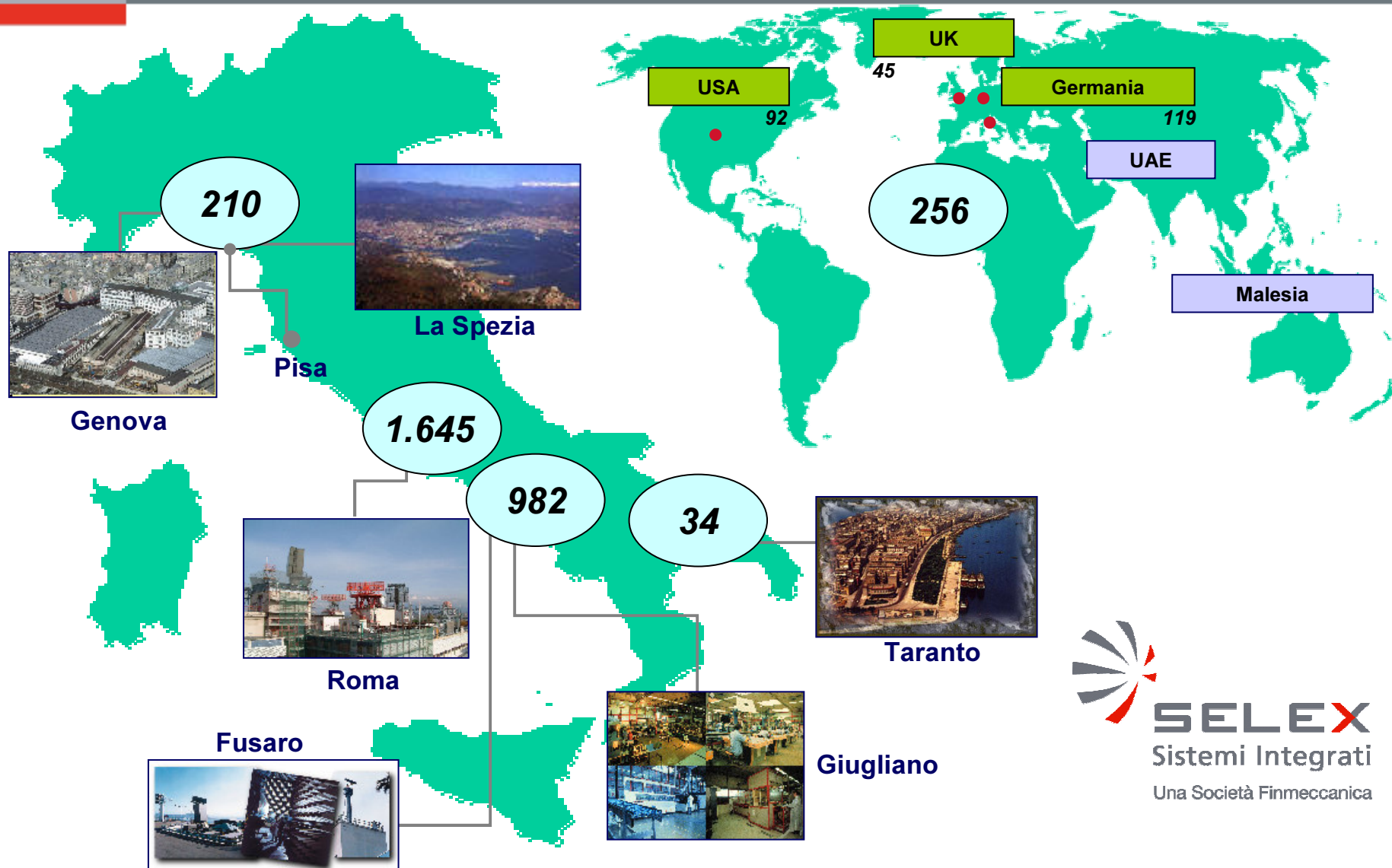


Leader mondiale nell'Elettronica per la Difesa, Controllo del Traffico Aereo e Sistemi per la Sicurezza nazionale

- Sistemi installati in oltre 150 Paesi del mondo
- Attiva da oltre 50 anni nella radaristica e nella sistemistica
- Valore consolidato della produzione oltre €600 mln, portafoglio ordini oltre €1.300 mln (dati 2005)
- Oltre 3.000 dipendenti in Italia, USA, Germania e UK



Selex-SI nel mondo



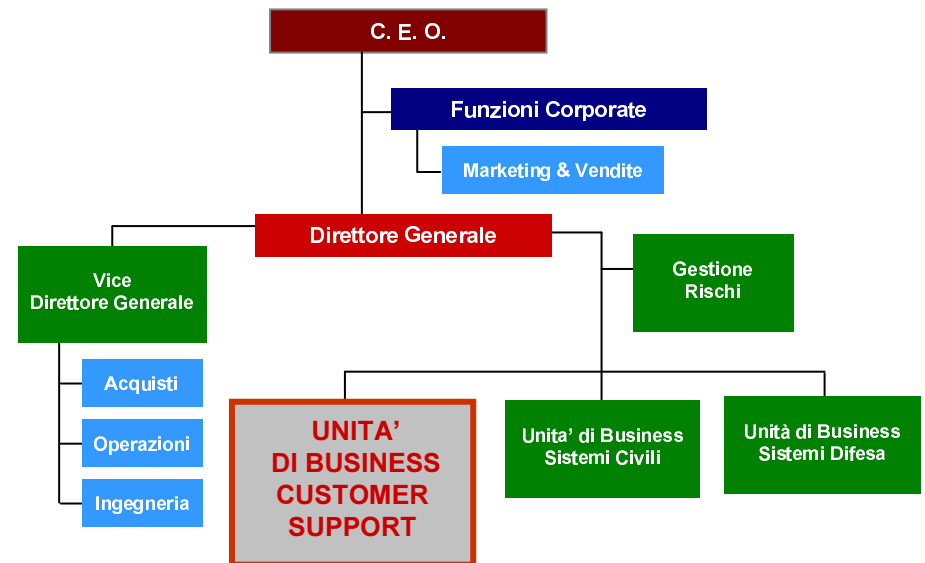
- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

Business Unit Customer Support

Business Unit Customer Support Sede Principale - Italia (Napoli)



- **Produzione e riparazioni PDR**
- **Calibrazione della Strumentazione**
- **Centri di addestramento**
- **WEB Desk per Supporto ai Clienti**
- **Laboratori Infologistici**
- **Area Test Bed**
- **Depositi di Parti di Rispetto**



**E' composta da un team di 350 persone
che forniscono supporto ai clienti in tutto il mondo**

Customer Support: PRODOTTI E SERVIZI




Supporto
Logistico
Integrato



Formazione




Pubblicazioni
Tecniche



Fabbricazione
parti di ricambio
e riparazioni



Upgrades



Apparecchiature
di collaudo e
riparazione



Ingegneria di
campo



Ingegneria dei
processi




Ingegneria di
supporto al
prodotto



Supporto logistico
post-garanzia

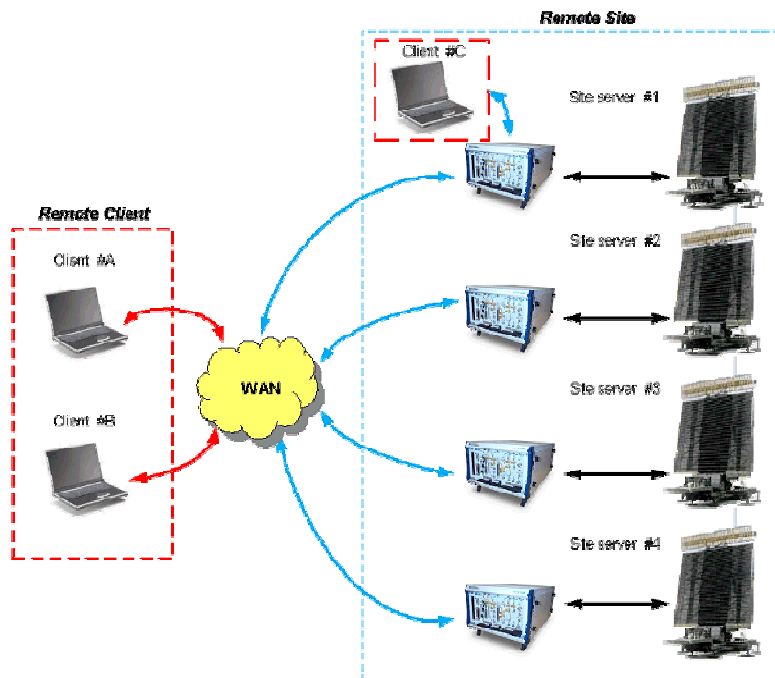


CLS
Base



CLS
Avanzato

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- **Il progetto SI-SL**
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati



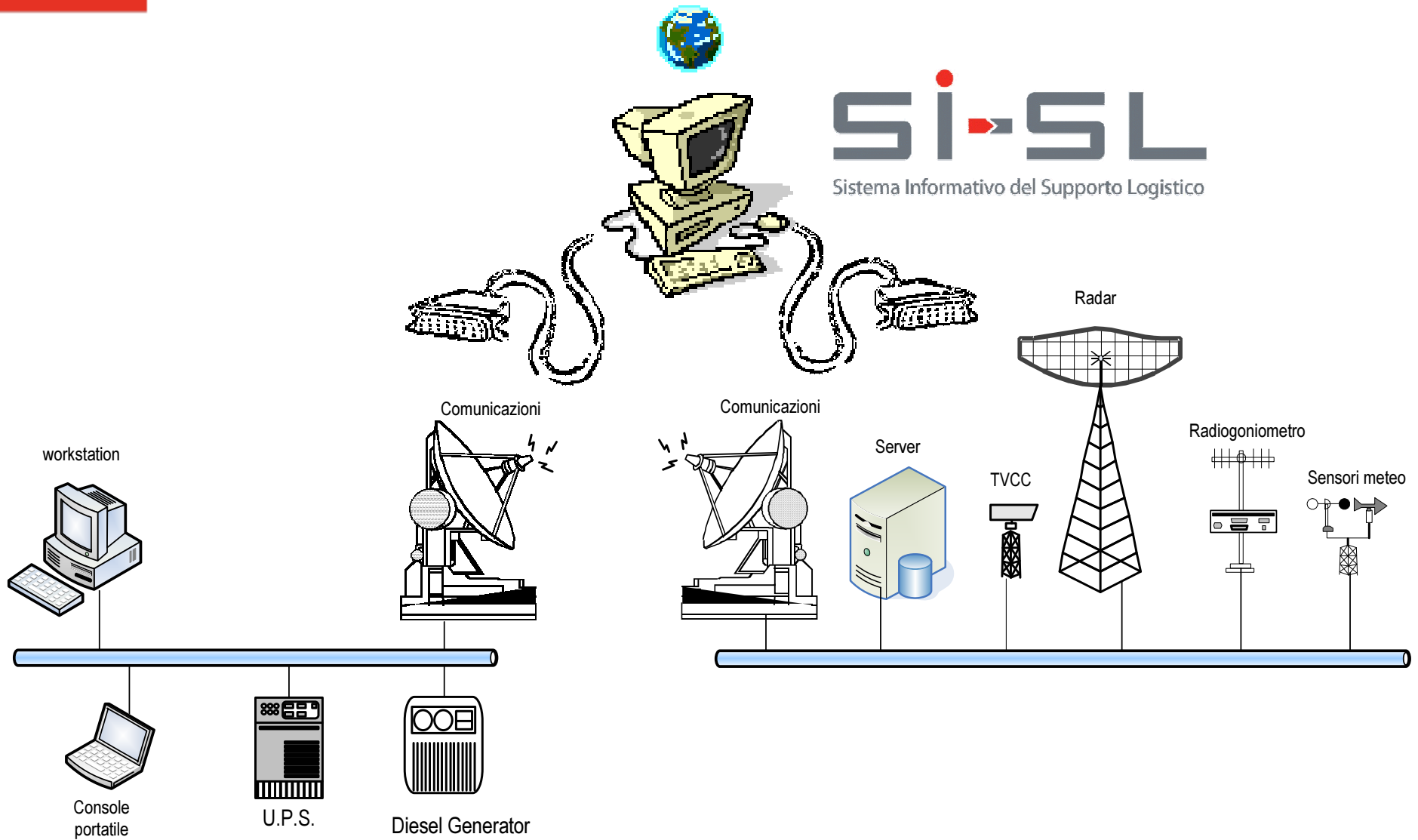
- **Vecchi contratti:**
 - *Interventi on-call*
 - *Riparazioni*
 - *Parti di ricambio*

La nuova offerta: contratti basati su livelli di servizio

- CLS (Contractor Logistic Support)
- MCO (Mantenimento Condizioni Operative)

Creare un Customer Support Service Desk

La peculiarità dei Nostri Sistemi



SI-SL è un CRM evoluto

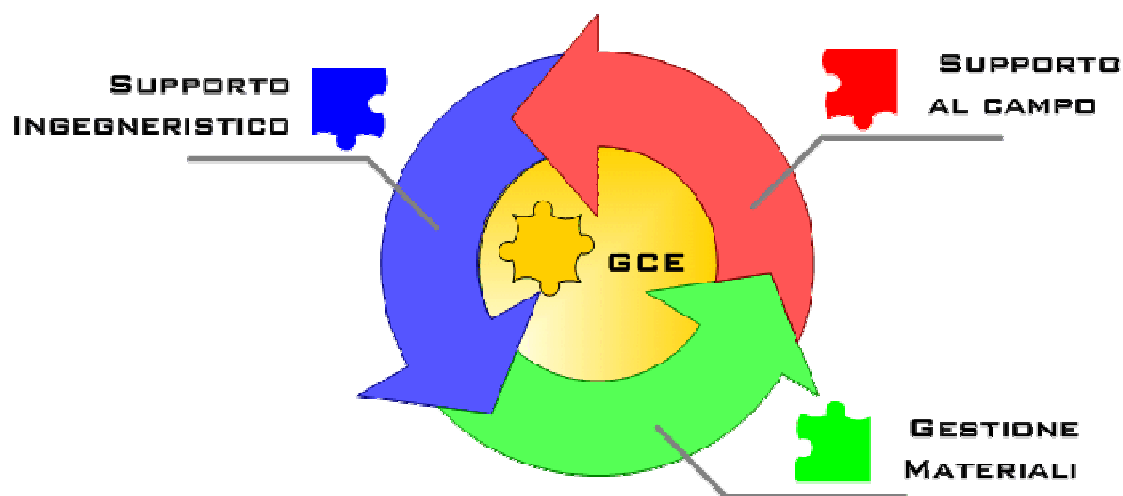
in cui il rapporto Clienti – Utenti finali è organizzato e regolamentato dal Service Management



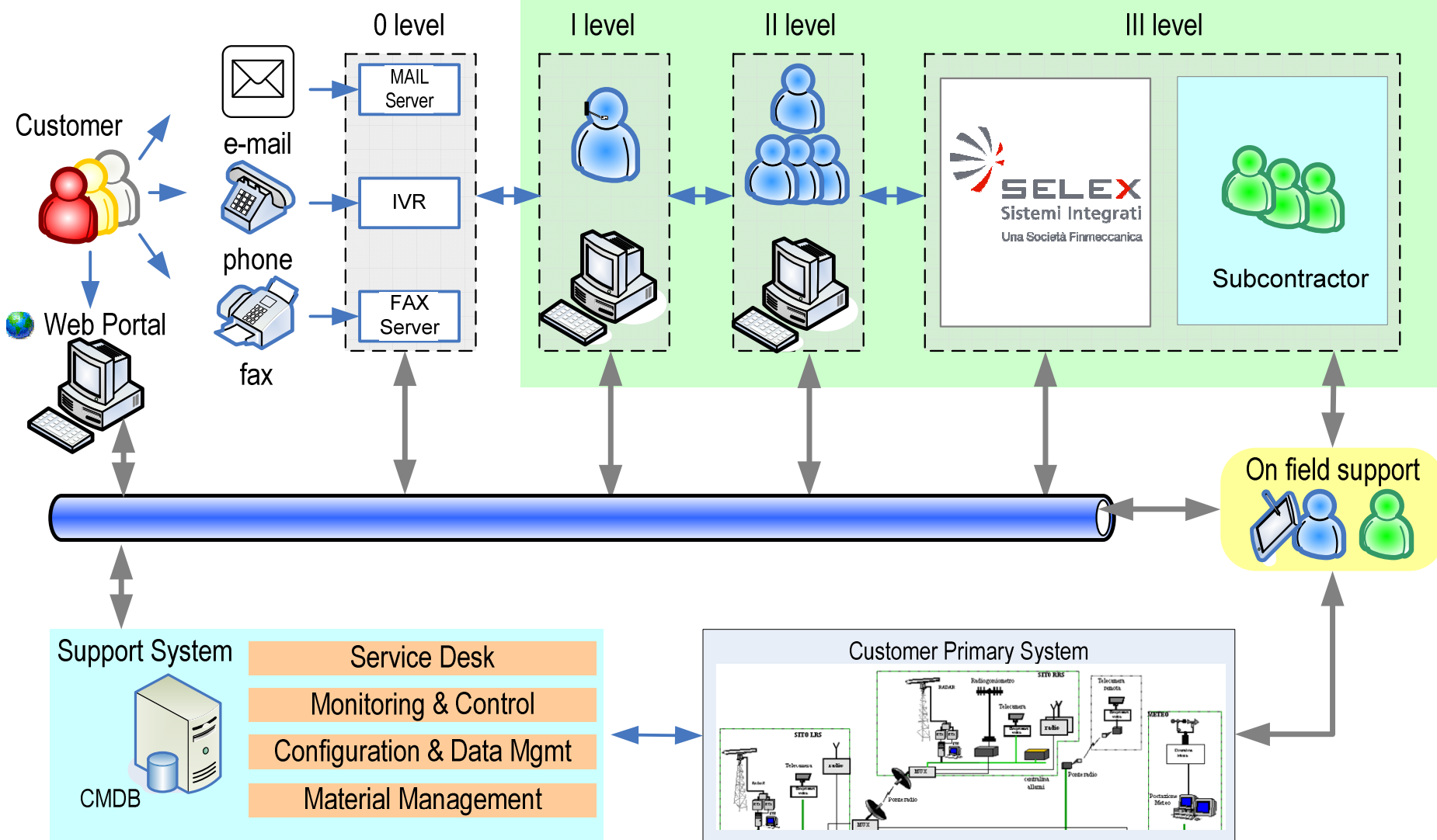
Sistema Informativo del Supporto Logistico

- **Gestione delle Service Request**
 - Tracciamento delle action sulle richieste di assistenza pervenute;
 - Gestione del database delle soluzioni applicabili;
- **Monitoraggio Sistemi**
 - Monitoraggio continuo dello stato del sistema;
 - Misurazione in tempo reale dei KPI e degli SLA associati;
- **Controllo degli Asset**
 - Controllo completo della configurazione di esercizio;
 - Controllo del livello delle scorte e della loro movimentazione;
 - Controllo delle attività di manutenzione;
 - Controllo da remoto dei sistemi primario e di supporto
- **Automazione dei Processi**
 - Workflow di gestione per le Richieste di Servizio, gli Incidenti e i Problemi
 - Workflow di gestione di Richieste di Modifiche e di Ordini di Lavoro
 - Workflow di Gestione Materiali e Magazzini

- **Manutenzione Sistema**
 - Manutenzione Preventiva e Correttiva
 - Gestione Materiali
- **Manutenzione Infrastrutture**
 - Manutenzione Preventiva e Correttiva
 - Gestione Materiali
- **Manutenzione Evolutiva e Correttiva del SW**
- **Service Desk**
 - Call Center
 - Service Request Incoming
 - Problem escalation
 - Reporting
 - Reporting operativo e proattivo
- **Avviamento Operativo**
- **Gestione Tecnica**
 - Configuration Management
 - SW Distribution
 - Database Administration
 - Network Administration
 - Systems Administration
 - Disaster Recovery
 - Security Administration
 - Capacity Planning
 - Housing Management

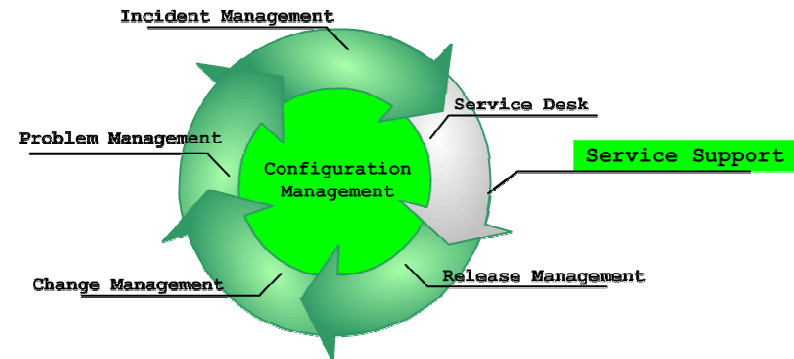


Il sistema di supporto



- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

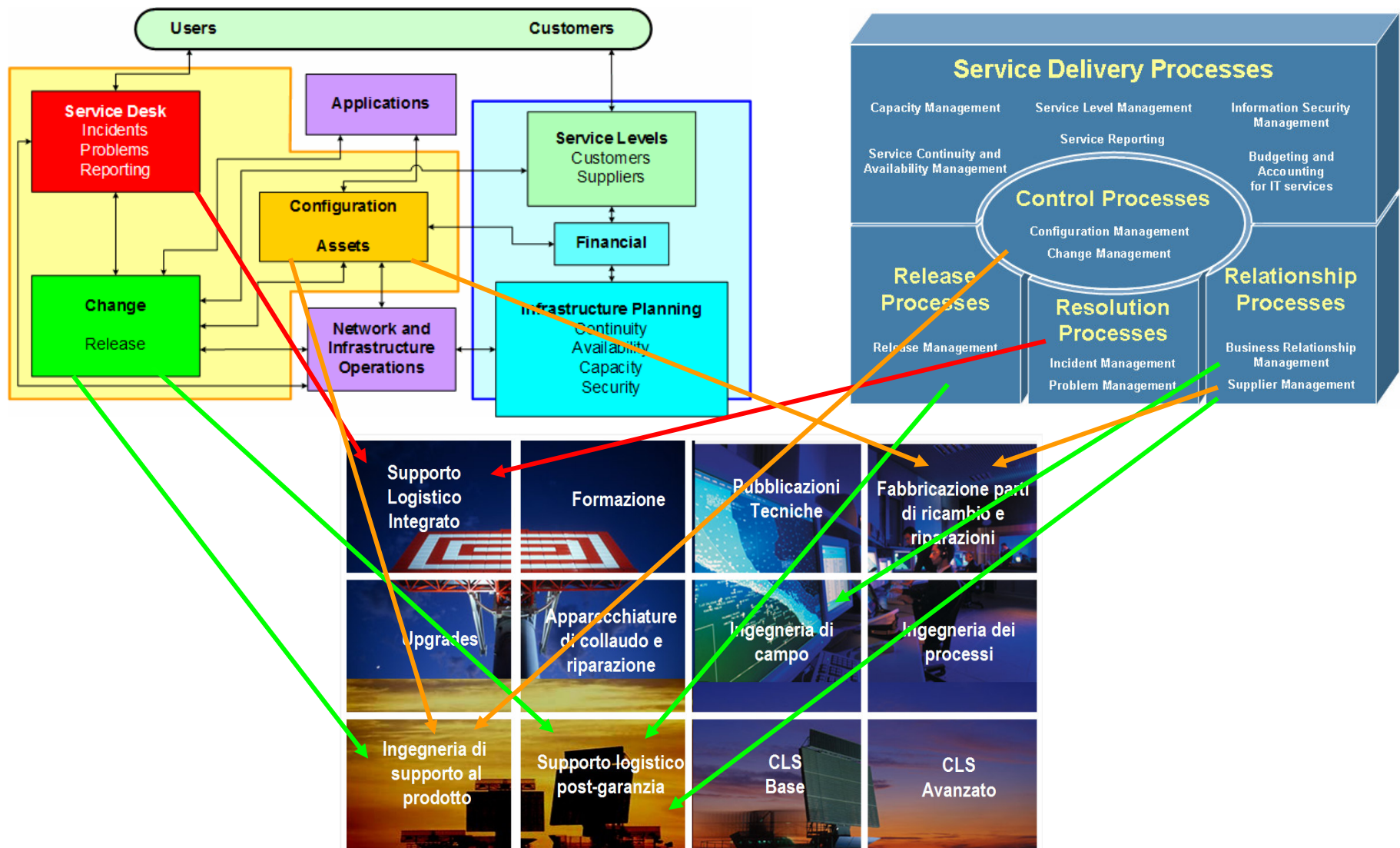
Perimetro dei processi



	Processo	Processo ISO 20k assimilabile
ISO 20k Oriented	Incident	Incident
	Problem	Problem
	Control Processes (Configuration & Change) (*)	Control Processes
	Material management	Procurement
	Supporto al Campo	Release Management
	Formazione	

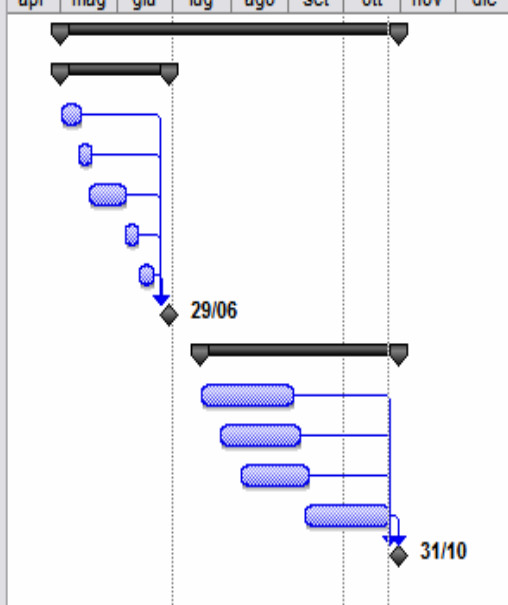
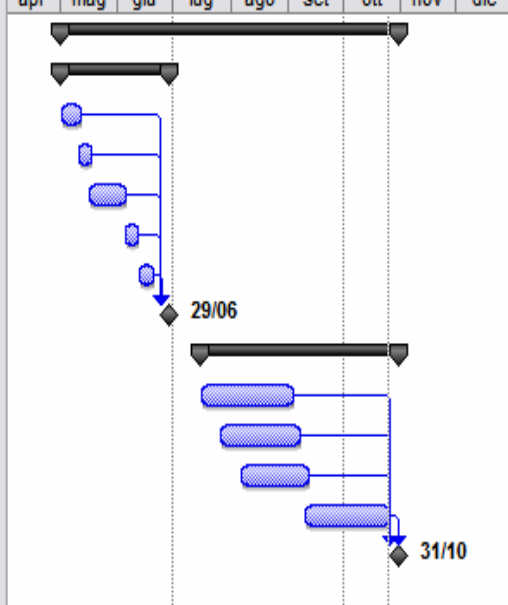
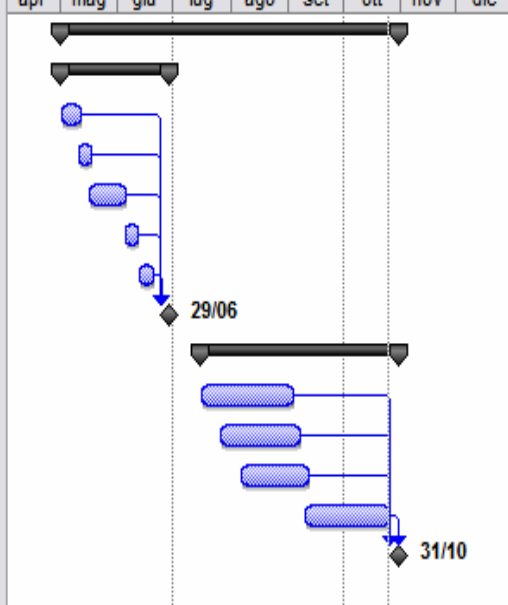
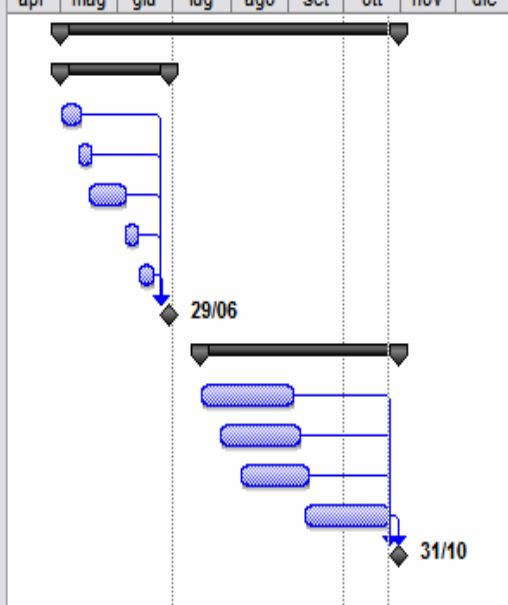
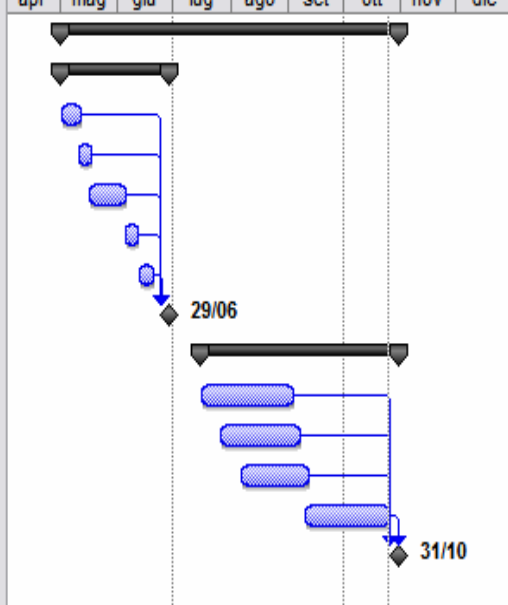
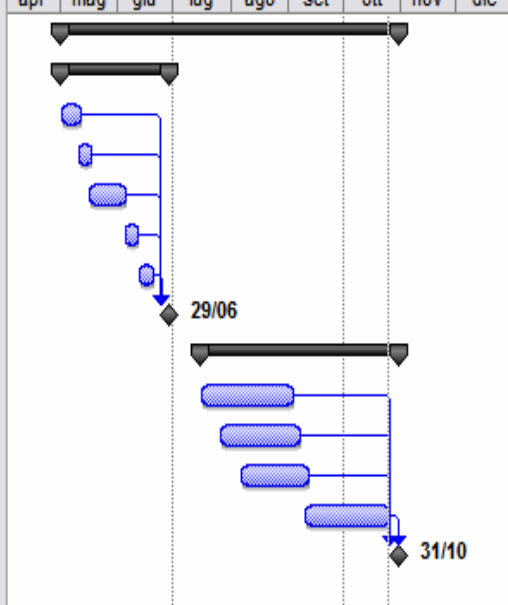
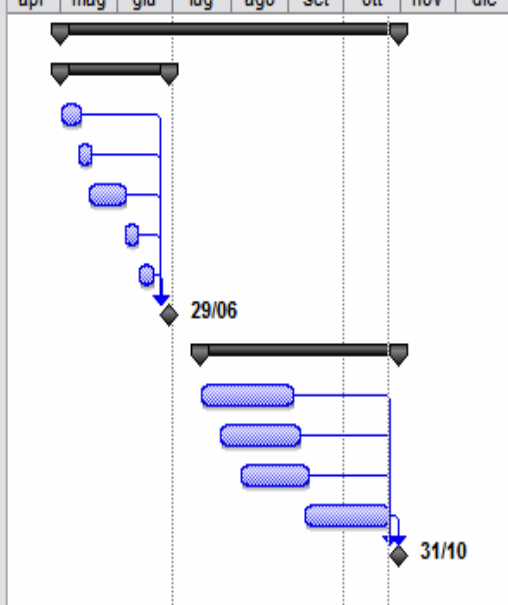
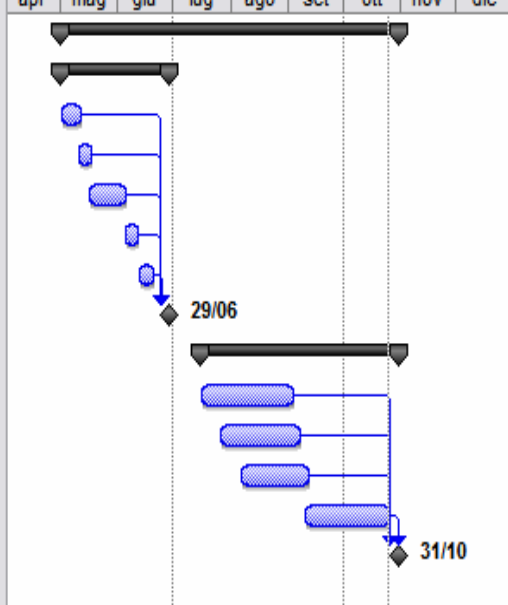
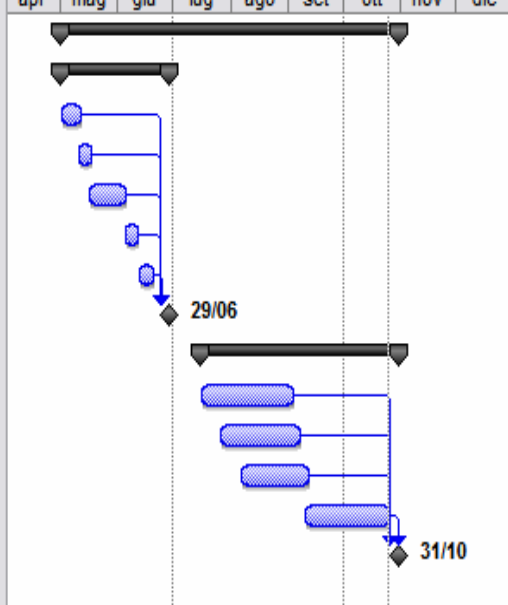
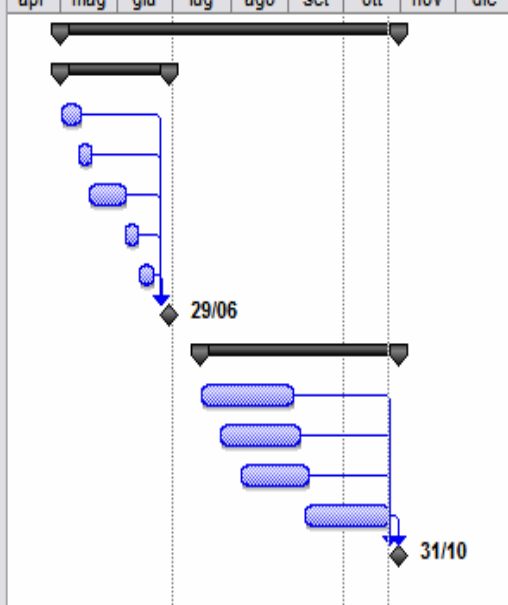
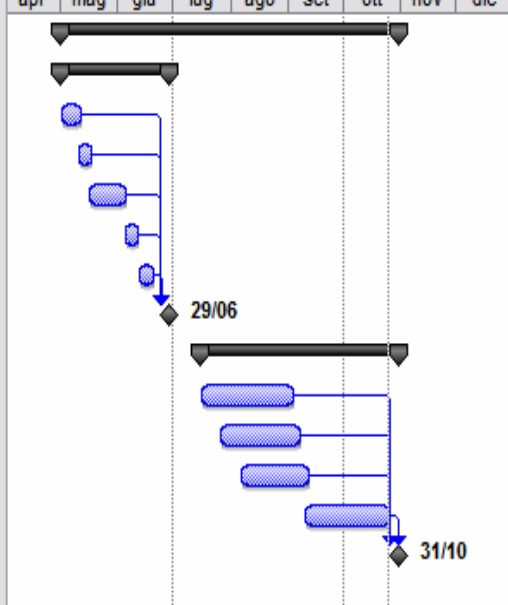
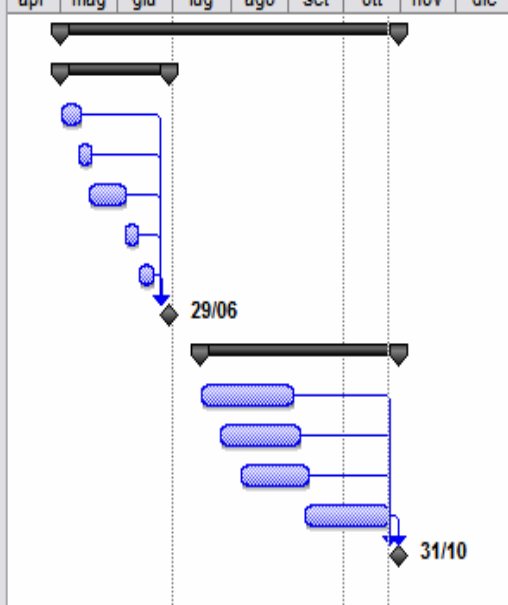
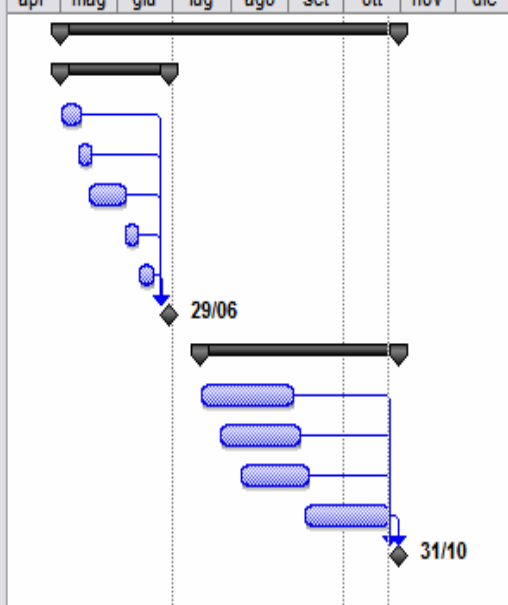
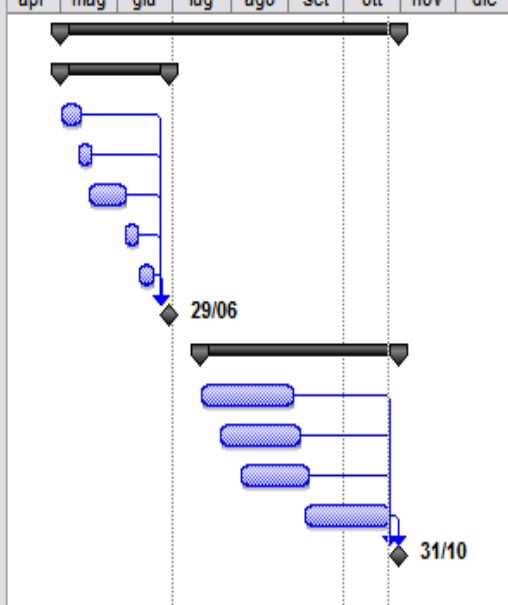
(*) Il processo di Release Management viene visto come un sottoprocesso del Control mentre nella ISO20k è un processo a parte

I processi SI-SL "in scope" vs i processi SS ITIL e ISO20000



- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - **Il Piano di Progetto**
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

Piano del Progetto SI-SL: Fase di disegno e Automazione dei Processi

	Task Name	Durata	Inizio	Fine	Predecessori	Nomi risorse	2° trimestre			3° trimestre			4° trimestre					
							apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic			
1	- Attività Processi	131 giorni	mar 01/05/07	mer 31/10/07														
2	- Process Design & Deliverables	43 giorni	mar 01/05/07	ven 29/06/07														
3	Incident Mngt Design	9 giorni	mar 01/05/07	ven 11/05/07														
4	Problem Mngt Design	6 giorni	gio 10/05/07	gio 17/05/07														
5	Change & Conf Mngt Design	14 giorni	mer 16/05/07	lun 04/06/07														
6	Field Support Mngt Design	6 giorni	lun 04/06/07	lun 11/06/07														
7	Material Mngt Design	6 giorni	mar 12/06/07	mar 19/06/07														
8	Deliverable Process Documentation	0 giorni	ven 29/06/07	ven 29/06/07	7;6;5;4;3													
9	- Process Implementation	77 giorni	lun 16/07/07	mer 31/10/07														
10	Workflow Service Request	36 giorni	lun 16/07/07	lun 03/09/07														
11	Workflow Incident	32 giorni	gio 26/07/07	ven 07/09/07														
12	Workflow Problem	28 giorni	lun 06/08/07	mer 12/09/07														
13	Workflow Control & Material & Field Support	35 giorni	lun 10/09/07	ven 26/10/07														
14	Rilascio Workflow	0 giorni	mer 31/10/07	mer 31/10/07	13;12;11;10													

Il progetto SI-SL, nel suo complesso, prevede ulteriori fasi.

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - **Le risorse coinvolte**
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

Figure e risorse coinvolte



15 risorse

- 4 Consulenti
- 3 Architetti
- 1 Program Manager
- 7 IT Specialist



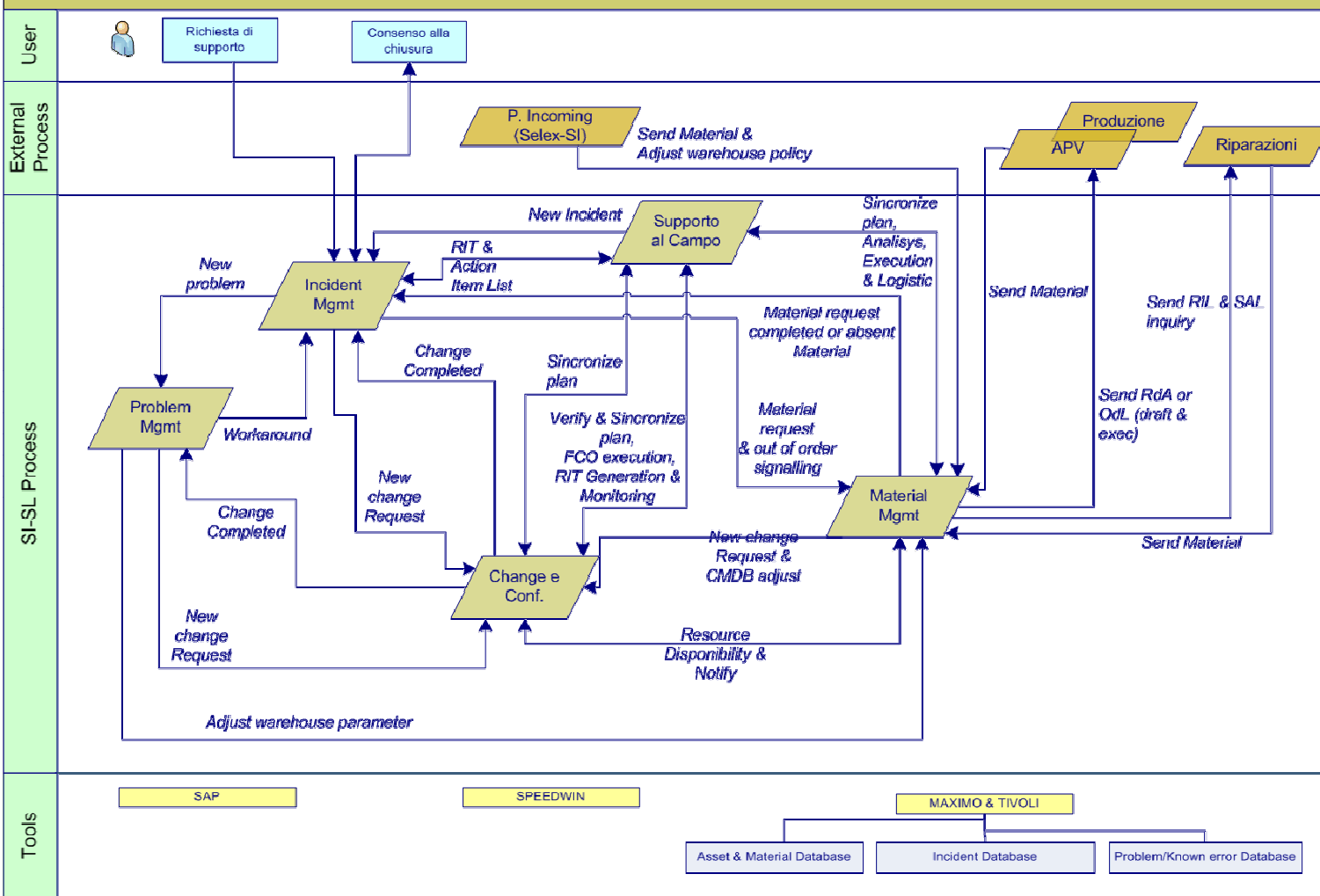
- 1 Project Leader
- 1 Responsabile Conduzione Tecnica
- 1 Process Manager
- 1 Change e Configuration Manager
- 1 Network Manager
- 1 Quality Manager

6 risorse che hanno
seguito l'intera fase
di progetto e
implementazione

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - **Il disegno dei Processi**
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

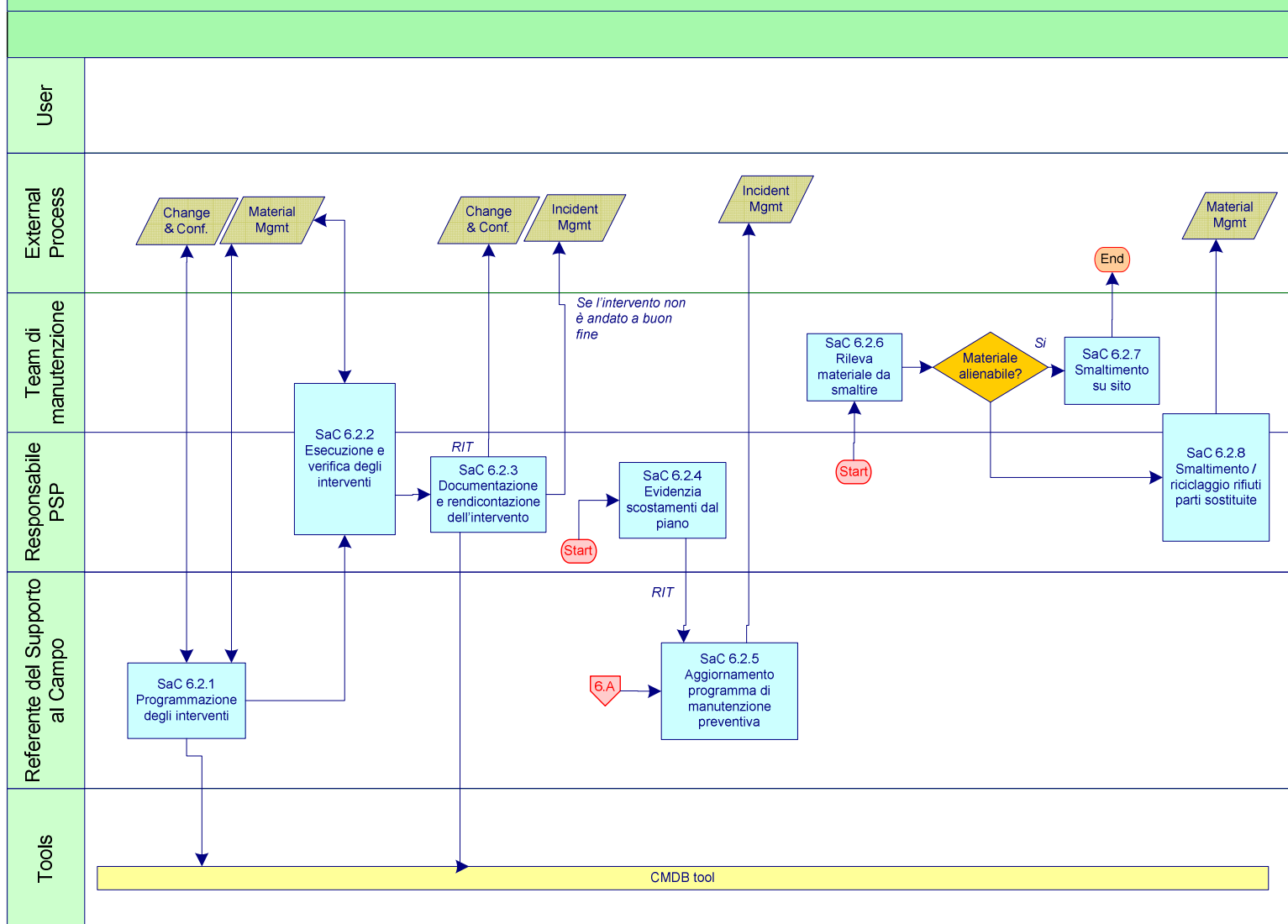
Fase di disegno dei processi coinvolti

Tutti i processi per il supporto dei servizi

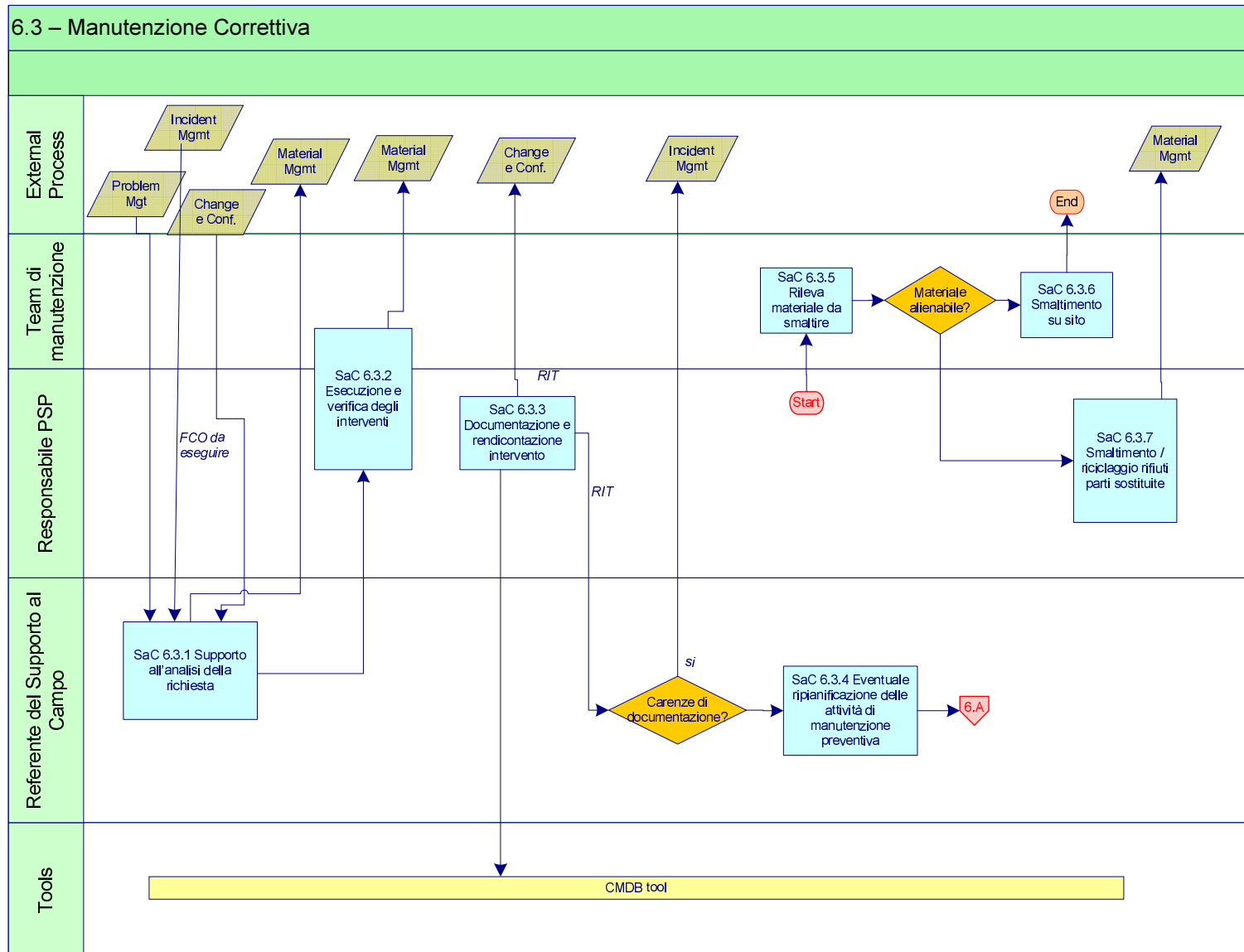


Supporto al Campo: Manutenzione Preventiva

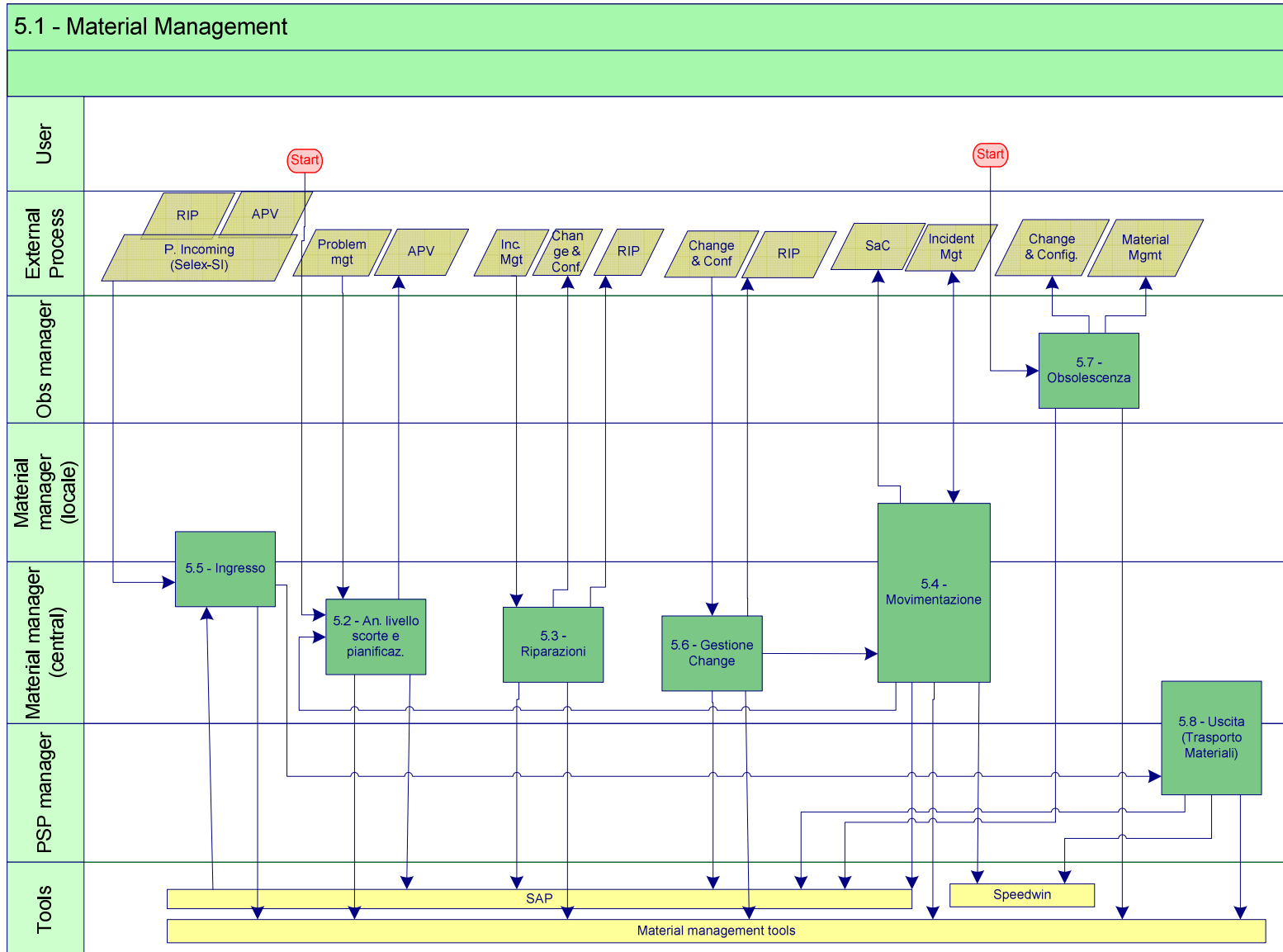
6.2 – Manutenzione preventiva



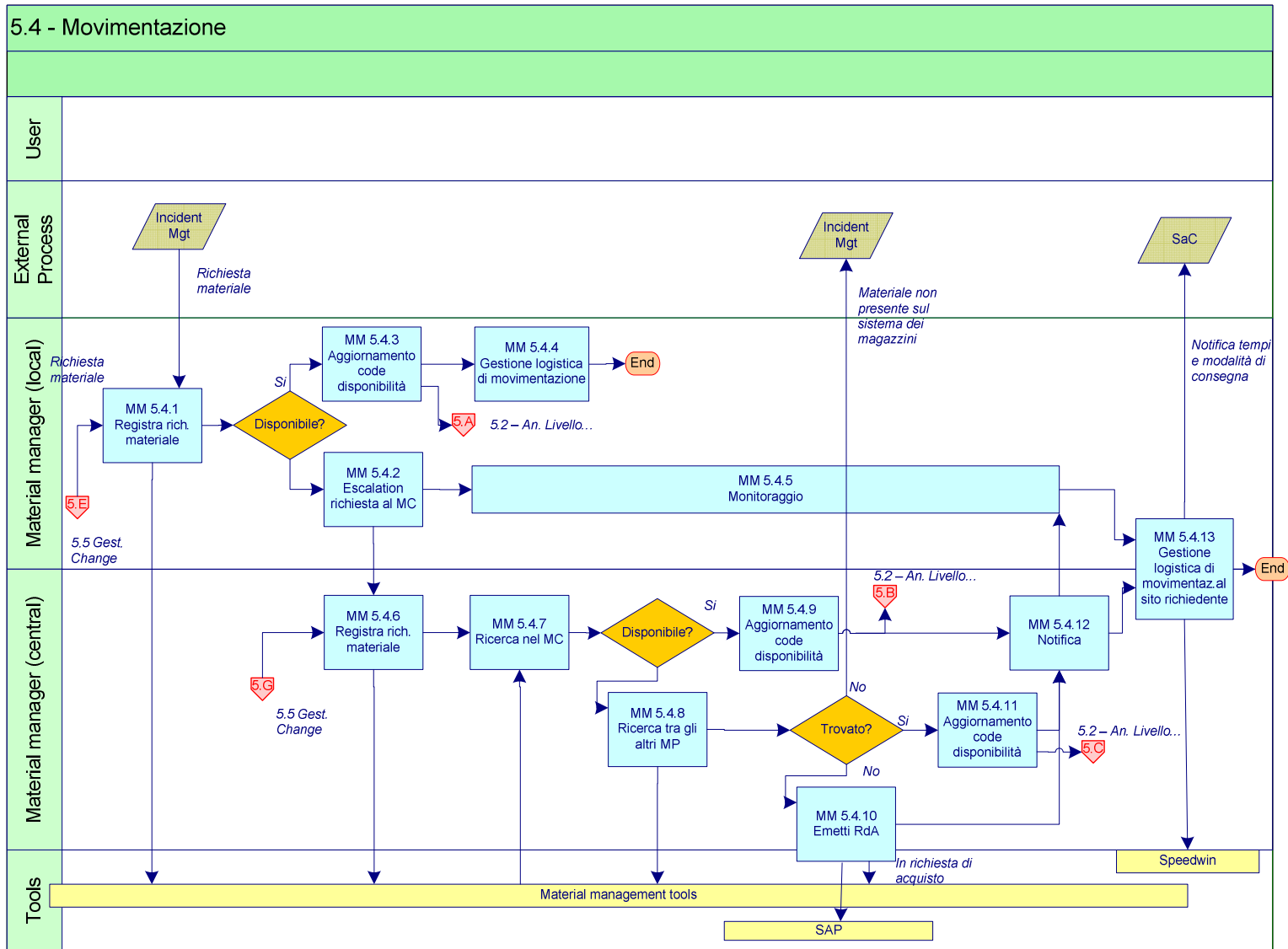
Supporto al Campo: Manutenzione Correttiva



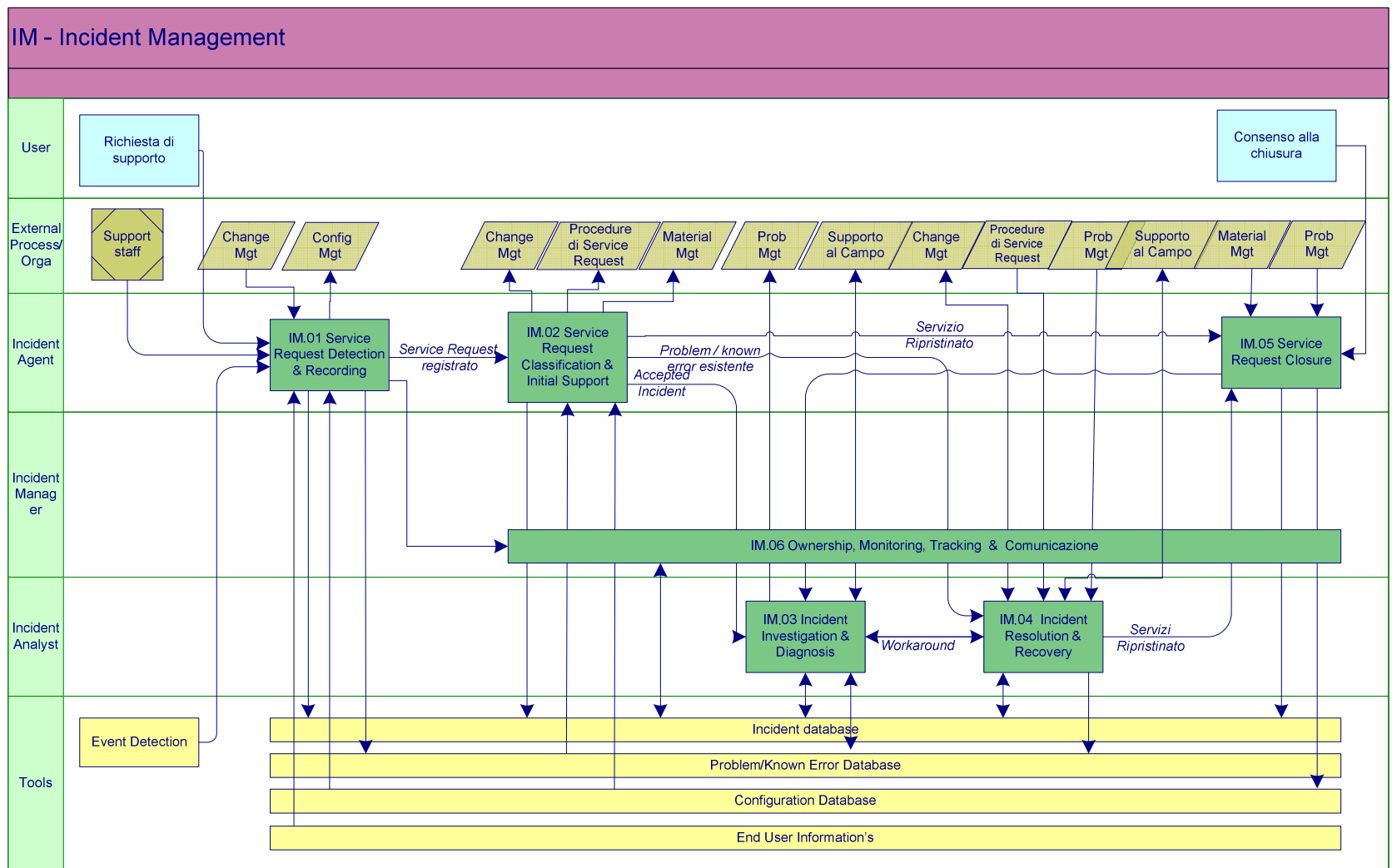
Material Management



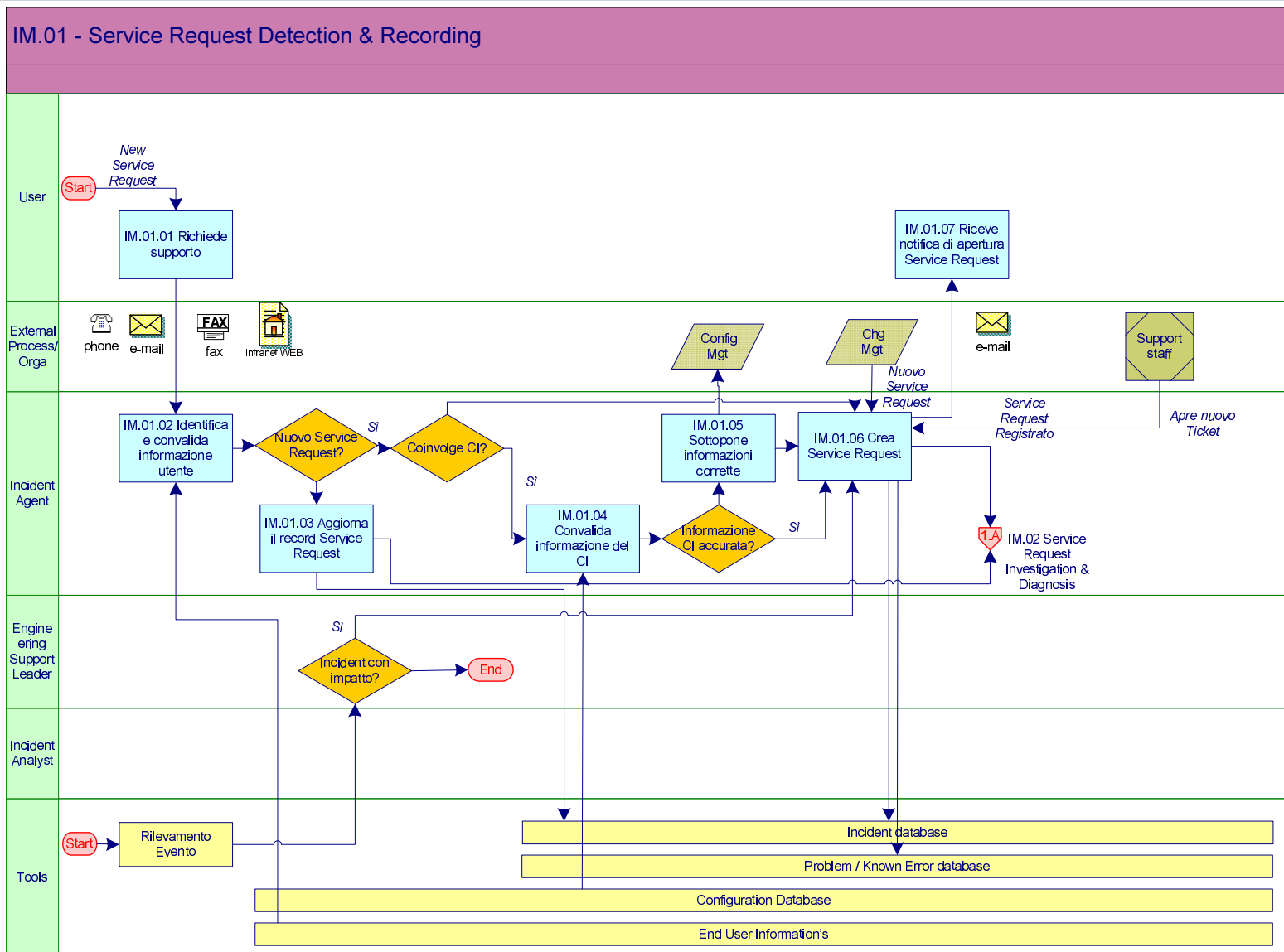
Material Management: Movimentazione



Incident management



Incident management: Service Request Detection & Recording



- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - **Esempi di implementazione**
- Il valore della Soluzione IBM
- I risultati

Applicazione per la gestione della Manutenzione

Manutenzione preventiva

Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

Find: [] Select Action [] Reports

Elenco | **MP** | Frequenza | Date stagionali | Sequenza PdL | Gerarchia MP

MP: 3MRVHF24 | 3M Radio VHF#2 RRS Montagna Grande | Sito: SITVTS | Stato: DRAFT

MP principale: [] Ignorare aggiornamenti da MP principale? Allegati: []

Dettagli

Collocazione: [] Lead time (giorni): 0 Contatore: 0

Asset: 1000579039 | APPARATO RADIO VHF (2*)(MONTAGNA GRA | Lead time attivo? Usare sequenze PdL?

Percorso: [] Ha figli?

Informazioni su OdL

PdL: MP_RTV1077_ | Descrizione: Verifica stato efficienza sistema antenna | Supervisore: COESPOSITO

Tipo di lavoro: AIL | Ultima data inizio: [] Squadra: []

Stato OdL: WSCH | Data ultimo completamento: [] Qualifica principale: []

Priorità: [] La prima delle prossime date di scadenza: [] Gruppo di persone: SELEX-SI HW

Interrompibile? Responsabile: MSUMA

Manutenzione preventiva

Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

Find: [] Select Action [] Reports

Elenco | MP | Frequenza | Date stagionali | **Sequenza PdL** | Gerarchia MP

MP: 3MRVHF24 | 3M Radio VHF#2 RRS Montagna Grande | Sito: SITVTS | Stato: DRAFT

Collocazione: [] Magazzino: []

Asset: 1000579039 | APPARATO RADIO VHF (2*)(MONTAGNA GRA | Sito magazzino: SITVTS

PdL: MP_RTV1077_ | Verifica stato efficienza sistema antenna

Sequenza PdL

PdL	Descrizione	Sequenza
MP_RTV1077_	Verifica stato efficienza sistema antenna	1

Nuova riga

Piano di lavoro da associare alle Manutenzioni

maximo

Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

Find: [] Select Action []

Elenco | **PdL** | Asset operativi

PdL: MC_RT02-50_2 | Sostituzione magneto-switch del motore | Organizzazione [] | Sito [] | Allegati []

Dettagli | Responsabilità []

Stato: **ACTIVE** | Priorità OdL: [] | Supervisore: COESPOSITO | Gruppo di lavoro: SELEX-SI HW
 Durata: 0:30 | Interrompibile? | Squadra: [] | Responsabile: MSUMA
 Sottosistema: RADAR 50KW | Principale: [] | Gruppo responsabile: []
 Unita: RT02-50
 Livello di manutenzione: 2

Attività PdL | Filtro [] | 1 - 4 of 6 | Scarica []

Sequenza	Attività	Descrizione	Durata	Contatore
▶ []	10	Avviso di attenzione	0:00	[]
▶	20	Sistema Radar OFF	0:00	[]
▶	30	Switch di sicurezza OFF	0:00	[]
▶	40	Apertura sportello anteriore RTX	0:00	[]

Nuova riga []

Risorse | **Materiali** | Servizi | Attrezzature




Materiali pianificati | Filtro [] | 1 - 1 of 1 | Scarica []

Attività	Item	Descrizione	Magazzino	Quantità item	Costo unitario	Costo riga	Fornitore
▶ 60	1000659746	SWITCH MAGNETOTERMICO DEL MOTORE	[]	1,00	0,00	0,00	[]

Seleziona ricambi [] | Nuova riga []

Funzione di Drill down su Asset e Location

Drilldown

Select  to show children. Select  to hide children. Select  to return location / asset.

Locations Assets

Collocazione CPORBA CAPITANERIA PORTO BARI Stato OPERATING

Asset in collocazione Multiple top-level assets at this location.

Sistema VTS

Show All Systems
Show Path to Top
View Work Orders & PMs

Assets

1000371627 S/S VTSL BAR
CPORBA CAPITANERIA PORTO BARI

Asset in funzione? Sito SIVVTS
Item a rotazione 1000652184

Show Path to Top
View Work Orders & PMs

- SITI_VTS: SITI PROGRAMMA VTS NAZIONALE
 - VTSCRM: CENTRAL VESSEL TRAFFIC SYSTEM
 - PMC1: POSTAZIONI MOBILI CARRATE
 - PMC2: POSTAZIONI MOBILI CARRATE
 - PMC3: POSTAZIONI MOBILI CARRATE
 - SIM-ADD: Sistema di Simulazione e Addestram
 - VTSANCO: VTS-ANCONA
 - VTSABA: VTS-A BARI
 - VTSLBA: VTS-LT BARI
 - CPORBA: CAPITANERIA PORTO BARI
 - RRSMOFO: RRS-MOLO FORANEO
 - RRSMOSN: RRS-MONTE S NICOLA
 - VTSLBARL: VTS-L BARLETTA
 - VTSLBRI: VTS-L BRINDISI
 - VTSLGALL: VTS-L GALLIPOLI
 - VTSLMANF: VTS-L MANFREDONIA
 - VTSLOTR: VTS-L OTRANTO
 - VTSLTA: VTS-L TARANTO
 - VTSLVIE: VTS-L VIESTE
 - VTSACAG: VTS-A CAGLIARI
 - VTSACAT: VTS-A CATANIA
 - VTSAGE: VTS-A GENOVA
 - VTSALIVO: VTS-A LIVORNO
 - VTSANAP: VTS-A NAPOLI
 - VTSAPA: VTS-A PALERMO
 - VTSARC: VTS-A REGGIO CALABRIA
 - VTSAROMA: VTS-A ROMA
 - VTSATR: VTS-A TRIESTE

- NS01T0003AA: 00AA: S/S VTSL BARI: NA
- NG13T0001AA: 00AA: POSTAZIONE OPERATORE (1^o): ND
- NU1300003AA: 00AA: WORKSTATION GRAFICA: 1
- LCD2110: ND: MONITOR 4/3 21": 0Y00092CB
- LCD1810X: ND: MONITOR 4/3 18": 1402443CB
- N000DPV0: 04.03: SW APPLICATIVO VTS (POSTAZ OPERATORE): NA
- CM-93: EDITION2: SW LICENZA C-MAP: 321153975,00
- NP0900021AA: 00AA: CD+SW PERSONAL: POSTAZ OPER VTS: NA
 - 08Y520P001: NA: CD SCRIVIBILE TOK 74MIN-650MB: NA
 - NSC000005AA: 00.01: SW DI PERSONAL:POSTAZIONE OPERATORE VTS
 - NP0900114AA: 00AA: CD+SW BASE INSTALL KIT XP1000 POST.OPER. NA
- NG13T0001AA: 00AA: POSTAZIONE OPERATORE (2^o): ND
- NG13T0001AA: 00AA: POSTAZIONE OPERATORE (3^o): ND
- NG13T0001AA: 00AA: POSTAZIONE OPERATORE (4^o): ND
- NG51T0002AA: 00AA: CALCOLATORE CENTRALE(DUAL REDUNDANT): 001A
- HALLARMIV1.1LOSSRA: 00AA: S/S GESTIONE ALLARMI REM.: NA
- DP01: 1.0: S/S RADIOGONIOMETRICO (DF): NA
- TLCVTSLO1: 01.00: COMUNICAZIONI (S/S VTSL): NA
- HRADIOV1.1LOSSRA: ND: S/S PONTE RADIO: NA
- HPMISV1.1LOSSRA: ND: SOTTOSISTEMA PMIS (SOCIETA' SET): NA
- HTVCCV1.1LOSSRA: ND: S/S TVCC: NA
- NG51T0001AA: 00AA: POSTO OPERATORE LOGISTICO: NA
- HMETEVOV1.1LOSSRA: ND: S/S METEO: NA
- HGE_UPSV1.1LOSSRA: ND: S/S ALIMENTAZIONI AUSILIARIE: NA
- QEG/A: ND: Quadro Elettrico Generale: 1
- QEC/A: ND: Quadro Elettrico Contatore: 1
- QES/A: ND: Quadro Elettrico Servizi Locale Tecnico: 1
- QESL/A: ND: Quadro Elettrico Sala VTSL: 1
- QESA/A: ND: Quadro Elettrico Sala Apparat: 1
- QETS/A: ND: Quadro Elettrico Sala VTS: 1
- PCK271IT: ND: PC IBM: ND
- T326BIT: ND: TS Monitor Colori 17 E74 TCO95 nero: ND
- ESP-HDD80GB: ND: Espansione H.Disk 80Gb IBM IC35L80: ND
- 22P6873: ND: Masterizzatore: ND
- K300C: ND: Stampante Cimage Serie K300C Optima: CIM0000770
- KODAK DX4330: ND: Fotocamera Digitale: KCKAX24511894

La gestione del magazzino e i dettagli di riordino su ogni singolo sistema o sottosistema

Controllo magazzini

Go To Reports Start Center Profile Sign Out Help

Find: Select Action Reports

Elenco Magazzino **Dettagli riordino** Asset a rotazione Dove è montato

Item: 1000659804 SOTT.DI ALIMENTAZ.MODULATORE PSU 9000 Site: SIVVTS
Magazzino: MAGC-VTSI MAGAZZINO CENTRALE VTS ITALIA

Dettagli riordino Fornitore principale

Punto di riordino* 3,00 Fornitore principale
Lead time (giorni)* 5 Produttore
Scorte di sicurezza Modello
Lotto economico di acquisto* 1,00 Catalogo n.
Unità d'ordine NR

Interno?
Magazzino
Site magazzino

Fornitori Filtro 1 - 1 of 1 Scarica ?

Fornitore	Produttore	Modello	Catalogo n.	Unità d'ordine	Ultimo prezzo	Data ultimo ordine	Organizzazione	Site
GEM	GEM	PSU90000		NR			ORGVTS	

Nuova riga

Service Desk



Benvenuto Francesco Saverio Di Sibio

Il Centro di controllo è stato aggiornato.

Call Center Livello 1 | Change Owner | Incident Manager | INCIDENT ANALYST - Livello II | Resp. Supporto Al Campo | Responsabile | Supporto Livello 3

Modifica contenuto/Layout | Impostazioni visualizzazione | Crea nuovo modello | Modifica modello esistente | Aggiorna Centro di controllo

inserimento rapido

- Nuova richiesta di servizio
- Nuovo incidente

consultazione

- Incidenti
- Problemi
- Richieste di servizio

Comunicazioni Interne (0) Al momento non vi sono messaggi di segnalazione da visualizzare.

Assegnazione da workflow (32)

Successiva assegnazione scaduta: 10/16/2007 11:58:13 AM

Description	Applicazione	Data segnalazione	Riepilogo	Percorso
Richiesta accodata - Da prendere in carico	SR	17/10/07 16.05	Classe SR, Richiesta di servizio 1060	
Richiesta accodata - Da prendere in carico	SR	17/10/07 16.05	Classe SR, Richiesta di servizio 1062	
Richiesta accodata - Da prendere in carico	SR	17/10/07 16.05	Classe SR, Richiesta di servizio 1063	
Richiesta accodata - Da prendere in carico	SR	17/10/07 16.28	Classe SR, Richiesta di servizio 1070	
Richiesta accodata - Da prendere in carico	SR	17/10/07 16.34	Classe SR, Richiesta di servizio 1071	

1 a 5 di 32 | Pagina successiva >>

record non ancora chiusi [Filtro](#)

Applicazione	Descrizione	Gravità	Owner	Owner Group	Status	Segnalato da	Data segnalazione
PROBLEM	tracce video console operatore	3			NEW	Francesco Saverio Di Sibio	17/10/07 16.38
SR	Nuova Richiesta			CALLCENTER	INPROG	Renato Silici	17/10/07 16.04
SR	Nuova Richiesta		OP1LEVEL1		INPROG	Renato Silici	17/10/07 16.05
SR	Nuova Richiesta			CALLCENTER	INPROG	Renato Silici	17/10/07 16.05
SR	Nuova Richiesta			CALLCENTER	PENDING	Renato Silici	17/10/07 16.05

[Impostare le opzioni per i grafici](#)

1 a 5 di 38 | Pagina successiva >>

Grafico record non ancora chiusi

Tipo di diagramma: [PIE](#)

Visualizza per: [Status](#)

stra tutti i record che non sono chiusi o risolti (Per Sta)

Status	Valore	Percentuale (%)
INPROG	6	15,79
NEW	3	7,89
PENDING	2	5,26
QUEUED	27	71,05

[Vista elenco](#)

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- **Il valore della Soluzione IBM**
- I risultati

Il Valore della Soluzione IBM

- Implementa un sistema di Gestione delle richieste di servizio di vario tipo in modo centralizzato SPOC (Single Point of Contact)
- Si basa su di un insieme Integrato di Applicazioni facilmente personalizzabile, altamente flessibile e scalabile.
- Propone una base dati comune ed integrata per gestire le configurazioni dei sistemi , strumenti , le richieste di Servizio, le persone, I livelli di servizio e la pianificazione del lavoro (CCMCB)
- Offre l' automazione dei Processi di gestione degli asset e delle relative configurazione.
- Si basa su Architettura SOA e Standard J2EE
- E' totalmente accessibile tramite Web Browser

- Certificazione ITIL V3 Foundation (15 risorse Selex-SI)
- Primo approccio alla certificazione ISO20000

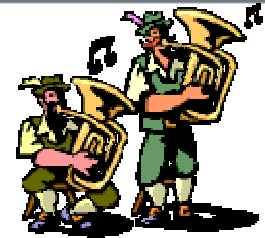
Allo scopo di:

- Soddisfare contratti in essere con un approccio ITIL like
- Acquisire contratti di Service Management con la PA che sposano l'approccio ISO20000
- Orientare l'IT interno e le funzioni/ Business Unit che forniscono servizi ai clienti allo standard ITIL

- Presentazione azienda: Selex-SI
 - LoB Customer Support
- Il progetto SI-SL
 - SI-SL vs ITIL & ISO/IEC 20000
 - Il Piano di Progetto
 - Le risorse coinvolte
- Fasi del Progetto
 - Il disegno dei Processi
 - Esempi di implementazione
- Il valore della Soluzione IBM
- **I risultati**

- Inserimento nei nuovi contratti del SI-SL come strumento di erogazione dei servizi





- Punti di attenzione

- Utilizzo delle best practice ITIL in ambito non IT
- Integrazione tool di Trouble Ticketing, Monitoring e soluzione telefonica
- Gestione Integrata di Sistemi IT e non IT in una unica Infrastruttura

- Punti di forza

- Forte integrazione del team: **“One band project!”**
- Condivisione di esperienze pregresse nella gestione dei processi ITIL, da parte di IBM
- Tempi brevi per grandi risultati
- Soluzione propagabile all’interno di Selex-SI, su tematiche analoghe

