



* What makes you special?

Best practice per il Service Mgmt

IBM e il nuovo ITIL v3

Claudio Valant

IT Strategy & Architecture Consultant

IBM Global Technology Services



IBM Governance and Risk Management *
Maximize Value, Manage Risk

Agenda

- Introduzione ad ITIL V3
- Il ruolo IBM nell'evoluzione di ITIL e del Service Management

Flash sui valori di ITIL® e sulla sua evoluzione sino a v3

- ITIL: nato per costituire un insieme coerente di conoscenze e linee guida atte a far raggiungere le migliori pratiche di Service Management.
- Queste pratiche hanno mostrato di funzionare al meglio, rappresentano di fatto una combinazione di suggerimenti tecnici validi e di buon senso e inoltre hanno effetti positivi sui Costi, sono non proprietarie e si possono applicare ad organizzazioni con esigenze tecniche e di business differenziate.
- A livello internazionale è il modello di riferimento più diffuso e apprezzato per la gestione dei Servizi IT, applicato e discusso da Associazioni/Forum Utenti - itSMF - in 43 Paesi.
- Dopo aver applicato ITIL un'Organizzazione Servizi può ricevere una verifica con attestato di eccellenza della Gestione Servizi IT, in base allo Standard ISO/IEC 20000, derivato da ITIL.

Flash sui valori di ITIL® e sulla sua evoluzione sino a v3

- ITIL in 20 anni di vita ha avuto 2 Versioni a cui se ne è appena aggiunta una terza:
 - ▲ La v1 costituita da 42 libri e operativa dal 1986 al 1999
 - ▲ La v2 attiva dal 1999 e tuttora utilizzata, costituita da una decina di libri/CD, ha introdotto miglioramenti significativi per tener conto degli sviluppi e cambiamenti nei Servizi IT.

Ma l'IT e i Servizi sono ulteriormente evoluti e sono stati individuati aspetti di ITIL da migliorare:

- ▲ Da ciò è derivata la v3, prodotta da un gruppo di esperti in più di 2 anni, lanciata a Londra e in altre 6 città del mondo nello scorso mese di Giugno

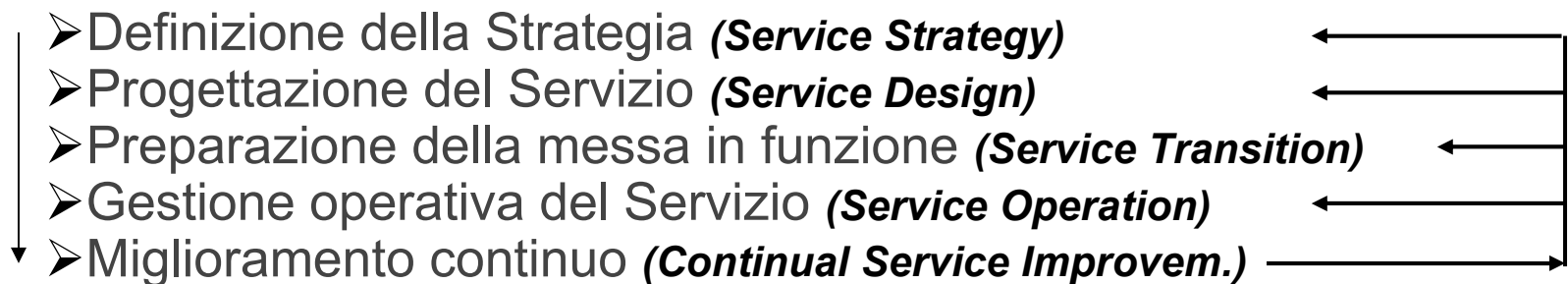
Perché ITIL® v3 e come è caratterizzato

- Il nome stesso è cambiato: da “IT Infrastructure Library” ad “ITIL Service Management Practices”
Non è un fatto formale, ma vuole esprimere l’evoluzione da un insieme di processi orientati all’operatività ad un complesso organico di linee guida per un Service Management maturo.
- La v3 è frutto di una visione globale dei Servizi orientata al valore e all’azienda: mantiene i concetti base già affermati, ma introduce delle novità ed ha un’impostazione di maggior respiro, derivata dalle evoluzioni ed esigenze espresse dal mercato negli anni recenti di grande diffusione del modello.
- Di fatto posiziona i Servizi di Gestione IT ad un livello più elevato e realizza un equilibrio tra strutturazione e innovazione dei loro Processi.

Il Progetto di v3 (o “ITIL Refresh”)

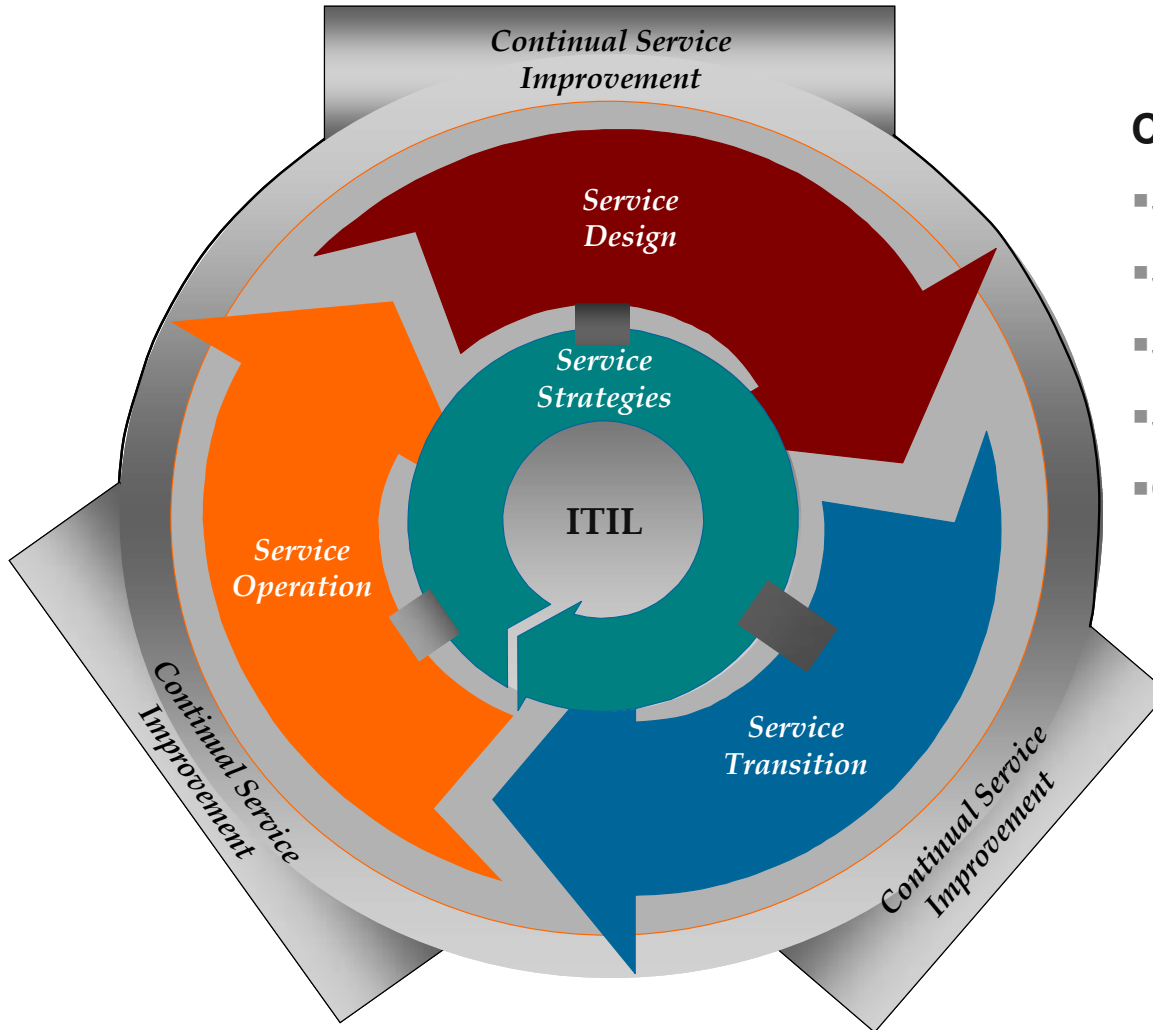
- **v3** è di fatto un rifacimento dell’ITIL v2 ad oggi utilizzato, che però si basa sulla struttura precedente e che permette di riutilizzare il lavoro già fatto: la sua adozione consentirà di progredire da quanto già fatto e non richiederà di tornare indietro per costruire qualcosa di diverso.

- La struttura di **v3** è basata sul Ciclo di Vita dei Servizi (Service Lifecycle). Esso è costituito da 5 fasi che scandiscono la vita di ogni Servizio:



- L’aggiunta della prima e dell’ultima fase completa in modo significativo il Ciclo di Vita - tradizionalmente limitato alle tre fasi centrali - ed esprime l’ampiezza della concezione della **v3**.

Il Progetto di v3: rappresentazione del Service Lifecycle

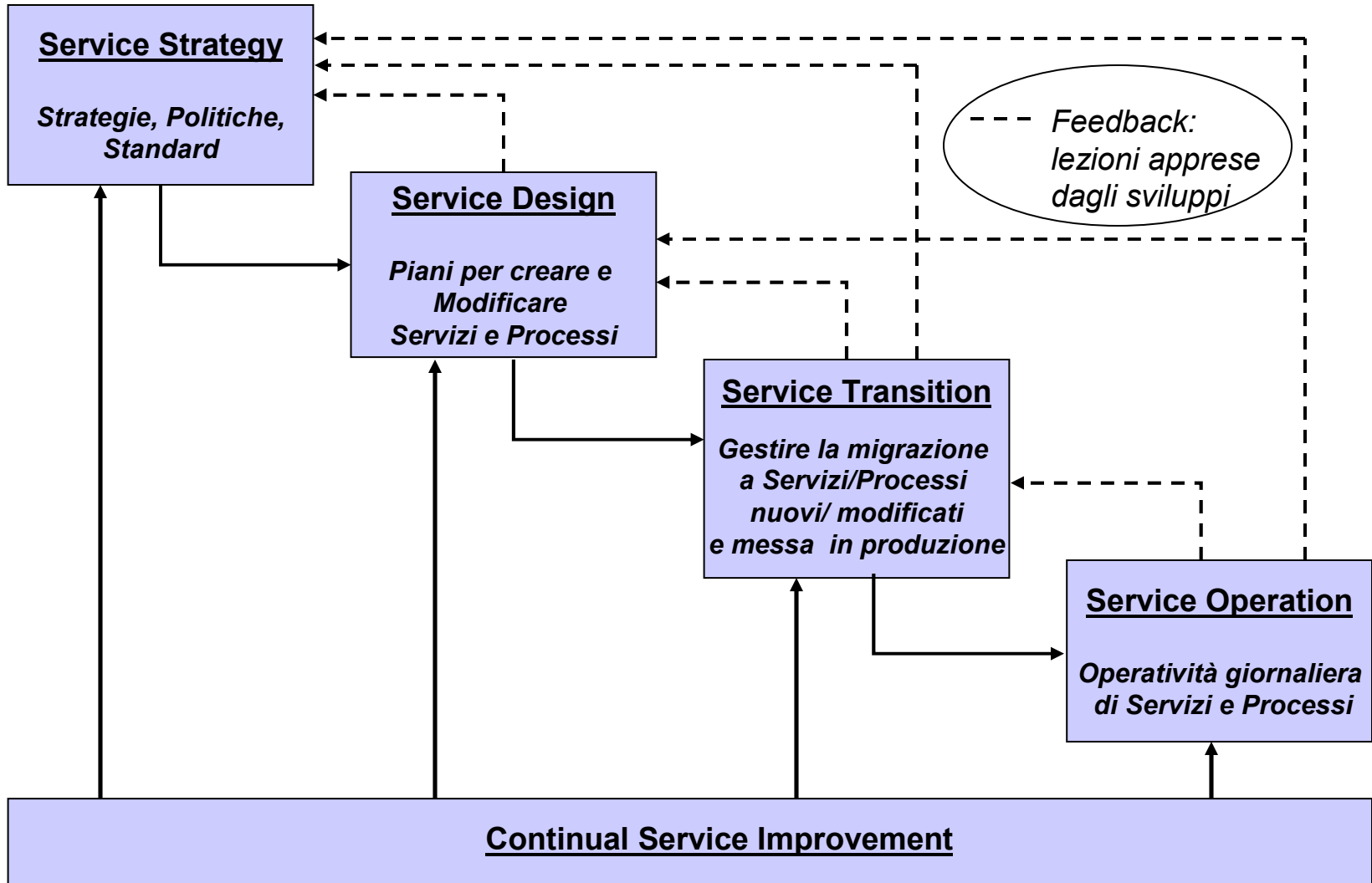


Cinque Libri Fondamentali

- Service Strategy (**SS**)
- Service Design (**SD**)
- Service Transition (**ST**)
- Service Operation (**SO**)
- Continual Service Improvement (**CSI**)



Il Progetto di v3: concatenazione e feedback delle fasi del Lifecycle



Progetto di v3: Il numero di Processi è aumentato

- Oltre ai 10 Processi fondamentali di v2 (di Service Support e Service Delivery), v3 introduce 17 nuovi Processi, di cui:
 - 3 in Service Strategy: Demand Mgmt, Service Portfolio Mgmt, Strategy Generation
 - 1 in Service Design: Service Catalogue Mgmt
 - 3 in Service Transition: Transition Planning and Support, Service Validation and Testing, Evaluation
 - 3 a cavallo tra SD e ST: Information Security Mgmt, Supplier Mgmt, Knowledge Mgmt
 - 4 in Service Operation: Event Mgmt, Request Fulfillment, Access Mgmt, Operation Mgmt
 - 3 in Continual Service Improvem.: Service Reporting, Service Measurement, Service Improvement

I Processi v3 possono estendersi su più di 1 fase del Lifecycle

Operational Processes	Owner	Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
Service Catalogue Management	SD					
Service Level Management	SD					
Capacity Management	SD					
Availability Management	SD					
Service Continuity Management	SD					
Information Security Management	SD					
Supplier Management	SD					
Transition Planning and Support	ST					
Change Management	ST					
Service Asset and Configuration Management	ST					
Release and Deployment Management	ST					
Service Validation and Testing	ST					
Evaluation	ST					
Knowledge Management	ST					
Event Management	SO					
Incident Management	SO					
Request Fulfilment	SO					
Problem Management	SO					
Operation Management	SO					

V2 Service Delivery

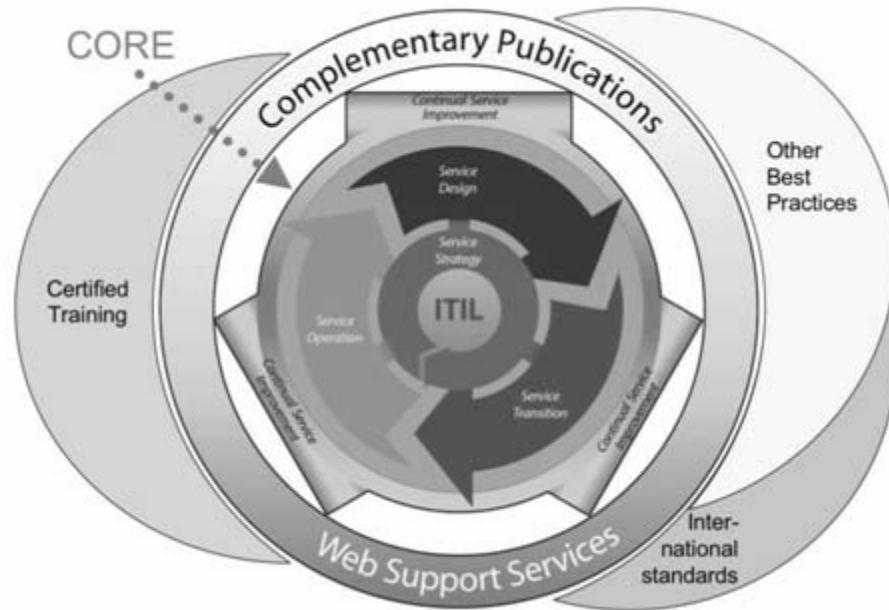
V2 Service Support

I Processi v3 possono estendersi su più di 1 fase del Lifecycle – cont.

Governance Processes	Owner	Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	Continual Service Improvement
Service Measurement	CSI					
Service Reporting	CSI					
Service Improvement	CSI					
Demand Management	SS					
Strategy Generation	SS					
Service Portfolio Management	SS					
IT Financial Management	SS					

V2 Service Delivery

Il Progetto di v3: la struttura delle pubblicazioni



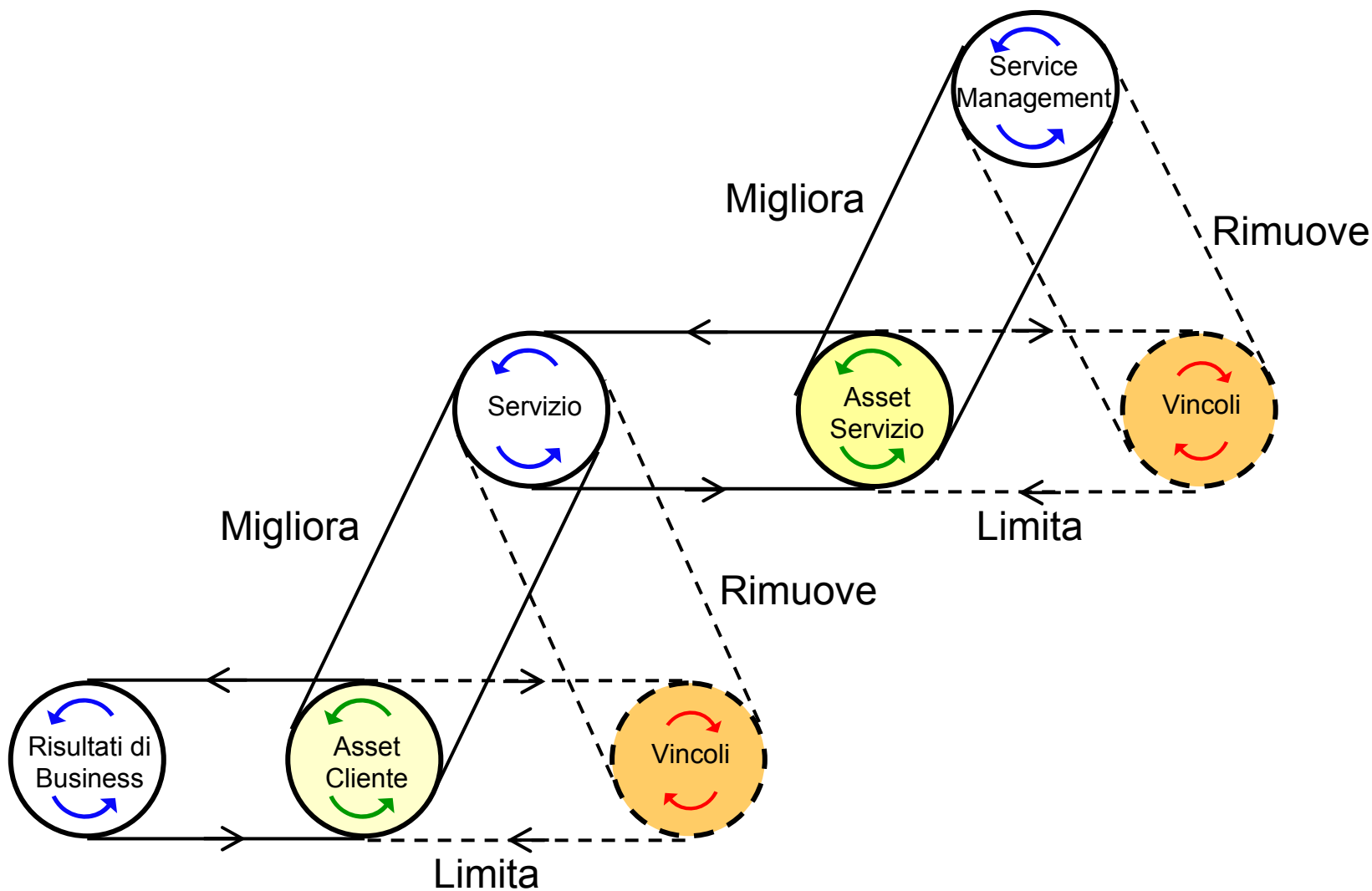
- **Core**
 - Introduction to the ITIL Service Lifecycle
 - Five books: SS;SD;ST;SO;CSI

- **Pubblicazioni Complementari:**
 - Official Study Aid Guide
 - Pocketbook guides
 - ITIL for Executive
 - Scalable Adoption
 - Public Sector
 - Outsourcing Experiences
 - Knowledge Systems
 - Measurements
 - Supporto per particolari settori di mercato o tecnologie.

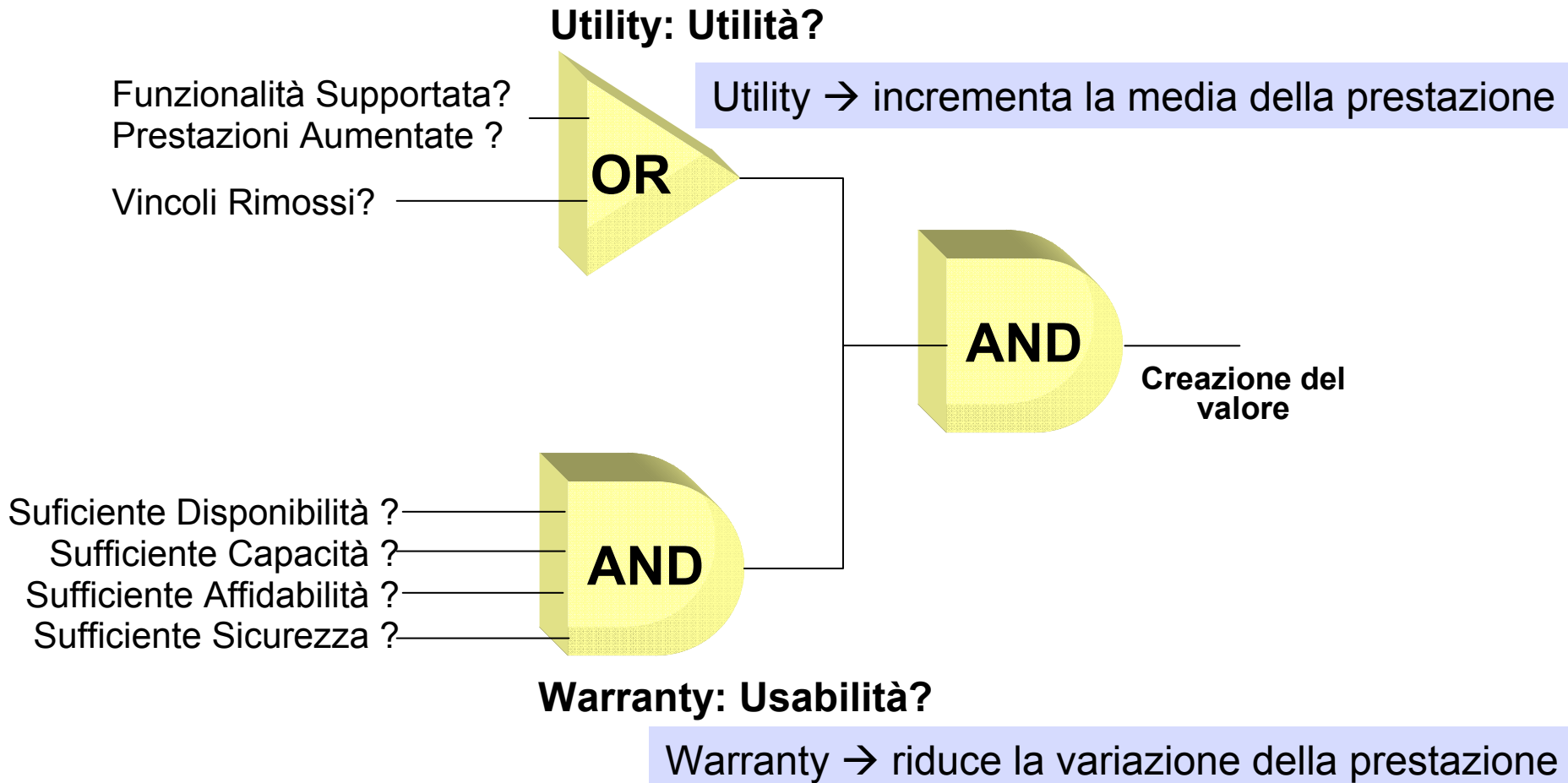
- **Web**
 - Prodotti a valore aggiunto, workflow di processo, modelli, studi, ...
 - Servizi di supporto ITIL

- **Media disponibili**
 - Libri singoli o set; Titoli complementari
 - Copia cartacea; PDF Scaricabile
 - Sottoscrizione annuale con accesso Online: utenti nominali o concorrenti

I Servizi ed il Service Management formano una catena attraverso la quale il valore è trasmesso al Business



Il Servizio crea valore grazie a due caratteristiche fondamentali: Service **Utility** e Service **Warranty**



Service Strategy fornisce una guida su come disegnare, sviluppare ed implementare Servizi come asset strategici



Service Strategy

Concetti Chiave

- Service Management Chain
- Service Utility & Warranty
- Market Space
- Solution Space
- Service Catalog

Processi

- Strategy Generation
- Service Portfolio Management
- Demand Management
- IT Financial Management

Attività

Definizione del Mercato

- Definizione Strategia
- Comprensione del Cliente
- Valutazione delle Opportunità
- Definizione Market Space

Sviluppo dell'Offerta

- Definizione dei Servizi
- Service Portfolio, Pipeline e Catalog

Sviluppo degli Asset Strategici

- Politiche di investimento in asset
- Service management come asset strategico

Preparazione dell'Esecuzione

- Analisi dei fattori critici
- Definizione Obiettivi, Politiche e Vincoli

Service Design fornisce una guida per il disegno e lo sviluppo dei servizi e dei processi di gestione.



Service Design

Concetti Chiave

- Service Design Package
- Strategie di Sourcing e Supplier Management

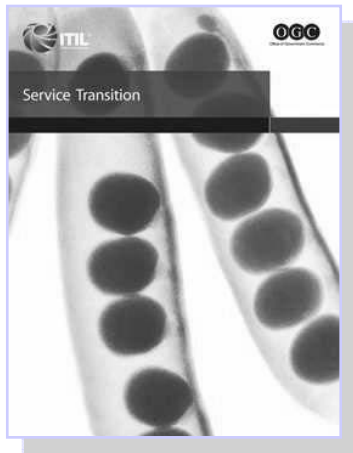
Processi

- Service Catalogue Management
- Service Level Management
- Capacity Management
- Availability Management
- Service Continuity Management
- Information Security Management
- Supplier Management

Attività

1. Disegno di nuovi servizi o di cambiamenti a servizi esistenti
2. Disegno del Service Portfolio
3. Disegno delle tecnologia, delle architetture e dei sistemi di gestione
4. Disegno dei processi
5. Disegno dei metodi di misura e delle metriche

Service Transition: fornisce una guida per il miglioramento della capacità di transizione del servizio, verso lo stato operativo



Service Transition

Concetti Chiave

- CMDB e SKMS (Service Knowledge Management System)
- Definitive Media Library
- Service V-Model
- Service Transition

Processi

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset and Configuration Management
- Release and Deployment Management
- Service Validation and Testing
- Evaluation
- Knowledge Management

Attività

- Pianifica e gestisce le risorse per uno sviluppo adeguato
- Organizza ed allinea le aspettative dei clienti sull'utilizzo del servizio
- Riduce al minimo gli errori e le variazioni delle performance attuali vs quelle future
- Effettua un'analisi di quality assurance e valutazione di servizio nel rispetto delle necessità richieste e dei vincoli esistenti

Service Operation: fornisce una guida per l'implementazione e il supporto dei servizi per assicurare valore al cliente



Service Operation

Concetti Chiave

- Request, Events, Incident
- Problem, Workaround, Known Error KEDB
- Access Management
- Monitor and control loop

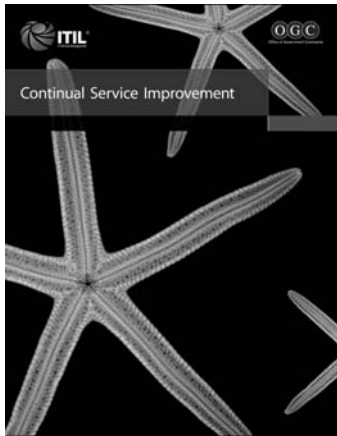
Processi

- Event Management
- Request Fulfilment
- Incident Management
- Problem Management
- Access Management

Attività

- Coordinare ed effettuare le attività e i processi richiesti per fornire e gestire i servizi, rispetto agli SLA concordati con i clienti
- Gestire la tecnologia che viene utilizzata per l'implementazione e il supporto dei servizi
- Condurre, controllare e gestire le attività di tutti i giorni (utilizzando lo standard di disegno e di implementazione del "Service Design" e del "Service Transition")
- Monitorare la performance, stabilire metriche, raccogliere dati sistematicamente al fine di innescare un miglioramento continuo di servizio (CSI)

Continual Service Improvement: fornisce una guida nel creare valore per il cliente attraverso una gestione migliore del servizio



CSI

Concetti Chiave

- Service Measurements
- Business case focus – ROI perspective
- Service improvement model
- 7 step improvement process

Processi

- Service Measurements
- Service Reporting
- Service Improvement

Attività

- Verifica, analizza e fornisce raccomandazioni sulle opportunità di miglioramento in ciascuna fase del Lifecycle
- Verifica e analizza i risultati raggiunti nel Livello di Servizio
- Identifica e implementa attività di miglioramento al fine di ottimizzare la qualità del servizio IT e aumentare l'efficienza e l'efficacia dei processi ITSM
- Migliora l'efficienza dei costi dell'implementazione dei servizi
- Identifica e implementa le attività di miglioramento dei processi ITSM e degli strumenti di supporto
- Utilizza metodi sperimentati di quality management, utilizzati per supportare le continue attività di miglioramento, interpretare eventi, raggiungere risultati

Il ruolo IBM nell'evoluzione di ITIL e del Service Management



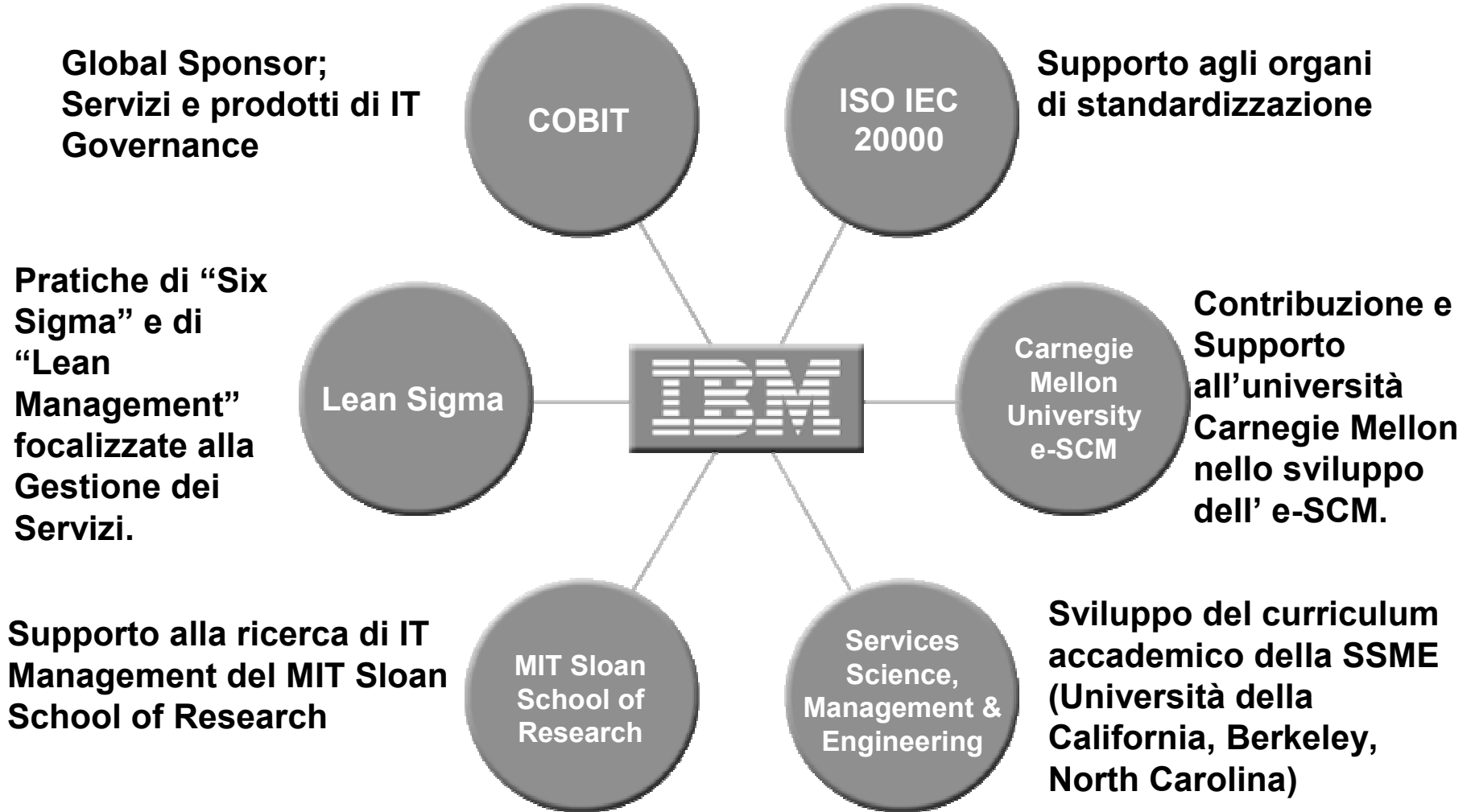
Bisogna far leva sugli standard di mercato ma rimanere focalizzati sui valori di business.

- Le aziende provano a risolvere problemi di business
- Il Service management va visto come un elemento abilitante del business
- Valore di Business attraverso il service management facendo leva su ITIL, ISO, COBIT ed altre best practices e standard
- L'approccio giusto è considerare tutti i modelli rimanendo focalizzati sui problemi di business da risolvere.



Il Vero Obiettivo – Passare dalle best practices (“Sappiamo”) alla realizzazione (“Facciamo”)

IBM continua ad investire nello sviluppo del Service Management contribuendo a diverse iniziative internazionali



IBM ha contribuito nel tempo allo sviluppo delle best practices e continua ad investire nello sviluppo del Service Management

Public Domain Development

Academia



SSME

Other Models

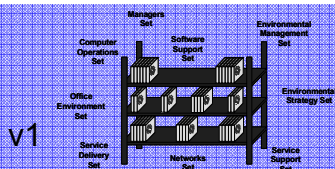


ISO IEC 20000

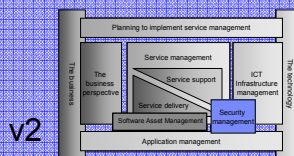


eSCM

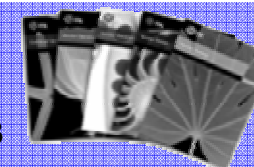
ITIL



v1



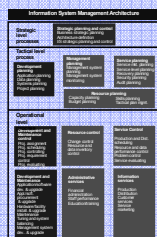
v2



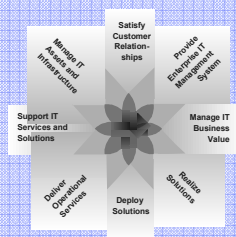
v3

IBM Development

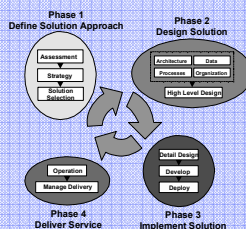
IBM Information Systems Management Architecture



IBM IT Process Model



IBM Systems Management Solution Life Cycle



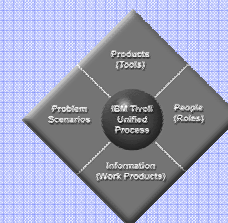
IBM Component Business Model for the Business of IT



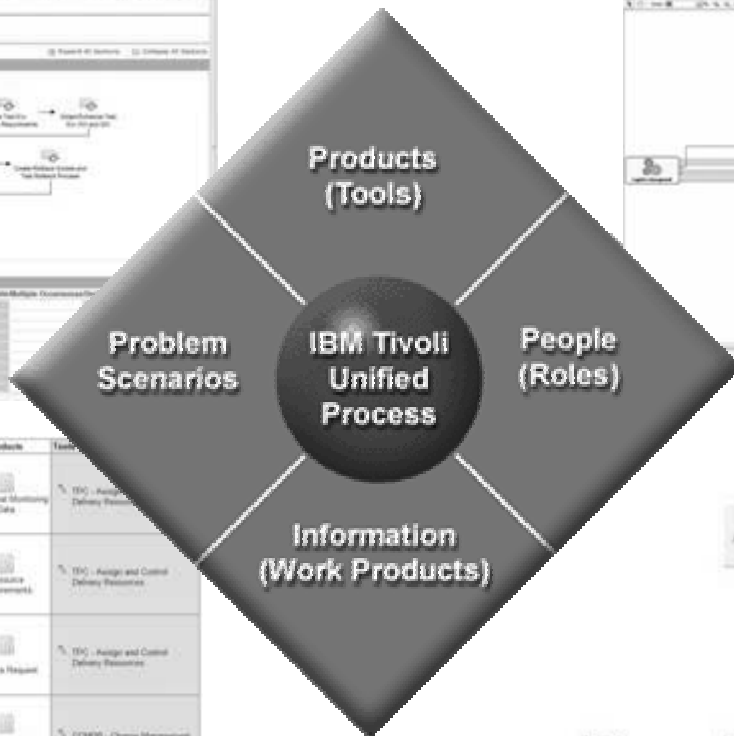
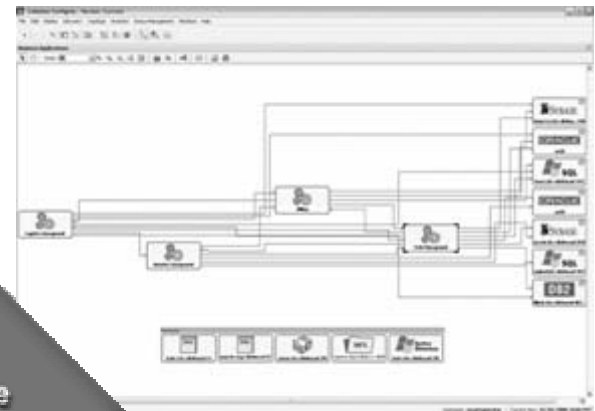
IBM Process Reference Model for IT



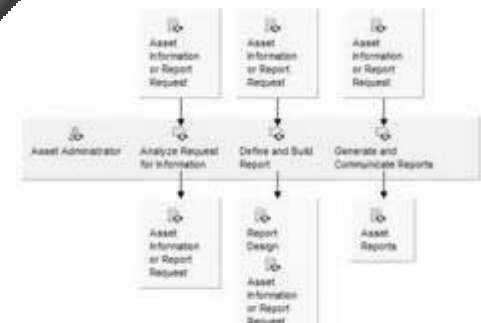
IBM Tivoli Unified Process



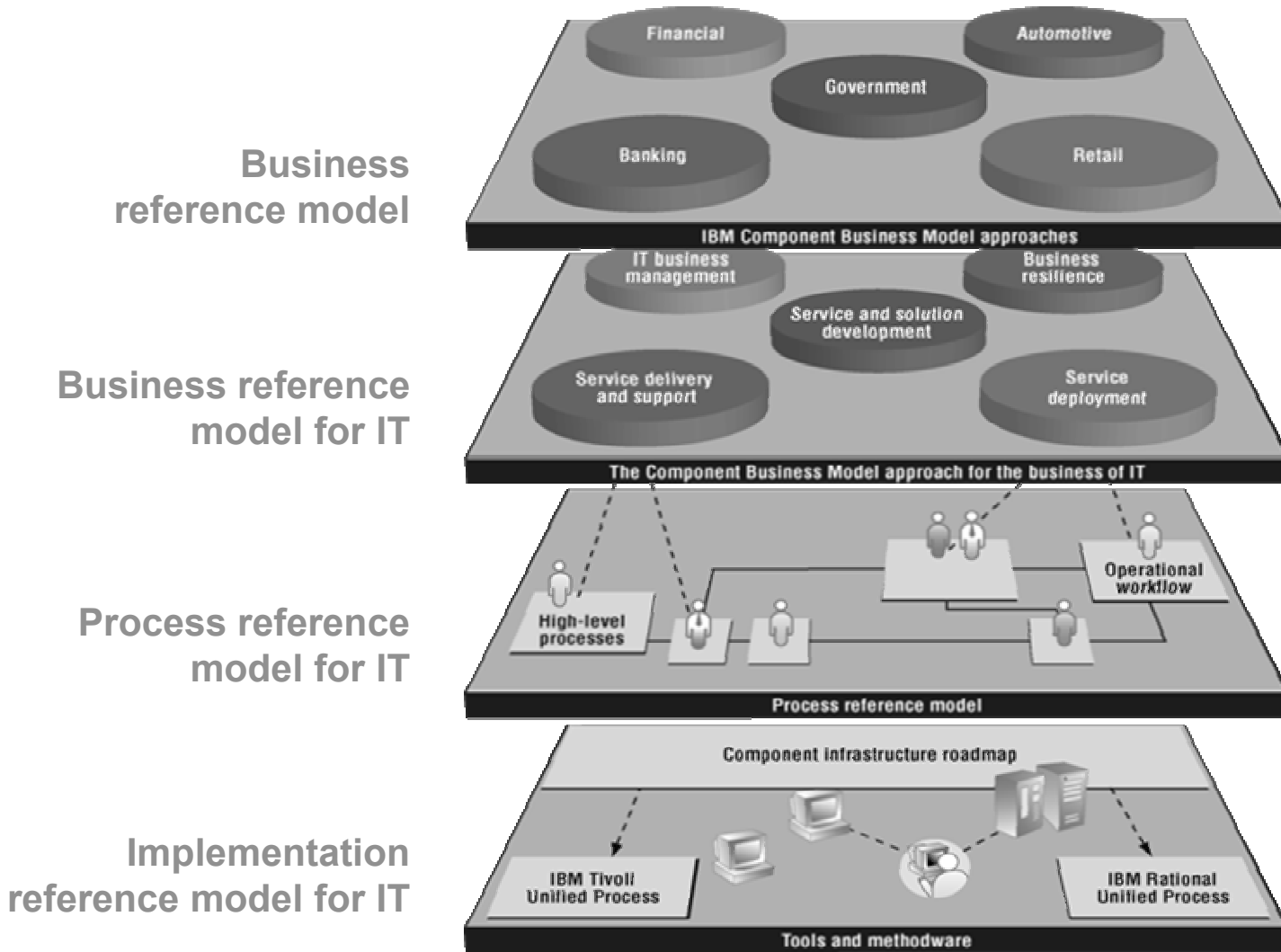
Il modello PRM-IT è ora disponibile gratuitamente ai nostri clienti con l'IBM Tivoli Unified Process (ITUP)



Steps	Process & Activity	Roles	Work products	Tasks
A storage condition triggers a need more additional storage.	Service Evaluation Assign and Control Delivery Resources	Data Analyst	Operational Monitoring Data	TRC - Assign and Control Delivery Resources
Identify the storage resources that are part of the provisioning action and select the storage pool from which to provision storage.	Service Evaluation Assign and Control Delivery Resources	Data Analyst	Resource Requirements	TRC - Assign and Control Delivery Resources
Initiate a service request to complete the provisioning process.	Service Evaluation Assign and Control Delivery Resources	Data Analyst	Service Request	TRC - Assign and Control Delivery Resources
Process the service request.	Change Management Approve and Schedule Change	Change Approver	Service Request	CCMS - Change Management
Provision the change in the storage environment.	Release Management Distribute and Install Release	Release Specialist	Implemented Release	TRM - Distribute and Install Release
Verify the change in the storage environment.	Change Management Release and Close Change	Change Manager	Service Request	TRC - Assign and Control Delivery Resources



IBM ha, nel tempo, messo a punto un insieme integrato di modelli metodi ed asset in supporto al Service Management



Servizi e Software IBM in supporto degli obiettivi delle fasi di Service **Strategy** e Service **Design** definite da ITIL V3

- Elementi di differenziazione;
- Asset e competenze Strategiche;
- Strategie di Investimento;
- Strategie di Sourcing;

- Service Management come Asset Strategico
- Definizione del modello di trasformazione da adottare
- Analisi e miglioramento della gestione del Servizio
- Impostazione e Pianificazione dell'Esecuzione

- Disegno dei Servizi
- Disegno dei Processi ed Informazioni
- Disegno dei Ruoli e dell'Organizzazione
- Architettura di Service Management
- Service Management Governance

IBM Services

- IT Strategy and Innovation
- **Business of IT Executive Workshop**
- **Service Management Strategy and Planning**
- **Service Management Design**
- IT Transformation and Optimization Services
- SOA Strategy and Planning
- Service Oriented Modeling and Architecture

IBM Software

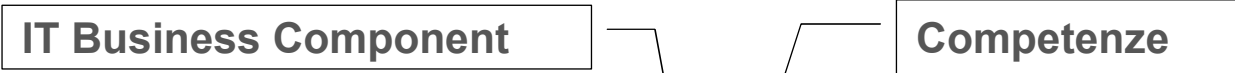
- **IBM Tivoli Unified Process (ITUP)**
- Rational Unified Process (RUP)
- **ITUPC (ITUP + Rational Method Composer)**

La metodologia “Component Business Modeling” permette di rappresentare la struttura dell’IT in tutte le sue componenti

CBM for Business

	Business Administration	New Business Development	Relationship Management	Service & Sales	Product Fulfillment	Financial Control and Accounting
Directing	Business Planning	Sector Planning	Account Planning	Sales Planning	Fulfillment Planning	Portfolio Planning
Controlling	Business Unit Tracking	Sector Management	Customer Relations	Sales Management	Fulfillment Planning	Compliance
	Staff Appraisals	Product Management	Credit Assessment			Reconciliation
Executing	Staff Administration	Product Directory	Credit Administration	Sales	Product Fulfillment	Customer Accounts
	Production Administration	Marketing Campaigns		Customer Dialogue	Document Management	General Ledger
				Contact Routing	Information Technology	

CBM for the Business of IT



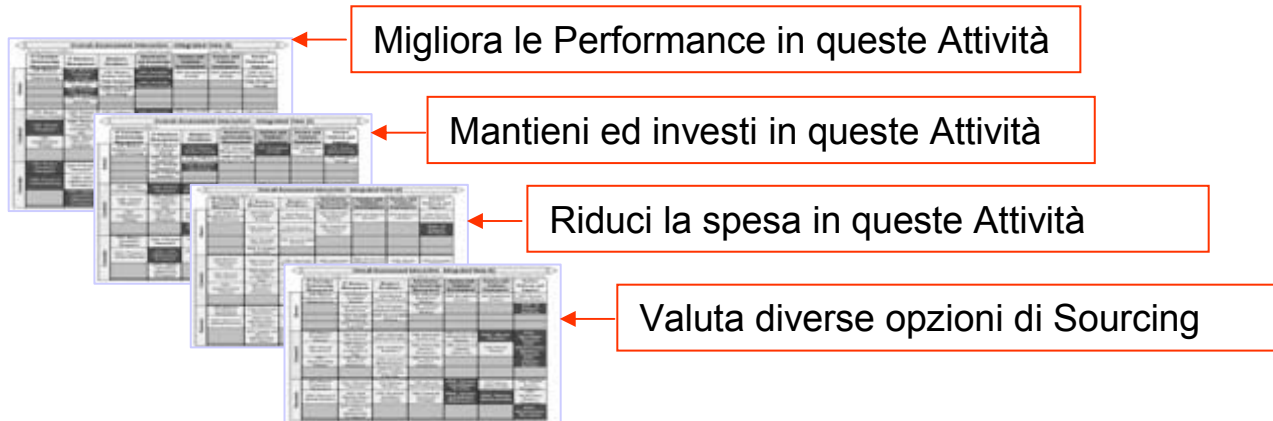
	IT Customer Relationship Management	IT Business Management	Business Resilience	Information and Knowledge Management	Service and Solution Development	Service and Solution Deployment	Service Delivery and Support
Directing	Business Enablement Service & Solution Strategy	Business Technology Strategy Enterprise Architecture Portfolio Management Technology Innovation	Business Resilience Strategy Regulatory Compliance Strategy Integrated Risk Strategy	Information Management Strategy Knowledge Management Strategy	Development Strategy	Deployment Strategy	Services Delivery Strategy IT Support Strategy
Controlling	Business Performance Planning Demand Management	Financial Management Business Technology Performance & Value	Continuous Business Operations Regulatory Compliance Integrated Risk Management	Information Architecture Information Resource Management	Services and Solutions Lifecycle Planning Services and Solutions Architecture	Change Planning Release Planning	Operations Planning Infrastructure Resource Planning Support Services Planning
	Communications Planning	Human Resources Management	Security, Privacy & Data Protection	Knowledge Resource Management			
Executing	Business Performance Management	IT Financial Management Staff Administration & Development	Business Resilience	Content Management	Service and Solution Creation	Change Implementation	Support Services Management Infrastructure Resource Management
	IT Services and Solution Marketing	Supplier and Contract Administration	Regulatory Compliance Remediation	Knowledge Capture And Availability	Service and Solution Maintenance	Release Implementation	Infrastructure Operations

Livello di Responsabilità

La tecnica CBM applicata in un workshop di definizione della strategia IT permette di identificare le aree di focalizzazione ed investimento e discutere le strategie di sourcing.

CBMxBoIT Workshop

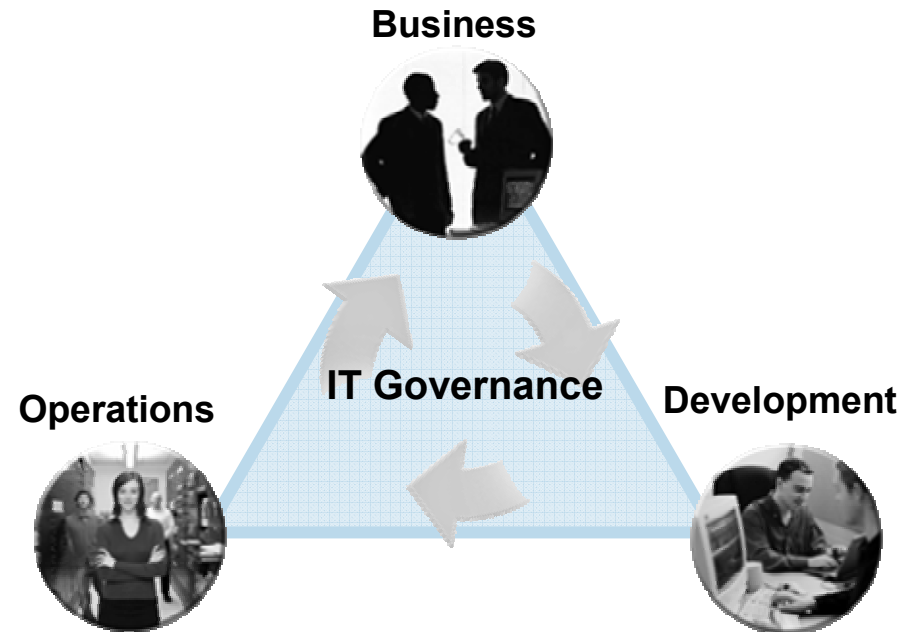
- ❶ Valuta **Spending** ed FTE per Componente
- ❷ Valuta **Efficacia** delle Componenti
- ❸ Valuta **Strategicità** e **Differenziazione** delle Componenti
- ❹ Analisi dei diversi **Scenari** (Heat-Map), e **Prioritizzazione**



- ❺ **Raccomandazioni ed Iniziative**

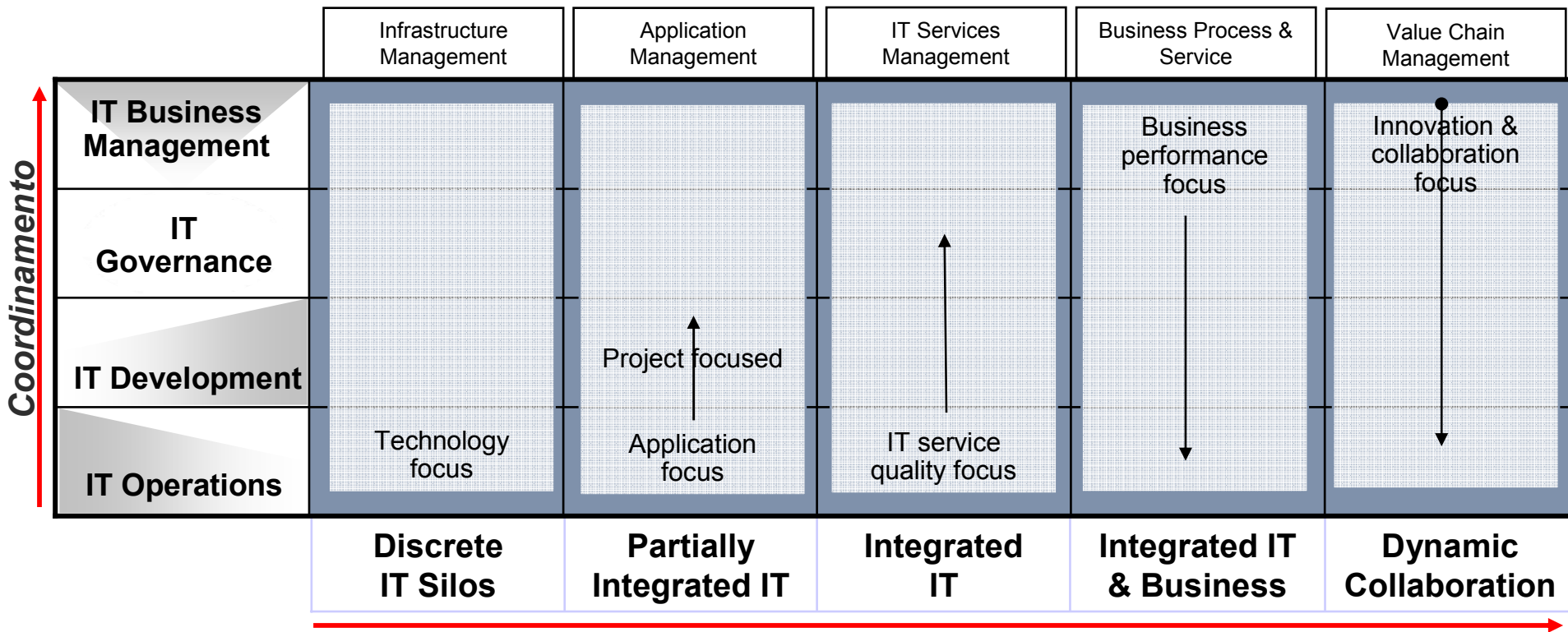
L'ampiezza delle problematiche connesse al Service Management ed il loro impatto portano spesso alla domanda: "Da dove iniziare?"

- Tipicamente c'è una **separazione** fra Sviluppo ed Esercizio
- Necessità di **integrazione** fra Sviluppo ed Esercizio con focalizzazione sul valore per il business, sulla gestione del servizio, sulla qualità ed i costi.
- ITIL V3 raccomanda le best practices di Service Management:
 - In ogni fase del ciclo di vita del servizio
 - Nella gestione dell'**infrastruttura**
 - Nella gestione **end-to-end** delle applicazioni
 - Nella gestione dei **Servizi IT**
 - Nella gestione dei **Processi e Servizi di Business**
 - Nella gestione dell'intera **catena del valore**



La domanda è "da dove iniziare?"

Abbiamo verificato che l'adozione delle best practice di service management seguono uno schema comune che abbiamo inserito nel "Service Management Adoption Model"



Crescenti livelli di integrazione aumentano il valore dell'IT per il Business

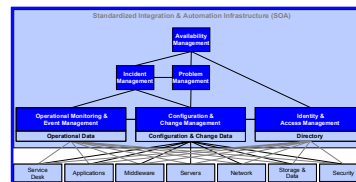
Un workshop collaborativo fra IBM ed il Cliente permette di pianificare un percorso pragmatico per l'adozione del Service Management nello specifico contesto ed allineato con le esigenze di Business

ITSM Self Assessment

- Competenze
- Automazione
- Governance
- Priorità



ITSM Capability Maps



Assessment guidato

- Rapido assessment processi
- Aree di interesse
- Punti critici e di sofferenza

Competenze e Soluzioni

- Tipiche dipendenze secondo il modello di adozione
- Aree da approfondire

ITSM Education

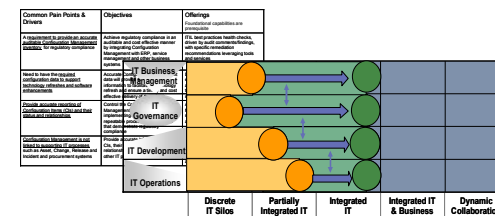
SM Adoption Model

IT Operations	Configuration Management	IT Service Management
<p>IT Operations</p> <p>IT Operations is the foundation of ITSM. It involves the day-to-day activities of managing IT services, including monitoring, incident response, and problem resolution. Key experience areas include: Service Desk, Incident Management, Problem Management, and Change Management.</p>	<p>Configuration Management</p> <p>Configuration Management (CM) is the process of identifying, documenting, and controlling changes to the IT environment. It ensures that the IT environment is consistent and reliable. Key experience areas include: Configuration Identification, Configuration Control, Configuration Reporting, and Configuration Auditing.</p>	<p>IT Service Management</p> <p>IT Service Management (ITSM) is the process of designing, delivering, and improving IT services. It focuses on the customer's perspective and aims to meet their needs. Key experience areas include: Service Design, Service Transition, and Service Operation.</p>

Definizione Stato Desiderato Secondo SM Adoption Model

Assessment Stato Attuale Secondo SM Adoption Model

Definizione Roadmap di iniziative per l'adozione del SM



Il Capability Maturity Model è la metodologia IBM con cui valutiamo la maturità dei processi di gestione per identificare le iniziative di miglioramento

Interviste



Dimensioni di Analisi

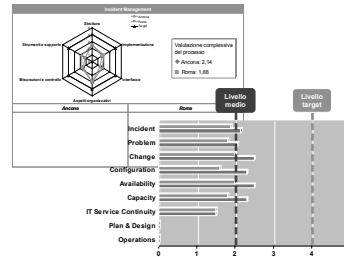


- Struttura processo
- Implementazione
- Interfacce con altri processi
- Aspetti organizzativi
- Strumenti a supporto
- Misurazione e controllo

Analisi e Valutazione di Maturità

	Iniziale (1)	Identificato (2)	Efficace (3)	Efficiente (4)	Ottimizzato (5)
Struttura processo	Messure accento a conoscenza della missione e degli obiettivi del processo	Conoscenza generale ma non completa della missione e degli obiettivi del processo	Misure e obiettivi del processo definiti e riconoscibili dalle maggior parte delle persone coinvolte	Misure e obiettivi del processo definiti e concordati all'interno dell'intera organizzazione	Misure e obiettivi del processo sono definiti, concordati ed allineati alla strategia aziendale
Implementazione	Le attività del processo vengono svolte in maniera disordinata e non formalizzata	Alcune attività del processo sono strutturate e formalizzate	Il processo è strutturato e formalizzato	Il processo è strutturato, formalizzato, seguito in maniera efficiente in termini di tempo, risorse e costi	Il processo è svolto ad un alto livello di qualità e rispetto perfettamente in base alle necessità aziendali
Interfacce con altri processi	Non ci sono relazioni con altri processi	Esistono alcune relazioni, ma non strutturate e formalizzate	Le relazioni con gli altri processi sono strutturate e formalizzate	Le relazioni con gli altri processi sono definite, strutturate, efficienti e formalizzate, dove possibile anche automatizzate	Le relazioni con gli altri processi sono perfettamente integrate tra loro
Aspetti organizzativi	Non esistono ruoli e responsabilità definiti	I ruoli, le responsabilità e i compiti sono assegnati in maniera informale	I ruoli, le responsabilità e i compiti sono definiti e assegnati all'interno dell'IT	I ruoli, le responsabilità e i compiti sono definiti, assegnati e riconosciuti all'interno dell'organizzazione	Le persone coinvolte nel processo sono incaricate formalmente. Gli altri sono sempre esplicitati nel processo
Strumenti a supporto	Non esistono strumenti a supporto del processo	Alcune attività sono supportate da tool, non integrati tra loro	Il processo è supportato da uno strumento	Il processo è totalmente supportato da uno o più strumenti integrati	Il processo è totalmente automatizzato
Misurazione e controllo	Non esistono misurazioni e controlli sulla qualità del servizio	Esistono misurazioni e controlli, seppure usati per registrare il processo	Misurazioni del processo sono definite e vengono prodotti report sulla qualità	Misurazioni definite, report prodotti e verificati periodicamente per registrare miglioramenti	Esiste un processo continuo di misurazione, controllo e miglioramento del processo

Analisi Gap e Sintesi Valutazione

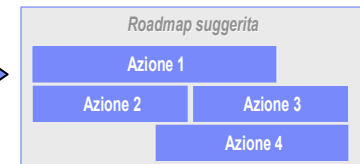


Livelli di Maturità

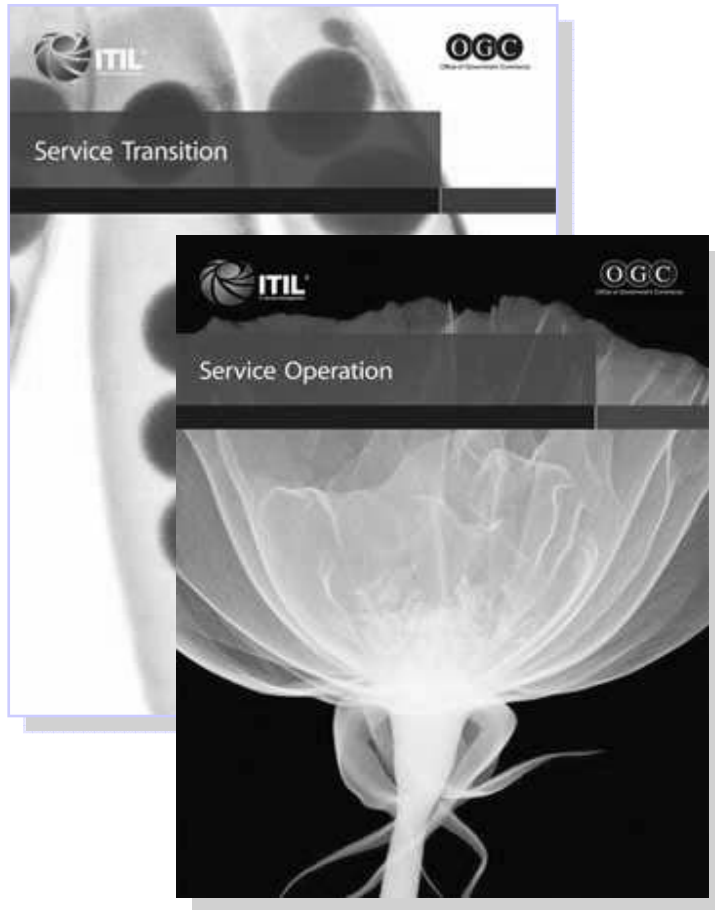


- L5 Optimized
- L4 Efficient
- L3 Capable
- L2 Aware
- L1 Initial

Raccomandazioni Piano Iniziative



Servizi e SW IBM in supporto degli obiettivi delle fasi di Service Transition e Service Operation definite da ITIL V3



IBM Services

- **IBM Accelerators for Service Management**
- **Business of IT Dashboard**
- **Service Management Implementation Services**
- Organizational Change Strategy
- Performance, Capacity, Testing Services
- Security and privacy services
- A complete portfolio of managed services

IBM Services

- **Service Management Platform**
- **Process Management Software**
- Operational Management Software
- Infrastructure optimization and virtualization software and solutions

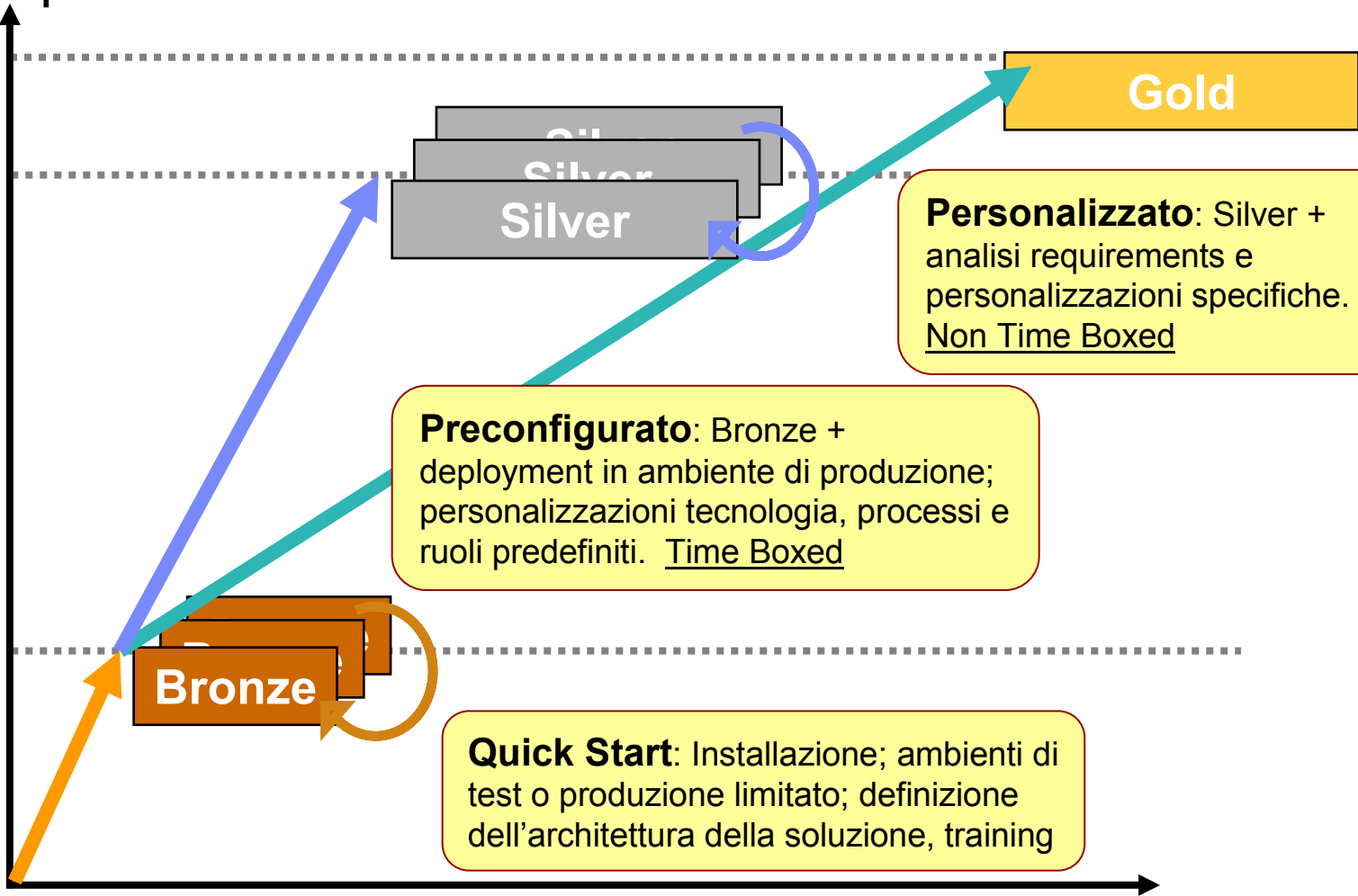
I Servizi di Accelerator per Service Management offrono una soluzione a diversi livelli di personalizzazione di tecnologia, processi e dati.

Scope

100% need

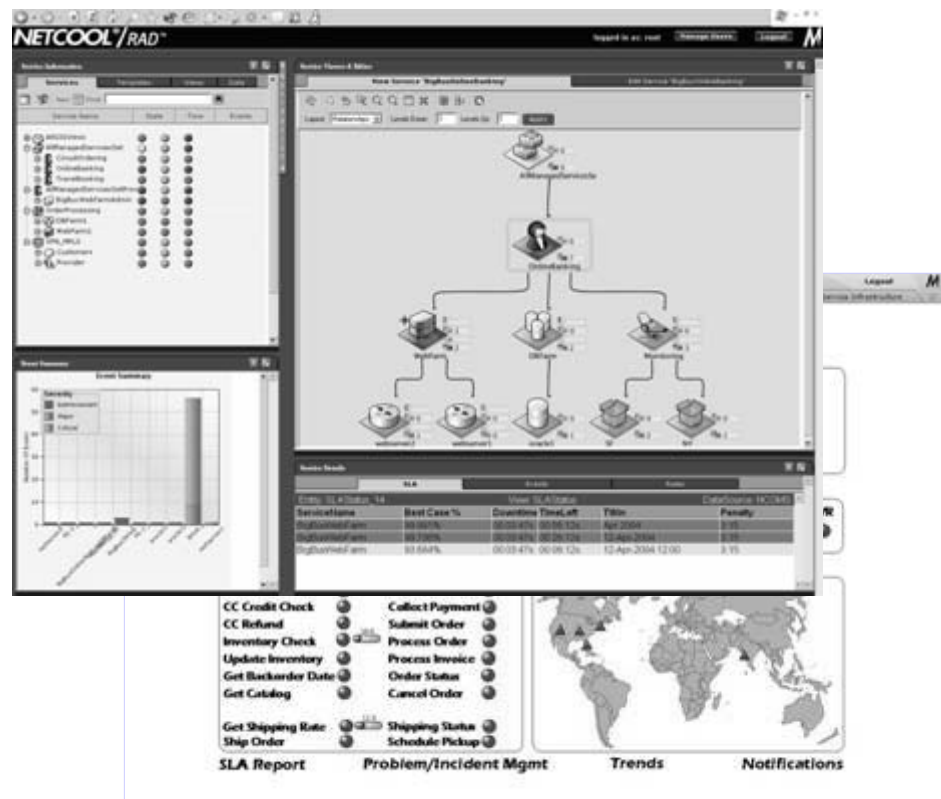
80% need

Limited scope



Business-of-IT dashboard fornisce una vista business-oriented di come servizi e risorse IT supportano i processi di business più critici.

- Focalizzazione dei servizi IT verso il business
- Visibilità end-to-end attraverso le dipendenze fra risorse, servizi e processi di business
- Metriche di servizio e di business
- Miglioramento della comunicazione, della Governance e del supporto alle decisioni.
- Riduzione dei costi operativi grazie all'automazione, all'efficienza ed efficacia di supporto operativo

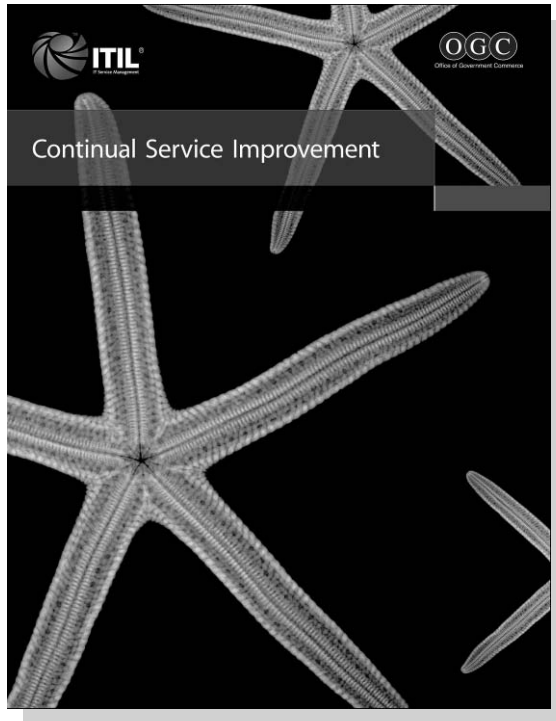


Aiuta a sincronizzare l'IT con le performance di Business fornendo visibilità dell'operatività IT a livello aziendale e sintetizzando indicatori di performance e di rischio

Il servizio offre una metodologia strutturata che ripercorre le fasi del ciclo di vita dei servizi per arrivare ad una realizzazione efficace ed efficiente

BoIT DB Services	Strategy	Design	Implementation	Management
<p>BoITD Consulting Service</p>	<p>Rqmts & Value Analysis</p> <p>Business Process Mapping</p> <p>Metrics & Indicators Analysis</p> <p>Solution Shaping and Scoping</p>			
<p>BoITD Design & Implement Service</p>		<p>Design & Deploy Infrastructure</p>	<p>Technical Integration</p> <p>Dashboard Development</p> <p>Test & Handover</p> <p>BoIT Service Run Transition</p> <p>BoIT Training</p>	
<p>BoIT Managed Service Service</p>			<p>BoIT Service Transition</p>	<p>BoIT Managed Service</p>

Servizi IBM in supporto degli obiettivi della fase di **Continual Service Improvement** definita da ITIL V3



IBM Services

- Business of IT Executive Workshop
 - Component Business Model for the Business of IT
- Business of IT Dashboard
- Service Management Strategy and Planning
- Six Sigma and Lean Sigma
- IT Lifecycle Management and Governance Services
- SOA Governance and Management
- Infrastructure Strategy and Planning

IBM Software

- Business of IT Dashboard software and solutions
- Tivoli Maximo KPI Dashboard
 - Service and Asset Management