

Con il patrocinio di:



Sponsorizzato da:

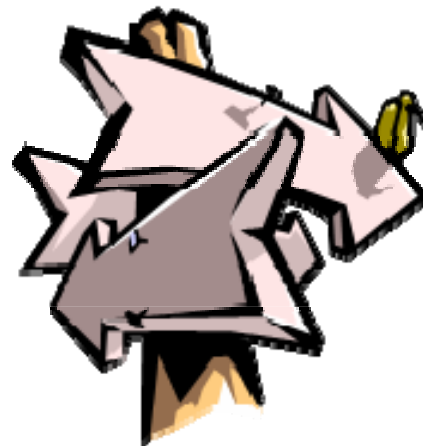


Il Framework ITIL® e gli Standard di PMI®: possibili sinergie

Milano, Venerdì, 11 Luglio 2008

PMI come fattore critico di successo dei progetti ITSM

Ing. Deborah Monaco



PMI

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
Making project management indispensable for business result®

Northern Italy Chapter



Agenda

- Introduzione
- ITIL e PMI
- Progetti Implementazione ITIL
- Conclusioni

Introduzione

- Deborah Monaco
 - Consulente e trainer in Quint Wellington Redwood
 - Socio ITSMF
 - ITIL Service Manager e ITILv3 Expert certified
 - ISO20000 Consultant certified

- Obiettivo dell'analisi svolta: comprendere se, quando e perché è importante un'integrazione tra ITIL e PMI

ITIL e PMI – Perché insieme

- **IT Service Management e Project Management:** un tripudio di standard, metodologie e associazioni
- **PMI e ITIL:**
 - nascono negli anni Ottanta
 - si basano su osservazioni empiriche: sono “Best Practices”
 - riconoscono l’importanza di persone e cultura

PMI e ITIL riconosciute a livello globale e divenute lo standard de facto nel loro ambito

ITIL e PMI – Perché differenti

- **IT Service Management** : gestione dei servizi, focalizzato sui processi
- **PMI**: gestione dei progetti, a differenza dei processi hanno limiti temporali di inizio e fine
- L'implementazione dei processi è fatta attraverso progetti
- All'interno dei processi si possono realizzare tanti progetti

PMI diventa uno strumento prezioso per implementare ITIL con successo

Caratteristiche progetti di implementazione ITIL

- **Lunghi:** i progetti di implementazione, all'interno di una grande azienda, necessitano di un periodo di tempo che va dai 12 ai 36 mesi
- **Complessi:** progetti paralleli e interconnessi
- **Forte impatto culturale:** coinvolgono fortemente il personale non solo per il carico di lavoro ma anche e soprattutto per la necessità di modificare il modo di lavorare
- Durante l'implementazione, l'erogazione del servizio deve continuare: è necessario parallelizzare l'introduzione dei processi e l'erogazione del servizio



Rischio di fallimento dei progetti

Progetti ITIL: fattori di rischio

[Steps]

1	Creating a sense of urgency	'...50% of transformations fail in this phase.' '...without motivation, people won't help and the effort goes nowhere.' '...76% of a company's management should be convinced of the need...'
2	Forming a guiding coalition	'...underestimating the difficulties in producing Change...' '...lack of effective, strong leadership.' '...not a powerful enough guiding coalition ... opposition eventually stops the Change initiative...'
3	Creating a vision	'...without a sensible vision, a transformation effort can easily dissolve into a list of confusing, incompatible projects that can take the organization in the wrong direction, or nowhere at all...' '...an explanation of 5 minutes should obtain a reaction of "understanding" and "interest".'
4	Communicating the vision	'...without credible communication, and a lot of it, the hearts and minds of the troops are never captured.' '...make use of all communications channels.' '...let managers lead by example ...' "walk the talk".'
5	'Empowering' others to act on the vision	'...structures to underpin the vision ... and removal of barriers to Change.' '...the more people involved, the better the outcome.' '...reward initiatives...'
6	Planning for and creating quick wins	'...real transformation takes time ... without quick wins, too many people give up or join the ranks of those opposing Change.' '...actively look for performance improvements and establish clear goals...' '...communicate successes.'
7	Consolidating improvements and producing more Change	'...until Changes sink deeply into the culture new approaches are fragile and subject to regression...' '...in many cases workers revert to old practice.' '...use credibility of quick wins to tackle even bigger problems.'
8	Institutionalising the Change	'...show how new approaches, behaviour and attitude have helped improve performance.' '...ensure selection and promotion criteria underpin the new approach.'

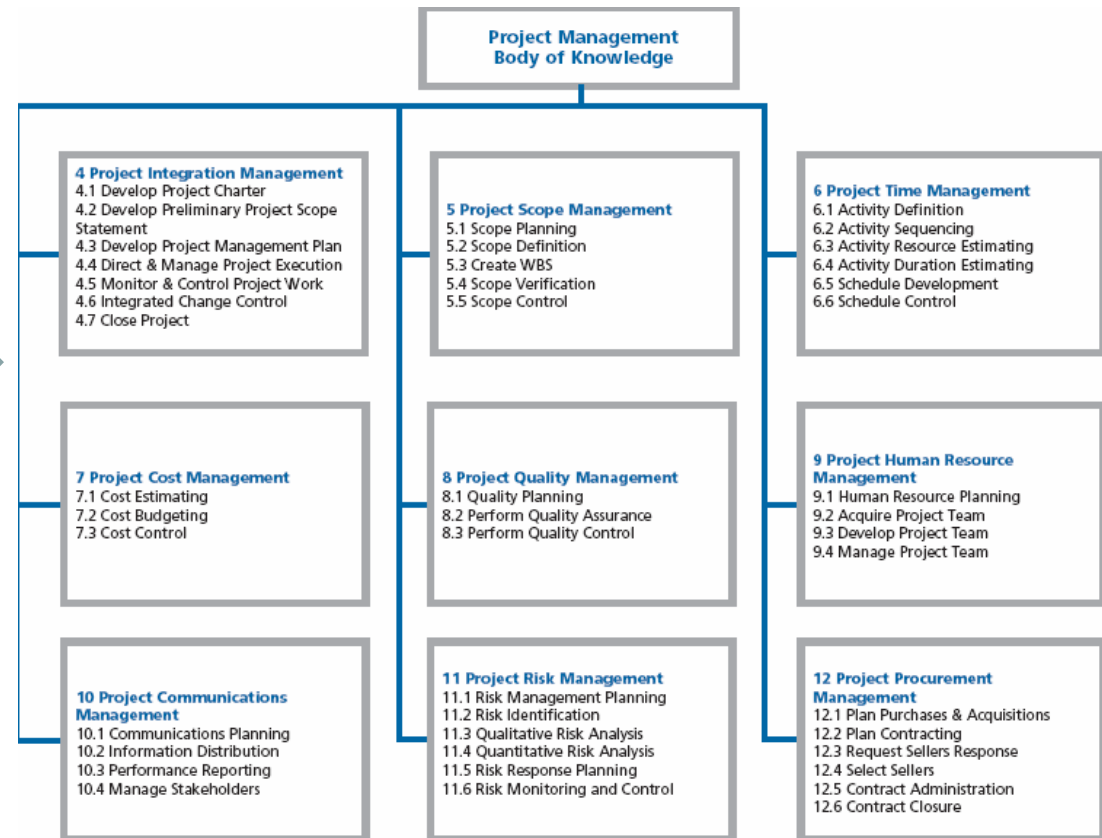
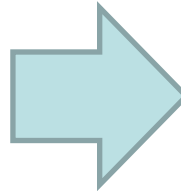
Quotes

Slide 7

Fattori di rischio e PMI

PMI affronta queste tematiche nelle 9 aree di conoscenza e richiede un'analisi di rischio

- Mancanza di un Obiettivo
- Mancanza di commitment
- Mancanza di risorse
- Mancanza di Focus
- Management impreparato



Fasi del progetto di implementazione

- **Progetto iniziale:**

- Sviluppo di project charter e definizione degli scope
- Definizione delle competenze necessarie e dei metodi di comunicazione
- Assessment e Gap analysis
- Definizione dei sotto-progetti, dei gruppi di lavoro, delle relazioni fra gli uni e gli altri e delle risorse necessarie
- Definizione di dettaglio delle fasi di progetto

- **Implementazione:**

- Implementazione seguendo le fasi di progetto
- Attenzione a mantenere il focus su obiettivi e scope
- Ogni implementazione coinvolge fasi di training e comunicazione

Fasi del progetto di implementazione (1)

- **Review e CSI:**
 - Quality management sull'implementazione
 - Improvement per i progetti di implementazione successivi o per quelli ancora in atto → NUOVI PROGETTI
 - Il project Team coordina, laddove necessario, l'iterazione dell'implementazione o fa partire i nuovi progetti
- Ad ogni Step è necessario, come indicato da PMI, rivedere ed aggiornare la schedulazione del progetto
 - Costi
 - Tempi
 - Nuovi elementi di rischio o elementi attenuati
 - Necessità di nuove competenze per le risorse
 - Comunicazione

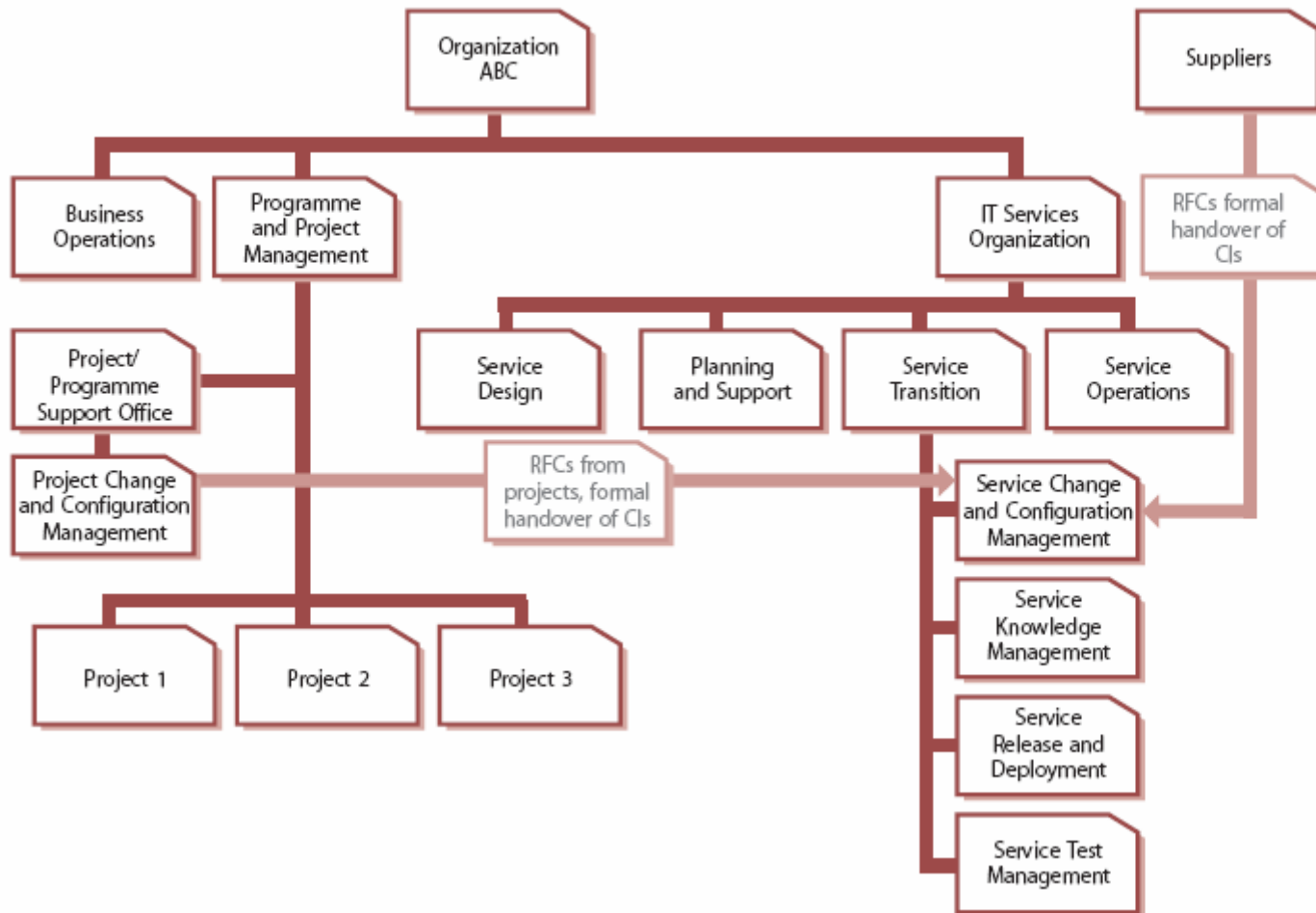
E dopo l'implementazione?

- L'uso della metodologia ITIL si esaurisce alla fase di implementazione?



- Change, Continual Service improvement richiedono progetti

Esempio di organizzazione



Esempio di responsabilità nell'organizzazione

Table B.1 Service Acceptance Criteria (continued)

Criteria	Responsibility
Have all support arrangements been reviewed and revised – SLAs, SLRs, OLAs and contracts agreed, with documentation accepted by all teams (including suppliers, support teams, Supplier Management, development teams and application support)?	Project Manager
Has appropriate technical support documentation been provided and accepted by Incident, Problem and all IT support teams?	Incident, Problem
Have all RFCs and release records been authorized and updated?	Change
Have all service, SLA, SLR, OLA and contract details, together with all applications and infrastructure component details, been entered on the CMS?	Project Management Support Teams, Configuration
Have appropriate S/W licences been purchased or reallocated licences used?	Configuration
Have any new H/W components been stored in the DL with details recorded in the CMS?	Configuration
Have all new S/W components been lodged in the DL with details recorded in the CMS?	Configuration
Have all maintenance and upgrade plans been agreed, together with release policies, frequencies and mechanisms?	Release and Deployment
Have all users been trained, and has user documentation been accepted and supplied to all users?	Project Manager
Are all relationships, interfaces and dependencies with all other internal and external systems and services documented, agreed and supported?	Project Manager
Have appropriate business managers signed off acceptance of new service?	Project Manager

Ongoing Operation – Attenzione al PMI

È importante capire in quali situazioni adottare
le practices PMI



In seguito ad RFC, si può valutare se è necessario utilizzare le practices di Project management in fase di implementazione di un change:

- Per grossi RFC contribuiscono a mitigare i rischi e ridurre i costi
- Per piccoli RFC potrebbero aumentare i costi

Adottare ed Adattare PMI

Conclusioni

Begin at the beginning and go on until we come to the end; then stop

- Nell' implementazione ITIL abbiamo tanti progetti che iniziano, finiscono sia durante sia dopo l'implementazione..non è possibile fermarsi!!
- L'applicazione delle practices di project management NON è garanzia di successo del progetto, ma è sicuramente un ingrediente indispensabile per una sua buona riuscita





www.quintgroup.com

d.monaco@quintgroup.com