ITSM LIBRARY

itSMF International
The IT Service Management Forum

Foundations of IT Service Management basato su ITIL® V3

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

A proposito della ITSM Library

Le pubblicazioni presenti nella ITSM Library riguardano le best practice dell'IT management e sono pubblicate da itSMF International.

L'IT Service Management Forum (itSMF) è l'associazione a supporto delle organizzazioni di servizi IT e dei clienti che usufruiscono di servizi IT. L'obbiettivo che si pone itSMF è quello di promuovere l'innovazione ed il supporto all'IT management. All'interno di itSMF sia fornitori che clienti sono parimenti rappresentati. L'aspetto principale su cui si focalizza il Forum è lo scambio paritario di conoscenza ed esperienza.

Le seguenti pubblicazioni sono, o saranno presto, disponibili.

Libri di Introduzione, Fondamenti e per Professionisti

- Foundations of IT Service Management based on ITIL® (V2, Arabo, Cinese, Tedesco, Inglese, Francese, Italiano, Giapponese, Coreano, Olandese, Brasiliano-Portoghese, e Russo; Danese e Spagnolo)
- Foundations of IT Service Management based on ITIL® (V3, Inglese, Olandese, Italiano)
- IT Service Management – An Introduction (V2, in fase di sostituzione con V3, disponibile solo in alcune lingue)
- IT Service Management – An Introduction (V3, Inglese, Olandese)
- IT Services Procurement based on ISPL – An Introduction (Olandese)
- Project Management based on PRINCE2™ 2005 Edition (Olandese, Inglese, Tedesco)
- Release & Control for IT Service Management, based on ITIL® – A Practitioner Guide (Inglese)
- ISO/IEC 20000 – An Introduction (Inglese)

IT Service Management - best practices

- IT Service Management – best practices, part 1 (Olandese)
- IT Service Management – best practices, part 2 (Olandese)
- IT Service Management – best practices, part 3 (Olandese)
- IT Service Management – best practices, part 4 (Olandese)
- IT Service Management - Global Best Practices, Volume 1 (Inglese)

Argomenti e Strumenti di Gestione

- Metrics for IT Service Management (Inglese)
- Six Sigma for IT Management (Inglese)
- The RfP for IT Outsourcing – A Management Guide (Olandese)
- Service Agreements – A Management Guide (Inglese)
- Frameworks for IT Management (Inglese, Tedesco, Giapponese)
- IT Governance based on CobiT® – A Management Guide (Inglese, Tedesco)
- Implementing ISO/IEC 20000 Certification – The Roadmap (Inglese)

Pocket guide

- IT Service Management – A summary based on ITIL® (V2, Olandese)
- IT Service Management based on ITIL – A Pocket Guide (V3, Inglese, Olandese, Italiano)
- IT Service Management from Hell!! (V2, Inglese)
- IT Service Management from Hell. Based on Not-ITIL (V3, Inglese)
- ISO/IEC 20000 – A Pocket Guide (Inglese, Tedesco, Giapponese, Italiano, Spagnolo, in precedenza BS 15000 – A Pocket Guide)
- IT Services Procurement based on ISPL – A Pocket Guide (Inglese)
- IT Service CMM – A Pocket Guide (Inglese)
- Six Sigma for IT Management – A Pocket Guide (Inglese)
- Frameworks for IT Management – A Pocket Guide (Inglese, Olandese)

Per ulteriori informazioni sulla ITSM Library potete visitare www.itsmfbooks.com o www.vanharen.net

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Foundations of IT Service Management

basato su ITIL V3

itSMF International
The IT Service Management Forum

Una pubblicazione di itSMF International

Van Haren
PUBLISHING

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Premessa

Titolo: Foundations of IT Service Management - basato su ITIL V3

Autori: Jan van Bon (capo redattore ITSM Library per itSMF International)
Arjen de Jong (co-autore, Inform-IT)
Axel Kolthof (co-autore, Inform-IT)
Mike Pieper (co-autore, Inform-IT)
Ruby Tjassing (co-autore, Inform-IT)
Annelies van der Veen (co-autore, Inform-IT)
Tieneke Verheijen (co-autore, Inform-IT)

Editore: Van Haren Publishing, Zaltbommel, www.vanharen.net

Design e layout: CO2 Premedia bv, Amersfoort - NL

ISBN: 978 90 8753 228 4

Edizione: Versione Inglese: Terza edizione, prima stampa, Settembre 2007
Versione Italiano: Prima edizione, prima stampa, Luglio 2008

© La documentazione protetta da "Crown copyright" è stata riprodotta con il permesso del Controller of Her Majesty's Stationery Office.

ITIL Glossario/Acronimi© Crown Copyright Office of Government Commerce. Riprodotto con l'autorizzazione del Controller of HMSO e dell'Office of Government Commerce.

ITIL® è un marchio registrato e un marchio registrato comunitario della Camera del Commercio Inglese (OGC | Office of Government Commerce) ed è un marchio depositato presso l'Ufficio Americano dei Brevetti e dei Marchi (U.S. Patent and Trademark Office).

©itSMF-International 2007
Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta in qualsiasi forma, in stampa, photo print, microfilm o ogni altro mezzo senza il permesso scritto dell'editore.
Benché questa pubblicazione sia stata realizzata con la massima cura, né gli autori, né l'editore possono accettare qualsiasi responsabilità per i danni causati da possibili errori e/o incompletezze nella pubblicazione.

Nota relativa ai MARCHI REGISTRATI (TRADEMARK)
ITIL© e PRINCE2™ sono Marchi Registrati e Marchi Registrati Comunitari della Camera del Commercio Inglese (OGC | Office of Government Commerce) e sono registrati presso l'Ufficio Americano dei Brevetti e dei Marchi (U.S. Patent and Trademark Office).
CobiT© è un Marchio Registrato dell'Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).
Il PMBoK© è un Marchio Registrato del Project Management Institute (PMI).

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Prefazione

È con grande orgoglio che presento questo rigoroso aggiornamento di "Foundations of IT Service Management - basato su ITIL V3". Con il lungo atteso aggiornamento di ITIL®, lanciato a Giugno 2007, è stato necessario rivedere completamente questa guida ITIL Foundations al fine di centrare il suo obbiettivo: fornire una facile introduzione alla vasta raccolta di libri core di ITIL per supportare la comprensione e l'ulteriore distribuzione di ITIL quale standard industriale. In aggiunta - come ci si può aspettare dall'itSMF - siamo riusciti ad essere i primi sul mercato a fornire questo servizio ai nostri membri.

La presente guida si focalizza principalmente sul Ciclo di vita del Servizio (Service Lifecycle) come definito da ITIL. Le informazioni su questo ciclo di vita sono state prese dalla voluminosa documentazione disponibile nei libri core, ed è stata concentrata nella 1ª Parte. Separatamente, le informazioni su tutti i processi e le funzioni descritte nei libri core sono state concentrate nella 2ª Parte di questo libro. Questo approccio consente ai lettori di cogliere in maniera concreta quale sia la struttura del ciclo di vita, ottenendo nel contempo tutte le informazioni sulle funzioni e sui processi disponibili.

Il libro è stato realizzato nello stesso modo in cui sono state realizzate altre pubblicazioni della ITSM Library: un nutrito gruppo di esperti redattori, esperti autori ed esperti revisori ha contribuito alla realizzazione del testo completo, e molti sforzi sono stati spesi nello sviluppo e nella revisione del manoscritto. Il contenuto è stato in realtà sviluppato nell'ambito di un progetto di pubblicazione più ampio, che non riguardava solo ITIL, ma anche altre importanti fonti di informazione sull'IT Service Management. Questo progetto si è concluso con l'inserimento nella ITSM Library del libro intitolato "IT Service Management - An Introduction", un volume itSMF di oltre 500 pagine su ITSM, ITIL, ISO/IEC 20000 e molti altri standard e framework di gestione relativi all'IT Service Management. Da quel titolo è stato preso ed utilizzato tutto il materiale relativo ad ITIL V3 per realizzare quest'estesa introduzione a ITIL.

Per diversi anni "Foundations of IT Service Management - basato su ITIL" è stato un elemento base nell'importante raccolta di guide per la gestione contenute nella ITSM Library, e ci aspettiamo che questa nuova edizione continui a mantenere tale posizione.

Jan van Bon
Capo Redattore della ITSM Library per itSMF International

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Ringraziamenti alla versione inglese

Questa pubblicazione è il risultato della cooperazione di molti esperti del settore, in molte differenti nazioni, che rappresentano utenti, fornitori, clienti, formatori, esaminatori e chapter itSMF. Questa è basata su una pubblicazione di itSMF nei Paesi Bassi che fu sviluppata e pubblicata per la prima volta nell'aprile 1999 quale introduzione all'IT Service Management. Il libro è stato originariamente iniziato da Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood) ed assemblato da un team di progetto itSMF olandese, sotto la guida del capo redattore Jan van Bon. Sin dal 1999, questo team di progetto, composto da revisori e coautori ha esteso e migliorato il libro in una serie di nuove edizioni che riportano gli sviluppi nel campo dell'IT Service Management.

Nel maggio 2002 è stata pubblicata la prima traduzione in inglese. La prima edizione globale fu presto seguita da una seconda versione migliorata, verificata da una selezione di membri itSMF, cooperanti nell'itSMF International Publications Committee (IPESC), ognuno rappresentante un chapter itSMF. In più, l'edizione globale è stata revisionata da diversi esperti, da organizzazioni di vendor ed utenti e da rappresentanti dell'OGC. Il risultato è stato la prima pubblicazione itSMF approvata a livello internazionale, supportata dall'intera comunità itSMF, ed accettata come una introduzione all'ITIL ed all'IT Service Management di alta qualità.
Il libro fornì un eccellente aiuto nella comprensione delle best practice pubblicate, in molte nazioni, nel campo dell'IT Service Management e concentrate all'interno ed in merito a pubblicazioni ITIL.

Dal 2002, sono comparse diverse altre traduzioni, ognuna di queste traduzioni è stata sviluppata e verificata da un team di esperti nella lingua della regione di destinazione e, laddove possibile, sotto la guida di un chapter itSMF. In tutti i casi, prima della traduzione del testo, è stata realizzata una tabella con la traduzione della terminologia. Le traduzioni sono state eseguite in inglese, tedesco, francese, spagnolo, russo, cinese, giapponese, italiano, coreano, brasiliano-portoghese, arabo e danese.

Nel 2004, questa opera è stata suddivisa in due pubblicazioni separate: una inerente il vasto campo dell'IT Service Management (con il titolo "Introduction"), l'altra riguardante le nozioni base di tale campo in quanto destinata ad un livello base di comprensione di ITIL (con il titolo "Foundations").

Nel 2007 entrambi i libri dovettero essere pesantemente riscritti, a causa di variazioni significative delle fonti pubblicate sull'IT Service Management. Pertanto fu deciso di creare una pubblicazione omni-comprensiva che contenesse gli argomenti di entrambi i titoli, e di suddividere, in seguito, il manoscritto risultante in una vasta e completa pubblicazione sull'IT Service Management ed in una seconda pubblicazione contenente una porzione che riguardava solamente ITIL.

Un team di autori e redattori esperti che lavorano per itSMF ha prodotto il testo aggiornato (vedi Premessa). Come per tutte le pubblicazioni all'interno della ITSM Library è stata costituita una nutrita squadra di revisori rappresentata da esperti in varie discipline provenienti da organizzazioni

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

di utenti, società di formazione, società di consulenza, leader globali nell'ambito dell'industria dei servizi IT ed esperti individuali. Tutti questi esperti erano profondamente impegnati con ITIL nelle loro attività giornaliere. La maggior parte di loro era già stata coinvolta nella revisione di uno o più libri core di ITIL, o erano direttamente coinvolti nel progetto ITIL Refresh. Una terza pubblicazione, una guida tascabile sui rilevanti framework dell'IT Management, è stato estrapolata da questo vasto manoscritto. In questo modo i revisori hanno riesaminato tre pubblicazioni all'interno di un unico manoscritto.

I revisori che hanno eseguito la revisione dell'intero manoscritto, inclusa quindi questa introduzione a ITIL Foundations, sono i seguenti:

- John van Beem, ISES International, Paesi Bassi
- Aad Brinkman, Apreton, Paesi Bassi
- Peter Brooks, PHMB Consulting, itSMF Sud Africa
- Rob van der Burg, Microsoft, Paesi Bassi
- Judith Cremers, Getronics PinkRoccade Educational Services, Paesi Bassi
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF Svizzera
- Rosario Fondacaro, Quint Wellington Redwood, Italia
- Peter van Gijn, LogicaCMG, Paesi Bassi
- Jan Heunks, ICT Partners, Paesi Bassi
- Linh Ho, Compuware Corporation, USA
- Ton van der Hoogen, ToTZ Diensten, Paesi Bassi
- Kevin Holland, NHS, Regno Unito
- Matiss Horodishtiano, Amdocs, itSMF Israele
- Wim Hoving, BHVB, Paesi Bassi
- Brian Johnson, CA, USA
- Georges Kemmerling, Quint Wellington Redwood, Paesi Bassi
- Kirstie Magowan, itSMF Nuova Zelanda
- Steve Mann, OpSys - SM2, itSMF Belgio
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Giappone
- Jürgen Müller, Marval Benelux, Paesi Bassi
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRoccade Educational Services, Paesi Bassi
- Ton Sleutjes, CapGemini, Paesi Bassi
- Maxime Sottini, Innovative Consulting, itSMF Italia
- Takashi Yagi, Hitachi Ltd., itSMF Giappone

I loro contributi sono stati profondamente apprezzati e, sulla base della loro dettagliata revisione, la qualità del libro è stata significativamente migliorata.
Dato il desiderio per un ampio consenso nel campo dell'IT Service Management, sono ben accetti nuovi sviluppi, materiali e contribuiti addizionali provenienti da professionisti ITSM che hanno lavorato con ITIL versione 3. Questi saranno discussi dai redattori e laddove ritenuti appropriati incorporati nelle nuove edizioni. Commenti possono essere inviati al Capo Redattore della ITSM Library, Jan van Bon, email: j.van.bon@inform-it.org.

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Ringraziamenti alla versione italiana

La versione italiana della presente pubblicazione è una iniziativa dell'itSMF Italia.

itSMF Italia: www.itsmf.it

Associazione italiana di itSMF International, con sede a Torino e presente a livello italiano con le sezioni di Milano, Roma e Triveneto, a cui aderiscono più di cinquanta aziende e oltre quattrocento professionisti dell'IT Service Management, è l'unica fonte ufficiale e autentica per tutto quanto attiene alle best practice ITIL.

Il seguente Quality Assurance Team ha provveduto alla traduzione e revisione del testo italiano della presente pubblicazione, con l'obiettivo di assicurare che venisse mantenuta l'alta qualità richiesta anche nella sua versione italiana.

I seguenti esperti hanno contribuito alla traduzione:

- Introduzione | Maria Claudia Maroni (Consulente IT)
- Service Strategy | Claudio Restaino (BITIL.COM)
- Service Design | Stefano Bellin (Generali SI)
- Service Transition | Chiara Mainolfi (EXIN)
- Service Operation | Stefania Renna (IBM)
- Continual Service Improvement | Andrea Praitano (Business-e)

I seguenti esperti hanno contribuito alla revisione parziale:

- Introduzione | Angelo de Santis (Consulente IT)
- Service Strategy | Domenico Caivano (CA)
- Service Design | Alessia Maneschi (Telecom Italia)
- Service Transition | Rosario Fondacaro (Quint Wellington Redwood)
- Service Operation | Dario Carmi (Microsoft)
- Continual Service Improvement | Andrea Zucchet (SUN Microsystems)

I seguenti esperti hanno contribuito alla revisione globale:

- Federico Corradi | Cogitek
- Rosario Fondacaro | Quint Wellington Redwood
- Christian Cantù | Innovative Consulting
- Claudio Restaino | BITIL.COM

Siamo grati a questi esperti, che hanno speso volentieri parte del loro tempo nella revisione di questa guida.

Federico Corradi,
Responsabile della revisione
itSMF Italia

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Sommario

Premessa....IV
Prefazione....V
Ringraziamenti alla versione inglese....VI
Ringraziamenti alla versione italiana....VIII

1 Introduzione 1
1.1 Scenario 1
1.2 Il perchè di questo libro.... 2
1.3 Organizzazioni.... 2
1.4 Differenze con le precedenti edizioni.... 4
1.5 Struttura del libro 5
1.6 Come utilizzare questo libro 6

PARTE 1: CICLO DI VITA DEL SERVIZIO

2 Introduzione al Ciclo di vita.... 9
2.1 Introduzione a ITIL.... 9
2.2 IT governance.... 11
2.3 Maturità Organizzativa 11
2.4 Benefici e rischi dei framework ITSM 14
2.5 Ciclo di vita: concetto e panoramica.... 15

3 Fase del Ciclo di Vita: Service Strategy.... 21
3.1 Introduzione.... 21
3.2 Concetti di base 24
3.3 Processi ed altre attività.... 32
3.4 Organizzazione.... 45
3.5 Metodi, tecniche e strumenti 52
3.6 Implementazione.... 58

4 Fase del Ciclo di vita: Service Design.... 71
4.1 Introduzione.... 71
4.2 Concetti di base 77
4.3 Processi e altre attività.... 80
4.4 Organizzazione.... 89
4.5 Metodi, tecniche e strumenti 91
4.6 Implementazione.... 93

5 Fase del Ciclo di vita: Service Transition.... 97
5.1 Introduzione.... 97
5.2 Concetti di base 99
5.3 Processi e altre attività.... 100

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

5.4 Organizzazione 105
5.5 Metodi, tecniche e strumenti 110
5.6 Implementazione 111

6 Fase del Ciclo di vita: Service Operation 115
6.1 Introduzione 115
6.2 Concetti di base 116
6.3 Processi e altre attività 120
6.4 Organizzazione 128
6.5 Metodi, tecniche e strumenti 142
6.6 Implementazione 142

7 Fase del Ciclo di Vita: Continual Service Improvement 147
7.1 Introduzione 147
7.2 Concetti di base 149
7.3 Processi e altre attività 154
7.4 Organizzazione 157
7.5 Metodi, tecniche e strumenti 161
7.6 Implementazione 169

PARTE 2: FUNZIONI E PROCESSI

8 Introduzione a Funzioni e Processi 181
8.1 Introduzione 181
8.2 Gestione dei processi 182
8.3 Team, ruoli e posizioni in ITSM 185
8.4 Strumenti utilizzati in ITSM 186
8.5 La Comunicazione nelle organizzazioni di servizi IT 186
8.6 Cultura 188
8.7 Processi, progetti, programmi e portafogli 188
8.8 Funzioni e processi nelle fasi del ciclo di vita 190

9 Funzioni e Processi nel Service Strategy 191
9.1 Financial Management 191
9.2 Service Portfolio Management 198
9.3 Demand Management 201

10 Funzioni e Processi nel Service Design 205
10.1 Service Catalogue Management 205
10.2 Service Level Management 209
10.3 Capacity Management 213
10.4 Availability Management 220
10.5 IT Service Continuity Management 229

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

10.6 Information Security Management 235
10.7 Supplier Management 240

11 Funzioni e Processi nel Service Transition 245
11.1 Transition Planning and Support 245
11.2 Change Management 250
11.3 Service Asset and Configuration Management 260
11.4 Release and Deployment Management 271
11.5 Service Validation and Testing 280
11.6 Evaluation 287
11.7 Knowledge Management 290

12 Funzioni e Processi nel Service Operation 295
12.1 Event Management 295
12.2 Incident Management 301
12.3 Request Fulfillment 307
12.4 Problem Management 310
12.5 Access Management 317
12.6 Monitoring and Control 320
12.7 IT Operations 325
12.8 Service Desk 327

13 Funzioni e Processi nel Continual Service Improvement 331
13.1 CSI Improvement Process 331
13.2 Service Reporting 341

Referenze 345
Glossario 347
Indice analitico 391

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

Capitolo 1

Introduzione

1.1 Scenario

Nell'ultima decade gli sviluppi nell'ambito IT hanno avuto un effetto enorme e straordinario in termini di business sul mercato. Dalla comparsa di hardware molto potente, software altamente versatile e reti ultra-veloci interconnesse fra di loro a livello mondiale, le organizzazioni sono state in grado di sviluppare, su scala sempre più vasta, i loro prodotti e servizi dipendenti dalle informazioni e di portarli sul mercato in tempi più brevi. Questi sviluppi hanno segnato la transizione dall'era industriale all'**era della informazione**. Nell'era della informazione ogni cosa è diventata più veloce e dinamica, e tutto è interconnesso.

Le organizzazioni tradizionalmente gerarchiche spesso incontrano difficoltà nel rispondere al mercato in rapido cambiamento, e ciò ha portato alla tendenza ad avere strutture organizzative più piatte e flessibili. L'attenzione si è spostata dai comparti verticali ai **processi** orizzontali, e ci si avvia progressivamente a conferire sempre più potere decisionale ai dipendenti. È in questo scenario che sono sorti i processi lavorativi dell'IT Service Management[1].

Un vantaggio importante delle organizzazioni process-oriented[2] è che i processi possono essere progettati per supportare un **approccio customer-oriented**[3]. Ciò ha reso sempre più significativo l'allineamento fra l'organizzazione IT (responsabile di fornire le informazioni) ed il cliente (responsabile di utilizzare tali sistemi informativi nel proprio business). Nell'ultimo biennio l'attenzione si è focalizzata su questa tendenza che ha preso il nome di **Business IT Alignment (BITA)**[4].

Con l'acquisizione da parte delle organizzazioni di una maggiore esperienza all'**approccio process-oriented** nell'ambito dell'IT Service Management, divenne chiaro che il processo dovesse essere gestito in maniera coerente. Inoltre, era ovvio che l'introduzione di un metodo lavorativo orientato ai processi implicasse un grande cambiamento per le organizzazioni principalmente line

---

1 Gestione dei servizi IT
2 organizzazioni orientate ai processi
3 approccio orientato al cliente
4 Allineamento tra Business e IT

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net

e project-oriented[5]. La cultura e la gestione dei cambiamenti si sono dimostrati elementi cruciali per un disegno organizzativo di successo.
Un'altra importante lezione imparata fu che l'organizzazione IT non deve perdersi in un processo culturale. Così come l'organizzazione unilateralmente project-oriented, una organizzazione unilateralmente process-oriented non era il miglior tipo di organizzazione. Equilibro era, come sempre, la parola magica. In più, divenne chiaro che l'approccio customer-oriented richiedeva che fosse perseguito un approccio di tipo **end-to-end**[6] e **user-centric**[7]: per l'utente finale non era di alcuna utilità sapere che "il server era operativo" se il sistema informativo non era disponibile dalla postazione utente. I servizi IT devono essere considerati in un contesto più ampio. Sorse dunque la necessità di riconoscere il **Service Lifecycle**[8] e di gestire i servizi IT alla luce di tale ciclo di vita.

A causa del rapido incremento della dipendenza del business dalla informazione, la qualità dei servizi informativi nelle aziende è sempre più soggetta a **requisiti interni ed esterni** più rigorosi. Il ruolo degli **standard** sta diventando sempre più importante ed i **framework**[9] di "best practice[10]" sono di supporto nello sviluppo di un sistema gestionale che soddisfi tali requisiti. Le organizzazioni che non hanno il controllo dei propri processi non saranno in grado di raggiungere grandi risultati nell'ambito del Ciclo di vita del Servizio e della gestione end-to-end di tali servizi. Anche le organizzazioni che non hanno la loro organizzazione interna in ordine non raggiungeranno grandi traguardi. Per tali ragioni, tutti questi aspetti saranno trattati in maniera parallela fra di loro nel corso di questo libro.

1.2 Il perchè di questo libro

Questo libro offre informazioni dettagliate per coloro che sono responsabili delle questioni strategiche legate all'informazione, così come per quel (più ampio) gruppo di coloro i quali sono responsabili della realizzazione e del rilascio dei sistemi informativi. Ciò è supportato sia dalla descrizione del Ciclo di vita del Servizio, come documentato in ITIL versione 3, che dalla descrizione dei processi ad esso associati. I libri core di ITIL sono molto dettagliati e possono essere utilizzati per uno studio approfondito delle best practice contemporanee. Questo libro Foundations fornisce al lettore un'introduzione completa e di facile lettura alla vasta raccolta di libri core di ITIL supportando la comprensione e l'ulteriore diffusione di ITIL quale standard industriale. Una volta acquisita la conoscenza della struttura di ITIL, il lettore può utilizzare i libri core come guida di riferimento per le proprie attività giornaliere e per un comprensione più dettagliata dell'argomento.

1.3 Organizzazioni

Diverse organizzazioni sono coinvolte nella manutenzione di ITIL relativamente alla descrizione delle "best practice" nell'ambito dell'IT Service Management.

---

5 organizzazioni orientate alla linea ed al progetto
6 completo, lungo tutta la filiera, da un estremo (fornitore del servizio) all'altro (utente finale)
7 centrato sull'utente
8 Ciclo di vita del servizio
9 struttura / quadro di riferimento
10 migliore prassi

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.
For information and printed versions please see www.vanharen.net