



L'Associazione **"itSMF Italia"**
information technology Service Management Forum Italia

itSMF Italia è l'Associazione italiana di itSMF Internazionale (www.itsmf.com), con sede in Inghilterra e presente a livello mondiale in ventisette Paesi, a cui aderiscono più di mille aziende.

itSMF è un'organizzazione no-profit, attiva sin dal 1991, ed è l'unico forum - internazionalmente riconosciuto - per la promozione e lo scambio di esperienze ed informazioni sulla Gestione dei Servizi ICT e l'adozione delle migliori pratiche professionali, seguendo le indicazioni della "Information Technology Infrastructure Library – ITIL".

ITIL è un insieme di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio ("best practice") i Servizi Informatici.

Il principale obiettivo dell'Associazione consiste nel favorire i propri associati nel migliorare la Gestione dei loro Servizi ICT ponendo a loro disposizione:

- una base organizzativa con cui scambiare informazioni sulle esperienze fatte, i problemi incontrati e le soluzioni adottate
- una fonte di informazioni costituita dalla libreria ITIL
- una rete di aziende e di esperti con cui confrontarsi in occasione dei meeting promossi a livello locale dalle singole Associazioni nazionali o in occasione dei meeting internazionali promossi da itSMF International

itSMF Italia si è costituita a Torino il 27 febbraio 2004 con l'obiettivo di diffondere in Italia gli obiettivi ed il modo di operare di itSMF International. Per raggiungere tali obiettivi l'Associazione pone a disposizione dei propri associati:

- il sito sociale www.itsmf.it, che conterrà oltre a tutte le informazioni relative alla vita associativa un apposito spazio dedicato al FORUM nell'ambito del quale i soci potranno esprimere domande e/o considerazioni sull'applicazione della metodologia ITIL e partecipare con suggerimenti e proposte ai Gruppi di Lavoro che si costituiranno nel tempo
- la disponibilità a costituire Gruppi di Lavoro tematici, i cui risultati potranno trovare diffusione tramite la rivista ufficiale dell'Associazione (Service Talk) ed essere oggetto di presentazione nel corso dei meeting nazionali o internazionali promossi da itSMF International
- la possibilità di organizzare presso le sedi degli Associati dei brevi seminari di approfondimento sulla metodologia ITIL, tramite consulenti esperti certificati ITIL, a condizioni di particolare favore
- l'opportunità di acquistare la documentazione delle best practice di ITIL a prezzi scontati
- la disponibilità ad organizzare visite ed incontri presso le Aziende italiane che hanno in corso progetti di applicazione ITIL
- la partecipazione ai meeting organizzati dall'Associazione a quote di adesione di particolare favore
- l'abbonamento gratuito a Service Talk, rivista bimestrale dell'Associazione internazionale
- la possibilità di partecipare al meeting internazionale organizzato nel mese di novembre in Inghilterra da itSMF International

Il primo nucleo di Soci:

ANZOLA	LORENZO	CARTIERE BURGO	Presidente
BARBERO	GUIDO	CSI PIEMONTE	Consigliere
CANOVA	ANTONIO	COGITEK	Vice Presidente
CHETTA	CLAUDIO	MINISTERO BENI CULTURALI	Consigliere
CIPELLETTI	MARCO	TNT	Consigliere
CIPRI	SERGIO	COGITEK	Revisore dei conti
CORRADI	FEDERICO	COGITEK	Consigliere
CRESCIMANNO	SERGIO	REGIONE PIEMONTE	Consigliere
LOCATI	MONICA	HP	
MANDINI	GABRIELE	MICROSOT	Consigliere
MARCONI	CARLO	INTERMEDIA	Consigliere
MORETTO	GIANLUCA	ENASARCO	Vice Presidente
NOVELLO	GIUSEPPE	FIAT GEVA	Consigliere
PAGANELLI	PAOLO	ITALGAS PIU'	Consigliere
POMERO	SERGIO	INTERMEDIA	Consigliere
RIZZI	GIAMPAOLO	COGITEK	Revisore dei conti
VARALLO	FRANCESCO	RAI	Consigliere
VIO	ROBERTO	FIDAINFORM	Revisore dei conti

Nota sul modello ITIL

Tale modello è stato sviluppato dall'ex CCTA – Central Computing and Telecommunications Agency (ente ICT del Governo Inglese) che ora è confluito nell'OGC - Organisation for Government Commerce.

Non è un modello proprietario e aspira a diventare uno standard - e lo sta progressivamente diventando – è una base su cui organizzare un miglioramento dell'erogazione dei Servizi IT e a partire dalla quale raggiungere le “best practice” nella relativa gestione.

ITIL inoltre è l'ispiratore del BS 15000, primo Standard per la certificazione dei Servizi informatici, emesso per la prima volta nel 2000 e che è in corso di aggiornamento definitivo. ITIL è composto da una serie di moduli di gestione di Servizi che danno una descrizione dei Processi legati ai più importanti Servizi IT. I moduli che compongono ITIL sono i seguenti:

- Supporto Servizi (che comprende la funzione di: Service Desk - sviluppo del Help Desk,- e i Processi: Incident Management, Problem Management, Change Management, Configuration Management, Release Management)
- Erogazione Servizi (che comprende i Processi di Service Level Management, Availability Management, IT Services Continuity Management, Capacity Management, Financial Management of IT Services - in pratica Gestione dei Costi dei Servizi)
- Gestione dell'infrastruttura IT
- Gestione delle Applicazioni: questo modulo, che è uno dei più recenti, copre il ciclo di vita dello sviluppo software e del successivo utilizzo e pone l'accento sulle interrelazioni tra la concezione e sviluppo delle Applicazioni e i successivi Servizi .
- La Gestione della Sicurezza
- Pianificazione per sviluppare la Gestione dei Servizi
- La Prospettiva Aziendale

I Benefici di ITIL

Facilita l'evoluzione dei Processi di Servizio verso le "best practice" e il miglioramento continuo della loro qualità e fornisce i benefici seguenti:

- Processi di Servizio dettagliati e ben documentati
- Ordine e sistematicità nell'ambiente dei Servizi IT
- Possibilità di confronto più diretto tra le pratiche attuali di erogazione Servizi e quelle allineate con il modello ITIL
- Incentivo per il Personale dei Servizi ad agire secondo i Processi previsti per ogni Servizio, in modo più coordinato in team e non "a isole"
- Canali di comunicazione più chiari legati ai Processi
- Migliore supporto al Management dei Servizi per identificare le cause strutturali di prestazioni carenti
- Creazione delle condizioni per diminuire i Costi dei Servizi, per la maggiore attenzione alle singole attività componenti.