



Standards for lightweight  
IT service management

# FitSM: uno standard pragmatico per la gestione dei servizi IT

---

Sy Holsinger, EGI.eu  
Senior Strategy and Policy Officer



This work has been funded by the European Commission.

It is licensed under a

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0  
International License.](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



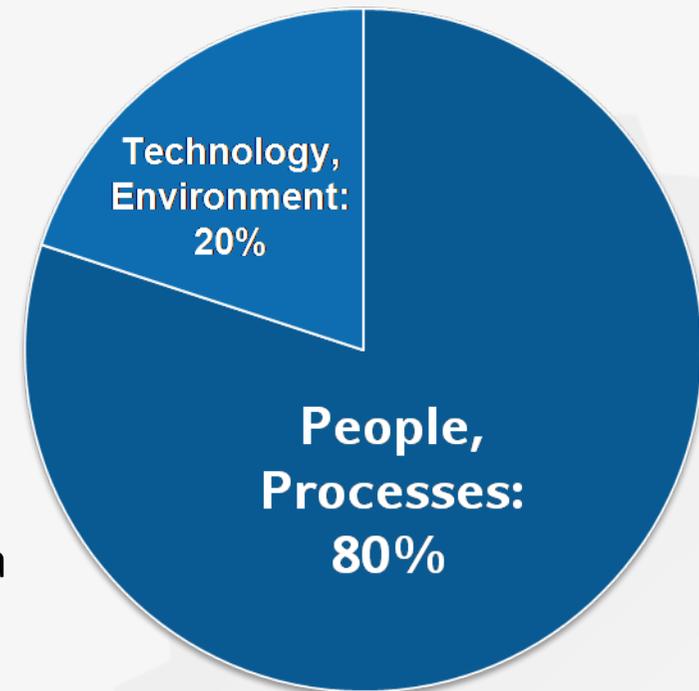


- IT Service Management (ITSM)
  - Perché è importante
  - Cosa si intende
- Lo standard FitSM
  - Storia
  - Struttura
  - Valore
  - Esempi pratici
- Formazione e certificazione
- Q&A

# Perché ITSM?



- Perché IT service management (ITSM)?
  - Circa l'80% di tutte le interruzioni di servizio IT provengono da "persone e processi"
  - Durata delle interruzioni e delle degradazioni non è significativamente dipendente da fattori tecnici
- IT service management ...
  - ... Mira a fornire alte qualità dei servizi IT e a soddisfare le aspettative dei clienti e degli utenti ...
  - ... Definire, stabilire e mantenere i processi di gestione dei servizi.



Motivi di interruzioni servizio  
[Gartner, 2001]



Standards for lightweight  
IT service management

# Cosa e' IT Service Management?

## I 5 "miti" più comuni intorno ITSM



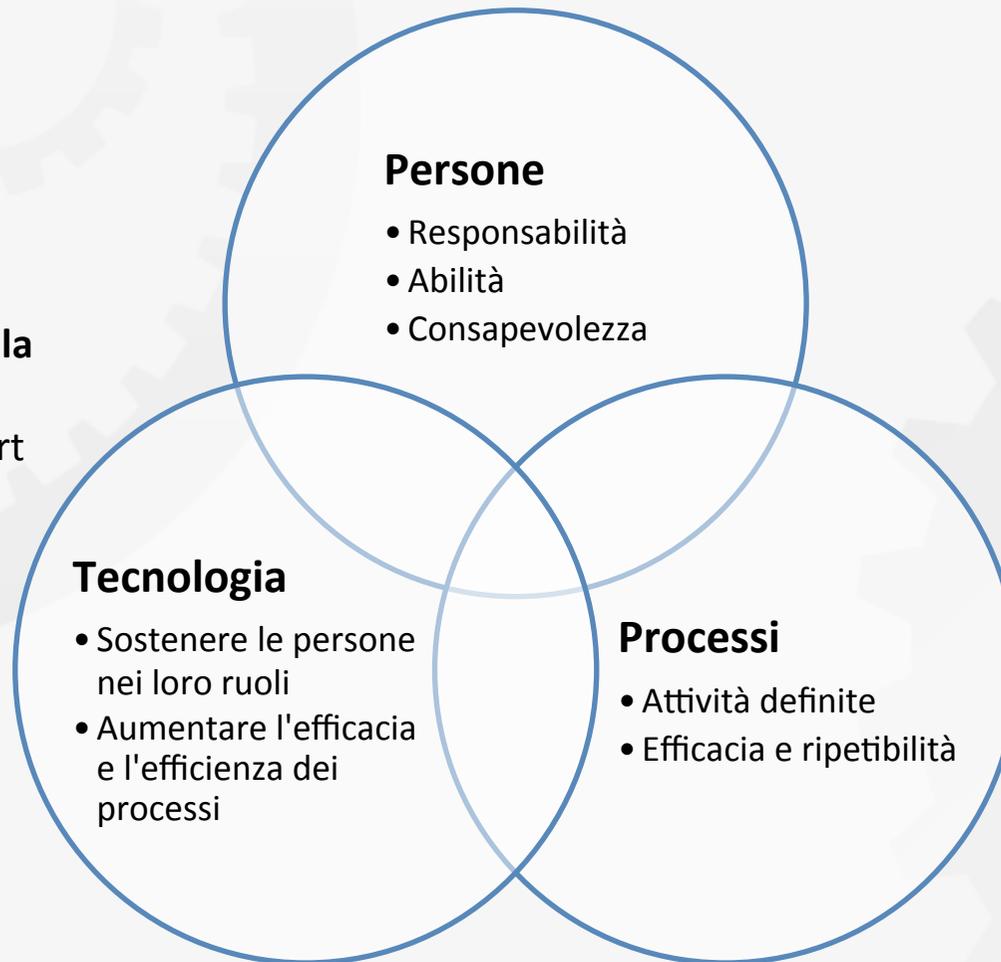
1. ITSM è l'acquisto o lo sviluppo di strumenti complessi ⚡
2. ITSM significa: tutto cambia ⚡
3. ITSM riduce i costi ⚡
4. ITSM riguarda solo avere qualche SLA e occuparsi di incidenti ⚡
5. ITSM significa: clienti e utenti sono contenti ⚡

# ITSM: Fattori di successo



## Strumenti tipici per la gestione dei servizi:

- Workflow support tool
- Ticket tool
- Wiki
- Excel sheets
- Word templates
- ...



### Persone

- Responsabilità
- Abilità
- Consapevolezza

### Tecnologia

- Sostenere le persone nei loro ruoli
- Aumentare l'efficacia e l'efficienza dei processi

### Processi

- Attività definite
- Efficacia e ripetibilità

## I processi tipici di gestione del servizio:

- Incident management
- Change management
- Service portfolio management
- Service level management
- Capacity management
- Information security management
- ...

# Perché gestire i servizi?



- Gestite già i servizi in qualche modo
  - O non avrete clienti
  - Probabilmente gestite già tickets di incidenti
- Volete solo migliorare il servizio



## Ripetibilità

- Processi e procedure che supportano ogni volta, allo stesso modo, il funzionamento.
- C'è un modello comune per la definizione e discussione dei servizi.



## Qualità

- Monitorare, controllare, valutare, migliorare e ottimizzare il servizio per una maggiore qualità.



## Dimostrabilità

- A seguito di un framework o standard permette la qualità (o delle misure prese per mantenere la qualità) da controllare o comunque dimostrare ad altri.



## Compatibilità

- ITSM è sempre più utilizzato nei settori pubblici e di ricerca, quadri comuni supportare meglio la collaborazione.



---

*Come definireste un servizio?*

# Quali sono i servizi?



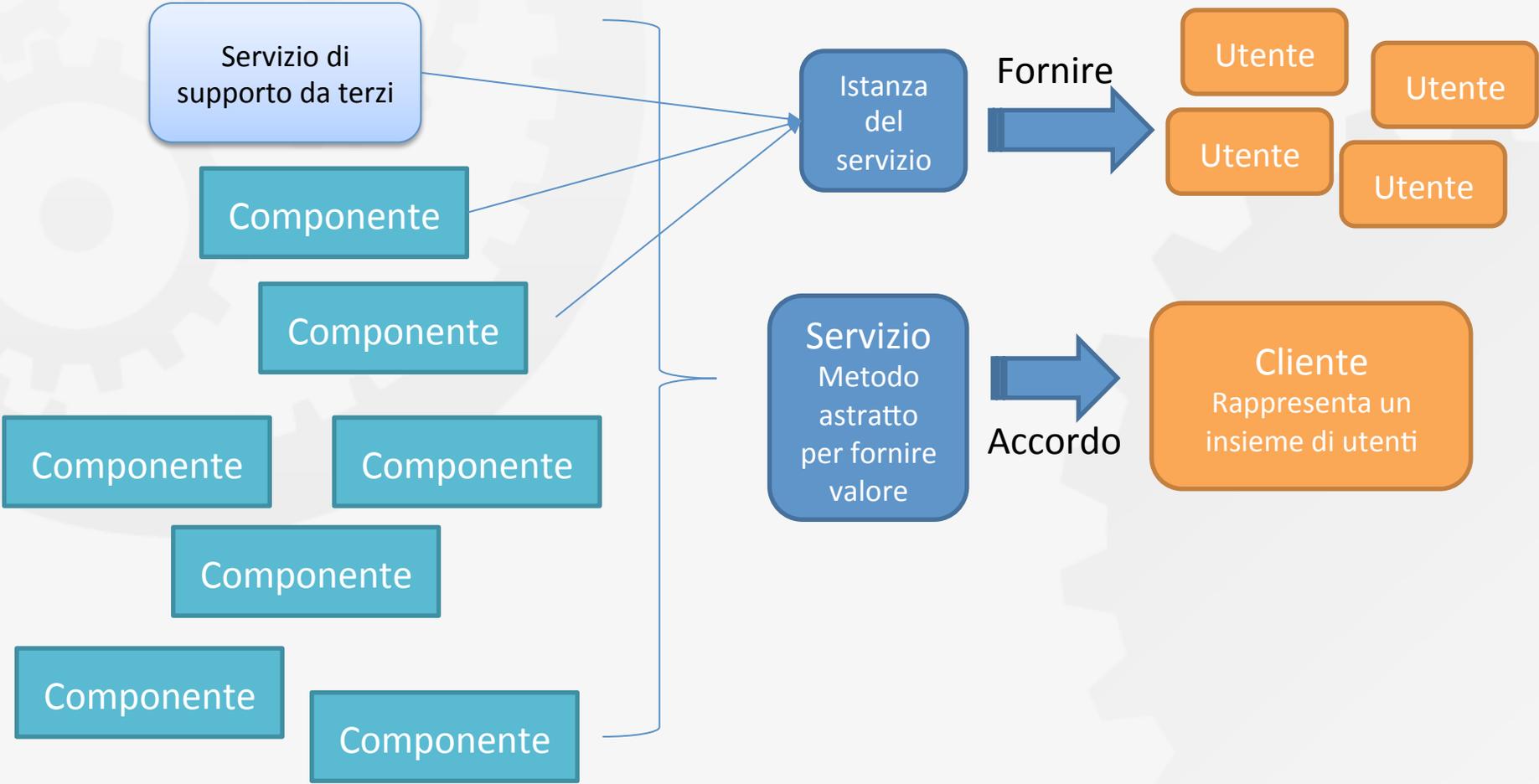
- Accommodation
- Concierge
- Escalators
- Elevators
- Restaurant
- In-room dining
- Front desk
- Housekeeping
- Laundry
- Free TV
- Pay TV
- Minibar
- Telephone
- Wired Internet
- Wireless Internet
- Pool
- Fitness
- Congress rooms
- Limousine
- Hotel website
- Safety facilities
- Room lights
- Room heating
- Room air conditioning
- Room furniture
- Bathroom facilities
- Room decoration
- Cleaning



## ***Example: Hotel***

- Car park
- Illuminated hotel sign
- Room reservation system
- Invoice system
- Music in the lobby
- Music in the elevator
- Room locks / key card readers
- "Do not disturb" sign
- Coat hook in room

# Un modello di composizione di servizi





Standards for lightweight  
IT service management

**Cosa è FitSM?**

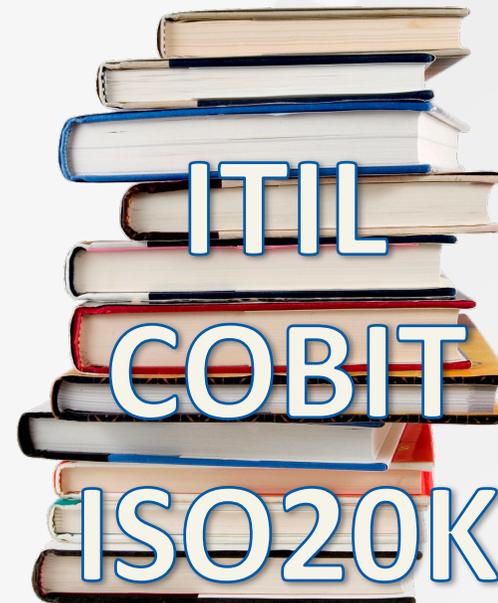
# Critiche per ITSM



- 'ITSM è troppo complicato'
- 'Costa troppo, non abbiamo le risorse'
- 'I nostri ambienti e le organizzazioni sono diversi'



“Troppo sforzo  
per i benefici  
che porta”



“Troppo distante dalla  
nostra comunità”



# Cosa è FitSM?

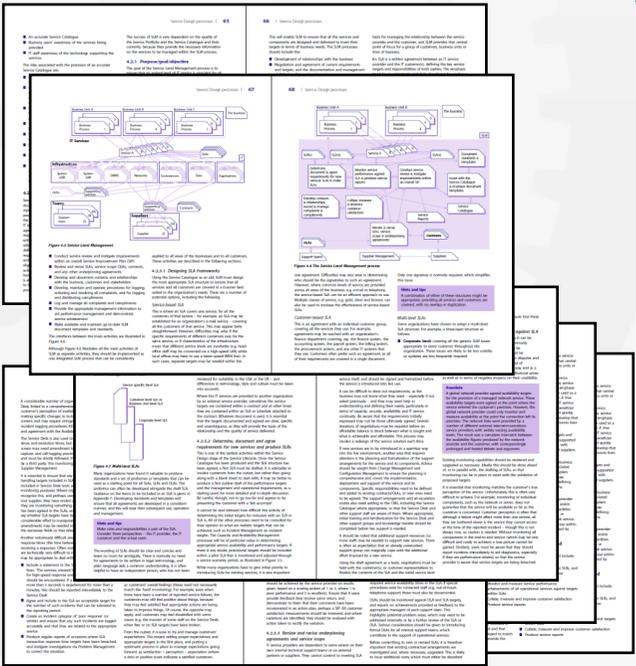


“FitSM è uno standard pragmatico e realizzabile per la gestione dei servizi IT. E’ modulare e prevede requisiti, e guide pratiche per l’implementazione ITSM.”

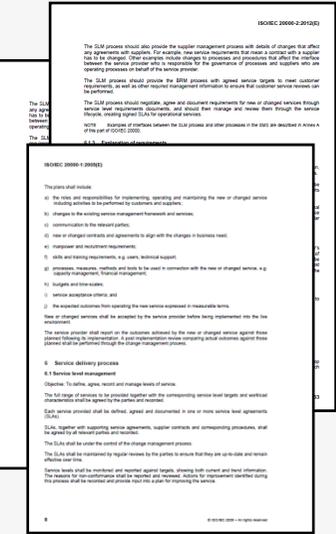
FitSM può essere descritto come...

- Semplice
- Facile da comprendere
- Disponibile gratuitamente
- Altamente compatibile

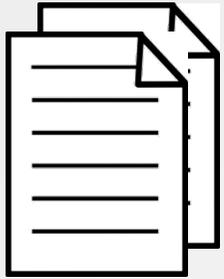
# FitSM, ISO/IEC 20000 e ITIL



**ITIL (buone pratiche)**  
 • Circa 2,000 pagine (5 libri)  
 • No requisiti



**ISO/IEC 20000**  
 • 136 pagine (3 documenti)  
 • 26 pagine di requisiti (parte 1)



**FitSM**  
 • 38 pagine (4 documenti)  
 • 9 pagine di requisiti (parte 1)

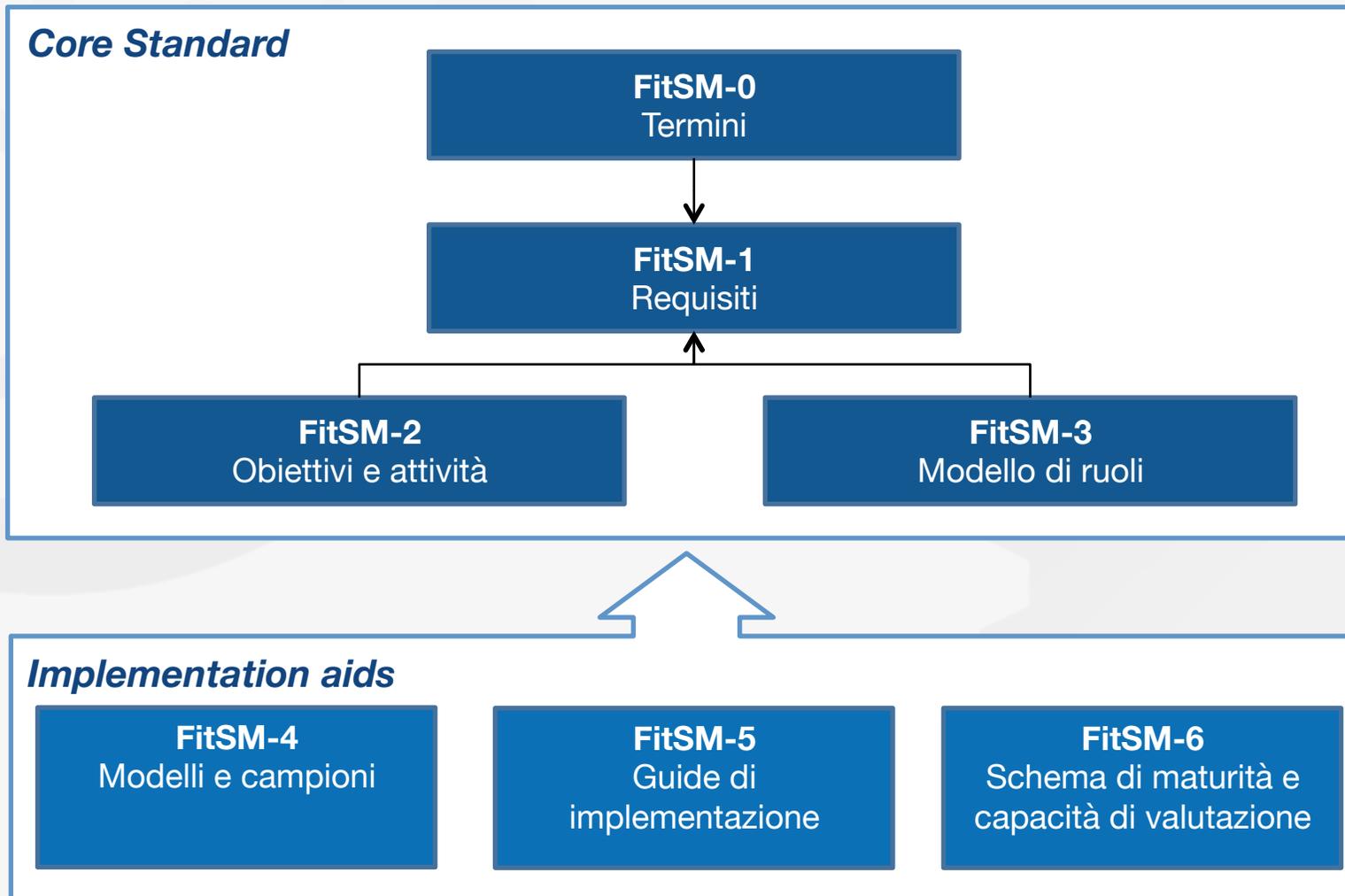




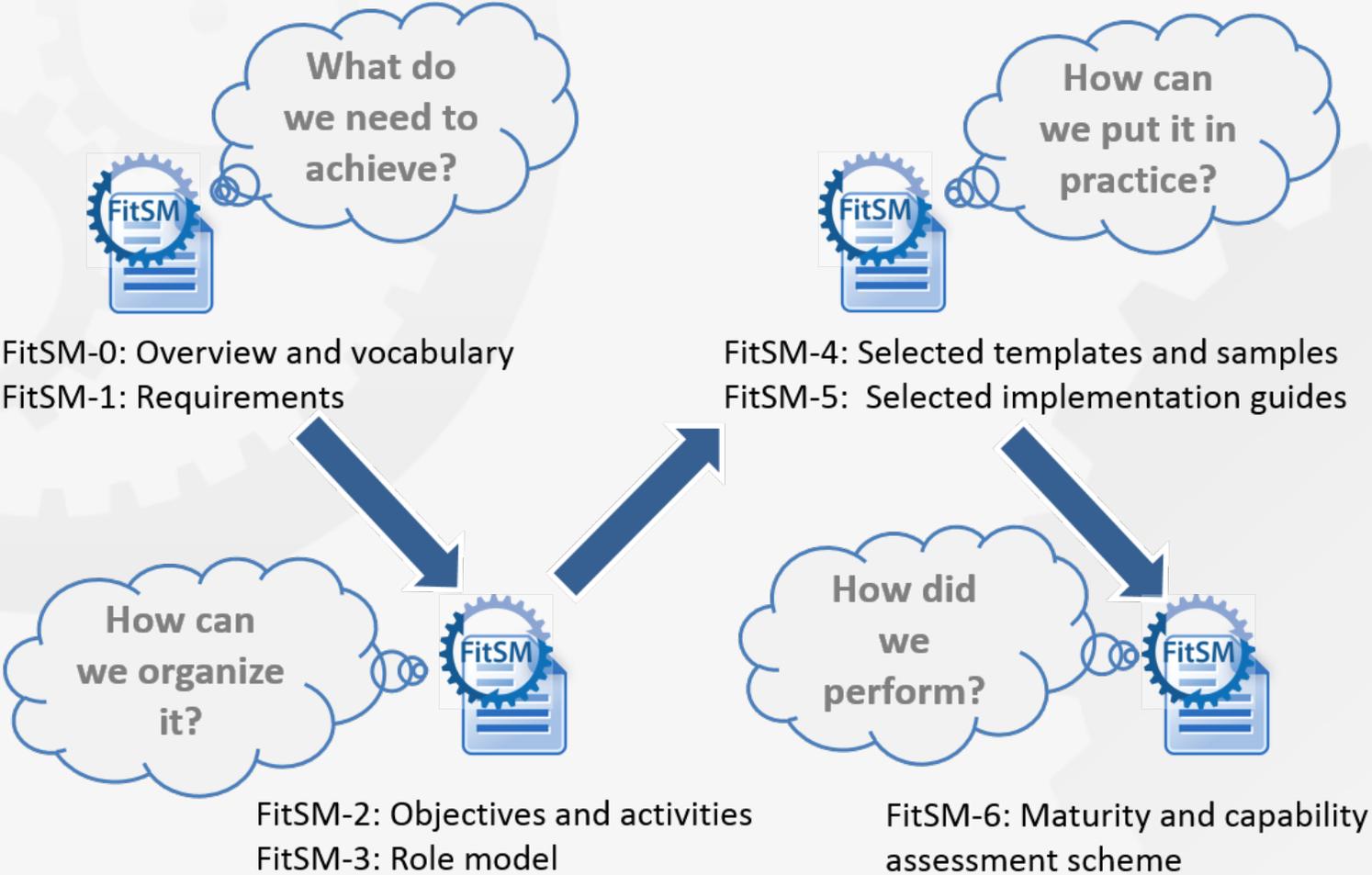
Standards for lightweight  
IT service management

# FitSM: parti, struttura e processi

# FitSM parti



# FitSM logica



# FitSM-6: Valutazione maturità



- Cosa state già facendo bene
- I settori di intervento di maggior bisogno
- Rivalutazione periodica

FitSM Processes	Scope and goals		Requirements		Capability assessment				Targets
	In Scope	Capability goal	Requirement code	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3		
GR1: Top Management Commitment & Responsibility	Yes	3	GR1.1	Passed	Passed	Passed	Passed	Targets met	
			GR1.2	Passed	Passed	Passed	Not Passed	Targets not met	
GR2: Documentation	Yes	3	GR2.1	Passed	Passed	Not Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR2.2	Passed	Passed	Passed	Passed	Targets met	
			GR2.3	Passed	Passed	Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR2.4	Passed	Not Passed	Not Passed	Not Passed	Targets not met	
GR3: Defining The Scope of Service Management	Yes	3	GR3.1	Passed	Not Passed	Not Passed	Not Passed	Targets not met	
GR4: Planning Service Management (PLAN)	Yes	3	GR4.1	Passed	Passed	Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR4.2	Passed	Passed	Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR4.3	Passed	Passed	Passed	Passed	Targets met	
GR5: Implementing Service Management (DO)	Yes	3	GR5.1	Passed	Passed	Not Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR5.2	Passed	Passed	Not Passed	Not Passed	Targets not met	
GR6: Monitoring and Reviewing Service Management (CHECK)	Yes	3	GR6.1	Passed	Passed	Passed	Not Passed	Targets not met	
			GR6.2	Passed	Passed	Passed	Passed	Targets met	
GR7: Continually Improving Service Management (ACT)	Yes	3	GR7.1	Passed	Passed	Passed	Passed	Targets met	
			GR7.2	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Targets met	
PR1: Service Portfolio Management	Yes	3	PR1.1	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Targets met	
			PR1.2	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Targets met	
			PR1.3	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Not Answered	Targets met	

# FitSM: modello di processi

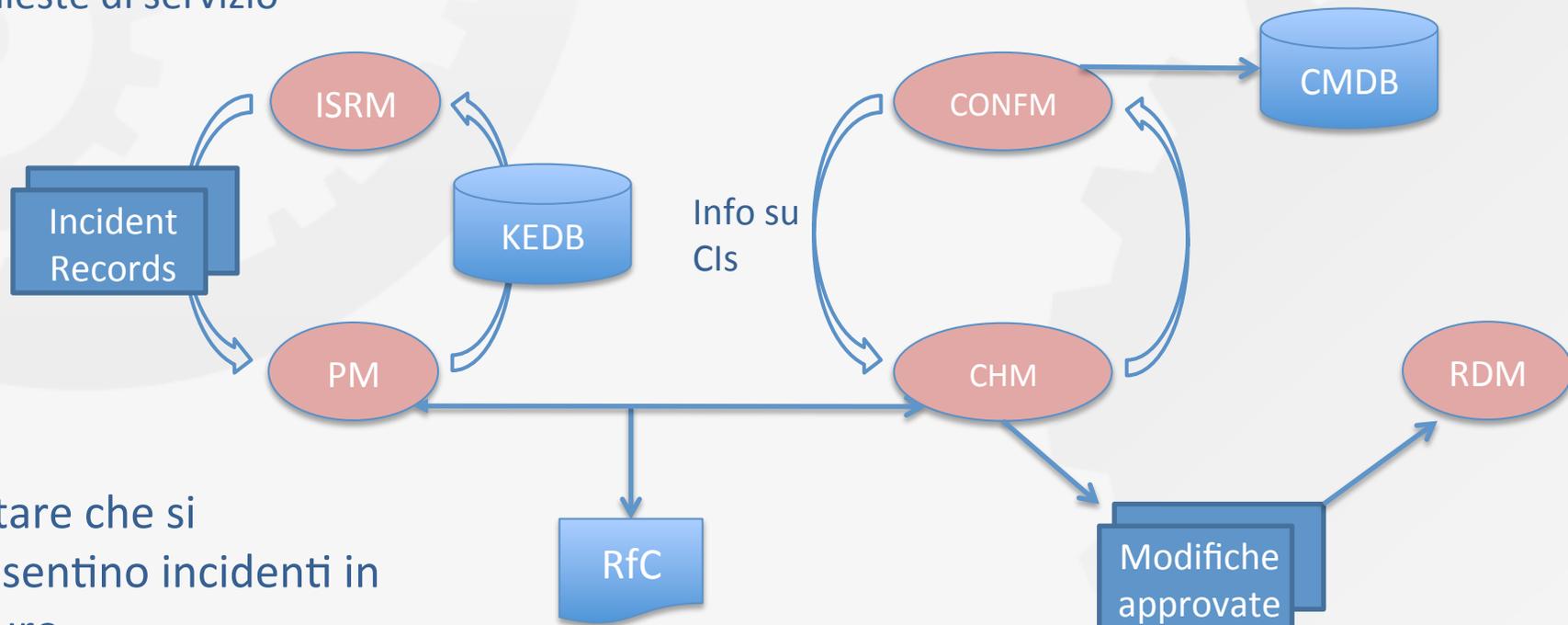


# FitSM Processi e Interfacce: Esempi pratici



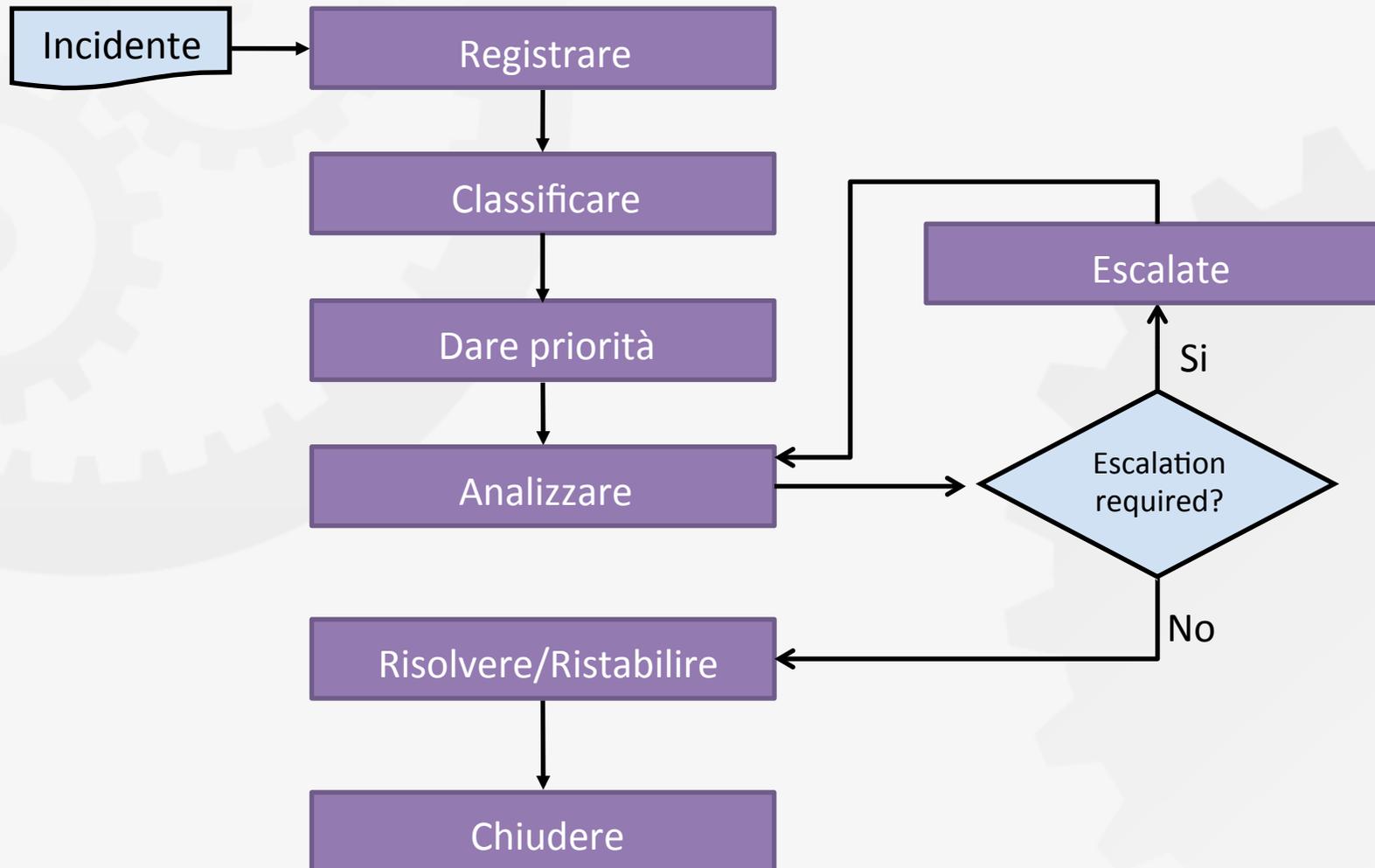
Ripristinare il servizio concordato, dopo una interruzione e rispondere alle richieste di servizio

Mantenere un modello concordato di tutti gli elementi di configurazione (CI) e le loro relazioni

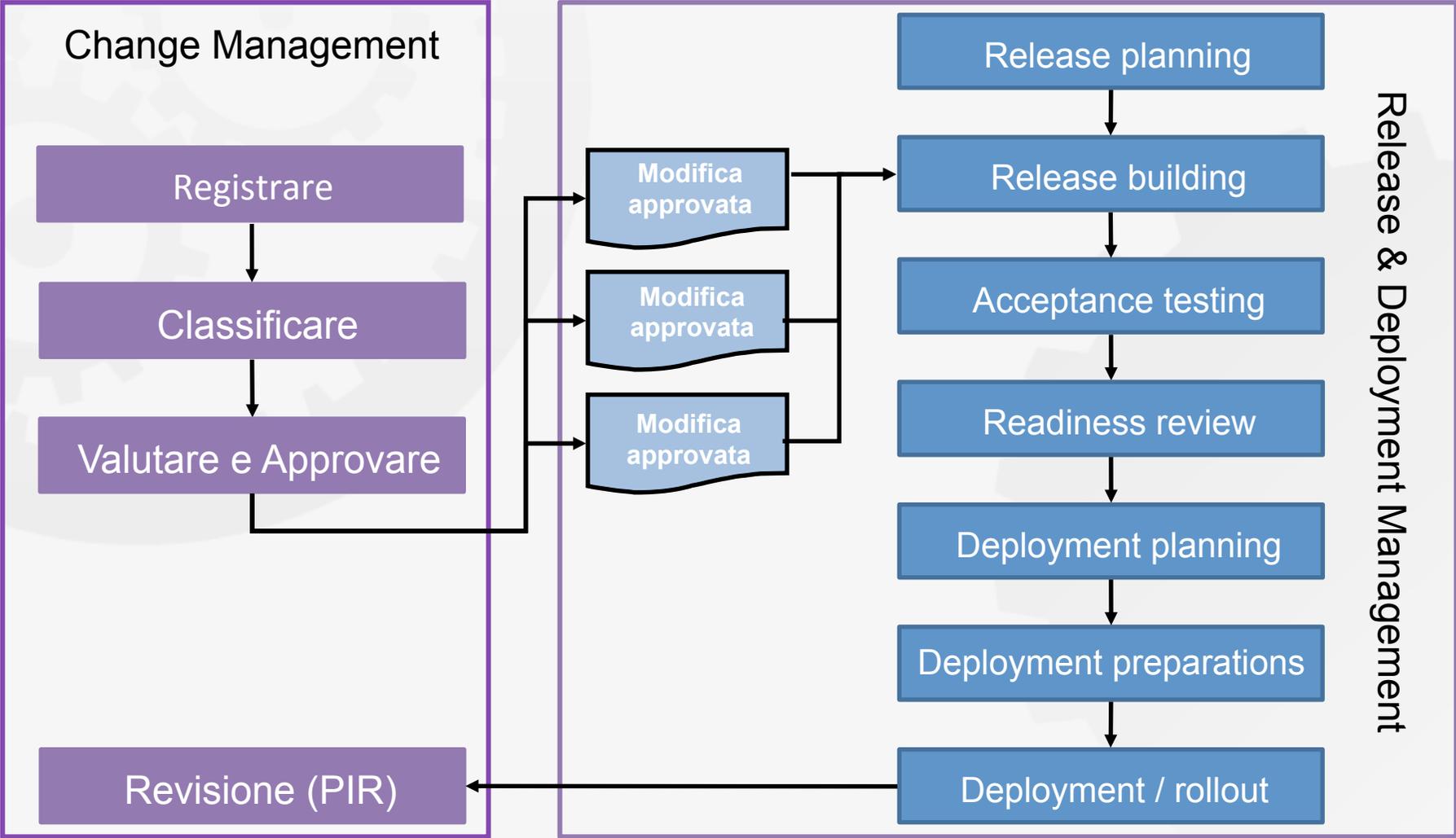


Evitare che si presentino incidenti in futuro

# ISRM: Workflow (incident management)



# RDM: Workflow



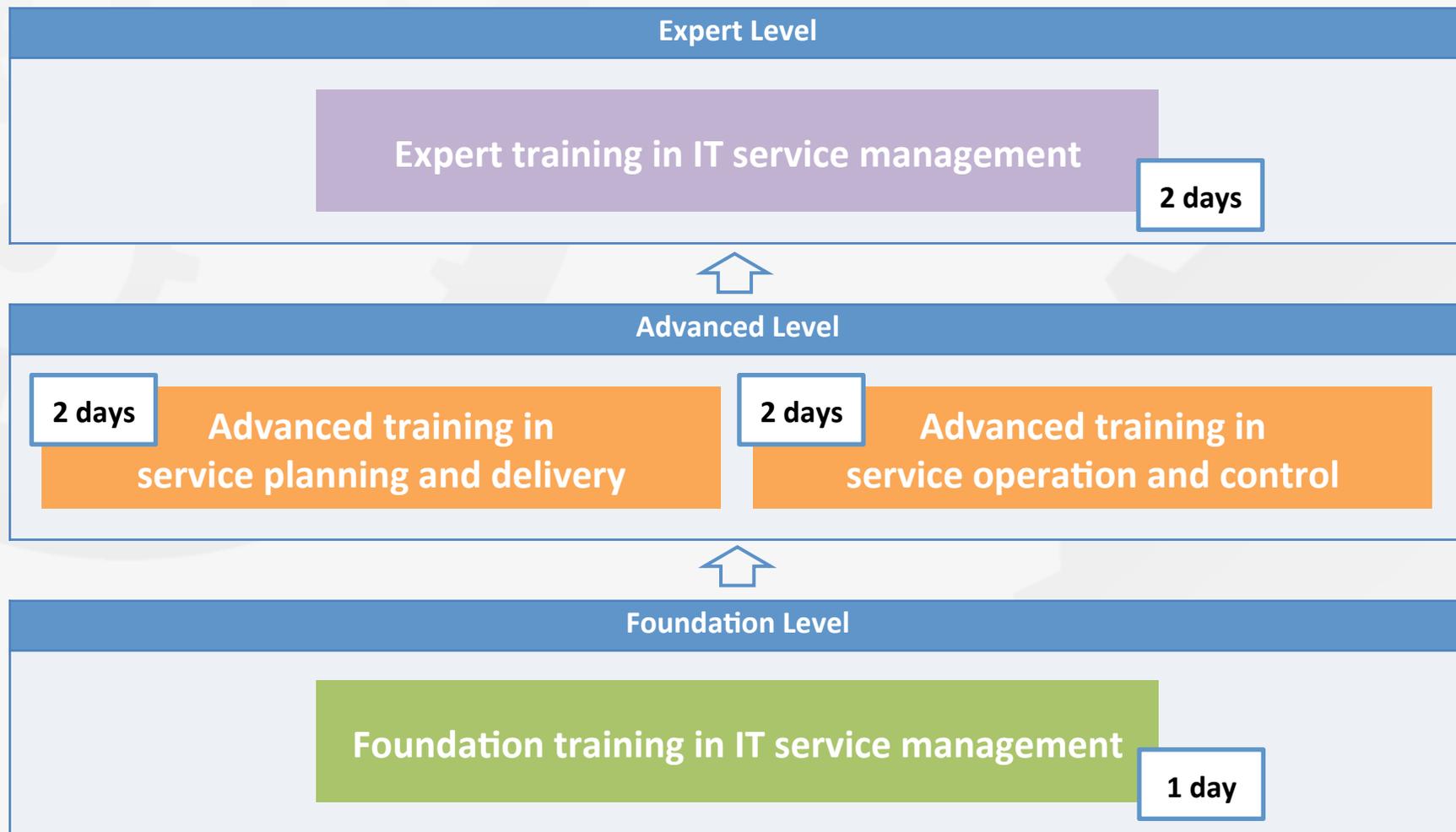


Standards for lightweight  
IT service management



**Schema semplice ed efficace di  
qualificazione**

# Programma di qualificazione FitSM



# Certificazione fornita da TÜV SÜD Examination Institute



- TÜV SÜD Examination Institute
  - Esperienza ben consolidata (es. uno dei nove istituti per le certificazioni ITIL)
  - Offre certificazioni per il personale in tutto il mondo (la maggior parte delle imprese in Europa e in India)
  - Proprietario di ISO/IEC 20000 formazione e schema di qualificazione



# Qualche formazioni e Workshop



Universität  
Zürich<sup>UZH</sup>



Leibniz-Rechenzentrum  
der Bayerischen Akademie der Wissenschaften

## Tipi di Formazione

- In-House
- Open Registration

*\*Sconto per EGI.eu  
Participants (incl. INFN)*

<http://fitsm.itemo.org/training-calendar>

[training@fitsm.eu](mailto:training@fitsm.eu)

# Un approccio 7-passo per iniziare



1. Assegnare ruoli chiavi e le responsabilità per la pianificazione / ITSM implementazione
2. Ripensare e perfezionare il portafoglio di servizi
3. Definire una prima (base) linea di condotta ITSM e ottenere l'approvazione del top management
4. Definire e comunicare il vostro catalogo di servizi (e almeno un "corporate livello" SLA)
5. Valutare una sistema di gestione dei servizi correnti
6. Formulare un piano di gestione del servizio a lungo termine
7. Inizia la definizione e l'attuazione di processi e procedure

Formazione  
per lo staff  
aiuta  
tantissima!

## Q&A e contatti



- Tutti i documenti attualmente disponibili di FitSM
  - [www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu)
- Se avete domande
- Se avete consigli e suggerimenti
- Se avete usato parti di FitSM e lo trovate utile
  - [info@fitsm.eu](mailto:info@fitsm.eu) - [sy.holsinger@egi.eu](mailto:sy.holsinger@egi.eu)



@FitSM\_Standard