

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Organizzare la service delivery gestendo il budget dedicato alla funzione nel rispetto dei Service Level Agreement

1 - ORGANIZZAZIONE DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 4

1.4 ANALISI DEI CAMBIAMENTI SUI SERVIZI

Contribuire all'analisi di impatto sul business di tutte le richieste di modifica di un servizio

1.4 ANALISI DEI CAMBIAMENTI SULLA CAPACITY

Modellare i bisogni di capacity rispetto alla pianificazione dell'organizzazione e al ciclo di budgeting, analizzando i cambiamenti a lungo termine e variazioni a breve termine del livello di capacità necessaria per eseguire il servizio mantenendo l'efficienza in termini di costi e l'allineamento al business

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE DELLA CAPACITY

Manutenere un Capacity Plan appropriato e aggiornato che rifletta i bisogni attuali e futuri, valutando l'impatto di tutti i change sul Capacity Plan e le prestazioni e la capacità di tutti i servizi e le risorse

Grado di complessità 2

1.2 AGGIORNAMENTO DELLA BUSINESS CONTINUITY

Contribuire al "Business Continuity Plan" specificando le minacce e i requisiti minimi di ripristino per ciascun servizio offerto ai clienti

Grado di complessità 1

1.1 DEFINIZIONE DEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Analizzare il portafoglio e il catalogo dei servizi e definire i processi che compongono la strategia di erogazione dei servizi ICT applicando best practice e standard nell'erogazione di servizi ICT (es.: ISO20000, ITIL)

1.1 DEFINIZIONE DEI KPI

Garantire il contenuto dello SLA definendo i KPI (key performance indicator) per le attività di servizio

2 - BUDGET DELLA SERVICE DELIVERY

Grado di complessità 4

2.4 GESTIONE DEL BUDGET DI UNA SERVICE DELIVERY INNOVATIVA

Stimare i costi nella gestione di una service delivery con tecnologie emergenti di gestione del servizio: cloud computing, robotica, IoT, interfacce conversazionali, cognitive computing, realtà virtuale, realtà aumentata, apprendimento automatico, intelligenza artificiale, NLQA (Natural-language question answering)

Grado di complessità 3

2.3 GESTIONE DEL BUDGET DELLA SERVICE DELIVERY

Gestire i costi in modo coerente con le procedure e il bilancio approvato nell'ambito di una service delivery con trouble ticketing semplice e strumenti di supporto senza telefono per i clienti (es.: e-mail, strumenti di controllo remoto, web chat, accesso al caso sul web e web di auto-aiuto, motore per il contatto del supporto elettronico)

Grado di complessità 2

2.2 STIMA DELLE ATTIVITÀ

Stimare le risorse e la durata delle attività definite

Grado di complessità 1

2.1 VALUTAZIONE DEL CARICO DI LAVORO

Valutare i requisiti/carico di lavoro del personale necessari all'erogazione di servizi efficienti ed economici

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologie, portafoglio e catalogo dei servizi SLA (Service Level Agreement)
- OLA (Operation Level Agreement)
- UC (Underpinning Contract)
- Tecnologie di servizio (utilizzo di NLQA, Machine Learning, IA, ChatBot, ecc.)
- Ruoli, risorse, carico di lavoro
- Service Catalogue e bisogni di capacity
- KPI ed elementi tipici che formano le metriche dei livelli di servizio (SLA)
- Business Continuity Plan
- Standard per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche e best practice per la gestione di incidenti e di problemi (es.: ISO20000, ITIL)
- Tecniche di gestione della manutenzione
- Metodi e tecniche di Business Capacity Management (BCM), Service Capacity Management (SCM), Component Capacity Management (CCM)

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Processi di erogazione dei servizi definiti
- KPI (key performance indicator) per le attività di servizio definiti
- Business Continuity Plan aggiornato
- Capacity Plan definito
- Analisi di impatto sul business di tutte le richieste di modifica di un servizio e aggiornamento sul capacity plan svolte
- Budget della Service Delivery definito

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'intero insieme delle tipologie di servizio
2. L'intero insieme delle tecnologie di gestione del servizio
3. L'insieme delle tecniche di organizzazione della service delivery
4. Un set di casi aziendali

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

- 1.** Prova prestazionale: per almeno una tipologia di servizio in un contesto di erogazione e disponibilità, con impatto forte sul business e requisiti di ripristino immediato e una tecnologia di gestione del servizio di tipo innovativo, sulla base del set dato, definizione del processo di erogazione dei KPI, aggiornamento al Business Continuity Plan e definizione del Capacity Plan per il servizio
- 2.** Colloquio tecnico relativo alla analisi di impatto di una richiesta di modifica di un servizio con modifiche sul Business Continuity Plan e Capacity Plan, definire le attività al livello di dettaglio e stimare le risorse e la durata delle attività per definire il Budget della Service Delivery con tecnologie innovative

ADA.14.01.16 - EROGAZIONE DEI SERVIZI ICT

FONTI

Norma ISO/IEC 20000 (gestione dei servizi IT (IT Service Management))

ITIL® Foundation, ITIL 4 edition

Norma UNI 16234:2019 (e-CF versione 4.0)

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil> (Axelos - Global Best Practice)

<https://www.axelos.com/itil-4>

<https://www.itsmfi.org/> (IT Service Management Forum)