



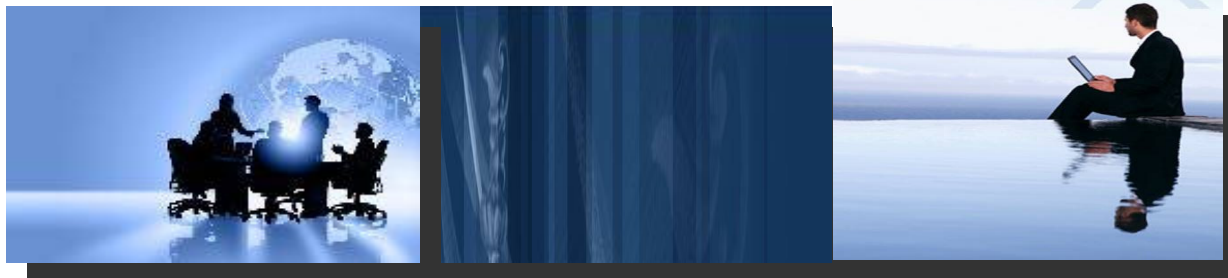
IL FORUM PER LA CONDIVISIONE DELLE COMPETENZE ITSM

Chiara Mainolfi
Consigliere itSMF Italia

ITIL V3 - dalla teoria alla pratica
20 novembre 2009

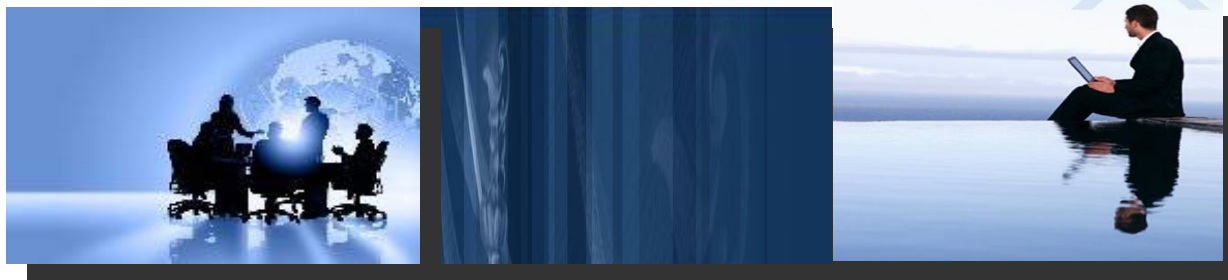


**è un'Associazione senza fini di lucro,
costituita per promuovere lo scambio di
esperienze ed informazioni sulla gestione dei
Servizi ICT
e l'adozione delle migliori pratiche professionali
ad essi relative oltre ad ITIL®
(art.2 Statuto)**

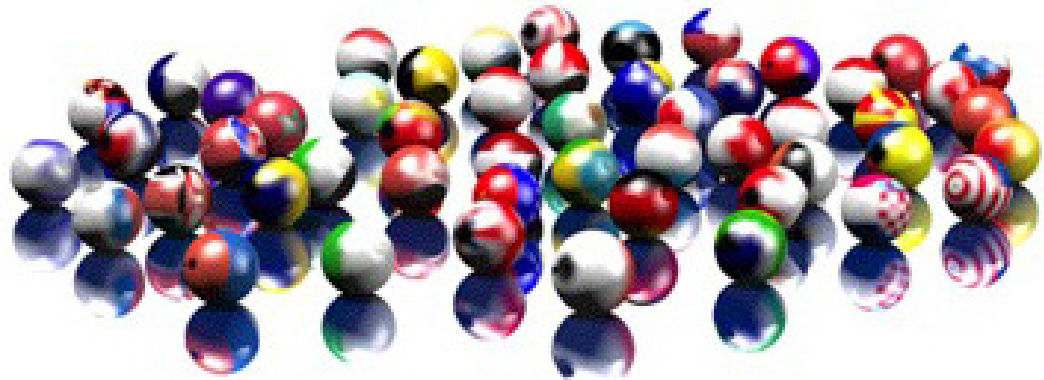




"itSMF non è semplicemente un'associazione ma un FORUM: un punto di incontro, di condivisione di esperienze, dove fare domande e ricevere risposte...insomma, un luogo in cui gli interessati possono trovare risposte alle loro domande e in cui confrontarsi su temi inerenti il Service Management"



50th Chapter Celebration



itSMF Italia - scopi

- **Comunità di Soci**
- **Base di conoscenze e di risorse**
- **Forum indipendente per i professionisti**
- ***Best practice* per la gestione dei Servizi ICT**
- **Livello di professionalità nelle Aziende**
- **Promozione e sviluppo di qualificazioni internazionali**
- **Albo di professionisti**
- **Riconoscimenti e gratificazioni**



itSMF Italia - attività

Seminari, convegni

Giornate di studio e di formazione

Conferenze annuali

Centro di documentazione on-line

Forum

Relazioni

Università ed enti formativi

Traduzioni in italiano

itSMF Italia – valore per il socio

- Partecipazione ai **Gruppi di lavoro** dell'Associazione
- Ciclo di **seminari** riservati ai soci
- **Pubblicazioni** e manuali
- **Eventi** a pagamento
- Condizioni riservate per accedere alla certificazione **ITIL**
- **Eventi internazionali**
- **www.itsmf.it**
- **Incontri interaziendali** a livello europeo
- **Abbonamento** alla Rivista **SERVICE Talk**
- **Abbonamento** a **ICT Professional**
- Qualifica di **"Azienda associata"** (Professionista associato)



itSMF Italia – gruppi di lavoro

- Linee guida di interpretazione dello standard **ISO/IEC20000-1**
- **ITIL® Italian Survey**
- Realizzazione di un **ITIL® v3 Assessment**
- Linee guida per l'applicazione di **ITIL® V3 – Service Strategy**
- **ITIL® non solo** per i servizi IT
- **ITIL® e Outsourcing**
- **ITIL® come supporto all'analisi dei rischi** (es. CRAMM) nella sicurezza
- Valore delle **certificazioni** nell'ambito delle **forniture IT alla PA**
- **Mapping** tra modelli/framework ITSM related
- Modello semplificato **ITIL per PMI**



itSMF Italia – ITIL live

- Il primo **Osservatorio** sullo stato dell'arte dell'IT Service Management in Italia
- Situazione attuale e propensione futura
- Report** per i soci



itSMF Italia – Sezione romana



itSMF Roma | EVENTI

- SELEZIONE LOCATION
- ORGANIZZAZIONE LOGISTICA
- COMUNICAZIONE EVENTO



itSMF Roma | COMUNICAZIONE E RELATIONSHIP MANAGEMENT

- COMUNICAZIONE SULLE INIZIATIVE
- FILO DIRETTO CON L'ASSOCIAZIONE
- GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I



itSMF Roma | UNIVERSITA' E ALTRE ASSOCIAZIONI

- COORDINAMENTO CON LA STRATEGIA NAZIONALE
- GESTIONE CONTATTI CON LE UNIVERSITA'
- GESTIONE CONTATTI CON ALTRE ASSOCIAZIONI
- DEFINIZIONE DI INIZIATIVE COLLEGATE



itSMF Roma | GRUPPI DI LAVORO

- DEFINIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO
- REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'
- CONDIVISIONE DEI RISULTATI



itSMF Roma | AMPLIAMENTO BASE ASSOCIATI

- COORDINAMENTO CON LA STRATEGIA NAZIONALE
- DEFINIZIONE DELLE INIZIATIVE COLLEGATE

itSMF Italia –GdL internazionali

- **IQC** - International Qualifications & Certifications Executive Sub Committee
- **IPESC** - International Publications Executive Sub Committee
- **IDASC** - International Chapter Development and Support Committee



itSMF Italia - Università



SAA, Scuola di Amministrazione Aziendale - UniTO

Borse di studio, tesi, stages, testimonianze manageriali ai loro Master, ITIL survey



SDA Bocconi, Milano

White paper ITIL/COBIT (2007)

ITIL & IT Financials – Gli aspetti economici di ITIL (2008)

Accordo di *cobranding*

School of Management del Politecnico di Milano

Osservatorio “ICT Strategic Sourcing” del Politecnico di Milano

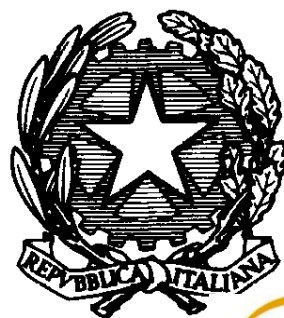


Università di Salerno

ITIL survey



itSMF Italia - Istituzioni



itSMF Italia – Stampa



COMPUTERWORLD



itSMF Italia – Conferenza 2009

CONFERENZA ANNUALE **itSMF** ITALIA

Atahotel Executive - Via Don Luigi Sturzo, 45
Milano, 19 Novembre 2009



L'esperienza, la sfida, l'innovazione
nella gestione dei **servizi IT**



itSMF Italia – Conferenza 2009

Per chi sta lanciando una **nuova iniziativa** di gestione dei servizi IT

Per chi deve gestire **la fusione** di due dipartimenti IT o sta **ristrutturando** un dipartimento IT

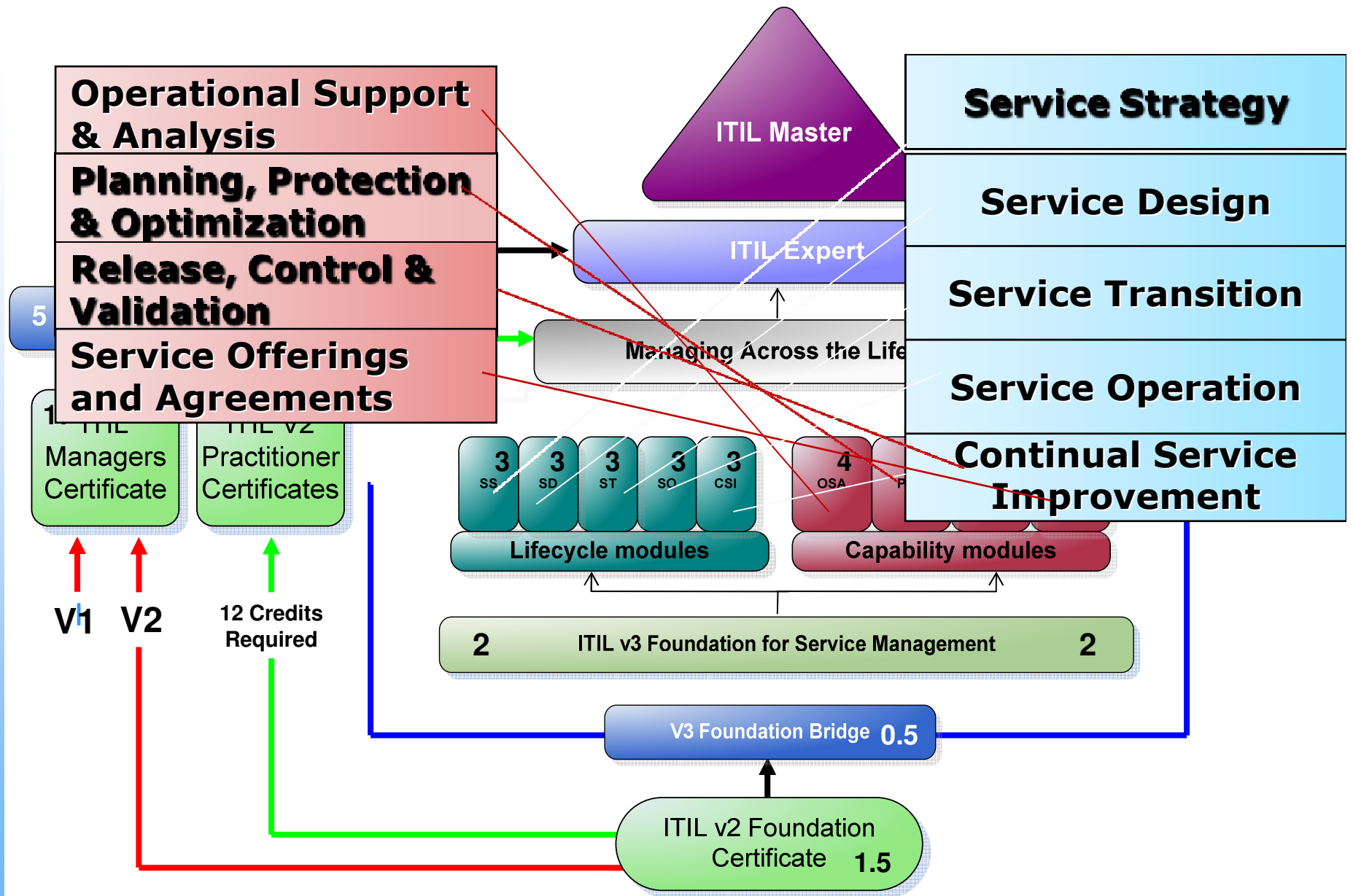
Per chi è responsabile **della Business Continuity o dell'IT Service Continuity Management**

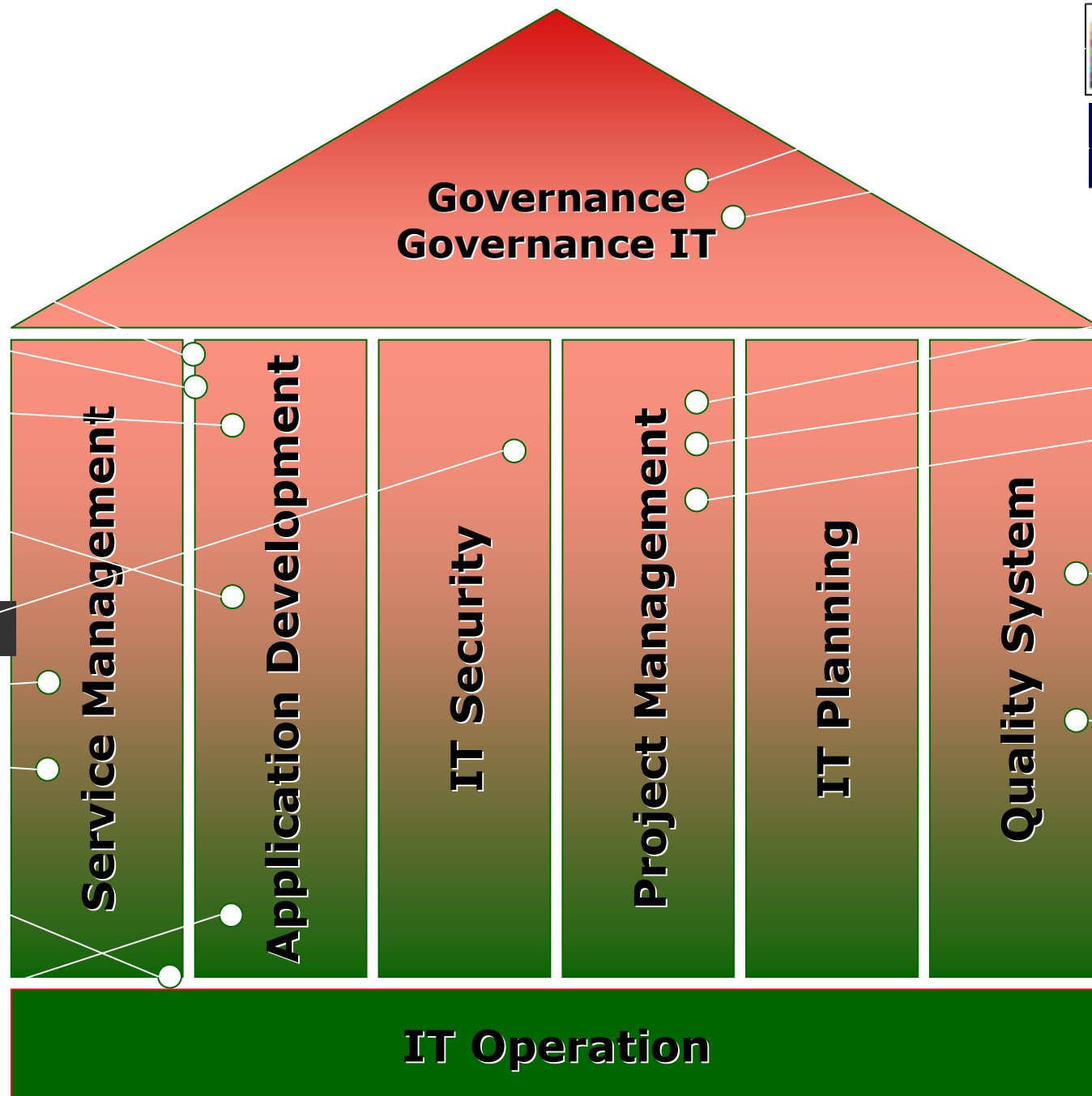
Per chi sta cambiando o introducendo **gli SLA (Service Level Agreement)**

Per chi vuole avere maggiori informazioni in merito al **Service Desk**

Per chi sta apportando **miglioramenti** ai servizi IT

ITSM *best practices e standard*





IT Operation



*Marco Polo descrive un ponte,
pietra per pietra: “Ma qual è la
pietra che
sostiene il ponte?”
chiede*

*Kublai Kan. “Il ponte non è
sostenuto da questa o quella
pietra, “ risponde Marco, “ma dalla
linea dell’arco che esse formano”.*

*Kublai Kan rimane silenzioso,
riflettendo. Poi soggiunge: “Perché
mi*

*parli delle pietre? E’ solo dell’arco
che mi importa”. Polo risponde:*

“Senza pietre non c’è arco”.

(Italo Calvino, Le città invisibili).



IL FORUM PER LA CONDIVISIONE DELLE COMPETENZE ITSM

**Via Ventimiglia, 115
10126 Torino
tel.011 6399.345
segreteria@itsmf.it**