



## Progetto CCMDB

# Change & Configuration Management Database

*Conoscere per agire al meglio e con valore*

Antonio Colasanto

Progettazione Sistemi Dipartimentali

Direzione Sistemi Informativi – Progettazione e

Sviluppo Infrastrutture Elaborative



### IBM Service Management World Tour

Roma, 20 ottobre 2008

– Gestione dei servizi IT più semplice e sicura,  
massima efficienza energetica...  
Basta una giornata di frequenza in aula.

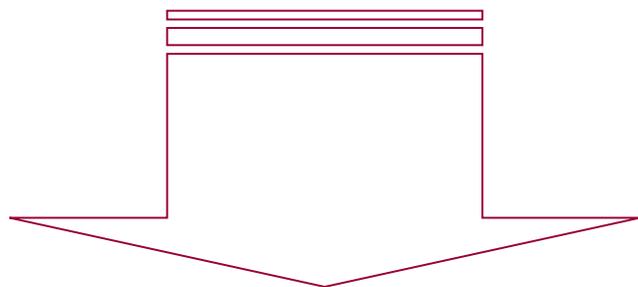
# La storia di Intesa Sanpaolo



# Obiettivi

Approccio bottom-up per migliorare l'operatività in server farm

- Migliorare le performance della struttura;
- Industrializzare ed automatizzare i processi produttivi;
- Semplificare il modo di lavorare;
- Facilitare lo sviluppo e l'adozione di soluzioni efficienti ed innovative.



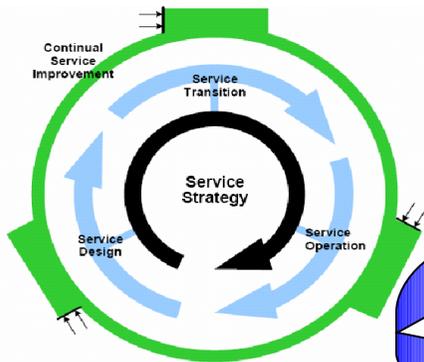
Conoscere per agire



*“[...] La motivazione delle persone, la gestione della governance, i livelli di servizio e i costi sono alla mia attenzione, ricordando che il primo obiettivo rimane sempre la soddisfazione dei nostri clienti e dei nostri utenti [...]”*

# Lo sviluppo in Azienda

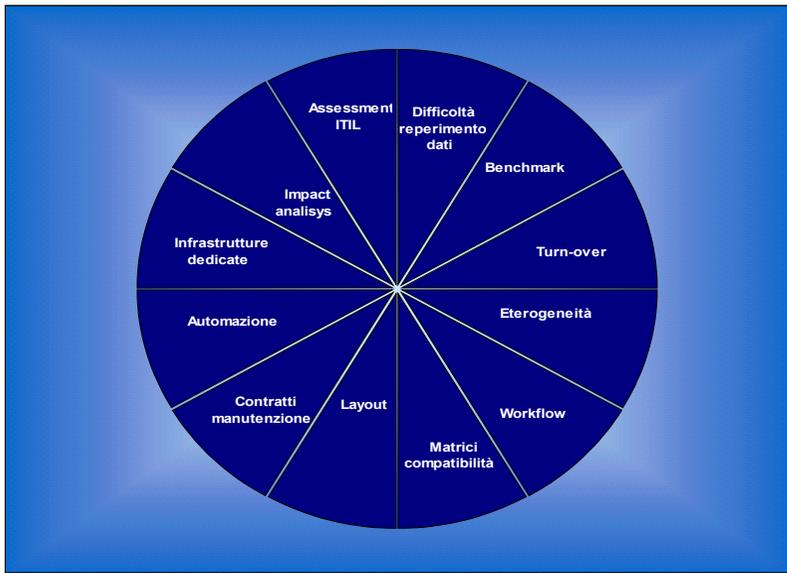
GOAL: Delivery, Costi esercizio, SLA, .....



## PROGETTO AZIENDALE

- Governance
- Tracciatura, History, Documentazione, KPI
- Incident Management
- Problem management
- .....

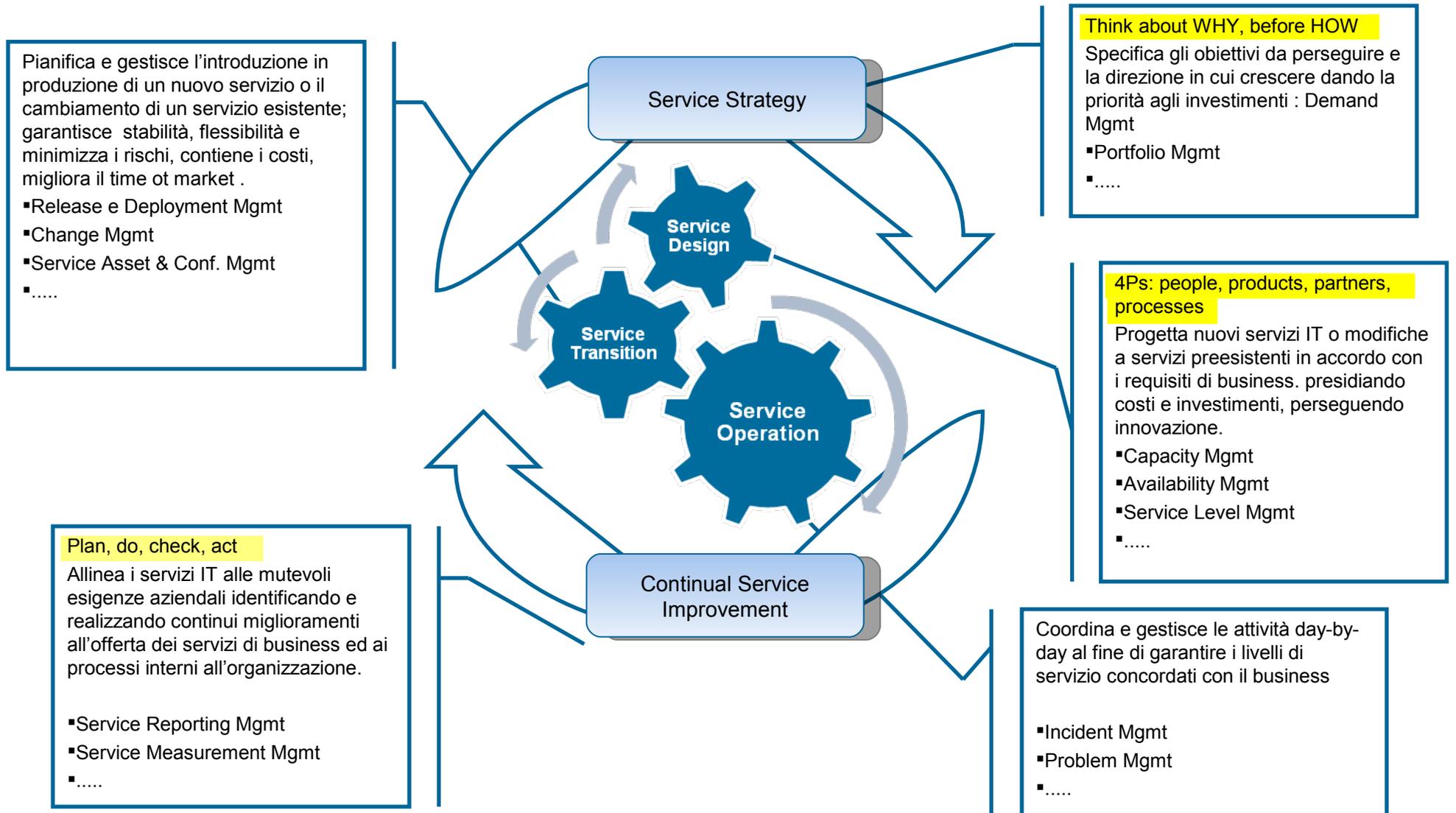
Pilota - Processi interni Sistemi Dipartimentali (IPAD)



Migliorare i processi quotidiani della struttura

# Processi DSI: Alcuni Esempi





Pianifica e gestisce l'introduzione in produzione di un nuovo servizio o il cambiamento di un servizio esistente; garantisce stabilità, flessibilità e minimizza i rischi, contiene i costi, migliora il time of market .

- Release e Deployment Mgmt
- Change Mgmt
- Service Asset & Conf. Mgmt
- .....

**Think about WHY, before HOW**

Specifica gli obiettivi da perseguire e la direzione in cui crescere dando la priorità agli investimenti : Demand Mgmt

- Portfolio Mgmt
- .....

**4Ps: people, products, partners, processes**

Progetta nuovi servizi IT o modifiche a servizi preesistenti in accordo con i requisiti di business. presidiando costi e investimenti, perseguendo innovazione.

- Capacity Mgmt
- Availability Mgmt
- Service Level Mgmt
- .....

**Plan, do, check, act**

Allinea i servizi IT alle mutevoli esigenze aziendali identificando e realizzando continui miglioramenti all'offerta dei servizi di business ed ai processi interni all'organizzazione.

- Service Reporting Mgmt
- Service Measurement Mgmt
- .....

Coordina e gestisce le attività day-by-day al fine di garantire i livelli di servizio concordati con il business

- Incident Mgmt
- Problem Mgmt
- .....