



IL FORUM PER LA CONDIVISIONE DELLE COMPETENZE ITSM

Giovanni Vaia, PhD
Consigliere itSMF Italia

giovanni.vaia@itsmf.it

**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)**





Seminari, convegni

Giornate di studio e di formazione

Conferenze annuali

Centro di documentazione on-line

Forum

Relazioni

Università ed enti formativi

Traduzioni in italiano

510 soci

95 aziende

18 sponsor annuali

8 sponsor degli eventi

13 eventi con Sponsor (2008)

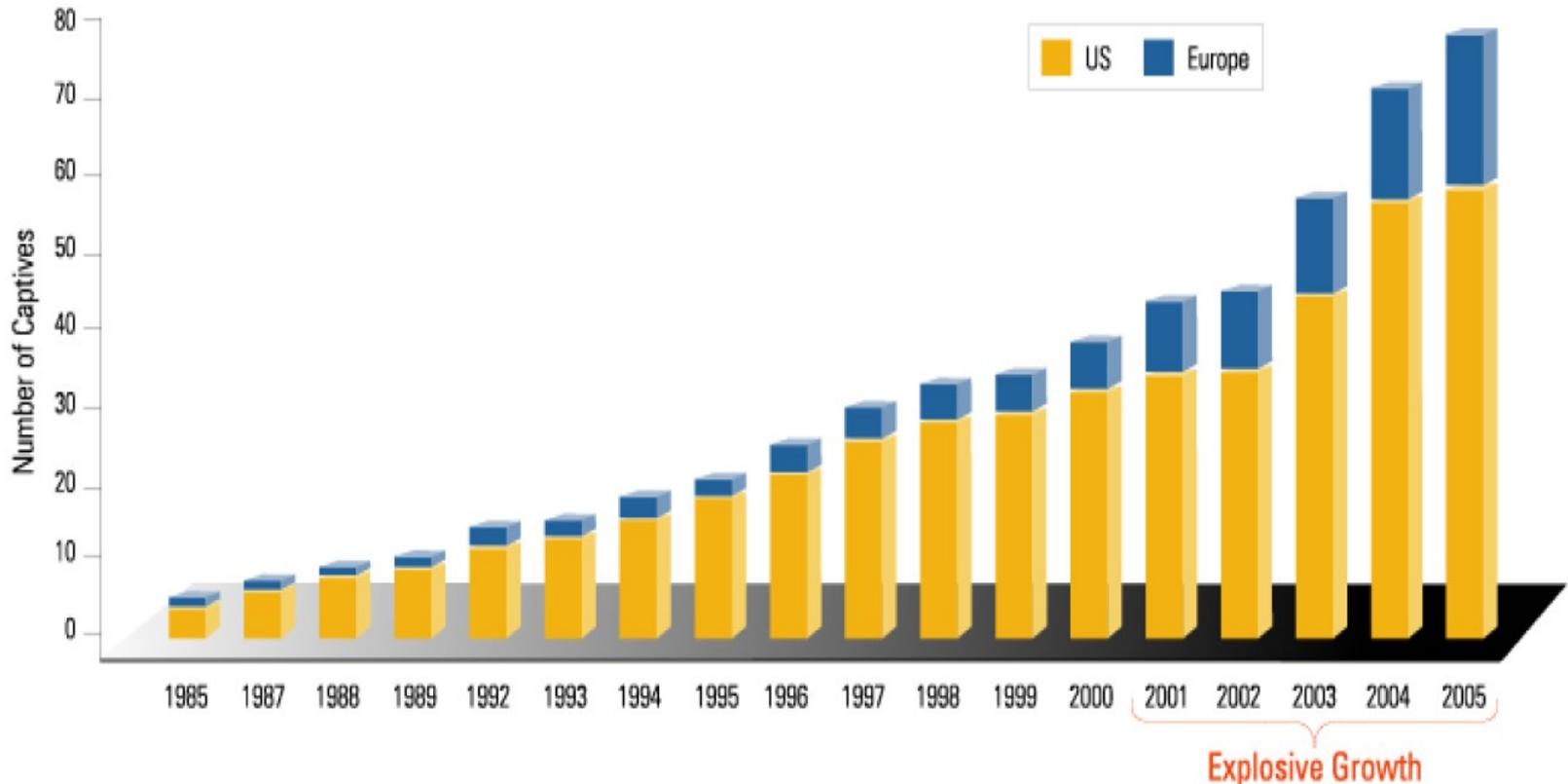
2.315 partecipanti ai nostri incontri nel 2007

5.200 indirizzi nella nostra banca dati

Aggiornamento al 30/09/2008

- **Allineamento con le strategie di business e creazione di valore per il cliente**
- **Imposizione di modelli globali di delivery**
- **Crescita del fenomeno dell'outsourcing**

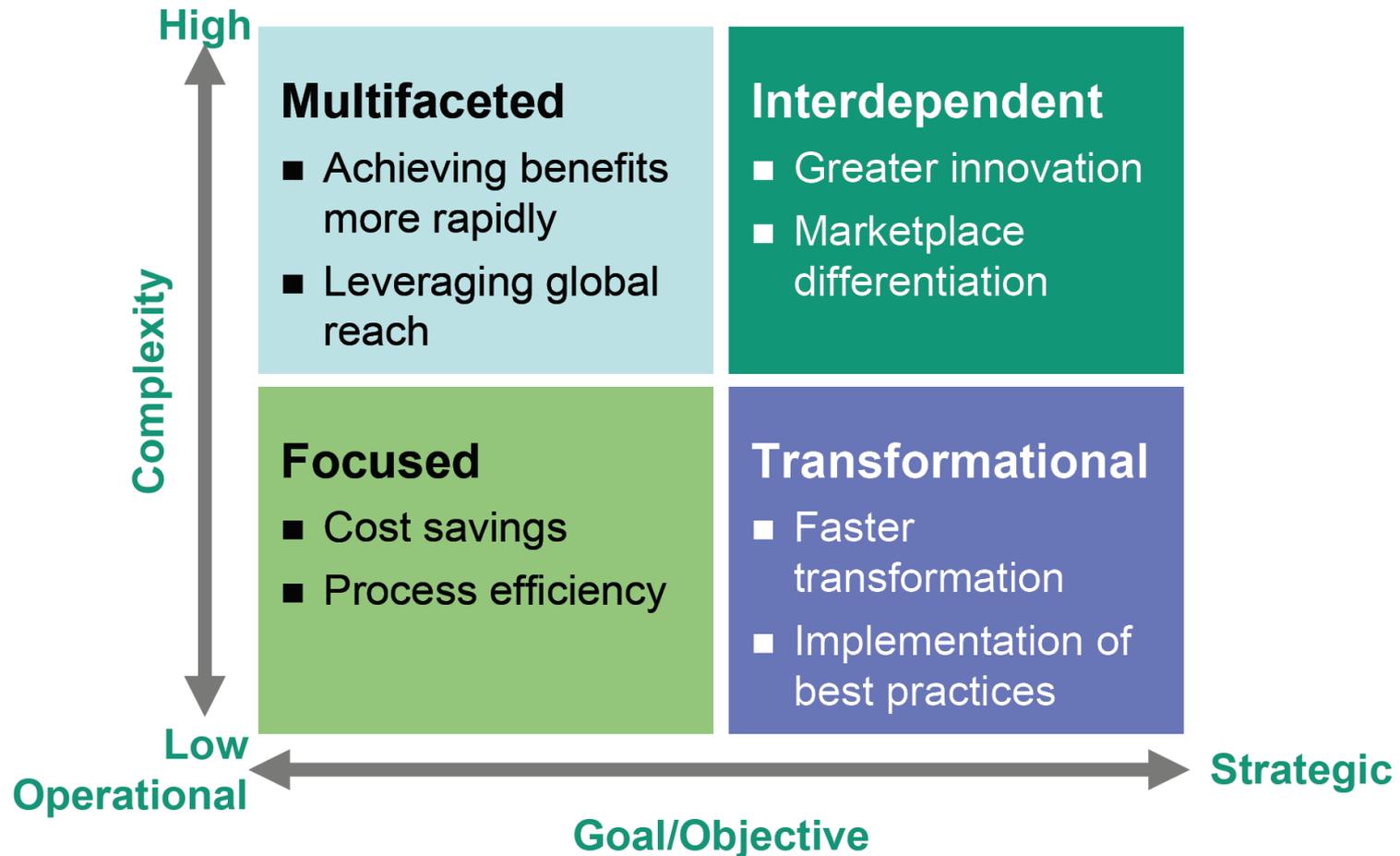
Outsourcing



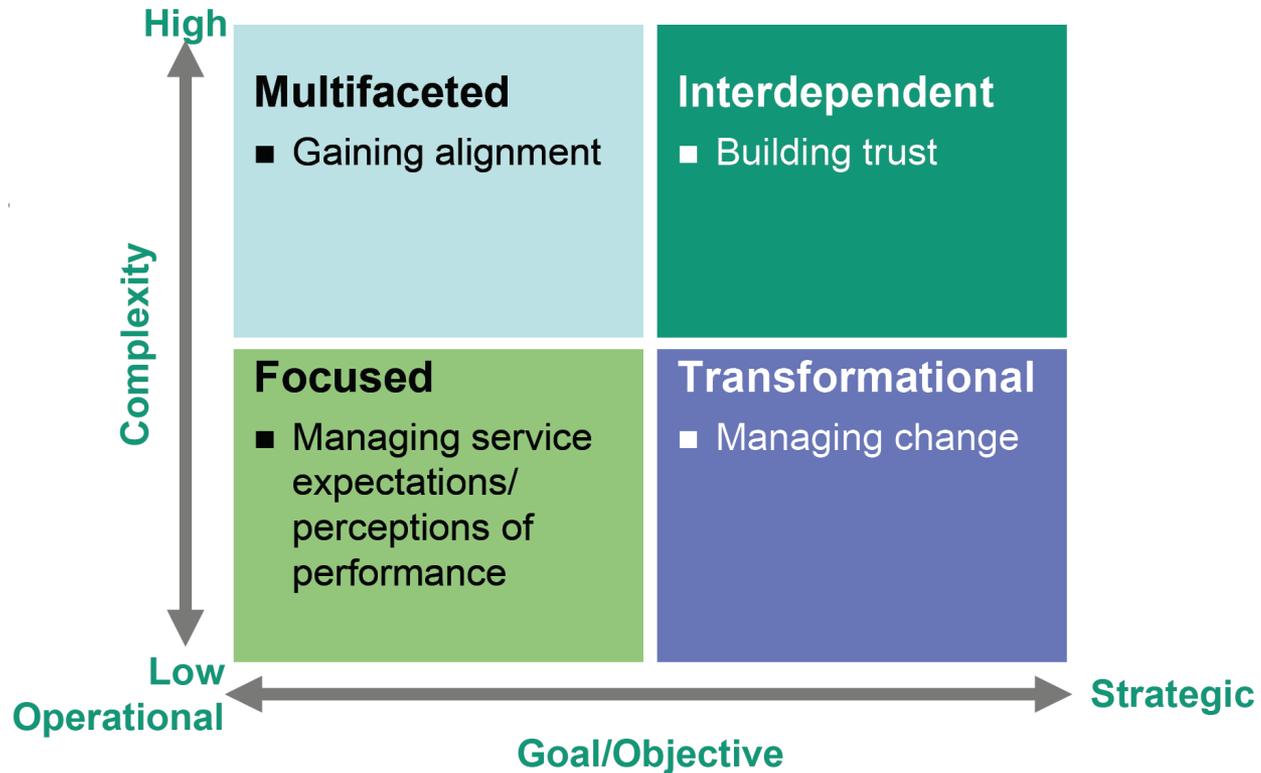
80 delle 150 aziende globali di Fortune hanno una unità offshore
Ricavi da offshore-outsourcing supereranno i 30B\$ entro il 2009

Governance intesa come capacità di impiego di un insieme di meccanismi e tools manageriali finalizzati all'orientamento dell'azione di coordinamento tra i diversi partner-fornitori ai diversi livelli della catena di fornitura dei servizi

Governance (2)

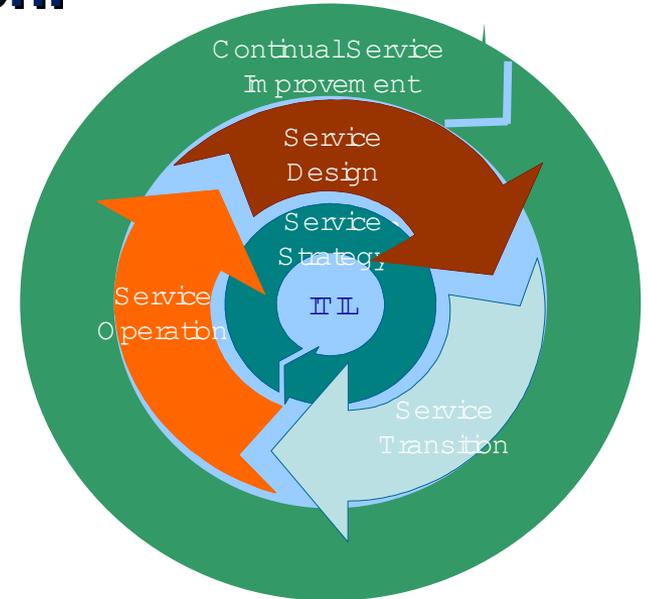


Governance (3)

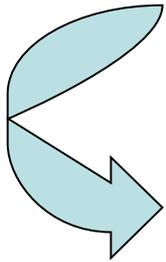


Best practices, Hello?

- **Approccio differenziato**
- **Chiara definizione degli obiettivi**
- **Definizione dei livelli di partecipazione**
- **Ottimizzazione e stabilizzazione attività routinarie**
- **Capacità di gestione delle eccezioni**
- **Metodi formali di comunicazione**



- **SLA più leggeri**
- **Processi meno pesanti**
- **Riduzione di commissioni**



- **Capacità di creare relazioni fiduciarie, di partnership**
- **Attivare processi reali di knowledge transfer**
- **Migliore approccio al mercato**

Making IT

I servizi IT: risorsa strategica per lo sviluppo

12 Novembre 2008



Milano

ATAHotel Executive



IL FORUM PER LA CONDIVISIONE DELLE COMPETENZE ITSM

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