



ISACA

Associazione Italiana Information Systems Auditors



Capitolo ISACA
di Milano

20141 Milano

Via Valla, 16

Tel. +39/02/84742365-70608405

Fax +39/02/700507644

E-mail: aiea@aiea.it

P.IVA 10899720154

Iniziativa : "**Sessione di Studio**" a Verona

Gentili Associati

Il Consiglio Direttivo è lieto di informarvi che, proseguendo nell'attuazione delle iniziative promosse dall'Associazione Italiana Information Systems Auditors volte al processo di miglioramento, di formazione e informazione dei propri associati, ha organizzato un incontro che avrà luogo a:

Verona, venerdì 25 novembre

**Sala Convegni
Banco Popolare di Verona e Novara**

come da agenda allegata.

L'iniziativa è gratuita.

Per aderire all'iniziativa è indispensabile, per esigenze organizzative, compilare l'allegata scheda di iscrizione che dovrà pervenire alla Segreteria dell'AIEA, entro e non oltre il

18 novembre p.v.

Vi Aspettiamo !

Il Presidente
(Silvano Ongetta)

Milano, 31 ottobre 2005



ISACA

Associazione Italiana Information Systems Auditors



Capitolo ISACA
di Milano

Verona, 25 novembre 2005 - Sessione¹ di Studio

ITIL e CMMI per l'IT Governance

Sala Convegni
Banco Popolare di Verona e Novara
Viale delle Nazioni, 4 - Verona

Fra le *best practice* utilizzate per realizzare l'IT Governance ci sono: COBIT®, ITIL, CMMI, BS7799. Nelle nostre sessioni abbiamo più volte approfondito sia COBIT sia BS7799/ISO17799. E' ora la volta di ITIL e CMMI, alle quali ci avviciniamo con l'aiuto di professionisti che già le utilizzano con successo.

Gli IS Auditor, i CIO, gli ICT Manager debbono conoscere questi modelli per poter far fronte in modo adeguato alle rispettive responsabilità. Le aziende innovative li stanno già usando, Gartner e META Group (oggi Boston Group) hanno ormai da diversi anni già indicato COBIT e ITIL come i riferimenti indispensabili per migliorare la gestione dell'IT.

Dedichiamo una intera giornata ad ITIL (IT Infrastructure Library) e CMMI (Capability Maturity Model® Integration) alternando sessioni di formazione, a beneficio di chi necessita di training, a presentazioni di casi italiani concreti di successo. I partecipanti potranno quindi acquisire una conoscenza di base di ITIL e apprendere come implementare ITIL attraverso l'esperienza dei *best performer*.

Per chi desidera conoscere o approfondire ITIL è un'importante occasione (gratuita) di formazione professionale. Puoi estendere l'invito ai tuoi colleghi Manager IT.

Share your knowledge.

¹ La partecipazione all'evento in oggetto corrisponde a 6 ore di credito nell'ambito del CISA/CISM Continuing Education.



ISACA

Associazione Italiana Information Systems Auditors



Capitolo ISACA
di Milano

Abstract delle relazioni

- **ITIL cos'è e di cosa tratta**

Stefania Renna, Computer Associates

ITIL (IT Infrastructure Library) è un modello composto da linee guida e "best practice" per l'IT Service Management ed è l'approccio più largamente utilizzato ed accettato al mondo per la gestione dei Servizi IT. ITIL fornisce un chiaro messaggio: i servizi IT supportano il business aziendale mediante il miglioramento continuo dei processi, delle procedure e delle attività svolte dall'Information Technology (IT). La portata di queste best practice è vasta: coinvolge le funzioni IT dallo sviluppo al system delivery, dalla disponibilità alla manutenzione di tutto il sistema a supporto del service desk e degli altri servizi erogati.

ITIL è costituita fondamentalmente da un insieme di manuali di riferimento, ognuno dei quali ricopre una funzione specifica dell'IT ed affronta ciascun aspetto adottando un punto di vista "per processi". In questa sessione verrà illustrata la struttura di ITIL, oltre ai benefici e alle difficoltà che si potrebbero incontrare durante un suo approccio implementativo.

- ◆ **Una architettura tecnologica conforme ad ITIL**

Stefania Renna, Elio Molteni, CA

La tecnologia è un elemento chiave utilizzato al fine di "adattare" al meglio le best practice ITIL su ciascuna realtà IT. Computer Associates ha realizzato una completa struttura tecnologica a supporto dell'intero Service Life Cycle Management, il cui cuore risiede nel CMDB. Attraverso il CMDB ciascuna singola componente tecnologica riesce ad operare in maniera consistente con le restanti.

Verrà inoltre affrontato il tema dell'evoluzione di ITIL sia dal punto di vista di business che delle realtà italiane che attualmente contribuiscono allo sviluppo di queste linee guida.

- **Centralità del CMDB nei processi ITIL**

Silvio Rugolo, BMC

I processi descritti dalle best practice ITIL utilizzano un repository logico comune detto Configuration Management Database (CMDB). Il CMDB permette la reale condivisione di informazioni sulla configurazione e sulle relazioni esistenti tra i vari elementi dell'ambiente IT fra tutti i processi ITIL - creando una sinergia tra le differenti funzioni di service management. Consolidare l'informazione nell'ambiente IT è una sfida fondamentale per ogni organizzazione, soprattutto perchè la maggior parte degli ambienti sono diversificati ed eterogenei e vengono normalmente gestiti da una miriade di applicazioni - spesso di differenti fornitori. Il CMDB indirizza questa sfida, consentendo la piena integrazione delle applicazioni di service e infrastructure management, abbattendo i tradizionali silos funzionali che spesso esistono nelle organizzazioni IT e migliorando la gestione dell'ambiente IT.

- ◆ **Atrium CMDB: tecnologia abilitante per ITIL**

Silvio Rugolo, BMC

Tramite questa tecnologia BMC risponde al requisito ITIL di avere un unico enterprise CMDB che garantisca la concordanza dei dati e semplifichi l'integrazione tra differenti processi e relativi tool di service management.

In qualità di infrastruttura fondamentale per le Business Service Management Routes to Value, BMC Atrium fornisce oltre al repository comune di dati, anche un modello di servizio condiviso e



ISACA

Associazione Italiana Information Systems Auditors



Capitolo ISACA
di Milano

un'interfaccia utente e di reportistica unificata al fine di accelerare l'applicazione della strategia di BSM.

◆ **Il Percorso per realizzare ITIL: l'esperienza di CSI Piemonte** **Federico Corradi, Cogitek**

Una esperienza concreta di adozione e utilizzo di ITIL con il coinvolgimento di tutta l'azienda.

• **ITIL e altre metodologie a supporto dell'IT Governance: una visione Integrata** **Marco Salvato, KPMG**

Lo scopo di un'attività di IT Governance è quello di assicurare che l'Information Technology contribuisca attivamente alla crescita, al successo e al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

L'analisi dei rischi IT costituisce una componente fondamentale per una corretta IT Governance e può essere organizzata utilizzando modelli diversi. Una buona conoscenza delle principali metodologie consente di integrare l'analisi dei rischi ottenendo risultati più efficienti e mirati.

◆ **L'evoluzione nella gestione dei Processi: l'IIM (Integrated IT Management)** **Claudio Sangiorgi, Compuware**

L'evoluzione delle soluzioni applicative, in ambito di governo IT, consente il passaggio da un semplice monitoraggio delle infrastrutture all'emergere di nuove discipline come l'Application Portfolio Management e il Project Portfolio Management. La nuova frontiera è costituita dall'IIM cioè la possibilità di gestire in modo integrato tutti i processi dell'intera catena del valore dell'IT permettendo di soddisfare nel contempo i diversi approcci metodologici.

◆ **Poste Italiane: Best Practice e Metodologie, coabitazione ed evoluzione** **Paola Pizzi, Poste Italiane SpA**

Una best practice adottata per gestire il miglioramento continuo in un progetto orientato all'eccellenza, alla qualità dei processi ICT.

• **Il CMM[®] una metodica che ha fatto strada** **Ezio Miozzo, Studio di Consulenza Aziendale**

Sw-CMM[®] (Capability Maturity Modeling for Software) è sia un sistema di misurazione delle capacità delle organizzazioni nell'affrontare la produzione di software, sia un metodo per migliorare i risultati dell'organizzazione stessa secondo processi di miglioramento che, per certi versi, si ispirano ai concetti di "qualità totale" già introdotti con successo nell'industria automobilistica. Dopo una breve introduzione sui contenuti e la struttura del modello, verrà esposto il risultato di un processo di miglioramento attuato di recente in Italia. Infine alcuni numeri sulla dimensione mondiale del fenomeno e le linee di evoluzione che hanno portato all'introduzione del modello integrato CMMI[®].

Legenda.

• **Relazioni Formative**

◆ **Presentazioni di soluzioni o di esperienze**



ISACA

Associazione Italiana Information Systems Auditors

Capitolo ISACA
di Milano

ITIL e CMMI per l'IT Governance

PROGRAMMA

8.45	Registrazione dei partecipanti
9.00	Apertura dei lavori e saluto da parte di Silvano Ongetta, Presidente AIEA
9.15	Introduzione dei lavori da parte del Chairman, Orillo Narduzzo, Vicepresidente AIEA
9.30	Stefania Renna (Computer Associates) ITIL: cos'è e di cosa tratta
10.00	Stefania Renna, Elio Molteni (Computer Associates) Una architettura tecnologica conforme ad ITIL
10.30	Pausa caffè
10.45	Silvio Rugolo (BMC) Centralità del CMDB nei processi ITIL
11.15	Silvio Rugolo (BMC) Atrium CMDB: tecnologia abilitante per ITIL
11.45	Federico Corradi (Cogitek) Il percorso di realizzazione di ITIL: l'esperienza di CSI Piemonte
12.15	Domande e dibattito con i relatori
12.30	Buffet offerto da BMC, Compuware, AIEA
14.00	Marco Salvato (KPMG) ITIL e altre metodologie a supporto dell'IT Governance: una visione integrata
14.30	Claudio Sangiorgi (Compuware) L'evoluzione nella gestione dei Processi: l'IIM (Integrated IT Management)
15.00	Paola Pizzi (Poste Italiane SpA) Poste Italiane Best Practice e Metodologie coabitazione ed evoluzione
15.30	Ezio Miozzo (Studio di Consulenza Aziendale) Il CMM [©] e CMMI [©] una metodica che ha fatto strada
16.15	Domande e dibattito con i relatori
17.00	Termine dei lavori

In collaborazione con:



Computer Associates®

