

# ITIL, lo *standard* per il miglioramento dei *servizi* informatici

Milano 30 novembre 2005

Hotel Melià

Via Masaccio, 19 (MM 1 Lotto)

I.P.

## CHI SIAMO

La Conferenza 2005 di itSMF Italia è l'evento dell'anno per i professionisti italiani impegnati nella gestione dei servizi informatici. Il 30 novembre è una giornata di incontro, confronto e stimolo a utilizzare le *best practice* del modello ITIL per migliorare i processi relativi all'erogazione dei servizi, per ottenere maggiore affidabilità e conseguentemente riduzione di costi. È un evento unico che raccoglie tutta la comunità italiana attiva che già utilizza ITIL, che offre prodotti e consulenza, che propone percorsi di formazione o che deve ancora decidere e vuole capire ed essere informata.

ItSMF Italia è nata a Torino il 27 Febbraio 2004 con lo scopo di diffondere il modello ITIL in accordo e adottando il modo di operare di itSMF International, di cui è il *chapter* italiano. ItSMF International ([www.itsmf.com](http://www.itsmf.com)) è una organizzazione senza scopo di lucro, con sede in Inghilterra, presente a livello mondiale in 24 Paesi. Attiva dal 1991, opera per la promozione, la formazione, lo scambio di esperienze e l'adozione delle migliori pratiche professionali sulla Gestione dei Servizi ICT. Le *best practices* sulle quali poggia l'azione di itSMF International sono codificate nel modello ITIL (Information

Technology Infrastructure Library) che ne costituisce la base metodologica. itSMF ha superato, nel mondo, il traguardo delle tremila imprese associate, comprendendo i maggiori attori presenti sullo scenario mondiale. Il numero dei Paesi nei quali opera itSMF è in continua crescita ed è ormai legittimo definire ITIL uno standard di fatto.

itSMF Italia opera mettendo a disposizione dei propri Associati: una comunità di professionisti e aziende, in continua espansione, per scambiare informazioni, confrontare esperienze, crescere insieme nel processo di qualificazione dei servizi informatici sostenuto da un modello riconosciuto in tutto il mondo; una rete di aziende ed esperti con cui confrontarsi, a livello nazionale e internazionale, in un rapporto non dominato dall'immediato interesse commerciale; gruppi di lavoro dove approfondire ed elaborare contributi alla crescita del modello ITIL; una fonte di conoscenza sempre aggiornata garantita dalla libreria ITIL, dai siti internazionali e dal sito italiano [www.itsmf.it](http://www.itsmf.it).

itSMF Italia è impegnata a crescere come risorsa a disposizione del Paese per contribuire a qualificare l'Italia nel contesto internazionale.

## SESSIONI PARALLELE

- 8.30 Registrazione Partecipanti
- 9.30 **Apertura lavori**  
Lorenzo Anzola, Presidente itSMF Italia
- 9.45 **Il percorso per raggiungere la certificazione BS15000 e ISO20000**  
Roberto Gattoli, BSI Italia
- 10.15 **Metodologie di controllo dei processi informatici e attendibilità dei dati economico-finanziari agli Stakeholder**  
Valter Cantino, Direttore SAA
- 10.45 **La Governance e ITIL**  
Severino Meregalli, SDA Bocconi
- 11.15 Coffee break
- 11.45 **ITIL Versione 3**  
Sharon Taylor, OGC Chief Architect - IPESC (International Publications Executive Sub Committee) Chairman
- 12.15 **I risultati dei gruppi di lavoro di itSMF ITIL nel contesto delle PMI**  
Gianpaolo Rizzi  
**Miglioramento dei livelli di servizio (SLA) e relativo costo**  
Valter Tozzini
- 12.45 **Progetti & Programmi 2006**  
Sergio Cipri, Segretario Generale itSMF Italia
- 13.00 Colazione di lavoro
- 14.15 **Tavola rotonda:** esiste una via italiana verso i modelli di qualità?  
Ne discutono: Computer Associates, Hewlett-Packard, Innovative Consulting, Microsoft, SUN Microsystems  
Modera: Antonio Canova
- 15.00 Coffee break
- 15.30 Sessioni parallele
- 17.00 **Conclusioni**  
Lorenzo Anzola e Sergio Cipri

### SALA 1

- 15.30 **TAVOLA ROTONDA: ITIL & PA**  
*Chairman: Francesco Bernasconi, Hal Knowledge Solutions*  
**La Gestione delle Modifiche in CSI Piemonte: l'esigenza di un nuovo Processo strutturato e il Piano di Progetto** - Daniele Lertora, CSI Piemonte  
**La PAL che adotta le best practices ITIL: l'esperienza del Comune di Udine** - Antonio Scaramuzzi, Comune di Udine  
**ITIL, uno standard di fatto a supporto del contratto fra la Regione e il suo Ente strumentale** - Sergio Crescimanno, Regione Piemonte

### SALA 2

- 15.30 **Il ruolo e l'utilità di ITIL nella predisposizione dei contratti di outsourcing** - Daniele Rizzo, Autogrill (in collaborazione con Innovative Consulting)
- 16.00 **Il modello ITIL in Belgacom** (in collaborazione con IBM)
- 16.30 **Delivering Global Service Management Solution in line with ITIL**  
Alistair Bell, TNT Express ICS (UK) (in collaborazione con HP)

### SALA 3

- 15.30 **TAVOLA ROTONDA: ITIL & SERVIZI**  
*Chairman: Federico Corradi, Cogitek*  
**Data Center Telecom Italia: qualità e sicurezza integrate nella gestione dei servizi IT** - Marco La Manna, Telecom Italia  
**ITIL best practices: dall'Operation al Service Management l'esperienza TIM** - Francesco Muscuso e Sandra Foglia, TIM  
**Sox e ITIL** - Marco Cipelletti, TNT Express (IT)  
**ITIL in Poste Italiane: parlare la stessa lingua, lavorare (meglio) allo stesso modo** - Mauro Minenna e Giuseppe Pavone, Poste Italiane

# La partecipazione al convegno è gratuita

Per ragioni organizzative si prega di confermare la propria adesione e quella di collaboratori, utilizzando per ciascun partecipante un modulo di adesione da inviare alla segreteria organizzativa.

La partecipazione al convegno è gratuita, ma garantita con la disponibilità degli atti solo agli iscritti entro il 28 novembre.

## Come registrarsi

**web** Si colleghi al sito [www.itsmf.it](http://www.itsmf.it)

**e-mail** Si registri via e-mail trasmettendo a [sabrina.cantono@soiel.it](mailto:sabrina.cantono@soiel.it) tutti i dati richiesti dal modulo di adesione allegato

**fax** Compili il modulo di adesione allegato e lo invii al numero di fax 02 26149333

Sono disponibili camere a tariffa riservata per i partecipanti all'incontro:

Camera singola/doppia (standard): 165,00 euro BB - Camera singola/doppia (deluxe): 215,00 euro BB

Prenotazione diretta all'albergo citando **Partecipante Conferenza itSMF**

### PLATINUM SPONSOR



HP propone tecnologie essenziali per il business e la vita quotidiana. L'offerta comprende infrastrutture IT, personal computing e dispositivi di accesso, servizi globali e soluzioni per l'imaging e il printing destinati a consumatori, grandi aziende, piccole e medie imprese.



Fondata nel 1975, Microsoft è leader mondiale nel software, nei servizi e nelle tecnologie Internet per la gestione delle informazioni di persone e aziende. Offre una gamma completa di prodotti e servizi per consentire a tutti di migliorare, grazie al software, i risultati delle proprie attività - in ogni momento, in ogni luogo e con qualsiasi dispositivo.



"The Network is the Computer" è la visione che guida Sun, sin dalla sua nascita nel 1982, nel proporre tecnologie, prodotti e servizi a tutte le aziende che vogliono cogliere i vantaggi offerti dalla rete.

## GLI SPONSOR

### PREMIUM SPONSOR



### GOLD SPONSOR



### SPONSOR DELL'EVENTO



### IN COLLABORAZIONE CON



### POSTER SESSION



### MEDIA PARTNER



Segreteria organizzativa **SOIEL INTERNATIONAL**  
Eventi e riviste per l'organizzazione aziendale

Via Martiri Oscuri, 3 - 20127 Milano - Tel. 02 26148855 - Fax 02 26149333  
Att.ne Sabrina Cantono - e-mail [sabrina.cantono@soiel.it](mailto:sabrina.cantono@soiel.it)

## MODULO DI ADESIONE GRATUITA AL CONVEGNO

Da inviare a mezzo fax al n. 02 26149333

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Ente/Società \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

Cap. \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### Qualifica

- Amm. Del./Dir. Gen.       Amm. Unico/Titolare/Socio  
 Responsabile             Funzionario/Tecnico/Addetto

Altro \_\_\_\_\_

### Area Operativa

- Edp/It       Networking/Tlc       Commerciale  
 Marketing/Comunicazione       Acquisti       Amm./Finanza

Altro \_\_\_\_\_

### Settore merceologico aziendale

- Industria       Finanza       Commercio       P.A.       Servizi

Altro \_\_\_\_\_

Ai sensi degli artt. 13 e 23 del D. lgs. 30 Giugno 2003, n.196, autorizzo itSMF Italia, gli sponsor 2005 di itSMF Italia e Soiel International a trattare i dati sopra riportati per la realizzazione degli scopi associativi, quali l'invio di informazioni e inviti a manifestazioni, la realizzazione e divulgazione in forma non nominativa di analisi statistiche.

\_\_\_\_\_ Data

\_\_\_\_\_ Firma