



## RIFLETTORI SULLE CERTIFICAZIONI PERSONALI IN AMBITO IT SERVICE MANAGEMENT

Parlano gli esperti

Alessio Cuppari, Presidente itSMF Italy

Fabrizio Cirilli, lead auditor ISO/IEC 20000 per TÜV Italia

Chiara Mainolfi, country manager APM Group

Laurens Gunneweg, product champion for ITSM@ISO20K per EXIN



## INDICE

Introduzione

Intervista al Dr. Alessio Cuppari,  
Presidente itSMF Italy

Intervista a Fabrizio Cirilli,  
lead auditor ISO/IEC 20000 per TÜV Italia

Intervista alla Dott.ssa Chiara Mainolfi,  
Country Manager per APM Group

Intervista a Laurens Gunneweg,  
Product champion for ITSM@ISO20K per EXIN

## LA COMPLESSITÀ NELLA PROGETTAZIONE DI UN PERCORSO DI FORMAZIONE

La disciplina dell'IT Service Management è ormai riconosciuta dalle organizzazioni IT di tutto il mondo come una leva essenziale per erogare servizi IT di qualità a costi ragionevoli. Con la sua diffusione, **sono stati progettati molteplici schemi di formazione e certificazione delle competenze dei professionisti e delle aziende, spesso con rilevanti sovrapposizioni**, che possono confondere gli IT Manager ed i responsabili dello Sviluppo del Personale. A titolo esemplificativo:

- esistono **numeroso best practice** sulla disciplina dell'IT Service Management (ad esempio, ITIL, ISO/IEC 20000, MOF, guide BSI), ognuna con proprie peculiarità, tra le quali una organizzazione deve selezionare quella o quelle più adatte alle proprie esigenze
- scegliendo una best practice (es: ISO/IEC 20000), esistono **percorsi di formazione e certificazioni offerti da organismi diversi** (es: schema EXIN/TUV, schema APMG/itSMF e schema degli RCB).

Il **proliferare dei percorsi formativi** rende difficile l'individuazione di quello più adatto alle proprie esigenze e può portare ad una **scelta non in linea con i propri obiettivi**.

La progettazione del percorso formativo

dovrebbe tener conto del **ruolo** che ciascun professionista avrà **all'interno del Service Management**: figure manageriali o operative.

Anche le **metodologie didattiche** che gli enti di formazione propongono sono differenti tra loro e quindi ecco ci si trova di fronte a dover scegliere una o l'altra, ma ancora senza elementi oggettivi su cui basarci. Possiamo ipotizzare ad esempio che se l'obiettivo è abilitare il cambiamento dovrebbero essere preferiti corsi di formazione che alternino alla lezione frontale momenti di confronto, case study e business simulation, ovvero simulazioni che consentono ai partecipanti di sperimentare in un ambiente controllato i benefici dell'introduzione del Service Management.

Infine va ricordato che, oltre ai percorsi di formazione dei professionisti, esiste la possibilità di **certificare la gestione dei servizi di una organizzazione** secondo lo standard ISO/IEC 20000. Lo schema di certificazione delle aziende è notevolmente diverso da quello dei professionisti e non richiede il completamento di alcun percorso formativo. **È però evidente che se l'obiettivo di una organizzazione è certificarsi secondo lo standard ISO/IEC 20000, il piano formativo per i professionisti che la compongono deve essere progettato di conseguenza.**

## LE CERTIFICAZIONI PERSONALI SULL'IT SERVICE MANAGEMENT

I percorsi di certificazione sull'IT Service Management esistenti fanno riferimento alle principali best practice: il framework pubblico ITIL (versione 3) e lo standard ISO/IEC 20000.

- Il framework ITIL è una raccolta di prassi e suggerimenti sui processi e i ruoli di cui una

Direzione Sistemi Informativi o un IT Service Provider dovrebbero dotarsi per progettare realizzare ed erogare dei servizi IT di qualità a costi controllati. È quindi evidente che non è possibile affermare (o peggio certificare!) che una organizzazione IT è ITIL compliant, in quanto il framework non è prescrittivo.

Ed è altrettanto una forzatura affermare che un tool è ITIL compliant (sebbene sotto la spinta delle software house si stia tentando di introdurre una certificazione per i tool). È invece possibile **certificare la conoscenza** di questo framework da parte di un **professionista**.

- Lo standard ISO/IEC 20000 (in particolare ISO/IEC 20000:1) è invece un insieme di prescrizioni a cui una organizzazione IT deve attenersi. Su questo standard è quindi possibile sia **certificare la conoscenza** da parte di un **professionista**, sia la **coerenza di una azienda alle prescrizioni**.

A fianco a queste due best practice, esistono ulteriori best practice che affrontano il tema dell'IT Service Management, come il MOF, un prodotto Microsoft che si ispira all'ITIL e le guide del BSI. Tali prodotti hanno un livello di diffusione inferiore rispetto a ITIL e ISO/IEC20000.

Un'azienda che seleziona un percorso formativo deve quindi in primo luogo definire se il proprio obiettivo ultimo è l'acquisizione di competenze e capacità da parte dei professionisti che ne fanno parte o la certificazione dell'organizzazione stessa. Nel primo caso i percorsi formativi basati su ITIL offrono una maggior ricchezza di spunti, nel secondo, i percorsi formativi basati su ISO/IEC 20000 sono più focalizzati. **In tutti i casi, la certificazione delle risorse non è un requisito per la certificazione ISO/IEC 20000 delle organizzazioni**, ovvero per certificare una organizzazione IT non è richiesta la presenza di alcun professionista certificato.

Inoltre, ci sembra doveroso riportare una notizia recente che molto probabilmente avrà rilevanti ripercussioni sulla proliferazione dei percorsi formativi: APM Group, organizzazione riconosciuta dalle agenzie governative mondiali come ente per l'accreditamento e la certificazione di percorsi formativi e standard aziendali, ha annunciato il

lancio del Complementary Qualifications Scheme (CQS), un'iniziativa volta a integrare le possibilità di specializzazione in ambito ITIL v3.

Gli Examination Institutes, enti accreditati presso APM Group per la certificazione e la gestione delle Accredited Training Organization (organizzazioni che offrono servizi di formazione e certificazione in ambito Service Management), possono ora sviluppare autonomamente percorsi formativi e certificazioni: l'International Qualifications and Certifications Committee (IQCC), organo nato in seno all'itSMF con lo scopo di valutare e approvare i percorsi di certificazione in ambito Service Management, valuterà l'idoneità di tali percorsi che, in caso di giudizio positivo, saranno inseriti nell'ITIL v3 Qualification Scheme. Il superamento di tali esami potrà fornire crediti per il raggiungimento del titolo ITIL Expert.

Lo scopo di questa iniziativa è di stimolare e regolamentare lo sviluppo di percorsi formativi maggiormente allineati alle esigenze delle famiglie professionali degli odierni Dipartimenti dei Sistemi Informativi, permettendo il riconoscimento e la crescita di competenze specializzate coerentemente con i ruoli organizzativi previsti dalla best practice ITIL v3.

Per ulteriori informazioni e la lista delle Complementary Qualifications vedere il link: [www.itil-officialsite.com/Qualifications/ComplementaryQualifications.asp](http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ComplementaryQualifications.asp).

In conclusione per individuare il percorso formativo che meglio si adatta alle esigenze dell'organizzazione IT, è indispensabile comprendere le peculiarità e gli obiettivi dei diversi schemi di certificazione. A tal fine abbiamo intervistato Alessio Cuppari, presidente itSMF Italia, Chiara Mainolfi, country manager APMG in Italia e in Spagna, Fabrizio Cirilli, Lead Auditor e docente per i corsi ISO/IEC 20000 e Laurens Gunneweg, champion for ITSM@ISO20K per EXIN.

Percorso	Breve descrizione	Obiettivo aziendale
<p>Percorso sul framework ITIL v3 messo a punto da APMG International (e offerto da diversi Examination Institute tra cui Exin, ISEB e la stessa APMG)</p>	<p>Il percorso prevede 4 livelli di conoscenza e capacità di utilizzo del framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Foundation:</b> al professionista è richiesto il superamento di un esame di certificazione,</li> <li>• <b>Intermediate:</b> al professionista è richiesto il possesso del certificato Foundation, la frequenza di uno dei 9 corsi Intermediate e il superamento del relativo esame di certificazione. I corsi Intermediate sono corsi che analizzano nel dettaglio una fase del ciclo di vita dei servizi IT (Service Lifecycle) o un insieme di processi IT (Service Capability)</li> <li>• <b>Expert:</b> al professionista è richiesto il possesso di almeno 4 o 5 certificati Intermediate, la frequenza del corso Managing Across The Lifecycle e il superamento del relativo esame di certificazione.</li> <li>• <b>Master:</b> al professionista è richiesto il possesso della certificazione Expert, la realizzazione di un caso di studio e il superamento di un esame.</li> </ul>	<p>Migliorare le competenze sull'IT Service Management delle risorse che ne fanno parte</p>
<p>Percorso ITSM@ISO/IEC20000 Manager/Consultant messo a punto da EXIN International e TÜV SÜD</p>	<p><i>ITSM@ISO/IEC 20000 Manager/Consultant</i>, focalizzata sull'acquisizione delle conoscenze necessarie per l'adozione delle prassi ISO/IEC 20000 all'interno di una organizzazione IT e composto da un esame Foundation, 5 esami Professional, 1 esame Consultant/Manager e 1 esame Executive Consultant/Manager</p>	<p>Certificare l'azienda e quindi formare il personale affinché acquisisca le conoscenze e le capacità necessarie per adottare i processi ISO/IEC 20000 all'interno dell'organizzazione IT</p>
<p>Percorso ITSM@ISO/IEC20000 Auditor messo a punto da EXIN International e TÜV SÜD</p>	<p><i>ITSM@ISO/IEC 20000 Auditor</i>, focalizzata sull'acquisizione delle conoscenze necessarie per l'esecuzione degli audit all'interno di una organizzazione IT e composto da un esame Foundation, 5 esami Professional, 1 esame Auditor</p>	<p>Certificare l'azienda e quindi formare il personale affinché acquisisca le conoscenze e le capacità necessarie per eseguire gli audit ISO/IEC 20000</p>
<p>Percorso ISO/IEC 20000 Consultant messo a punto da itSMF/APMG</p>	<p>Un corso <i>itSMF ISO/IEC 20000 Consultant</i> con relativo esame di certificazione focalizzato sull'applicazione dello standard</p>	<p>Creare le competenze per adottare lo standard nell'organizzazione IT</p>
<p>Percorso ISO/IEC 20000 Auditor messo a punto da itSMF/APMG</p>	<p>Un corso <i>itSMF ISO/IEC 20000 Auditor</i> con relativo esame di certificazione focalizzato sull'auditing delle organizzazioni</p>	<p>Creare le competenze per verificare lo standard nell'organizzazione IT</p>
<p>Percorso di formazione, ISO/IEC 20000 Lead Auditor</p>	<p>Il percorso è stato messo a punto dai Registered Certification Body, ovvero gli organismi responsabili anche della certificazione ISO/IEC 20000:1 delle aziende. Prevede un unico corso con esame di qualificazione. La relativa certificazione può essere ottenuta solo dopo aver effettuato almeno 4 audit nel corso del biennio successivo alla qualifica. Ottenuta la certificazione è possibile iscriversi al registro degli auditor ISO/IEC 20000.</p>	<p>Creazione delle competenze e delle capacità necessarie per effettuare l'auditing</p>

### *Intervista al Dr. Alessio Cuppari, Presidente itSMF Italy*

Alessio Cuppari ha conseguito la laurea in Scienze dell'Informazione nel 1995 presso l'Università di Genova. Dal 2005 ha vissuto in prima persona l'applicazione dell'IT Service Management seguendo come PM l'implementazione dei processi ITIL e guidando la certificazione ISO/IEC 20000 di RFI, conseguita, per prima in Italia, nel luglio 2007. Dal maggio 2009 ricopre il ruolo di Head of Customer IT Services e dall'agosto 2010 anche quello di Senior Center Manager Managed Workplace presso E.ON IT Italia, l'IT Service Provider interno del Gruppo E.ON Italia. Membro del Consiglio Direttivo di itSMF dal giugno 2008 e Presidente dall'ottobre 2009. Ha conseguito le seguenti certificazioni: ITIL V2 Service Manager (2007); ITIL V3 Expert e ISO/IEC 20000 Foundation (2008).



**Qual è il punto di vista di itSMF Italy sui percorsi di certificazione professionale, ITIL vs ISO20000? Quali suggerimenti vi sentite di poter fornire a coloro che vogliono intraprendere un percorso di certificazione ISO20000 aziendale?**

Le certificazioni ITIL consentono agli individui di acquisire competenza sui processi di IT Service Management, per comprenderne le potenzialità e le possibilità di implementazione nelle proprie organizzazioni (nel caso della Domanda) o per supportare le Organizzazioni IT nell'implementazione (nel caso dell'Offerta).

La certificazione ISO/IEC 20000 consente alle Organizzazioni di "certificare" internazionalmente la gestione dei propri servizi IT attraverso un sistema di qualità standardizzato dalla norma ISO. Poiché i processi di riferimento rimangono quelli descritti da ITIL è fortemente consigliabile - seppur non indispensabile - ottenere la certificazione ISO dopo aver familiarizzato con ITIL.

I percorsi di formazione ISO/IEC 20000 per gli individui consentono di migliorare la comprensione della norma e permettono di sviluppare le competenze per realizzare un sistema di gestione dei servizi IT interno alle Organizzazioni o per verificare la conformità dei sistemi allo standard ISO/IEC 20000-1:05,

nel caso dei corsi per auditor/lead auditor.

**ItSMF Italia ha annunciato durante la conferenza di Milano l'adesione al programma internazionale prISM (Professional Recognition for IT Service Management) per il 2011. Qual è il modello di funzionamento del programma? Quali sono le ragioni di questa scelta?**

prISM è un programma di itSMF International che introduce l'unico schema di riconoscimento delle professionalità dell'IT Service Management. Non si tratta di un nuovo schema di qualifiche ottenibili tramite esami. prISM riconosce infatti quelle già esistenti ma anche, finalmente, le esperienze maturate sul campo, le competenze e capacità delle persone, in altre parole il bagaglio professionale completo.

itSMF Italia crede che questo percorso porterà molti benefici alla comunità IT e ha aderito al programma prISM di cui supporterà il roll-out a partire dal secondo quadrimestre del 2011. Una volta ottenute le credenziali prISM, i professionisti italiani dovranno dimostrare di

mantenere aggiornate le proprie competenze e capacità nel tempo. Questo potrà essere fatto anche partecipando a seminari, eventi o iniziative, opportunamente valutate e classificate, che consentiranno di ottenere i crediti necessari per il mantenimento delle qualifiche prISM.

**Qual è il posizionamento del nostro paese a livello internazionale in merito alle tematiche di Service Management? Le certificazioni professionali in Italia sono in crescita, così come (seppur in misura minore) quelle aziendali, ritiene che sia un fenomeno legato**

**alla cultura nazionale o più strettamente al fatto che in Italia più dell'80% delle industrie sono PMI?**

Entrambi i fattori sono determinanti: senz'altro in Italia la cultura della qualità del servizio va rafforzata ma è nel contempo difficile tarare questi concetti per il mondo delle PMI. Sono in effetti queste le sfide principali della nostra Associazione, che si fa portavoce della cultura del IT Service Management nel nostro Paese, massimizzando lo scambio di esperienze e sostenendo le iniziative e percorsi culturali ad esso legati.



*Intervista a Fabrizio Cirilli,  
lead auditor ISO/IEC 20000 per TÜV Italia*

Fabrizio Cirilli -- Più di 20 anni di esperienza nell'ambito dei progetti ICT per aziende pubbliche e private. Dal 1983 lavora per aziende internazionali e nazionali nelle quali ha ricoperto differenti ruoli nella gestione, nello sviluppo e nell'audit dei sistemi informativi. E' certificato come lead auditor in registri nazionali ed internazionali per gli schemi ISO 9001 (RICEC), ISO/IEC 27001 (RICEC, IRCA), ISO/IEC 20000 (CEPAS; IRCA) e TL 9000 e collabora con TUV Italia (sin dal 2000) in qualità di lead auditor in Italia ed all'estero e di ICT Sector Manager. Dal 2000 è progettista e docente dei corsi nazionali ed internazionali per la qualifica dei lead auditor negli schemi ISO 9001, ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000.

**Quali percorsi di certificazione in ambito IT Service Management propone l'ente? Può brevemente descriverli?**

TUV ITALIA (o meglio TUV Akademie), in ambito IT Service Management, propone un unico corso di qualifica professionale: "Auditor/Lead Auditor per i Sistemi di Gestione dei Servizi IT secondo la norma ISO/IEC 20000-1:05". Il corso ha l'obiettivo di qualificare le persone, ovvero di verificare ed attestare che i partecipanti abbiano i "requisiti minimi per operare come auditor esterni in audit di seconda e terza parte".

Questa spiegazione apparentemente criptica dichiara semplicemente che si è frequentato un

corso specifico e che si sono superati gli esami previsti conseguendo la qualifica di auditor/lead auditor. Diverso è il significato di "certificato" che, per il mondo ISO, significa aver dimostrato di essere in grado di fare una determinata cosa sottoponendo documenti ed evidenze ad un organismo di certificazione del personale.

Dobbiamo ricordare che la certificazione, nel mondo ISO, si riferisce a: Sistemi di Gestione, prodotti, persone. Per quanto riguarda la certificazione delle persone dobbiamo precisare

che esistono solamente tre figure professionali certificabili, una di queste è l'auditor/lead auditor dei sistemi di gestione. Esistono appositi registri ed organismi di certificazione del personale in grado di controllare ed assicurare l'intera filiera, dalla qualificazione ed aggiornamento dei docenti alla verifica degli esami e del materiale didattico. La certificazione di un auditor/lead auditor è di fatto del tutto equivalente alla certificazione di un sistema di gestione aziendale.

Torniamo al nostro percorso formativo. Il corso, della durata di 40 ore, viene suddiviso in due parti distinte: la prima (di 2 giorni) è basata sullo standard ISO/IEC20000-1:05 ed è orientata all'analisi dello standard per comprenderne contenuti e richieste, dal punto di vista dell'auditor; la seconda parte (di 3 giorni) è basata sullo standard UNI EN ISO 19011:03 ed è orientata all'acquisizione delle tecniche di gestione degli audit. In questi 5 giorni di corso viene simulato un intero audit, in modo da permettere a ciascun partecipante di cimentarsi nelle varie attività che dovrà poi affrontare come auditor/lead auditor in campo. Le simulazioni comprendono anche alcuni role playing utili a verificare le proprie capacità personali e tecniche.

Il corso "40 ore" (come viene normalmente chiamato) rappresenta il primo step del percorso che una persona deve intraprendere per raggiungere la certificazione in qualità di auditor/lead auditor. I partecipanti vengono formati con l'obiettivo di sviluppare le competenze necessarie per: pianificare ed organizzare un audit, raccogliere le evidenze (cioè le prove di come e se funziona un Sistema di Gestione), individuare le eventuali non conformità e opportunità di miglioramento.

In particolare, il corso del TUV Italia è l'unico in questo momento a prevedere l'audit su un Sistema Integrato, cioè i partecipanti vengono formati su un Sistema di Gestione Integrato (IT Service management, qualità e sicurezza delle informazioni). In questo modo non solo è possibile osservare "dal vivo" un sistema integrato ma è anche possibile ampliare le proprie competenze e comprendere le reali

complessità applicative dello standard nelle aziende.

La novità, introdotta lo scorso anno, è la possibilità di conseguire una doppia qualifica sostenendo anche l'esame per auditor/lead auditor per i Sistemi di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni secondo la norma UNI CEI ISO IEC 27001:06. In questo modo intendiamo rinforzare le competenze degli auditor italiani, soprattutto a fronte delle recenti innovazioni normative e delle sempre più frequenti richieste di mercato.

***Quali sono le motivazioni che dovrebbero portare un professionista dell'IT Service Management a certificarsi, o meglio qualificarsi ISO/IEC 20000 Lead Auditor? Quali sono le motivazioni che nella realtà portano le persone a frequentare il corso?***

Non "ISO/IEC 20000 lead auditor" ma "auditor/lead auditor dei Sistemi di Gestione per i Servizi IT secondo la norma ISO/IEC 20000-1:05". Non si tratta solo di una puntigliosa definizione ma della diversità con altri corsi ed attestazioni!

Come ho accennato prima, il corso e il superamento dell'esame potrebbero costituire il primo passo verso una carriera da auditor (per chi fosse interessato a tale carriera). La qualifica di per sé permette alle persone di cominciare a muovere i primi passi nel mondo degli audit.

Il superamento del corso dà l'opportunità di eseguire audit (anche per organismi di certificazione) e di avviare così il percorso verso la certificazione individuale. C'è da precisare però che la certificazione prevede un'esperienza lavorativa minima di 4 anni di cui almeno 2 nell'ambito dell'IT service management. Anche qui si tratta di precisazioni dovute che è bene fare da subito per evitare confusioni ed illusioni.

Torniamo al perché le persone partecipano al corso e sostengono l'esame, le motivazioni sono svariate e differenti: la richiesta del mercato (mi riferisco alle certificazioni richieste come requisito per partecipare a numerose gare), per cultura personale, perché l'azienda vuole intraprendere un percorso di certificazione



aziendale, per curiosità. Talvolta i partecipanti accedono al corso con proprie convinzioni e attese imprecise, spesso dovute a scarsa informazione su obiettivi e prerequisiti del corso. Tali convinzioni vengono modificate nel corso delle attività corsuali e talune persone comprendono di essere più o meno portate alla carriera di auditor. Vale la pena di ricordare che lo standard per la gestione degli audit delinea anche alcune caratteristiche personali e comportamentali che nel corso della attività di aula vengono testate e sollecitate con specifici test ed esercitazioni, proprio per dare modo alle persone di verificare le proprie attitudini e capacità in materia di audit.

Alla fine di un corso si potrebbe essere perfettamente in grado di svolgere un audit pur avendo valutato che non è questo l'obiettivo professionale che si intende perseguire. È come un esame di maturità: posso superarlo ma non è detto che questo sia il mio lavoro o la mia ambizione futura.

***Ci sono due punti in particolare su cui vorremmo chiederle spiegazioni, il primo riguarda la differenza tra qualifica e certificazione. Quali sono gli step per raggiungere i due traguardi? Dopo aver raggiunto uno dei due traguardi, e in particolare la qualifica di Auditor/Lead Auditor dei Sistemi di Gestione per i Servizi IT, quali sono i vincoli per mantenere aggiornato il valore della qualifica/certificazione?***

La qualifica si ottiene con il semplice superamento del corso (e quindi delle prove ed esami in esso contenuti). La certificazione è un processo successivo, basato sulla dimostrazione (ad un organismo di certificazione del personale) che si ha l'esperienza di conduzione e gestione di audit nella misura minima prevista dagli standard. La ISO 19011 fissa, ad esempio, un numero minimo di giornate e di audit per la certificazione degli auditor e dei lead auditor. Tali audit devono rientrare in determinate "fasce", cioè devono essere stati eseguiti in condizioni predeterminate per poter essere considerati validi ai fini della certificazione. In generale sono validi tutti gli audit svolti in nome e per conto di un organismo di certificazione

(come ad esempio TUV Italia) e comunque svolti sull'intero sistema di gestione (purché non si abbia avuto un ruolo nel Sistema valutato, cioè si possa dimostrare la propria indipendenza ed estraneità con le attività valutate). Ogni registro ha le proprie regole quindi è utile documentarsi a priori per non incappare in spiacevoli sorprese durante il processo di certificazione.

Il discorso del mantenimento è più articolato e diventa più complesso se bisogna mantenere una certificazione.

La certificazione comporta alcuni obblighi tra i quali: il mantenimento delle competenze, il rispetto del codice etico e la raccolta/gestione di eventuali reclami sul proprio operato. Inoltre le certificazioni scadono triennialmente ed ogni anno richiedono alcuni adempimenti formali (raccolta delle evidenze di audit svolti, regolarizzazione iscrizione, raccolta evidenze formative, dichiarazioni inerenti eventuali reclami ecc.). Ogni registro utilizza proprie regole di dettaglio che possono variare leggermente tra registri nazionali (CEPAS, KHC, SICEV) ed internazionali (RICEC, IRCA).

Diciamo che tutti gli attestati di qualifica hanno una scadenza predeterminata, in genere tre anni dalla data di conseguimento, salvo aggiornamento degli standard, in tal caso è necessario seguire almeno un corso di aggiornamento secondo quanto indicato dal sistema ISO. Questo vale sia per auditor qualificati sia per auditor certificati. Per questi ultimi però c'è l'obbligo di frequenza e superamento esame se si vuole mantenere la certificazione attiva.

Per gli auditor certificati sono previsti dei requisiti minimi di aggiornamento (l'aggiornamento continuo delle competenze). Anche qui ogni registro decide quali e quanti tipi di formazione accettare. In genere si parla di crediti formativi raccolti nel corso di seminari, corsi di varia natura (sempre attinenti all'IT Service Management) nell'arco del triennio di validità della certificazione.

Come avrete capito la differenza sostanziale tra auditor qualificati e certificati è nella obbligatorietà

dei passaggi. Un auditor qualificato può cessare di aggiornarsi quando vuole senza alcuna conseguenza diretta, per un auditor certificato sospendere la formazione continua significa perdere il certificato e ricominciare da zero!

***In un contesto complesso come quello presentato, oltre alla definizione di elementi oggettivi per identificare il percorso di certificazione professionale più adatto alle singole esigenze, risulta importante poter verificare la validità dell'ente che eroga il corso. Può fornirci questi elementi e raccontarci come e da chi il corso del TUV viene accreditato?***

Da quello che abbiamo detto possiamo riassumere quanto segue: per certificarci abbiamo bisogno di essere prima qualificati, la qualifica si ottiene solo partecipando e superando un corso a sua volta riconosciuto per l'iscrizione ad un registro. Nel nostro caso l'organismo di certificazione del personale, che detiene il registro e che ha qualificato il corso, è il CEPAS.

In Italia operano anche altri organismi di certificazione del personale (SICEV, KHC, RICEC), ognuno è accreditato per vari standard.

L'accreditamento, in Italia assicurato da Accredia, permette ad un organismo di certificazione del personale di garantire che i propri corsi soddisfano standard internazionali e che le professionalità, certificate per mezzo di tali corsi, godano della riconoscibilità ed affidabilità internazionale. In definitiva, l'accreditamento permette ad un professionista di essere certificato e di poter operare a livello internazionale per mezzo di meccanismi di mutuo riconoscimento del titolo.

Se un corso non è qualificato da un organismo di certificazione del personale accreditato allora c'è da valutarne l'utilizzabilità futura. Ciò non significa che il corso sia più o meno valido, significa invece che potrò o meno spendermi la qualifica per una futura certificazione.

Il corso erogato da TUV Italia permette alle persone di accedere al percorso di certificazione previsto dal CEPAS. CEPAS ha qualificato il corso TUV Italia (non "accreditato", l'accreditamento non può riferirsi ad un corso semmai all'organismo di certificazione del personale e può essere

effettuato solo da Accredia).

Si tratta non tanto di un gioco di parole quanto di una catena di riferibilità che permette a ciascuno di essere sicuro del cosa sta acquistando, da chi, quali caratteristiche ha, cosa garantisce, dove e come ci si può registrare e certificare.

Facciamo un "giro" per verificare le credenziali del corso TUV e partiamo proprio dal TUV.

Sul sito Accredia verifichiamo se TUV Italia è accreditato per la certificazione dei sistemi di gestione per i servizi IT (così sappiamo se il corso lo eroga qualcuno con competenze reali e dirette oppure se rivende qualcosa di terzi).

Sullo stesso sito verifichiamo se CEPAS è un organismo di certificazione del personale accreditato (così verifichiamo se chi ha qualificato il corso riceve a sua volta controlli secondo standard internazionali garantendo la validità delle qualifiche rilasciate dal corso).

Sul sito CEPAS verifichiamo che il corso TUV è effettivamente uno dei corsi qualificati. Se conosciamo il nome del docente verifichiamo anche che lui stesso sia un lead auditor certificato che mantiene le proprie credenziali (se non lo troviamo in questo registro possiamo cercare negli altri: KHC, SICEV, RICEC, IRCA purché relativi allo standard ISO 20000).

A questo punto sappiamo che: il corso per "auditor/lead auditor per i sistemi di gestione dei servizi IT" erogato da TUV Italia è qualificato da CEPAS, è tenuto da un lead auditor certificato nello stesso registro (e/o in registri analoghi). Sappiamo anche che: TUV Italia è accreditato nella certificazione dei sistemi di gestione dei servizi IT e che CEPAS è organismo di certificazione del personale accreditato.

Quindi gli elementi minimi sono assicurati, non ci rimane che aprire la scheda del corso per capire se abbiamo i prerequisiti minimi di accesso ed iscriverci.

In caso di dubbi non rimane che chiamare i diretti interessati e farsi rilasciare documenti che attestino quanto necessario.

Ci vediamo in aula, vi aspetto.



### *Intervista alla Dott.ssa Chiara Mainolfi, Country Manager per APM Group*

Dopo la laurea in Economia ed il Master in Marketing Management, ha incominciato a lavorare nel settore informatico nel 2000 nella Getronics Italia in qualità di Marketing Program Management. Attualmente è la Country Manager di APMG in Italia ed in Spagna. Ha partecipato alla traduzione e revisione di alcuni testi riguardanti ITIL e dal 2008 è membro del Consiglio Direttivo di itSMF Italia.

### **Quali percorsi di certificazione in ambito IT Service Management propone l'ente? Può brevemente descriverli?**

APMG è un'organizzazione internazionale che si occupa di certificazioni per i professionisti che gestiscono servizi, progetti e rischi e dell'accREDITAMENTO delle aziende che tengono corsi proprio inerenti tali tematiche. APMG sviluppa schemi di certificazione o qualifiche per i professionisti, accredita le aziende – ATO – che possono tenere corsi ed organizzare sessioni d'esame, accredita i formatori ed il materiale del corso, rende possibile la registrazione e l'effettuazione dell'esame, corregge le prove d'esame ed invia i certificati, controlla la regolarità delle operazioni dei differenti attori.

Attraverso la rete internazionale di organizzazioni di consulenza e formazione accreditata, i professionisti sono in grado di sviluppare le proprie competenze e le organizzazioni hanno l'opportunità di perfezionare i propri processi adottando alcune tra le migliori prassi riconosciute a livello mondiale.

I diversi percorsi di certificazione sono:

- ITIL: lo schema di qualifica ITIL offre un percorso professionale per chi è seriamente interessato ad una carriera nel settore dell'IT Service Management.
- ISO/IEC 20000: lo schema di qualifica, gestito fino a pochi mesi or sono da itSMF UK, prevede certificati Foundation, Practitioner e Auditor.
  - Foundation: i professionisti che

ottengono tale qualifica dimostrano di avere una conoscenza sufficiente dei contenuti e dei requisiti dello standard ISO/IEC 20000 e di come questo possa essere applicato dalle organizzazioni che forniscono servizi IT. Tale qualifica è richiesta per potere diventare un ISO/IEC 20000 Practitioner.

In particolare per potere ottenere tale qualifica occorre conoscere l'ambito e lo scopo della ISO/IEC 20000-1 (Specifiche), ISO/IEC 20000-2 (Code of practice) ed ISO/IEC 20000-3 (Guida all'ambito e alla applicabilità di ISO/IEC 20000-1); i termini, le definizioni ed i requisiti contenuti nello ISO/IEC 20000-1; i requisiti fondamentali per un sistema di IT Service Management e la necessità del miglioramento continuo; l'eligibilità, i requisiti di scoping ed il ruolo dei process owner e dei practitioner nella preparazione della certificazione ISO/IEC 20000 dell'organizzazione; valutazione, informale e audit RCB, con la terminologia associata.

L'esame è costituito da 40 domande a scelta multipla cui rispondere in 60 minuti.

- Practitioner: i professionisti che ottengono tale qualifica dimostrano di comprendere e di essere capaci di applicare il contenuto dello standard ISO/IEC 20000 all'interno di organizzazioni che desiderano certificarsi o che sono già certificate secondo lo standard ISO/IEC 20000.

In particolare, si dimostra di essere capaci di comprendere la relazione tra lo standard ISO/IEC 20000 e l'IT Service Management; di assistere l'organizzazione durante gli audit di valutazione e certificazione; di comprendere le questioni potenziali riguardanti l'applicabilità, l'eligibilità e l'ambito (scoping).

L'esame è costituito da 25 domande a risposta multipla cui rispondere in 60 minuti.

- Auditor: gli auditor che ottengono tale qualifica dimostrano di comprendere i principi dell'IT Service Management ed i contenuti dello standard ISO/IEC 20000:2005

In particolare, si comprendono i contenuti, i requisiti, gli obiettivi e l'applicazione di ISO/IEC 20000-1-2005 (Specifiche); i principi dell'IT Service Management; come risolvere le questioni inerenti l'eligibilità e lo scoping dell'ITSM del Service Provider; l'applicazione dell'ISO/IEC 20000 -2-2005 (Code of Practice) agli audit; cosa è richiesto nei pre-audit, nella certificazione formale e negli audit di sorveglianza.

L'esame è costituito da 25 domande a risposta multipla cui rispondere in 60 minuti.

***In merito ai corsi/percorsi di certificazione proposti da APMG, lo scorso 22 settembre APMG ha firmato un accordo con itSMF UK per per l'acquisizione e lo sviluppo degli schemi di certificazione o qualifiche per i professionisti in ambito ITSM. Quali sono le ragioni di questa scelta?***

APMG ha da poco acquisito lo schema di certificazione creato e gestito dal chapter inglese di itSMF, schema ben conosciuto ed utilizzato in tutto il mondo.

L'accordo tra APMG ed itSMF UK porta ad un'ideale collaborazione tra la grande esperienza dell'associazione in merito al Service Management e la lunga esperienza di APMG nel fornire certificazioni e qualifiche a professionisti ed aziende di tutto il mondo.

L'ottimo lavoro effettuato da itSMF UK negli ultimi anni, ha consentito a tale schema di

certificazione di essere riconosciuta in tutto il mondo e di avere acquisito un'importanza crescente. Proprio tale importanza e diffusione crescente hanno reso necessario un accordo tra l'associazione di professionisti della gestione dei servizi IT ed APMG che è sicuramente un'azienda ben strutturata per potere amministrare gli schemi di certificazione e che, piuttosto che sviluppare un nuovo schema di certificazione basato sullo standard ISO/IEC 20000, ha preferito acquisire lo schema creato da itSMF UK.

Richard Pharro, amministratore delegato di APMG, ha affermato: " APMG ha un'ottima relazione con itSMF che si è consolidata negli ultimi anni anche perché abbiamo lavorato insieme per la versione 3 di ITIL. Sono davvero lieto di arricchire l'offerta di APMG con lo schema ISO/IEC 20000 e la nostra azienda continuerà a collaborare volentieri con le aziende di formazione che finora hanno tenuto tali corsi."

Barry Corless, Presidente di itSMF UK, ha dichiarato: " Siamo contenti perché itSMF sarà comunque ancora coinvolta nell'evoluzione dello schema ISO/IEC 20000. Noi crediamo che APMG potrà continuare a sviluppare questo eccellente schema e siamo sicuri che i nostri soci e la comunità di Service Management potranno trarne ampi benefici."

Infatti, occorre sottolineare che itSMF UK continuerà a lavorare con APMG sullo schema ISO/IEC 20000 almeno per i prossimi cinque anni.

Le aziende già accreditate da itSMF UK per tenere i loro corsi di certificazione, potranno continuare a lavorare con APMG contattando l'ufficio di riferimento del proprio Paese. APMG, infatti, vuole soprattutto continuare a lavorare insieme per far crescere le conoscenze e le competenze proprio inerenti lo standard.

***APMG a seconda del profilo professionale della persona suggerisce percorsi particolari? Quali sono i benefici che un professionista può ottenere col raggiungimento delle certificazioni da voi proposte?***

APMG-International accredita Organizzazioni

di Formazione alle quali consente di offrire le qualifiche ovvero le certificazioni relative a standard ed a good o best practices riconosciute anche dall'Office of Government Commerce britannico. Per coloro che sono alla ricerca di un riconoscimento professionale delle proprie competenze sono disponibili numerose scelte ciascuna corrispondente al profilo professionale ed ai bisogni di ciascun professionista: brevi corsi di introduzione a programmi di livello accademico, prove di esame oggettive ed approfonditi colloqui ad personam.

La scelta dipende esclusivamente dalle proprie esigenze, da ciò che può fare da complemento alle certificazioni già ottenute e da ciò che può essere di supporto ai propri obiettivi professionali di lungo periodo.

Gli esami di certificazione (o qualifica, come giustamente preferiscono scrivere i miei colleghi inglesi) sono concepiti per supportare lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze dei professionisti, in particolar modo:

- ITIL: lo schema si rivolge a professionisti IT coinvolti nella strategia, progettazione, implementazione e delivery dei servizi IT aziendali.
- Change Analyst: la qualifica Change Analyst Role-based è stata sviluppata per soddisfare la richiesta del mercato riguardante qualifiche maggiormente focalizzate e pratiche. Tale qualifica aiuta a comprendere le ampie implicazioni del cambiamento all'interno del service delivery di ITIL, fornendo la necessaria conoscenza per autorizzare i cambiamenti. Fornisce crediti utili all'interno dello schema ITIL.
- CMDB: tale qualifica è utile per comprendere la terminologia, i concetti e le best practices associate al CMDB così come espresso in ITIL.
- Service Catalogue: tale nuova qualifica è per i professionisti che hanno almeno conseguito una certificazione ITIL Foundation e che desiderano avere maggiori informazioni in merito al Service Catalogue ed a come questo possa apportare benefici al business.
- ISO/IEC 20000 Auditor: per gli auditor che lavorano seguendo i principi dell'IT Service Management ed i contenuti dello standard ISO/IEC 20000:2005

- ISO/IEC 20000 Practitioner: per professionisti IT che lavorano nell'ambito di organizzazioni che si sono certificate o desiderano certificarsi secondo lo standard ISO/IEC 20000

Le qualifiche professionali rappresentano sicuramente un saggio investimento. Approfonditi studi di settore, infatti, evidenziano che partecipare ad un corso ed ottenere la relativa qualifica consente di migliorare la propria situazione professionale e remunerativa consentendo un maggiore impegno e più ampie soddisfazioni rispetto a coloro che non scelgono un percorso di sviluppo professionale.

Del resto, una ricerca commissionata dal Comitato consultivo per le organizzazioni di gestione professionale (CCPMO) ha dimostrato che possedere un titolo certificato ed appartenere ad un'associazione professionale aumenta del 9% le possibilità di essere assunti. Allo stesso modo, la remunerazione di chi possiede tali titoli è superiore del 37% rispetto a coloro che non hanno intrapreso un percorso di qualifica professionale.

Vorrei anche sottolineare quali siano i benefici apportati dal seguire un corso così come rilevato dai Formatori accreditati da APMG. I trainer hanno, infatti, evidenziato che i candidati traggono enorme vantaggio allontanandosi pur per pochi giorni dalla abituale sede di lavoro, incontrando persone che lavorano in settori simili, conoscendo differenti esperienze, ampliando le proprie competenze ed anche affrontando la stimolante sfida di un esame. I benefici si traducono, dunque, non solo nell'affrontare meglio le pressioni collegate direttamente al proprio ruolo ma anche nell'ottenere una visione più ampia e di certo più strategica del mondo professionale.

### **Quali sono i testi di riferimento per i corsi? In quale syllabo sono contenuti?**

Le nostre qualifiche comprendono anche quelle delineate da OGC quali ITIL®, PRINCE2®, MSP®, M\_o\_R®, and P3O® per le quali i syllabi ed i testi utilizzati sono proprio quelli che hanno per autore lo stesso Office of Government Commerce.

Per quanto riguarda in particolare lo schema ISO/IEC 20000, in questo momento preferisco

indicare unicamente lo standard ISO/IEC 20000:2005

**Quali sono le principali differenze tra i percorsi da voi proposti e quelli proposti da altri enti (es. ISO-IEC 20000 LA proposto dal TUV, ISO@20000 proposto da APMG)?**

Non è semplice paragonare i differenti schemi. Lo schema creato da itSMF in effetti ha costituito la base della maggior parte degli schemi esistenti cosicché può ragionevolmente essere considerato quale una solida base che è stata anche riconosciuta da numerosi enti di certificazione (Certification Bodies). Circa 500 aziende sono state valutate da oltre 30 organismi che effettuano le verifiche (Registered Certification Bodies) in base allo standard che itSMF ha sviluppato e di cui si sta

ora occupando APMG.

In particolare, lo schema ISO/IEC 20000 di APMG si caratterizza perché:

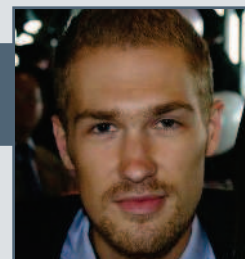
- è valido e riconosciuto in tutto il mondo
- è il più noto e diffuso a livello internazionale
- è valido non solo per gli auditor ma anche per i professionisti IT che lavorano nell'ambito di organizzazioni che si sono certificate o desiderano certificarsi secondo lo standard ISO/IEC 20000
- è una delle certificazioni previste da Accredia (nello specifico la Internal Auditor) che possono essere possedute da auditor accreditati
- è strettamente complementare con lo schema di certificazione di ITIL

'15. Per la qualifica degli Auditor operanti nello schema gli Organismi di Certificazione potranno optare su due diversi percorsi:

- possesso di certificazione - rilasciata sotto accreditamento - come LA di SGQ [Settore EA 33], che abbia ricevuto un adeguato addestramento anche nell'ambito dell'auditing dei Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni, o come LA di SSI che abbia ricevuto un adeguato addestramento anche per l'auditing di Sistemi di Gestione della Qualità nel settore EA 33. Si preferisce che sia in possesso di entrambe le certificazioni. Inoltre, tale Auditor dovrà dimostrare di aver superato i corsi "ITIL Foudation" ed "ISO20000 Auditor" qualificato da itSMF.

### Intervista a Laurens Gunneweg, Product champion for ITSM@ISO20K per EXIN

Il Dr. Laurens Gunneweg è il responsabile del marketing intelligence e della consulenza sulle strategie di marketing per la promozione di programmi di qualificazione EXIN globali come ISO/IEC 20000, ISO 27002, ITIL, TMAP, MOFF and ASL/BiSL.



- L'intervista è disponibile in lingua inglese sul nostro sito [www.hspi.it/lista\\_articoli.html](http://www.hspi.it/lista_articoli.html)

**Quali percorsi di certificazione in ambito IT Service Management propone l'ente? Può brevemente descriverli?**

Dipende dall'obiettivo che si vuole raggiungere: certificazione di un'azienda o service quality. Nell'ultimo periodo, abbiamo notato una tendenza a concentrarsi maggiormente su ciò che viene chiamato "the people factor". La qualità deve essere una mentalità, non una divisione di un'azienda piuttosto che una serie di processi di per sé. Dunque, la certificazione

ISO20K può aiutare un'azienda, ma non dovrebbe essere un obiettivo: piuttosto è un mezzo per raggiungere un fine, ovvero, la qualità. Per quanto concerne le grandi aziende, la certificazione ISO20K può aiutare a vincere appalti/gare, può essere richiesta dal governo o dalle aziende clienti. Un problema spesso evidenziato è che gli RCB (Registered

Certifying Body) esistono solo a livello nazionale e dunque può non esservi omogeneità nei livelli di qualità dei certificati, questo può voler dire che la certificazione ISO20K in Italia può essere differente da una nei Paesi Bassi.

Nel caso di un'azienda piccola o di medie dimensioni, la certificazione ISO20K non è necessaria e forse anche troppo costosa. Piuttosto il mio consiglio è di concentrare le risorse disponibili per formare le persone, per diventare professionisti che capiscano dove vuole arrivare l'azienda.

Il programma EXIN's ITSM si concentra sulle persone, sugli individui, insegnando come migliorare nell'attività professionale quotidiana.

***Exin consiglia un percorso specifico, a seconda del profilo professionale del candidato? Quali sono i benefici che un professionista può trarre dall'ottenere le vostre certificazioni?***

Il nostro consiglio ai manager/CIO è di prendano decisioni razionali, ricercando il valore più alto, al minor costo. Il nostro programma ITSM-ISO20K li aiuterà ad ottenere successo in brevissimo tempo: i professionisti imparano ciò che devono conoscere per il loro specifico lavoro (non acquisiscono solo normali conoscenze teoriche). Inoltre, con l'aiuto dello standard ISO20K siamo riusciti ad ottimizzare i contenuti, diminuendo i giorni di training e i costi. Le persone non sono costrette ad imparare tutto, né ad imparare solo a livello teorico. Devono solo conoscere l'essenziale per il loro lavoro. Nei corsi di livello avanzato proponiamo esercizi pratici: le persone possono sperimentare problematiche reali che incontrano nel loro lavoro quotidiano.

L'apprendimento basato sullo specifico ruolo è molto più efficace della semplice teoria.

***Quali sono i libri e il materiale di studio che può essere utilizzato come referenza?***

Esistono libri specifici a seconda del livello, il principale è disponibile al seguente link: [http://www.exinbookshop.com/book\\_isoiec\\_20000\\_introduction\\_english\\_version-p547.html](http://www.exinbookshop.com/book_isoiec_20000_introduction_english_version-p547.html)

Esiste anche una pocket guide sull'argomento e inoltre si fa riferimento allo standard stesso. Sul sito di Exin - [www.exin-itsm.com](http://www.exin-itsm.com) - i candidati possono leggere tutti i dettagli a seconda del livello del programma al quale si è interessati.

***Quali sono le principali differenze tra i percorsi da voi proposti e quelli proposti da altri enti (es. ISO-IEC 20000 LA proposto dal TUV, ISO@20000 proposto da APMG)?***

La principale differenza fra l'approccio di EXIN e gli altri è che noi ci concentriamo sulle persone e sull'educazione pratica, mentre gli altri schemi di certificazione si concentrano più sul processo teorico. Il nostro programma viene spesso scambiato per il programma ISO20K ma non è così! Si tratta di "IT Service Management" e di tutto ciò che serve per realizzarlo.

ISO20K --- APMG - A nostro parere, questo programma (precedentemente di itSMF UK) non è completo, ma rappresenta solo due certificati: auditor e consultant. Il focus è fornire ulteriore teoria sullo standard ISO20K per service manager. Quindi si prospetta un lungo cammino in cui i partecipanti devono integrare l'ITIL e l'ISO20K.

ISO20K---TUV – Questo programma è uguale a quello di EXIN. Abbiamo infatti sviluppato il programma in parallelo ma momentaneamente lo differenziamo a livello di servizio.

EXIN è stata coinvolta nello sviluppo della disciplina ITSM a livello mondiale sin dall'inizio (del ITIL) e conosce bene il mercato. Al momento stiamo tenendo separato il nostro servizio da quello del TÜV, ci concentreremo di più sull'ITSM a 360° comprendendo tutto ciò che occorre per realizzarlo realmente (non concentrandosi solamente sull'ISO20K). Alcuni esempi di differenti servizi che offriamo sono: "free courseware", "foundation accreditation" e supporto marketing (come ad esempio formare un trainer).