

SURVEY DI ITSMF SULLO STATO DELL'IT SERVICE MANAGEMENT IN ITALIA

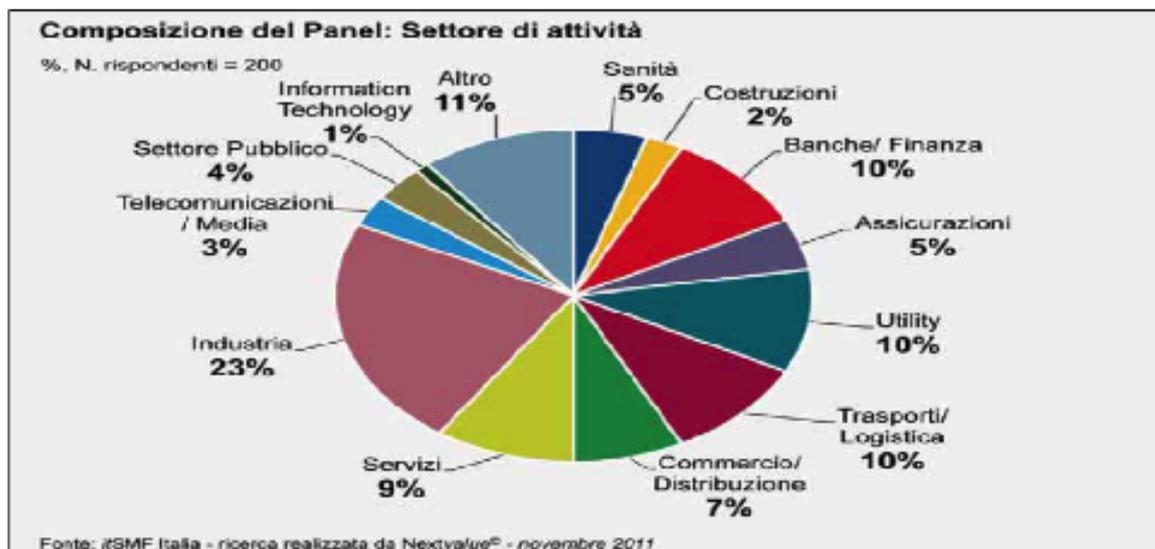
Sintesi a cura di Francesco Castellana, consultant HSPI

Descrizione dell'indagine e del panel utilizzato

L'associazione itSMF Italia ha realizzato un'indagine volta ad analizzare lo stato dell'adozione dell'IT Service Management in Italia e a fornire indicazioni sul livello di maturità raggiunto dalle imprese italiane in tale ambito. L'indagine si è focalizzata sull'individuazione dei fattori abilitanti

e dei vincoli all'adozione dell'IT Service Management, per poi presentare i principali benefici riscontrati all'interno delle aziende intervistate.

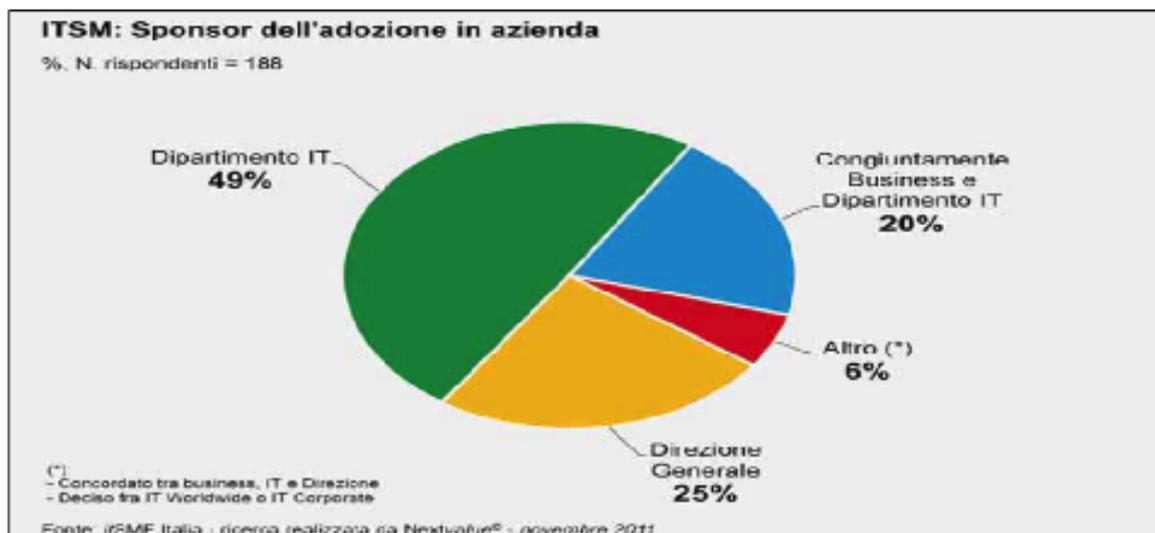
L'indagine ha riguardato un panel di 200 imprese italiane di dimensione medio grande e appartenenti a diversi settori, come mostrato nella figura di seguito riportata:



Sponsor dell'adozione dell'ITSM

La sponsorship del progetto di IT Governance, come riportato nella figura sottostante, è attribuibile nella maggior parte dei casi (il 49%)

alla Direzione IT che rappresenta il primo attore impegnato nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza interna, dei processi e dell'organizzazione IT.



Fattori abilitanti l'adozione dell'ITSM

Il ricorso all'IT Service Management da parte delle Direzione IT richiede una trasformazione dell'IT aziendale che nella maggioranza dei casi è volta all'allineamento alle esigenze di innovazione del business e al controllo dei costi IT, attraverso il raggiungimento di una maggiore capacità di delivery, maggiori efficienze e razionalizzazioni.

compaiono i requirement normativi (per il 36% delle imprese del Panel), l'introduzione di prodotti/servizi innovativi (20%), il ricorso all'IT Outsourcing (19%), eventi societari come fusioni e riorganizzazioni (17%), richieste provenienti dai clienti (15%) e in minor percentuale, rispettivamente, il cloud (5%), il controllo dei fornitori (9%) e la richiesta di certificazioni in gare (2%).

Tra gli altri driver che spingono la Direzione IT verso l'ITSM indicati dalle aziende intervistate,

Il grafico sotto riportato schematizza meglio il quadro appena descritto:



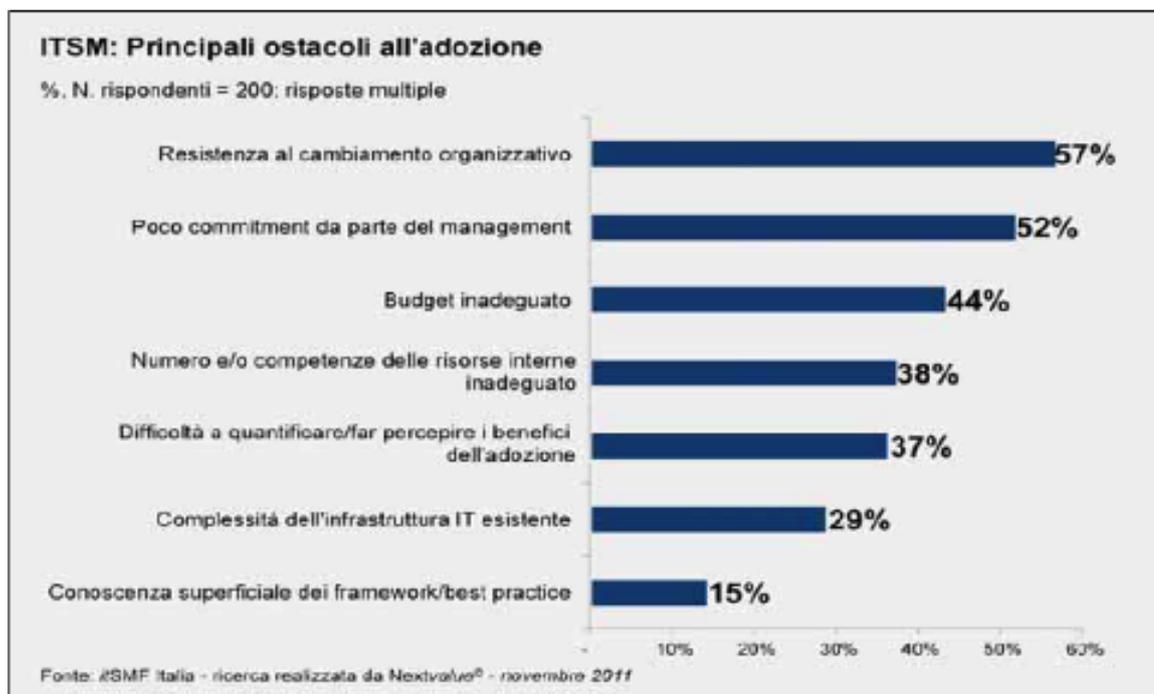
Principali ostacoli all'adozione dell'ITSM

L'analisi condotta mostra come l'adozione dell'ITSM incontri ancora una serie di ostacoli, legati principalmente al fattore umano, quali la resistenza al cambiamento organizzativo e lo scarso commitment da parte del management; i responsabili IT infatti, nel revisionare i processi afferenti alla propria Direzione, tendono ad interrompere o a rallentare le attività progettuali nel momento in cui si accorgono che l'implementazione dei nuovi processi comporterebbe cambiamenti nei ruoli e nelle responsabilità, nonché revisioni delle mansioni. Spesso gli ostacoli dei progetti di IT Governance non sono riconducibili a ragioni prettamente tecniche, quali ad esempio i tool a supporto dei processi, quanto nelle difficoltà

incontrate dal personale nel dover cambiare il proprio modo di lavorare; questo il più delle volte si traduce nel fallimento delle iniziative di ITSM.

Altri fattori che ostacolano l'adozione dell'ITSM sono legati all'inadeguatezza del budget allocato (44% degli intervistati), al numero e al livello delle competenze inadeguati delle risorse (38%), alle difficoltà legate a far percepire correttamente i benefici dell'ITSM (37%), alla complessità dell'infrastruttura IT esistente (29%) e ad una scarsa conoscenza del framework e delle best practice dell'ITSM (15%).

I risultati della survey appena esposti sono mostrati di seguito:



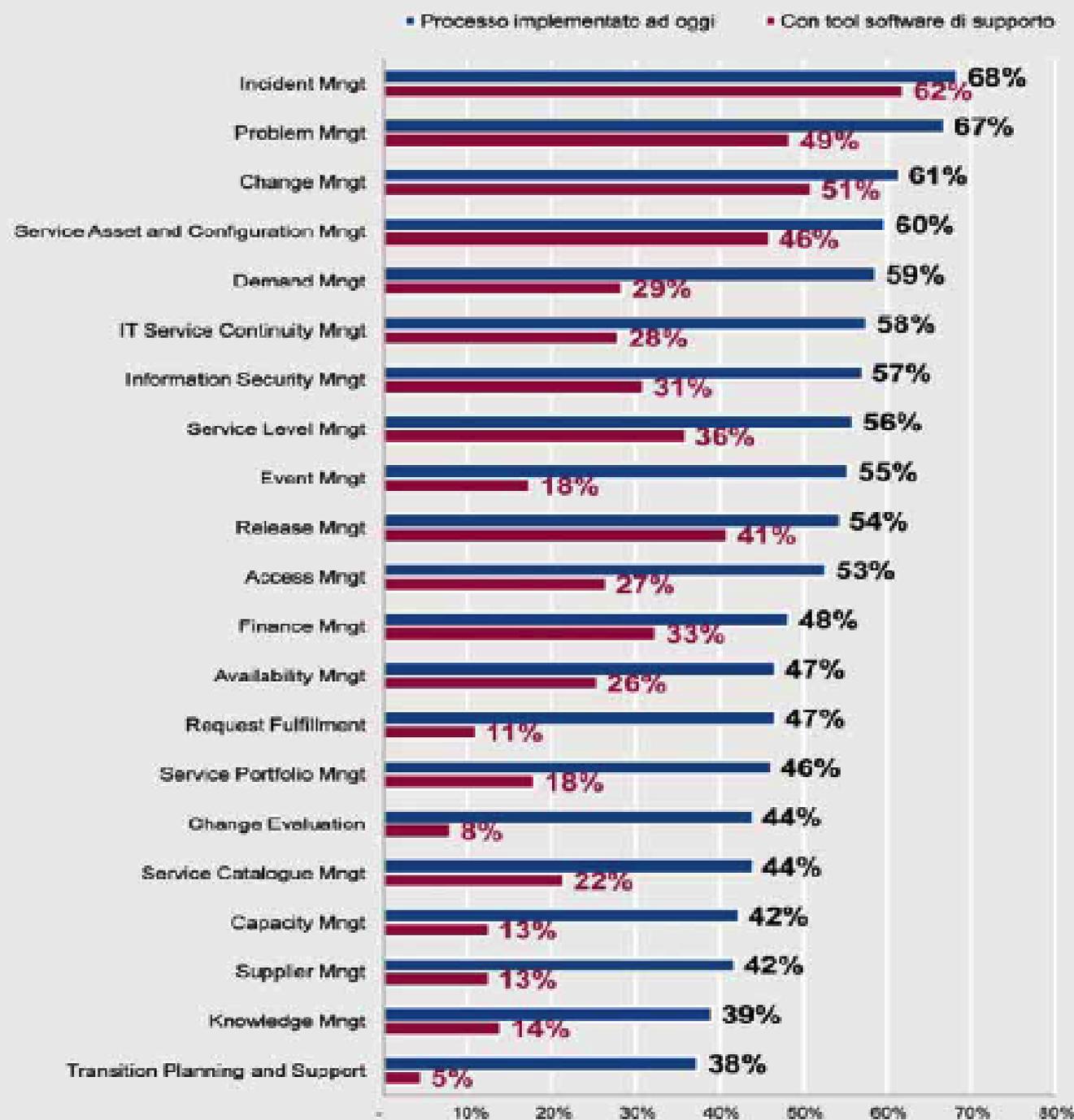
Livello di adozione dei processi IT e tool a supporto

Il livello di adozione dei processi IT è ancora parziale, sebbene nel futuro prossimo siano previsti investimenti in tale direzione. L'indagine ha fornito un quadro in cui vengono confrontati processi e il tool a supporto degli stessi, come riportato nella figura sottostante; risulta evidente la

maggior diffusione dei processi afferenti alle aree del Service Operation e del Service Transition, dove ITIL, il principale framework di ITSM, rappresenta di fatto uno standard, a differenza dei processi afferenti al Service Design e al Service Strategy dove invece fornisce dei suggerimenti; per queste fasi infatti, vengono utilizzate anche altre best practice (es. PMBOK).

ITSM: Processi adottati e diffusione di strumenti software a supporto

%, N. rispondenti = 200; risposte multiple



Fonte: ISMF Italia - ricerca realizzata da Nextvalue® - novembre 2011

Nel dettaglio, i maggiori livelli di adozione si hanno per:

- l'Incident Management, implementato dal 68% degli intervistati, con il relativo tool software adottato dal 62% delle imprese del Panel;
- il Problem Management, implementato dal 67% degli intervistati, con il relativo tool adottato dal 49% delle imprese del Panel;
- il Change Management, implementato dal 61% degli intervistati, con il relativo tool adottato dal 51% delle imprese del Panel;
- il Service Asset and Configuration Management, implementato dal 60% degli intervistati, con il relativo tool adottato dal 46% delle imprese del Panel;
- il Demand Management, implementato dal 59% degli intervistati, con il relativo tool adottato dal 29% delle imprese del Panel;

Il dato riguardante il processo di Service Level Management, adottato dal 56% degli intervistati, sottolinea ancora una volta come la trasformazione dell'IT sia dettata dall'allineamento alle esigenze di innovazione del business e di miglioramento della soddisfazione degli utenti finali.

Il confronto illustra, inoltre, come l'adozione dei tool di supporto riguardi principalmente processi più operativi (Incident, Change, Problem Management); per processi quali Event Management e Request Fulfilment, aventi una elevata percentuale di diffusione nelle imprese del Panel, si evincono percentuali molto basse di adozione dei tool, dovute a motivi quali:

- la mancanza di un tool integrato su tutto il servizio;
- il mancato utilizzo del tool, che appartiene a suite più ampie, per il

processo specifico e la sua mancata indicazione che ne consegue;

- il mancato utilizzo pratico del tool, nonostante la sua disponibilità effettiva in azienda.

Benefici dell'ITSM

L'ITSM fornisce alle Direzioni IT un grande contributo in termini di:

- qualità percepita dall'utente finale, attraverso la riduzione e una maggiore rapidità di risoluzione degli incidenti (49% degli intervistati) e una migliore affidabilità e continuità del servizio IT (37% degli intervistati);
- efficienza, attraverso il contenimento dei costi IT (44% degli intervistati) e un miglior bilanciamento ed utilizzo delle risorse disponibili (32% degli intervistati);
- qualità interna dei processi, attraverso l'individuazione di ruoli e responsabilità (46% degli intervistati), la misurazione oggettiva delle performance e della Divisione IT (32% degli intervistati), l'attenzione alla soddisfazione dello staff (15% degli intervistati), la riduzione dei conflitti con soggetti esterni all'azienda (12% degli intervistati);
- innovazione, attraverso un più rapido tasso di sviluppo e aggiornamento delle componenti del servizio (10% degli intervistati) e la facilità nell'ottenimento di successive certificazioni di qualità dei servizi IT (10% degli intervistati)

L'implementazione pratica dei processi comporta, tuttavia, delle discordanze con i benefici appena elencati; a titolo esemplificativo, come sottolineato dalla relativa bassa percentuale registrata nella survey, si possono citare la bassa considerazione degli aspetti legati alla formazione dello staff o alle relazioni con i fornitori.



Conclusioni della survey

L'indagine ha dunque illustrato come le aziende intervistate attribuiscono una importanza elevata all'ITSM, conferendogli un peso strategico di grande rilevanza.

I progetti di IT Governance permettono infatti il conseguimento di numerosi benefici, incentrati soprattutto sulla qualità percepita dagli utenti finali e sull'efficienza, ottenibile grazie alla riduzione degli incidenti e a una risoluzione più economica e rapida dei problemi; la survey ha tuttavia evidenziato come spesso tali progetti falliscano a causa

della scarsa predisposizione del personale coinvolto al cambiamento del modo di lavorare, ma anche per ragioni quali la non corretta definizione dei processi, o la configurazione di tool estremamente complicati o la mancata formazione (e il conseguente aggiornamento) delle competenze a disposizione.

Per il prossimo futuro le imprese che hanno composto il Panel della survey hanno manifestato concreti programmi di miglioramento e di investimento nell'ITSM, con l'intenzione di dare continuità alle iniziative già avviate in tale ambito.