

ROMA, 12 GIUGNO 2013 - CONFERENZA NAZIONALE ITSMF PRESENTAZIONE DEL REPORT “OSSERVATORIO ITSM 2013”

Sintesi a cura di Giovanni Vaia, professore dell’Università Ca’ Foscari di Venezia

Introduzione di Roberto Carbone, Senior manager di HSPI

Introduzione

Il 12 giugno, a Roma, è stato presentato il **Report 2013 sullo stato di adozione dell’IT Service Management in Italia**, volto comprendere e valutare il modus operandi delle Funzioni IT del nostro Paese.

Il Report 2013 è un documento articolato e ricco di dati utili per prendere decisioni sulle soluzioni e priorità per una Funzione IT ed è stato elaborato da itSMF Italia (www.itsmf.it), l’Associazione dei professionisti IT che si occupa dello sviluppo e della diffusione delle best practice per l’IT Service Management.

itSMF Italia ha, tra i suoi compiti istituzionali, quello di svolgere attività di ricerca sullo stato di adozione dell’IT Service Management e da tre anni pubblica un report contenente i risultati di una survey eseguita con 200 CIO italiani,

in maggior numero appartenenti alla media impresa italiana.

Il Report 2013, così come altri documenti, ricerche e pubblicazioni, è reso disponibile gratuitamente per i soci itSMF Italia (*quota associativa utente aziendale: Socio €500 + €150 ogni ulteriore socio, quota associativa annuale personale: €150*).

Per i soci è inoltre prevista la possibilità di richiedere specifiche viste sui dati elementari alla base del report.

A seguire, ci parla del report **Giovanni Vaia, professore dell’Università Ca’ Foscari di Venezia**, il quale ha coordinato il gruppo di lavoro che ha redatto il rapporto.

| Report 2013

Scopo della survey conclusa da itSMF Italia è stato quello di approfondire lo stato dell'arte e i trend relativi all'IT Service Management in Italia, ossia la diffusione della disciplina per gestire tecnologie IT, processi e persone, basata sulla prospettiva del cliente e sul contributo dei servizi IT rispetto agli obiettivi di business.

Nel report 2013 sono stati misurati lo stato di adozione dell'IT Service Management, il valore percepito nella gestione dell'IT, i fattori abilitanti che ne favoriscono l'adozione, gli ostacoli che la limitano e l'utilizzo di framework e best practice/standard per la gestione dell'IT (come ad esempio ITIL®, ISO/IEC 20000, CobiT®) con lo scopo di ottenere, in ultima analisi, indicazioni sul livello di maturità raggiunto dalle imprese italiane con riferimento a queste tematiche.

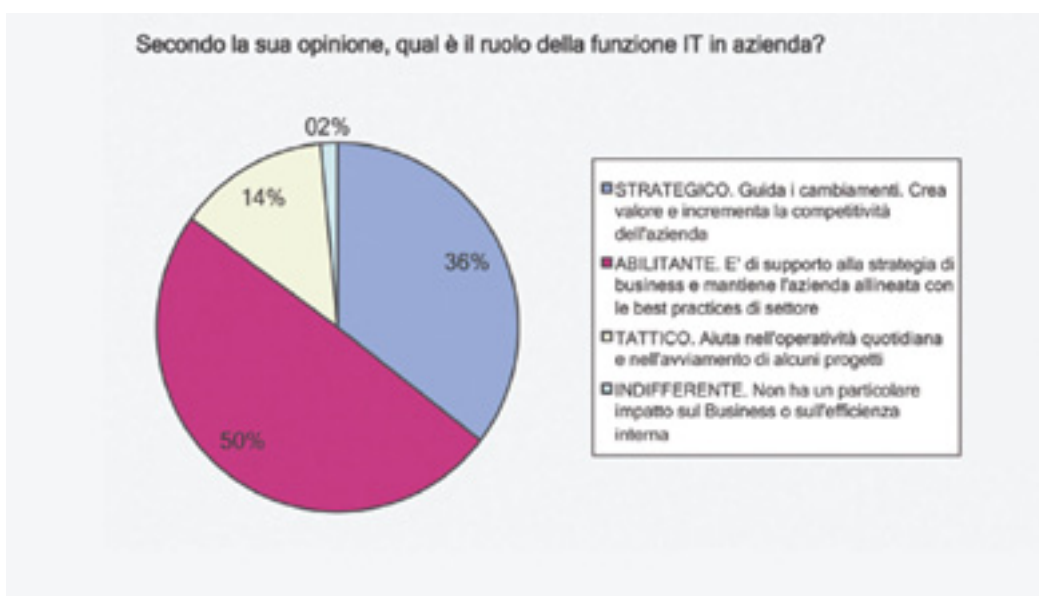
Alla ricerca, che affronta da diverse angolature il fenomeno dell'ITSM, hanno risposto **200 aziende medio grandi**. Emerge una funzione IT focalizzata sul raggiungimento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali, con attenzione all'innovazione e alla qualità dei

processi stessi; una funzione in forte cambiamento, con nuovi obiettivi, ma ancora con forti contraddizioni al suo interno.

Quello che si sta osservando oggi nelle Funzioni IT è una **spinta verso una forte standardizzazione** (commoditization), ma anche un progressivo **spostamento** dal ruolo di technology provider a service provider arrivando, infine, a **strategic provider**; questo fenomeno si sta verificando sia in aziende innovative che in aziende legate a settori tradizionali come, ad esempio, quello manifatturiero.

Il panel attribuisce all'IT le funzioni di fornitore di servizi e fornitore di tecnologia, mentre solo in pochissimi casi il dipartimento IT costituisce un centro di profitto.

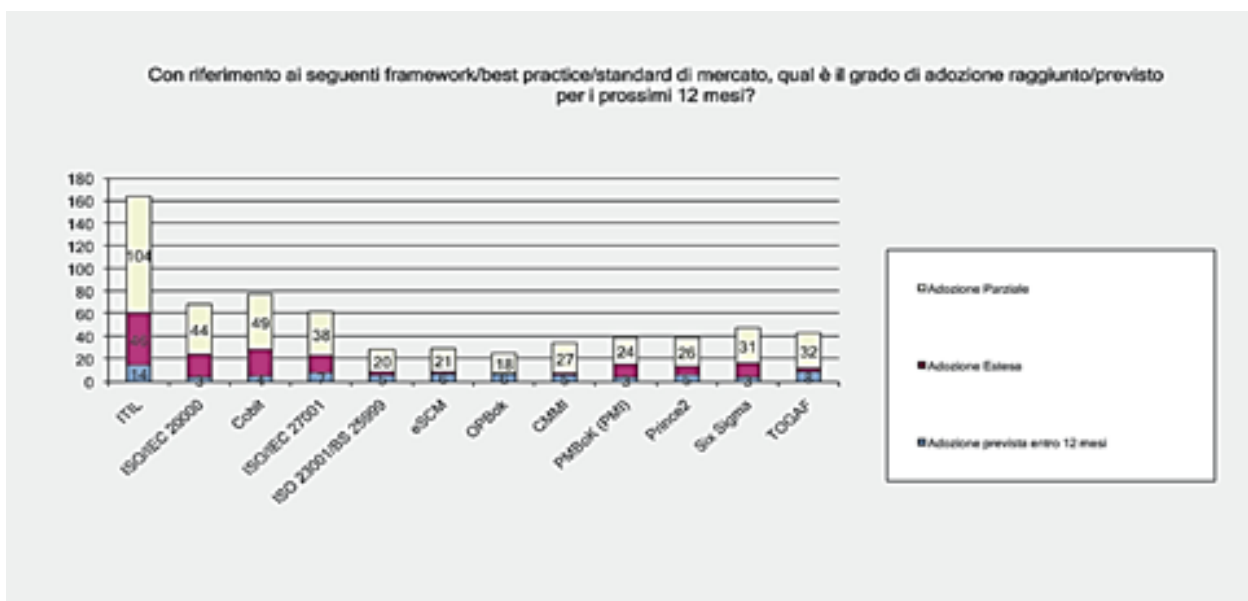
A questo si aggiunge la definizione del ruolo della funzione IT come abilitante, ovvero come un dipartimento a supporto della strategia del business, nel 50% dei casi, mentre il 36% dei rispondenti lo definisce strategico, cioè un dipartimento che guida l'azienda nei processi di cambiamento e che crea valore anche tramite l'aumento della competitività.



Tra i principali obiettivi perseguiti dalla funzione IT, spiccano per rilevanza quelli legati al raggiungimento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali, con attenzione all'innovazione e alla qualità dei processi stessi.



Lo standard organizzativo ITIL®, tra i framework più adottati, nella maggior parte dei casi è adottato solo parzialmente, ma vi è una quota significativa di aziende (il 30%) che dichiara di aver adottato lo standard in modo esteso, configurando ITIL® come il principale framework organizzativo di riferimento per l'ITSM.



Tra i benefici emerge che, attraverso questo processo di **rifocalizzazione organizzativa**, è possibile attribuire chiaramente ruoli e responsabilità del dipartimento IT, così come avere delle informazioni complete e sistematizzate per la valutazione delle performance circa il miglioramento della qualità dei servizi.

Rilevante, per la maggior parte dei rispondenti, è la **possibilità di definire azioni di miglioramento e l'individuazione di ruoli organizzativi trasversali di coordinamento**. Tali benefici sembrano essere direttamente

collegati con la possibilità di miglioramento della produttività dei processi di business, che emerge anche dalla possibilità di contenimento dei costi e riduzione dei rischi.

Un ulteriore beneficio largamente riconosciuto dal campione è il **miglioramento delle competenze e della motivazione delle risorse umane interne**, ed infine è interessante segnalare come venga riconosciuto da un numero rilevante di imprese anche il raggiungimento di una **più elevata soddisfazione degli utenti**.

Per maggiori informazioni: www.itsmf.it