

servicenow

Unificazione di ITSM e ITOM con ITIL 4

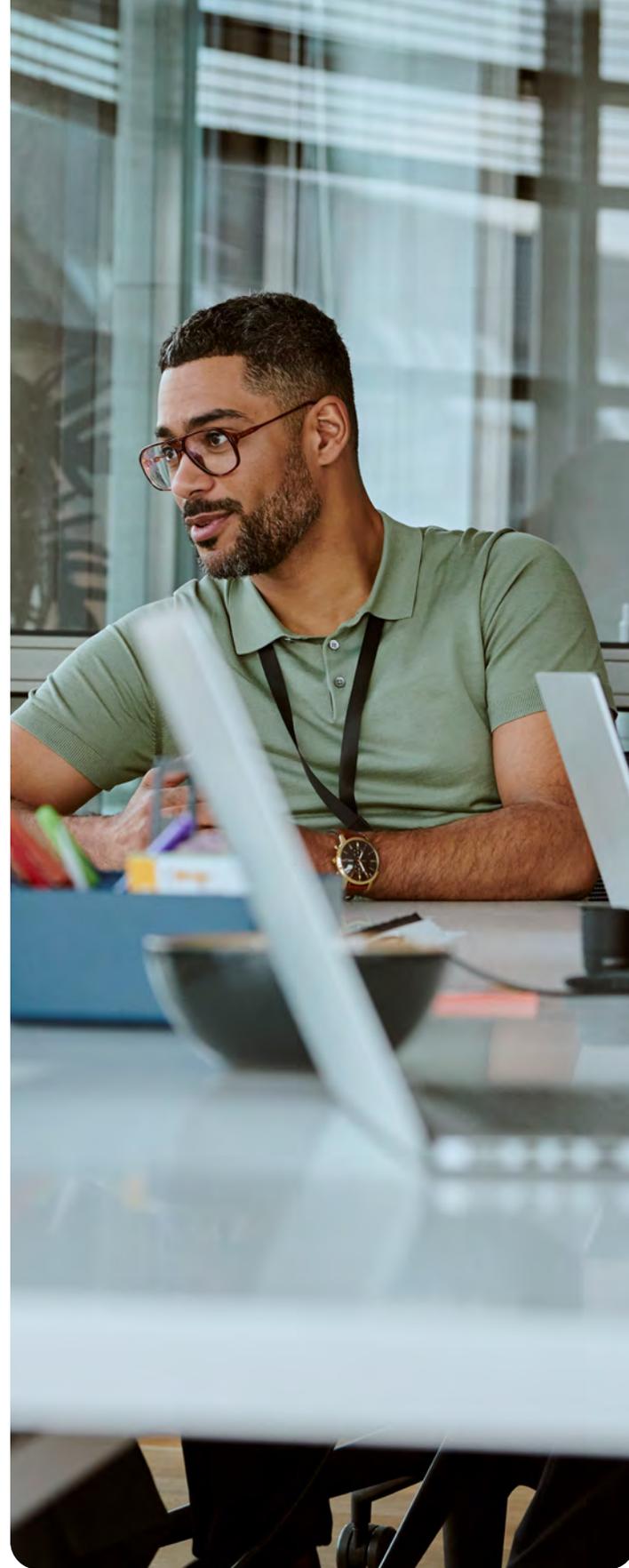
Migliora la collaborazione interdisciplinare con una gestione consolidata dell'IT

Introduzione

In un settore IT spesso confuso dalla relazione tra gestione servizi IT (ITSM) e gestione operazioni IT (ITOM), l'aggiunta di standard ITIL al mix può determinare un ulteriore livello di incertezza. Quando ogni funzione applica linee guida diverse incluse in diverse versioni ITIL, le operazioni quotidiane che erano già in silo diventano ancora più disgiunte.

ITIL 4 aiuta a risolvere questo conflitto. Consente la collaborazione tra i team ITSM e ITOM utilizzando i principi guida per collaborare e promuovere la visibilità e per pensare e lavorare in modo olistico. Inoltre, ITIL 4 consente a questi due team di gestione IT potenzialmente in silo di lavorare insieme in modo più efficace e di migliorare le operazioni e i risultati aziendali.

Che questa collaborazione si traduca in un team delle operazioni di servizio integrato o semplicemente in un lavoro di squadra più coeso tra la gestione dei servizi e quella delle operazioni, una piattaforma e una fonte di dati uniche aiutano tutti a soddisfare i bisogni e le aspettative aziendali. Senza un insieme unificato di funzionalità e viste, la collaborazione tra servizi e operazioni non è fruttuosa perché i due team esaminano prospettive disconnesse senza coerenza.



ITSM, ITOM e le funzionalità che le supportano

Le operazioni in silo possono influire su varie parti dell'organizzazione; nello specifico, la collaborazione tra i team di servizio e quelli delle operazioni può essere penalizzata dalla confusione del settore IT tra le discipline ITSM e ITOM. In realtà, è difficile definire in modo univoco e con precisione il collegamento.

Definizioni di Gartner

Il glossario IT di Gartner descrive ITOM come "destinata a rappresentare tutti gli strumenti necessari per gestire il provisioning, la capacità, le prestazioni e la disponibilità delle risorse di elaborazione, networking e delle applicazioni, nonché la qualità, l'efficienza e l'esperienza complessiva della loro distribuzione"¹.

D'altro canto, ITSM è identificata da Gartner come "ciò che consente alle organizzazioni delle operazioni IT, in particolare ai responsabili delle infrastrutture e delle operazioni (I&O), di supportare meglio l'ambiente di produzione. Gli strumenti ITSM facilitano le attività e i workflow associati alla gestione e alla fornitura di servizi IT di qualità"².

1. Gartner, "[IT glossary: IT operations management software](#)" (Glossario IT: software di gestione operazioni IT)
2. Gartner, "[IT glossary: IT service management tools](#)" (Glossario IT: strumenti di gestione servizi IT)



Classificazione Gartner per i set di strumenti ITSM e ITOM

Gli strumenti ITSM sono classificati in base alle funzionalità ITSM e all'integrazione con le soluzioni ITOM e includono:

- **Strumenti ITSM di base:** alcune funzionalità ITSM e integrazione limitata con soluzioni ITOM
- **Strumenti ITSM intermedi:** buone funzionalità ITSM che forniscono alcune funzioni ITOM di base o l'integrazione con soluzioni ITOM di terze parti intermedie
- **Strumenti ITSM avanzati:** gamma completa di funzionalità ITSM che forniscono un'ampia operatività ITOM nativa o integrazione con soluzioni ITOM avanzate di terze parti

Fonte: Gartner, "[IT glossary: IT service management tools](#)"
(Glossario IT: strumenti di gestione servizi IT)

Determinare in che modo ITSM e ITOM sono complementari

Con i vari set di strumenti, potrebbe essere difficile determinare se un'organizzazione impieghi o meno ITIL. ITSM è un sottoinsieme di ITOM? ITOM è un sottoinsieme di ITSM? Oppure ITOM e ITSM si sovrappongono alle discipline di gestione IT? Queste domande sono particolarmente vere con ITIL 4 e con l'ampia gamma di linee guida che offre per la gestione dei servizi e dell'IT.

Ma, in definitiva, ciò che conta è che la tua organizzazione concordi su come desidera che ITSM e ITOM collaborino dal punto di vista delle operazioni di servizio in base ai bisogni aziendali. Se ti sembra un concetto un po' nebuloso, pensa a scenari simili. Ad esempio, la tua organizzazione avrà già adottato questo approccio con le funzionalità ITSM, ovvero avrà dovuto scegliere quali dei 26 processi ITIL 3/2011 o delle 34 pratiche di gestione ITIL 4 adottare e abilitare con le funzionalità ITSM. In pratica, la tua organizzazione ha deciso cosa voleva fare utilizzando le linee guida ITIL disponibili.

Il meglio dei due mondi: le operazioni di servizio

In termini di principi guida ITIL 4, un modello delle operazioni di servizio consente alla tua organizzazione di pensare e lavorare in modo olistico facendo ciò che meglio soddisfa i bisogni aziendali. Occorre andare oltre il dilemma se "ITOM è una funzionalità ITSM" o se "ITSM è una capacità ITOM" per garantire che ciò che viene fatto collettivamente consenta di ottenere un risultato positivo per l'organizzazione.

Questo approccio integrato è il primo passo per stabilire se il consolidamento degli strumenti tra i team dei servizi e delle operazioni sia il modo migliore per ottimizzare le operazioni e i risultati aziendali.

GARTNER DEFINISCE LE OPERAZIONI DI SERVIZIO

“ Le operazioni di servizio rappresentano la convergenza tra gli ambienti di monitoraggio dell'infrastruttura e delle applicazioni e la pratica di gestione incidenti ITSM al fine di creare un meccanismo più rapido ed efficace per la diagnosi e la risoluzione degli incidenti. La combinazione dei due ambienti con il contesto dell'AI può portare a una riduzione significativa sia del numero sia dell'impatto degli incidenti. ”

Fonte: Gartner, "Hype cycle for ITSM, 2022" (Hype cycle per ITSM, 2022), 13 luglio 2022

Cosa rende diversa una singola piattaforma per le operazioni di servizio

Sebbene l'ITSM venga spesso vista in termini di abilitazione dei processi ITIL, come la gestione degli incidenti e dei cambiamenti, le organizzazioni si concentrano sempre più sulle funzionalità tecnologiche che consentono molteplici processi ITIL e altre operazioni aziendali. Queste funzionalità includono l'automazione dei workflow, funzionalità di automazione intelligenti e di orchestrazione dei servizi, cataloghi self-service e di servizi, knowledge base, reporting e analisi e altre integrazioni di strumenti e sistemi.

Le funzionalità di ITOM variano in base al fornitore, sebbene esistano funzionalità comuni correlate agli elementi seguenti:

- Gestione degli avvisi e degli eventi
- Automazione e orchestrazione per la risoluzione dei problemi
- Funzionalità di discovery dell'infrastruttura automatizzate
- Mappatura delle applicazioni e dei servizi
- Database di gestione configurazione (CMDB)
- Visibilità attraverso una vista a riquadro singolo per aggregare gli avvisi provenienti da più strumenti di monitoraggio
- Gestione dell'esperienza digitale (DEX)
- Supporto predittivo e automatizzato per gestione di problemi, modifiche, disponibilità, capacità, release e installazione
- Analisi e dati sulla gestione delle prestazioni
- Gestione cloud
- Uso delle funzionalità abilitate per l'intelligenza artificiale (AI) per molte delle attività precedenti



Vedere i collegamenti

Si spera che queste funzionalità ITOM più granulari rafforzino la connettività tra le attività distinte dei team di assistenza e servizi. Queste funzionalità non solo promuovono la necessità di una maggiore collaborazione, come da definizione delle operazioni di servizio di Gartner, ma creano anche l'opportunità di consolidare gli strumenti tra i team di assistenza e servizi.

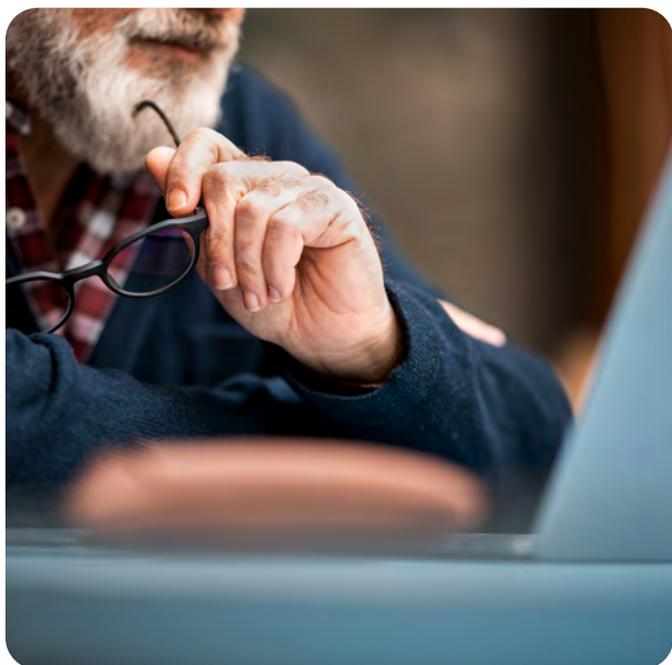
Perché dovresti consolidare gli strumenti distinti di assistenza e servizi

Come per qualsiasi scenario aziendale in cui si utilizzano soluzioni tecnologiche diverse, è probabile che si verifichino problemi tecnici e non.

Ad esempio, ecco alcuni aspetti da considerare dal punto di vista tecnologico:

- Preoccupazioni relative a duplicazioni, incongruenze di funzionalità e mancate economie di scala; ad esempio, il team dei servizi potrebbe utilizzare funzionalità di discovery e risoluzione automatizzata diverse rispetto al team delle operazioni.
- L'impegno necessario per l'aggiornamento è maggiore rispetto a quando si utilizza un unico strumento.
- Sono necessarie più competenze che, se combinate con diverse modalità di lavoro, rendono più difficile per il personale addetto ai servizi e alle operazioni lavorare in due aree, ad esempio quando è necessario sopperire alla carenza di personale. I diversi strumenti potrebbero inoltre offrire esperienze e livelli di produttività diversi per i dipendenti.
- Maggiore complessità legata alle integrazioni tra questi e altri strumenti di gestione IT e maggiore conflitto di dati e informazioni. Di conseguenza, potrebbero essere necessari strumenti di terze parti aggiuntivi.
- Rapporti con più fornitori e diversi meccanismi di supporto quando è necessaria l'assistenza dei fornitori.





Tuttavia, questi problemi legati alla tecnologia sono probabilmente oscurati dall'impatto operativo e a livello aziendale derivante dall'utilizzo di diverse soluzioni di gestione dei servizi e delle operazioni.

Devono essere considerate le implicazioni negative su persone, processi e prestazioni:

- È probabile che le operazioni non siano ottimizzate tra i team e le modalità di lavoro differiranno, forse dettate dallo strumento.
- Sono necessarie diverse competenze per utilizzare e gestire le diverse funzionalità.
- Pratiche e funzionalità diverse possono portare all'isolamento e alla mentalità del "noi contro di loro".
- L'utilizzo di dati e conoscenze è probabilmente in silo e quindi più impegnativo.
- Lavorare su più team è più difficile, sia a causa del trasferimento dei problemi sia dell'incapacità di soddisfare meglio la domanda spostando il lavoro e il personale dove necessario.
- È probabile che vi siano dati in silo su problemi relativi a infrastruttura, servizi e utenti finali.
- Apportare miglioramenti su più team potrebbe essere difficile, quindi è più probabile che avvengano all'interno dei singoli team, non offrendo in tal modo alcun beneficio a livello aziendale.

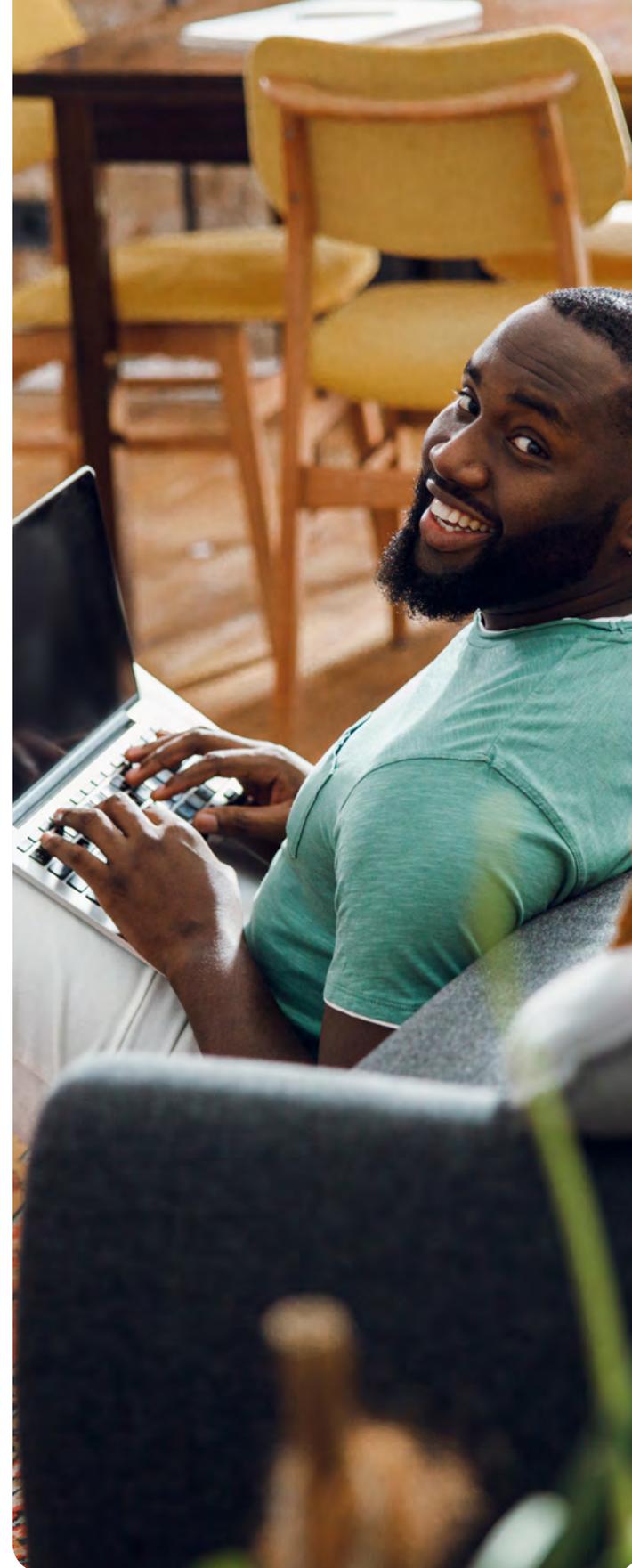
Il consolidamento degli strumenti di gestione dei servizi e delle operazioni aiuta a risolvere questi problemi. Contribuisce inoltre a soddisfare due dei tre fattori principali per la gestione dei servizi aziendali: standardizzazione/ottimizzazione dei processi e miglioramento della produttività dei dipendenti.

In che modo l'automazione intelligente aiuta le operazioni di servizio a evolversi

L'uso del machine learning (ML) e della comprensione del linguaggio naturale (NLU) ha determinato progressi negli strumenti di gestione dei servizi e delle operazioni; questi ultimi sono spesso definiti AIOps. L'utilizzo delle funzionalità ML e NLU, unitamente a un'automazione più tradizionale, si allinea con il principio guida ITIL di ottimizzare e automatizzare, aiutando i team e i loro sforzi combinati a migliorare.

Ad esempio, i miglioramenti possono includere la rimozione di attività manuali di alto volume e basso valore, l'accelerazione delle attività di lavoro o l'acquisizione di dati più approfonditi su grandi set di dati. L'opportunità relativa ai grandi set di dati è multidimensionale. Ad esempio, gestione delle implicazioni in termini di scalabilità oltre alla comprensione del contesto. Quando il problema A si verifica nel contesto B, non è motivo di preoccupazione. Quando il problema A si verifica nel contesto C, lo è.

In particolare, l'opportunità degli AIOps è un grande vantaggio per le operazioni di servizio in termini di miglioramento sia della fornitura dei servizi IT sia dei risultati operativi.





La definizione di Gartner di intelligenza artificiale per le operazioni IT

"AIOps combina big data e ML per automatizzare i processi delle operazioni IT, tra cui la correlazione degli eventi, la rilevazione delle anomalie e la determinazione della causalità."

Fonte: Gartner, "IT glossary: AIOps (artificial intelligence for IT operations)" [Glossario IT: AIOps (intelligenza artificiale per le operazioni IT)]

Ad esempio, l'applicazione di ML alle operazioni di servizio consente:

- **Correlazione automatizzata degli avvisi, assegnazione delle priorità, escalation e risoluzione:** i dati storici su eventi e incidenti vengono utilizzati per comprendere il probabile impatto aziendale di eventi previsti o reali. Questa funzionalità può essere applicata anche alla gestione dei cambiamenti.
- **Analisi della causa originaria automatica:** ML utilizza schemi di eventi storici e topologie di servizio per identificare le cause originarie di incidenti, eventi e problemi.
- **Ottimizzazione automatizzata della capacità e dei costi:** la domanda aziendale di servizi IT e l'infrastruttura IT che li supporta possono essere automaticamente ridimensionate o ridotte in base alla domanda futura prevista per ridurre gli sprechi IT.

L'applicazione dell'ML alle operazioni di servizio contribuisce anche a migliorare la visibilità. Ad esempio, l'ML filtra il rumore di monitoraggio indesiderato da più flussi di eventi generati dal sistema per evitare che il personale delle operazioni di servizio sprechi tempo a esaminare avvisi inutili. Questa capacità è allineata al principio guida ITIL di mirare a semplicità e praticità.

Adozione di un approccio ITIL al consolidamento delle funzionalità ITSM e ITOM

Sebbene il consolidamento delle funzionalità di gestione dei servizi e delle operazioni possa sembrare un progetto prevalentemente tecnico, è anche un progetto incentrato sulle persone. Ciò significa che probabilmente vi sarà un certo grado di resistenza al cambiamento da parte del personale e degli utenti finali.

Risoluzione dei dubbi

Le linee guida ITIL sugli strumenti e sulle tecniche di gestione del cambiamento organizzativo (OCM) possono aiutare a superare questi dubbi, sia che si tratti di affrontare la paura dell'ignoto, spiegare perché il cambiamento è necessario, comunicare cosa implica per le persone interessate o assicurare che la formazione e l'istruzione coprano tutto (inclusa l'identificazione e la risoluzione delle lacune nelle competenze). Il summenzionato isolamento dovrà inoltre essere gestito con attenzione se una delle parti percepisce il consolidamento come l'imposizione delle tecnologie e delle pratiche di un'altra parte.

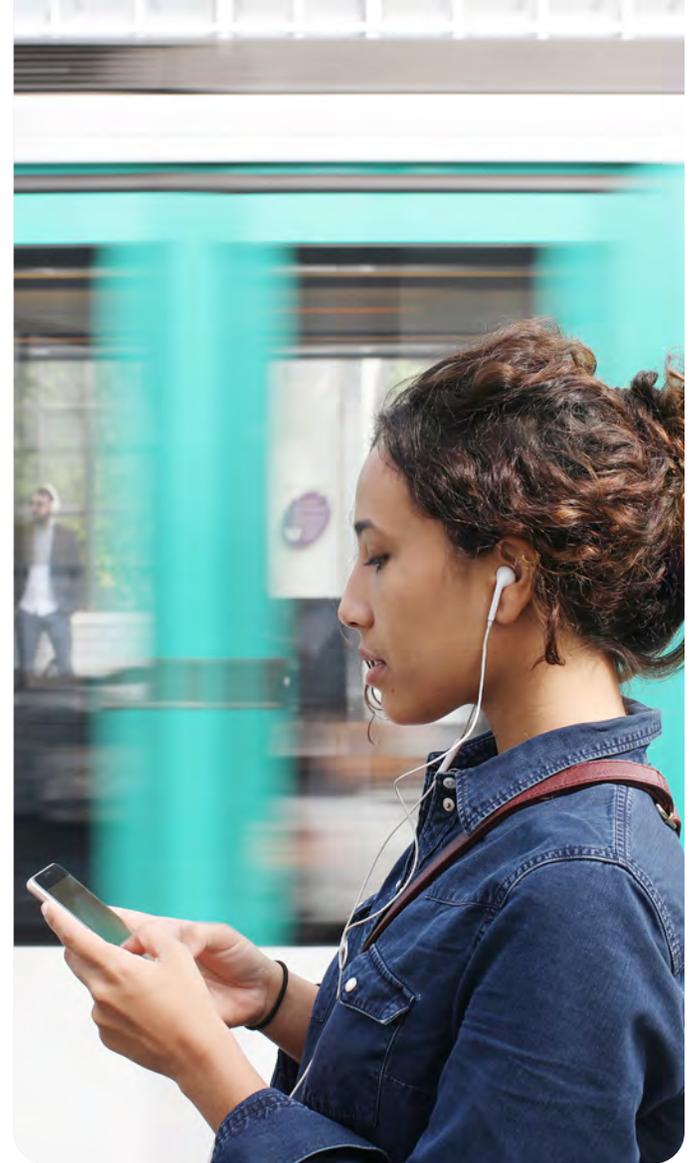
Linee guida per migliorare

Il consolidamento delle funzionalità deve anche essere considerato come un'opportunità per migliorare i processi. Questa prospettiva non solo si allinea con molti principi guida ITIL, come concentrarsi sul valore, collaborare e promuovere la visibilità, pensare e lavorare in modo olistico, ottimizzare e automatizzare, ma sono anche disponibili indicazioni sulle best practice ITIL a cui poter fare riferimento. Queste indicazioni sono presentate in termini di attività delle operazioni di servizio e riflettono inoltre il cambiamento nelle esigenze di misurazione delle prestazioni e nei parametri.

Dal punto di vista della tecnologia, anche il nuovo focus sul valore di ITIL 4 aiuta le organizzazioni a guardare oltre la tecnologia per vedere i bisogni aziendali e i vantaggi delle operazioni di servizio.

Una collaborazione efficace

Quando i team ITOM e ITSM possono combinare strumenti e processi secondo le best practice ITIL 4, ne risulta una collaborazione efficace. Grazie alla visibilità sulle funzionalità interdisciplinari unificate in un'unica piattaforma, i team addetti ai servizi e alle operazioni ottengono la prospettiva olistica di cui hanno bisogno per soddisfare le aspettative di utenti e aziendali.



Ottenere più dati su ITIL 4

Creare valore per il cliente con ITIL 4

Scopri in che modo i service provider IT possono avvicinarsi a ciò che gli stakeholder aziendali considerano come valore invece di basarsi sulle loro ipotesi.

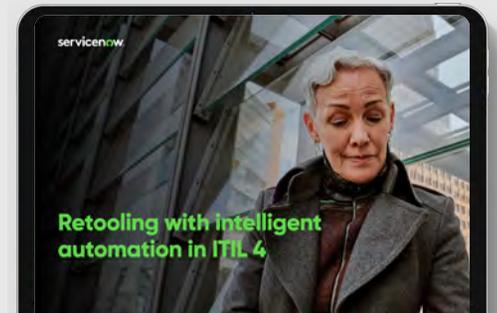
Scopri di più



Riconversione con automazione intelligente in ITIL 4

Scopri in che modo l'automazione non è una novità per ITIL, ma lo sono le tecnologie intelligenti basate sull'AI che la rendono più efficiente.

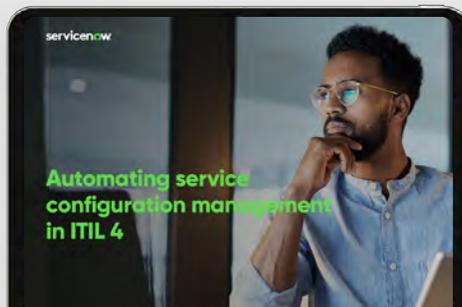
Scopri di più



Automatizzazione della gestione della configurazione dei servizi in ITIL 4

Esamina sei considerazioni che possono aiutarti a determinare se è necessario un CMDB e come garantire che i tuoi sforzi relativi alla gestione della configurazione dei servizi consentano di ottenere valore di business.

Esplora i contenuti



Nuove soluzioni per la gestione dei cambiamenti con ITIL 4

Scopri come i team addetti alle operazioni di servizio che seguono ITIL 4 possono adottare nuove best practice che semplificano la gestione dei cambiamenti DevOps per tutti con un'automazione intelligente.

Scopri di più



servicenow

Informazioni su ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) migliora il mondo del lavoro per tutti. La nostra piattaforma e le nostre soluzioni basate su cloud aiutano a digitalizzare e unificare le organizzazioni in modo che possano trovare modi migliori, più rapidi e più efficaci, per fare in modo che tutto funzioni perfettamente. In questo modo, dipendenti e clienti saranno più connessi, innovativi e agili. Così tutti possiamo creare il futuro che immaginiamo. The World Works with ServiceNow™. Per ulteriori informazioni, visita il sito www.servicenow.com/it.

© 2023 ServiceNow, Inc. Tutti i diritti riservati. ServiceNow, il logo ServiceNow, Now, Now Platform e altri marchi di ServiceNow sono marchi e/o marchi registrati di ServiceNow, Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri loghi e nomi di società e prodotti possono essere marchi delle rispettive società a cui sono associati.