

COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo **percorso ITIL** è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



"Come diventare ITIL Expert"

Carmela OCCHIPINTI

Project Manager

Carmela ha un'esperienza pluriennale anche a livello internazionale nel settore IT e nel Project Management, approfondita attraverso il conseguimento di diverse certificazioni (ITIL Expert, PMP, PRINCE2, SCRUM Master).

È trainer multilingua, esperta di finanziamenti nazionali ed europei, mentore presso aziende pubbliche e private di processi di innovazione e trasformazione aziendale.



ITIL offre una vasta gamma di possibilità di approfondimento, senza però obbligarti ad un percorso prestabilito: *sei tu*, magari insieme alla tua azienda, a scegliere cosa approfondire, in base alle tue esigenze o attitudini. Ma per poter scegliere il migliore percorso per te, devi essere bene informato/a riguardo tutte le possibilità che hai davanti.

Per questo abbiamo deciso di ripercorrere insieme alla nostra esperta il percorso **da ITIL Foundation fino a diventare ITIL Expert**, fornendoti un quadro generale, spiegazioni e consigli che ti aiuteranno a scegliere il tuo "ITIL Path".

Contenuti:

Perché continuare il percorso ITIL	p. 2
Come funziona il percorso a crediti	p. 2
Come scegliere il livello intermedio più adatto	p. 3
Dove si posiziona ITIL Practitioner	p. 4
Qual è la differenza tra intermedi Lifecycle e Capability	p. 4
Quali sono i livelli intermedi più "popolari"	p. 5
MALC: di cosa si tratta	p. 6
Vantaggio competitivo di essere ITIL Expert	p. 6

COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo **percorso ITIL** è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



Perché continuare il percorso ITIL?

Mentre il livello base di ITIL, ovvero ITIL Foundation, fornisce una buona preparazione fornendo una visione d'insieme sui concetti rilevanti del framework ITIL sulla gestione dei servizi IT, i livelli intermedi approfondiscono tali concetti nello specifico ambito, attraverso una verticalizzazione sulla specifica fase o processo del ciclo di vita del servizio. D'altro canto, ITIL Practitioner è una guida pratica su come applicare tali concetti nell'ottica di un approccio di continuo miglioramento.

Se ne evince che, a seconda delle esigenze del candidato, della sua attività o del ruolo ricoperto, **sarebbe opportuno approfondire alcuni punti oltre al livello base, al fine di migliorare la propria competenza ed essere maggiormente professionali e competitivi.**

Ma c'è anche un altro aspetto che potrebbe influire nella scelta di proseguire il percorso ITIL fino a diventare Expert: avere la passione ed essere parte di una comunità di professionisti con cui condividere obiettivi e difficoltà, condividendo e conseguendo risultati per i propri clienti e per se stessi.

Come funziona il percorso a crediti?

Il conseguimento di ciascuna certificazione ITIL assegna un numero di crediti nel sistema di qualificazione ITIL.

- La certificazione di base è quella relativa a **ITIL Foundation**, il conseguimento della quale assegna **2 crediti**.
- A seguire, ITIL propone due percorsi intermedi distinti, denominati **Lyfecycle** e **Capability**. Ciascuno di essi comprende un determinato

numero di moduli: 5 moduli per Lyfecycle, ottenendo **3 punti** per ciascuno di essi; 4 per Capability, ottenendo **4 punti** per ciascuno di essi.

- Oltre al livello intermedio, ITIL propone un percorso pratico chiamato **ITIL Practitioner**, che equivale a **3 crediti**, sostenibile dopo il Foundation o dopo aver conseguito uno qualsiasi dei livelli intermedi.
- L'accesso al livello avanzato, ovvero all'**ITIL MALC**, si ottiene totalizzando almeno **17 punti**, ovvero 2 obbligatori per l'ITIL Foundation e almeno 15 a scelta fra quelli del livello intermedio o Practitioner.
- Il conseguimento della certificazione ITIL MALC assegna 5 punti, ovvero il titolo di **ITIL Expert**.

Tuttavia, dato che l'intero sistema di certificazione ITIL è stato pensato per fornire un portfolio bilanciato di certificazioni, il candidato deve rispettare alcune regole e raccomandazioni sulle combinazioni di certificazione per le applicazioni di livello ITIL Expert, così come indicato dall'ITIL Credit Administration.

Questo deriva dal fatto che alcuni moduli di certificazione si sovrappongono nei contenuti a tre diversi livelli: basso, moderato o alto.

Nel caso in cui il livello sia basso, non c'è nessun ostacolo ad accedere all'applicazione al livello ITIL Expert.

In linea di massima, chi consegue tutti i moduli Lyfecycle o tutti quelli Capability ricade in questa categoria, mentre, se si volesse fare un **mix tra i due percorsi**, si potrebbe ricadere nella categoria delle certificazioni con sovrapposizione di livello moderato, per cui è sconsigliato ma non vietata l'applicazione al livello ITIL Expert.

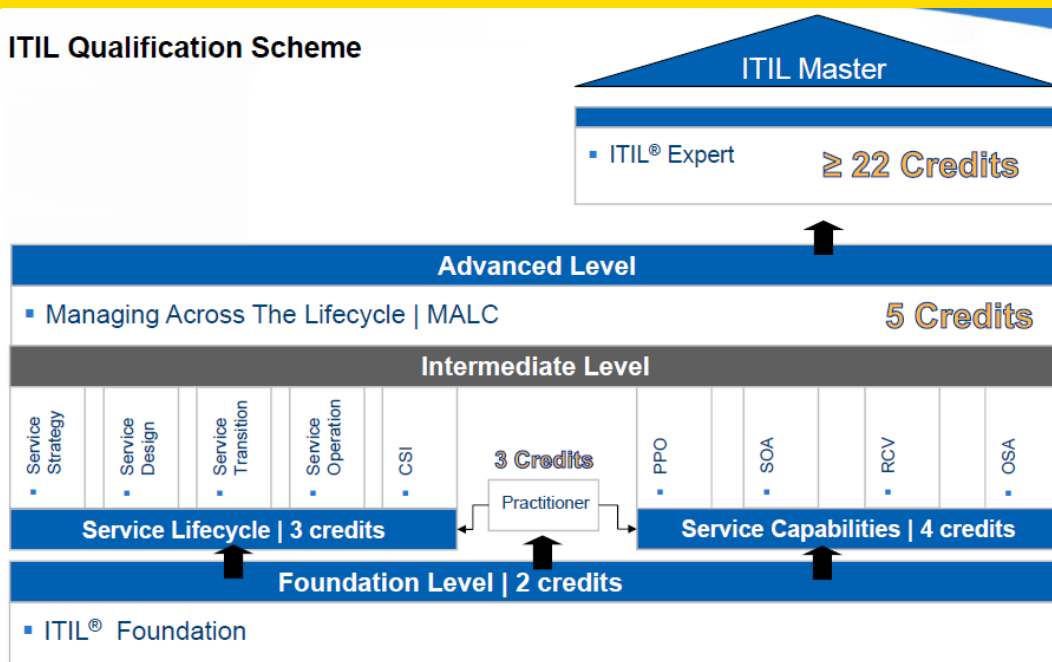
COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo percorso ITIL è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



ITIL Qualification Scheme



Tali sovrapposizioni sono tra il modulo *Service Design (SD)* e quello *Service Offerings and Agreements (SOA)*, il *Service Transition e Release, Control and Validation (RCV)* e tra il *Service Operation e Operational Support and Analysis (OSA)*.

Infine, quando la sovrapposizione è di livello alto, ovvero superiore al 40% dei contenuti, il portfolio di conoscenze e quindi di certificazioni è sbilanciato e quindi non è possibile utilizzare allo stesso momento le certificazioni che sono ritenute tali. Al momento, questa situazione si verifica solo fra alcune specifiche combinazioni.

Come scegliere il livello intermedio più adatto?

Il framework ITIL è organizzato con una **struttura modulare**, in modo da agevolare l'accesso al livello Expert secondo il principio del "divide et impera", ovvero affrontare per gradi un ostacolo (una certificazione) alla volta.

Questo significa anche che ITIL offre una vasta gamma di possibilità di approfondimento rispetto al livello

base (Foundation) e pratico (Practitioner), senza però obbligare il candidato ad un percorso specifico, ma lasciandolo libero di scegliere in base alle proprie esigenze o attitudini.

La prima considerazione da fare nella scelta del livello intermedio più adatto è che la gestione e l'erogazione dei servizi IT ricopre diversi ambiti e ciascun ambito richiede una competenza specifica, che si può certificare concentrandosi sui livelli intermedi più appropriati. Inoltre, il ruolo aziendale che si ricopre o che ci si accinge a ricoprire può guidare nella scelta, dato che i diversi moduli sono pensati per target differenti.

Ad esempio, nel caso in cui si ricopra il ruolo di progettista e ci si occupi prevalentemente di supportare la definizione delle strategie relative all'organizzazione dei processi, sarebbe indicato il livello intermedio di Service Design e, per completezza, si potrebbe scegliere anche quello di Service Strategy.

Ma sarà il professionista o l'azienda a fare la scelta e

www.qrpinternational.it

QRP International is an Accredited Training Organisation for PRINCE2®, MSP®, P3O®, MoP®, ITIL®, Cobit®, Togaf® & Agile Project Management

COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo **percorso ITIL** è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



non la rigidità di un percorso prestabilito. In conclusione, **il framework ITIL è pensato per esigenze reali, nel rispetto delle attitudini dei professionisti e delle aziende che intendono adottarlo in quanto best practice riconosciuta globalmente.**

Dove si posiziona ITIL Practitioner?

Una certificazione ITIL Practitioner esisteva già nella versione 2 di ITIL, ma era differente da quella introdotta negli ultimi anni. Quest'ultima non si focalizza su nessun processo o fase specifica di ITIL, ma nasce come risposta ad un'esigenza sentita da professionisti ITIL di avere una **guida pratica su come effettivamente applicare il framework ed eventualmente adattarlo alle specifiche esigenze di business.**

ITIL Practitioner è aggiuntiva rispetto allo schema di qualificazione esistente e la relativa certificazione può essere sostenuta dopo il Foundation o dopo qualsiasi altro livello intermedio.

Anche ITIL Practitioner assegna punti di credito (3 punti) per l'accesso alla certificazione ITIL MALC.

Il focus di ITIL Practitioner è l'approccio Continual Service Improvement (CSI) come modo di strutturare eventuali iniziative di miglioramento. Ciò però non significa che il modulo ITIL Practitioner e quello di CSI del Lifecycle sono concorrenti, in quanto mentre quest'ultimo approfondisce i principi del CSI e la gestione ed il monitoraggio delle attività di miglioramento continuo, ITIL Practitioner si concentra sull'approccio CSI in relazione agli skill necessari ad adottare ed adattare concretamente ITIL alle aziende, coprendo tre aree cruciali, ovvero la gestione dei cambiamenti, la comunicazione, le misurazioni e le metriche.

Qual è la differenza tra intermedi Lifecycle e Capability?

I livelli intermedi Lifecycle e Capability rappresentano due percorsi distinti nel framework ITIL, con moduli propri, la cui differenza va analizzata sotto diversi profili, includendo lo scopo dei diversi moduli, il target per cui sono stati pensati e, dal punto di vista pragmatico, i crediti assegnati per l'accesso alla certificazione di ITIL MALC.

1. Differenza di scopo: mentre i livelli intermedi di *Lifecycle* si preoccupano di fornire una preparazione adeguata per la **gestione delle diverse fasi e dei relativi processi dell'intero ciclo di vita dei servizi**, quelli del *Capability* si concentrano sul miglioramento e l'implementazione dei relativi processi, fornendo una **preparazione più pragmatica e rivolta all'esecuzione giornaliera delle pratiche ITIL.**

I moduli di certificazione del Lifecycle sono 5 e coprono l'intero ciclo di vita dei servizi, dal momento delle decisioni strategiche su quali servizi erogare e perché (Service Strategy), alla progettazione dei servizi e delle relative fasi di gestione (Service Design), all'erogazione dei servizi (Service Operation) passando attraverso la fase di implementazione e installazione (Service Transition), fino a considerare il continuo miglioramento dei servizi e delle fasi stesse (Continuous Service Improvement).

D'altro canto, il Capability comprende 4 moduli divisi in Planning, Protection and Optimization; Service Offerings and Agreements; Release, Control and Validation e Operational Support and Analysis, che forniscono una maggiore e più profonda conoscenza dei processi e delle funzioni ITIL e di come applicarli nel loro insieme.

COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo percorso ITIL è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



2. Target: dato il loro scopo, i moduli del *Lifecycle* sono pensati soprattutto per chi è responsabile delle decisioni strategiche aziendali e per chi si occupa della gestione e dell'integrazione dei servizi, come ad esempio CIO, CTO, Manager, Supervisory Staff, Team Leader, Progettisti, Architetti, Planner, Consulenti IT, IT Audit Manager, IT Security Manager.

Invece, i moduli del *Capability* sono rivolti a chi è responsabile e svolge giornalmente le pratiche ITIL, come ad esempio Business Process Owner, Business Manager, e Operational Staff per il Service Portfolio Management; Service Catalogue Management; Service Level Management; Demand Management; Supplier Management; Financial Management e Business Relationship Management.

3. Numero di crediti: il conseguimento della certificazione per ciascun modulo *Lyfecycle* assegna 3 punti di credito, mentre i moduli *Capability* assegnano 4 punti di credito nel sistema di qualificazione ITIL.

In ogni caso, ambedue i percorsi portano alla qualifica di ITIL Expert, conseguita automaticamente attraverso il superamento con successo dell'esame per la certificazione ITIL MALC.

Quali sono i livelli intermedi più "popolari"?

L'esperienza ci insegna che, in generale, i livelli intermedi più popolari sono quelli relativi al *Lyfecycle* ed in particolare al **Service Transition** e **Service Operation**, probabilmente perché rappresentano le fasi più operative e quindi quelle dove l'apporto di valore al cliente è più visibile, richiedendo un maggior livello di approfondimento da parte di chi le governa. Per esempio, il report di Axelos sull'importanza di ITIL riporta l'incidenza del service desk su diverse aziende pari al 43% delle tecnologie utilizzate nella gestione dei servizi, ovvero al primo posto davanti ai sistemi di

project management, di service level management, asset management, ecc., sottolineando l'importanza primaria di tale funzione, maggiormente coinvolta nel Service Transition e Operation.

Qui di seguito viene illustrata una classifica dei moduli più richiesti:

	Modulo ITIL	Percentuale
1	Service Operation	14,0%
2	Service Transition	13,1%
3	Continual Service Improvement	12,2%
4	Operational Support and Analysis	11,4%
5	Service Design	9,3%
6	Service Strategy	9,2 %
7	Release, Control and Validation	9,0%
8	Service Offerings and Agreements	7,8%
9	Planning, Protection and Optimization	4,5%

Ultimo step per diventare Expert è il livello MALC: di cosa si tratta?

Mentre ciascuna certificazione intermedia fornisce le conoscenze per lo specifico livello, il **Managing Across the LifeCycle (MALC)** fornisce una visione integrata di tutte le fasi del ciclo di vita dei servizi, collegandole tra di loro e gestendole in maniera mutuata.

Il livello MALC approfondisce in particolare le competenze per la gestione degli stakeholder, la governance, le misurazioni ed il controllo, il risk

COME DIVENTARE ITIL EXPERT

L'approfondimento della nostra esperta

Scegliere il tuo **percorso ITIL** è un passaggio importante. Scopri tutte le possibilità e i percorsi che puoi intraprendere



management, la gestione dei servizi in modo integrato fra tutte le fasi del ciclo di vita ed il miglioramento, inteso sia come miglioramento dei servizi, che come miglioramento della gestione dei servizi.

Per accedere al livello ITIL MALC occorrono **17 crediti** che devono essere stati acquisiti attraverso una combinazione dimostrata ed accettabile dei livelli intermedi e del livello Foundation. Una volta superato l'esame con successo, si ottengono 5 punti che, sommati ai precedenti, danno la **qualifica di ITIL Expert** (per cui è necessario aver raggiunto un totale di 22 punti di credito attraverso il sistema di qualificazione ITIL).

L'esame consiste in 10 domande basate su un unico scenario, con la scelta di una delle quattro possibili opzioni, che vanno dalla risposta più corretta a quella scorretta. L'esame è in lingua inglese ed ha una durata di 120 minuti più un extra-time di 30 minuti nel caso in cui il candidato non sia madrelingua. L'esame si ritiene superato con il raggiungimento di una soglia del 70%, ovvero di 35 punti su 50 totali.

Il mio consiglio da trainer è quello di **aprire la mente ad una visione pragmatica e matura, ovvero a 360° della gestione del ciclo di vita dei servizi**, cercando di trovare il trait d'union fra le varie fasi e i vari processi che caratterizzano la gestione quotidiana dell'erogazione dei servizi.

Vantaggio competitivo di essere ITIL Expert – e cosa fare per “incarnare” sempre il principio chiave di miglioramento continuo

Grazie alla capacità di avere un quadro chiaro delle potenzialità del framework ITIL nella sua interezza, **l'ITIL Expert supporta le aziende ad adottare il framework in base alla loro cultura ed al contesto nel**

quale si muovono. ITIL si basa su principi generalmente riconosciuti per una gestione efficiente ed efficace del ciclo di vita dei servizi, ma non è di per se la soluzione che magicamente risolve il problema della gestione dei servizi IT.

Non basta adottarlo tout court, ma quello che occorre è un impegno a lungo termine da parte delle aziende, in un'ottica di continuo miglioramento e adattamento nel tempo con il supporto dell'esperto ITIL che, a fronte di esigenze reali, è in grado di guidare il cambiamento verso l'ottimale adattamento del framework a tali esigenze.

Questo essenzialmente ritengo sia quel vantaggio competitivo di essere ITIL Expert, soprattutto in tempi economicamente difficili, che si basa sulla possibilità di dimostrare il proprio valore al business, ovvero la **capacità di guidare il cambiamento nel tempo, nel rispetto della cultura aziendale.**

©Copyright QRP International 2017. Reproduction in full or part is prohibited without prior consent from QRP International.

TRADEMARKS AND STATEMENTS

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited.

QRP International: chi siamo

QRP International, società di Formazione, Certificazione e Consulenza supporta i propri clienti in tutto il mondo nella implementazione delle Best Practice di successo avvalendosi di una presenza locale.”

QRP International è uno dei maggiori fornitori di formazione su PRINCE2, MSP, P3O, MoP, Agile Project Management, Change Management e ITIL Best Practices Training per il mercato europeo. Grazie ai nostri trainer e consulenti certificati supportiamo le aziende nello sviluppo delle proprie capacità e nell'implementazione delle “Best Practice”.

QRP è cresciuta significativamente dal 2000, anno della sua fondazione ed ha fornito servizi di formazione e consulenza in più di 42 paesi in tutto il mondo, in 8 lingue e ha certificato più di 15.000 persone attraverso il supporto di tutti i suoi 12 uffici.

Per maggiori informazioni: www.qrpinternational.it