



Random Research sceglie ITIL come Best Practice per la gestione dei Servizi IT



Random Research è una moderna società di consulenza, progettazione e realizzazione di soluzioni informatiche ad alto contenuto tecnologico ed innovativo. Attiva dal 1999, l'azienda ha come business la fornitura di servizi di consulenza, di progettazione e di realizzazione di soluzioni informatiche chiavi in mano. Notevoli risultati si sono raggiunti nel campo della realizzazione di software e dell'assistenza informatica, specie per il mercato del Retail & Hospitality, in particolare per il settore della ristorazione. Il voler diventare leader in Europa come produttore di soluzioni software nel settore del Retail & Hospitality e dei relativi servizi informatici ha reso necessario l'adozione di un determinato metodo di lavoro.

La Sfida

Una delle principali sfide che le software house fornitrici di servizi IT devono affrontare è quello di avere un metodo di lavoro che permetta di risparmiare tempo nella gestione delle attività di tutti i giorni.

“Nel nostro caso” ha spiegato Mihai Andrei Dionian, CEO di Random Research, ***“abbiamo sempre avuto l'impressione di poter utilizzare meglio il tempo e le risorse che avevamo a disposizione, ci siamo resi conto di svolgere delle attività ripetitive che non portavano alcun beneficio. Siamo quindi partiti dall'esigenza di gestire al meglio i processi di lavoro del reparto di assistenza informatica e abbiamo deciso di adottare un metodo che potesse migliorare le capacità di lavoro delle singole risorse.***

Eravamo consapevoli del fatto che, una volta gestita e risolta la richiesta del cliente, risultava difficile ricostruire i processi di gestione e soluzione, soprattutto quando gli attori interessati coinvolgevano altre aziende fornitrici di servizi. Mancavamo di una struttura che seguisse i flussi di lavoro collegando le varie Knowledge Base generate durante il lavoro e tutte le relative attività in modo da creare, per poi poter utilizzare, quella che comunemente viene definita come Conoscenza. Questo ci ha portato ad effettuare un'attenta ricerca ed a scegliere ITIL per l'organizzazione delle risorse IT”.

La Soluzione e i Vantaggi

“ITIL è sembrata subito la soluzione migliore, perché come Best Practice, fornisce un approccio sistematico e professionale per la gestione dei servizi IT. Affinché il processo funzioni con successo è necessario definire i ruoli e le responsabilità delle attività all'interno dell'organizzazione”. “Nel definire un servizio è imperativo che tutti i ruoli coinvolti siano chiaramente definiti” continua Dionian. “Il modello RACI è risultato particolarmente utile perché ha riportato l'attenzione sul fatto che i ruoli debbano essere definiti con chiarezza all'interno dei processi, apportando benefici nel prendere decisioni consapevoli. Inoltre il fatto che ITIL venisse dall'Inghilterra e fosse largamente usato dalla Pubblica Amministrazione Britannica è stato sinonimo di garanzia. L'aver adottato ***ITIL ci ha permesso di responsabilizzare le risorse, eliminando il “caos” là dove le responsabilità e i risultati attesi non erano ben definiti; ITIL ci ha permesso di avere un***



modo di lavorare più strutturato permettendoci di programmare le attività con più attenzione sui risultati attesi.

Per questo motivo abbiamo deciso di formare e certificare una risorsa nella persona del CIO, che ha seguito il percorso Foundation ma anche Service Operation e Service Design di livello Intermediate. Le sessioni formative di 3 giorni ciascuna hanno fornito le conoscenze e competenze di base per una prima adozione del metodo; tutte le nozioni sono state condivise all'interno dell'azienda per garantire un linguaggio comune tra gli altri membri del team.

Sviluppi Futuri

In futuro l'obiettivo è quello di adottare ITIL ad un livello più ampio, in modo tale da favorire uno sviluppo più rapido e solido dell'azienda. Oltre alla certificazione di altre risorse, incominciando dalla parte Foundation, prevediamo il supporto di un consulente che ci sostenga, ci guidi e ci suggerisca come applicare il metodo. In qualità di software house, abbiamo sviluppato un framework, 7 prodotti software che coprono a 360 gradi le esigenze delle aziende del settore Retail & Hospitality, un software per la gestione di patrimoni immobiliari ed un CRM e vorremmo adottare ed implementare ITIL anche in quest'ultimi. *"Il prossimo obiettivo", dichiara Mihai Andrei Dionian, "è quello di portare ITIL nella gestione della manutenzione dei sistemi per l'assistenza informatica".*

QRP International

*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 sui metodi "Best Practice" 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" **PRINCE2, ITIL e MSP.***

QRP è cresciuta in maniera significativa anno dopo anno dalla sua fondazione nel 2000, ed ha offerto i suoi servizi di formazione e consulenza in oltre 35 Paesi, in 8 lingue e ha certificato più di 4.000 persone grazie al supporto di 9 uffici dislocati in tutta Europa.

www.qrpinternational.it