

**SPI05****IT Service Capability Maturity Model v1.0****Descrizione**

Uno degli aspetti non tenuti in considerazione nella famiglia dei CMM-models ufficiali è quella della considerazione, quale oggetto di interesse, dei servizi per il mondo ICT, ma solo di prodotti. Un recente progetto coordinato da un consorzio di Imprese ed Enti di Ricerca ha costruito un nuovo modello di maturità di tipo staged denominato IT Service Capability Maturity Model, una delle principali fonti per il prossimo modello CMMI-SVC.

**Destinatari**

Quality Managers, Quality Engineers che vogliono convertire le proprie conoscenze in tema di Qualità Totale agli aspetti precipui del miglioramento continuo per i processi legati ai servizi per il comparto ICT, fondamentali nell'ottica della Vision 2000 alla stregua dei prodotti, alla luce di questo tailoring coordinato dall'Università di Vrije (Olanda).

**Obiettivi & Contenuti**

Il corso ha l'obiettivo di fornire ai partecipanti una panoramica del tailoring dell'architettura base del Sw-CMM al mondo dei servizi ICT. Vista lo status di *work-in-progress* del modello, si fornirà evidenza dello stato dell'arte, dando indicazione in particolare alla architettura delle KPAs e al modello di assessment e improvement, denominato **A2I**.

**Prerequisiti**

Conoscenza dei concetti di Ingegneria del Software (Software Engineering), Software Quality Assurance (SQA) e Quality Management.

**Durata  
Programma**

2 gg

**Giorno 1:**

Introduzione

- Origine del IT Service CMM
- Differenze tra prodotto e servizio
- Staged o Continuous model?

IT Service CMM

- Struttura
- Caratteristiche
- Obiettivi primari del modello
- I livelli di maturità
- Elementi strutturali: Key Process Areas (KPAs), Common Features (CFs)
- Livelli di Maturità e Categorie di Processo

Le KPA del modello

- Level 2: Repeatable
  - Service Commitment Management, Service Delivery Planning, Service Tracking and Oversight, Subcontract Management, Configuration Management, Event Management, Service Quality Assurance
- Level 3: Defined
  - Integrated Service Management, Organization Service Definition, Organization Process Definition, Organization Process Focus, Training Program, Intergroup Coordination, Resource Management, Problem Management, Service Delivery

**Giorno 2:**

- Level 4: Managed
  - Financial Service Management, Quantitative Process Management, Service Quality Management
- Level 5: Optimized
  - Process Change Management, Technology Change Management, Problem Prevention
- IT Service CMM Questionnaire
  - Presentazione del questionario
- A2I method: dall'assessment all'improvement
- ITIL Library: la knowledge library per il modello