

# Realizzazione di un Network Operations Center (NOC) secondo best practices ITIL

Roberto Raguseo  
Roberto.raguseo@necs-servizi.it

# Agenda

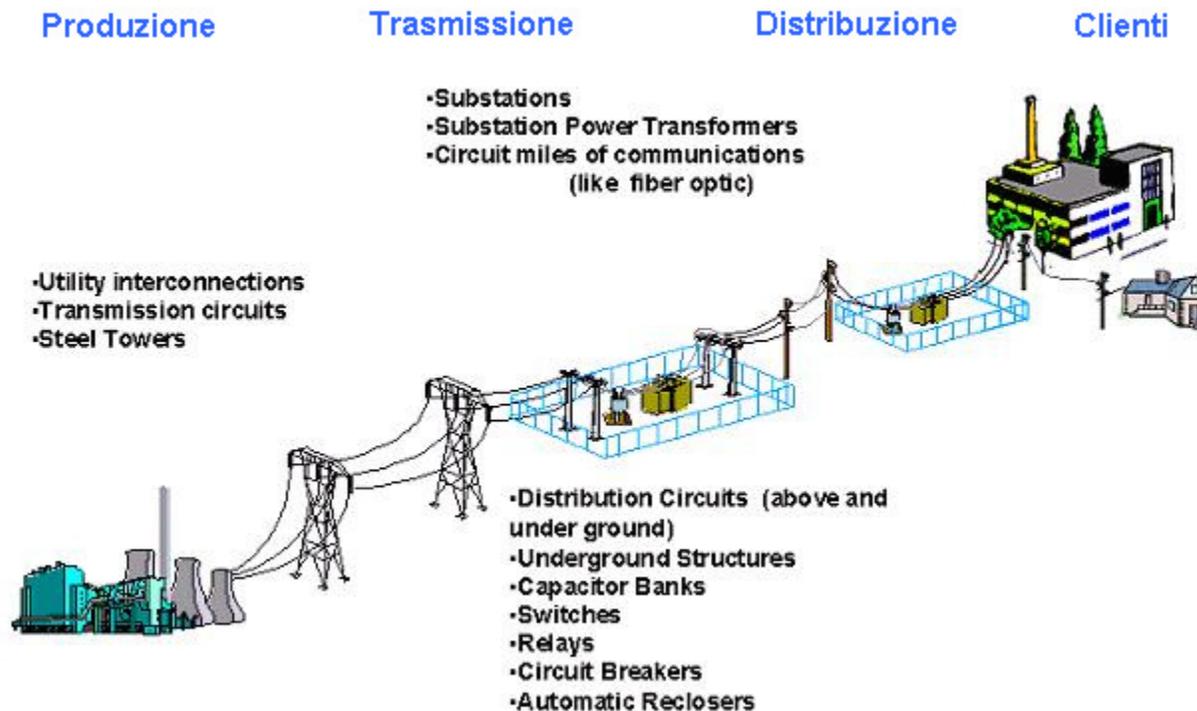
- Il Cliente oggetto dello studio
- La rete elettrica come Servizio
- L'Esigenza
- La Soluzione
- Il Progetto: i livelli di maturità dei processi secondo CMMI
- Il Progetto: Assessment dei processi ITIL
- Il Progetto: gap-analysys e definizione del "TO-BE" con metodologia LOVEM
- Il Progetto: Architettura logica e fisica
- Il Progetto: la realizzazione della soluzione di Network Management con il software Tivoli
- Il Progetto: Il GANTT
- Benefici e valore della soluzione
- Domande?

## Il Cliente oggetto dello Studio

Il Cliente è uno dei più grossi operatori di reti per la trasmissione dell'energia elettrica in Europa. Esso gestisce in sicurezza la Rete di Trasmissione con oltre migliaia di km di linee in Alta Tensione ed e' responsabile della trasmissione e della distribuzione di energia su tutto il territorio nazionale.

La Società è responsabile della programmazione, sviluppo e manutenzione della Rete Elettrica, coniugando competenze, tecnologie e innovazione in linea con le “*best practices*” internazionali.

# La rete elettrica come Servizio



Servizio:

“Un mezzo attraverso il quale poter fornire valore ai Clienti facilitando i **risultati** che essi desiderano conseguire senza sostenerne gli specifici **costi e rischi**”. (definizione ITIL v3)

# L'esigenza

Il Cliente possiede una serie ampia e diversificata di reti IP su cui sono ospitati nodi di natura e funzionalità diverse. Tale rete è essenziale per il corretto funzionamento dell'intera azienda, sia verso il proprio interno che verso enti terzi.

In questo contesto, nasce l'esigenza di **sorvegliare e gestire** la corretta operatività delle sue reti IP a supporto delle attività aziendali.

Per soddisfare tale esigenza, il Cliente ha voluto dotarsi di un sistema di **Network Operations Center (NOC)** adeguato, in termini di funzionalità e dimensionamento, ai propri sistemi di telecomunicazione.

Il NOC costituirà la struttura organizzativa preposta alla **gestione operativa della rete** che si avvale dei processi e degli strumenti di Network Management appositamente predisposti.

# La Soluzione

- Assessment dei processi ITIL per gestire il Service Operation come Event, Incident e Problem Management con:
  - Interviste con il cliente.
  - Valutazione maturità dei processi secondo la scala CMMI.
- Revisione dei processi ITIL sui risultati dell'assessment.
- Implementazione sulla Piattaforma Tivoli dei processi ITIL con alcuni prodotti della soluzione di Integrated Service Management:
  - Netcool Omnibus
  - Netcool Impact
  - Netcool Network Manager
  - Netcool Network Configuration Manager
  - Tivoli Service Request Manager (TSRM)
  - Tivoli Asset Management for IT

# Il Progetto: i livelli di maturità dei processi secondo CMMI

Livello di Maturità	Livello	Descrizione
	5 =	Il processo è continuamente migliorato attraverso l'analisi delle misurazioni sui parametri di prestazione del business
	4 =	Il processo è pro-attivo e sono definiti dei chiari obiettivi quantitativi per la qualità e le prestazioni dei processi.
	3 =	Il processo è stabile, documentato e segue gli standard dell'organizzazione.
	2 =	Il processo è spesso reattivo, è definito a livello di progetto ma non condiviso a livello globale.
	1 =	L'esecuzione del processo non è controllata ed il raggiungimento degli obiettivi dipende dall'impegno delle singole risorse.
	0 =	Uno o più degli obiettivi specifici di quell'area non sono stati soddisfatti o non esistono obiettivi.

# Il Progetto: assessment dei processi ITIL (es. Incident Mgmt)

## Definizione

- Un incidente si definisce come l'interruzione non pianificata di un servizio IT o una riduzione della sua qualità. Il processo di Incident Management ha lo scopo primario di recuperare il prima possibile il livello del servizio IT e minimizzare l'impatto sul business

## Descrizione dell'Opportunità

- L'abilità di identificare potenziali miglioramenti del servizio, in seguito all'analisi degli incidenti e del contatto con le attività di business.
- Possibilità di allineare le attività della struttura IT alle priorità del business in tempo reale. L'Incident Management ha la capacità di guidare l'allocazione delle risorse necessarie in base alle priorità indicate dal business.

## Sommario

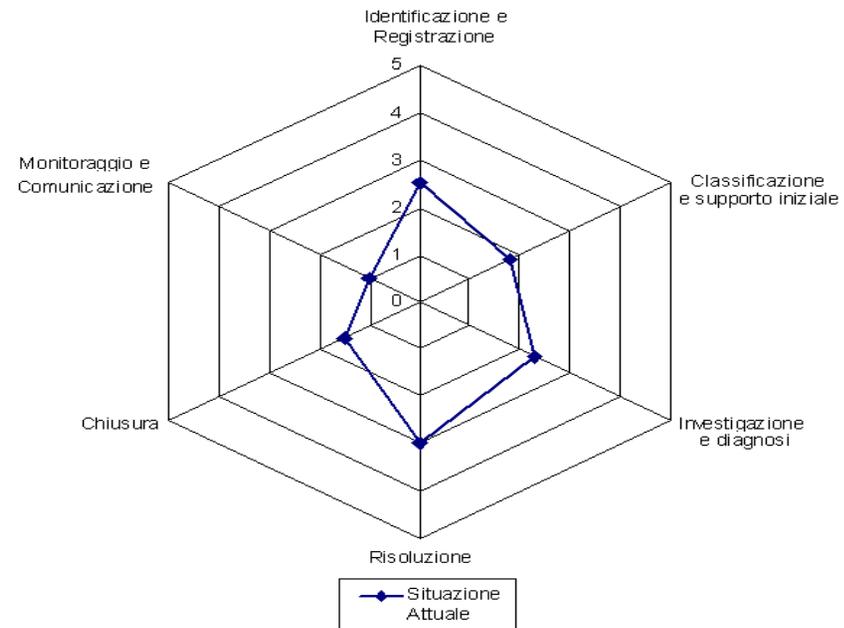
- Non ci sono procedure per guidare il Service Desk nell'apertura di un incidente , che viene descritto come testo libero
- Il tool utilizzato per l'apertura degli incidenti ha campi a disposizione per la classificazione gerarchica ma una volta definiti non sono stati aggiornati e non sono quindi utilizzabili
- Non esiste una matrice delle priorità definita: ogni incidente è valutato e gestito in base all'esperienza del NOC ed alle sollecitazioni esterne.
- Non esiste un Knowledge base degli incidenti, un storico da consultare nell'analisi e risoluzione degli incidenti

## Maturità

2.0

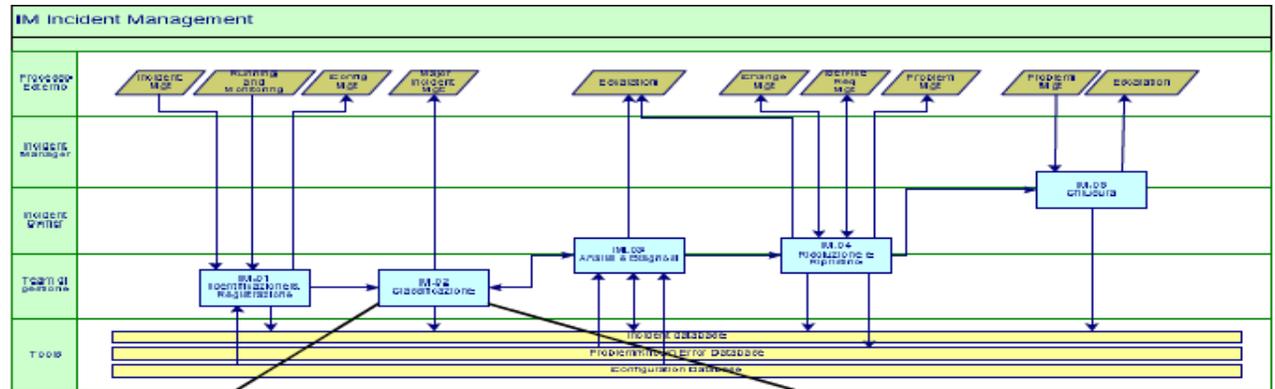


## Processo di Maturità

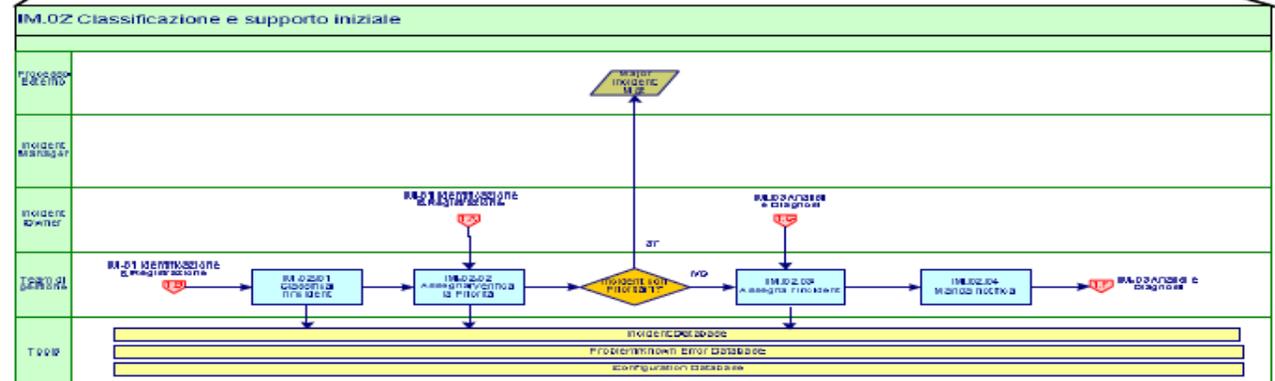


# Il Progetto: gap-analysis e definizione del “TO-BE” con metodologia LOVEM

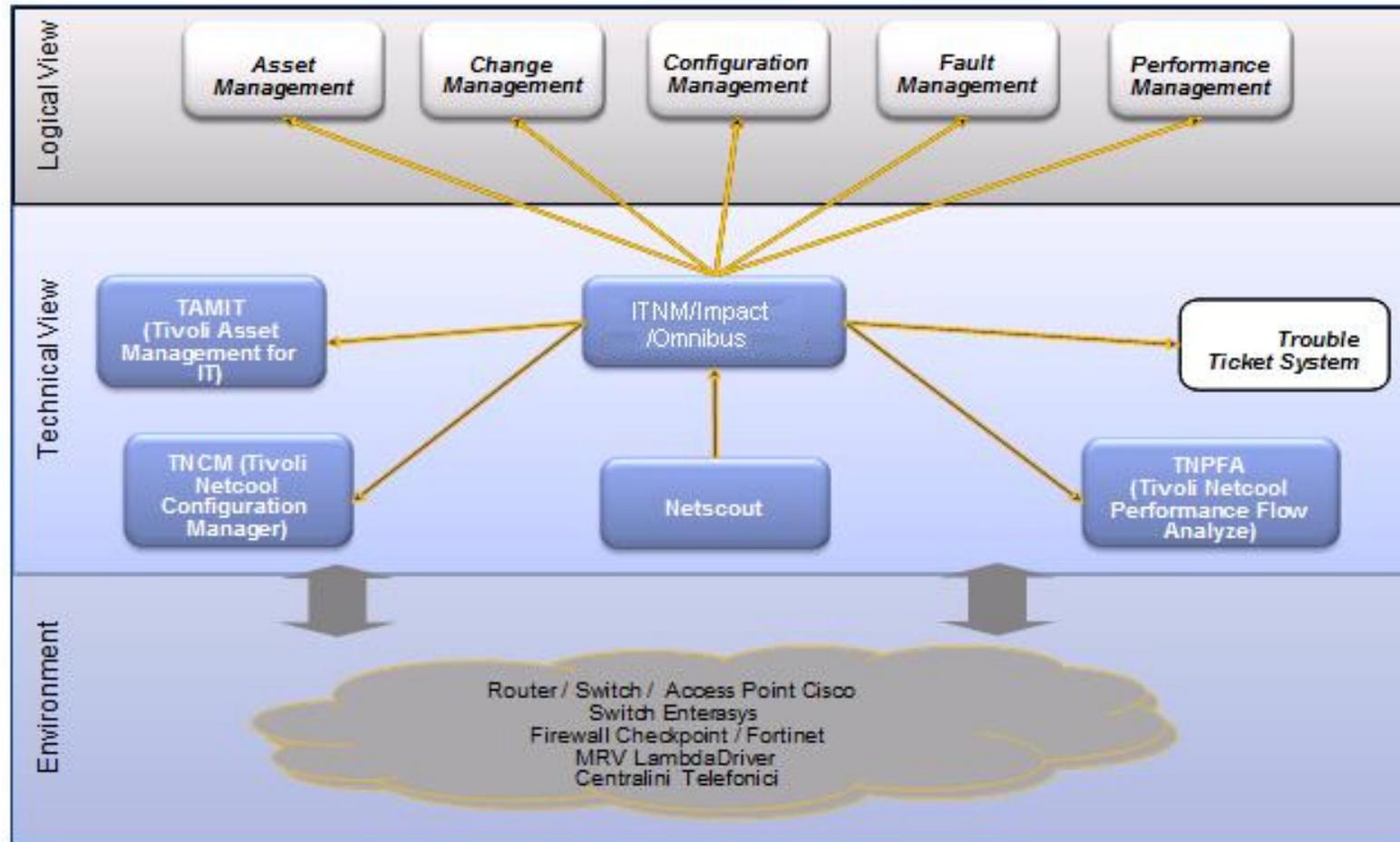
Processo



SottoProcesso

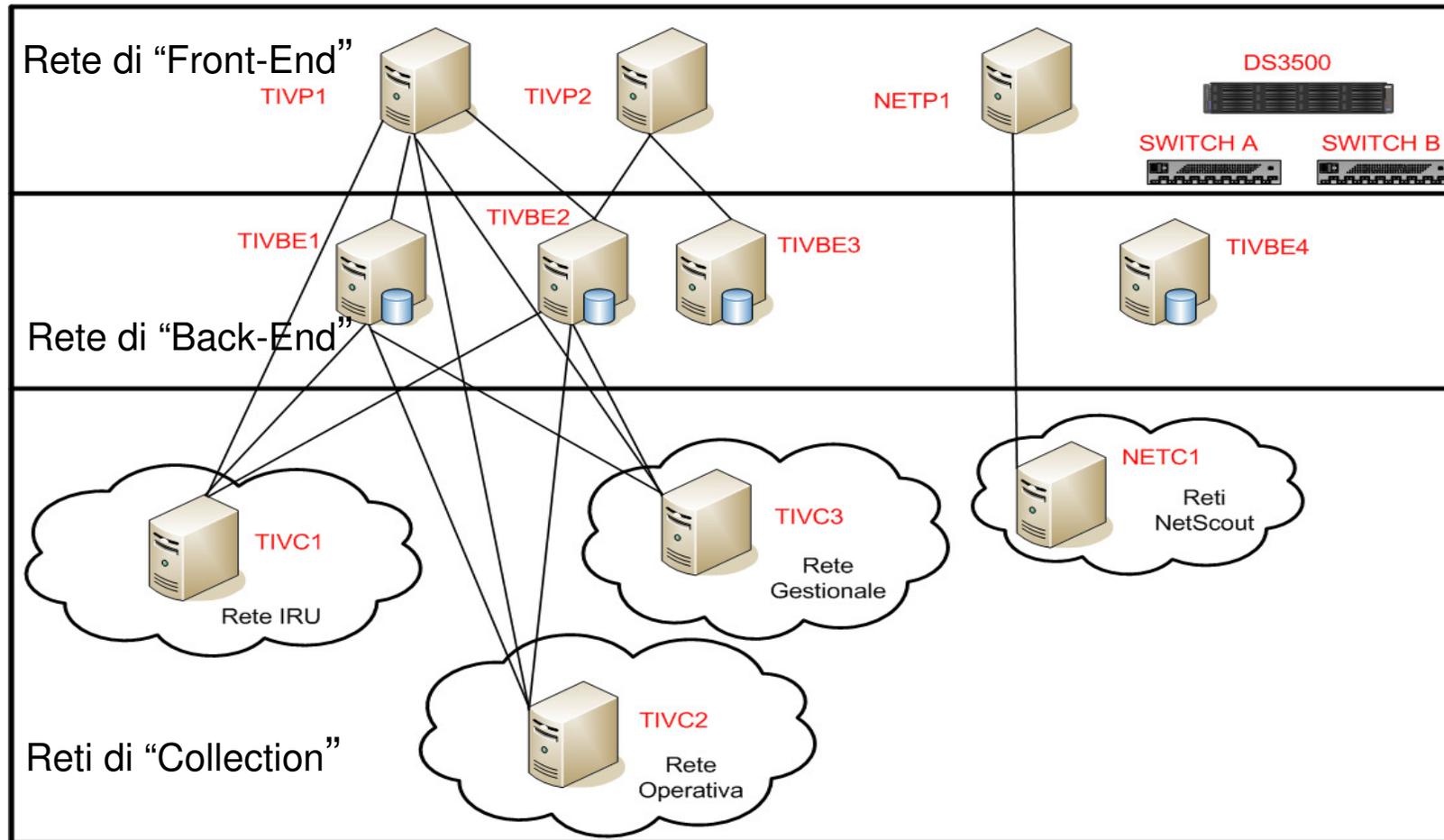


# Il Progetto: Architettura Logica



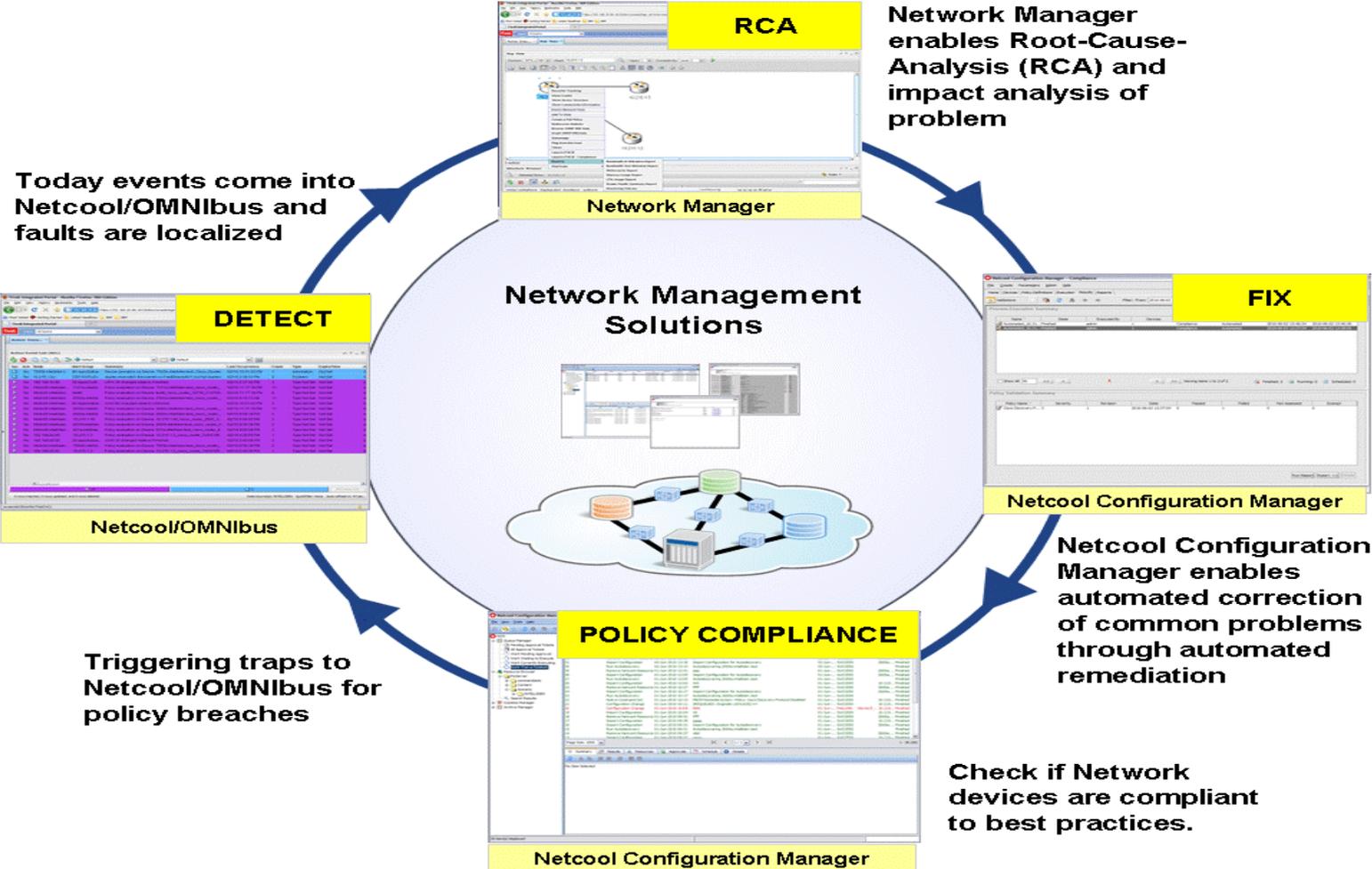
I blocchi rappresentano i prodotti della soluzione

# Il Progetto: Architettura Fisica

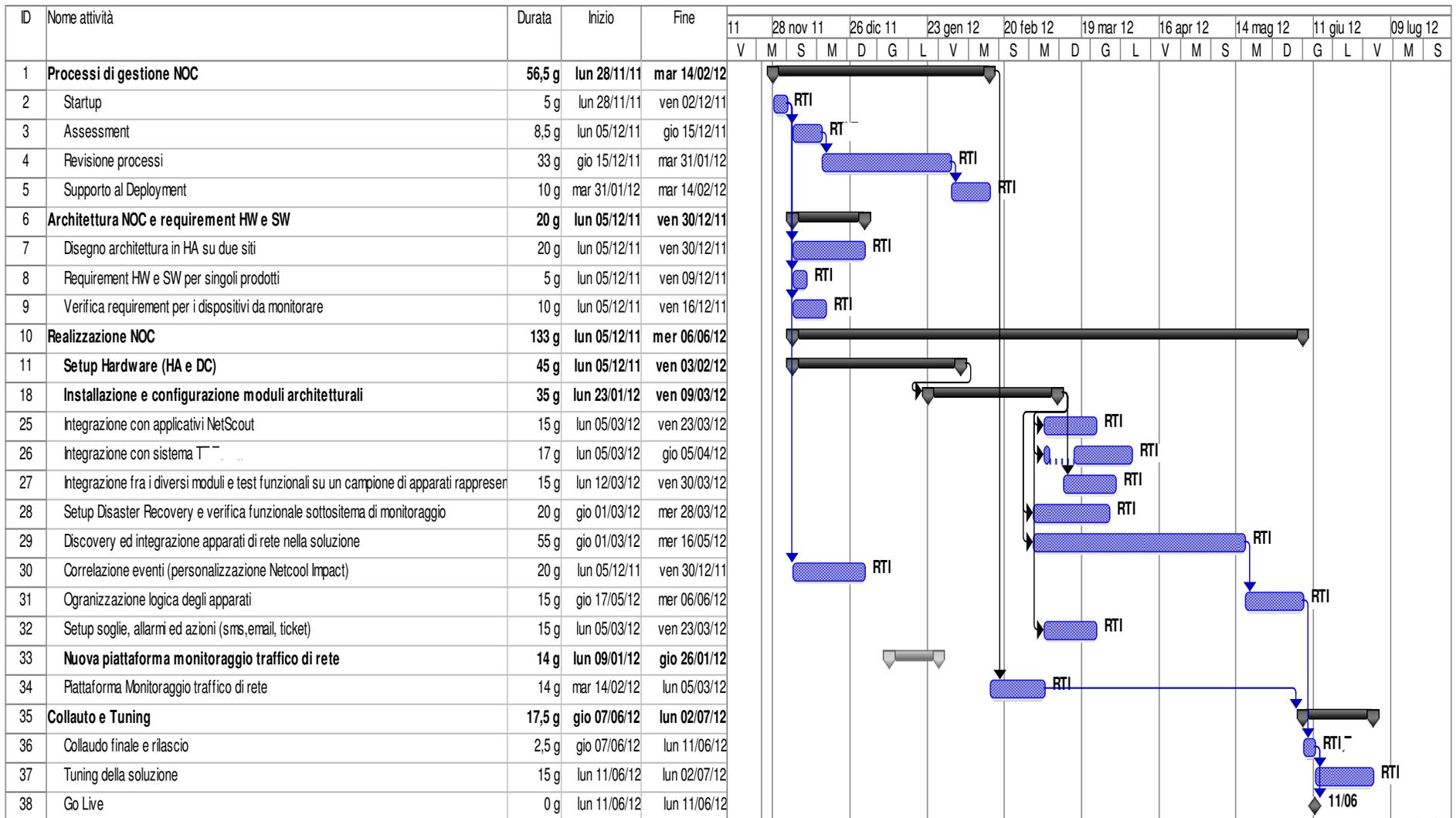


I blocchi rappresentano i prodotti della soluzione

# Il Progetto: la realizzazione della soluzione di Network Management con il software Tivoli



# Il Progetto: il GANTT



## Benefici e valore della soluzione

- Risoluzione degli Incidenti più rapida e migliore affidabilità dei servizi di Business impattati in termini di disponibilità e performance.
- Minore impatto dei cambiamenti di configurazione sul Business.
- Disponibilità di dati aziendali su Incidenti, Problemi e Cambi di configurazione.
- Miglioramento della collaborazione fra i diversi team del Cliente grazie ad una riorganizzazione “process oriented” di ruoli ed attività.
- Sviluppo di una “cultura aziendale” tramite la diffusione di metodi e linguaggio condivisi.

Domande?

