



**itSMF Italia** è l'Associazione italiana di itSMF International ([www.itsmfi.org](http://www.itsmfi.org)), con sede in Inghilterra e presente a livello mondiale in oltre 50 Paesi a cui aderiscono più di settemila aziende.

**itSMF** è un'organizzazione no-profit, attiva sin dal 1991, ed è l'unico forum - internazionalmente riconosciuto - per la promozione e lo scambio di esperienze ed informazioni sulla Gestione dei Servizi ICT e l'adozione delle migliori pratiche professionali, seguendo le indicazioni della Information Technology Infrastructure Library – ITIL.

**ITIL** è un insieme di indicazioni e di linee guida per organizzare ed erogare al meglio (*best practice*) i Servizi Informatici.

Così come il business diventa sempre più dipendente dalla tecnologia nel promuovere ed erogare i prodotti e i servizi sul mercato, così anche i benefici dell'adottare le best practices dell'IT Service Management ed essere parte dell'IT Service Management Forum diventano sempre più evidenti.

**itSMF** mette a disposizione una rete di esperti, risorse, informazioni ed eventi che potranno aiutare i singoli e le aziende ad indirizzare al meglio gli aspetti relativi alla gestione dei servizi informatici e a raggiungere una erogazione di alta qualità, per un servizio IT internamente ed esternamente coerente attraverso l'adozione delle best practices.



### **itSMF Toscana.**

La Sezione Toscana di **itSMF Italia** nasce con il fine di fornire risposte concrete alle problematiche IT delle imprese del territorio Toscano, secondo quanto suggerito dai principali standard di riferimento dell'IT Service Management (ITIL, Cobit, ISO 20000, ISO 27001, ecc.).

La Sezione opera essenzialmente sui seguenti fronti:

- Conduzione di un Survey – finalizzato a conoscere le reali esigenze della domanda sul territorio
- Conduzione di gruppi di lavoro – finalizzati all'approfondimento e alla contestualizzazione delle tematiche dell'IT Service Management
- Organizzazione di Eventi – occasioni importanti di conoscenza di proposte ed esperienze in cui confrontare la propria esperienza e le aspettative di miglioramento.



## **Toscana**

Per informazioni: [www.itsmf.it](http://www.itsmf.it)  
[segreteria@itsmf.it](mailto:segreteria@itsmf.it)  
tel. +39 011 6399.345  
fax+39 011 67.55.75

Con il patrocinio di:



**Sponsor Diamond**



**Sponsor Platinum**

Atlas Reply  
CA Technologies  
HP  
iCONS  
Quint



## **Toscana**

**La Gestione dei Servizi IT:  
sfide, sinergie, e opportunità  
nel territorio toscano**



[www.freefoto.com](http://www.freefoto.com) – creative commons license

**18 maggio 2011  
Ore 15:00 – 18:00**

**Consiglio Regionale della Toscana  
Sala delle Feste  
Via Cavour n. 18 - Firenze**

## La Gestione dei Servizi IT: sfide, sinergie, e opportunità nel territorio toscano

Prende avvio il 18 maggio 2011 a Firenze la sezione Toscana di *itSMF Italia* con l'obiettivo di essere un punto di riferimento per le aziende della regione sui temi dell'IT Management.

Pensiamo che nella gestione dei servizi IT sia importante adottare esperienze consolidate senza dover reinventare nuove procedure di lavoro: muoversi secondo standards e in modo agile semplifica l'agire e permette di concentrarsi sui risultati. Facile a dirsi ma non a farsi vista la situazione di sofferenza di molte organizzazioni in cui l'IT non è vissuto come via per l'innovazione e la ripresa.

Parteciperanno i protagonisti di Confindustria Firenze e il gruppo di lavoro dedicato ai temi dell'innovazione e di come questa possa essere promossa con la leva dell'IT management.

Anche la Regione Toscana presenterà le proprie azioni rivolte a promuovere lo sviluppo sempre con la leva dell'innovazione.

Concluderà questo evento iniziale una panoramica dei termini essenziali dell'IT Service Management da ITIL v.3 a ISO 20000 e ISO 27000 che saranno sicuramente occasioni particolarmente interessanti di futuri approfondimenti.



14:30 – 15:00	Registrazione dei partecipanti
15:00 – 15:40	Benvenuto e introduzione alle attività della sezione ITSMF Toscana <i>Giovanni Sadun – Responsabile itSMF Toscana</i>  Presentazione delle aree tematiche e delle iniziative della sezione: <i>Carlo Cammelli – itSMF Toscana</i> <i>Stefano Bergamini – itSMF Toscana</i> <i>Marco Morana – itSMF Toscana</i>
15:40 – 16:10	Presentazione gruppi di lavoro di Confindustria Firenze. <i>Claudio Tasselli - Presidente Sezione dei Servizi Innovativi e Tecnologici di Confindustria Firenze</i>  Gruppo di Lavoro Sistemi informativi aziendali presenta il progetto: "Generare valore con i processi aziendali: il contributo dell'organizzazione e dell'ICT all'innovazione di processo". <i>Alessandro Bencini – Vice Presidente Sezione dei Servizi Innovativi e Tecnologici di Confindustria Firenze e Responsabile del Gruppo di Lavoro</i> <i>Marco Morana - itSMF e componente del Gruppo di Lavoro.</i>
16:10 – 16:30	Coffee Break
16:30 – 17:00	Regione Toscana – Settore gestione interventi per lo sviluppo economico. Azioni a sostegno dell'innovazione organizzativa e dell'introduzione dell'ICT nell'impresa toscana <i>Paolo Tedeschi – Presidenza Giunta regionale</i>
17:00 – 17:30	Obiettivi e glossario dell'IT Service Management Panoramica su ITILv3, ISO20000, ISO27001 <i>Giovanni Sadun – Responsabile itSMF Toscana</i>
17:30 – 18:00	Sessione domande e risposte

## Come iscriversi

La partecipazione è gratuita e per partecipare è necessario compilare l'apposita scheda elettronica di iscrizione sul sito dell'associazione [www.itsmf.it](http://www.itsmf.it), per motivi organizzativi, entro la data del 10 maggio 2011 le persone non iscritte potranno partecipare all'evento solo ad esaurimento dei posti disponibili.

## Come raggiungere la sede del Consiglio Regionale della Toscana di via Cavour n.18

### in Auto

Il palazzo è situato all'interno della zona pedonale. I parcheggi più vicini sono i posteggi sotterranei in piazza della Stazione e in piazza del Mercato di San Lorenzo, piazza della Libertà con collegamento bus C1

### in Autobus

In direzione Piazza S.Marco, con fermata "S.MARCO" linee: 1, 6, 7,10, 11, 17, 20, 23, 31, 32, 57, 67, 68, 70, 82

### in Treno

Dalla Stazione di Santa Maria Novella è possibile raggiungere il palazzo a piedi (10 minuti),

