

*Pico&Form è attiva in un progetto di miglioramento interno basato sulle attività di formazione e implementazione del modello **CMMI – SVC v1.2***

Il CMMI® (Capability Maturity Model® Integration) for Services costituisce una guida per le organizzazioni che forniscono servizi, per il miglioramento dei processi di gestione, la messa in opera e l'erogazione dei servizi stessi.

- ➔ Contiene tutte le best practices gestionali e organizzative che rendono possibile ad ogni organizzazione (sia che fornisca o che sviluppi servizi) di introdurre e mantenere con successo processi efficaci e maturi, di migliorarli continuamente e accrescere la capacità di gestire lo sviluppo e la manutenzione di prodotti e servizi.
- ➔ Aiuta a integrare funzioni organizzative tradizionalmente separate, indica gli obiettivi di miglioramento dei processi e le priorità, in base agli obiettivi di business dell'azienda, fornisce una guida per ottenere processi di qualità e costituisce un punto di riferimento per valutare i processi correnti.



Le aree di processo del CMMI - SVC

Categoria

Area di Processo

Process Management

OPF - Organizational Process Focus
OPD - Organizational Process Definition
OT - Organizational Training
OPP - Organizational Process Performance
OID - Organizational Innovation and Deployment

Project Management

REQM - Requirements Management
PP - Project Planning
PMC - Project Monitoring and Control
SAM - Supplier Agreement Management
IPM - Integrated Project Management
RSKM - Risk Management
QPM - Quantitative Project Management
CAM - Capacity and Availability Management
SC - Service Continuity

Service Establishment and Delivery

IRP - Incident Resolution and Prevention
SD - Service Delivery
SSD - Service System Development
SST - Service System Transition
SSM - Strategic Service Management

Support

CM - Configuration Management
PPQA - Process and Product Quality Assurance
MA - Measurement and Analysis
DAR - Decision Analysis and Resolution
CAR - Causal Analysis and Resolution

Il CMMI Individua **5 livelli di maturità** di "aree di processo" e **6 livelli di capability** nei singoli processi.



Per ciascuna area di processo il CMMI fornisce una struttura unica composta da:

- ➔ Obiettivi da soddisfare
- ➔ Pratiche per soddisfare tali obiettivi
- ➔ Livelli di evoluzione dei processi dell'area (Capability)

Gli obiettivi e le pratiche associate sono di due tipi:

- ➔ Specifici dell'area di processo
- ➔ Comuni a tutte le aree di processo

Obiettivi e pratiche specificano i requisiti dei processi sulla base di esperienze di provata efficacia, lasciando alle organizzazioni il compito di soddisfare gli stessi nei modi più appropriati.

La proposta P&F: "progetto pilota di miglioramento"

Formazione: Corso "Introduzione al CMMI" di 3gg per fornire ai componenti del progetto la necessaria conoscenza del modello.

Valutazione (ipotesi: livello di maturità 2): 10-15gg per valutare lo stato dei processi e predisporre la proposta di miglioramento attraverso il modello CMMI.

Condivisione: Illustrazione dei benefici del Piano di Miglioramento e delle attività necessarie a conseguire i risultati attesi e garantire la conformità ai requisiti del modello CMMI.