

LA v3 DECOLLA ANCHE IN ITALIA

Intervista a Sharon Taylor, la maggiore autorità mondiale in materia di ITIL, in occasione del convegno annuale di itSMF a Milano

DI GIANCARLO MAGNAGHI

Feedback: redazione-cbr@edizionibig.it

L'interesse per Itil, il framework di *best practice* per la gestione dei servizi IT introdotto dalla Pubblica Amministrazione inglese e arrivato da qualche mese alla terza generazione (Itil v3), è in continuo aumento, come ha dimostrato l'afflusso di oltre 600 persone alla conferenza organizzata a Milano a novembre dal *chapter* italiano di *itSMF International*, fondato 4 anni fa, che conta oltre 400 soci. Il tema dominante è stato appunto Itil v3, illustrato da *Sharon Taylor*, già responsabile e Chief Architect del gruppo di lavoro internazionale che ha sviluppato la versione 3 di Itil, oggi Chairman di *itSMF International*, l'organizzazione che promuove Itil e conta 19.000 soci sparsi in 47 Paesi di tutto il mondo. In quest'occasione le abbiamo rivolto alcune domande.

B Come è nato Itil v3?

Negli ultimi tre anni abbiamo

parlato con migliaia di persone in tutto il mondo per sapere quali funzioni utili avremmo potuto introdurre in Itil. Abbiamo visto che una delle principali necessità era quella di giustificare gli investimenti IT in termini di benefici per il business, e di quantificare il ritorno sugli investimenti e il business value dei servizi IT. Itil v3 permette di stabilire obiettivi di business e rappresenta la prossima generazione del *service management*, che si basa sulla convergenza delle strategie di servizio e delle metriche relative alla misura del servizio con quelle relative all'andamento del business. Mentre la v2 considera il valore di hardware, software e persone per i processi IT, la v3 ne considera il valore per il business. Itil v3 è un insieme di *best practice* che costituiscono il fondamento dello standard ISO 20000 e rispecchia i cambiamenti intervenuti nei servizi IT dopo il 1999, quando fu introdotto Itil v2.

Per esempio, poiché si sono molto diffuse le pratiche di outsourcing, la v3 contiene delle linee guida



Sharon Taylor

DOSSIER ITIL

che descrivono come si affida un servizio in outsourcing e come lo si gestisce.

B Quali sono le principali innovazioni nella versione 3?

I principali cambiamenti nella versione 3 si riferiscono all'introduzione del ciclo di vita dei servizi: un grande cambiamento rispetto alla versione precedente, che si concentrava solo sui processi. L'obiettivo del ciclo di vita dei servizi è eliminare i silos tra le parti dell'organizzazione IT e di raggiungere una parte più ampia dell'organizzazione. La seconda differenza è la struttura di Itil, che ora è costruito da tre componenti principali. La base è il ciclo di vita dei servizi, a cui si aggiunge un portafoglio integrativo che contiene argomenti specializzati di gestione dei servizi; il terzo componente è il supporto web ai servizi, che permette agli utenti di interagire direttamente con la comunità. Itil v3 contiene più argomenti, più pratiche e raggiunge un pubblico molto più ampio nell'ambito della gestione dei servizi. In Itil sono ora inclusi 27 processi, che comprendono tutti i processi originali. Abbiamo inoltre cercato di rendere più semplice la gestione dei processi, ascoltando i suggerimenti provenienti da tutto il mondo. Abbiamo anche introdotto il concetto di *service design*, abbiamo dedicato molta attenzione al processo di miglioramento, alla raccolta e trattamento dei dati (knowledge management) e alla gestione della cultura aziendale.

B Com'è organizzata itSMF nel mondo?

itSMF International rappresenta gli interessi di 47 associazioni itSMF nazionali sparse in tutto il

ITIL V3

COSA È NUOVO

- Struttura del Ciclo di vita
- Portafoglio Servizi
- Business Relationship Management & Supplier Relationship Management
- Business Service Mgmt
- Asset & Deployment
- Eventi
- Request
- Testing
- Knowledge
- Misurazioni
- Applicazioni & Tecnologia
- Organizzazione
- Facilities
- Operations & Demand
- Outsourcing

COSA È MIGLIORATO

- Incidenti
- Problemi
- Modifiche
- Configurazioni
- Release
- Continuità
- Service Desk
- Gestione Costi
- Capacità
- Disponibilità
- Service Improvement Plan
- Metriche
- Monitoraggio & controllo
- Service Level Management

mondo, che scambiano esperienze e migliorano la conoscenza della gestione dei servizi IT utilizzando metodologie come Itil, Cobit e simili. itSMF ha l'impegno di contribuire a divulgare le conoscenze relative a Itil: c'è una correlazione diretta tra l'apertura del chapter itSMF in un Paese e la diffusione di Itil. Negli Stati Uniti, attualmente Itil è bene accetto, dopo una resistenza iniziale, poiché si sono verificati due fatti che hanno cambiato la situazione: il rilascio dello standard ISO 20000 per la gestione dei servizi, basato su Itil, e il fatto che ISO 20000 e Itil sono utili per conformarsi alla legge Sarbanes-Oxley. Già molto tempo prima Itil era stato adottato anche negli Stati Uniti da organizzazioni multinazionali con radici europee.

B Può citare qualche caso particolarmente significativo di ap-

plicazione di Itil?

Tutti i principali vendor di IT, molte grandi banche e la maggior parte delle multinazionali, per un totale di qualche decina di migliaia di organizzazioni, utilizzano qualche parte di Itil. Il numero di utilizzatori è in continuo aumento grazie ai benefici misurabili che si ottengono; infatti il tempo medio necessario per ripagare l'investimento è di dodici mesi scarsi. Tra i molti esempi eccellenti, oltre alla Pubblica Amministrazione inglese, anche il governo canadese e Procter & Gamble utilizzano Itil da una decina d'anni. Molte multinazionali come la società farmaceutica Glaxo SmithKline e il corriere DHL utilizzano Itil in tutto il mondo. Itil è utilizzato anche da medie aziende, che tendono ad affidare in outsourcing alcune funzioni specialistiche. **B**