

# **L'ultima versione di ITIL: V3**

## **Elementi salienti**

**Federico Corradi**  
**Cogitek**

**Workshop SIAM**  
**Milano, 17/2/2009**

## Rilascio di ITIL V3

- Si assume che le persone presenti conoscano i fondamenti di ITIL - insieme di linee guida e best practice per i Servizi IT - e siano informati sui contenuti della precedente versione, V2 (*creata a partire dal 2000 e tuttora disponibile, mentre la Versione 1 era nata di fatto nel 1989*).
- La versione V3, rilasciata a Giugno 2007, mantiene i componenti base della versione precedente, ma costituisce un netto progresso rispetto alla V2 in termini di maturità e completezza, introduce nuove prospettive ed una integrazione di più alto livello.
- La sua struttura è basata sul Ciclo di Vita (CdV) dei Servizi, composto da 5 Fasi, superando l'approccio V2 fondato essenzialmente sui processi.

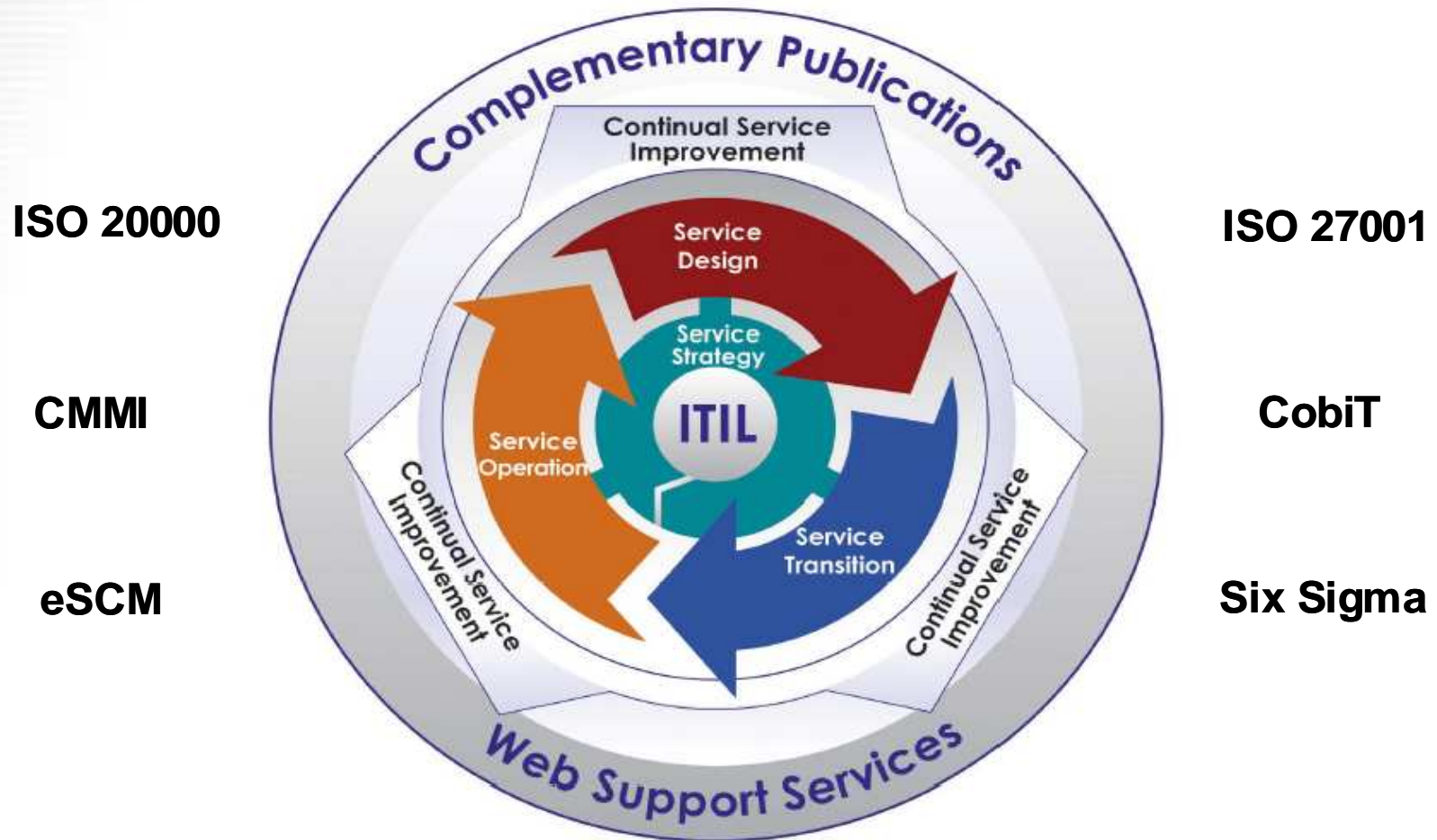
## Il Ciclo di Vita dei Servizi

La visione: ogni Servizio IT va seguito a partire dalle decisioni strategiche fino all'operatività, attraverso le 5 fasi di progettazione, sviluppo e messa in funzione, operatività e miglioramento, considerando in ognuna di esse quelle successive:

- Service Strategy (SS) - Prestare attenzione alle esigenze dell'Azienda e del Mercato nel concepire l'offerta dei Servizi
- Service Design (SD) - Progettare accuratamente i Servizi e le loro modifiche
- Service Transition (ST) - Garantire la migrazione tra il progetto e la messa in esercizio dei Servizi
- Service Operation (SO) - Controllare a fondo i processi operativi
- Continual Service Improvement (CSI) - Conformarsi ad una logica di miglioramento continuo

secondo lo schema ormai classico riportato nel foil seguente

## Rappresentazione del Ciclo di Vita dei Servizi e relazioni con altri principali framework



## Aspetti salienti di ITIL V3

Non essendo possibile - per vincoli di tempo - approfondire i contenuti delle 5 Fasi e dei relativi processi, si desidera sottolineare alcuni nuovi aspetti significativi di ITIL V3:

1. Forte enfasi posta sull'allineamento agli obiettivi aziendali e sulla creazione del valore da parte dei Servizi
2. Gestione del Demand Management collegata, tramite il Business Relationship Management, sia con i processi aziendali che con la Gestione (dinamica) del Portafoglio Servizi
3. Misura accurata delle prestazioni dei Servizi - mirando a risultati che abbiano valore per l'Azienda - da parte del Service Level Management e soprattutto del Continual Service Improvement
4. Definizione di un sistema, Configuration Management System, per gestire il DB delle Configurazioni (CMDB), che costituisce la base effettiva dell'erogazione Servizi.

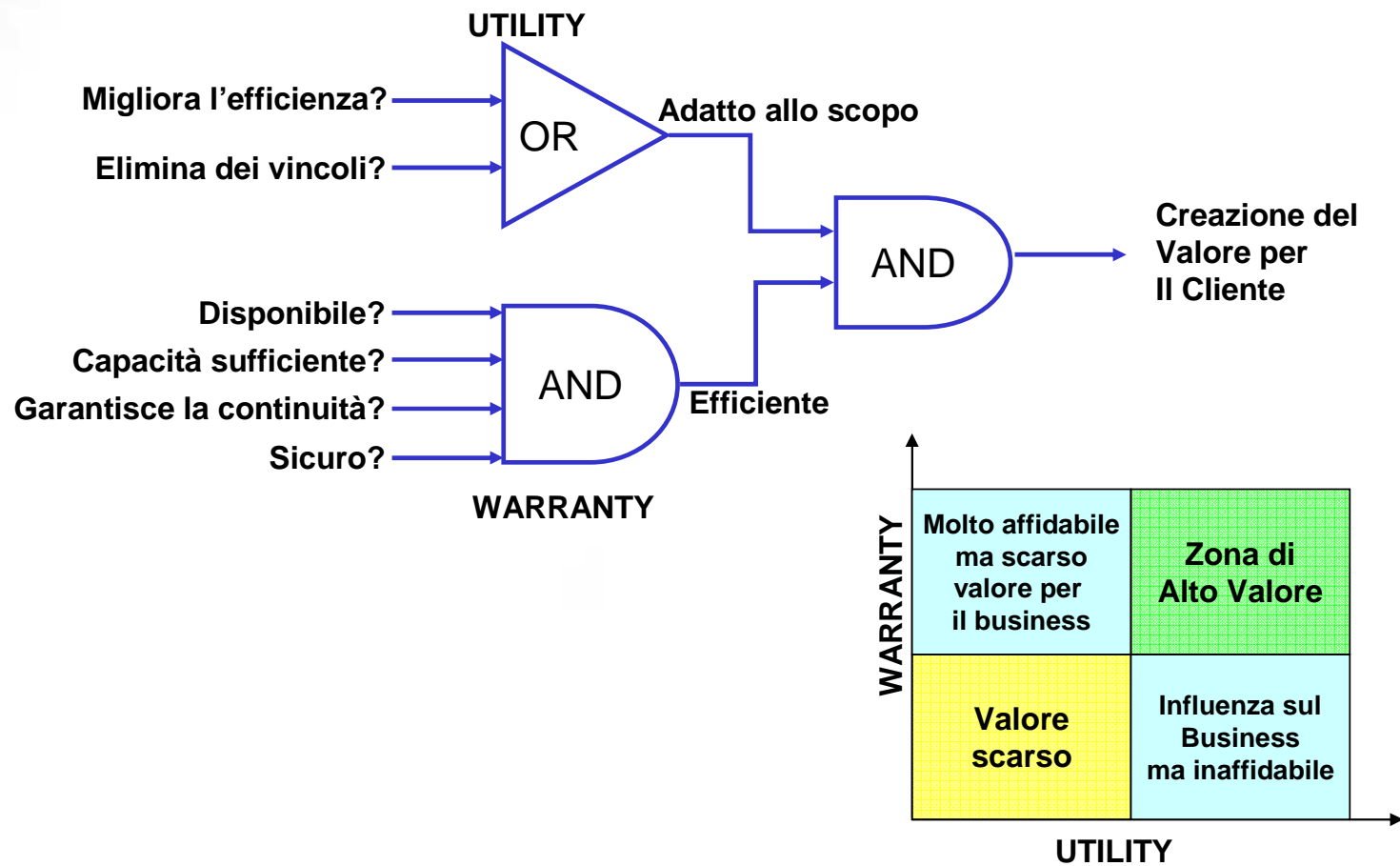
E come conseguenza di questi elementi, un più concreto contributo alla IT Governance

## 1. Enfasi su allineamento Servizi-obiettivi aziendali e sulla creazione del valore (1/2)

- Nelle Fasi di Service Strategy e Service Design c'è maggiore attenzione all'influenza dei Servizi sui risultati dell'Azienda, rispetto al caso di V2 in cui ITIL si proponeva essenzialmente il supporto dell'IT.
- V3 si propone di facilitare e misurare i risultati aziendali che possano essere impattati dai Servizi e in questa prospettiva le prestazioni dell'IT rappresentano una componente importante.
- La creazione del Valore (Cr.Val.) da parte dell'IT e dei Servizi per l'Azienda può essere misurata nel modo seguente:

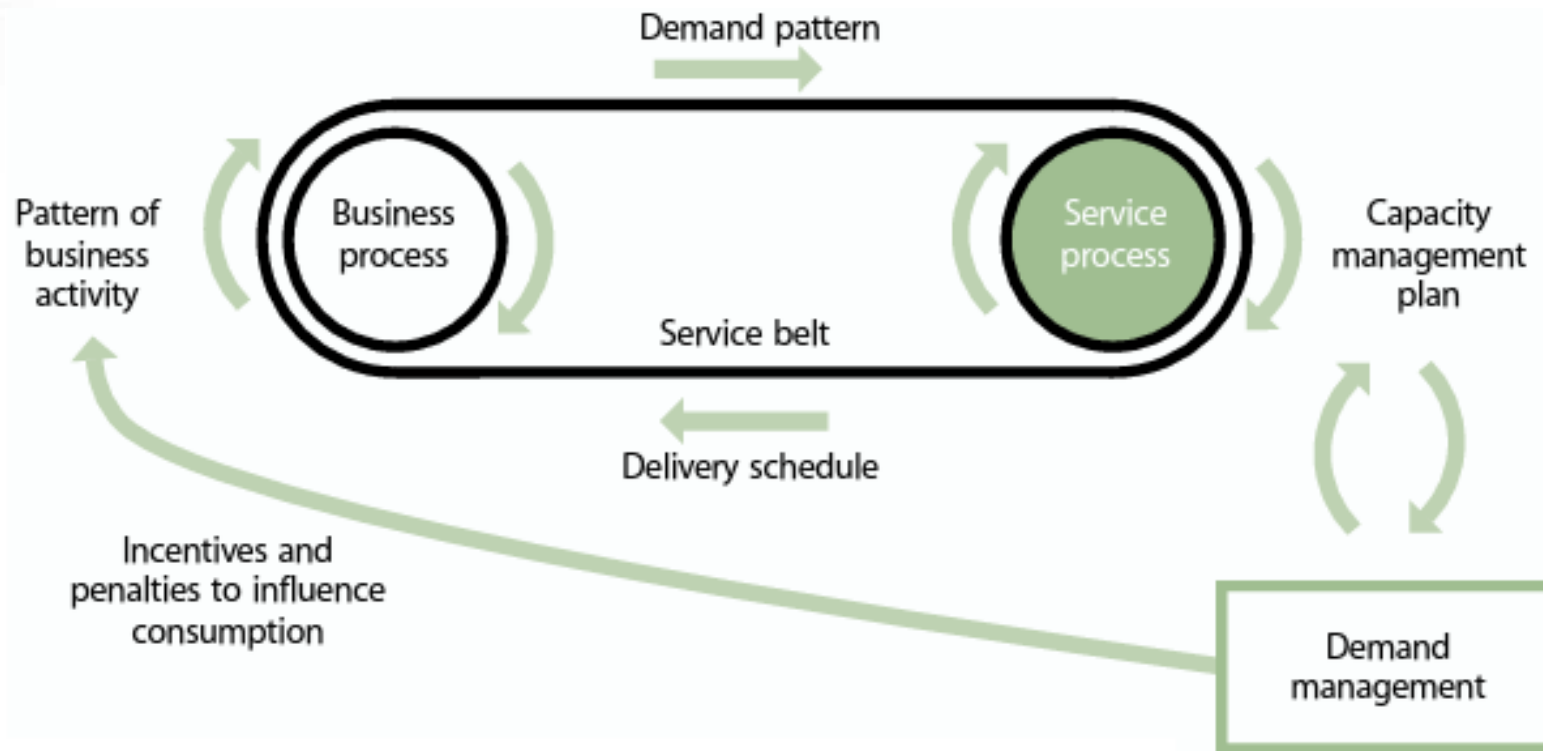
$$\text{Cr.Val.} = \left\{ \begin{array}{l} \text{N. Risultati chiave} \\ \text{supportati +} \\ \text{vincoli rimossi} \end{array} \right\} + \left\{ \begin{array}{l} \text{Garanzia, misurata come} \\ \text{livelli di Availability, Capacity,} \\ \text{Continuity e Security} \end{array} \right\}$$

# 1. Enfasi su allineamento Servizi-obiettivi aziendali e sulla creazione del valore (2/2)



## 2. Demand Management collegato alle attività/processi aziendali (1/3)

Lo schema di comportamento dei processi di business (***pattern of business activity***) influenza lo schema che definisce la domanda del servizio (***demand pattern***)



## 2. Demand Management collegato al Portafoglio Servizi (2/3)

Il Service Portfolio Management (parte del SS) è un metodo dinamico per Governare, in termini di valori finanziari, gli investimenti aziendali nel Service Management.

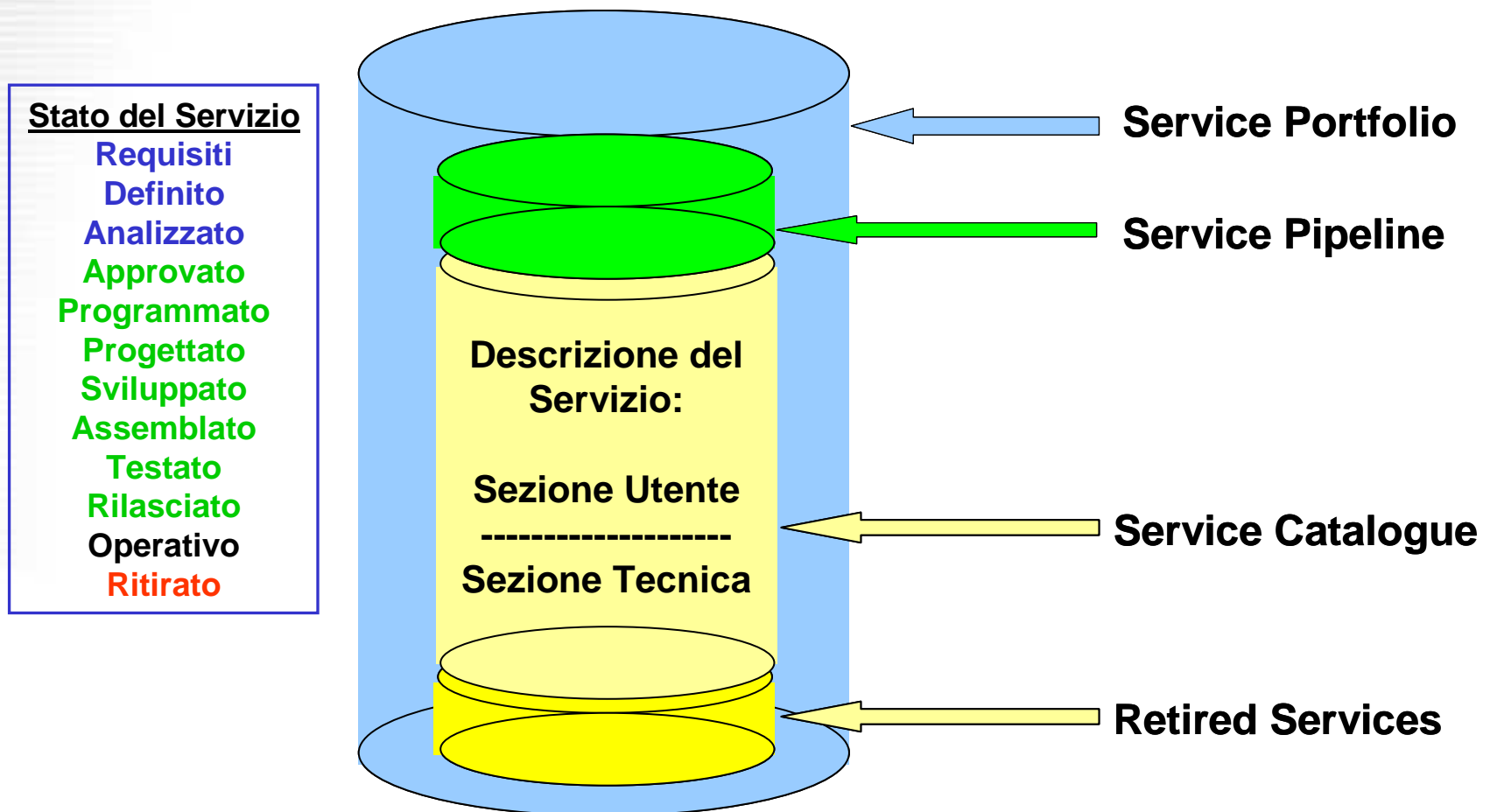
Il suo obiettivo è ottenere la massima creazione di valore, gestendo nel contempo i rischi e i costi.

Il Service Portfolio contiene informazioni su ogni Servizio, sia attivi che inattivi: il Service Catalogue è il suo sottoinsieme visibile ai Clienti (v. slide seguente)

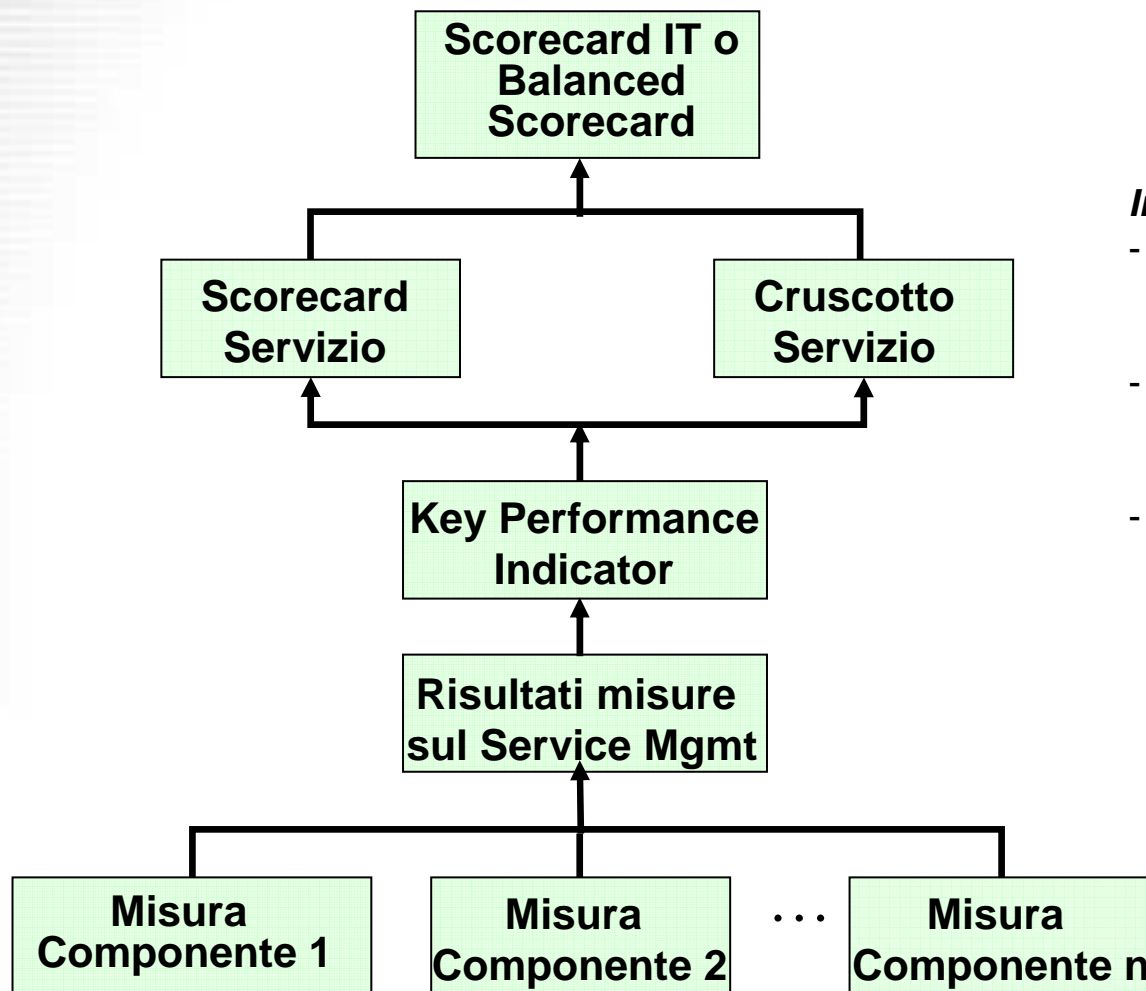


Il Service Portfolio Management è un Processo base che parte dall'esame delle esigenze dei Clienti, cioè dal Demand Management (anch'esso parte del SS)

## 2. Il Service Portfolio rispetto al Service Catalogue (3/3)



### 3. Esempio di struttura per misurazione accurata dei Servizi con il CSI

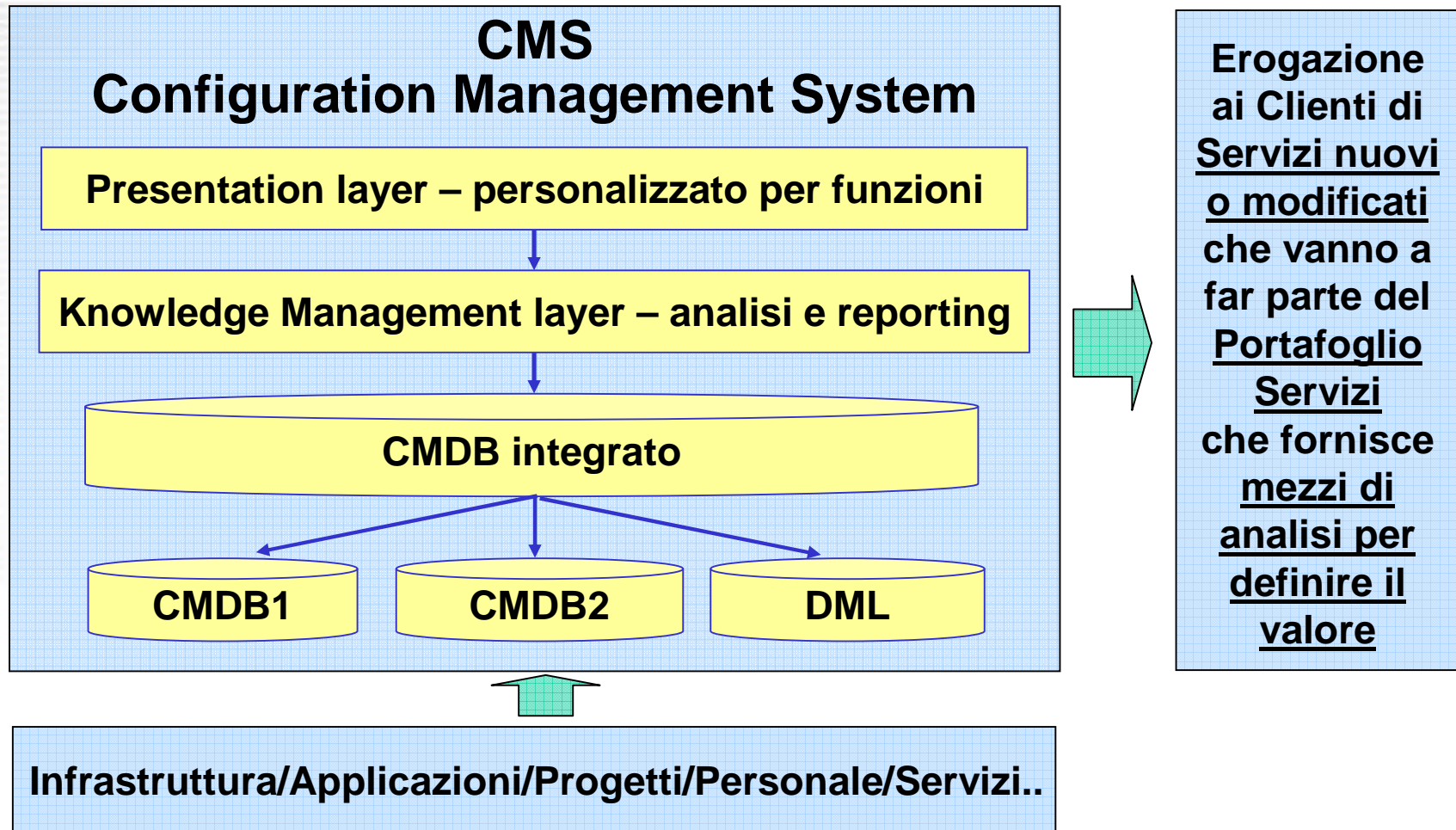


*Indicati 3 tipi di metriche:*

- Tecnologiche, associate a componenti e applicazioni, (es. prestaz. e disponibilità)
- di processo, nella forma di KPI, CSF e delle singole attività
- di Servizio, risultati dei Servizi end-to-end: metriche globali ricavabili combinando le metriche componenti secondo il punto di vista dei Clienti



## 4. CMS – Struttura e collocazione del CMDB “federato”



*Nota: CMS è parte del ST*

## Come sviluppare ITIL V3?

---

L'ampiezza dei contenuti di ITIL V3 consiglia di adottare un approccio graduale con passi ben programmati e verificati e con programmi dipendenti dalla maturità generale dei Servizi e da eventuali sviluppi già effettuati con V2.

Volendo partire con uno sviluppo V3 per migliorare uno o più aspetti dei Servizi, va comunque tenuta presente la sua caratterizzazione costituita dal Ciclo di Vita, con Fasi strettamente collegate tra loro.

Quindi nonostante il consiglio di gradualità, una scelta ragionevole sembra essere quella di sviluppare dei sottoinsiemi che prendano in considerazione agganci con tutte le Fasi.

## Valenza di ITIL V3 per l'IT Governance

Il Governo dell'IT o IT Governance secondo una definizione di riferimento è *“un insieme di logiche aziendali adottate a partire dai livelli di Direzione più elevati, di politiche e linee guida, responsabilità, ruoli e strutture organizzative necessari per assicurare che i Sistemi Informativi supportino al meglio le strategie e gli obiettivi aziendali e accrescano ulteriormente il loro valore”*

ITIL insieme a CobiT e ad ISO 20000, costituisce una best practice di base per governare i Servizi e l'IT, che si deve inserire nei principi e nel modello scelto per il Governo dell'IT.

Tuttavia gli elementi di V3 sottolineati: es. sforzo di allineamento agli obiettivi aziendali, ricerca continua del valore e la grossa enfasi data alla definizione della Strategia Servizi, possono contribuire con efficacia a creare una nuova mentalità e le conseguenti azioni per produrre un buon Governo dell'IT.