

# ITIL dalla versione 2 alla 3: che cosa cambia?

DI PAOLA BELFORTE \*

**E'** passato un anno da quando è uscita la versione 3 di ITIL (ITIL V3) e molti si interrogano sull'effettivo valore aggiunto rispetto alla precedente versione 2.

ITIL (IT Infrastructure Library) è uno dei principali framework di IT Service Management; fornisce una serie di best practice per la definizione dei processi IT. Formulato a fine anni '80 in Gran Bretagna, è stato recentemente rivisto nella versione 3 pubblicata a giugno 2007.

ITIL definisce una serie di linee guida relative a processi e relativi ruoli coinvolti, che si pongono l'obiettivo di migliorare l'efficienza e l'efficacia della gestione dei servizi IT.

La principale differenza tra ITIL V2 e ITIL V3 è la focalizzazione: ITIL V2 si concentra sui processi, mentre ITIL V3 sviluppa il Ciclo di vita dei Servizi (Service Lifecycle), concetto cardine della versione 3. Il Ciclo di vita dei Servizi è scandito attraverso 5 fasi: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation e Continual Service Improvement. I processi formulati nella versione 2 si ritrovano nella versione 3 opportunamente rivisti, ognuno inquadrato nella fase del Ciclo di vita del Servizio in cui principalmente si colloca, come evidenziato nella Figura.

ITIL V3 è un'evoluzione di ITIL V2; infatti mantiene ed amplia i concetti base della versione precedente, introducendo alcune novità.

Tra le principali novità si possono ricordare: la visione dei servizi come mezzo per la creazione del valore per il business, utilizzando le potenzialità e le risorse dei Service Assets; il Service Portfolio comprensivo del Catalogo Servizi; la definizione del Service Design Package, il Configuration Management

System (CMS), concetto molto più ampio del CMDB della V2, il Service Knowledge Management System. I processi restano comunque una delle componenti fondamentali: oltre a quelli principali di ITIL V2 (Service Support e Service Delivery), ITIL V3 introduce nuovi processi (es: Demand Management, Service Portfolio Management, Transition Planning and Support, Event Management, Service Reporting,...) e nuove funzioni.

La maggior parte degli osservatori ritengono che ITIL V3 possa essere adottato soltanto dalle aziende che abbiano già adottato ITIL V2 e abbiano ottenuto un discreto livello di maturità dei processi.

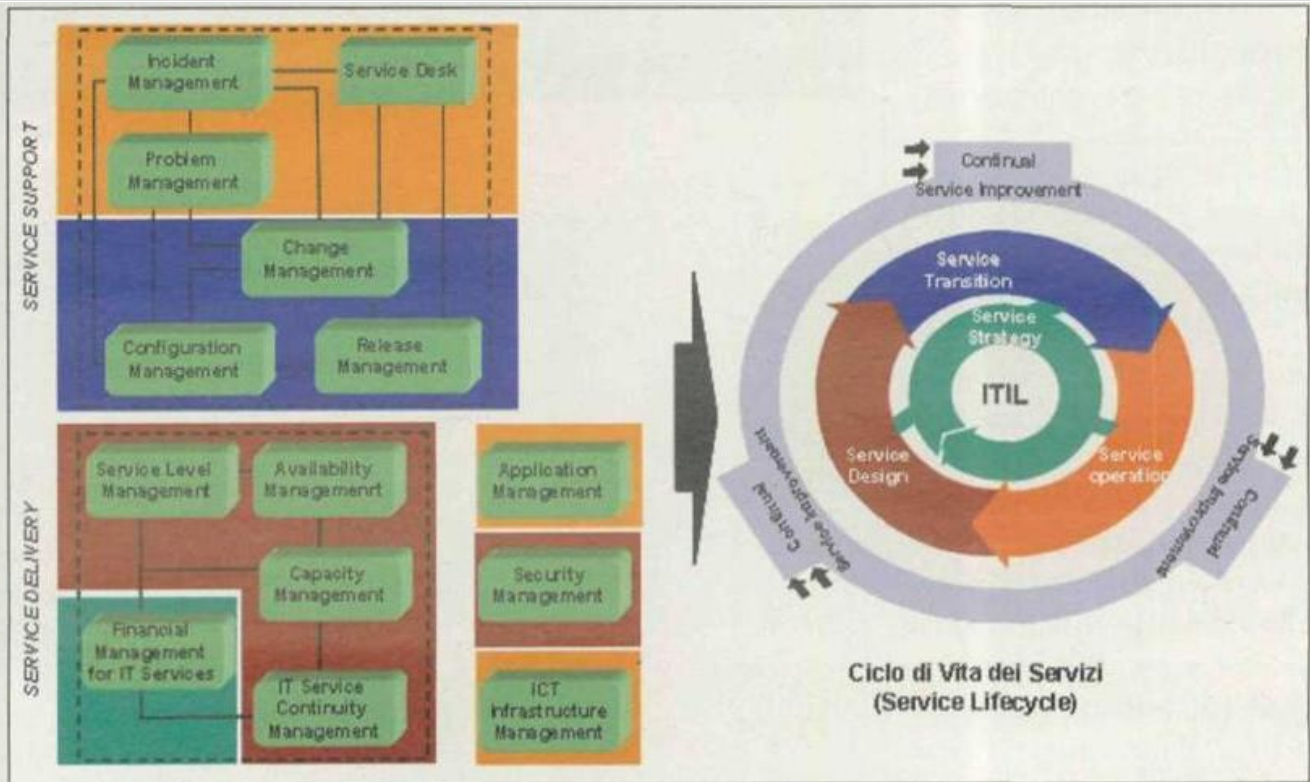
Un possibile approccio graduale all'adozione di ITIL V3 può prevedere innanzitutto il miglioramento dei processi V2 in ottica V3 (es. il Service Level Management rivisto in ottica di Catalogo Servizi, l'Incident Management rivisto separando i processi di Request Fulfillment e Event Management, il Service Asset and Configuration Management rivisto in ottica di CMS); successivamente possono essere

adottati i nuovi processi della V3, partendo da quelli più significativi, quali ad es. il Service Portfolio Management, il 7-Step Improvement Process, il Service Reporting

In conclusione si può affermare che i principali vantaggi dell'approccio di ITIL V3 rispetto a quello di ITIL V2 consistano nella elevata focalizzazione sul servizio, nell'attenzione agli aspetti di strategia e di organizzazione, nella formulazione di un modello per la misurazione ed il continuo miglioramento dei servizi.

\* Senior consultant di Atlas Reply in ambito IT Service Management





Da ITIL V2 a ITIL V3