

ITIL® Versione 3

Cambiamenti e raffronti con la V2

Fonte: OGC - Best Management Practice
Traduzione: Claudio Restaino, Socio itSMF Italia

Panoramica e benefici di ITIL V3

La più recente versione di ITIL, la V3, rappresenta un importante passo evolutivo della sua vita. L'aggiornamento ha contribuito a trasformare le linee guida da mezzo per fornire un servizio di buona qualità a strumento più innovativo e "best in class". Al tempo stesso, il passaggio fra il vecchio ed il nuovo approccio è lineare a tal punto che gli utenti non devono reinventare la ruota nell'adottarlo.

ITIL V3 consente agli utenti di poter costruire sui successi del V2 ma anche di guardare oltre alla gestione dei servizi IT.

In generale, V3 consente un collegamento fra le best practice ITIL ed i benefici di business in maniera semplice, chiara e forte. Il principale sviluppo è che la V3 adotta un approccio basato sul ciclo di vita del servizio, in contrapposizione all'organizzazione dei diversi settori IT.

ITIL è ora basato su un nucleo (core) costituito dai seguenti cinque titoli:

- **Service Strategy**
- **Service Design**
- **Service Transition**
- **Service Operation**
- **Continual Service Improvement**

I cambiamenti riflettono la maniera in cui la gestione dei servizi IT è maturata nei passati decenni.

Per esempio:

- V2 parlava di allineamento fra Business e IT
 - V3 enfatizza l'integrazione fra Business e IT
- V2 parlava di gestione della catena del valore (Value Chain Management)
 - V3 enfatizza l'integrazione della rete di valore (Value Network Integration)
- V2 parlava di Catalogo lineare del servizio (Linear Service Catalogues)
 - V3 enfatizza il concetto di Portfolio dinamico del servizio (Dynamic Service Portfolios)
- V2 parlava di collezione di processi integrata (Collection of integrated processes)
 - V3 enfatizza il concetto di Ciclo di vita olistico della gestione del servizio (Holistic Service Management Lifecycle).

I benefici di questo nuovo approccio sono:

- Stabilisce l'integrazione della strategia di business con la strategia del servizio IT
- Permette una progettazione più agile del servizio e di un modello di ROI
- Fornisce i modelli di transizione che sono stati adattati per rispondere ad una varietà di innovazioni.
- Sottopone a critica la gestione dei fornitori del servizio e i loro modelli di fornitura
- Migliora la facilità di effettuare e di controllare i servizi in un ambiente dinamico, ad alto rischio di volatilità e soggetti a rapidi cambiamenti delle necessità di business
- Migliora la dimostrazione della misurazione del valore
- Identifica gli inneschi per il miglioramento ed il cambiamento dovunque nel ciclo di vita del servizio
- Indirizza oggi le lacune e deficienze correnti in ITIL

ITIL® Versione 3 Cambiamenti e raffronti con la V2

Fonte: OGC - Best Management Practice
Traduzione: Claudio Restaino, Socio itSMF Italia

Il nuovo modello cambia il rapporto fra IT ed il business: dove ITIL V2 lavorava per allineare la gestione del servizio con la strategia di business, V3 li integra in un singolo ecosistema.

Altri sviluppi includono nuove strategie IT, per l'outsourcing ed il co-sourcing, per esempio;
nuovi concetti quali una nuova base di conoscenza per la gestione del servizio (Service Management Knowledge base) che aiuti a trasformare le informazioni raccolte in intelligenza organizzativa;
nuovi processi quali l'adempimento di una richiesta;
l'espansione del processo, quale la gestione di eventi;
nuove aree di pratica e strutture organizzative;
nuovi metodi per erogare ITIL.

Il modello contiene i processi necessari per controllare i servizi all'interno del suo ciclo di vita. Il nucleo delle pratiche delle fasi della vita della gestione del servizio è a sua volta supportato da una documentazione complementare più dettagliata specifica per settore, stakeholder ed argomenti.

Ciò rende la libreria più pratica, più facile da utilizzare e fornisce specifici consigli in base ai vari punti di vista dei stakeholder per aiutarli a fornire una ulteriore spinta alla gestione dei servizi IT.

Library ITIL V3

Per rinforzare i cambiamenti, la libreria utilizza una maggiore rappresentazione visuale ispirata a temi naturali e un nuovo, semplice layout.

La libreria include:

- The Official Introduction to ITIL Service Management
- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Questi titoli saranno presto disponibili presso la nostra [libreria itSMF Italia](#)