

## L'AGGIORNAMENTO DI ITIL V3 QUALI SONO LE NOVITÀ?

Lo scorso 29 Luglio è stata pubblicata la versione 2011 dei cinque core book di ITIL V3. Di seguito vogliamo fornirvi una sintesi delle novità introdotte.

### **P**erché ITIL è stato aggiornato

L'aggiornamento è nato per incorporare commenti e suggerimenti ricevuti dal Change Control Log, consultabile all'indirizzo: <http://www.best-management-practice.com/ChangeLog/>; questo raccoglie oltre 500 suggerimenti di cambiamento relativi a ruoli, flussi di processo, input e output sia da utenti che da formatori. Ogni pubblicazione è stata sottoposta al processo di Continual Service Improvement (CSI). Questo grazie ai feedback dalla comunità che legge, utilizza e insegna seguendo i principi di ITIL.

Per assicurare che ITIL rimanga una "best practice" è stato istituito un CAB (Change Advisory Board) per monitorare i cambiamenti relativi alle pubblicazioni "core". Il CAB prende visione dei commenti contenuti nel Change Control Log e quindi accetta o rifiuta gli argomenti proposti. Le idee suggerite sono discusse con il Cabinet Office, il quale lavora per bilanciare la frequenza dei cambiamenti con il bisogno di mantenere aggiornate le linee guida.

Sharon Taylor è il Technical Advisor per la Project Board ed è chiamato in causa per supervisionare i problemi sottoposti ad escalation da parte di autori e formatori. L'impegno tecnico di Sharon, per quanto riguarda l'aggiornamento di ITIL, consiste nel consultare il Project Board, nel trattare idee relative allo sviluppo di contenuti sottoposte ad escalation, nel valutare l'impatto degli aggiornamenti sul piano di qualificazione e nell'assicurare che i prodotti delle qualificazioni siano allineati con i contenuti principali delle linee guida.

Dalla data di rilascio di questo aggiornamento, ITIL V1 non esisterà più e ITIL V2 sarà rimosso

dal mercato in breve tempo. Per distinguere l'edizione 2007 da quella 2011, quest'ultima porterà la dicitura "2011 EDITION".

### **I**ITIL Service Strategy

La pubblicazione Service Strategy è sicuramente la più impattata dall'aggiornamento, in quanto sono stati aggiunti/formalizzati due nuovi processi. Ci sono quindi ora cinque processi:

- Strategy Management per i servizi IT;
- Service Portfolio Management;
- Financial Management per servizi IT;
- Demand Management e
- Business Relationship Management.

Il processo di **Strategy Management** è responsabile dello sviluppo e del mantenimento del business e delle strategie IT. Relativamente alla definizione della strategia, nel nuovo processo vengono esplicitate le differenze ma anche le interconnessioni tra la Business Strategy e l'IT Strategy. La strategia IT deve infatti dare il proprio contributo per raggiungere gli obiettivi strategici dell'organizzazione (nel caso il provider sia interno), oppure per massimizzare il valore offerto al cliente (nel caso di provider esterno o condiviso).

Per la definizione dell'IT Strategy un'organizzazione dovrebbe valutare, nell'assessment strategico, il proprio ambiente interno ma anche le forze esterne che hanno un impatto sugli esiti della strategia. Dovrebbe quindi considerare i propri punti di forza e debolezza ma anche identificare potenziali opportunità e minacce in termini di nuovi clienti, concorrenti, servizi sostituiti, limiti e vincoli (tra cui ad esempio l'adempimento di obblighi regolamentari e di legge). L'esigenza di queste modifiche nasce in ragione dei repentini cambiamenti avvenuti in molti mercati (ed in particolare nell'ICT) che spingono molti IT Service Provider a rivedere frequentemente le proprie strategie ed il proprio posizionamento nel mercato. Le maggiori difficoltà sono

sperimentate da quei provider interni all'organizzazione (spesso direzioni IT) che vedono aumentare il rischio che il business si rivolga a provider alternativi (tramite l'outsourcing) o trovi soluzioni tecnologiche innovative, più adatte alle sue esigenze (vedi cloud computing, Software as a Service, ecc).

Il processo di **Financial Management** per i servizi IT è stato ampliato per includere alcuni elementi chiave come l'accounting, il budgeting e il charging (e in particolare il pricing) dei Servizi.

È stato introdotto inoltre il processo di **Business Relationship Management**. Questo processo è responsabile delle attività, ruoli e responsabilità per la gestione delle relazioni coi clienti. La differenza con il processo di SLM è che quest'ultimo si concentra su obiettivi operativi e tattici relativi ai livelli di servizio, mentre il BRM si preoccupa della soddisfazione dei clienti, di aumentare la loro disponibilità a spendere ed utilizzare i servizi offerti dal Provider. Il primo governa i livelli di servizio sui vari clienti, il secondo governa la relazione con i clienti attraverso delle figure (i Business Relationship Manager) che gestiscono la relazione con un set di stakeholder, valutandone le esigenze in termini di requisiti dei nuovi servizi o modifiche di servizi esistenti e livelli di garanzia (warranty).

Nella pubblicazione Service Strategy sono state aggiunte alcune sezioni sulle funzioni aziendali ed è stata inclusa una struttura organizzativa esemplificativa per il Service Management. In particolare i diagrammi mostrano ora la suddivisione tra strutture con finalità strategiche (BRM, Steering Group, Portfolio Management, PMO, ecc), tattiche ed operative, e come deve essere gestita la relazione con le varie strutture organizzative del cliente usando i ruoli del BRM (legato al customer), del Service Owner (legato al Servizio) e dell' SLM (come raccordo tra i service owner).

Infine è stata aggiunta una appendice che illustra come l'IT Service Management

sia influenzato dallo sviluppo del cloud computing, specificando le caratteristiche dei servizi cloud, le tipologie di servizio e le componenti dell'architettura cloud.

## **ITIL Service Design**

L'aggiornamento alla pubblicazione di Service Design è finalizzato principalmente ad un maggior allineamento con l'ITIL Service Strategy.

E' stata introdotta una sezione relativa alla definizione delle RACI charts per i processi. Ad esempio sono stati definiti gli step da seguire per definire la matrice, come effettuare l'analisi dei ruoli per evitare duplicazioni, conflitti d'interesse, sovradimensionamento del ruolo, o l'analisi delle attività di processo per limitare la duplicazione di accountability (il ricorso a troppi responsabili per una singola attività genera problemi di coordinamento e ritardi), ecc.

È stato aggiunto il processo di Design Coordination per chiarire meglio le differenze tra la gestione complessiva di questa fase del ciclo di vita (e quindi il coordinamento e la gestione delle risorse e del rischio per la progettazione e la realizzazione di nuove architetture, processi, servizi nel loro insieme) e la gestione e il coordinamento delle attività progettuali: ci sono infatti forti rimandi alla teoria del Project Management) mirata al design di uno o più ambiti (Servizi, Processi, Architetture, Strumenti, Metodi di misura e metriche).

Nel Processo di Service Catalogue management la terminologia è stata revisionata, con particolare attenzione al punto di vista del cliente del Service Catalogue rispetto al punto di vista tecnico o IT. In particolare è stata aggiunta una terza dimensione d'analisi (wholesale customer view) per distinguere il mercato retail da quello wholesale. Inoltre è stato definitivamente chiarito che, a differenza di quanto è possibile trovare in molte suite software per l'ITSM, il catalogo dei servizi è profondamente diverso dal catalogo delle service request o dal catalogo delle applicazioni.

## **|** *TIL Service Transition*

Nella pubblicazione Service Transition sono stati principalmente chiariti alcuni concetti. Non sono stati introdotti nuovi processi ma ad esempio il processo di Evaluation è stato rinominato in Change Evaluation ed è stata chiarita la sua relazione con gli altri processi ed in particolare il Change Management.

Relativamente al processo di Change Management sono stati aggiunti maggiori dettagli per aiutare a chiarire quando e come dovrebbe essere utilizzata la Change Proposal. Questa aggiunta rende ancora più interconnesse le fasi di Service Transition, Service Design e Service Strategy in quanto una Change Proposal viene generata in fase di gestione del portfolio prima che il nuovo servizio venga approvato e la sua realizzazione pianificata, proprio per garantire che il Service provider sia in grado di gestire la messa in esercizio e l'erogazione di tale servizio.

Il nome del Processo Evaluation è stato modificato in "Change Evaluation" e lo scopo e l'ambito sono stati chiariti per mostrare che questo processo è utilizzato solamente per valutare i cambiamenti. In particolare è stato evidenziato come questo processo sia legato alla gestione del rischio nella valutazione delle performance attese da un servizio prima di andare in produzione, tramite l'analisi del Service Design Package, dei risultati dei test, dei risultati del deploy e dell'early life del servizio.

E' stata aggiunta una sezione per la gestione del Transition in ambienti Cloud perché in tali contesti c'è maggiore volatilità, ed è richiesta una maggiore attenzione e precisione dei processi di governo del Transition, soprattutto la gestione delle configurazioni. Ad esempio un server fisico ed uno virtuale in termini di gestione della configurazione sono nettamente diversi perché i meccanismi di deploy automatico e di gestione del bilanciamento sono più complessi da gestire in ambiente Cloud.

## **|** *TIL Service Operation*

Per quanto riguarda i principi chiave del Service Operation è stata evidenziata la relazione tra le Service Request, i Request Model e gli Standard Changes. Sebbene ci siano delle aree di sovrapposizione è importante distinguere una service request che non richiede l'intervento del processo di Change Management ed una Standard Change, che sebbene abbia un impatto minimo e possa essere veicolata attraverso il processo di Request Fulfillment deve prevedere degli step aggiuntivi di controllo, approvazione e coordinamento.

Relativamente al workflow del processo di Request Fulfillment è stato rappresentato in modo inequivocabile che ogni Service Request per essere evasa deve essere collegata ad un Request Model che documenta i passi, i compiti, i ruoli e le responsabilità necessarie ad evadere la richiesta. Un nuovo flusso di processo illustra una serie di attività suggerite e di passi per il processo di Request Fulfillment. Questo flusso di processo include anche Decision Point per le escalation al Change Management se sono necessarie approvazioni, oppure all'Incident Management se incidenti.

Il processo di Incident management è stato arricchito con una procedura di Incident matching, per fornire esempi relativi a come gli incident dovrebbero inizialmente essere confrontati con Know Error Record prima di attuare l'escalation. È stata aggiunta una procedura dettagliata per confrontare tra loro incidenti e gestire l'escalation al Problem Management.

Nel processo di Problem Management è stato dettagliato il Problem Management proattivo e sono state arricchite le tecniche di problem analysis. Questa sezione è stata espansa per includere più tecniche per cercare Root Cause, (cause scatenanti), in particolare la tecnica delle 5-why, del technical observation post, dell'affinity mapping e del fault isolation.

Sono state chiarite le differenze tra l'Application Management e l'Application Development. È stato aggiunto un diagramma per mostrare le attività chiave che si verificano durante ogni stadio dell' Application Management Lifecycle, per dimostrare come l'Application Management differisce dall' Application Development.

### ***ITIL Continual Service Improvement***

Nella pubblicazione del Continual Service Improvement, l'unico processo presente nella pubblicazione, il processo di perfezionamento in sette passi (e la sua relazione con il ciclo di Deming 'Plan-Do-Check-Act' e Knowledge Management) è stato affinato. In particolare sono state evidenziate le aree di interfaccia con gli altri processi delle altre fasi del ciclo di vita, nei vari punti del processo.

E' stato introdotto il concetto di registro del CSI come supporto dove registrare i dettagli di tutte le iniziative di miglioramento all'interno di una organizzazione. Ogni opportunità dovrebbe

essere categorizzata come una piccola, media o grande iniziativa di miglioramento. Dovrebbe essere fornita, insieme con i benefici associati ad essa, un'indicazione dell'ammontare di tempo che occorrerà per completare l'iniziativa. Tutte queste informazioni aiuteranno a produrre una chiara lista prioritizzata di iniziative di miglioramento.

### ***Cosa cambia per i professionisti certificati ITIL***

Tutte le certificazioni ITIL acquisite fino ad oggi, rimangono pienamente valide. I candidati che posseggono certificazioni ITIL esistenti non necessitano di essere nuovamente certificati.

L'Ente Accrediatore non ha pianificato di introdurre alcun esame di aggiornamento, dal momento che le aree principali di processo e i principi ITIL non sono cambiati in modo significativo. Dal momento che i principi base di ITIL sono intatti, le qualificazioni ITIL restano rilevanti per qualsiasi precedente o corrente versione rilasciata. Non è necessario ottenere nuovamente una certificazione, e tutte le certificazioni continueranno ad essere riconosciute in tutto il settore.