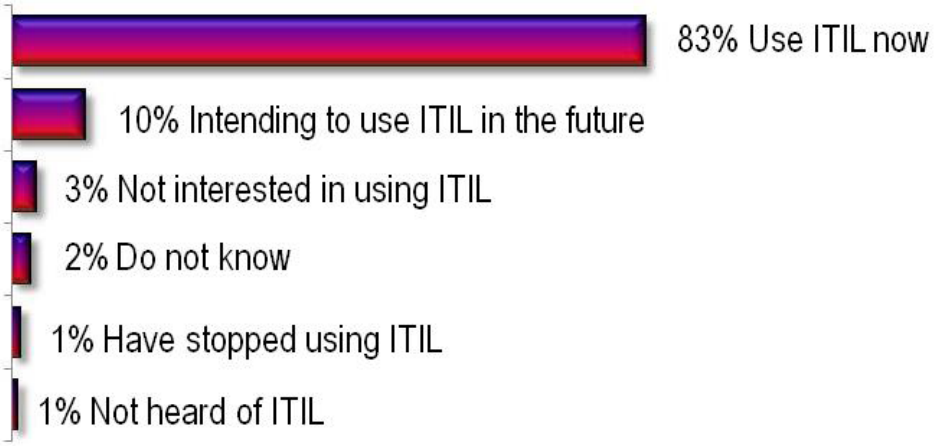
ITIL E ISO/IEC 20000: L'ANALISI DI APMG-INTERNATIONAL

A cura di Francesco Castellana ,consultant HSPI

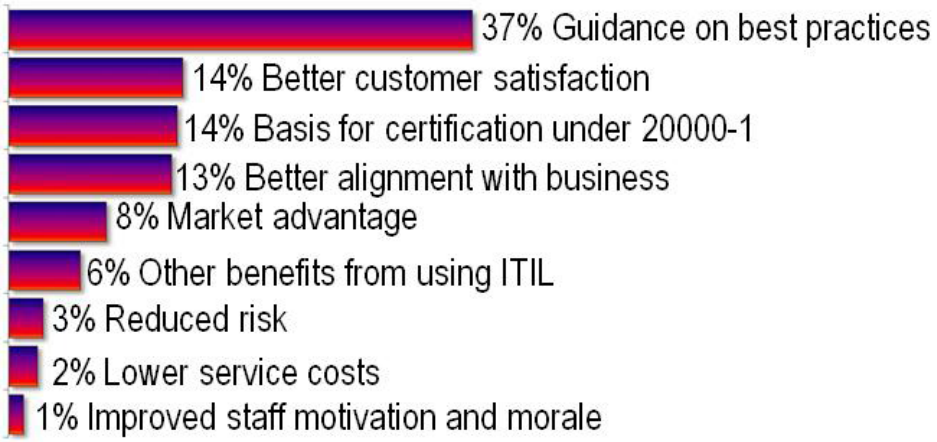
ITIL rappresenta attualmente il framework di riferimento per il Service Management. Sviluppato negli anni '80, la sua reale diffusione è avvenuta attorno alla metà degli anni '90, grazie alla sua adozione da parte di molte organizzazioni interessate all'utilizzo di un linguaggio comune e di un approccio strutturato alla definizione e alla gestione di un servizio IT.

La genesi e gli obiettivi del framework e dello standard offrono spunti per analisi volte ad approfondire quali sono i benefici derivanti dal loro utilizzo congiunto, piuttosto che dall'adozione singola dell'uno o dell'altro. Uno studio a riguardo è stato condotto dalla Dott.ssa Jenny Dugmore, per conto di APMG-International, l'organizzazione internazionale specializzata in servizi di accreditamento e certificazione delle competenze delle risorse, il quale possiede, all'interno del suo ampio "portafoglio di qualifiche", ITIL® e ISO/IEC 20000. Lo studio ha coinvolto circa 600 professional in oltre 60 paesi nel mondo, i quali hanno risposto a specifiche domande sul grado di utilizzo di ITIL e ISO/IEC 20000 nell'azienda di appartenenza, con l'obiettivo di coglierne i vantaggi conseguenti all'applicazione, congiunta e non, del framework e dello standard.

Dalle risposte si evince come la maggioranza degli intervistati utilizzi il Framework per lo svolgimento delle proprie attività (83%); di questi, l'84% conosce e utilizza lo standard ISO/IEC 20000, in aziende già certificate (28%) e in aziende che non hanno ancora conseguito la certificazione (26%).



Come evidenziato nella figura sotto riportata, secondo il 37% degli stessi intervistati, i principali benefici connessi ad ITIL consistono nella definizione di linee guida per l'implementazione delle best practice per introdurre e migliorare il service management all'interno dell'organizzazione.

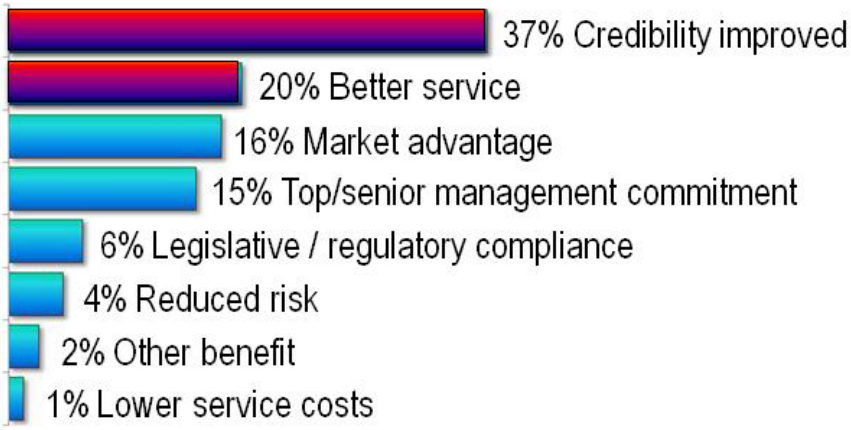


È opportuno sottolineare come il 14% del panel abbia attribuito al framework un miglioramento della customer satisfaction; questo evidenzia come:

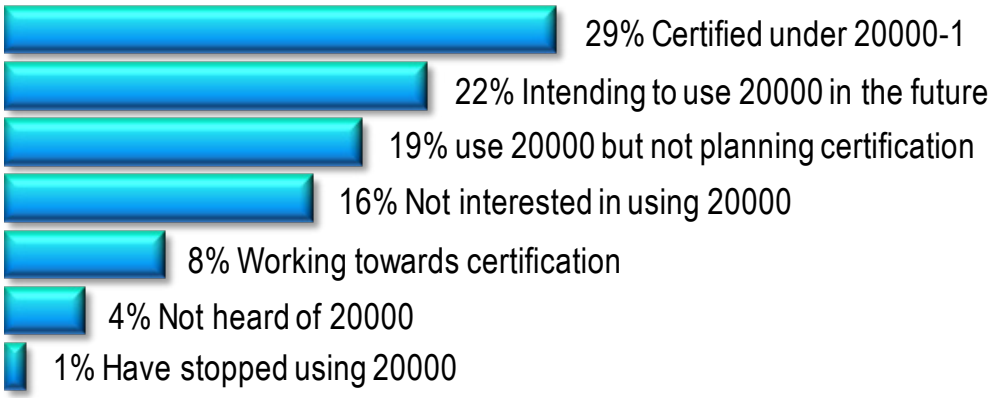
- l'adozione di ITIL conduca a una maggiore soddisfazione dei clienti (la prospettiva "esterna") e non soltanto a un'efficienza e un'efficacia maggiori per i processi (la prospettiva "interna");
- le due prospettive, interna ed esterna, vengano giustamente considerate in stretta relazione tra loro; osservazione confermata anche dalla risposta fornita dal 13% dei professional: "maggior allineamento con il business".

Un'ulteriore e significativa fetta del campione intervistato (14%) ha dichiarato, invece, come l'adozione di ITIL costituisca il prologo all'adozione dello standard, sia in caso di conseguimento della certificazione che in caso contrario. In ottica di change management organizzativo, infatti, partire subito da uno standard prescrittivo che imponga il rispetto di controlli obbligatori (e quindi l'introduzione di cambiamenti, in certi casi, lontani dalle prassi in essere) potrebbe non essere una strategia vincente: il raggiungimento della certificazione è un percorso che passa per l'ottimizzazione dei processi e ITIL può fornire un'utile guida per consentire la graduale introduzione dei miglioramenti necessari, rendendo l'inevitabile resistenza al cambiamento più gestibile ed eliminabile.

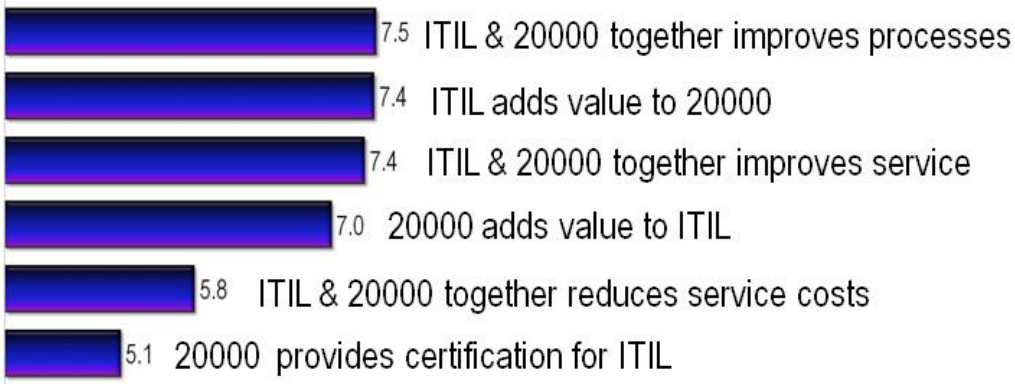
In merito ai benefici derivanti dalla certificazione ISO/IEC 20000, dai risultati delle risposte è emerso che l'aumento della credibilità, i servizi migliori ed il vantaggio competitivo costituiscono gli aspetti riconosciuti come preponderanti. È tuttavia interessante porre l'accento anche sulla risposta fornita dal 15% degli intervistati, riferita al commitment del top management; questo poiché sia l'ottenimento che il successivo mantenimento della certificazione richiedono la forte collaborazione dell'organizzazione a tutti i livelli.
Il commitment può costituire una spinta notevole per il miglioramento continuo e la "cristallizzazione" dell'orientamento al servizio e al cliente nella cultura aziendale.



In merito alle modalità di utilizzo dello standard, le risposte riportate nella figura sottostante hanno dimostrato come ISO/IEC 20000 non sia utilizzato ai soli fini della certificazione ma anche quale riferimento per individuare futuri miglioramenti per servizi e processi ed effettuare assessment. Ciò rende evidente come lo standard non sia considerabile solo come un insieme di controlli da rispettare per ottenere una certificazione, ma rivesta un effettivo ruolo di best practice.



Agli intervistati è stato anche chiesto quanto fossero d'accordo (1: totale disaccordo, 10: completamente d'accordo) con alcune affermazioni riguardo l'uso congiunto di ITIL e ISO/IEC 20000; i risultati dell'indagine sono i seguenti:



Le prime tre risposte, in ordine di punteggio, confermano quanto esposto finora: l'utilizzo congiunto di ITIL e standard ISO/IEC 2000 migliora l'organizzazione sia dal punto di vista interno (processi) che esterno (servizi erogati al cliente); viene inoltre sottolineato come ITIL apporti valore alla ISO/IEC 20000, riconoscendo al framework il ruolo di "facilitatore" in un progetto volto al raggiungimento della certificazione.

Conclusioni

L'indagine ha mostrato come il grado di adozione del framework ITIL e dello standard ISO/IEC 20000 risulti elevato all'interno delle organizzazioni, fornendo evidenza del valore aggiunto e dell'utilizzo combinato di ITIL e ISO/IEC 20000: sebbene il panel abbia sottolineato quali siano i benefici del framework e dello standard come best practice a sé stanti, attribuendone i connotati di veri e propri strumenti per aumentare la credibilità e il vantaggio competitivo, è emerso come l'implementazione congiunta dei due conduca al miglioramento dei processi e dei servizi IT.

Questi risultati aprono scenari interessanti per le organizzazioni, che possono considerare ITIL e ISO/IEC 20000 come basi affidabili per stabilire obiettivi di miglioramento mirati: come espresso da uno dei professional intervistati, *"se un'organizzazione non sa da dove partire per impostare un progetto di service improvement, utilizzare ITIL per apportare miglioramenti specifici ai processi, consultando contestualmente i requisiti di ISO/IEC 20000 come riferimento, è un ottimo punto di partenza"*.