

# L'utilità di Itil

Un set di pubblicazioni internazionalmente riconosciuto, l'it Infrastructure Library (Itil), descrive gli aspetti operativi dei servizi di information technology. Una fonte di spunti e informazioni per valutare il proprio stato dell'arte e darsi degli obiettivi di miglioramento.

**C**osa è la qualità nel campo dei servizi di information technology? Negli ultimi decenni anche il grande pubblico ha accettato l'esistenza e l'utilità di standard ufficiali condivisi (come quelli Iso). Standard e best practices (linee guide che raccolgono le esperienze migliori realizzate) sono ancora più utili nel rapporto fra organizzazioni, per esempio fra una impresa cliente e un fornitore di servizi It o all'interno dell'azienda.

Pochi - al di fuori degli addetti ai lavori - sanno che esiste, se non uno standard, un 'linguaggio', un 'esperanto' che permette di allineare e confrontare i vari servizi di information technology al di là delle caratteristiche specifiche di ogni applicazione.

In passato diverse organizzazioni, istituti o gruppi di lavoro a livello mondiale, hanno fatto dei tentativi in questa direzione, sfociati in normative accettate e adottate a livello planetario (vedi Iso, BS7799, ecc.), ma questi documenti riguardavano gli aspetti puramente normativi.

Gli aspetti operativi, pratici, sono stati affrontati nel campo dell'information and communication technology, dotandosi di un'unico linguaggio' già alla fine anni '80 con una iniziativa che solo recentemente ha conosciuto un boom.

Parliamo della It Infrastructure Library (Itil), un set di pubblicazioni che provvedono una guida descrittiva (cosa fare e perché) della gestione dei servizi di information technology. Creato da un'agenzia governativa inglese, Itil è diventato, internazionalmente, la guida standard nella gestione dei servizi It.

Itil è stato formulato con due obiettivi principali:

- creare comprensione, consistenza e codificare coerentemente le best practices nella gestione di servizi It di qualità, promuovendo efficienza nell'uso dell'information technology;
- incoraggiare il settore privato a sviluppare Itil nei settori d'appartenenza, nei servizi e prodotti (formazione, consulenza e tool).

I punti forti della It Infrastructure library sono tre:

- è una guida di best practice 'neutrale', una sintesi d'idee fornite da professionisti internazionali, non da teorie accademiche né da consigli da parte di venditori su come operare con i loro prodotti.
- benché i manuali di Itil non siano gratuiti, chiunque può adottare i concetti Itil, liberamente, nella sua organizzazione, senza necessariamente affidarsi a dei consulenti.
- Itil è comprensivo e consistente. Piuttosto che fornire informazioni isolate, Itil cerca di descrivere ogni processo chiave nella gestione dei servizi It, e di usare un consistente senso comune di definizioni e distinzioni attraverso ogni processo.

Il cuore delle pubblicazioni Itil, 'Service support' e 'Service deliver', fornisce la guida descrittiva ad una delle funzioni chiave dei servizi di information technology, il service desk. In queste pubblicazioni vengono affrontati i 10 processi fondamentali del servizio (gestione incidenti, problemi, gestione cambiamenti, gestione della configurazione, gestione del release, gestione della disponibilità, gestione della capacità, gestione finanziaria, livelli di servizio, e gestione della continuità It). Di questa library fanno parte:

- Business perspective (business con-

tinuity, partnership, outsourcing);

- Management Ict infrastructure (network service, operations, systems e local processor, computer installation e acceptance);
- Application management (software development lifecycle);
- Planning to implement service management (benefici di Itil e come raggiungerli).

Benché Itil sia iniziato come un set di pubblicazioni, è ora consistentemente adottato da moltissime realtà aziendali e professionisti. Esistono user-group, tool e fornitori di servizi che lo adottano, così come realtà di certificazione e formazione. L'organizzazione no profit Itsmf è l'unico forum internazionale riconosciuto per la promozione e lo scambio di esperienze ed informazioni sulla gestione dei servizi Itil e l'adozione delle best practice.

Nel mondo più di 20 mila organizzazioni hanno adottato Itil e ogni anno migliaia di professionisti vengono certificati come specialisti in Itil. In Europa è adottato soprattutto nel Regno Unito e in Olanda. Negli Usa, dopo l'adozione da parte di Hp, Ibm e Microsoft, si sta espandendo velocemente.

In Svizzera Itil è recentemente diventato un termine comune; alcune realtà si sono affacciate al suo utilizzo, ma la situazione è ancora fluida. Ated ha promosso lo scorso ottobre una manifestazione alla quale hanno partecipato esponenti dell'Itsmtf. Anche l'Università della Svizzera italiana si sta muovendo per poter diffondere informazioni in tal senso.

*Renato Giovanelli,  
Associazione Ticinese  
Elaborazione Dati,  
www.ated.ch*