

# Le regole di Itil

Il system integrator Tc Systems ha avviato un piano molto ambizioso di compliance, con un set internazionale di regole di corretta gestione dei servizi informatici, chiamato Itil, o Information Technology Infrastructure Library.

Nell'informatica aziendale e nei suoi servizi concetti come 'qualità', 'efficienza' o 'ottimizzazione dei costi' appaiono quasi sempre piuttosto vaghi. Soprattutto agli occhi dei livelli manageriali che nelle aziende devono approvare progetti e budget di spesa. Per l'economia che si è sviluppata proprio dall'erogazione dei servizi professionali e consulenziali questa errata percezione può essere problematica. In realtà, è assolutamente possibile fare eccellente informatica, allineandola sia agli effettivi fabbisogni dal lato dei processi, sia alle aspettative sul piano degli investimenti. E soprattutto esistono metriche che da un lato consentono di misurare con precisione il livello qualitativo dei servizi erogati e la loro capacità di supportare adeguatamente i processi di business e, dall'altro, permettono di gestire nel corso del tempo i servizi per mantenere questi allineamenti.

Oggi l'industria dell'informatica professionale utilizza non casualmente termini come 'compliance', adeguamento, rispetto delle regole e 'governance', concetti che in pratica definiscono la capacità di gestire un processo (che può essere un piano di amministrazione di una città o di uno Stato, ma anche una precisa funzione aziendale) 'governandone' appunto tutti gli aspetti di efficienza dei servizi e dei relativi costi. Partendo da un insieme di regole ben definite, assicurandone cioè la compliance, chi progetta e gestisce un servizio informatico oggi ha tutti gli strumenti per raggiungere un livello di governance, di controllo, del tutto soddisfacente.

A partire da quest'anno, Tc Systems ha avviato un piano molto ambizioso di compliance, con un set internazionale di regole di corretta gestione dei servizi

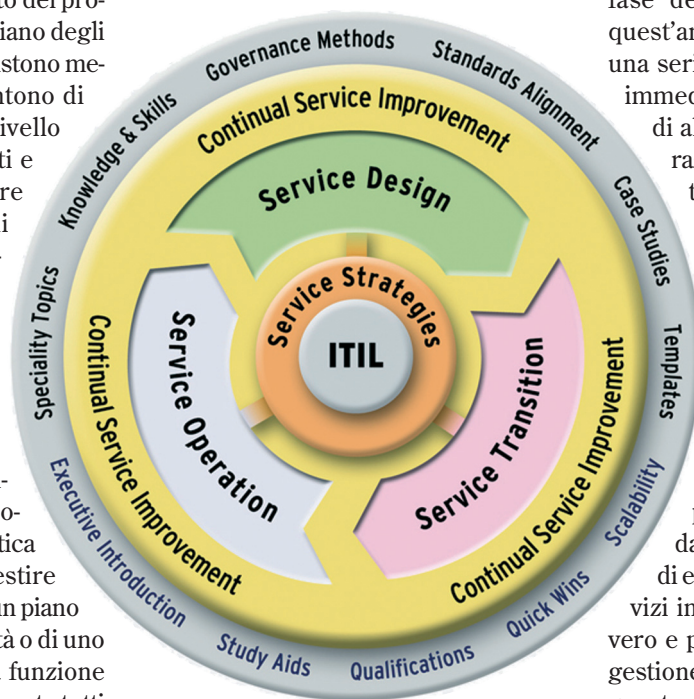
informatici, chiamato Itil, o Information Technology Infrastructure Library.

L'obiettivo del system integrator è completare entro breve il difficile processo di certificazione che la compliance Itil richiede per poter passare immediatamente a un passo successivo, la certificazione con lo standard internazionale Iso 20000, che assume l'insieme delle regole Itil e le rende uniformi e applicabili. Una volta portato a termine questo percorso, Tc Systems potrà affiancare all'insieme dei suoi servizi an-

certificazione delle risorse interne. È infatti uno dei capisaldi di questo approccio quantitativo alla governance dell'informatica il fatto che una società in grado di offrire consulenza in ambito Itil sia prima di tutto una organizzazione che ha vissuto in prima persona l'apprendimento di tutte le metodiche previste e la loro corretta applicazione. Parallelamente alla certificazione delle risorse, Itil prevede una revisione e un ulteriore adeguamento di alcune strutture organizzative. Questa primissima fase della strategia Itil inaugurata quest'anno comporta per Tc Systems una serie di benefici e vantaggi quasi immediati, in particolare l'attivazione

di alcuni nuovi servizi e la strutturazione di un elemento fondamentale della 'Library': il cosiddetto service desk, un gruppo di esperti aziendali che assicura il funzionamento di una sorta di centrale operativa di supporto e di pronto intervento.

Che cosa significa Itil? Si tratta di una raccolta di raccomandazioni basate su una casistica internazionale di best practice. Insomma, Itil parte dall'osservazione di tutte le storie di eccellenza nella gestione dei servizi informatici e le condensa in un vero e proprio manuale della corretta gestione. Ma il discorso non si limita a questo. L'insieme delle regole di comportamento sostiene la definizione stessa del cosiddetto Service Management Standard, una norma internazionale approvata da Iso/Iec con la sigla 20000 (in precedenza questo standard Iso era una norma britannica, la Bs15000). Un terzo punto fondamentale è che Itil stesso definisce una cornice di riferimento, attraverso la quale il professionista della gestione dei servizi informatici può dimostrare la propria conoscenza delle librerie Itil e sviluppare la propria com-



che la consulenza in ambito Itil a tutte le aziende ticinesi che intenderanno affrontare la tematica della governance, così come richiesto da un mercato sempre più competitivo e dipendente dall'efficacia dei processi e soprattutto dalla capacità di gestire tali processi senza far lievitare i costi e, anzi, ottimizzando al massimo l'uso delle risorse disponibili.

In Tc Systems, la marcia verso la certificazione Itil è iniziata proprio dalla

## Itil, carta di identità della Governance

*Il framework di riferimento Itil si basa sulle best practice della gestione dell'informatica. Non si tratta dunque di un modello astratto, puramente teorico, ma di una raccolta di pratiche che hanno dimostrato sul campo di funzionare bene. I tre obiettivi fissati da questo insieme di regole di It Service Management puntano a:*

- allineare i servizi It con i bisogni corretti e futuri di una azienda e dei suoi clienti;
- migliorare la qualità dei servizi informatici erogati;
- ridurre i costi fissi di erogazione dei servizi.

*La filosofia Itil adotta un approccio controllato da un insieme di singoli processi che può essere applicato - e questo è uno degli indiscussi vantaggi - a organizzazioni aziendali di qualsiasi dimensione, dalla piccola startup alla grande corporation. L'It Service Management si compone quindi di processi tra loro integrati e correlati suddivisi in due aree principali, il Service Support e la Service Delivery. Nel primo ambito troviamo sei processi fondamentali, tra cui il Service Desk (che più propriamente è considerata una funzione, più che un processo) o l'Incident Management. Nell'area della Service Delivery ricadono invece i processi di Service Level Management, Financial Management for It Services e Capacity Management.*

petenza professionale grazie a un programma formativo segnato da diversi passi di qualificazione.

Uno degli aspetti più interessanti dei manuali Itil è l'origine pubblica di questa raccolta di regole. La prima versione della Library è stata infatti sviluppata negli anni Ottanta nell'ambito della pubblica amministrazione britannica, per iniziativa di un autentico precursore del concetto di service desk, la Central computer and telecommunications agency. La Ccta fungeva da centrale di valutazione dei servizi informatici e di telecomunicazione per tutti i ministeri del governo britannico. Il ruolo della Ccta finì per essere quello della centrale di procurement, l'ufficio acquisti dei sistemi informativi e degli apparati e servizi di telecomunicazione. La natura molto pragmatica dell'agenzia spiega perché oggi la governance legata all'ap-

plicazione delle regole Itil abbia questo forte legame con aspetti come l'ottimizzazione, il contenimento dei costi, la riduzione degli sprechi e la reale 'utilità' di una risorsa tecnologica deputata ad assicurare la disponibilità e l'efficienza di un servizio. Nel corso del tempo e con le successive riforme del sistema il ruolo del Ccta comincia a venirci meno con la creazione, negli anni '90, del Cabinet Office Central It Unit. Nel 2000, la pubblica amministrazione finisce per dotarsi di una unica infrastruttura di governo degli investimenti in tecnologie e costituisce l'attuale 'proprietario' della regolamentazione Itil, ovvero l'Office of Government Commerce, che per conto del Ministero del Tesoro si occupa di tutto il procurement, l'acquisizione di beni e servizi, per conto di ogni singola organizzazione del settore pubblico.

Con la svolta dell'Ogc, Itil diventa la pietra angolare del Service Management anche grazie all'introduzione di due vere e proprie discipline, il Service Support e la Service Delivery, previste dalla seconda versione della regolamentazione. Ne seguì un naturale processo di allineamento tra quello che era dopotutto un insieme informale di norme 'by example', ricavate cioè dall'osservazione delle pratiche gestionali che davano i risultati migliori, e un insieme formale come lo standard Bs15000. Questa fase di allineamento culmina infine con la ulteriore generalizzazione della BS15000 nello standard internazionale Iso20000 e soprattutto nell'avvento della terza versione (V3) di Itil: il Service Lifecycle, o ciclo di vita del servizio.

Oggi, con la certificazione Itil dei suoi consulenti e con l'adeguamento dell'intera organizzazione alla norma Iso 20000, Tc Systems si appresta ad affrontare il mestiere di system integrator con un approccio nuovo e una serie di strumenti innovativi, riconosciuti in ambito internazionale. Per la società di Mendrisio sarà un forte fattore di differenziazione in un mercato che, a dispetto della sua dimensione, vanta casi di assoluta eccellenza e importanza per l'economia elvetica ed europea.

Per i suoi clienti, la certificazione Itil rappresenta una ulteriore garanzia di reale allineamento tra le risorse tecnologiche utilizzate e il controllo e la qualità dei servizi di business associati, con enormi vantaggi in termini di competitività, qualità per il cliente finale e salvaguardia della marginalità economica aziendale.

**Andrea Lawendel**