



l'opinione, l'organizzatore aziendale

Ottimizzare i servizi tecnologici con Itil

Oggi più che mai adottare una valida governance significa razionalizzare, risparmiare e far sì che i servizi erogati dall'infrastruttura IT ai diversi processi siano sempre tagliati su misura. E Itil rappresenta il manuale della corretta governance delle risorse informative aziendali.



**Vincenzo Tedesco,
General Manager di Tc Systems**

Quanti sono i seminari e i convegni dedicati a Itil? E quante sono le aziende che scelgono il non facile percorso dell'adozione di queste ormai celebri linee guida? Itil (abbreviazione di Information technology infrastructure library) è in buona sostanza una raccolta di best practice aziendali condensata in una sorta di manuale alla corretta governance delle risorse informative aziendale. Per "governance" si intende la capacità di assegnare le risorse giuste ai diversi processi implementati. Un'assegnazione vista in un'ottica di servizio e di ottimizzazione. Nelle grandi organizzazioni aziendali, adottare una valida governance significa razionalizzare, risparmiare e far sì che i servizi erogati dall'infrastruttura ai diversi processi siano sempre tagliati su misura e non comportino né sprechi sul versante hardware e software, né limitazioni dovute viceversa a una dotazione sottodimensionata. Itil riunisce insomma le due anime tecnologiche e business dell'azienda per dialogare insieme e combina una comune visione di come il business si aspetta di essere servito dalle tecnologie e di che cosa le tecnologie possono chiedere al business.

Se vista così sembrerebbe quasi un'operazione banale; tuttavia, la strada della governance secondo tali linee guida non è affatto scontata. L'azienda deve seguire un percorso molto rigoroso, affidandosi a consulenti e tecnici certificati. Una strada che, appunto, non sono in tanti a voler imboccare, specie laddove a essere dominante è un tessuto imprenditoriale vitale e d'avanguardia ma frammentato in numerose aziende

di piccole-medie dimensioni, magari impegnate sul fronte dell'innovazione dei processi, ma per le quali l'impatto di Itil, in termini di margini di risparmio e ottimizzazione, è forse meno visibile. Non a caso, quando i service provider, gli operatori della certificazione devono fare qualche esempio concreto, emergono sempre i casi delle grandi realtà industriali, manifatturiere, bancarie, di telecomunicazione. Strutture che spesso, in seguito a fusioni e accorpamenti, si ritrovano a dover gestire parchi applicativi misurati in migliaia di singoli "item". Che succede se vengono a mancare queste palestre di sperimentazione e implementazione delle 'practice' definite da Itil?

Una possibile risposta consiste nell'approcciare la problematica in una ottica distrettuale, come è stato fatto recentemente nel Nord Italia dove è stato organizzato, a Venezia, un convegno dedicato all'Itil in un settore di grande risalto come quello del fashion. Un settore che non brilla esclusivamente per la creatività dei marchi italiani, ma che sta assistendo in questi anni a una notevole crescita dal punto di vista dell'informatizzazione: un'evoluzione del tutto naturale considerando che per la moda, la gioielleria, le auto fuoriserie, le imbarcazioni, il mercato di riferimento è ormai globalizzato e quasi imparentato, almeno sul piano logistico, con le esigenze di mercati assai più "di massa". A Venezia sono stati chiamati a discutere sulle problematiche poste e affrontate dalle metodiche Itil un parterre di Chief information officer di alcune delle realtà primarie dell'industria di questo settore.

Uno dei dubbi posti dai relatori riguarda un aspetto che è lecito porre ogni qual volta si deve affrontare, in un'impresa, l'adozione di un codice di comportamento suggerito in pratica da una media pesata, e ragionata, di case histories di eccellenza. In che misura il "codice" finisce per corrispondere a una gabbia di regole che soffocano l'unicità di imprese spesso concepite in un contesto artigianale e in epoche ben precedenti al grande dispiegamento di tecnologie informatiche? In un settore per definizione creativo, Itil non può essere addirittura controproducente?

La risposta, hanno concluso gli esperti riuniti a convegno, può arrivare da un rovesciamento prospettico. Itil non è metodologia derivata dalla consulenza strategica, non porta necessariamente alla reingegnerizzazione dei processi. Si tratta piuttosto di seguire i processi e analizzare, in una pura ottica di servizio, il modo in cui l'infrastruttura IT dell'azienda è stata mappata sui processi, quali valori di efficacia assuma una determinata dotazione di strumenti software e piattaforme hardware nel supporto costante del processo. Solo astruendo il proprio livello di intervento dalla natura intima del processo nel contesto del business, il consulente Itil può svolgere la sua delicata funzione di razionalizzatore. Senza mai snaturare la specificità dell'azienda, che nella sua crescita - e con il proprio bagaglio esclusivo di creatività - ha costruito, gradualmente, un modus operandi che rappresenta il suo asset più prezioso e differenziante.