

ITIL 5: Η νέα εποχή στη Διαχείριση Υπηρεσιών

Η έναρξη της στήλης ITSMF σηματοδοτεί ένα νέο χώρο διαλόγου και ανταλλαγής γνώσης γύρω από τη διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής. Στόχος της είναι να φέρει κοντά επαγγελματίες του χώρου, να αναδείξει καλές πρακτικές και να παρακολουθήσει τις εξελίξεις που διαμορφώνουν το μέλλον του IT Service Management.

ΤΟΥ ΣΤΑΜΑΤΗ ΠΑΣΣΑ, VICECHAIR, ITSMF HELLAS

Σε αυτό το πλαίσιο, η έλευση του ITIL 5 (ITIL Version 5) στις αρχές του 2026 αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά γεγονότα των τελευταίων ετών. Παρότι διαδέχεται το ITIL 4 (2019), δεν πρόκειται απλώς για μια αναβάθμιση, αλλά για μια πιο ώριμη προσέγγιση που ανταποκρίνεται στις αυξανόμενες απαιτήσεις για ευελιξία, ταχύτητα και αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών.

Ενδεικτικά, το ITIL 5 επεκτείνει το Service Value System, δίνοντας έμφαση στη διαχείριση value streams και στην end-to-end ορατότητα των υπηρεσιών. Ενισχύεται η συνεργασία μεταξύ ομάδων, ενσωματώνοντας πρακτικές από Agile (ευέλικτης ανάπτυξης), DevOps και Lean Management (Λιτής Διαχείρισης), επιτρέποντας έτσι ταχύτερη και πιο αποτελεσματική παράδοση υπηρεσιών.

Το νέο πλαίσιο για τη δημιουργία ανθρωποκεντρικών ψηφιακών προϊόντων

Παράλληλα, παρατηρείται σαφής μετατόπιση από τη διαχείριση υπηρεσιών προς τη συνολική διαχείριση ψηφιακών προϊόντων και υπηρεσιών (digital products and services). Σε αυτό το πλαίσιο, εισάγεται το μοντέλο κύκλου ζωής προϊόντων και υπηρεσιών (Product and Service Lifecycle Model), το οποίο καλύπτει ολιστικά



Σταμάτης Πασσάς, ViceChair, ITSMDF Hellas

όλα τα στάδια, από τον σχεδιασμό έως τη συνεχή βελτίωση.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη διάσταση της διακυβέρνησης της τεχνητής νοημοσύνης, με την εισαγωγή μοντέλων όπως το AI Capability Model (6C), που περιλαμβάνει δυνατότητες όπως δημιουργία, επιμέλεια, κατανόηση, ανάλυση, επικοινωνία και συντονισμό.

Μέσα από σύγχρονες πρακτικές, οι οργανισμοί μπορούν να εντοπίζουν και να επιλύουν προβλήματα σε πρώιμο στάδιο, ενώ η αξιοποίηση analytics ενισχύει τον δυναμικό σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων. Ταυτόχρονα, ενισχύεται η σύνδεση του IT με τη συνολική επιχειρησιακή στρατηγική και τη διαχείριση

κινδύνων, κάτι ιδιαίτερα κρίσιμο σε περιβάλλοντα με αυξημένες κανονιστικές απαιτήσεις.

Σε ένα ευρύτερο επίπεδο, το ITIL 5 θα λέγαμε ότι ευθυγραμμίζεται με τη φιλοσοφία της λεγόμενης «Βιομηχανίας 5.0» (Industry 5.0), όπου η προσοχή δεν δίνεται μόνο στην αποδοτικότητα, αλλά και στην ανθεκτικότητα των οργανισμών, στη βιωσιμότητα και στη δημιουργία υπηρεσιών με επίκεντρο τον άνθρωπο και τις πραγματικές του ανάγκες.

Επιπρόσθετα, έμφαση δίνεται στην πρακτική και ευέλικτη καθοδήγηση (practical, flexible guidance), καθώς και στη σαφή κατανομή ρόλων και ευθυνών (role-aligned clarity), διευκολύνοντας την ταχύτερη υλοποίηση. Τέλος, η προσαρμοστικότητα και η συμβατότητα με υφιστάμενες πρακτικές (backward compatibility) επιτρέπουν στους οργανισμούς να εξελίσσονται χωρίς να χάνουν την αξία των ήδη υφιστάμενων επενδύσεων.

Συμπέρασμα

Εν κατακλείδι, το ITIL 5 δεν αποτελεί απλώς μια εξέλιξη ενός πλαισίου, αλλά μια πιο ώριμη και σύγχρονη προσέγγιση στη διαχείριση υπηρεσιών. Σε έναν κόσμο όπου η αλλαγή είναι η μόνη σταθερά, η γνώση και η προσαρμοστικότητα είναι τα ισχυρότερα εργαλεία μας—και το ταξίδι προς την εξέλιξη μόλις ξεκινά. **nw**