



Kort beskrivning av ITIL

Kort beskrivning av ITIL

ITIL introduktion

Detta dokument har till syfte att ge en första inblick i och kunskap om ITIL. Frågor som tas upp rörande ITIL, är: vad är det, dess historik, dess framtida utveckling samt relationen till ITSM och ISO20000.

Några exempel

Situationen enligt Gartner

- 80% av IT-kostnaderna är relaterade till den operativa nivån
- 50% av incidenterna återupprepas
- 60% av projekten levererar ej affärsfördelar
- 40% av personalen används ej effektivt

Gartner's syn 2002

Gartner's syn är att företag skall använda IT Infrastructure Library™ (ITIL) som utgångspunkt för best practice. (se Gartner note Number TG-15-3491, ITIL's service level management styrka i integration, Simon Mingay, Milind Govkar). Det finns både kvantifierbara och kvalitativa fördelar, som ett direkt resultat av att nyttja ITIL's ramverk. En lyckad introduktion av IT Service Management (ITSM) bör leverera några av följande fördelar till organisationen:

- Förbättrad produktivitet i verksamheten
- Förbättrad tillgänglighet till system och applikation
- Förbättrad kundnöjdhet
- Förbättrad produktivitet bland IT-personal
- Förbättrad ROI av IT
- Reducering av personalkostnader
- Reducerad kostnad för utbildning
- Reducerad personalomsättning
- Reducerad kostnad per incident
- Bättre utnyttjande av tillgångar

IT Service Management

IT Service Management är ett synsätt runt hanteringen av IT-system, utifrån kundens och verksamhetens perspektiv. Målen med ITSM är:

- Att möta verksamheten och kundernas behov av IT-tjänster både idag och framgent
- Att gradvis förbättra kvalitén i den levererade IT-tjänsten
- Att långsiktigt reducera kostnaderna för levererad IT-tjänst

Följande citat är hämtat ur ITSM litteraturen:

"Leverantörer av IT-tjänster kan inte längre ha råd att fokusera på teknologin och den egna organisationen. De måste nu överväga kvalitén i de tjänster de levererar och fokusera på relationen med sina kunder."

IT Infrastructure Library

ITIL är en sammanställning av "Best Practices" (goda erfarenheter) som gjorts under många år utifrån medverkan av organisationer och företag från hela världen. ITIL beskriver på en ganska generell nivå hur man kan strukturera upp sitt arbetssätt och sin organisation för att leverera IT-tjänster på ett stabilt och kostnadseffektivt sätt genom att ha kontrollerad hantering av fel, åtgärder och förändringar samt långsiktig planering för att möta framtida behov. ITIL ägs och är ett registrerat varumärke av Office of Government Commerce¹ (OGC). Förutom OGC publicerar även det icke-vinstdrivande forumet ITSMF (IT Service Management Forum) litteratur i ämnet.

Införandet av ITSM med hjälp av ITIL i en organisation kräver förarbete för att förstå och anpassa befintliga arbetssätt och rutiner till de rekommendationer som ITIL ger. Som en delmängd i detta förberedelsearbete är det viktigt med utbildning av medarbetarna i syfte att medvetandegöra fördelarna med införandet av ITSM med hjälp av ITIL.

¹ Office of Government Commerce (OGC), som lyder under brittiska regeringens skatteorgan och kan jämföras med Statskontoret.

Kort beskrivning av ITIL

Det finns en rad verktyg som kan användas för att stödja processer och arbetssätt enligt ITIL i en organisation. Fokus bör dock alltid vara på att få människorna och deras arbetssätt samt verktygen att samverka. Från början ansåg många att det slutgiltiga målet med att nyttja ITIL i en organisation var att uppnå kostnadsbesparing genom en stabil och genomtänkt IT-miljö där förändringar görs kontrollerat. Detta stämmer fortfarande men allt fler inser att ITIL möjliggör, och är i många fall helt nödvändigt för att kunna skapa den flexibilitet och säkerhet som krävs av affärsverksamheterna. Allt hårdare konkurrens lämnar mindre marginaler för fel och dessutom måste ändringar kunna införas oftare samt med kortare ledtid. Detta blir viktigare än att sänka de absoluta kostnaderna för IT-stödet.

Företag som IBM och HP har anammat vissa eller alla delar av ITIL och sammanfört dessa med sina processer, där resultatet inte alltid blir helt överensstämmande med ITIL. Andra företag, som Microsoft, har anammat ITIL men har valt att bygga vidare på ITIL genom att lägga till en riskmodell (gemensam med Microsoft Solutions Framework) samt en organisationsmodell ("Team Model"). I tillägg har man skapat 11 processer som fördjupar och kompletterar ITIL processer. Detta är samlat i ett ramverk som kallas Microsoft Operations Framework (MOF).

Historia

Under 1980-talet var IT-tjänsterna, som levererades till den Brittiska regeringen, av sådan kvalitet att CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency, numer, OGC), tillfrågades om att utveckla stöd för ändamålsenligt och kostnadseffektivt nyttjande av IT inom den Brittiska offentliga förvaltningen. Målet var att utveckla ett leverantörsoberoende stöd. Resultatet av detta arbete växte från en samling av best practices observerade bland IT tjänsteföretag till det ITIL som vi idag ser.

Förvaltning/utveckling

I december 2005, beslutade OGC om genomförande av s.k. "ITIL refresh", allmänt känt som ITIL version 3. Denna publicerades under våren 2007.

ITIL version 3 omfattar initialt fem kärnområden:

- Service Strategy (Tjänstestrategier)
- Service Design (Tjänstestruktur)
- Service Transition (Tjänstintroduktion)
- Service Operation (Tjänsteförvaltning)
- Continual Service Improvement (Tjänsteförbättring)

Acceptans

ITIL är idag det mest accepterade sättet för organisationer att närma sig ITSM. Såsom statistik kan nämnas att det idag (jan. 2007) finns 600.000 som deltagit i ITIL Foundation kurser fördelat över minst 120 länder. ITSMF som är dedicerad till att utveckla och sprida kunskap om ITSM, är idag etablerad i 41 länder över hela världen, vilket också säger en hel del om acceptansen och spridningen över världen.

ISO 20000

Med hjälp av ISO 20000 kan ett företag formellt mäta och kvalitetssäkra leveransen av IT tjänster samt skapa en kultur för kontinuerlig förbättring av processer vilket i sin tur ger ökad effektivitet och kvalitet. I och med att organisationer inför ITSM med hjälp av ITILs ramverk har man avverkat en hel del på vägen att kunna erhålla denna ISO certifiering.

Kontakt

För mer information se www.kerfi.se eller kontakta oss på itil@kerfi.com



If IT matters