

ITIL - Information Technology Infrastructure Library

Innehåll

- Historia
- ITIL V4
- Varför?

Historia ITIL V1

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) är en samling praxis för hantering av IT-organisationer. De täcker bland annat IT Service Management (ITSM), som innefattar planering, systemändringar och drift. ITIL skapades av den brittiska statens Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) som börjades användas av andra på 90-talet.

Innehåll t.ex. "change management", support hantering, kostnadshantering, "availability" upptid, kapacitets hantering. Baserad på PDCA från "Toyota lean".

Historia ITIL V2

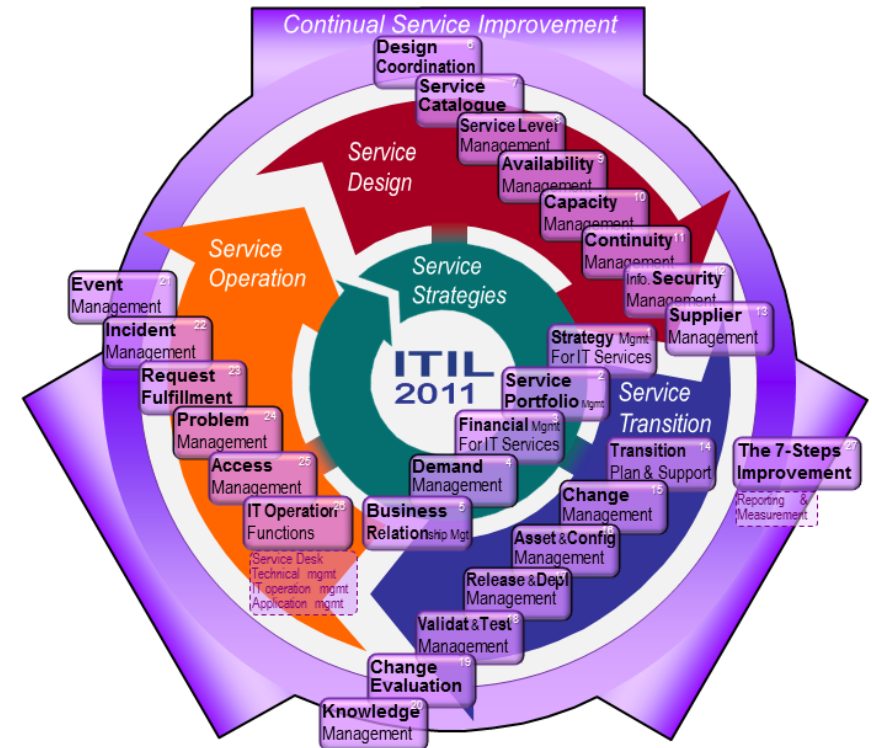
Vid millenniumskiftet släpptes version 2 av ITIL. Bestod av processer för att hantera exempelvis support och leveransen av tjänster.

Incidenthantering, Release & Deploy hantering, Configuration management, Service Level hantering, Financial management.

Rester av dessa processer lever ännu kvar idag!

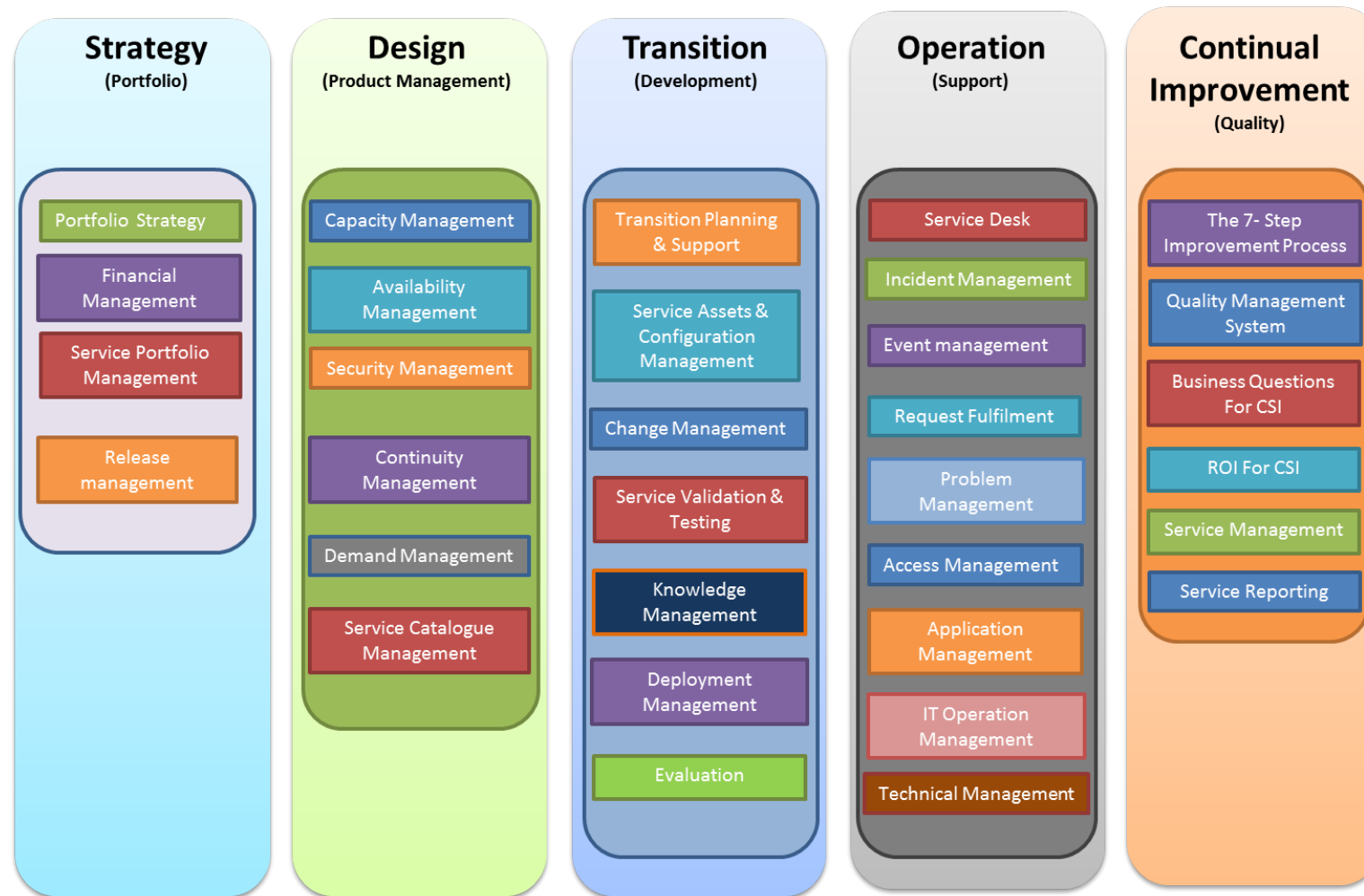
Historia ITIL v3

ITIL v3 gjorde ett omtag och såg till hela tjänstelivscykeln. T.ex. vilket värde tillför en tjänst till portfolion av tjänster, business cases, ROI på förbättringar testning, säkerhet, samt Continual Service Improvement (CSI) och "7 step improvement process"



Source: The Expanded ITIL 2011 processes model by I-TIL Consulting

ITIL v3



ITIL V4

Släpptes 2019 med inspiration från Agile och DevOps. Kultur och samarbete uppmuntras, samt fokusering på värde. Ser också till kundens uppfattning av tjänsten.

7 principer

- Fokusera på värde för företaget eller kunden, t.ex. CX, UX
- Börja där du är, utvärdera och mät, kan/ska rutiner återanvändas?
- Utvecklas i iterationer och sök feedback, allt kan inte ändras öve en dag
- Samarbeta och var transparent, se till eko-systemet, bygg förståelse för ändringar
- Tänk och arbeta holistiskt, samarbeta, se helheten som skapar värde
- Gör det enkla, övertänk inte processer, se till att arbetet ger värde, gör det som krävs
- Optimera och automatisera, förenkla och skapa värde, mät förändring

Mål med ITIL

Att skapa värde för organisationen och kunder från tjänster.

- Genom att förbättra resursanvändning
- Ständiga förbättringar
- Att lyssna på kunden
- Att samarbeta i organisationen
- Mäta framgångar

Varför behövs ITIL?

- Organisationsförändring är svårt
- Det finns många saker att ta hänsyn till såsom regelverk
- Försöka lära av andra

Kritik

- Tar lång tid att uppdatera ramverk, t.ex. DevOps, Agile 2019

Tack för idag