Adwise CONSULTING

ITIL – Praktisk affärsnytta

Det ställs allt högre krav på att IT-organisationer skall kunna leverera affärsnytta. ITIL är en metod för hur man på ett strukturerat och standardiserat sätt kan organisera IT-verksamhet. ITIL möjliggör, bland annat, att IT-kostnader på ett tydligare sätt kan relateras till konkret affärsnytta.

Enligt analytikerföretaget Gartner kan skillnaden mellan ingen kontroll och fullt utbyggda ITIL-processer reducera ditt TCO (total cost of ownership) med upp till 48 % – ”Impact of IT Services Management Adoption”, rapport från december 2002.

Tydligare processer ger en bättre styrning

IT-chefer, projektledare och andra anställda på IT-avdelningar runt omkring i världen finner det inte alldeles lätt att skapa struktur, ordning och reda i det vi ofta kallar för IT.

ITIL är en samling utprövade metoder för styrning och effektivisering av IT.

Organisationer blir allt mer beroende av IT

För att medarbetarna skall klara av sina dagliga sysslor blir organisationer allt mer beroende av IT. Detta leder till större krav på tjänster för att ge stöd åt användarna.

ITIL ger ett leverantörsoberoende angreppssätt för driftenheten att få hjälp i att kunna bemöta dessa krav.

Processer för hantering och drift av IT-infrastrukturen.

ITIL är en förkortning av IT Infrastructure Library, använd för de manualer som har utvecklats för den brittiska regeringen.

De utgör en samling beskrivningar på de processer som ett företag normalt behöver för hantering och drift av IT-infrastrukturen.

För användarna däremot betyder ITIL så mycket mer än enbart dessa böcker. Det finns utbildning, certifiering, konsultation, mjukvaruverktyg och utbyte av erfarenheter, för att nämna några produkter och tjänster.

Varför intresserar sig Brittiska staten för hur man på bästa sätt levererar IT-stöd?

Margaret Thatcher var missnöjd med vad de brittiska myndigheternas IT-avdelningar levererade under Falklandskriget på tidigt 80-tal. Hon beordrade en utredning.

Efter att intervjuat företag och förvaltningar i Storbritannien, tecknat ner hur man gjorde och vad som fungerade bäst, samt testat och utvecklat, växte ett ramverk fram och ITIL föddes i slutet av 80-talet.

Idag är ITIL ett varumärke och OGC (Office of Government Commerce) förvaltar det. OGC ger ut de böcker som beskriver standarden och leder utvecklingen av den.

Praktiska erfarenheter i föränderlig värld

Den infrastruktur vi idag hanterar med begreppen i ITIL har avsevärt förändrats sedan slutet av 80-talet och fortsätter så i allt snabbare takt.

Erfarenheter från tusentals användare över hela världen är idag samlade och ITIL används av hundratals organisationer i samtliga delar av världen, alltifrån små till stora företag. Möjligheten att certifiera sig har utnyttjats av över 100,000 personer över hela världen.

Intresset ökar hela tiden.