

ITIL har utvecklats i flera steg, från en samling spridda rekommendationer till en serie sammanhängande publikationer:
Version 1 - Fokuserar på funktion
Version 2 - Fokuserar på process
Version 3 - Fokuserar på livscykel

Anpassning och mognad

Kärnan i synsättet är Strategin (Service Strategy), vil-
ket genomnyrar och styr övriga processer. Utanför
kärnan ligger de operativa processerna Skapa (Service
Design), Överföra (Service Transition) samt Leverera
(Service Operation) IT tjänster. Avslutningsvis har en
process för kontinuerlig Förbättring (Continual Servi-
ce Improvement) definierats, för att säkerställa att
man förbättra och anpassar sina tjänster till de förut-
sättningar som råder.
För samtliga processer har funktioner och processer
definierats tillsammans med en återkoppling genom
hela livscykeln (Continual feedback loop) för att sä-
kerställa ett kontinuerligt lärande.
Att arbeta med ett livscykelperspektiv
Med den tredje versionen av ITIL togs ett steg mot att
se på IT tjänster utifrån hela dess livstid, från det att
de skapas till dess att de upphör.

IT Ledarskap

Vi erbjuder spjutspetskompetens med hög integritet för att hjälpa företag och organisationer till ett effektivt utnyttjande av IT med målsättning att verksamhetsprocesser skall leverera och skapa värde.



Tjänsthantering (Service Management) är i sin tur en utveckling av tjänstbegreppet, vilket avser förmågan att kunna leverera tjänster som ger ett värde till kunderna med stöd av sina tillgångar och resurser .

Vad är service och service management
Med ITIL har begreppet service och service manage-
ment definierats, där service (tjänst) handlar om att leverera värde till kunder utan att kunden behöver känna till detaljerna i kostnaden eller ta risken. I praktiken innebär detta att man paketerar de tjänster man levererar och att man kommer överens med verksamheten om vilka tjänster som behövs och hur de skall vara tillgängliga.

Introduktion
Det har blivit allt tydligare att information är en fun-
damentall tillgång för att driva en verksamhet, där väl fungerande Informationsteknologi (IT) är en förutsätt-
ning. Mot denna bakgrund har begreppet IT tjänster
spridits över hela världen, med ITIL som det ledande
stödet för att etablera processer inom IT.
ITIL handlar ytterst om goda erfarenheter som sam-
manställts och som har publicerats. Den allmänna
rekommendationen är att man använder ITIL som ett
stöd för att etablera sina egna processer.

MiniGuide

Tjänsthantering med stöd av ITIL

IT Tjänster

