



# ITIL 2011 Sammanfattning



2007 kom version 3 av ramverket ITIL som är uppbyggt på en IT-tjänsts fem livscyklifaser. ITIL-böckerna har nu genomgått en omfattande uppdatering som fått namnet "ITIL 2011".

På en övergripande nivå har målet för uppdateringen varit att få en mer enhetlig struktur som gör det lättare att känna igen sig och navigera i de fem böckerna. Innehållsmässigt har fokus legat på förtydliganden och korrigeringar, men även en del betydande kompletteringar har gjorts. Bland annat har organisationsstrukturer, roller och ansvar förtydligats och gjorts mer konsekventa. Varje bok har dessutom fått en korsreferenstabell som tydliggör input och output för varje fas, som synliggör hur faserna interagerar med varandra på ett överskådligt sätt.

Uppdateringar har gjorts i samtliga böcker, men mest omfattande har kompletteringarna varit i boken Service Strategy. ITIL har en stark historik inom Service Operation-fasen och det känns logiskt att den boken var den som var mest komplett redan i ITIL v3. Mognadsgraden inom just Service Strategy men även Service Design, Service Transition och Continual Service Improvement har ökat markant i update ITIL 2011, och det ska bli intressant att följa utvecklingen på marknaden framöver. Utbildningar och certifieringar kommer att omarbetas enligt ITIL 2011, men tidigare certifieringar enligt ITIL v3 kommer fortfarande att gälla.



*Läs en kortfattad summering om uppdateringarna per fas på nästa sida.*





## ITIL 2011 Service Strategy

Service Strategy-fasen har kompletterats med två nya processer; strategy management for IT services och business relationship management. Financial management for IT services har fördjupats med redovisning, budgetering och fakturering. Områden som också fördjupats och förtydligats är "Governance", "Value creation" och "Cloud computing" i förhållande till IT Service Management.



## ITIL 2011 Service Design

Ett mål för uppdateringen av Service Design har varit att koppla fasen starkare till Service Strategy. Dessutom har processen design coordination lagts till, med syftet att hålla ihop aktiviteterna inom Service Design-fasen. Förtydliganden gällande terminologi och struktur av tjänstekatalogen har också gjorts. Detta gjordes i komplement med de ändringar som var av mer övergripande karaktär.



## ITIL 2011 Service Transition

De uppdateringar som är identifierade i service transition handlar mycket om förtydliganden av begreppen CI (Configuration Item), CMS (Configuration Management System) och SKMS (Service Knowledge Management System). Det finns även en del nytt material i service asset and configuration management processen, som förklarar asset management-perspektivet tydligare. Processen "Evaluation" heter nu "Change evaluation".



## ITIL 2011 Service Operation

I Service Operation-boken så har processflöden uppdaterats och kompletterats utöver ett antal förtydliganden som gjorts, bland annat inom processerna request fulfilment, access management och event management. Det har även tillkommit en utökad sektion med olika metoder för att analysera problem.



## ITIL 2011 Continual Service Improvement

Fokus har lagts på att dokumentera gränssnitten mellan CSI och de övriga livscyklifaserna. Man har förtydligat hur 7 step improvement processen relaterar till Deming Cycle och knowledge management processen. Ett CSI register koncept som ska hålla ordning på alla förbättringsinitiativ inom organisationen har lagts till. Dessutom har CSI modellen bytt namn till CSI approach.

