

Information  
Technology  
Infrastructure  
Library (ITIL)

---

Ing. Jitka Novotná, Ph.D.

# Co je ITIL a historie

---

**Information Technology Infrastructure Library** (ITIL) je soubor praxí prověřených konceptů a postupů, které umožňují lépe plánovat, využívat a zkvalitňovat využití informačních technologií (IT), a to jak ze strany dodavatelů IT služeb, tak i z pohledu zákazníků.

Projekt vznikl ve Velké Británii v letech 1985 až 1995.

- V letech 2000 – 2004 byl projekt přepracován, novou verzi 2 (ITIL V2) a začaly ho využívat společnosti v dalších zemích jako standard v poskytování IT služeb.
- V roce 2007 vznikla rozšířená třetí verze (ITIL V3). Je to metodika založená na procesním řízení organizace a je určena hlavně pro střední a vyšší management.
- 2019 – ITIL V4 klade důraz na výstupní hodnotu a zohledňuje agilní přístup.

# Charakteristické rysy

---

- **Procesní řízení**

ITIL přináší procesně orientovaný přístup k řízení IT služeb. Proces je logický sled činností transformujících nějaký vstup na nějaký výstup, přičemž plnění jednotlivých činností v procesu je zajišťováno rolemi s jasně definovanými odpovědnostmi. Celý proces je řízen, monitorován, měřen, vyhodnocován a neustále vylepšován, což je odpovědností vlastníka procesu.

- **Zákaznický orientovaný přístup**

Tento rys vyplývá přímo ze samotné podstaty ITSM (IT service management); všechny procesy se navrhují s ohledem na potřeby zákazníka, tzn. každá aktivita, každý úkon v každém procesu musí přinášet nějakou přidanou hodnotu pro zákazníka - pokud ne, pak je taková činnost nadbytečná.

- **Jednoznačná terminologie**

Jednoznačná terminologie je někdy málo doceňovaná nebo úplně opomíjenou charakteristikou ITIL, ale jen do té doby, než je v praxi potřeba řešit nedorozumění plynoucí z toho, že někdo používá stejný termín v jiném významu, než očekáváme.

- **Nezávislost na platformě**

Rámec ITSM procesů podle ITIL je nezávislý na jakékoliv platformě. Dokonce je možné ITIL použít i pro navržení procesů (úplně mimo oblast ICT) v jakékoliv firmě, která podniká ve službách.

- **Public Domain**

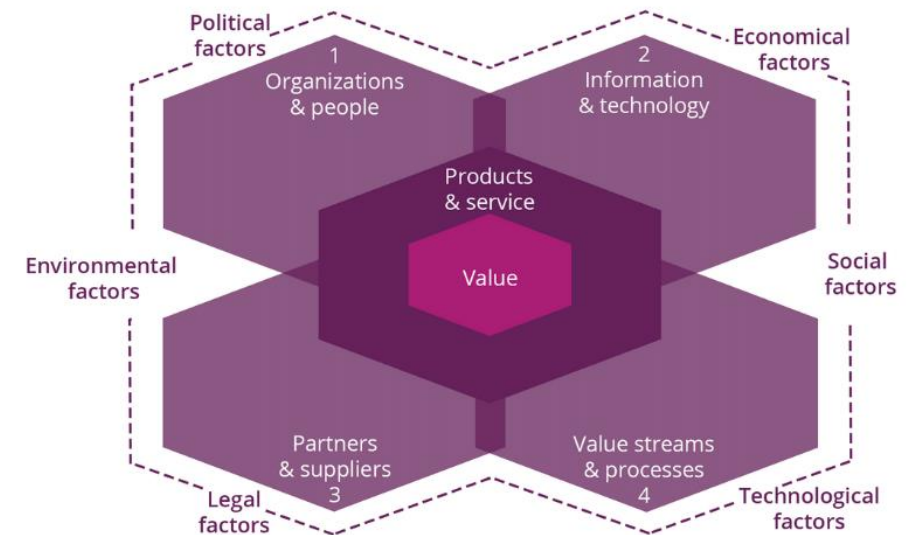
Knihovna je volně dostupná, což znamená, že každý si může knihy ITIL koupit a procesy ITSM podle ITIL ve svém podniku implementovat, aniž by musel platit jakékoliv další licenční poplatky. Tato skutečnost mj. přispěla k rychlému celosvětovému rozšíření ITIL.

# Základní pohled – 4 dimenze

- Musím vědět co chci – hodnotu dodává organizace prostřednictvím produktů a služeb
- Musím vědět co vše řídit

4 základní dimenze manažerského pohledu

1. Organizace a lidi
2. Informace a technologie
3. Partneři a dodavatelé
4. Hodnotové toky a procesy



# Vnější faktory

---

Politické vlivy

Ekonomické  
faktory

Sociální  
faktory

Technologické  
faktory

Právní faktory

Faktory  
prostředí

# Service value sytem - Komponenty

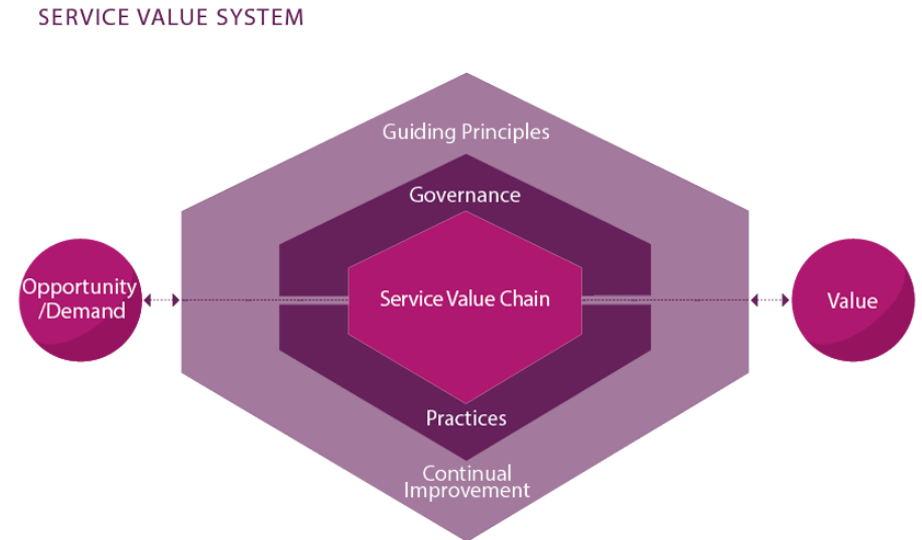
**Guiding principles** - Recommendations that guide an organization and its people on how to work flexibly in all circumstances

**Governance** - The means by which an organization is directed and controlled

**Service value chain** - an operating model which outlines the key activities required to respond to demand and facilitate value creation through the creation and management of products and services

**Practices** - sets of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective, including process and capabilities

**Continual improvement** - a recurring organizational activity performed at all levels to ensure that an organization's performance continually improves in meeting stakeholders' expectations



## Guiding principles

A guiding principle is a recommendation that's going to guide an organization in all circumstances.



Focus on value



Start where you are



Progress iteratively with feedback



Collaborate and promote visibility



Think and work holistically



Keep it simple and practical



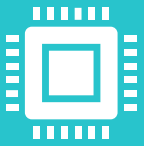
Optimize and automate







Service – have been developed in service management and ITSM industries



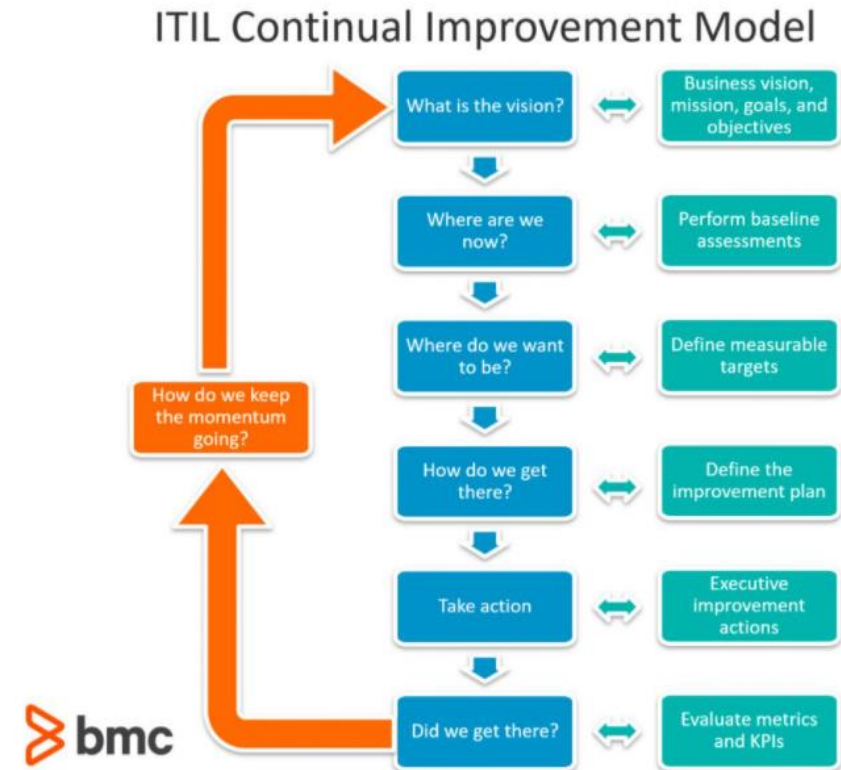
Technical - have been adapted from technology management domains for service management purposes by expanding or shifting their focus from technology solutions to IT services



General - have been adopted and adapted for service management from general business management domains

34 Practices

# Continual improvement



# Service Value Chain

**Plan** - To ensure a shared understanding of the vision, current status and improvement direction for all four dimensions and all products and services across the organization

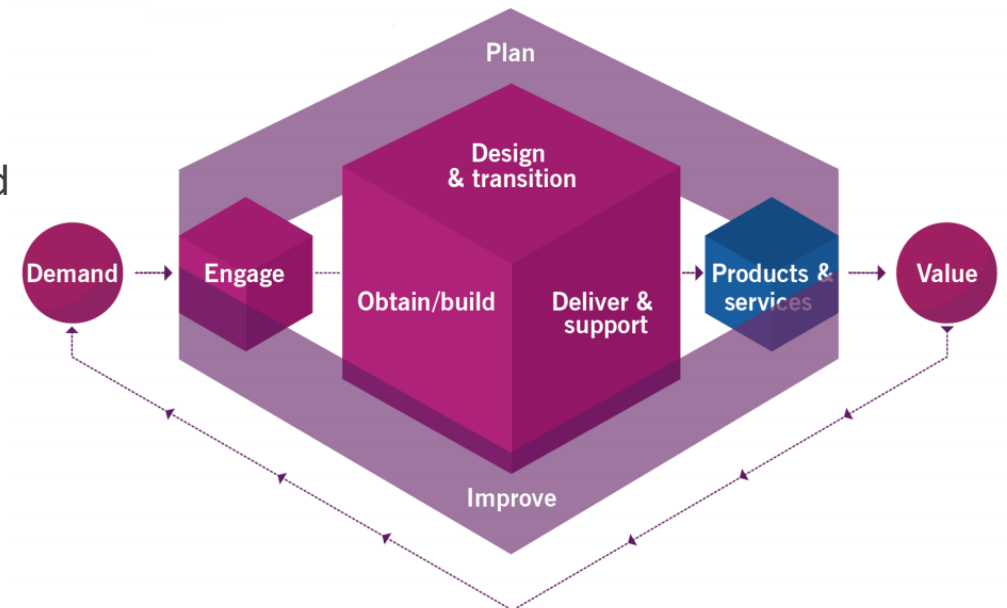
**Improve** - To ensure continual improvement of products, services and practices across all value chain activities and the four dimensions of service management

**Engage** - To provide a good understanding of stakeholder needs, continual engagement with all stakeholders, transparency and good relationships with all stakeholders

**Design and Transition** - To ensure that products and services continually meet stakeholder expectations for quality, costs and time to market

**Obtain/build** - To ensure that service components are available when and where they are needed, and meet agreed specifications

**Deliver and support** - To ensure that services are delivered and supported according to agreed specifications and stakeholders' expectations



---

Zdroje:

[www.axelos.com](http://www.axelos.com)

[www.tx.cz](http://www.tx.cz) + aplikace tayllorcox

[www.bmc.com](http://www.bmc.com)