

2012-10-30 16:14 CET

## ITIL - koppling till andra ramverk

I gårdagens inlägg påstod jag att ITIL är ett utmärkt verktyg men att det blir ännu effektivare om det kompletteras med andra ramverk och modeller. I dagens inlägg följer jag upp det påståendet genom att förklara hur ITIL förhåller sig till några av dessa ramverk.

Först en kort repetition av ITIL.

**ITIL** är ett dokumenterat sätt att arbeta med IT Service Management (leverans av IT-tjänster). Med stöd av ITIL kan man på ett effektivt sätt arbeta med utvecklingen av sina förmågor som tjänsteleverantör. Ramverket, som omfattar fem ganska tjocka böcker, beskriver hur man kan arbeta med tjänsteleveranser i fem livscyklfaser; Strategy, Design, Transition, Operation och Continual Service Improvement. I böckerna beskrivs ITSM i c:a 30 processer fördelat över de olika livscyklfaserna samt ett antal funktioner och modeller som stödjer processerna. Det finns beskrivningar över vilka roller som agerar i de olika processerna och även till viss del vilka aktiviteter de utför.

**COBIT** är ett ramverk för styrning och ledning av IT. COBIT har ett holistiskt verksamhetsfokus och syftar till att vara ett övergripande och sammanhållande ramverk för en organisations alla andra ramverk, modeller och standarder. COBIT kopplar t.ex. samman ITIL, ISO/IEC 27000 series, TOGAF, PMBOK/PRINCE2 och CMMI på en hög och övergripande nivå. Ramverkets främsta syfte är att definiera vilka processer som krävs för att IT ska uppfylla ett företags affärsmål och används därmed som ett verktyg för kravställning, målstyrning och uppföljning av IT-verksamheten och dess processer. Man kan säga att COBIT talar om vilka krav affärsverksamheten ska ställa på IT-sidan medan ITIL beskriver hur de flesta av dessa krav ska uppfyllas.

**ISO/IEC 20000** beskriver standarden för ett ledningssystem för IT Service Management och definierar kraven på de processer som behövs för en pålitlig tjänsteleverans. Ett företag som ISO-certifierar sig får en extern stämpel av ett audit-företag som bevisar att man uppfyller de krav som ställs enligt

standarden. För att behålla certifieringen krävs återkommande revisioner. Standarden täcker alla kärnprocesser inom ITSM och stöds av ITIL. Standarden består av en bok på 16 sidor som listar vilka krav som ska uppfyllas samt en bok på 34 sidor med lite utförligare beskrivning av kraven. Den stora utmaningen ligger i att kunna leda i bevis att kraven uppfylls vid en revision för certifiering enligt standarden. Sammanfattningsvis kan man säga att ISO/IEC 20000 beskriver VAD som ska göras medan ITIL beskriver HUR det ska göras.

**Pm<sup>3</sup>** är en förvaltningsstyrningsmodell vars syfte är att organisera förvaltningsverksamhet så att den kan bedrivas på ett affärsmässigt sätt. Modellen ägs och drivs av det svenska företaget På AB. Modellen syftar till att effektivisera systemförvaltning med stark koppling till affärsverksamheten. I modellen bemannar t.ex. affärsverksamheten roller som är involverad i arbetet med systemförvaltning. Pm<sup>3</sup> kan inte direkt användas för IT Service Management eftersom modellen baseras på systemförvaltning och inte tjänsteleverans. Omfattningen för modellen är betydligt mindre än det som definieras i ISO/IEC 20000, COBIT och ITIL. Styrkan i pm<sup>3</sup>-modellen är att den beskriver i detalj hur samverkan mellan IT och verksamheten ska gå till. På vissa ställen överlappar pm<sup>3</sup> med ITIL och det är väldigt viktigt att tydligt definiera hur modellerna ska samverka.

Olingo har tagit fram ett white paper som beskriver kopplingen mellan ITIL och andra ramverk mer i detalj. Om du vill ha ett exemplar så får du gärna ta kontakt med oss så skickar vi det kostnadsfritt.

I nästa inlägg tänkte jag försöka mig på konststycket och beskriva kopplingen mellan ITIL och Lean... om det nu finns en sådan.

/Ola Källgården, [Olingo](#)

[ITIL-utbildningar hos Informator](#)

[Gratis ITIL-frukost](#)

---

Informator är Nordens största kompetensutvecklare inom IT och projektledning. Våra kurs- och certifieringscenter finns i Stockholm, Göteborg och Malmö. [www.informator.se](http://www.informator.se)

## Kontaktpersoner



**Julia Karlsson**

Presskontakt

[julia.karlsson@informatör.se](mailto:julia.karlsson@informatör.se)