

ارائه دهنده تفوق استراتژیک ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

ITIL در بسیاری از صنایع، زیربنای IT یک سازمان کلیدی برای تجارت و همچنین منبع تفوق رقابتی است. در نتیجه، دامنه و گستره زیربنای این فن آوری که تجارت را پشتیبانی می کند به سرعت توسعه یافته و پیچیده تر از پیش می گردد.

فشاری که مدیران IT به منظور کاهش خطرات همراه با سرمایه گذاری ها در فن آوری جدید و هزینه های مربوط به پشتیبانی راهکارهای IT فعلی متحمل می شوند، وضعیت را بغرنج تر می کند. در عین حال، از IT انتظار می رود که مستقیماً خود را با اهداف تجارت هم تراز نماید. (IT Alignment)

سازمان های IT شروع به تمرکز بر بهبود بخشیدن سطح خدمات نموده اند در حالی که هزینه های تحویل و پشتیبانی خدمات را به عنوان محرک کلیدی برای ارزشمند کردن، کاهش می دهند.

ITIL: بهترین ملاک عمل

شرکت ها، به منظور نائل شدن به برتری عملی به معیارهای فرایند IT به رسمیت شناخته شده توسط صنایع روی می آورند تا پیشرفت های فزاینده ای را پدید آورند. مجموعه (کتابخانه) زیربنای فناوری اطلاعات، که به عنوان ITIL نیز شناخته شده است، به راهنمای بالفعلی برای تحویل خدمات IT و فرایندهای پشتیبانی تبدیل می شود.

ITIL در اواخر دهه ۱۹۸۰ توسط وزارت بازرگانی دولت بریتانیا (OGC, Organization Government Commerce) در واکنش به استقلال در حال رشد فن آوری اطلاعات توسعه یافت. ITIL در حال حاضر مجموعه ای از معلومات عمومی است که چارچوب بهترین شیوه های مدیریت خدمات به منظور کمک به سازمانها در بهبود بخشیدن سطح خدمات و کاهش هزینه عملیات IT تأمین می نماید.

ارزش ITIL به عنوان بهترین چارچوب عمل، توسط امتیازات تحویل خدمات گسترده و پشتیبانی و همچنین بوسیله تعاریف و اصطلاحات متداول تأمین می گردد. چهارچوب ITIL به شرکت ها امکان می دهد بهترین شیوه های شناخته شده در سازمانهای IT را استاندارد نموده و آنها را استحکام بخشند، بدین وسیله به آنها کمک می کند IT را با اهداف تجارت سازگار نمایند و موجب پیشرفت های عملی در زمینه IT گردند.

به هر حال، در حالی که ITIL علت پیگیری بهترین شیوه ها را شرح می دهد، اما چگونگی پیاده سازی فرایندها به تفصیل و روش های سطح کار را که آن امتیازات را امکان پذیر می سازند تعریف نمی نماید.

بنابراین، نهایتاً، پیاده سازی موفق معیار ITIL مستلزم ابزار مبتنی بر نرم افزار می باشد تا فرایندهای در سطح پروسه به طور مؤثری جهت استفاده پرسنل IT که مسئولیت تحویل خدمات فعلی و فعالیت های پشتیبانی را بر عهده دارند گسترش یابد.