

Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Publikationen, die eine mögliche Umsetzung eines IT-Service-Managements beschreiben und inzwischen als De-facto-Standard hierfür gilt.

In der aktuellen Version 3 (auch ITIL V3 genannt) orientieren sich die Inhalte des Rahmenwerks am Lebenszyklus des Service: Strategie (Strategy), Entwurf (Design), Überleitung in den Betrieb (Transition), Betrieb (Operation) und Verbesserung (Continual Improvement). In dem Regel- und Definitionswerk werden die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge beschrieben. Die ITIL orientiert sich an dem durch den IT-Betrieb zu erbringenden wirtschaftlichen Mehrwert für den Kunden. Dabei werden die Planung, Erbringung, Unterstützung und Effizienz-Optimierung von IT-Serviceleistungen im Hinblick auf ihren Nutzen als relevante Faktoren zur Erreichung der Geschäftsziele eines Unternehmens betrachtet. Aus deutscher Sicht werden die Inhalte vom itSMF Deutschland e.V. weiterentwickelt und verbessert, der zugleich eine Plattform zum Wissens- und Erfahrungsaustausch bietet und damit die IT-Industrialisierung vorantreibt.

Umfeld

Die ITIL ist im folgenden Umfeld einzuordnen:

- Prozessmanagement (auch Geschäftsprozessmanagement, GPM): Definition und Steuerung der Prozesse eines Unternehmens.
- IT-Service-Management (ITSM): Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen (GP) durch die IT-Organisation zu erreichen. Der De-facto-Standard ist die IT Infrastructure Library (ITIL).
- Business Service Management (BSM): Die Verbindung zwischen Prozessmanagement und ITSM. Es befasst sich mit den wirtschaftlichen Zusammenhängen von IT-Leistungen und Geschäftsprozessen im Unternehmen.

Ein Kernbegriff der ITIL ist *Service* bzw. *IT-Service*. In der ITIL wird der Begriff Service in einer eigenen, besonderen Bedeutung benutzt, die sich von den anderen Service-Definitionen der Informatik unterscheidet. (Quelle: Wikipedia)