



ITIL, avagy a fejlődés útja

itSMF szakmai találkozó
2026. február 20.

ITIL vagy nem ITIL?

- Ez itt a **kérdés?**
- Mi az **ITIL** tulajdonképpen?
 - Miért beszélünk **szolgáltatásokról** egyáltalán?
 - Van-e különbség **szolgáltatás** és **termék** között?
- Miért kell **menedzselni** a szolgáltatásokat?
 - Mi a **szerepe** a **szolgáltató**nak, és hogyan kell **működni**?
- **Jó kérdések** ezek?
 - Legyen Ön az, aki a jó kérdést felteszi!



Mit jelent az, hogy az **IT** 'szolgáltatás'?

- A hangsúly az informatika **üzleti hatására** (eredményességére) helyeződik, azaz arra, ahol és ahogy az **üzleti érték** keletkezik
- Az IT-szolgáltató és az üzleti szervezet **kölcsönös együttműködésére** van szükség megfelelő érték keletkezéséhez
- Az IT-szervezet minden **tevékenységét** (fejlesztés / üzemeltetés) és **költségét** az **üzleti érték** felől kell megítélni
- Az IT-szervezetnek tudatosan törekednie kell az üzleti igények, körülmények **változásának** felismerésére és **megértésére**



Az ITIL **5 évtizede** a szolgáltatók szolgálatában

Milyen a jó informatika? (v0) Megjelennek az első ITIL-könyvek (v1)

Szolgáltatásnyújtás és -támogatás (v2)

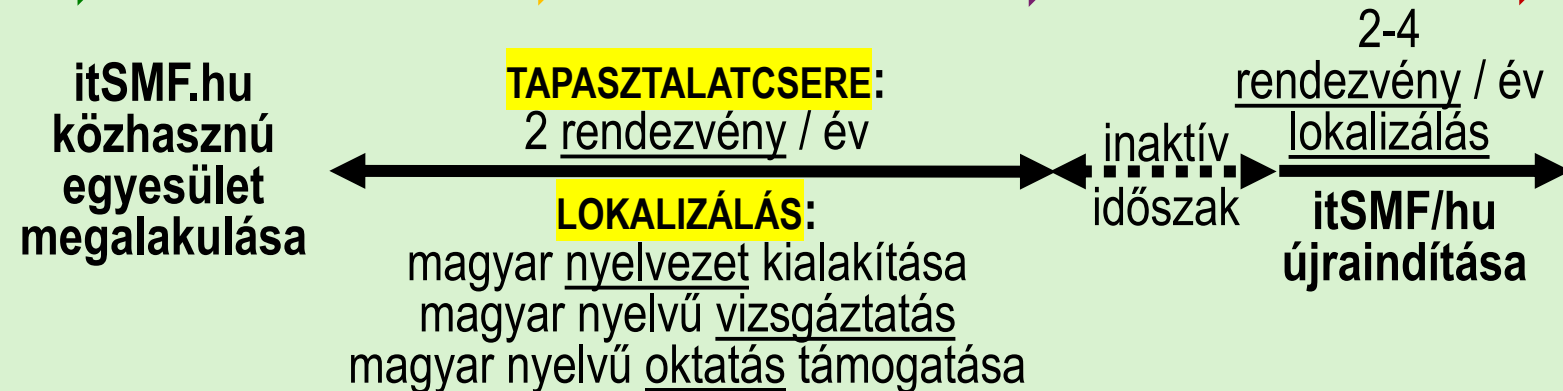
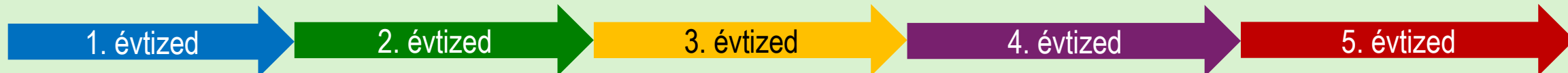
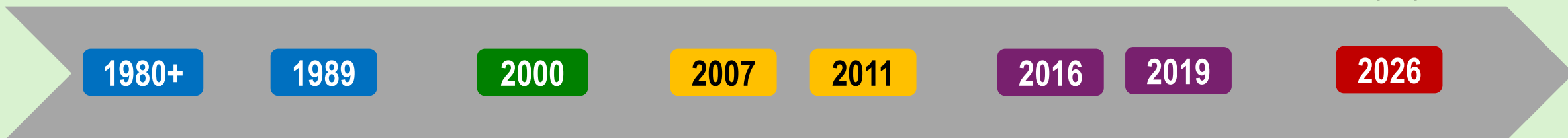
Összhang az üzlettel (v3!)

Szolgáltatás értékképzési rendszere (v4)

Szolgáltatások digitális, termék-orientált, AI-szemléletre épülő megközelítése (v5)

Szolgáltatási életciklus (v3)

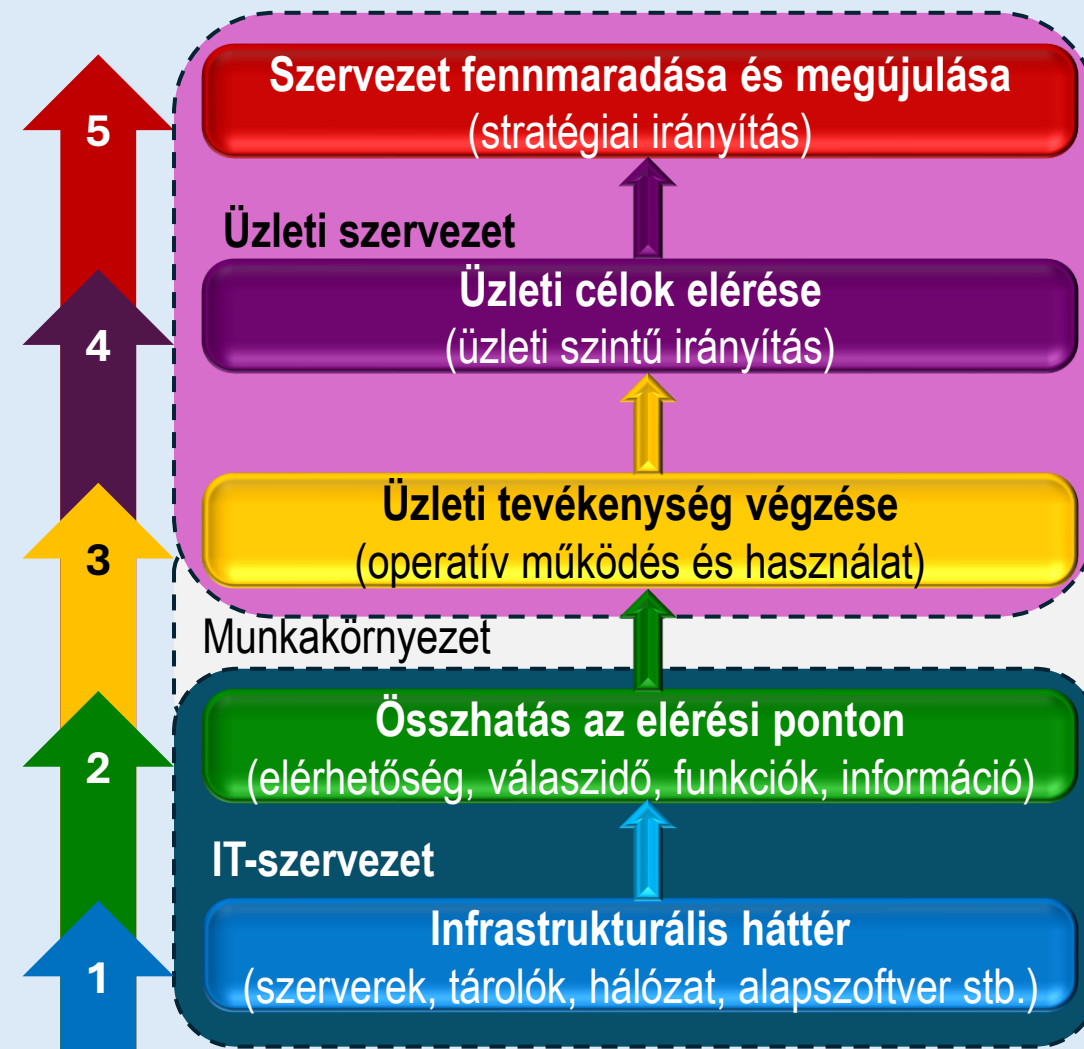
Vezérelvek (v3+)



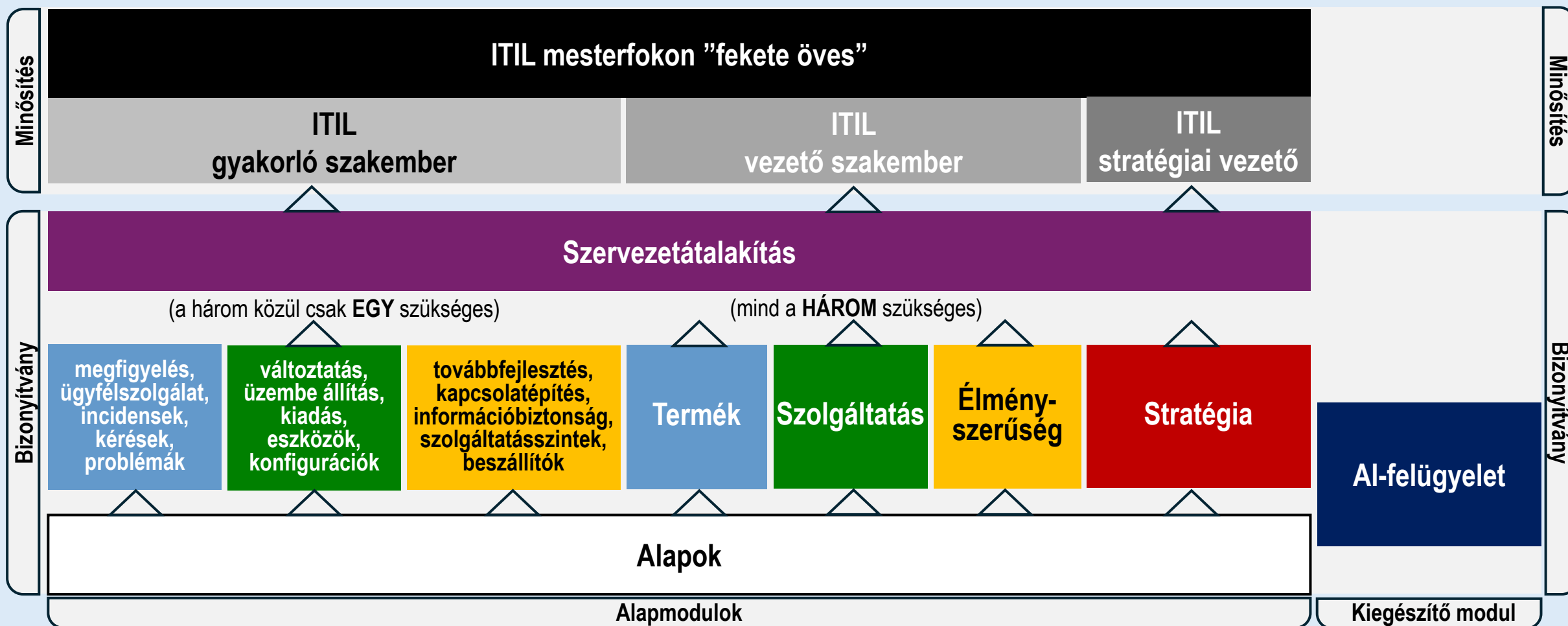
Hogyan segít ebben az ITIL szemléletmód?

Az **ITIL** által adott útmutatás a szervezeteknek abban segít, hogy

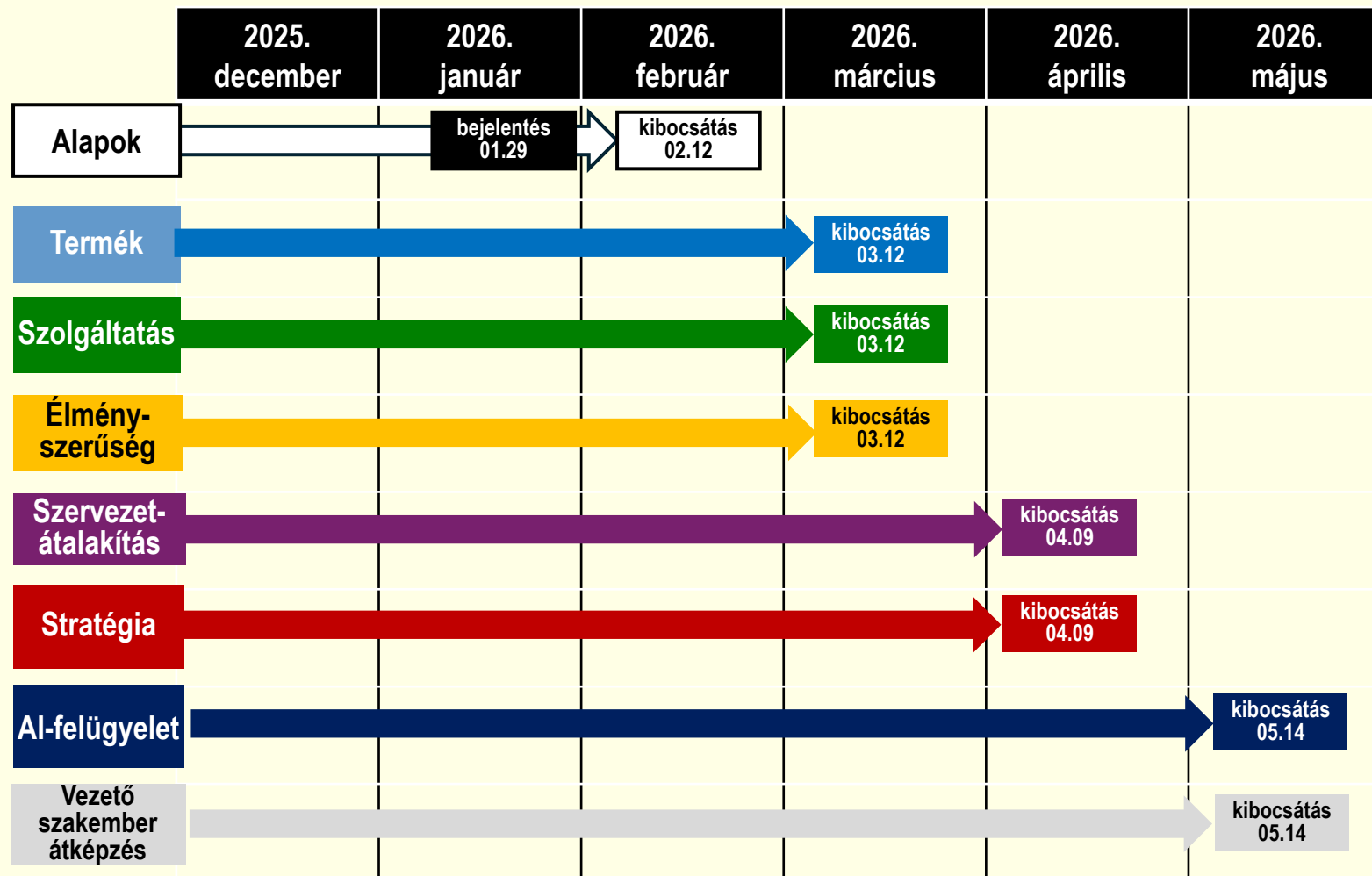
- kezelni tudják a szolgáltatásmenedzsment állandóan **változó kihívásait**, és
- ki tudják használni a mindenkori **legkorszerűbb technológia** lehetőségeit.



Az **ITIL5** képzési és minősítési rendszere



Az **ITIL5** 2026-os bevezetése



Ez
csak a kezdet
VÉGE.
Ezután már kezdődik
a lényeg

...

... de azért köszönöm az eddigi figyelmet!