

ITIL - az informatikaszolgáltatás módszertana

Készült: 2002. novemberében a Széchenyi-terv támogatásával

KFKI Számítástechnikai Rt

Verzió: 3.1

Vezetői áttekintés

A hazai vállalatok üzleti sikerességének és versenyképességének egyik fontos feltétele, hogy üzletvitelük informatikai támogatása folyamatosan a kor színvonalának megfelelő és hatékony legyen. Ma már általánosan felismert, hogy ehhez nemcsak egyre újabb és egyre integráltabb informatikai alkalmazások kellene, hanem olyan vállalati szintű informatikai ill. infokommunikációs *architektúra* és erre épülő *informatikaszolgáltatási kultúra* kialakítása is szükséges, amely rugalmasan tud alkalmazkodni a változó üzleti elvárásokhoz és hatékonyan képes a vállalat üzleti céljait informatikai megoldásokkal kiszolgálni.

Ennek a tanulmánynak alapvető célkitűzése, hogy elősegítse az informatikaszolgáltatás nemzetközi szinten bevált és mértékadónak tekintett gyakorlatának hazai elterjedését, és, hogy ezzel is támogassa az informatikai rendszerek működtetési kultúrájának fejlődését. A tanulmány egyes fejezetei ezért önállóan is érthető dokumentumok, amelyekből a különböző érdeklődésű és felkészültséggel rendelkező olvasók igényük szerint kaphatnak tájékoztatást és információt az ITIL módszertanról, az informatikaszolgáltatás irányításának korszerű, nyílt és nemzetközileg elterjedt megközelítéséről.

Az **ITIL módszertan áttekintése** c. fejezet az ITIL kialakulásáról, mai helyzetéről, lényegéről, dokumentációjáról és oktatásáról kísérel meg egy áttekintő képet adni, hogy segítse az olvasó eligazodását.

Az **Előkészítés: Az ötlettől a szerződésig** c. fejezet hasznos tudnivalókat és közvetlen tanácsokat tartalmaz mindazok számára, akiknél már felmerült az igény, ill. lehetőség a vállalat informatikai igényeinek radikálisan új módon – külső erőforrások egyre növekvő mértékű bevonásán keresztül – történő kielégítésére. Az informatika korábban egyoldalúan hardverközpontú szemléletét hazánkban is fokozatosan felváltja az informatika szolgáltatóorientált felfogása: a vállalatvezetőket, a felhasználókat egyre inkább az a közvetlen *haszon* érdekli, amit az informatika adni tud, és nem tereli el erről figyelmüket a háttérben működő, komplex műszaki rendszerek feltétlen csodálata. Ha azonban az informatika lényege nem a tárgyi eszközökben testesül meg, akkor nem is kell feltétlenül birtokolni azokat (és ezzel működtetésük teljes anyagi és szakmai felelősségét is magunkra venni), hanem elegendő a *hozzáférést* biztosítani ezekhez az eszközökhöz és megoldásokhoz. Az ötlet tehát egyszerű. Az út azonban rögös – legalábbis az olyan jól működő szerződések megkötéséig, amelyekkel a belső informatika megfelelő szintű kiszervezése, és ezzel egyidejűleg külső informatikai erőforrások hatékony bevonása lehetővé válik. E fejezet elsősorban azoknak szól, akik kerülő utak és zsákutcák nélkül, biztonságosan akarnak ezen az úton végigmenni. De melleleg az is kiderül, hogy út közben hogyan segítheti térképként az ITIL a tájékozódást.

A **Módszertani összefoglaló** c. fejezet tömör leírást ad a módszertan fő folyamatairól és fogalmairól, azok egymással való kapcsolatáról. Egyfajta zsebkönyv ez, amely egyaránt segítheti az első ismerkedést, és szolgálhat a mélyebb ismeretek elsajátítása után emlékeztetőül, felfrissítve a tanultakat.

Az **Esettanulmányok** c. fejezet néhány konkrét esetet mutat be, ahol az informatikai rendszer vagy infrastruktúra üzemeltetését, működtetését kellett megszervezni. Ennek során alkalmazták a módszertan egyes elemeit, figyelembe vették, vagy éppen figyelmen kívül hagyták annak ajánlásait. Az alkalmazás pozitív vagy negatív tapasztalatai, nehézségei segíthetnek az olvasónak, amikor egy ilyen bevezetési, alkalmazási szituációban a módszertan egyes elemeit az adott konkrét helyzetben akarja használni. Az esettanulmányok jól mutatják, hogy az ITIL nem dogma, alkalmazása nem öncél. Mindig abból a szempontból kell nézni, hogy segíti-e az üzlet vagy szervezet igényeinek jobb kielégítését. Ugyanakkor, mint minden bevált gyakorlatnál, a sikertelen bevezetés oka nem a módszertanban (hiszen azt sokan sikerrel alkalmazták), hanem az alkalmazó *testreszabási képességében* keresendő.

A **Fejlesztés és felülvizsgálat** c. fejezet az informatikaszolgáltatás fejlesztésével és felülvizsgálatával foglalkozik. Az ITIL kiemelt jelentőséget tulajdonít egy működő informatikaszolgáltatás folyamatos javításának, fejlesztésének. A folyamatos javítás programja megkívánja, hogy időnként egy felülvizsgálat keretében megállapítsuk, hol tartunk, milyen érettségi szintet értünk el a szolgáltatás színvonalában, annak irányításában. A fejezethez mellékelt **A. függelék: Gyors, kérdőíves összemérés az ITIL-el** c. részben megadunk egy felmérési kérdőívet, amelynek megválaszolásával elvégezhető egy gyors összemérés az ITIL-el.

A Hiba! A hivatkozási forrás nem található.Hiba! A hivatkozási forrás nem található.**Magyar terminológia** megadja a leggyakrabban használt fogalmak meghatározását. Ezzel egyben kiinduló javaslatot is teszünk a magyar nyelvű terminológiára, amelyet később folyamatosan lehet javítani és fejleszteni a felhasználói fórum közreműködésével.

A **B.függelék: Angol-magyar ITIL szótár** megadja az angol terminológia magyar megfelelőit, ahol szükséges, két vagy három alternatív jelentéssel, hogy a magyar nyelvű leírásokban minél kifejezőbb fogalmakat lehessen használni. A tanulmány maga is él ezekkel az alternatív kifejezésekkel.

Végül a **www.itSMF.hu** ismerteti a megszervezés alatt álló Informatikai Szolgáltatásmenedzsment Fórum fő céljait és hasznos információkat az ITIL-el kapcsolatban. A fenti web-címre kattintva közvetlenül és folyamatosan tájékozódni lehet a Fórum szerveződéséről és működéséről.