



Életciklusszemlélet az ITIL V3-ban

itSMF Magyarország 4. konferenciája
2008.03.27



Az ITIL® rövid története

1. verzió: 1986 – 1999

Az IT infrastruktúramenedzsment bevált gyakorlata:
több mint 40 könyvben leírt, **funkciókra** építő
megközelítés

Szervezeti
funkciók



2. verzió: 1999 – 2006

Az IT-szolgáltatásmenedzsment globálisan
elfogadott keretrendszere: 10 könyvben leírt,
folyamatokra építő megközelítés

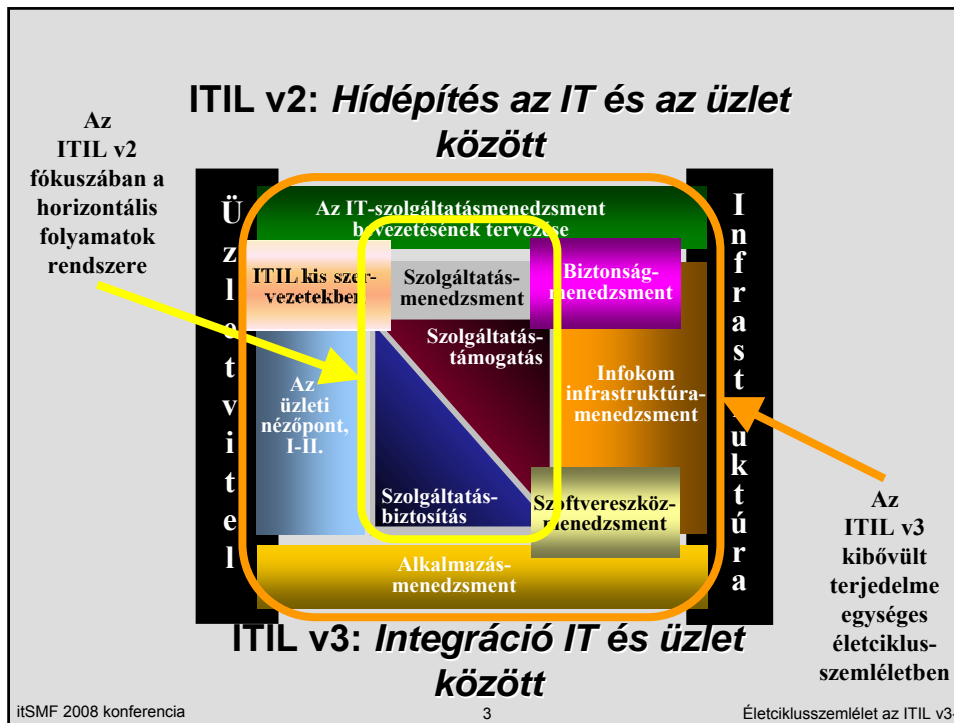
Horizontális
folyamatok



3. verzió: 2007 - 20??

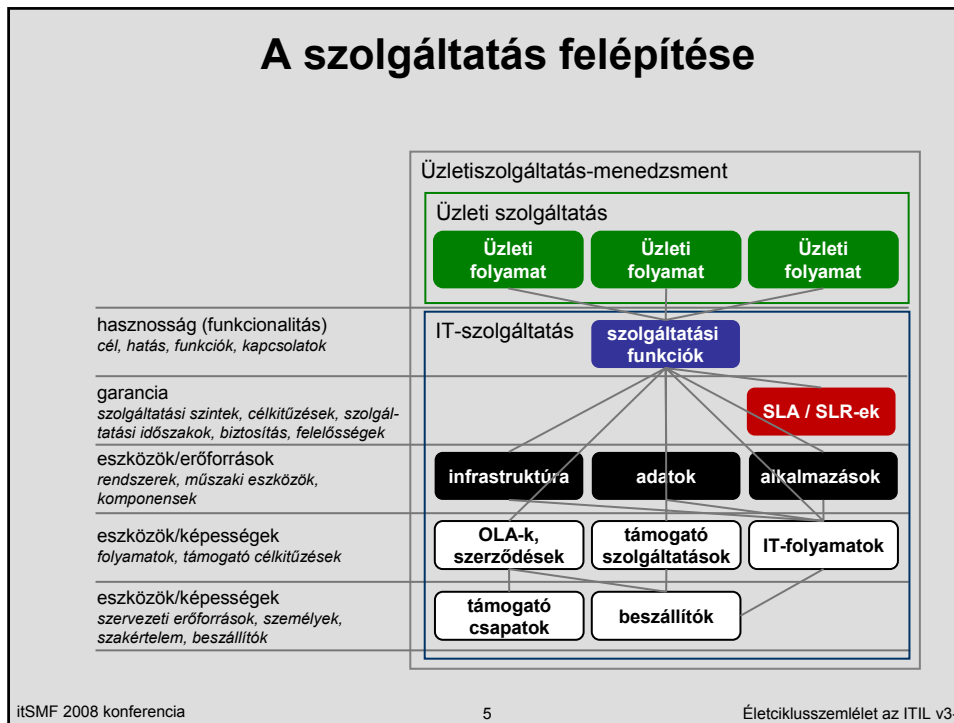
Az IT és az üzleti oldal integrációját hirdető,
életciklusra építő megközelítés, amely a
szolgáltatási életciklust az ITIL® törzsanyagát
képező 6 kötetben írja le.

Szolgáltatási
életciklus



ITIL® 3. verzió – első pillantásra

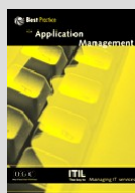
- A szolgáltatás **értékteremtő** (stratégiai) szerepének előtérbe kerülése.
- Az SLA, mint **garancia** a szolgáltatásminőségre (warranty).
- A szolgáltatás anyagi (**erőforrások**) és nem-anyagi jellegű (**képességek**) eszközeinek együttes kezelése.
- **Szolgáltatáséletről**: jól értelmezhető keret a szolgáltatásmenedzsment szervezéséhez.
- Szervezeti **funkciók** és horizontális (együttműködést megvalósító) **folyamatok** egymást kiegészítő szerepe.
- A szolgáltatásmenedzsment **információigényének** egységes rendszerbe foglalása (konfigurációmenedzsment-rendszer – CMS).
- **Modellek** kiterjedt használata a szolgáltatásoknál és a szolgáltatásmenedzsmentnél




A szolgáltatáséletről fogalma


- Az életciklus fogalma **nem új** az ITIL-ben, de eddig nem kapott megfelelő szerepet.
- Alapvető cél: a **szolgáltatásmenedzsment** legyen az **egész életciklus során** figyelembe véve
 - nem elegendő új alkalmazásokat készíteni, majd ezeket csak mintegy "átadni a falon".
- Az életciklusszemlélet jobban rávilágít az **integráció** szükségességére a **fejlesztés** és az **üzemeltetés** között is.

Az életciklus fogalma az ITIL v2-nél az „Alkalmazásmenedzsment” c. kötetben jelent meg

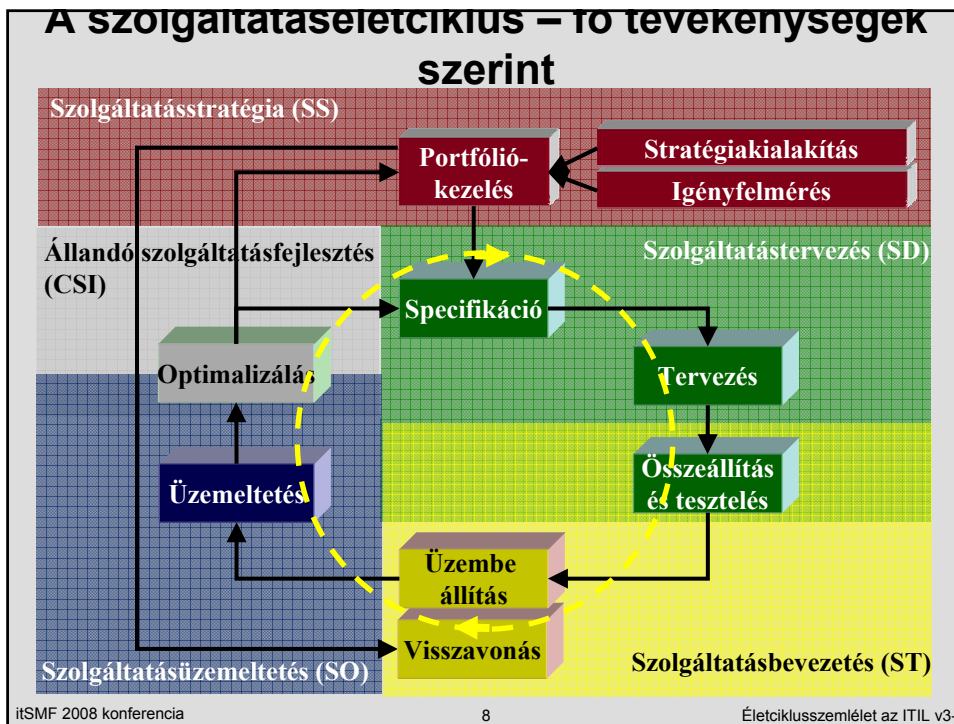
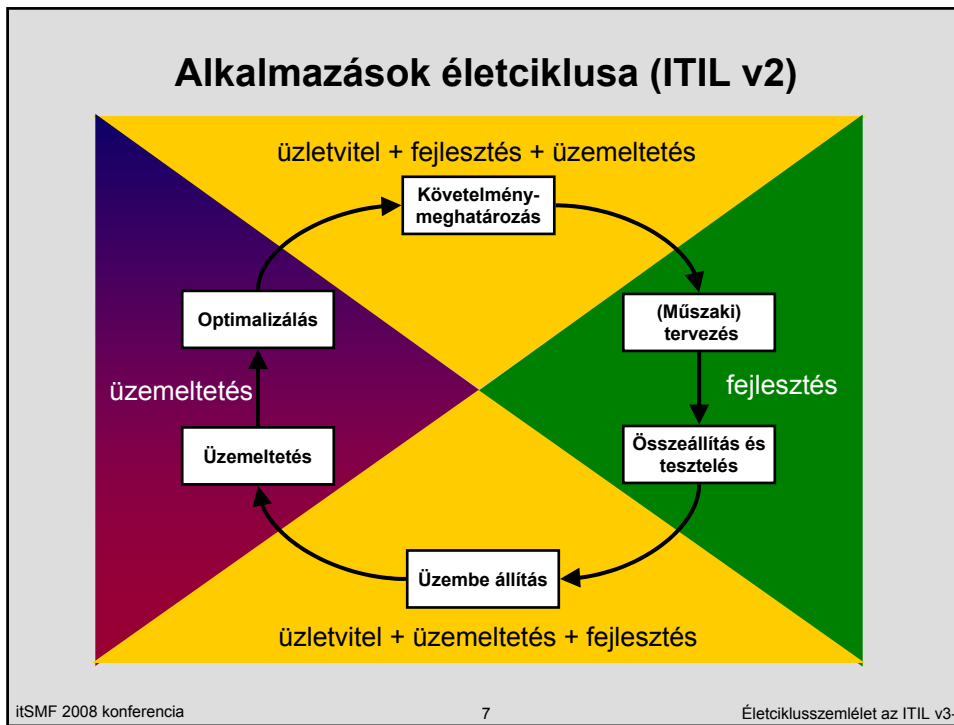




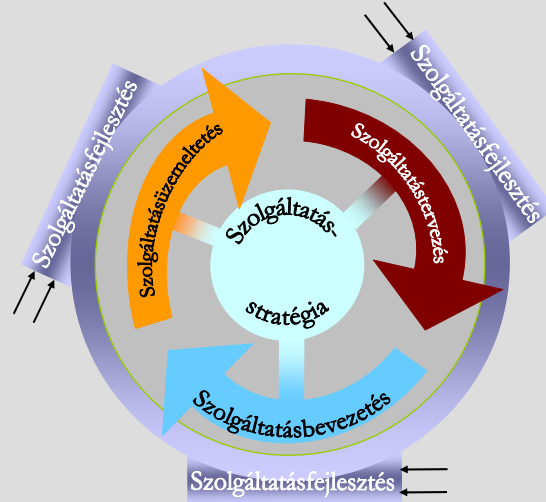
Az ITIL v3 fejlesztése során egyértelmű támogatást kapott az életciklus-megközelítés kiterjesztése



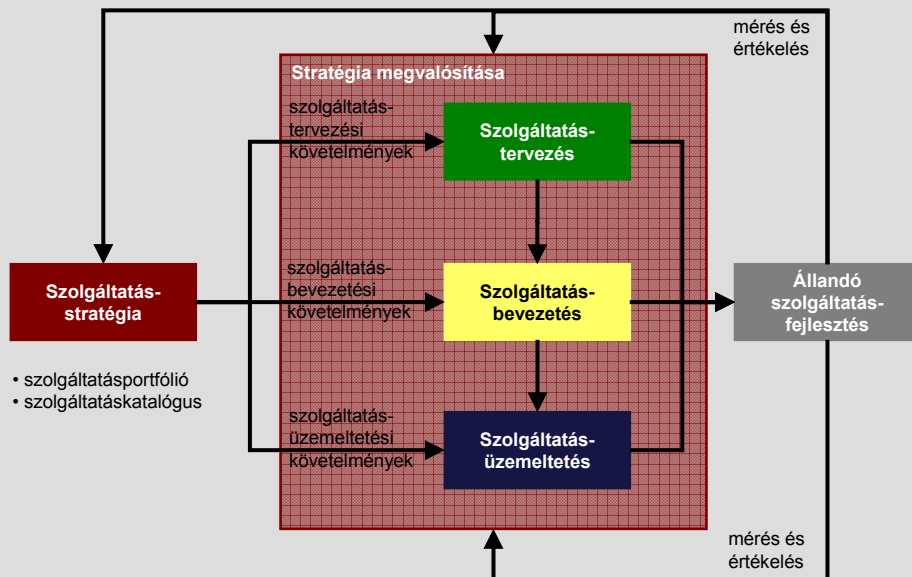
itSMF 2008 konferencia 6 Életciklusszemlélet az ITIL v3-



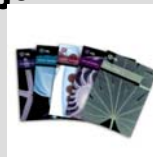
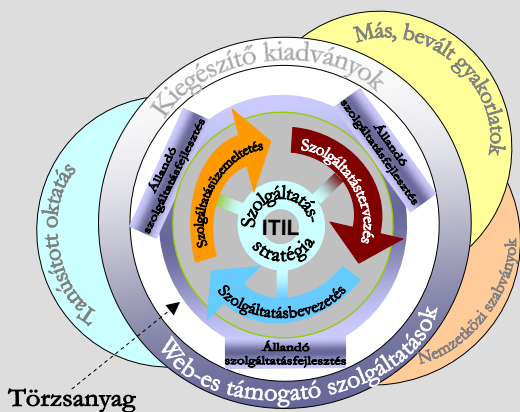
A szolgáltatási életciklus – fő szakaszok szerint



Az életciklusszakaszok kapcsolódásai



Az ITIL v3 kiadványok struktúrája



Törzsanyag

- Az öt fő könyv
 - Szolgáltatásstratégia - SS
 - Szolgáltatásvezetés - SD
 - Szolgáltatásbevezetés - ST
 - Szolgáltatásüzemeltetés - SO
 - Állandó szolgáltatásfejlesztés - CSI
- Bevezetés az ITIL szolgáltatáséletről

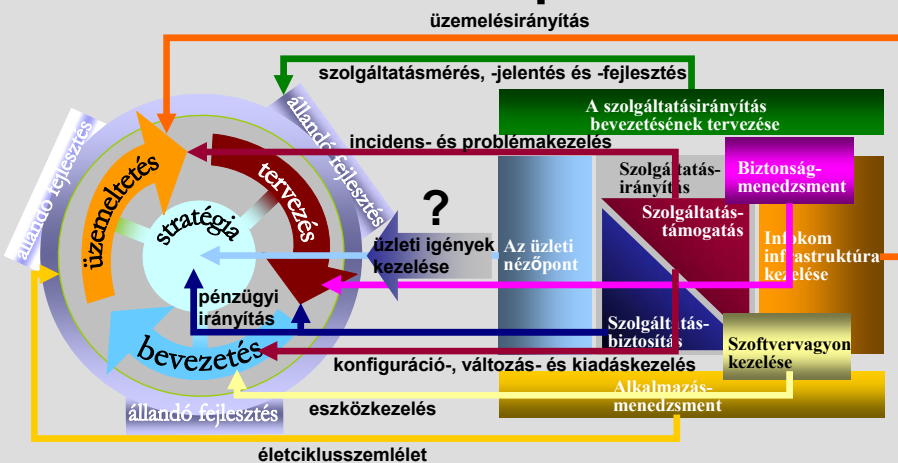
Kiegészítő kiadványok

- Támogatás egy-egy piaci szektor vagy technológia számára

Web

- Értéknövelő termékek, folyamatterképek, sablonok, tanulmányok

V2 -> V3 leképezés



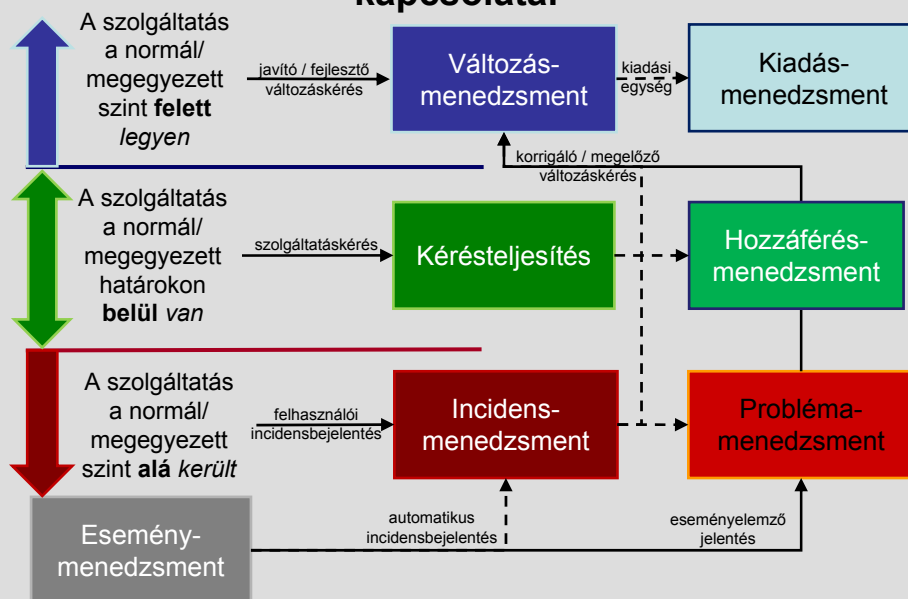
Szolgáltatásüzemeltetés

Fő cél

- Az eredményesség és hatékonyság elérésére a szolgáltatások nyújtásában és támogatásában.



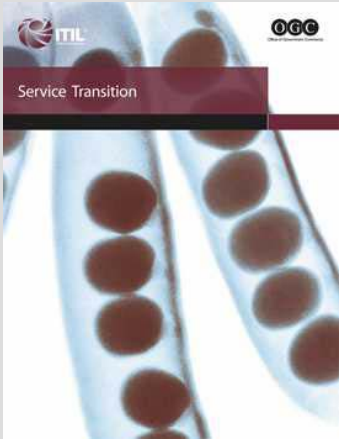
A szolgáltatásüzemeltetési folyamatok fő kapcsolatai



Szolgáltatásbevezetés

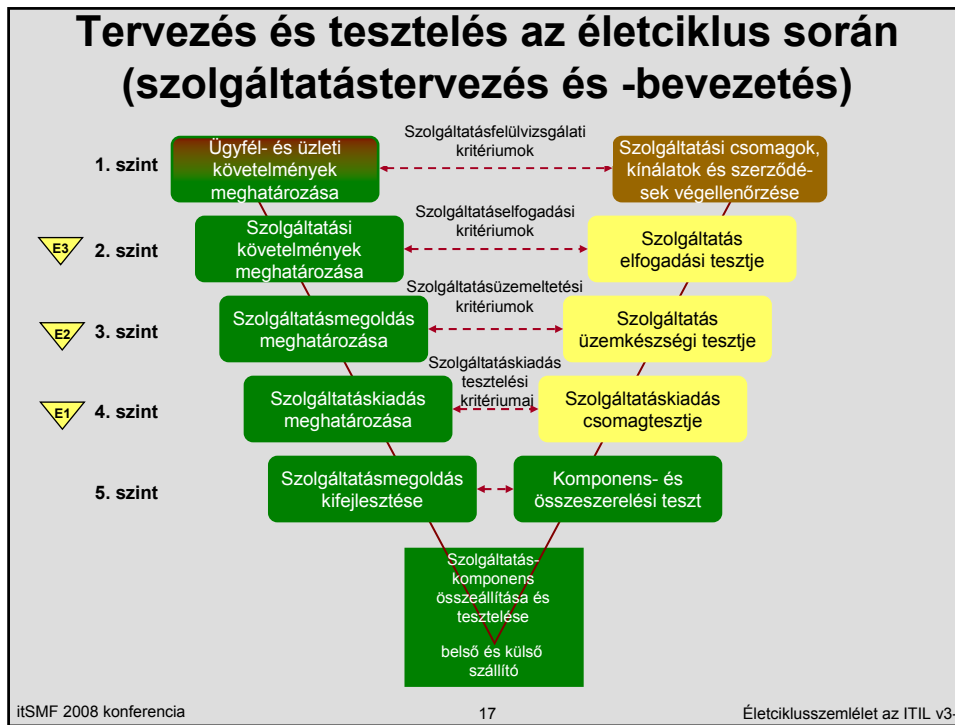
Fő cél

- Új vagy megváltozott **szolgáltatások üzemelésre történő átadása.**



itSMF 2008 konferencia 15 Életciklusszemlélet az ITIL v3-





Szolgáltatástervezés

Fő cél

- A szolgáltatások és a szolgáltatásmenedzsment-folyamatok **tervezése és kifejlesztése**

The image shows the cover of the ITIL Service Design book, featuring the ITIL and OGC logos and a stylized graphic of overlapping circles.

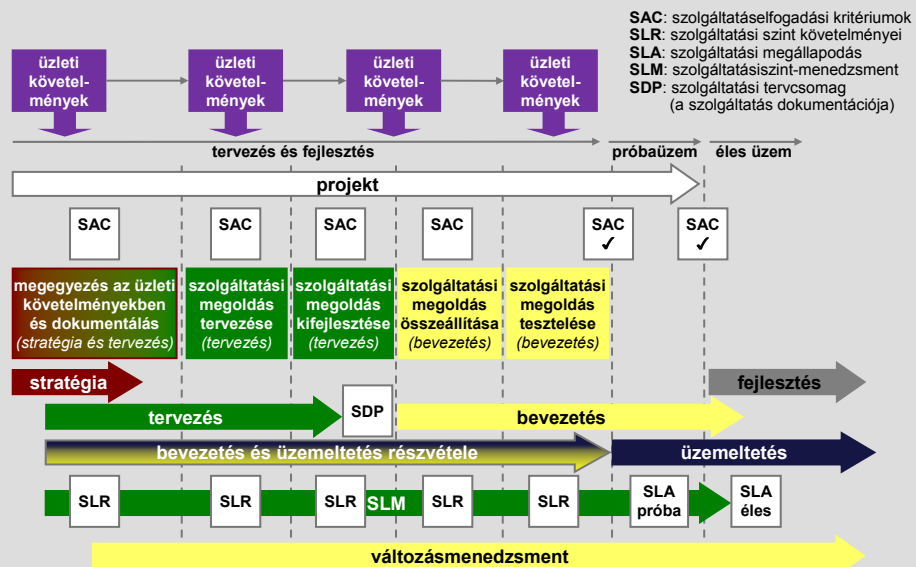
itSMF 2008 konferencia 18 Életciklusszemlélet az ITIL v3-

Terjedelem

Mindent átfogó (holisztikus) megközelítés a tervezésre és fejlesztésre:

- Új vagy megváltozott **szolgáltatások**
- A **szolgáltatásportfólió**, beleértve a szolgáltatáskatalógust
- A **technológiai architektúra** és a kapcsolódó **mendezsmentrend-szerek**
- A szükséges **folyamatok**
- **Mérési** módszerek és mérőszámok

Az életciklusszakaszok kapcsolatai: tervezés → bevezetés → üzemeltetés



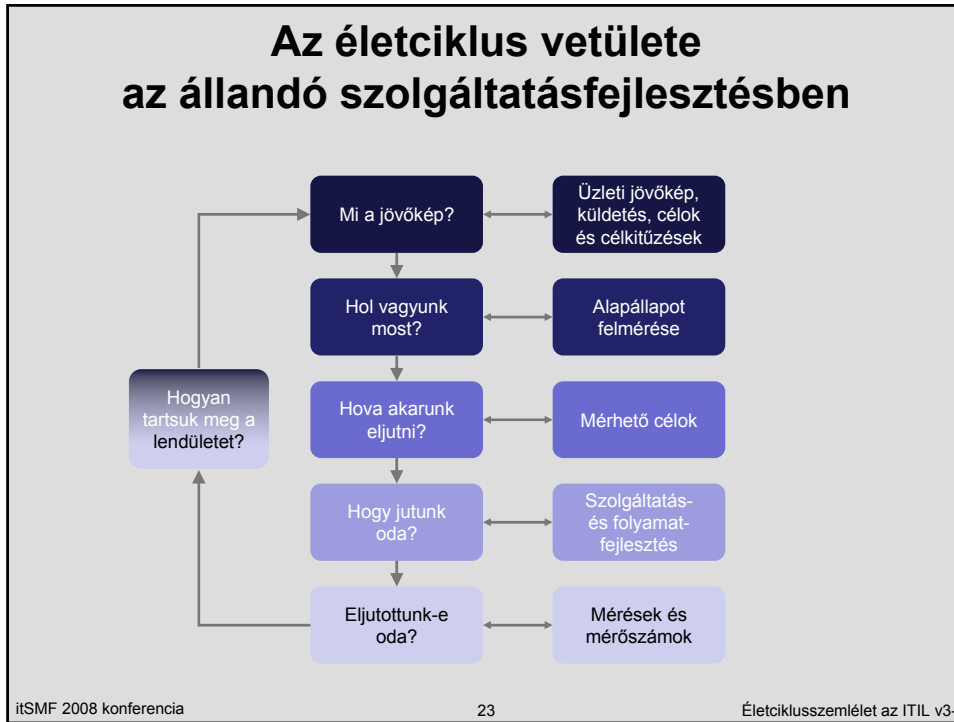


Állandó szolgáltatásfejlesztés

Fő cél

- A szolgáltatások jobb tervezésével, bevezetésével és üzemeltetésével **fenntartani** és **növelni** a létrehozott értéket az ügyfélnek.

itSMF 2008 konferencia 22 Életciklusszemlélet az ITIL v3-



Szolgáltatásstratégia

Fő cél

- Az IT-szolgáltatás **stratégiai szerepének** megteremtése, a szolgáltatásmenedzsment **stratégiai eszközként** való felhasználása.



Terjedelem

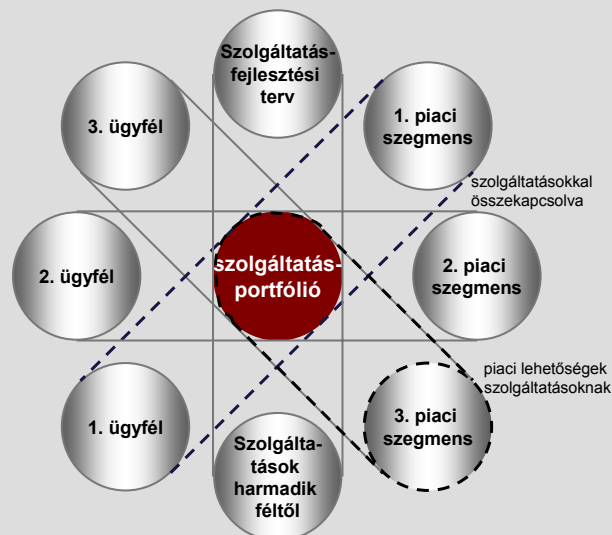
- piacfejlesztés – belső és külső
- stratégiakészítés, -megvalósítás
- pénzügyi menedzsment
- igénymenedzsment
- szolgáltatásportfólió-menedzsment
- szervezetfejlesztés

A stratégia alapja: üzleti indokoltság

Üzleti indoklás

- A. Bevezetés**
bemutatja a szolgáltatással megcélzott üzleti célokat
- B. Módszerek és feltételezések**
megadja az üzleti indoklás kereteit, mint pl. időszak, kinek a költségéről és hasznáról van szó
- C. Üzleti hatások**
a pénzügyi és nem-pénzügyi jellegű üzleti indoklás eredményei
- D. Kockázatok és különleges körülmények**
annak a valószínűsége, hogy más eredmények szülessenek
- E. Javaslatok**
konkrét javasolt intézkedések

A szolgáltatásportfólió szerepe



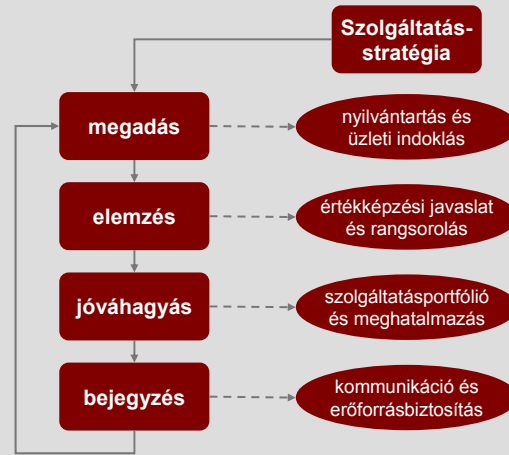
Szolgáltatásellátási stratégiák

- **belső ellátás** (pl. beszerzés eredményeként)
 - belső szervezeti erőforrásokat használ
- **külső ellátás** (pl. kiszervezés eredményeként)
 - Külső szervezet vagy szervezetek erőforrásait használja formális megállapodáson keresztül
- **társellátás**
 - a belső és külső ellátás kombinációja több, egymással együttműködő külső ellátó szervezet felhasználásával
- **partnerség vagy többpartneres ellátás**
 - formális megállapodás két vagy több szervezet között az együttműködésre (a fókusz a stratégiai kapcsolaton van)
- **üzletifolyamat-ellátás (BPO)**
 - egész üzleti funkciókat helyez át formális megállapodásokon keresztül
- **alkalmazásslolgáltatás (ASP)**
 - formális megállapodás egy szolgáltatóval alkalmazási funkciók hálózaton keresztül történő biztosítására
- **(üzleti)ismeret-ellátás (KPO)**
 - a külső ellátás legújabb formája, a KPO a tekintetben előrelépés a BPO-hoz képest, hogy szakterületi folyamatokat és üzleti szakértelmet biztosít

Az életciklus stratégiai vetülete



Az életciklus vetülete a szolgáltatásportfólió-menedzsmentben



A szolgáltatási életciklus – fő állapotok szerint

