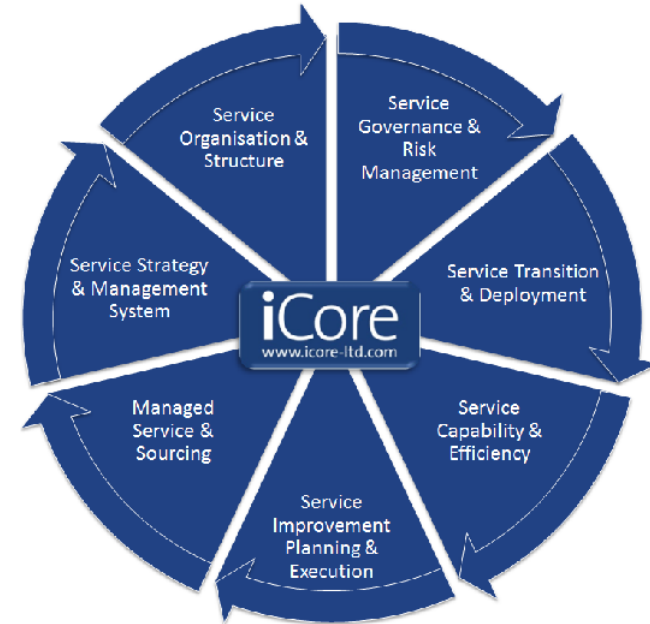


Folyamatos kihívások az ITSM használatában

Néhány szó rólunk

- Egyesült Királyság legnagyobb ITSM specialista konzulens cége
- Független – stratégiai és operatív témákban is
- az ITSM területének minden szegletét gyakorlatban alkalmazzuk: ITIL, COBIT, 6Sigma, PRINCE2, ISO20K/27K, SOX, SAS70, cloud, virtualisation, Agile, a legtöbb támogató eszköz



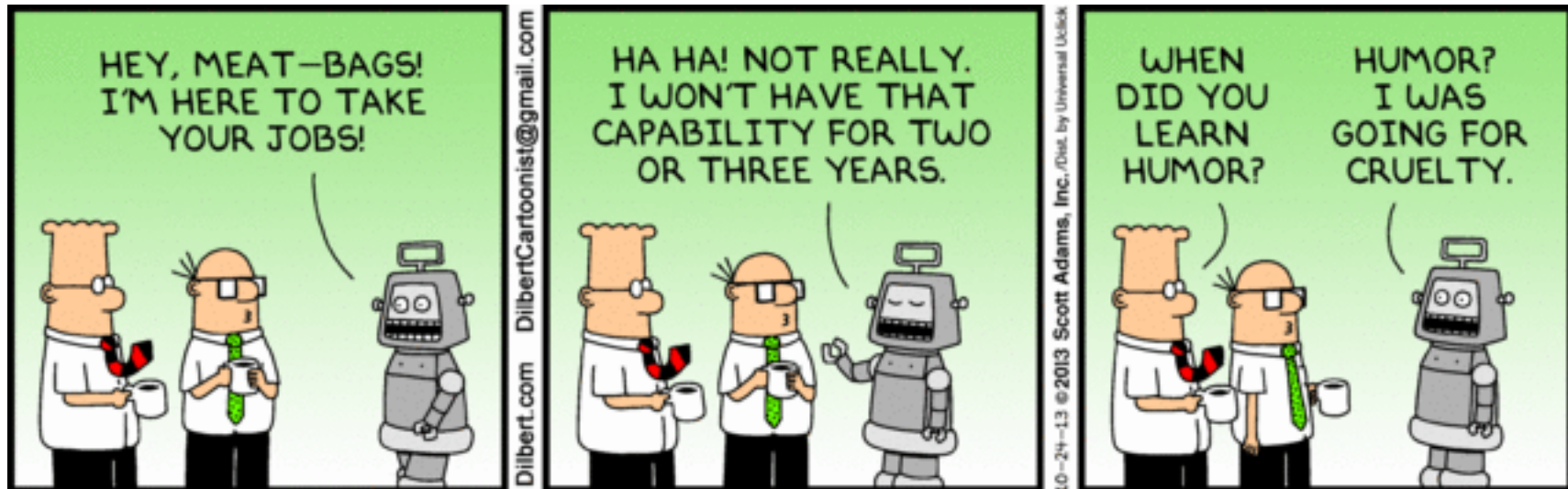
Személy szerint:

- Informatikus Mérnök, ITIL V3 Expert, CobiT, ISO20000, MCSE
- 20+ év informatikai, 13 év ITSM tapasztalat, 6 év UK konzulencia
 - Elender/Euroweb, T-Com, Getronics, LCH, BP, Rabobank, Rolls-Royce, SABMiller, Welsh Water, stb.

Néhány iCore Ügyfél

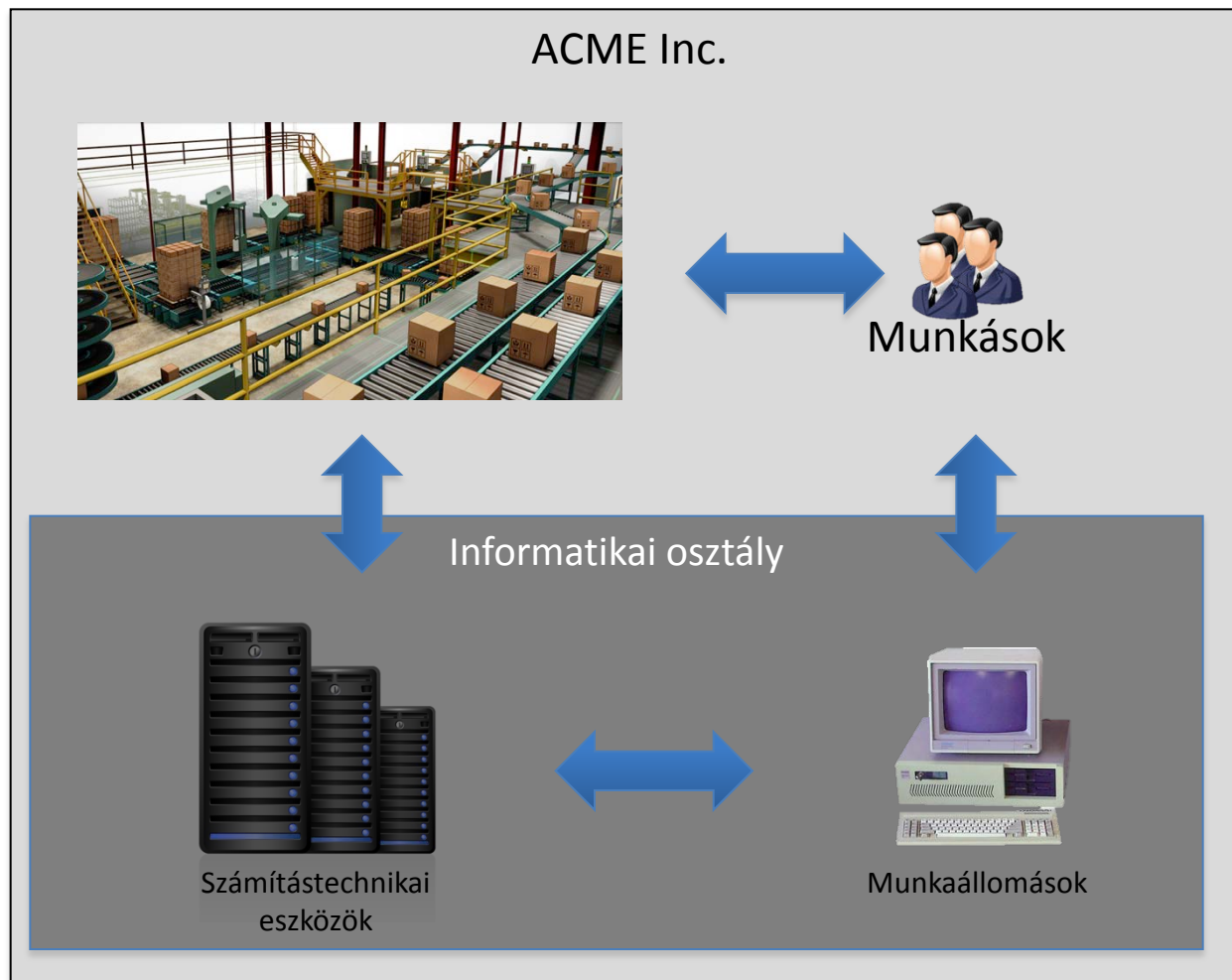


Az informatikai osztály változása



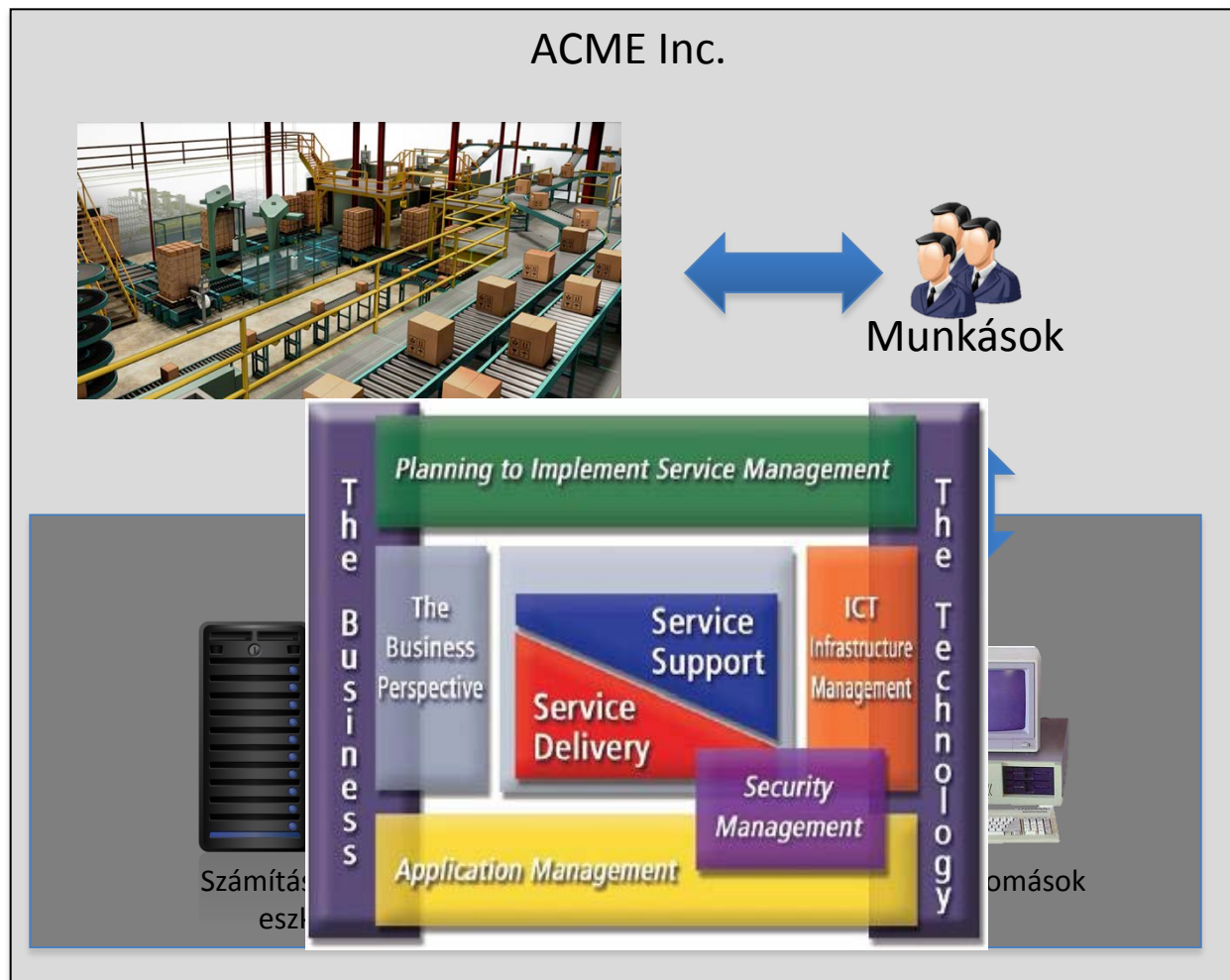
A teremben senkinek sem marad meg a munkája...
a jelenlegi formában

Az informatikai osztály változása



Az informatikai osztály létrejöttének eredeti célja a vállalat speciális, IT erőforrásainak működtetése volt

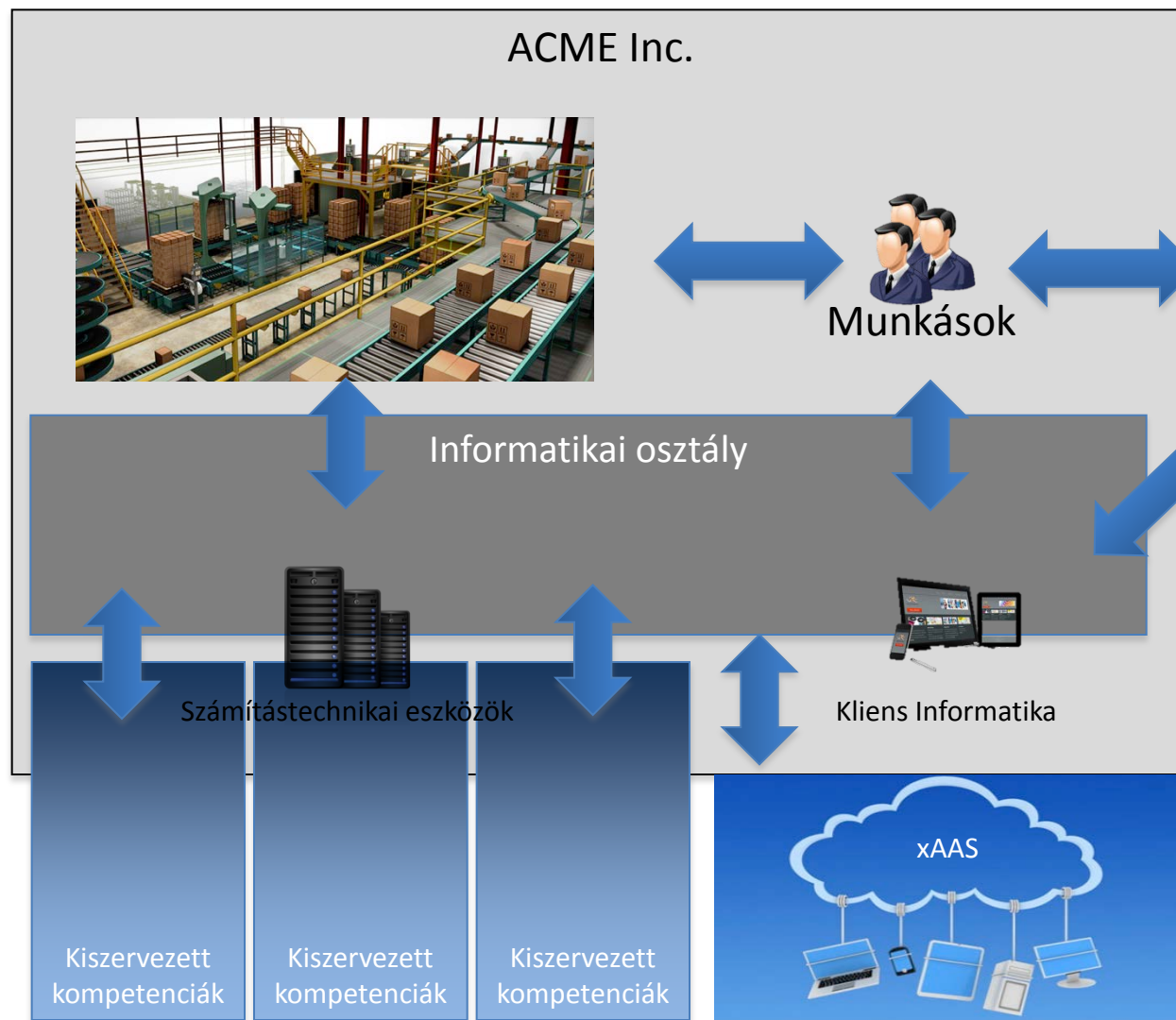
Az informatikai osztály változása



Az informatikai osztály létrejöttének eredeti célja a vállalat speciális, IT erőforrásainak működtetése volt

Az informatika működtetésére kialakult gyakorlat kodifikálva lett: Ezt kb. az ITIL V2 tükrözi

Az informatikai osztály változása



Kütyüvilág



- Trendek:
1. "Fogyasztói IT"
 2. "IT Közmű"

Az informatikai osztály változása



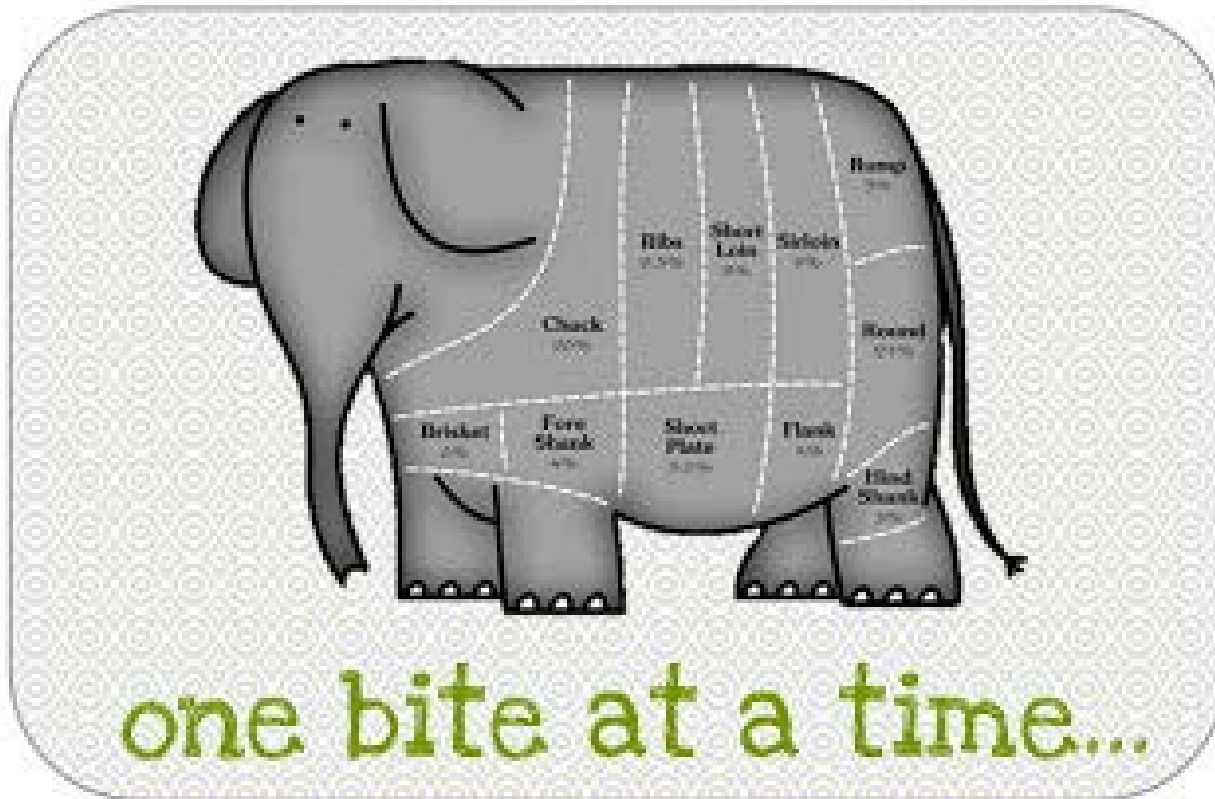
Kiszélesedett
keretrendszer vált
szükségessé...

De ennyi???

- A változó kihívásokkal szélesedett a témakör
- ITIL (+ COBIT + TOGAF + USMBOK stb) – óriási tudástár, sok ezer oldal
- Egyszerre nem bevezethető (és nincs is mindre szükség)!
- A nem megfelelő elemekkel próbálkozás:
 - Hatástalan
 - Pazarlás
 - Rontja az esélyünket a következő próbálkozáskor

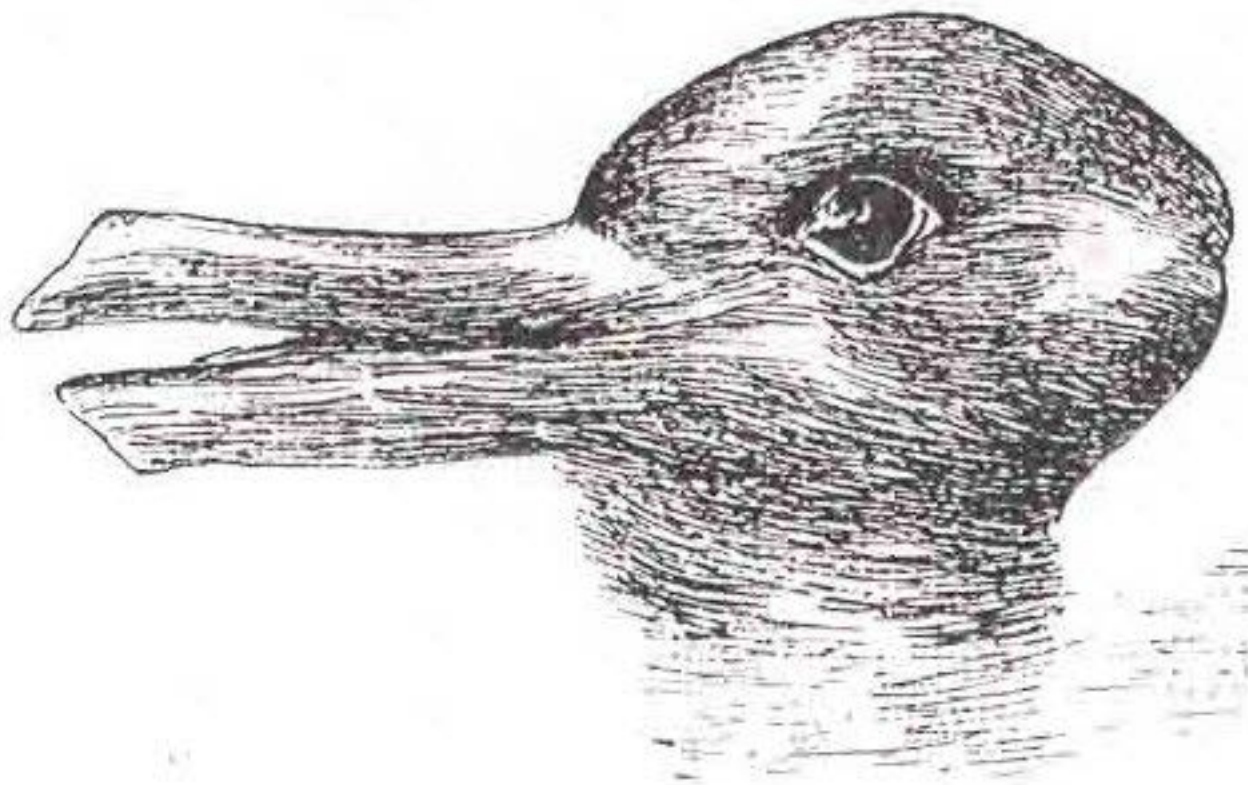
... Hogyan válasszuk ki, hogy mire van szükségünk?

Az elefánt elfogyasztása

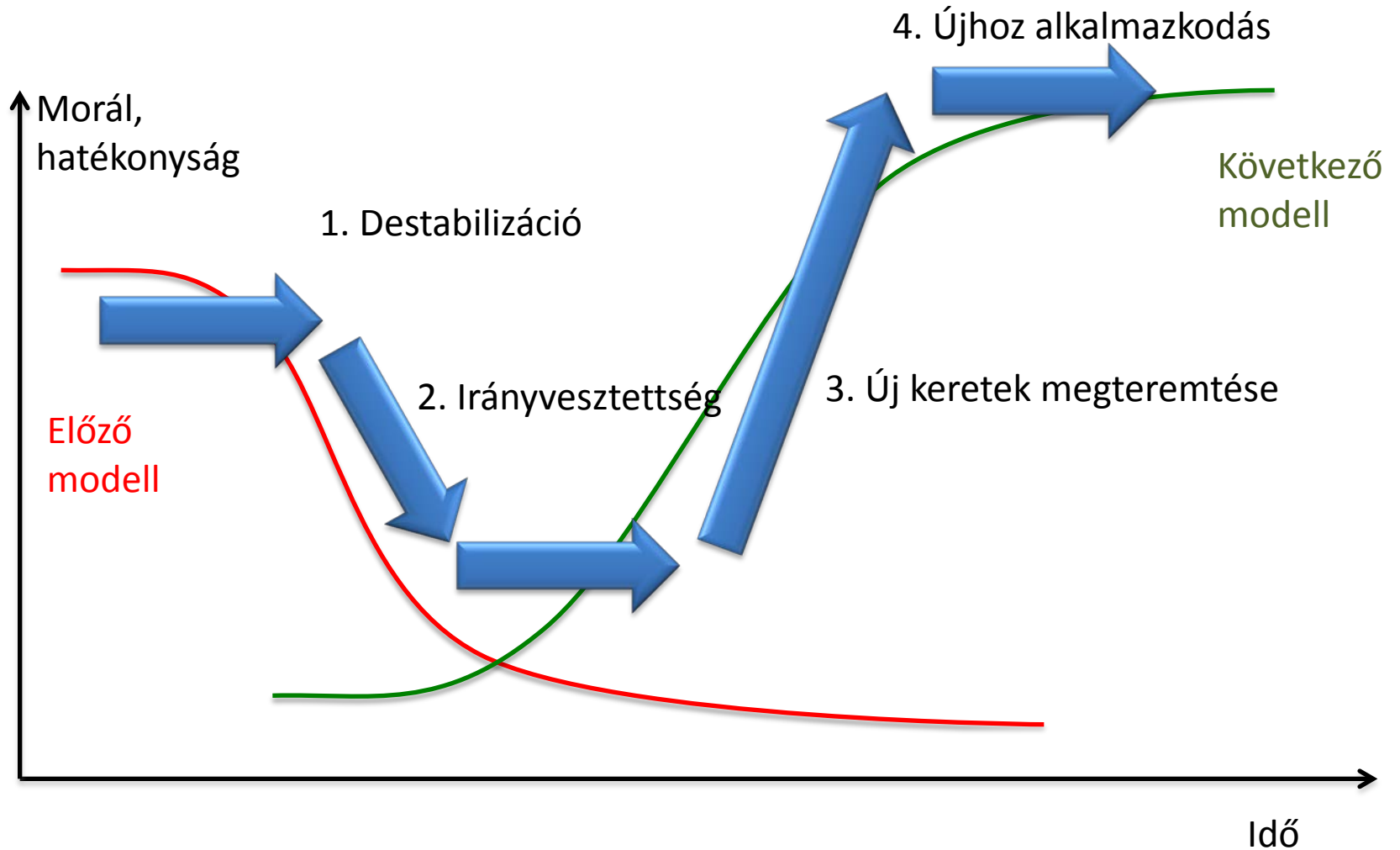


... de hogyan daraboljunk? ...és miért?

Paradigma váltás

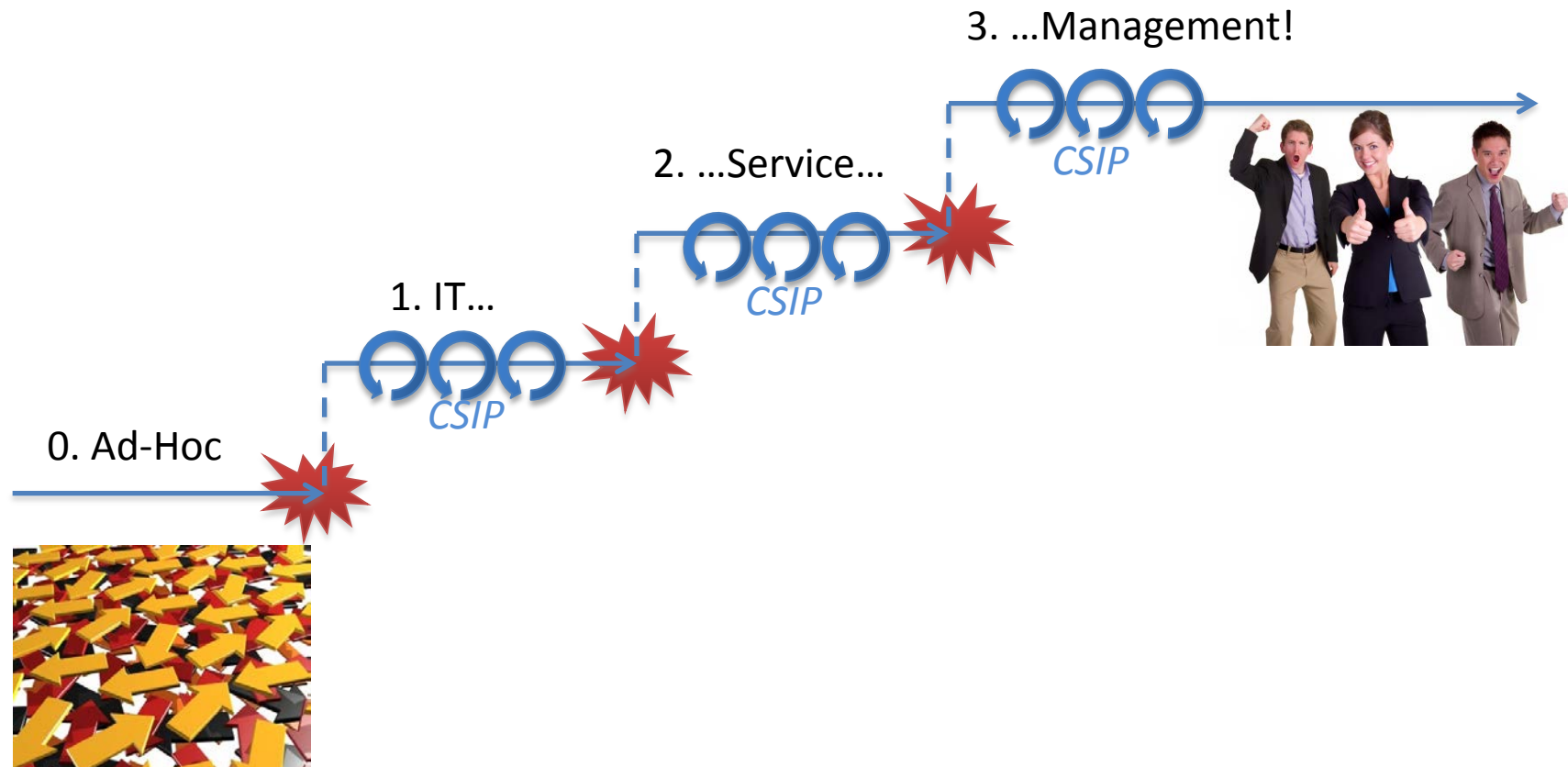


Paradigma váltás folyamata



- Egyes fejlődési pontokon a gondolkodás megváltoztatása előfeltétel, és része a megoldásnak
- Amíg nem érett meg a gondolkodás, az áttörés nem lehetséges (!!!)
 - Az útkeresés ideje csökkenthető
 - A jelek felismerhetőek
 - A környezetünk és kultúránk befolyásolja a paradigmánkat

Az ITSM paradigmaváltások útja



Ide is el kell jutni!

Honnan látjuk, hogy ebben a fázisban vagyunk?

- Folyamatokról beszél mindenki

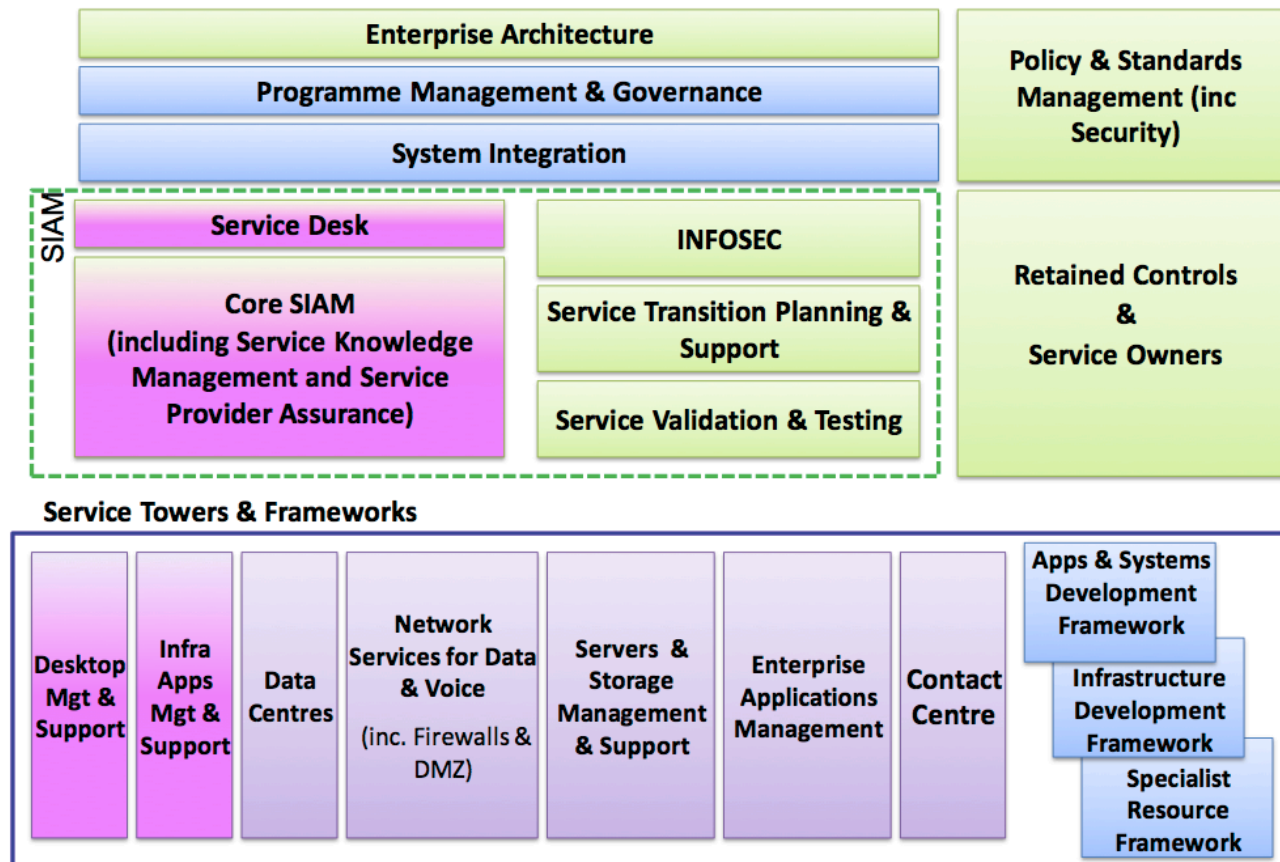
+

- Szoftver eszközökről vitázunk

Az alapfolyamatok a fontosak

(Incidens, Változás, Eszköznyilvántartás, Request...)

A folyamatok szükségesek!



SIAM (Service Integration and Management) Model – UK Government Procurement Services alapmodell. Érett folyamatok nélkül életképtelen!

Felbukkanó problémák pl:

- A Change management vita
- Az értelmetlen rendelkezésre állás menedzsment folyamat
- Nulláról induló projektek
- Feldarabolt SLA-k – az ügyfélnek nem jelent semmit
- IT költségvetés nem jól szétbontható

Ideje átgondolni szolgáltatás szemléletben!

... Szolgáltatás!

Megérkezik a szolgáltatás szemlélet

Honnan látjuk, hogy ebben a fázisban vagyunk?

- Készítjük a szolgáltatás katalógust
- Portfólió szemlélet épül
- Szolgáltatáshoz rendeljük a folyamatok tartalmát (pl. értelmezzük, hogy mikor elérhető a szolgáltatás, nem a komponensei)

Belépő folyamatok és tartalom

(Portfólió, Katalógus, SLA, Service Availability/Performance, Szolgáltatásfüggő Kiadáskezelési policy...)

Ha nem készült fel a szervezet: folyamatos harcok és elavuló katalógus várható!

... Szolgáltatás ????

Felbukkanó problémák pl:

- A vállalati osztályok maguk vesznek szolgáltatást a piacról (SaaS)
- Nem tudjuk kielégíteni a vállalati igényeket (túl sok, túl gyorsan változik)
- A felhasználók rossz véleménye az IT-ról (“Bezzeg az app store-ban hetente javítják az app-ok hibáit.”)

Az “IT szolgáltató a vállalatnak” mentalitás távoltartja az IT-t a vállalattól!

- Általános menedzsment kihívások – az ITIL-be importálva. Csináljuk együtt!
 - Demand Management
 - Business – Supplier Relationship Management
 - Financial Management
 - Governance (pl. Luftman)
- Motivációs kérdések
- Szervezeti változásmenedzsment (Kotter)
- IT képességek, NEM IT osztály építése
 - DevOps, Agile, Lean + ITIL

- “Don’t Panic!” @Douglas Adams
- Az ITIL könyvek nem minden fejezete folyamat...!
- Ne akarjunk sok folyamatot bevezetni egyszerre
- Tudjuk, hol van feladatunk a piramisban
- Válasszunk a mentalitáshoz illeszkedő folyamatokat a bevezetéshez
- Vegyük észre, mikor kell váltani
- A továbblépés sokszor a meglevő újraértelmezése, NEM feltétlenül új folyamat
- Nem kell 5+ évre tervezni ITSM szoftver vásárláskor

IT ... Service ... Management

Kérdések



iCore Experts

iCore Limited 60 Lombard Street
London
EC3V 9EA

T: +44 (0) 20 7464 8414
F: +44 (0) 20 7464 8888
enquiries@icore-ltd.com