



ITIL és! CobiT az informatikai irányításban – Teljesítménymérés

**Horváth Gergely Krisztián, CISA ;
gergely.horvath@ceentrum.hu
ISACA elnökségi tag,**



ITsmf Konferencia

2009. Március 27.

ISACA-HU

ITIL és COBIT

- Információrendszer Ellenőrök Egyesülete
 - ISACA: 40 év, ~ 90.000 egyéni tag
 - ISACA-HU: 17 év, ~350 egyéni tag
 - „IT-irányítási szakemberek támogatása”
 - Nemzetközi tanúsítással rendelkező tapasztalt szakemberek (CISA, CISM, CGEIT)
 - Módszertani anyagok és kutatások (itgi.org)
 - Tréningek és konferenciák (isaca.hu)

Miről lesz szó?

ITIL és COBIT

- Módszertani háttér
 - ITIL v3
 - COBIT
 - összehasonlítás
- IT Irányítás
 - Teljesítmény mérés ITIL és COBIT szemmel
 - Mérőszámok (KPI, KGI)
- Következtetések

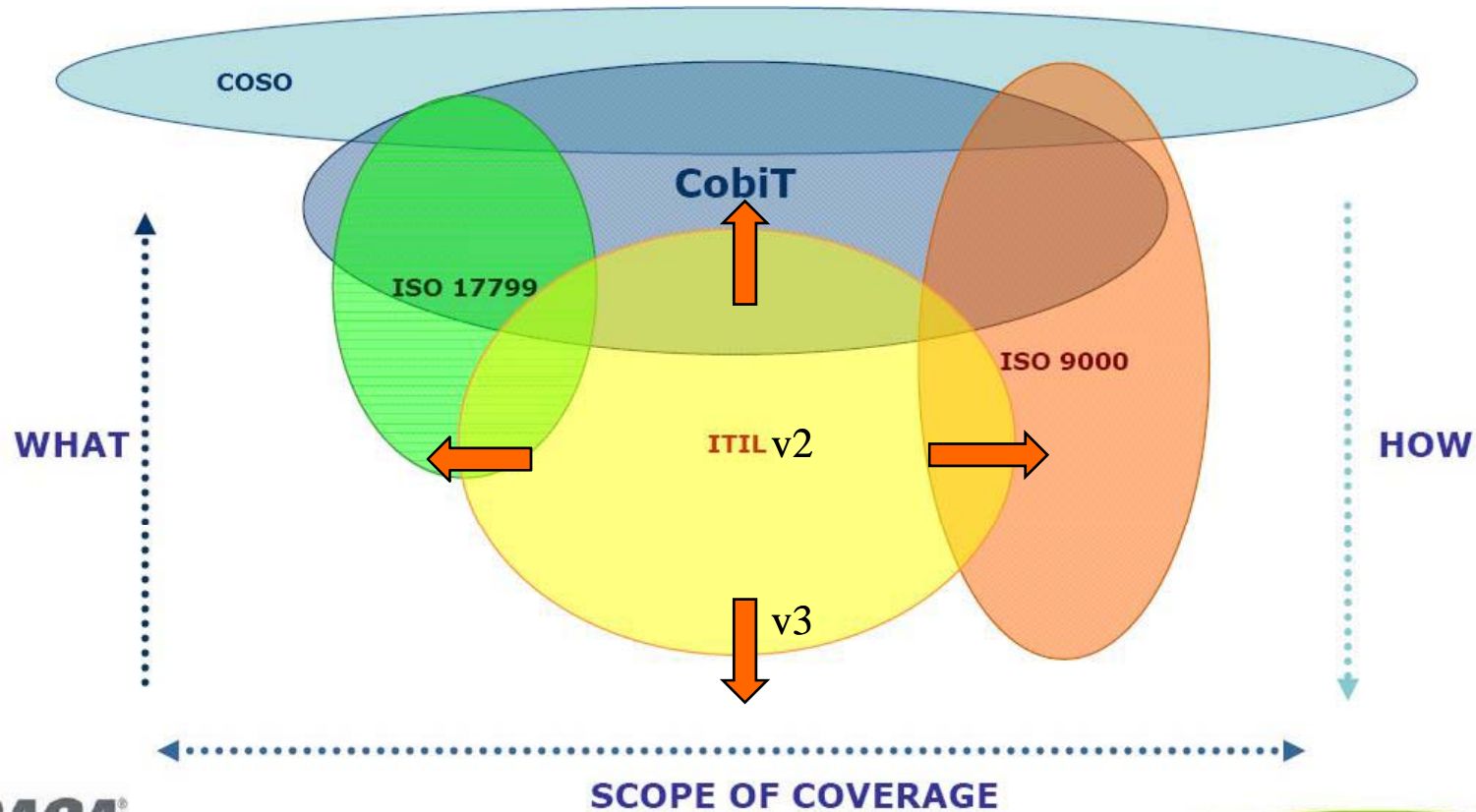
Kiindulás

ITIL és COBIT

- Eltérő gyökerekkel rendelkeznek.
- Mindkét szabvány jól ismert.
- Folyamatosan fejlesztik őket.
- Széles körben elterjedtek.
- Két szekta? Ellenkezőleg!
- Hogyan használjuk fel előnyünkre?

Szabványok hatóköre

ITIL és COBIT



www.isaca.org



ITIL v3 (2007)

ITIL és COBIT

- Életciklus szemlélet: Strategy, Design, Transition, Operation, Continuous Improvement.
- v2 hatókör kiterjesztése „minden” irányba
- Erős üzleti kapcsolat,
- Fókusz: IT szolgáltatás menedzsment
- ...

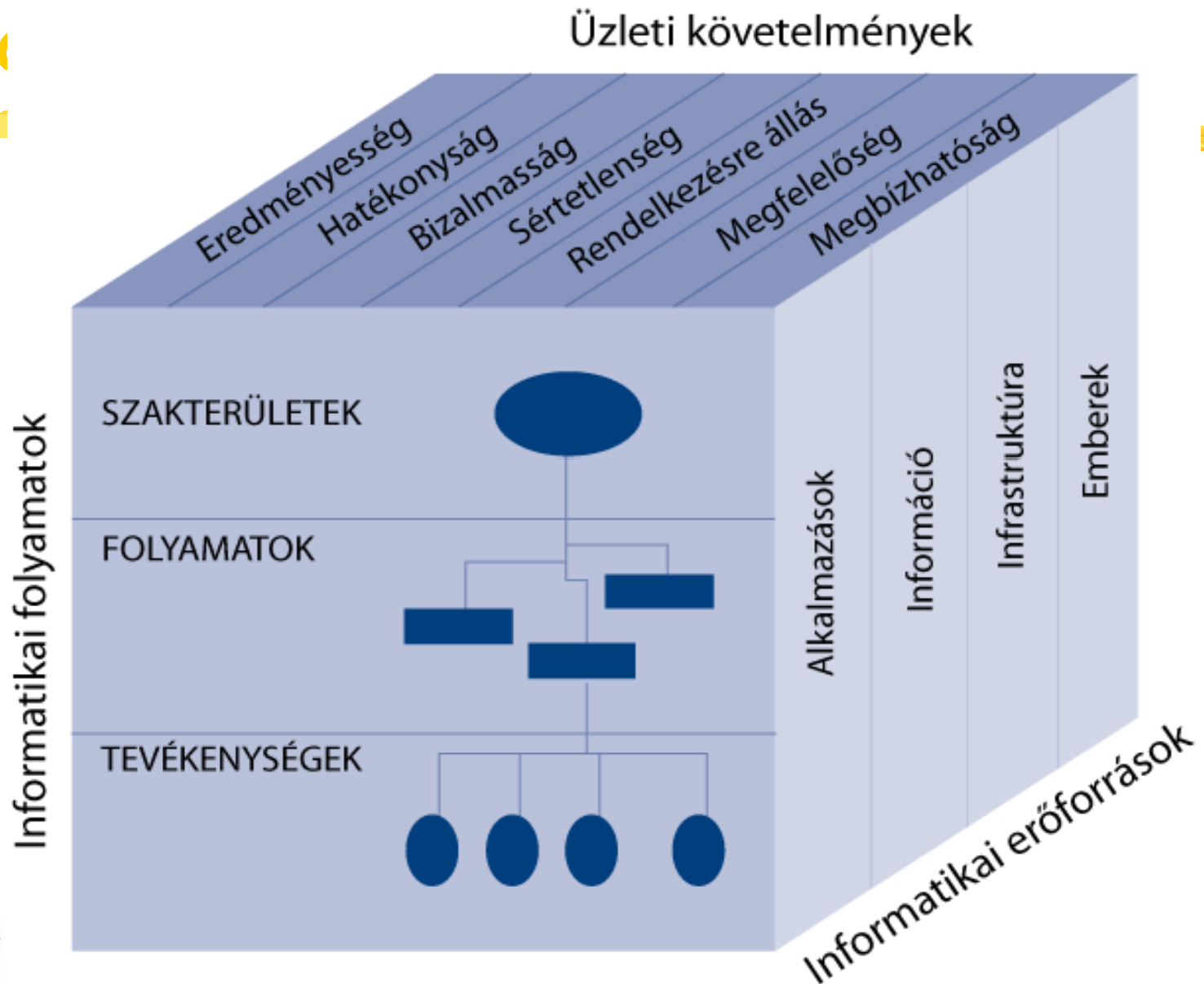
COBIT 4.1 (2007)

ITIL és COBIT

- A vonatkozó nemzetközi szabványokra épít
- Az informatikai irányítás és ellenőrzés de facto, naprakész szabványa
- Az üzleti / hivatali igényekből indul ki
- Az informatikai folyamatokat rendszerbe szervezi
- Segít megérteni, és kezelni az informatikai kockázatokat
- Egyértelmű irányelveket és bevált gyakorlatokat ad az IT biztonsághoz és ellenőrzéshez
- Közös nyelv az IT és az üzlet számára

COBIT kocka

ITIL és (



COBIT

ITIL és COBIT

A módszertan felépítése:

- **Vezetői Összefoglaló** – Felső vezetőknek
- **Keretrendszer** – 34 magas szintű kontroll célkitűzést
- **Kontroll Célkitűzések** – A 318 kontroll célkitűzés megvalósítása esetén elvárt eredmények leírása
- **Auditálási Útmutató** – Javasolt ellenőrzési lépések
- **Implementációs Eszköztár** – Sikeres alkalmazási példák
- **Vezetői Útmutató** – Önértékelés és teljesítmény mérés
- További kiegészítő kiadványok!

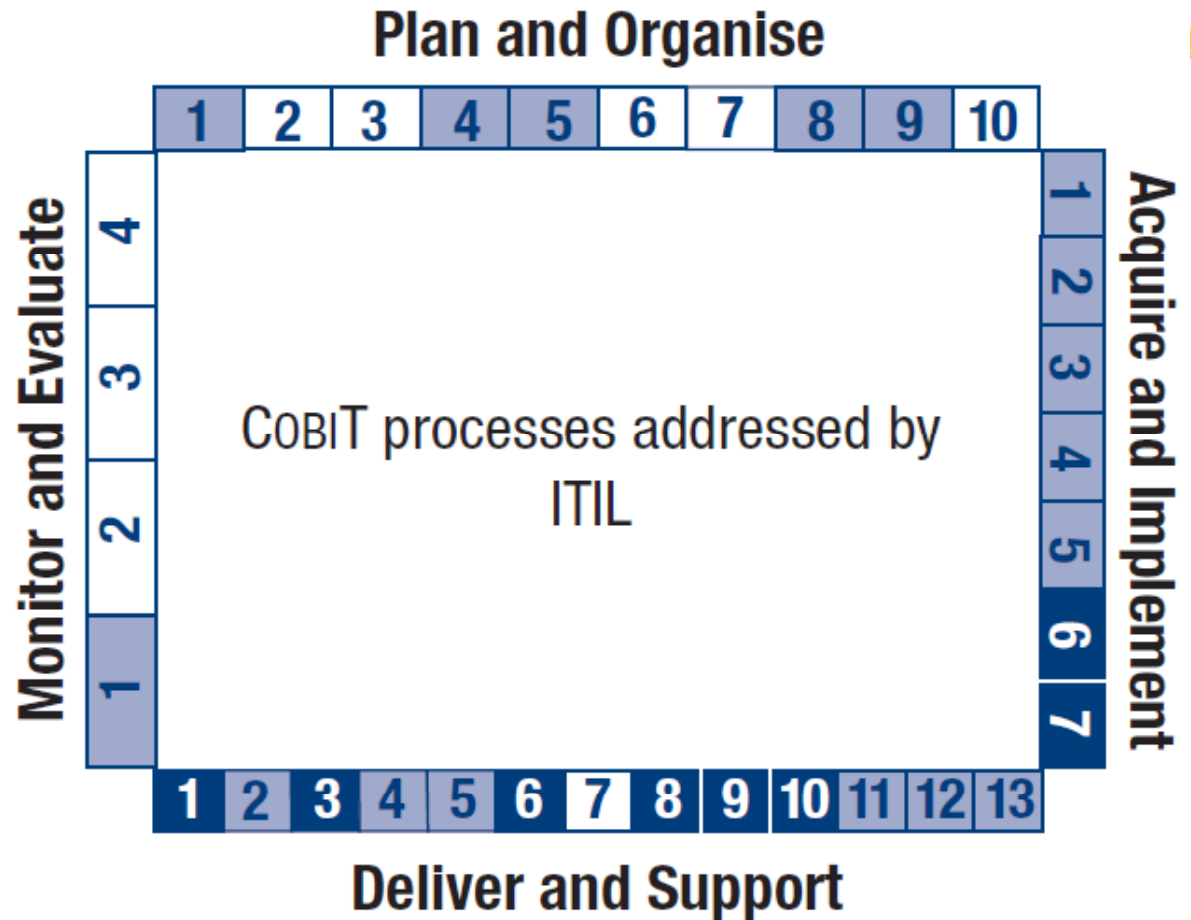
ITGI és az IT irányítás

ITIL és COBIT

- Board Briefing on IT Governance / Security
- ITIL v3 – COBIT 4.1 Mapping
- COBIT 4.1 (MM, RACI, hierarchy of goals)
- Control Practices
- Assurance Guide
- ValIT
- ...

ITIL v3 – CobiT 4.1

ITIL és COBIT CoBIT PROCESSES ADDRESSED



ITIL-COBIT
Mapping (itgi.org)

Részletes összerendelés (példa)

ITIL és COBIT

➤ Itgi.org

ME1	Monitor and evaluate IT performance	SD App H The service management process maturity framework SO 5.1 Monitoring and control CSI 1 Introduction	A+
ME1.1	Monitoring approach	SD 8.5 Measurement of service design ST 4.5.5.1 Validation and test management SO 3.5 Operational health CSI 4.1 The seven-step improvement process CSI 4.1a Step One—Define what you should measure CSI 4.1b Step Two—Define what you can measure CSI 4.1.1 Integration with the rest of the lifecycle stages and service management processes CSI 4.1.2 Metrics and measurement CSI 4.3 Service measurement CSI 4.4 Return on investment for CSI CSI 4.5 Business questions for CSI CSI 5.1 Methods and techniques CSI 5.2 Assessments	C
ME1.2	Definition and collection of monitoring data	SD 4.2.5.10 Complaints and compliments CSI 4.1c Step Three—Gathering data CSI 4.1d Step Four—Processing the data	C
ME1.3	Monitoring method	ST 4.5.5.2 Plan and design test ST 4.5.5.3 Verify test plan and test design ST 4.5.5.4 Prepare test environment CSI 4.1b Step Two—Define what you can measure CSI 4.1f Step Six—Presenting and using the information CSI 5.4 Measuring and reporting frameworks	C
ME1.4	Performance assessment	SD 4.2.5.7 Conduct service reviews and instigate improvements within an overall SIO CSI 3 CSI principles CSI 4.1e Step Five—Analysing the data CSI 5.3 Benchmarking CSI 8 Implementing continual service improvement	C
ME1.5	Board and executive reporting	CSI 4.1f Step Six—Presenting and using the information CSI 4.2 Service reporting	A
ME1.6	Remedial actions	CSI 4.1g Step Seven—Implementing corrective action	C

Mottó: „Lehet-e még jobban?”

ITIL és COBIT

- Hogyan javítható az informatikai szolgáltatások hatékonysága és eredményessége, üzleti fókusza?
 - Teljesítmény mérés az üzleti és IT célok kapcsolatának biztosításával

Elvárások az IT vezetéstől

ITIL és COBIT

- Üzleti terveknek feleljen meg az IT tervek
- *Legyen mérve és értékelve az it szolgáltatások teljesítménye, hozzáadott és/vagy ráfordított értéke,*
- Átlátható, és érthető legyen az IT cél és szabályrendszere
- Cél, teljesítmény és eredmény mutatók mérése
- Biztonság (adat- és információbiztonság, szabályoknak megfelelő működés, szolgáltatás folytonosság, rendkívüli helyzet kezelés)

IT Irányítás – Definíció

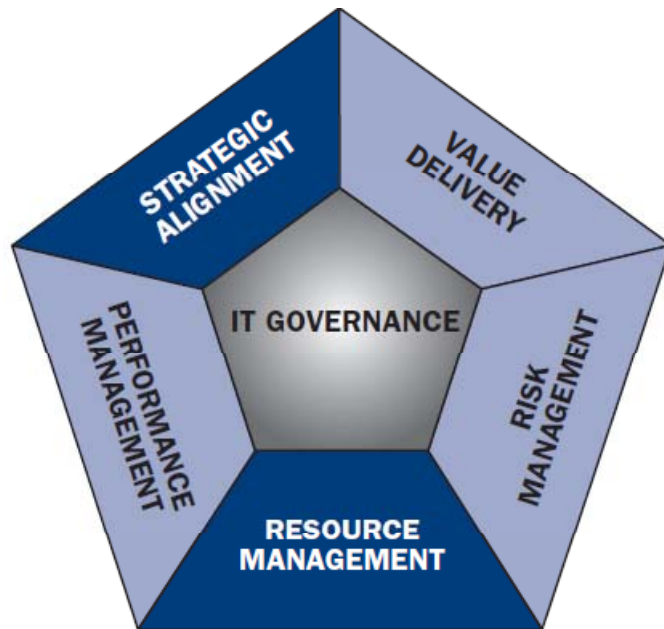
ITIL és COBIT

Az IT irányítás egy tág fogalom, beleértjük:

- Az Informatikai szolgáltatások biztosítását,
- Az erőforrásokkal és technológiai vagyonnal történő megfelelő gazdálkodást,
- Az informatikai rendszereket, a műszaki megoldásokat és a távközlést;
- Az informatikai szolgáltatásokat felhasználó minden érintett fél (szervezet és természetes személy) szabályoknak (SLA) megfelelő kiszolgálását,
- Irányelveket, kontroll pontokat, és teljesítmény mérést!

IT irányítás központi területei

ITIL és COBIT



Itil – CobiT mapping
(itgi.org)

- **Stratégia illesztése**
 - Az üzlettel való összehangolás
- **Értékelőállítás**
 - Hangsúly az IT költségeken, az érték alátámasztásán
- **Kockázatkezelés**
 - Eszközök védelme, DR
- **Erőforrás-gazdálkodás**
 - Tudás, infrastruktúra, partnerek,
- **Teljesítménymérés**
 - IT mérőszámok rendszere

IT Teljesítmény mérés

ITIL és COBIT

IT teljesítmény mérése:

- Meg kell győződni arról, hogy a jóváhagyott informatikai **célkitűzéseket kielégítették, vagy túlteljesítették**, illetve, hogy az informatikai célok előrehaladása megfelel az elvárásoknak.
- Az érintett portfóliók, programok, és az informatika teljesítményét megfelelően alátámasztott **mérőszámok felhasználásával jelenteni kell** az igazgatótanácsnak

IT Teljesítmény mérés

ITIL és COBIT

Fentről lefelé módszer

- Üzleti célkitűzések meghatározása
- IT célkitűzések meghatározása
- Mérőszámok meghatározása
- Mérés megvalósítása

Alulról felfelé módszer

- Jelenleg mérhető szolgáltatás jellemzők meghatározása
- Mérőszámok kialakítása
- Mérőszámok aggregálása

IT Teljesítmény mérés

ITIL és COBIT

ITIL:

- KPI-k:
 - szolgáltatási szerződések betartása,
 - Főleg számszerűsíthető mérőszámok
 - Funkciókhoz kapcsolódó kipróbált mérőszámok
 - Üzleti szempontok erősödése (v3!)
- A részletes folyamatokhoz kapcsolódnak a mérőszámok, de nincsenek hierarchikus rendszerbe foglalva,
- Fő szempont a szolgáltatásmenedzsment támogatása

IT Teljesítménymérés

ITIL és COBIT

CSI kötet:

➤ Folyamatok:

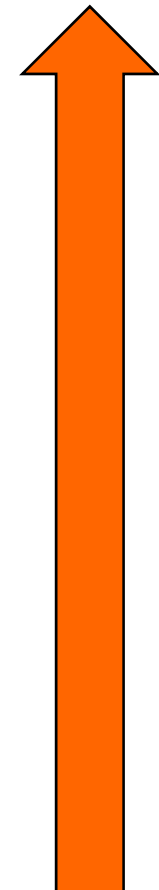
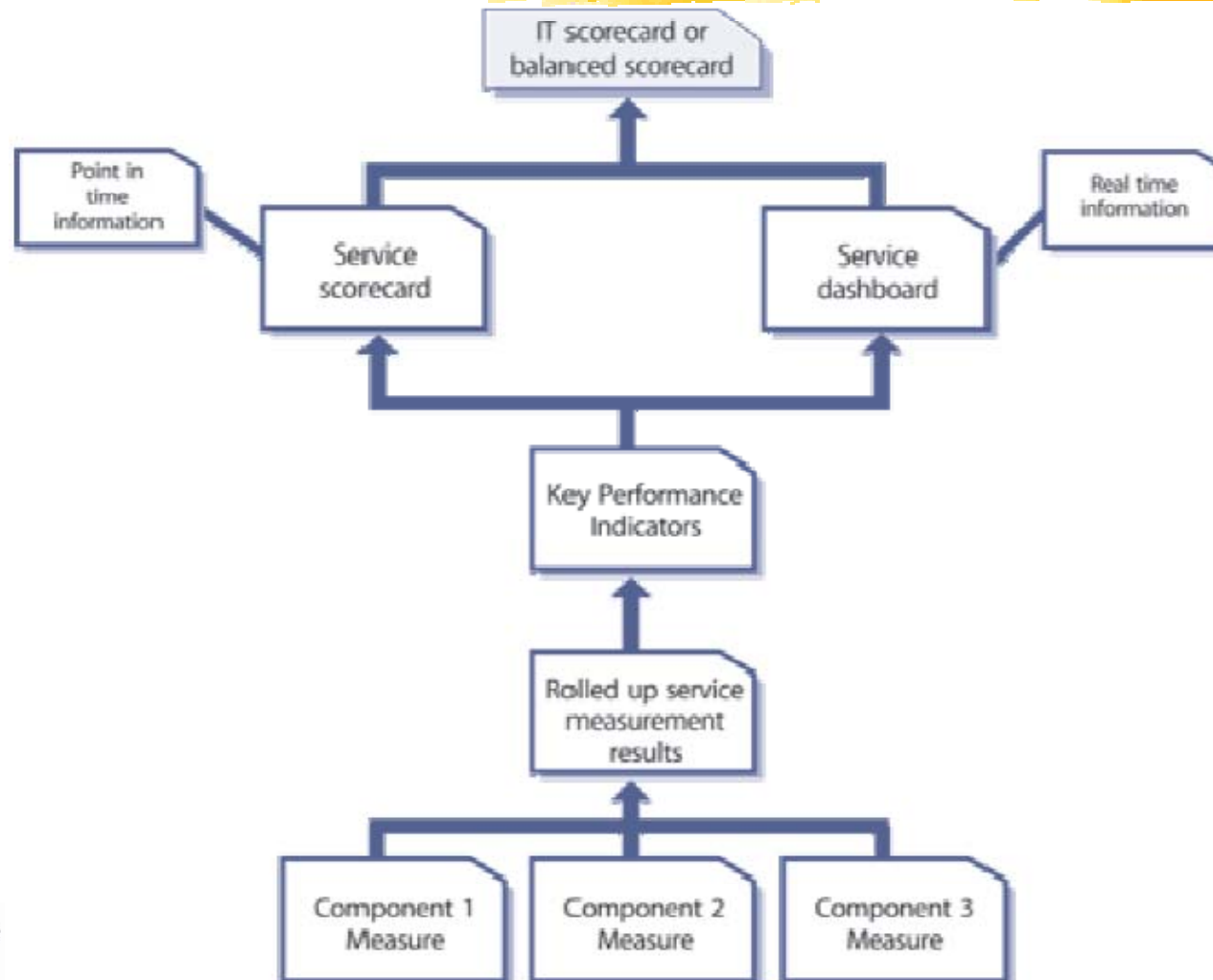
- Service measurement
- Service reporting
- Service improvement

➤ Eszközök:

- Baseline
- CSI „7-step improvement”.
- SMART mutatószámok,
- Service Scorecard + IT műszerfal = IT Scorecard
- Benchmarking

ITIL teljesítménymérés

ITIL és COBIT



IT Teljesítménymérés

ITIL és COBIT

COBIT:

- Érettségi modell a felméréshez (CMM alapján)
- Iránymutatás a mérési rendszer kialakításához,
 - Mérőszámok rendszere, modellje
 - Teljesítménymutatók (KPI),
 - Eredménymutatók (KGI),
- Közvetlen kapcsolat az üzleti célokkal,
- Nincs olyan IT cél ami nem támogatja az üzleti célok valamelyikét,
- Folyamatokhoz kapcsolódóan néhány példa mérőszámokra,

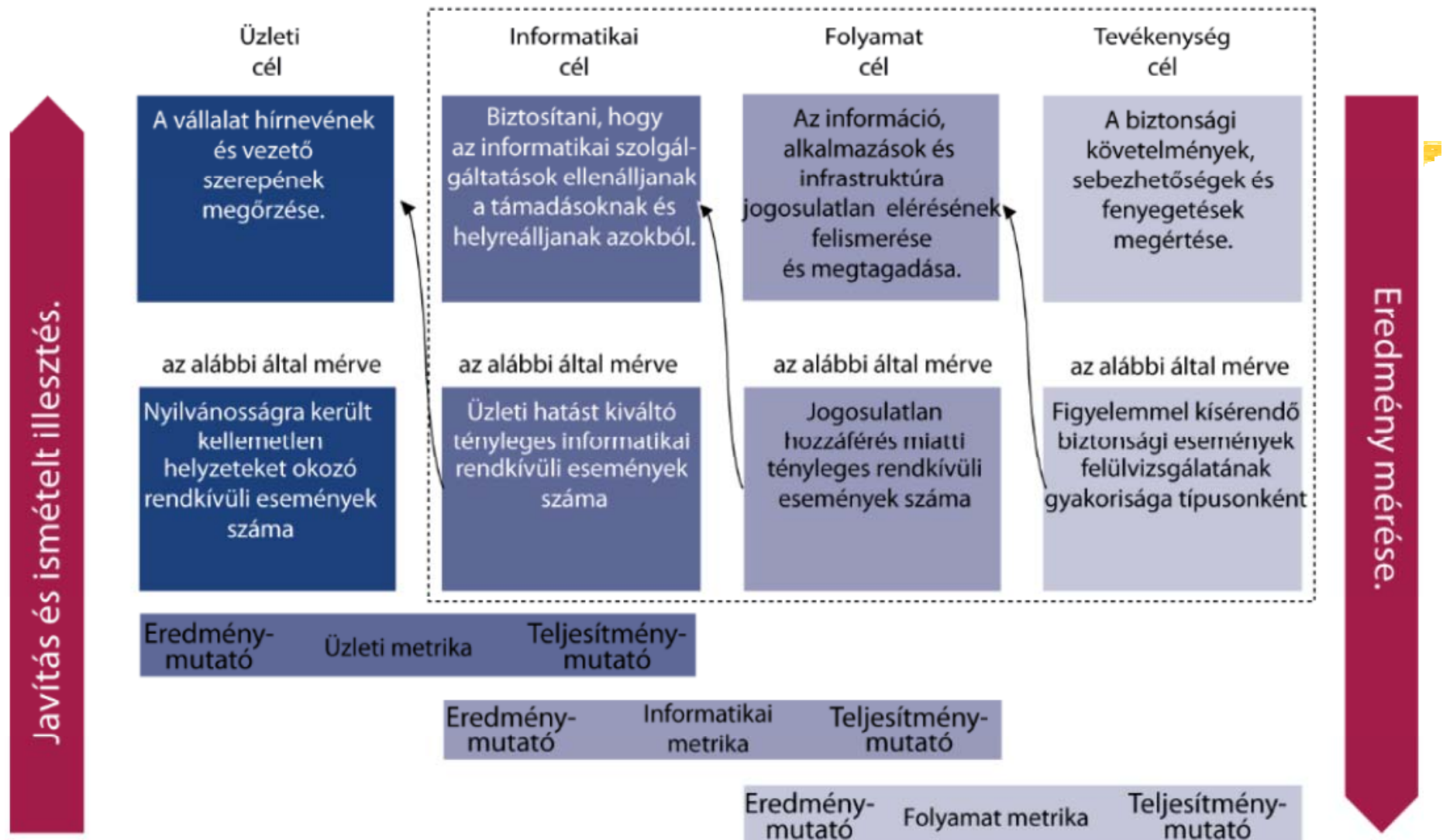
IT Teljesítménymérés

ITIL és COBIT

Három szintű teljesítmény mérés (COBIT)

- **Informatikai** célok és metrikák - az üzlet mit vár el, és azt hogyan mérjük,
- **Folyamat** célok és metrikák - az informatikai folyamatnak az üzleti célok érdekében mit kell nyújtania, és azt hogyan mérjük
- **Tevékenységi** célok és metrikák - minek kell történnie a folyamaton belül a kívánt teljesítmény eléréséhez, és azt hogyan mérjük

Célok meghatározása.



Teljesítmény jelzése.

IT Teljesítmény mérés

ITIL és COBIT

CobIT:

- PO1 Az informatikai stratégiai terv meghatározása – a célok kitűzése.
- DS1 A szolgáltatási szintek meghatározása és betartása – a szolgáltatások és az SLA-k meghatározása
- ME1 Az informatika teljesítményének figyelemmel kísérése és értékelése – a felső vezetői felelősségek meghatározása
- ME4 Az informatikai irányítás megteremtése – az IT irányítás kialakítása és működtetése

ValiT:

- Az informatikai beruházások teljes életciklusa alatt teljesítménymérés, megtérülésvizsgálat

Következtetések

ITIL és COBIT

ITIL és CobiT!

- CobiT+ValIT: a mérőszámok rendszerének kialakításához, stratégia illesztése, felülről lefelé megközelítés,
- ITIL v3: a részletes gyakorlati megvalósításhoz, a bevezetéshez, a mérőszámok kiválasztásához, bevált teljesítmény mérési eszközök.

Kérdések?

ITIL és COBIT

➤ Köszönöm a figyelmet!

➤ További információk:

➤ www.isaca.hu

➤ www.itgi.org

➤ www.isaca.org