

**„Magyarországi kis és közepes IT
vállalkozások költséghatékony
lehetőségei ISO 20000
szabványcsaládnak megfelelő
szolgáltatásirányítási rendszerek
tervezésére, bevezetésére és
tanúsítvány megszerzésére”**

Bemutatókozás

Dr. Becser Balázs

**NQA National Quality Assurance - USA által regisztrált:
ISO 20000 lead auditor for Europe and Asia**



ISO 20000 a szabványsorozat

Minőségirányítási szabvány az IT szolgáltatásokra (termékek)

MSZ ISO/IEC 20000-1:2007

Informatika. Szolgáltatásirányítás 1. rész: Előírás

MSZ ISO/IEC 20000-2:2007

Informatika. Szolgáltatásirányítás 2. rész:

Alkalmazási útmutató

ISO 20000 a szabványsorozat

ISO/IEC 20000-1:2005

**Information technology – Service management –
Part 1: Requirements**

ISO/IEC 20000-2:2005 -**Part 2: Code of practice**

ISO/IEC 20000-3:2009 - **Part 3: Guidance on scope
definition and applicability of ISO/IEC 20000-1**

ISO/IEC 20000-5:2010 - **Part 5: Exemplar
implementation plan for ISO/IEC 20000-1**

ISO 20000 a szabványsorozat

Minőségirányítási szabvány az IT szolgáltatásokra (termékek)

Történet: BS 15000 – ISO 20000

A követelmények az értékrendet képviselik

ITIL adja a szabvány alapját

V2 és a V3 között van.

A szabvány frissítése folyamatban van...

Bemutatókozás

Dr. Becser Balázs

ISO 20000 felkészítések:

ING – Service Center Budapest – 2005 (DNV)

**Fujitsu Siemens Computer, ma Fujitsu
Technology Solution Kft. – 2008 (SGS)**

Synergon Rendszerintegrátor Kft. – 2009 (SGS)

Bemutatózás

Dr. Becser Balázs

ISO 20000 tanúsító auditok
2010 (NQA - USA):

99999 Informatika Kft.



This approval is subject to the company maintaining its system to the required standard, which will be monitored by NQA, USA, an accredited organization under the IT Service Management Forum.

Bemutatókozás

Dr. Becser Balázs

ISO 20000 tanúsító auditok
2010 (NQA - USA):

GPIT Informatika Kft.

Az előadás célja

ISO 20000-1 szolgáltatásirányítási rendszerek
képzésének és tanúsításának hazai
tapasztalatainak megosztása.



ITIL V3 életciklus



A DÖNTÉS – V3 STRATÉGIA

Miért döntenek a cégvezetők az ISO 20000 bevezetése és tanúsíttatása mellett?

A Service Management fejlesztésének lehetősége

A szabványnak való megfelelés

mérhető

kommunikálható

igazolható

A DÖNTÉS

Miért döntenek a cégvezetők az ISO 20000 bevezetése és tanúsíttatása mellett?

Szakmai okok

Szolgáltatás menedzsment képességek megteremtése.

A szabványnak való megfelelés

- mérhető,
- kommunikálható,
- igazolható,

szolgáltatás-menedzsmentet eredményez!

A VEZETŐI DÖNTÉS

Miért döntenek a cégvezetők az „IT Service Management” bevezetése és tanúsíttatása mellett?

Üzleti okok

Ügyfél oldali igény

Group szintű igény

Belső igény – tulajdonosok felől

Belső igény – felső vezetés

A megkülönböztetés igénye

A DÖNTÉS

Milyen félelmek vannak az (ISO 20000) bevezetésével kapcsolatban?

Szakmai okok

Nem nekünk találták ki

Nem tisztázták a folyamataink

Nincs szolgáltatás menedzsment rendszerünk

Nincs eszközünk

A DÖNTÉS

Milyen félelmek vannak az „IT Service Management” (ISO 20000-1) bevezetésével kapcsolatban?

Erőforrás okok

Sokba kerül az eszköz

Sok belső erőforrást igényel

Sokba kerül a felkészítő tanácsadó

Rendkívül magas tanúsítási költségek

Fenntartás sok belső erőforrást igényel

ITIL V3 életciklus



A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

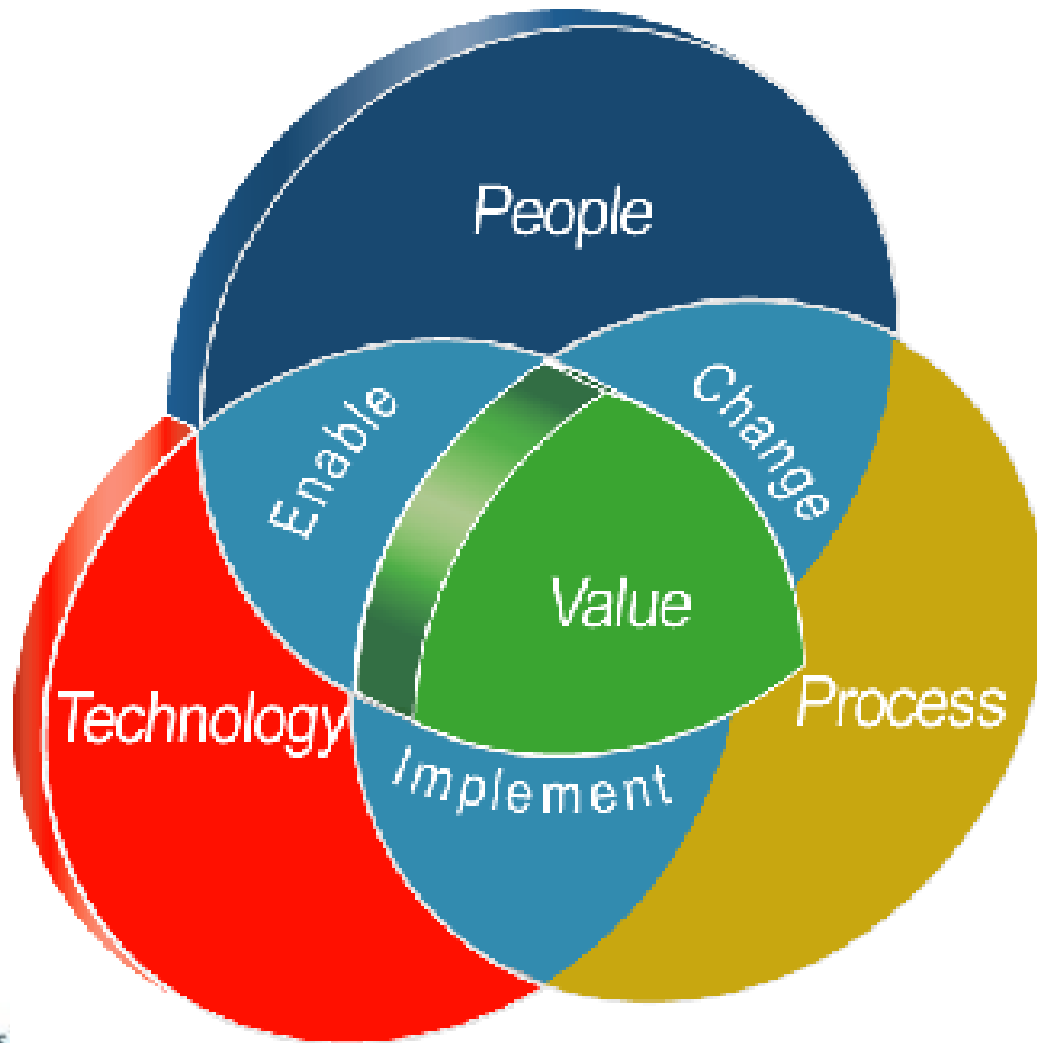
- Szolgáltatás-menedzsmentet kell létrehozni
- Az ISO 20000-1 eléréséhez vannak plusz követelmények

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

- Egy dokumentált szolgáltatás-menedzsment rendszert kell létrehozni!
- Definiált folyamatokat és azok leírását el kell készíteni.

IT Service Management hatékony tervezése - hozzávalók



A TERVEZÉS – TAPASZTALAT

Eddigi tapasztalatom a hozzávalókról:

People: adott kompetenciák

Processes: léteznek, de nem dokumentáltak

Technology: nincs „eszköz”

A TERVEZÉS – TAPASZTALAT

Eddigi tapasztalat

Létezik egy szolgáltatás-menedzsment rendszer(kezdemény).

A szabványnak való megfelelést a már létező rendszerre kellett illeszteni.

A legnagyobb gond a Service Transition-nel volt.

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

- Tervezés: azon célok és folyamatok felállítása, amelyek szükségesek az ügyfélkövetelményeknek és a szervezeti politikáknak egyaránt megfelelő eredmények létrehozásához.

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

- **Mi kell egy rendszerkialakításhoz??**
 - Szervice menedzsment rendszer működésben!
Valós ügyféllel, szolgáltatásokkal
 - További ISO 20000-1 követelmények megléte

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

- **Mi jön jól egy rendszerkialakításhoz??**
 - ISO 9001
 - ISO 27001
 - Service Desk eszköz

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

- A szolgáltatásirányítási rendszer
érvényességi területe
 - Tevékenység
 - Szervezet
 - Lokáció

A TERVEZÉS

**Hogyan tervezzük meg a IT
Szolgáltatásirányítási rendszerünket
hatékonyan?**

Kevésbé fejlett szolgáltatás-
menedzsmenttel rendelkező
szervezeteknél a kisebb érvényességi
terület, csak a kritikus szolgáltatás(ok)
bevonása = Gyorsabb eredmény.

A TERVEZÉS – SERVICE DESIGN

Tapasztalat: létezik szolgáltatásirányítás bizonyos fokon.

Service design a követelményeket határozza meg.

Szolgáltatás menedzsmentet dokumentáltan meg kell tervezni. (ISZIR dokumentáció)

Egy dokumentáció amely leírja a szolgáltatás-menedzsment működését. (Szabvány 4. fejezete)

A dokumentum: Szolgáltatásirányítási kézikönyv

A SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁSI TERV (SZIT-SDP)

ITIL V3: Service Design Package

Új vagy megváltozott szolgáltatások tervezése és megvalósítása (5. szabvány fejezet)

Szolgáltatás (projekt) szintű tervek

Szolgáltatásirányítási tervek: egy-egy projektre vagy projektek egy csoportjára igaz

Szolgáltatás architektúráját írja le,

Portfólióba illesztés!

A SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁSI TERV (SZIT)

ITIL V3: Service Design Package

Új vagy megváltozott szolgáltatások tervezése és megvalósítása
(5. szabvány fejezet)

Tartalmi követelmények:

- Szerepkörök meghatározása: Szolgáltatás igazgató
Folyamatgazdák:
 - Capacity Manager
 - Availability Manager
 - IT Service Continuity Manager
 - Security Manager
 - Compliance Manager
 - Financial Manager

A SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁSI TERV (SZIT)

ITIL V3: Service Design Package

Új vagy megváltozott szolgáltatások tervezése és megvalósítása (5. szabvány fejezet)

Tartalmi követelmények:

- Szolgáltatási szint követelmények
- Funkcionális követelmények
- IT biztonsági követelmények
- Megfelelési (szabvány, jogszabályok) követelmények
- Működtetési követelmények
- Kapacitástervek
- Időtervek
- BCP
- ...

A SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁSI TERV (SZIT)

Tipikus SZIT tartalom:

- A szolgáltatás hatóköre
- A szolgáltatásirányítás által elérendő célok és követelmények
- Végrehajtandó folyamatok
- Használt formanyomtatványok
- SLA követelmények kezelése – rendelkezésre állás
- Service Center tevékenység – VIP kezelés - eszkaláció
- Szolgáltatási kockázatok elemzése - információbiztonság
- Szolgáltatási célok eléréséhez szükséges erőforrások, létesítmények, költségtervek, kapacitástervek
- Vezetői szerepkörök és felelősségek
- Szolgáltatás változtatásának megközelítése
- Szolgáltatás minőségének biztosítása felülvizsgálata
- Szolgáltatás fejlesztése

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

Általános érvényű SZIKK és nagy hangsúlyt a SZIT-ekre

SZIT – Szolgáltatásirányítási Tervek

Projekt specifikus tervek

Cost if quality: nagy hangsúlyt a tervezésre!!

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

Hogyan döntöm el mi kerüljön a Szolgáltatásirányítási tervekbe (SZITekbe)?

A útmutatást a szolgáltatás CMDB-je adhat.

Ha jó a konfiguráció menedzsment rendszer, sokkal könnyebb a többi dokumentált folyamatokat kezelni.

Lehet teljesen szolgáltatás szintű CMDB is.

Ilyenkor a Service Delivery Processek szolgáltatás-szintű tervekbe kerülnek.

Eszköztámogatás!

A TERVEZÉS

Hogyan tervezzük meg a IT Szolgáltatásirányítási rendszerünket hatékonyan?

AZ ESZKÖZ!!

Mi legyen előbb a tyúk vagy a tojás???

Előbb vegyünk eszközt és arra alakítsunk ki folyamatainkat, vagy előbb legyenek a folyamatok.

EGY JÓ ESZKÖZ SOKAT SEGÍT, DE NEM FELTÉTELE A TERVEZÉSNEK!!

A TERVEZÉS

AZ ESZKÖZ!!

Mi legyen előbb a tyúk vagy a tojás???

Előbb vegyünk eszközt és arra alakítsunk ki folyamatainkat, vagy előbb legyenek a folyamatok.

EGY JÓ ESZKÖZ SOKAT SEGÍT, DE NEM FELTÉTELE A TERVEZÉSNEK!!

Emberi erőforrások:

A felkészültséget elő kell írni és tervezni kell.

ITIL V3 életciklus



A BEVEZETÉS - TRANSITION

Irányítási rendszerek bevezetésének tervezése

A szolgáltatásirányítást bevezetését meg kell tervezni

- Mit mérünk
- Hogyan illesztjük a folyamatokat gyakorlatba
- Előaudit – belső rendszerfelülvizsgálat

A VÉGREHAJTÁS

Irányítási rendszerek működtetése – operation

- Process-ek gyakorlatban
- Működtetés
- Beavatkozás: process-ek további módosítása, finomítása, gyakorlat megváltoztatása: mérés, elemzés, fejlesztés

A MÉRÉS, ELEMZÉS

Az irányítási rendszer mérése

- Cél: a szolgáltatásirányítási célok és tervek elérésének érdekében végzett megfigyelés, mérés és átvizsgálás.
- A szolgáltatónak megfelelő módszerekkel figyelemmel kell kísérnie és - ahol lehetséges - mérnie kell a szolgáltatásirányítási folyamatokat. E módszereknek ki kell mutatniuk, hogy a folyamatok képesek-e a tervezett eredmények elérésére.

A MÉRÉS, ELEMZÉS, FOLYAMATOK FEJLESZTÉS

Az irányítási rendszerek mérése

Mit mérünk??

- Folyamatot
- Terméket
- Beszállítót
- Ügyfél elégedettséget
- A szolgáltatásirányítási rendszert - audit

ÁLLANDÓ FEJLESZTÉS

Az irányítási rendszerek állandó fejlesztése

- Cél: javítani a szolgáltatás nyújtásának és irányításának eredményességét és hatékonyságát.
- **Politika**
 - Egy szolgáltatásfejlesztési politikát kell közzétenni. A szabványtól vagy a szolgáltatásirányítási tervektől való minden eltérést meg kell szüntetni. A szolgáltatásfejlesztési tevékenységekre vonatkozó szerepeket és felelősségi köröket világosan meg kell határozni.

Mit vizsgál a IT szolgáltatásirányítási audit?

A szolgáltatásirányítási rendszer

- céljait
- alkalmasságát
- hatékonyságát

A belső auditálás célja

Szabvány szerint kötelező

Célja - az ELŐÍRT KÖVETELMÉNYEKNEK való megfelelés bizonyítása, esetleges eltérések felfedése.

Service Transition fontos része.

Specifikált követelmények

- Szolgáltatásirányítási dokumentáció
- ISO 20000-1 szabvány/modell
- Jogi megfelelés

Objektivitás

Objektív bizonyítékok:

- Létező
- Érzelmektől mentes
- Dokumentálható
- Mérhető
- Minősíthető
- Ellenőrizhető
- Reprodukálható

A rendszeraudit típusai

Rendszeraudit

Első fél általi (belső) audit: a vállalaton belül az egész rendszerre, minden rendszerelemre, folyamatra, szervezeti egységre kiterjed ütemterv szerint.

Második fél (vevő) általi audit: a vevők végzik beszállítóiknál.

Jellegzetesen a termeléssel kapcsolatos szabványelemekre terjed ki:
beszerzés, azonosítás, nyomkövetés,
folyamatszabályozás, vizsgálatok, vizsgálóberendezések,
raktározás, nem megfelelő termékek, stb.

Harmadik fél általi audit
(külső, független)audit

Az audit típusai

Folyamataudit - egy szolgáltatási folyamat, vagy folyamatrész meghatározott szempontok szerinti vizsgálata.

Termékaudit - minta alapján egy szolgáltatás követelményeknek való megfelelésének vizsgálata

Az ISO 20000-1 tanúsító audit

Folyamataudit - egy szolgáltatási folyamat, vagy folyamatrész meghatározott szempontok szerinti vizsgálata.

- Az ISO 20000-1 auditja nagy hangsúlyt fektet a folyamat auditra – működő projekt nélkül nincs tanúsítás

Az ISO 20000-1 tanúsító audit

Tapasztalatok általános hiányosságok

Nem eléggé specifikált érvényességi terület

Jogi megfelelés

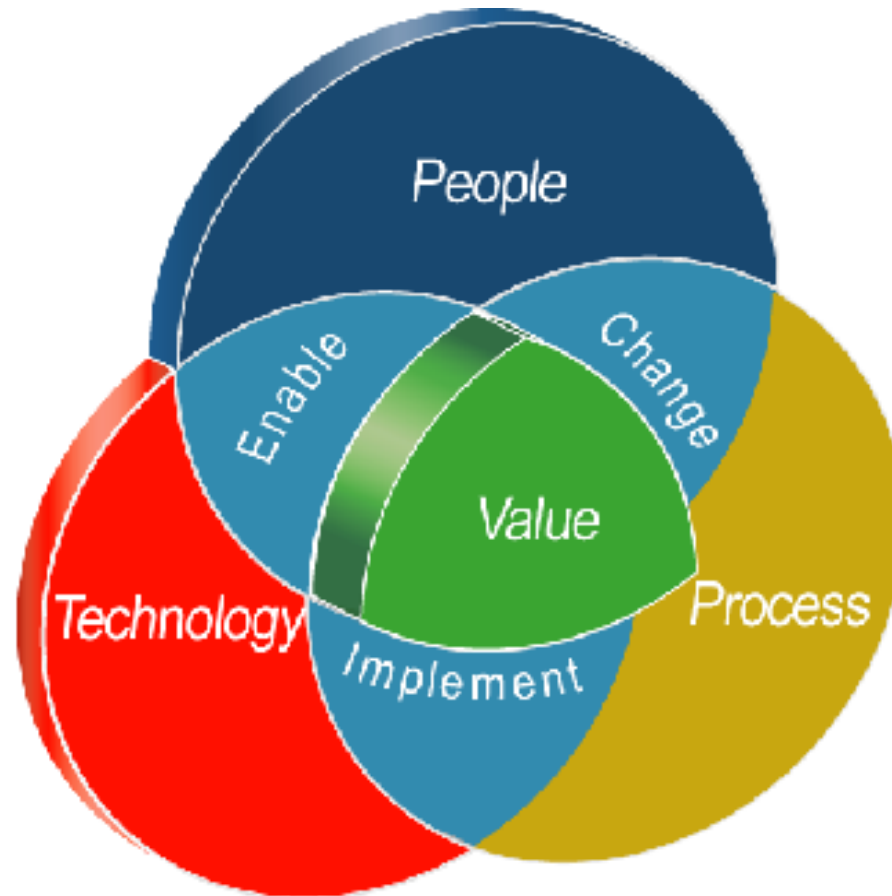
CMDB nem megfelelő fejlettsége

Üzletfolytonossági tervek

Ismert hiba adatbázisok hiánya

Információbiztonság – kockázatelemzés

ISO 20000-1 felkészülés



ISO 20000-1 tanúsítás

People:

ITIL képzések

Technology:

Elérhető áron létező SM eszközök

Processes:

Könnyen definiálható a szabvány útmutatásai alapján – best practice elterjedtsége – jó tanácsadók

ISO 20000-1 tanúsítványok

Összes „élő” tanúsítás a világon 594

Ebből Magyarország 3

Csehország: 16

Szlovákia: 3

India: 47(!)

Kína: 95(!)

AZ ÜZENET

A jó hír az ISO 20000 rendszert bevezetni szándékozók felé:

- **Van már jó minőségű hazai gyártású eszköz,**
- **A munkatársak felkészültsége egyre magasabb,**
- **Van tapasztalt hazai referenciával felkészítő tanácsadó,**
- **Van hazai tanúsító regisztrált auditorral.**

A legjobb hír:

Mindez most itt egy helyen elérhető!

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!