

Az új ISO/IEC 20000-es szabvány

ISO/IEC 20000 elterjedtsége - 1

54 ország, 662 tanúsított szervezet

	Ország	#						
1.	Japan	98	11.	Hong Kong	15	22.	Australia	5
2.	China	68	12.	Spain	15	23.	Bulgaria	5
3.	United Kingdom	57	13.	Italy	14	24.	Thailand	5
4.	India	52	14.	Austria	10	25.	Colombia	4
5.	South Korea	47	15.	Brazil	10	26.	Netherlands	4
6.	USA	47	16.	Malaysia	10	27.	Norway	4
7.	Germany	39	17.	France	8	28.	Sweden	4
8.	Taiwan	30	18.	U. Arab Emir.	8	29.	Hungary	3
9.	Czech Republic	21	19.	Poland	7	30.	Ireland	3
10.	Switzerland	19	20.	Macedonia	6	31.	Latvia	3
			21.	Portugal	6	32.	Lithuania	3
						33.	Singapore	3
						34.	Slovakia	3

ISO/IEC 20000 elterjedtsége - 2

Ázsia	Távol-Kelet	339
Európa	Nyugat-Európa	143
Európa	Közép-Európa	48
Amerika	Észak-Amerika	48
Európa	Dél-Európa	37
Amerika	Dél-Amerika	16
Ázsia	Közel-Kelet	12
Európa	Észak-Európa	10
Európa	Kelet-Európa	9
Összesen		662

Ázsia	351
Európa	247
Amerika	64
Összesen	662

A fő különbségek az ISO/IEC 20000:2005-höz képest

- szorosabb illeszkedés az ISO 9001-hez;
- szorosabb illeszkedés az ISO/IEC 27001-hez;
- a terminológiai változtatás, hogy jobban megfeleljen a nemzetközi nyelvhasználatnak;
- több új definíció hozzáadása, egyes definíciók aktualizálása és két definíció eltávolítása;
- a „szolgáltatásmenedzsment-rendszer” kifejezés bevezetése;
- az ISO/IEC 20000-1:2005 3. és 4. pontjának összevonása, hogy az összes menedzsmentrendszerrel kapcsolatos követelmény egy pontban legyen;
- a mások által működtetett folyamatok irányítása tekintetében a követelmények tisztázása;
- az SMS hatókörének megadására vonatkozó követelmények tisztázása;
- annak tisztázása, hogy a PDCA-módszer az SMS-re alkalmazandó, beleértve a szolgáltatásmenedzsment-folyamatokat és a szolgáltatásokat;
- új követelmények bevezetése új vagy megváltoztatandó szolgáltatások tervezésére és átadására vonatkozóan.

Az ISO/IEC 20000:2011 részei

1. *rész: A szolgáltatásmenedzsment-rendszer követelményei*
2. *rész: Útmutató a szolgáltatásmenedzsment-rendszer alkalmazásához*
3. *rész: Útmutató az ISO/IEC 20000-1 hatókörének megadásához és alkalmazhatóságához [Műszaki irányelv]*
4. *rész: Folyamat-referenciamodell [Műszaki irányelv]*
5. *rész: Példa megvalósítási tervre az ISO/IEC 20000-1-hez [Műszaki irányelv]*
6. *rész*
7. *rész*
8. *rész: Folyamfelmérés modellje [Műszaki irányelv]*
9. *rész*
10. *rész: Fogalmak és szótár [Műszaki irányelv]*

ISO/IEC 20000 követelményeinek hatóköre

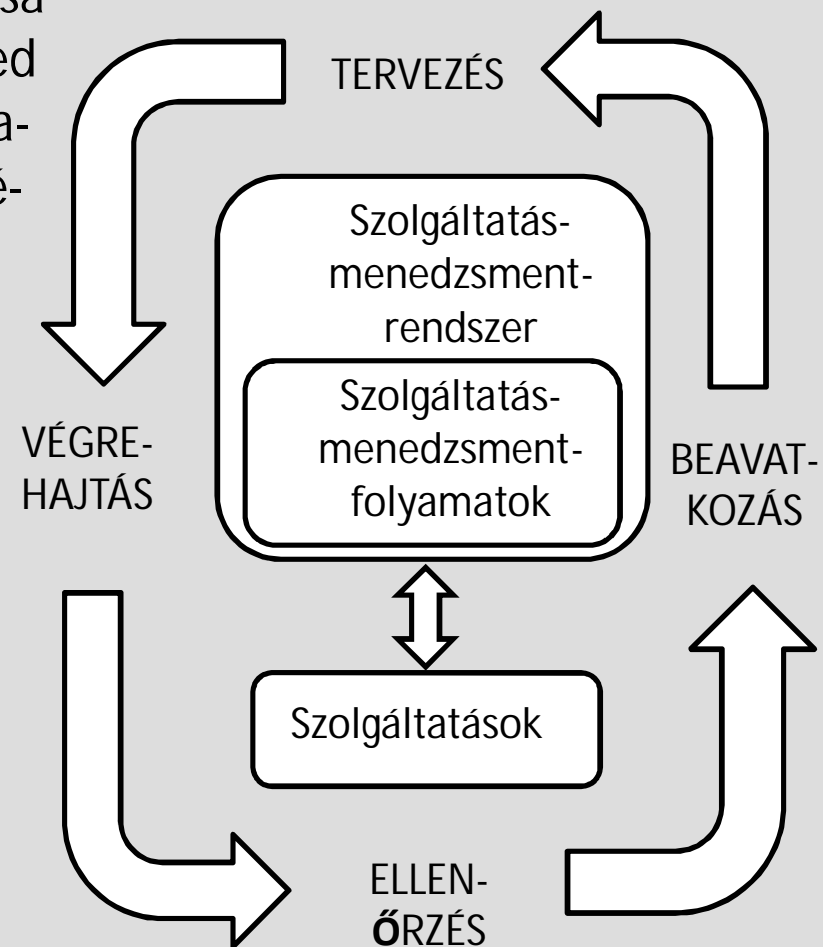
- A szabvány követelményei kiterjednek a szolgáltatások
 - tervezésére,
 - átadására,
 - nyújtására és
 - továbbfejlesztésére
- annak érdekében, hogy a szolgáltatások
 - teljesítsék a szolgáltatási követelményeiket, és hogy
 - értéket képezzenek mind az ügyfél, mind a szolgáltató számára.

ISO/IEC 20000 SMS hatóköre

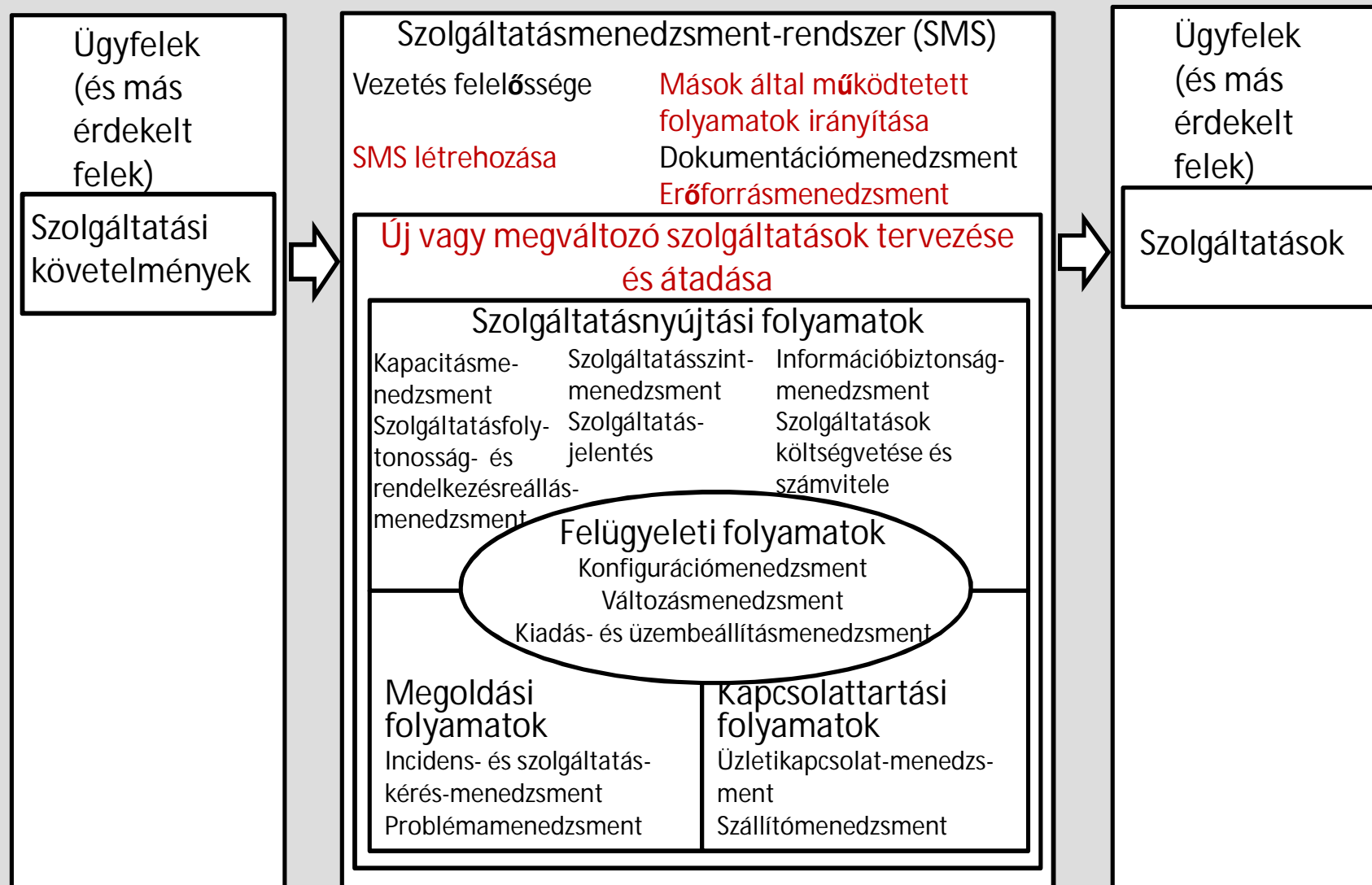
- A szolgáltatónak
 - meg kell adnia az SMS hatókörét, és azt
 - be kell illesztenie a szolgáltatásmenedzsment-tervbe.
- A hatókörhöz meg kell adni
 - a szolgáltatást nyújtó szervezeti egység nevét és a
 - nyújtandó szolgáltatásokat.
- A szolgáltatónak más tényezőket is figyelembe kell vennie, amelyek hatással vannak a nyújtandó szolgáltatásokra – többek közt:
 - a földrajzi helye(ke)t, ahonnan a szolgáltató a szolgáltatásokat nyújtja;
 - az ügyfeleket és telephelyeiket;
 - a szolgáltatások nyújtásához használt technológiát;

A PDCA-módszer alkalmazása az SMS és a szolgáltatások szintjén

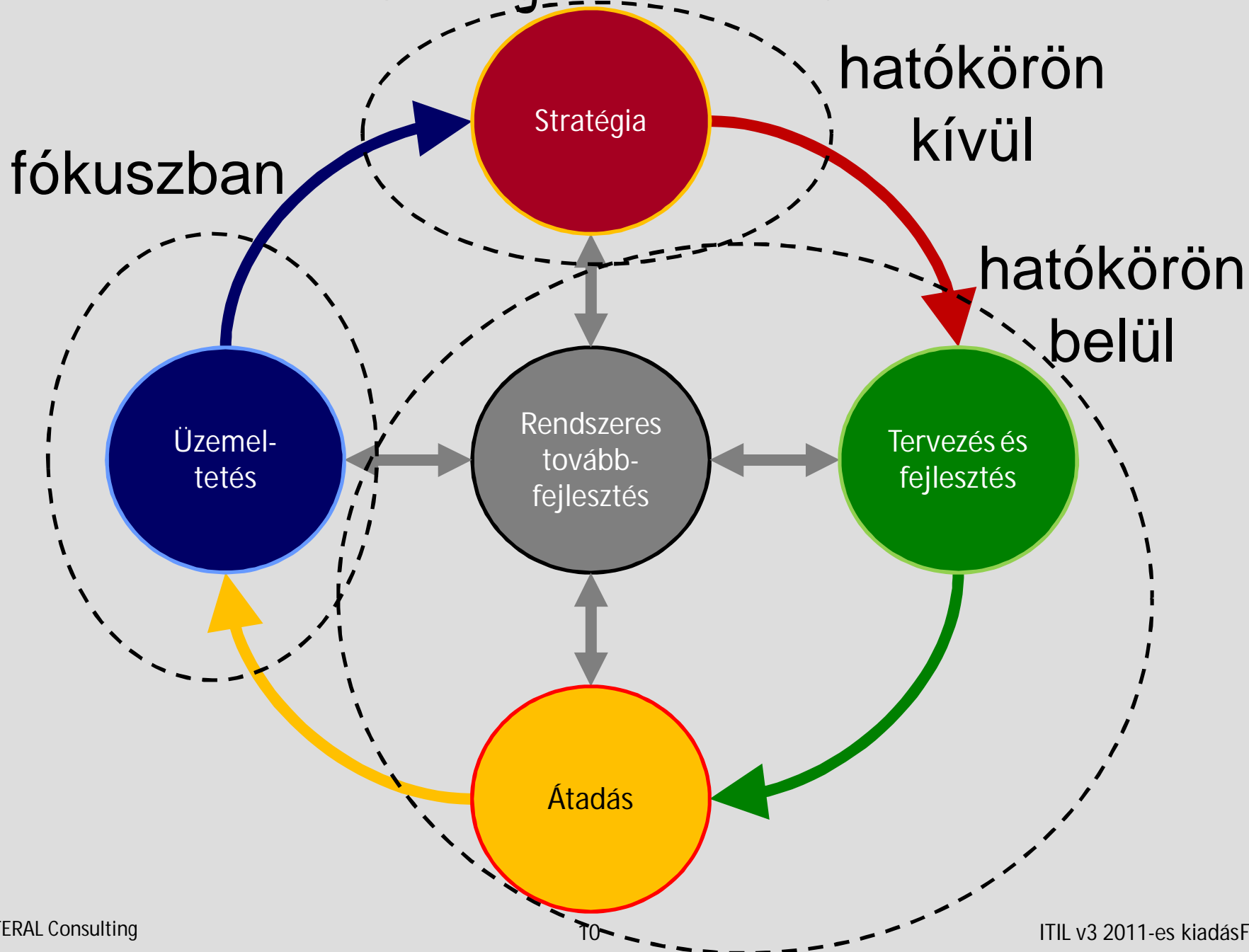
- Tervezés: az SMS létrehozása, dokumentálása és megállapodás az SMS-ben. Az SMS kiterjed az irányelvekre, célokra, tervekre és folyamatokra a szolgáltatási követelmények teljesítése érdekében.
- Végrehajtás: az SMS bevezetése és működtetése a szolgáltatások tervezése, átadása, nyújtása és továbbfejlesztése érdekében.
- Ellenőrzés: az SMS és a szolgáltatások megfigyelése, mérése és vizsgálata összevetve az irányelvekkel, célokkal, tervekkel és szolgáltatási követelményekkel, valamint az eredmények jelentése.
- Beavatkozás: helyesbítő intézkedések az SMS és a szolgáltatások teljesítményének rendszeres továbbfejlesztése érdekében.



Szolgáltatásmenedzsmen-rendszer



Az ITIL v3 szolgáltatási életciklusa



Mások által működtetett folyamatok irányítása

- A szolgáltatónak képesnek kell lennie a mások által működtetett folyamatok irányítására, azaz:
 - számonkérhetőnek kell lennie és hatáskörrel kell rendelkeznie az ilyen folyamatokra vonatkozóan a betartásukat illetően;
 - felügyelni kell az ilyen folyamatok leírását és a más folyamatokhoz való kapcsolódásait;
 - meg kell tudni állapítani a folyamatok teljesítményét és a folyamatkövetel-ményeknek való megfelelésüket;
 - felügyelnie kell a folyamatfejlesztések tervezését és rangsorolását.

Új magyar szakkifejezések az ITIL v3 2011-es kiadásában

Fő fordítási különbségek

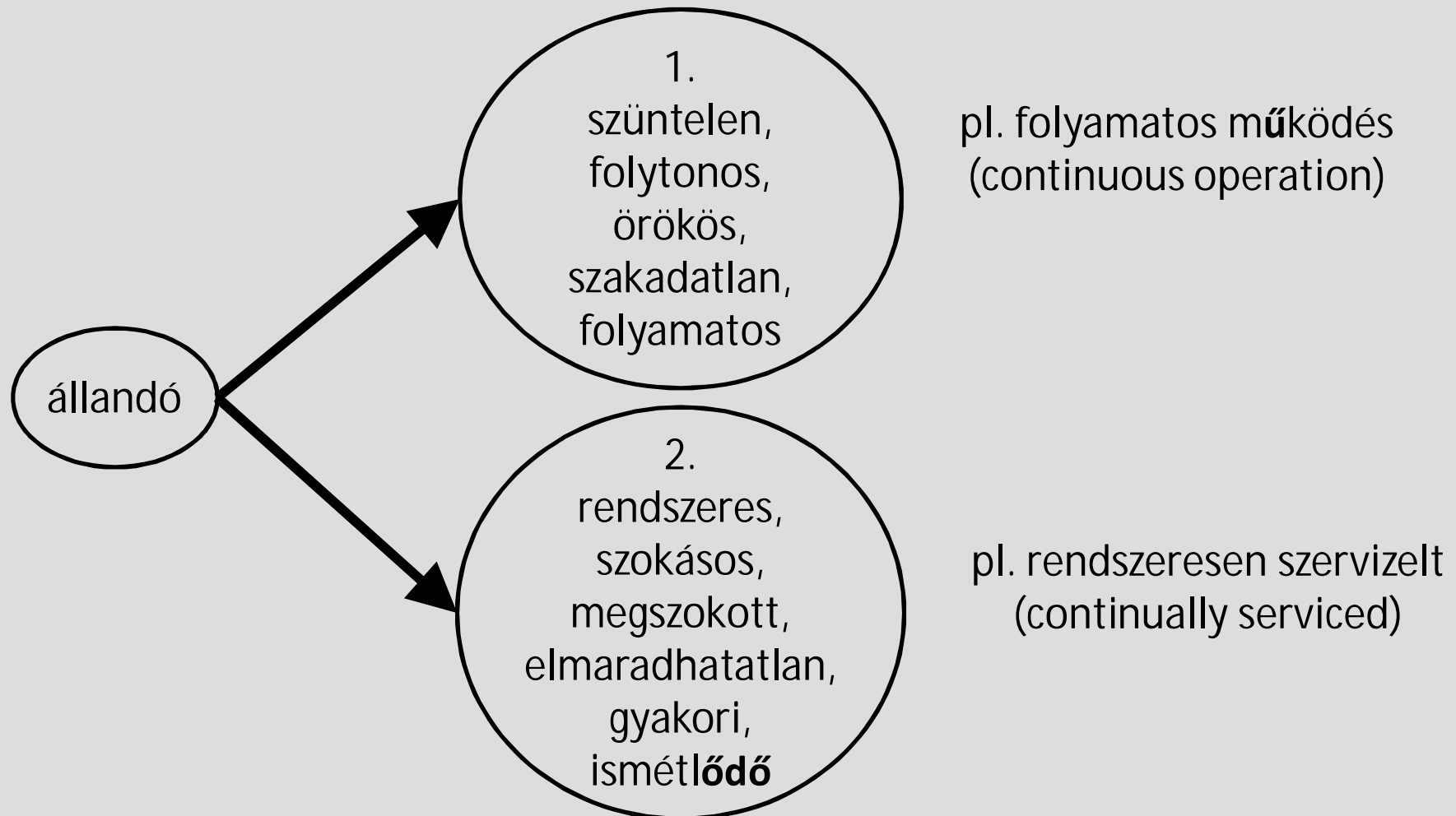
- AZ új fordítás elvei
 - Jobban alapozni a kialakult szakmai szóhasználatra
 - Felesleges magyarosítás elkerülése
 - A nem megfelelő fordítások lecserélése

Eredeti angol	Korábbi magyar	Új magyar
Continual Service Improvement	Állandó szolgáltatásfejlesztés	Rendszeres szolgáltatásfejlesztés
Service Transition	Szolgáltatásbevezetés	Szolgáltatásátadás
RACI: Responsible	RACI: felelős	RACI: feladatvégző
charging	díjazás	elszámolás
root cause	kiváltó ok	eredendő ok
service validation and testing	szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés	szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés
serviceability	szervizelhetőség	szolgáltatáskészség

Continual Service Improvement

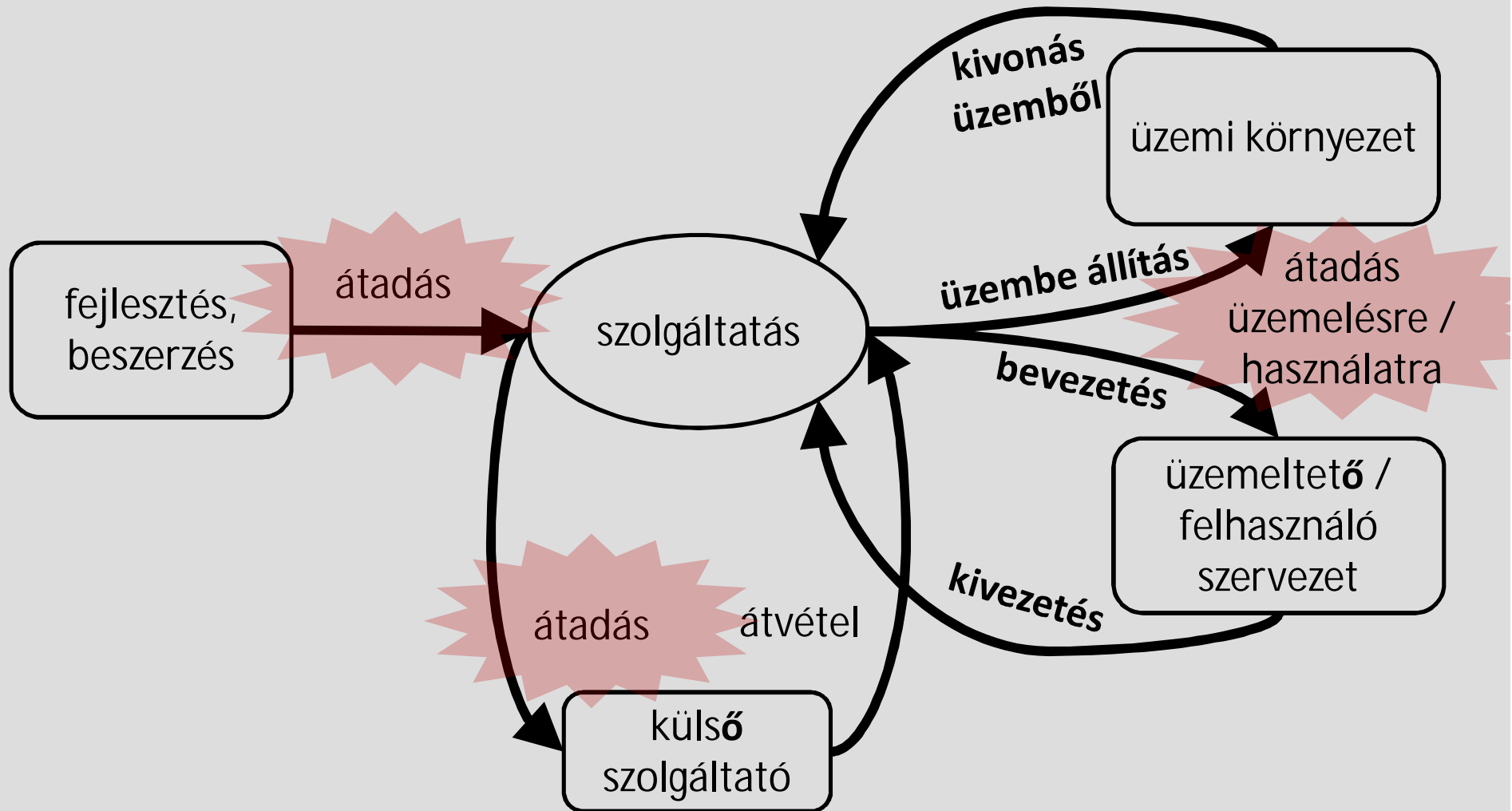
Állandó szolgáltatás fejlesztés -> Rendszeres szolgáltatás fejlesztés

Két különböző jelentés



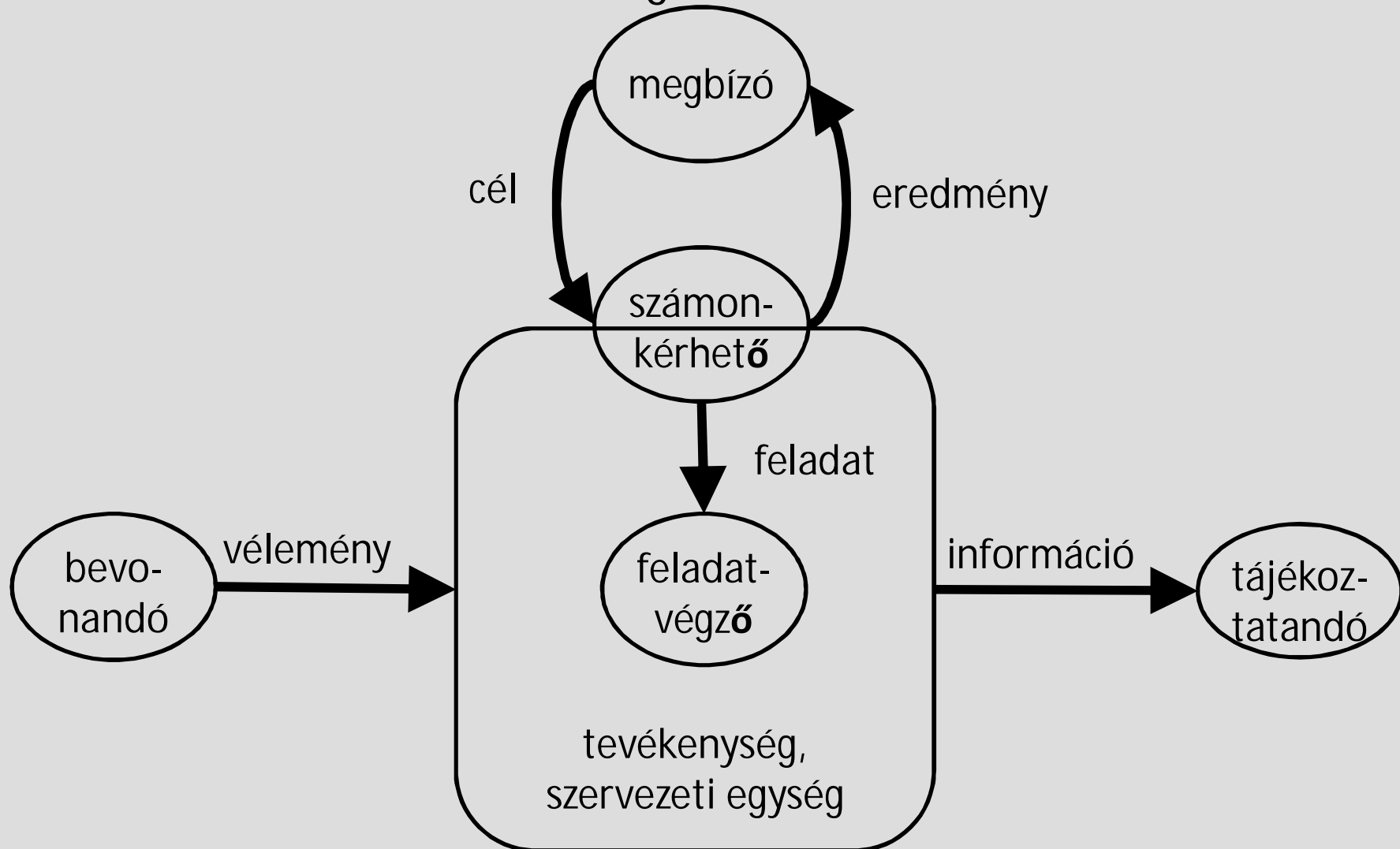
Service Transition

Szolgáltatásbevezetés -> szolgáltatásátadás



RACI: responsible

RACI: felelős -> RACI: feladatvégző

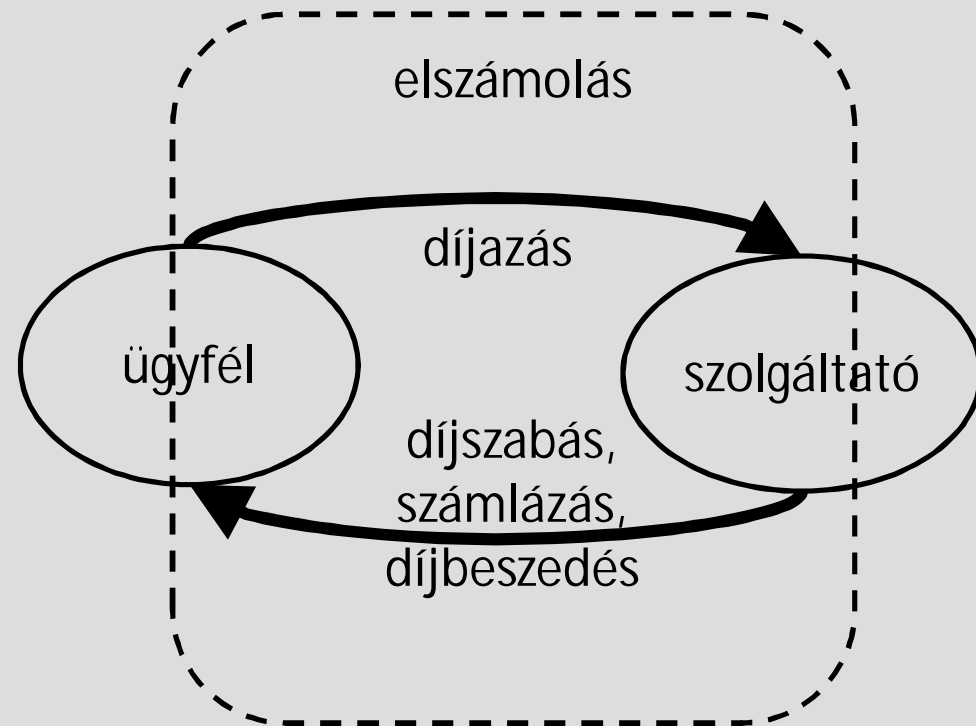


charging

díjazás -> elszámolás

elszámolás:

1. díjszabás
2. számlázás (valós – névleges)
3. díjbeszedés
4. fizetés (díjazás)

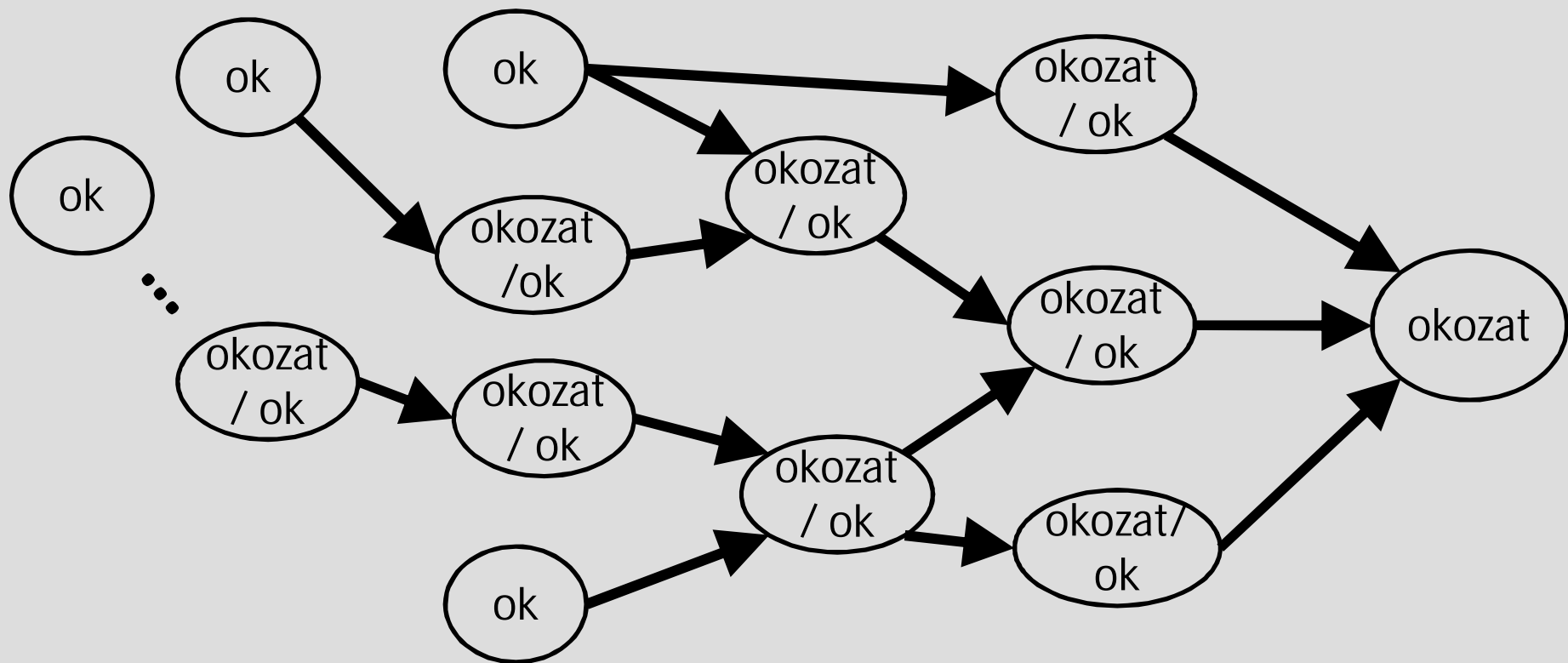


Root cause

kiváltó ok -> eredendő ok

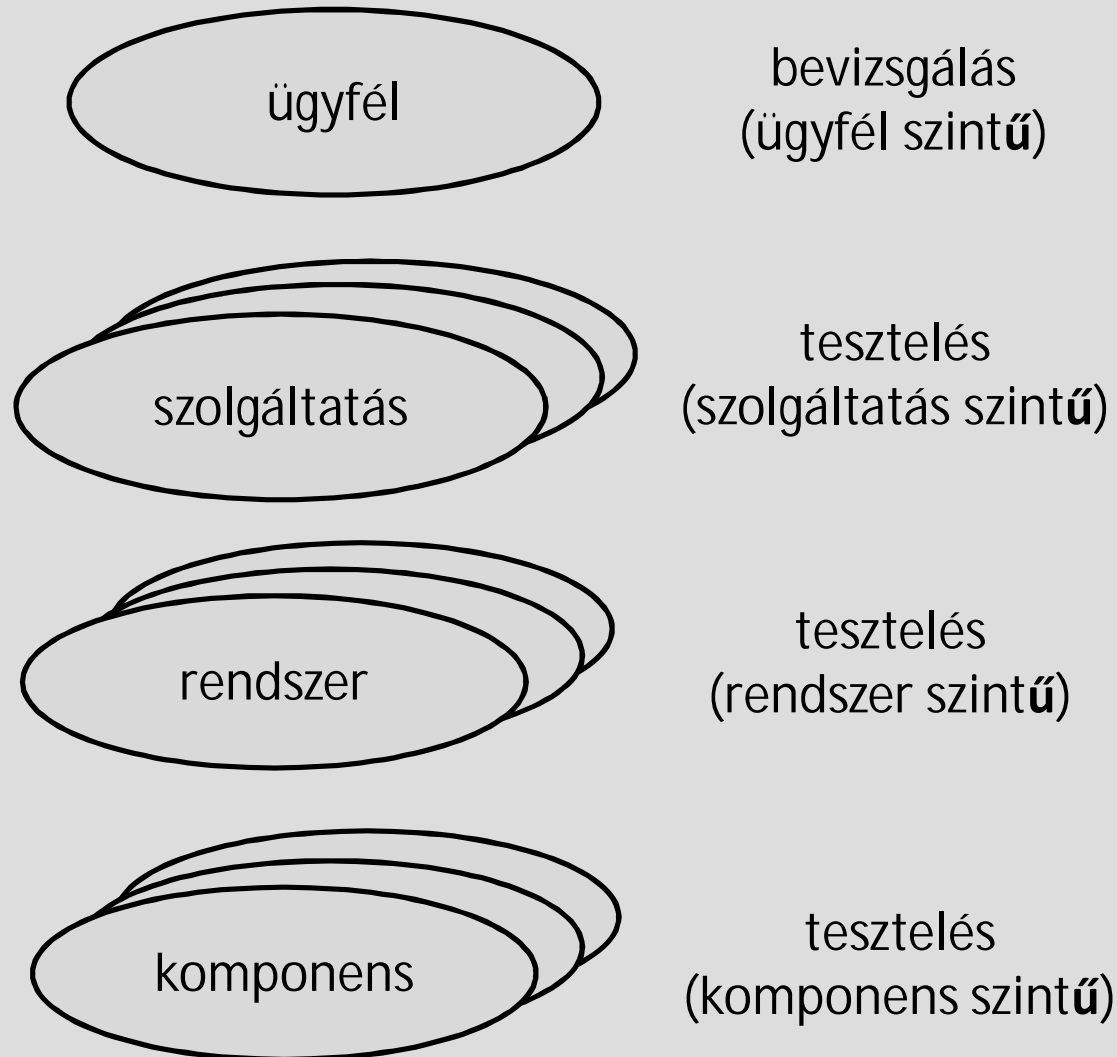
eredendő v.
mögöttes okok
(root causes)

közvetlen v.
kiváltó okok
(triggers)



Service validation and testing

- szolgáltatásellenőrzés és -tesztelés -> szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés



Serviceability

➤ szervizelhetőség -> szolgáltatáskészség

- The ability of a third-party supplier
 - to meet the terms of its contract.
- This contract will include
 - agreed levels of
 - reliability,
 - maintainability and
 - availability
 - for a configuration item.

