

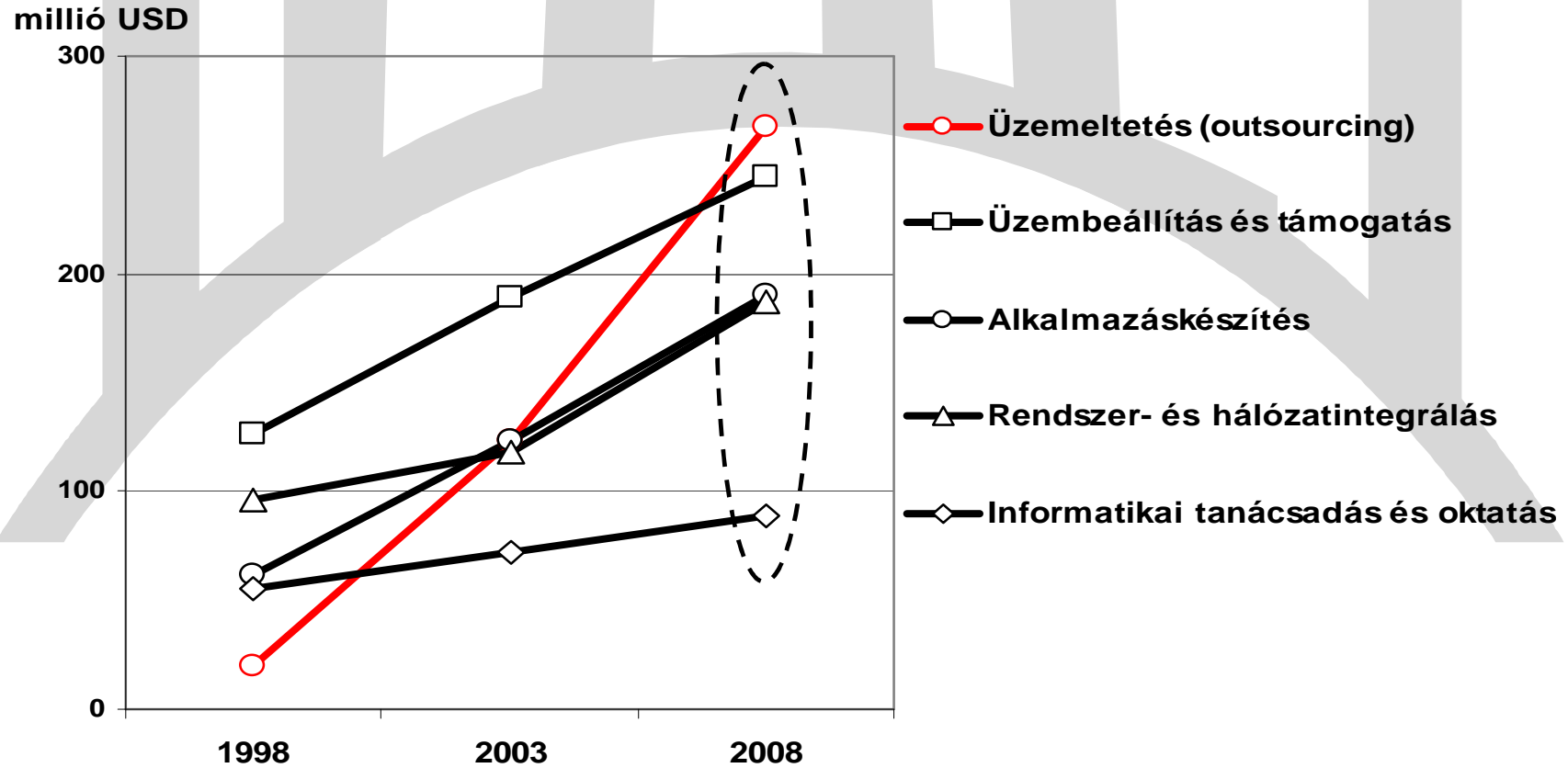
Az ITIL egyszerűen

avagy

híd



A piaci megatrend



↑
Nyugaton a helyzet 2003-ban

A hajtóerők

Ügyfélnél:

Növekvő mértéku
függés az informatikától

Pontosabb
felhasználói **igények**

Az infrastruktúra
komplexitása
magnövekedett

Méretgazdaságosság
miatt **kiszervezés**

Szolgáltatónál:

A hibák jobban **láthatók**

Növekvő
verseny az ügyfélért

Az IT-szolgáltatás
megfizettetése

Kiélvezodo
konkurrenciaharc

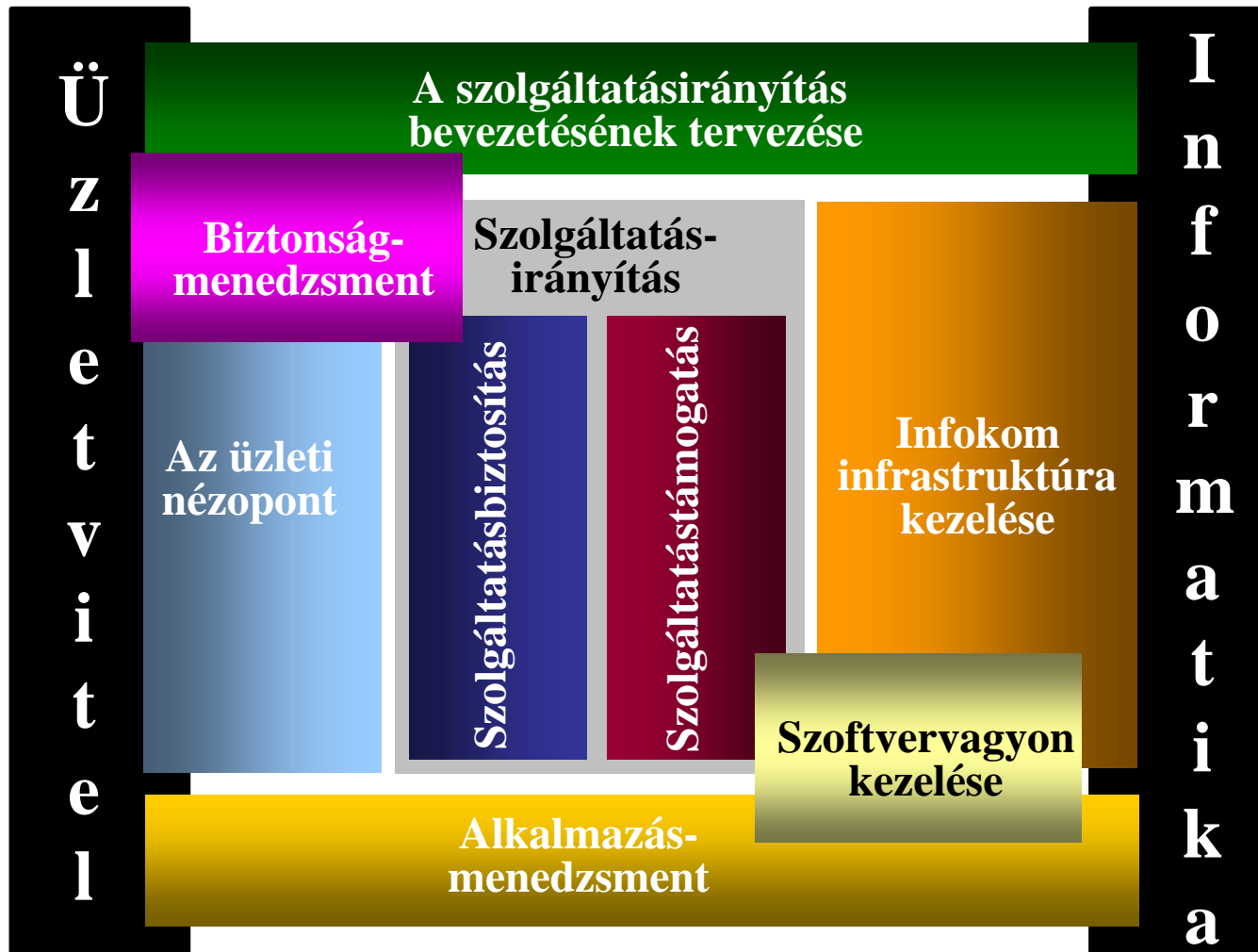
Egy mondatban

Az ITIL:

az IT-szolgáltatás **irányítása** területén

- olyan **folyamatokat** és **eljárásokat** definiál
- a szolgáltatás **jó minőségű, költséghatékony** biztosítására és támogatására,
- amelyek a szervezet **üzleti folyamatainak** eredményes működését teszik lehetővé.

A könyvek



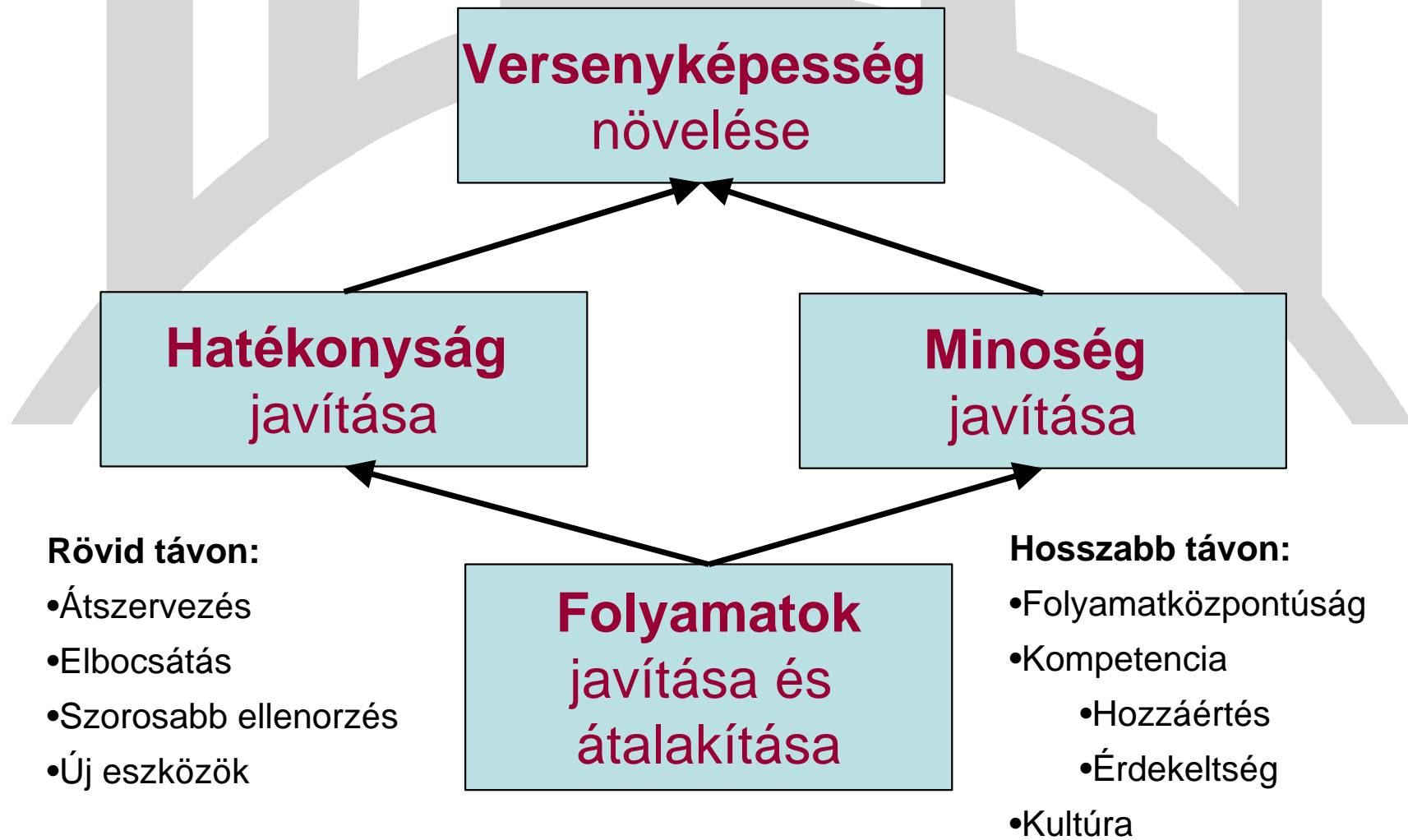
Az egyenlet

minőség =

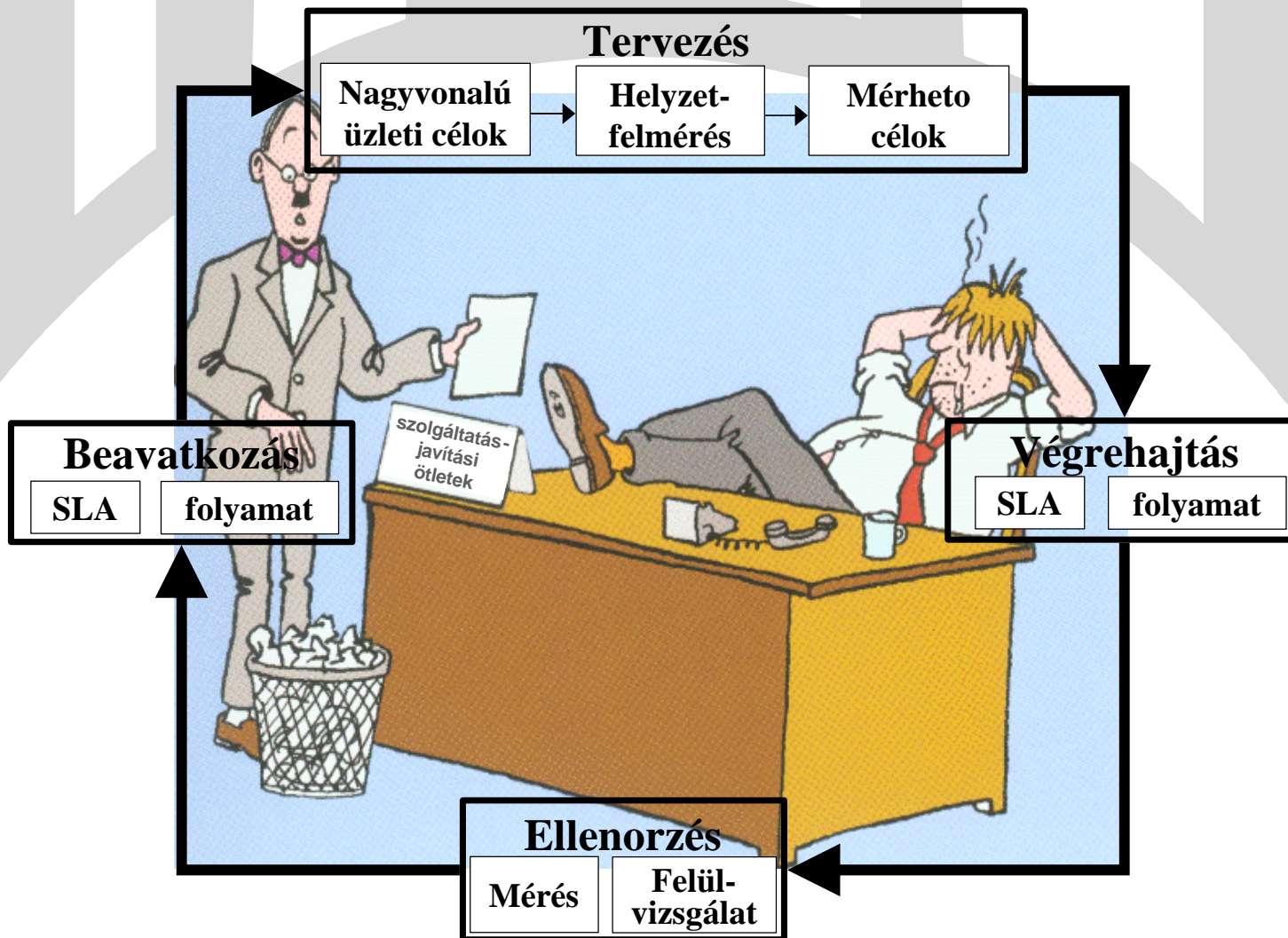
jelentés

SLA

Az üzleti modell



A kultúra szerepe



A tartópillérek

Folyamatok (ITIL+)

Változás a
szemléletben,
hozzaállásban,
viselkedésben

Folyamatos
fejlesztés

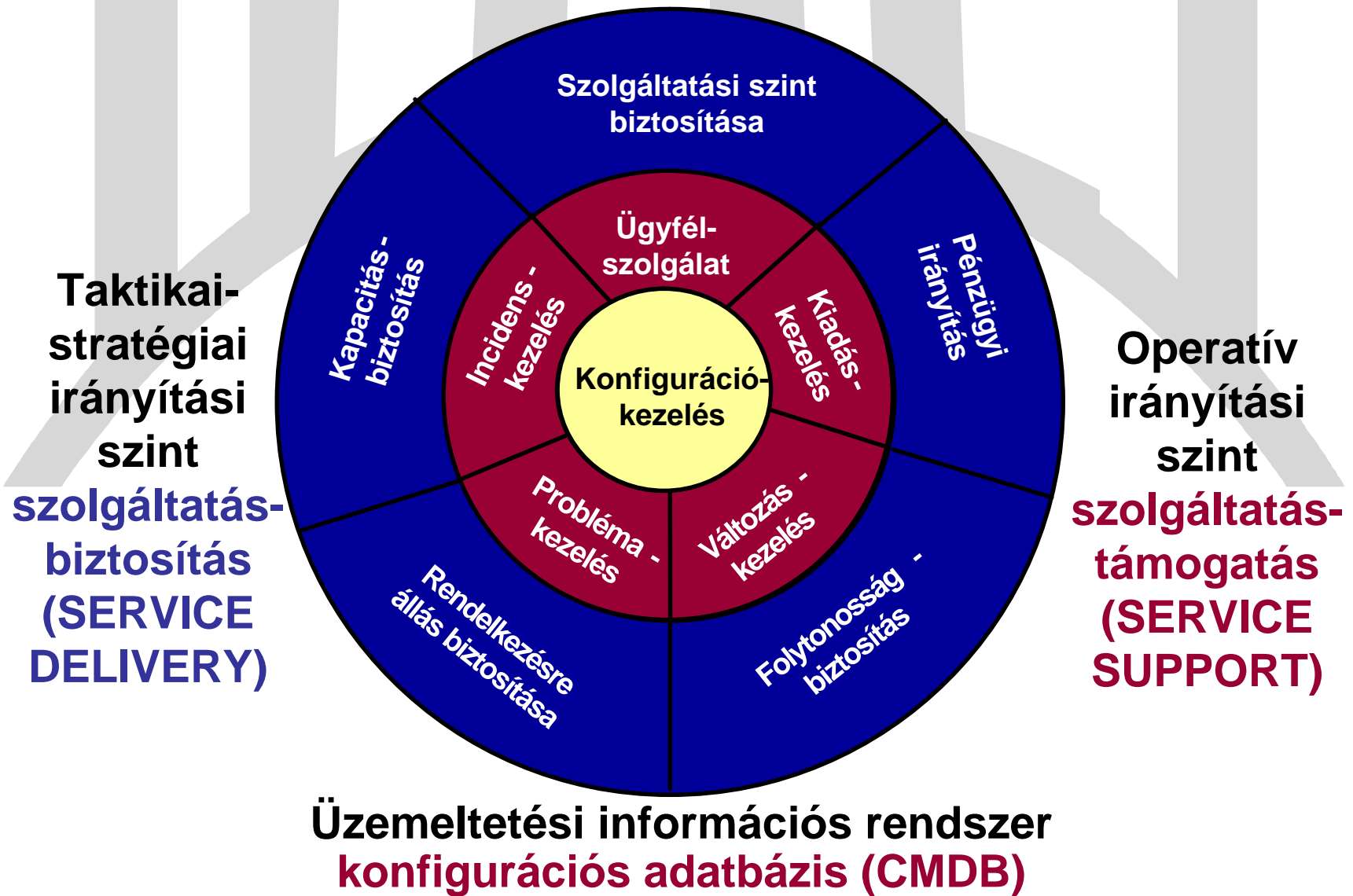
A bevezetés

Szolgáltatásirányítási folyamatok



Önértékelési kérdőív és segédkönyv

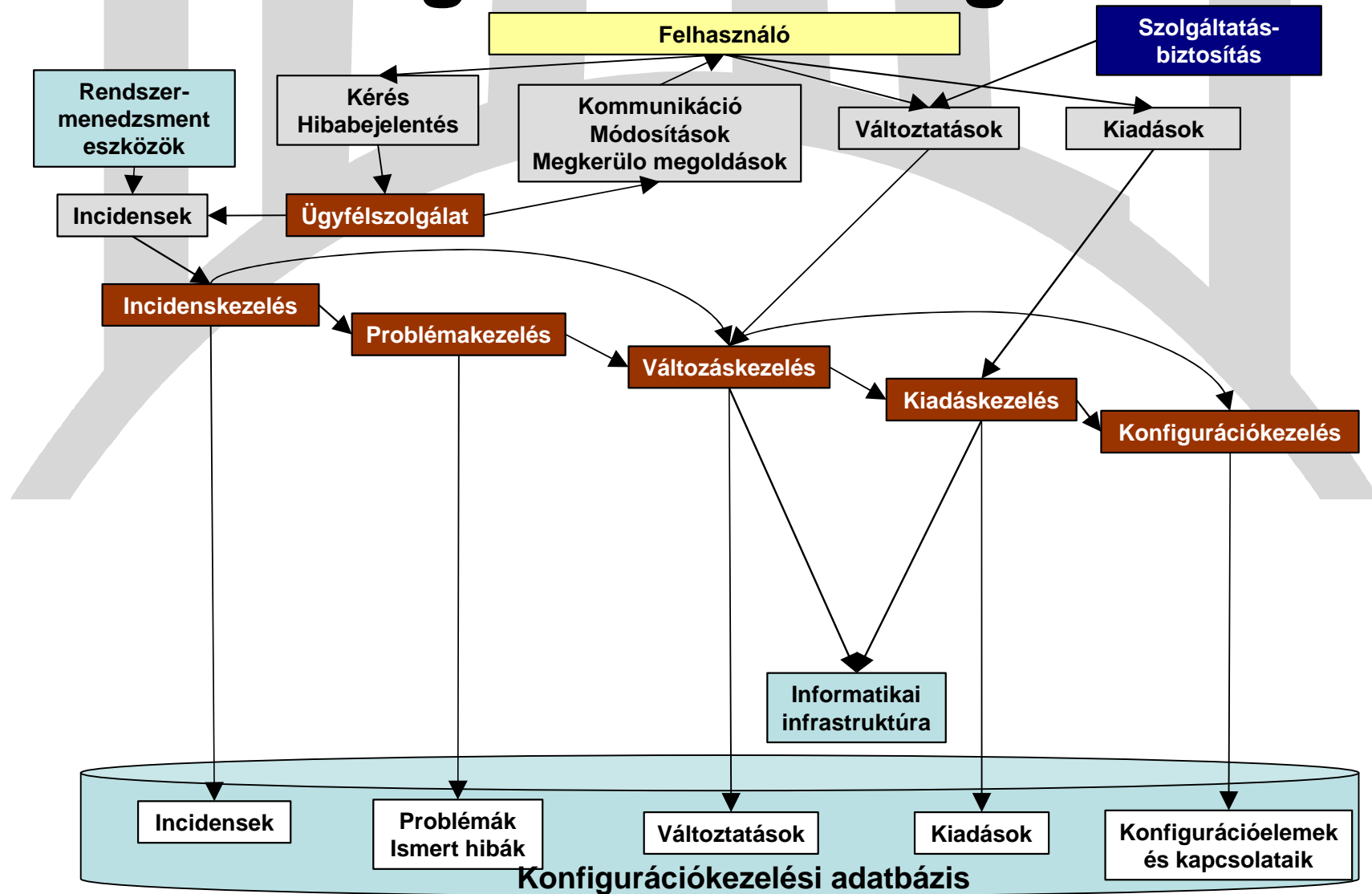
A fő folyamatok



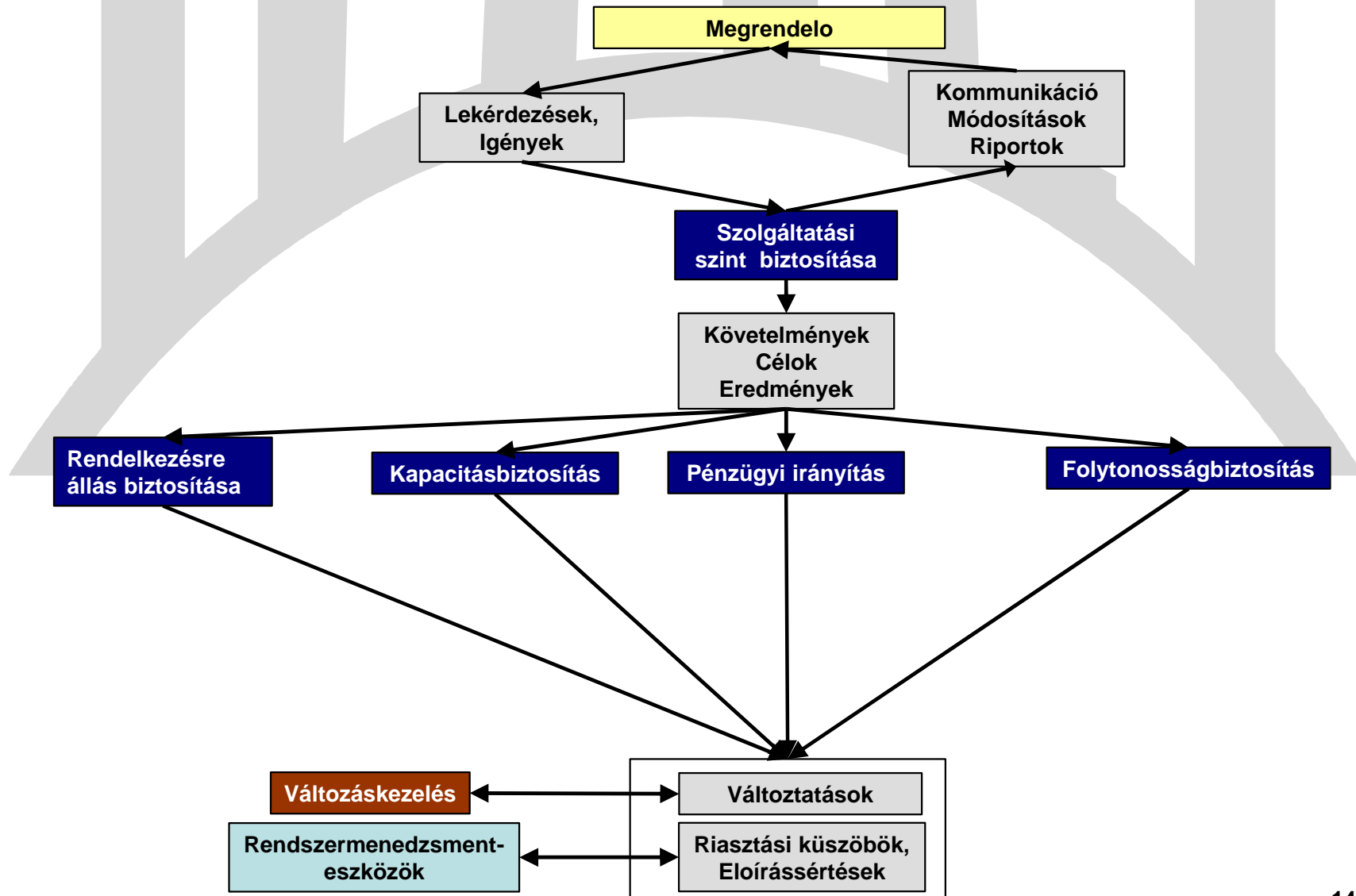
A legfontosabb ajánlások

- Szemléletmódváltás: az ügyfél adja a munkát ...
- Sokoldalú kapcsolat az üzletvitellel
- Mérhetőség, objektivitás
- Problémák minél korábbi észlelése
- Megelőzés
- Egyértelmű felelősségek
- Üzemeltetési információs rendszer
- Összhangban a piaccal

A szolgáltatás támogatása



A szolgáltatás biztosítása

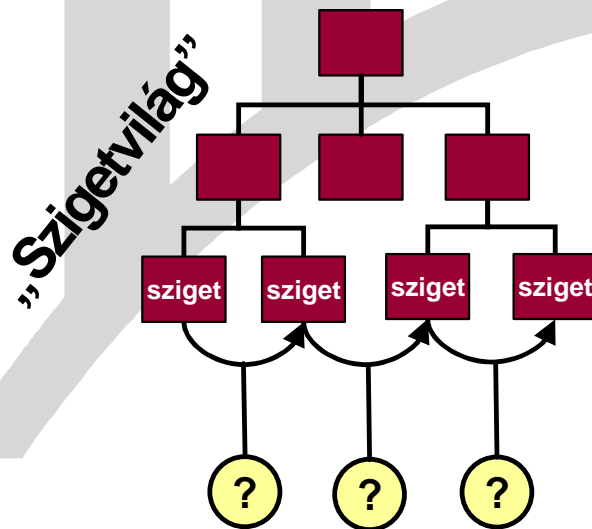


A szervezet

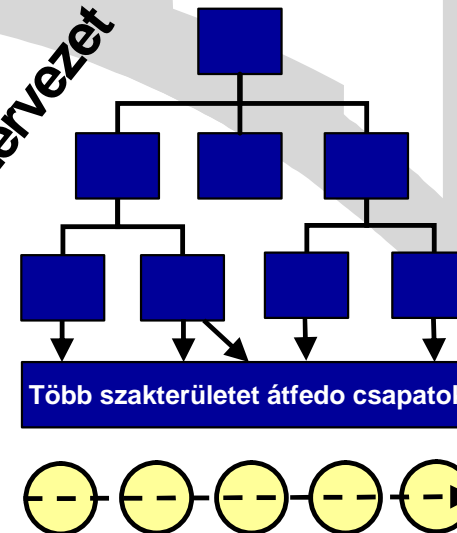
A Rossz

és

a Jó



Integrált szervezet



Jellemzoi:

1. Elkülönülő tevékenységek
2. Technikai területekre és platformokra koncentráció
3. Szakterületi kohézió

Jellemzoi:

1. Koordinált folyamatok
2. Eredményekre és az ügyfélre koncentráció
3. Folyamatkohézió

A szolgáltatások

A Rossz és a Jó

Szerveradminisztráció
Mentés és visszaállítás
Hálózatfigyelés
Tesztelés
Hálózatadminisztráció
Jelszókezelés
Help Desk

Jellemzoi:

- 1. Sajátmagára** koncentrál
- 2. Befelé** fordul

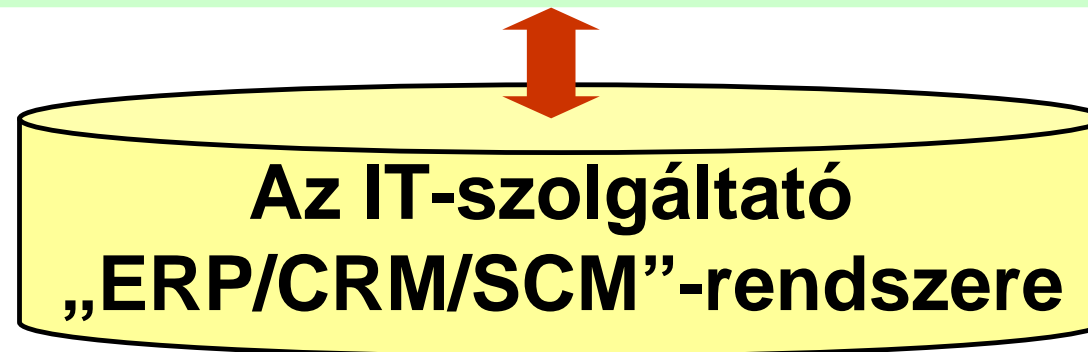
Alkalmazásfejlesztés
Üzleti projektek vezetése
Alkalmazásműködtetés
Munkahelyi támogatás
Üzleti folyamat támogatása
Biztonságmenedzsment
Eszközéletciklus kezelése

Jellemzoi:

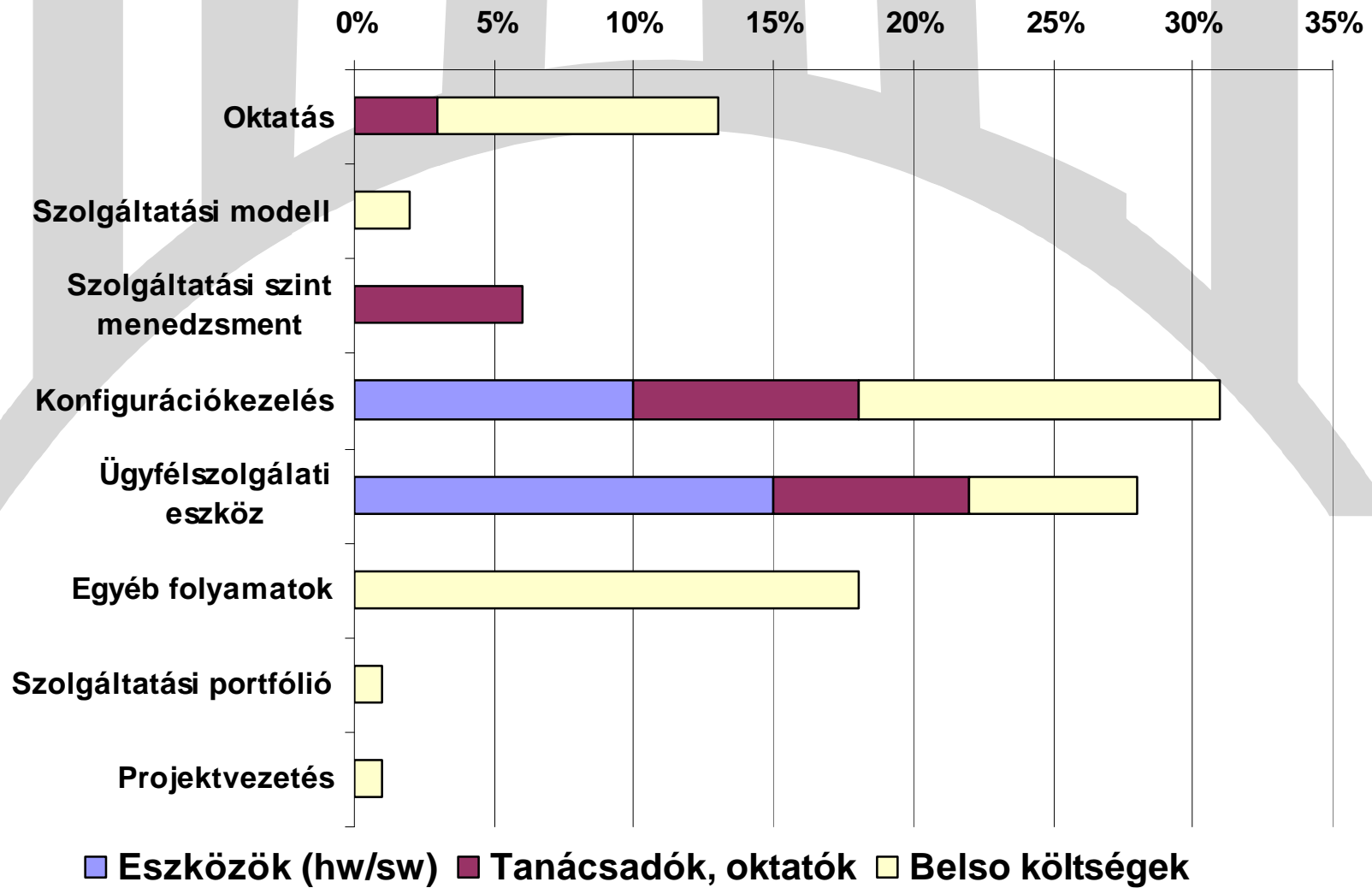
- 1. Ügyfeleire** koncentrál
- 2. Kifelé** fordul

Az eszközök

Integrált, ügyfélközpontú megoldás



A bevezetés erőforrásai



Forrás: Gartner, 2004

A szabványok

MSZE 15100

Felmérések

PD0015
önértékelési
segédkönyv

ITIL önér-
tékelési
kérdőív

ISO

BS 15000
(szabvány)

PD0005
(BSI útmutató)

ITIL
(részletes folyamatleírás)

Belso eljárások

Tervezett
nemzetközi
szabvány

Nemzeti
szabvány

Vezetői
áttekintés

Bevált
gyakorlat
szakértőknek

Megoldások

Gartner-vélemény és -ajánlás

Az ITIL

- **nyilvános, gyártófüggetlen** keretrendszer a szolgáltatás-irányításra **heterogén** környezetben.
- **konzisztens, integrált** megközelítést és **terminológiát** vezet be, amelyek **értékes** hozzájárulások a szolgáltatás-irányítás területén.

Az ITIL bevezetése:

- **„csak” keretrendszer**, amely a megvalósító részéről sok **további munkát** igényel.
- **érett** folyamatokkal rendelkező szervezetek az ITIL-t, mint **„tükröt”** használhatják, amelyen keresztül jobban láthatják hiányosságaikat és fejlődési lehetőségeiket.
- **kevésbé érett** folyamatokkal rendelkező szervezetek az ITIL-t **kiinduló pontnak** tekinthetik ill. **„receptkönyvnek”**.

Forrás: Gartner, 2002. június