

# Az ITIL hazai alkalmazhatóságának kérdései

---

Szabó Zoltán Ph.D  
Budapesti Corvinus  
Egyetem  
Információrendszerek Tanszék



# Az IT szervezet, mint szolgáltató

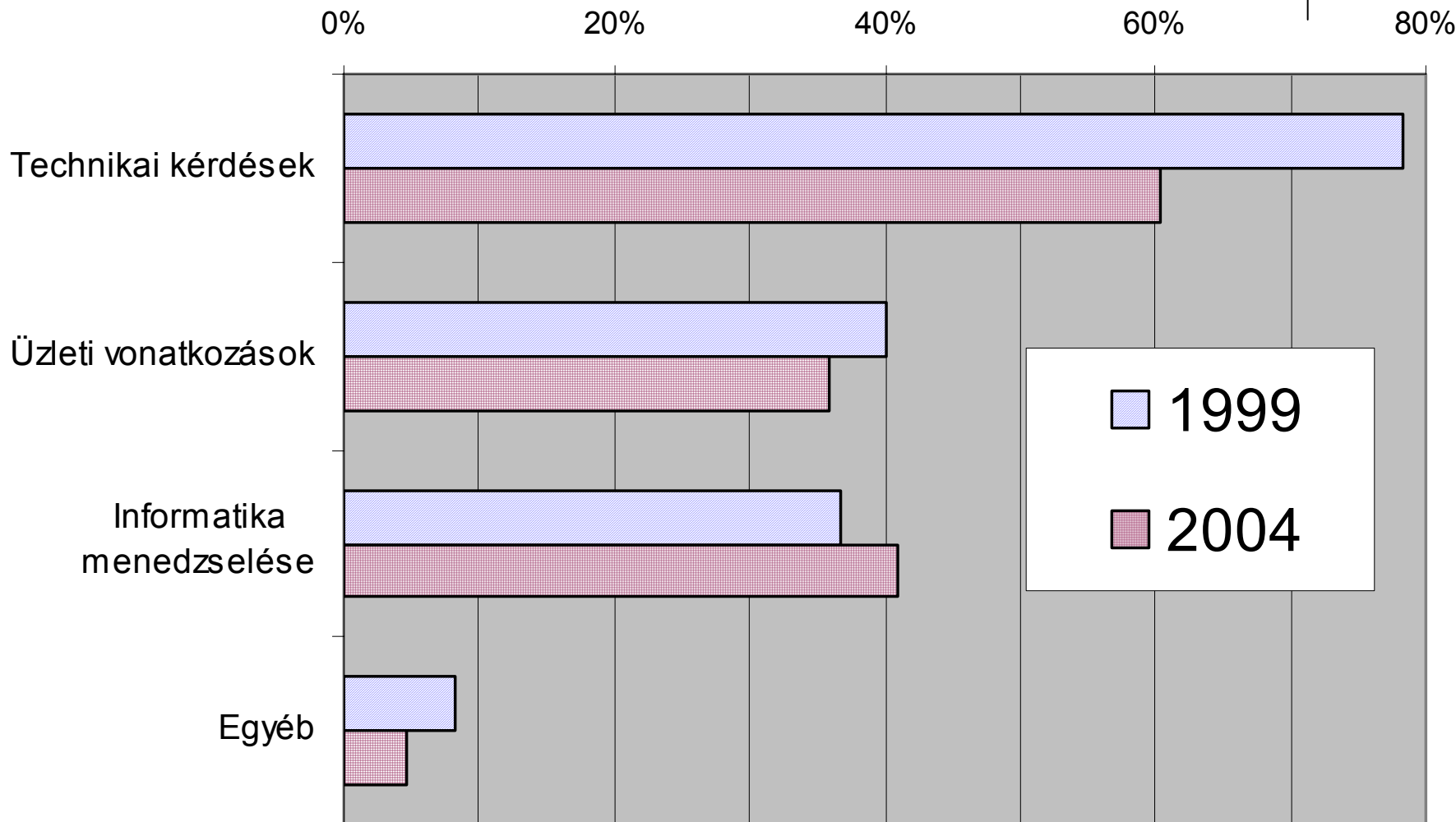


- Milyen az IT hazai elismertsége?
- Az IT Innovációs erőforrás vagy szükséges rossz?
- Van-e realitása az ITIL hazai alkalmazásának?

# BKÁE – Versenyben a világgal kutatás:



## Az informatikai stratégia területei



# A hazai helyzet 1.



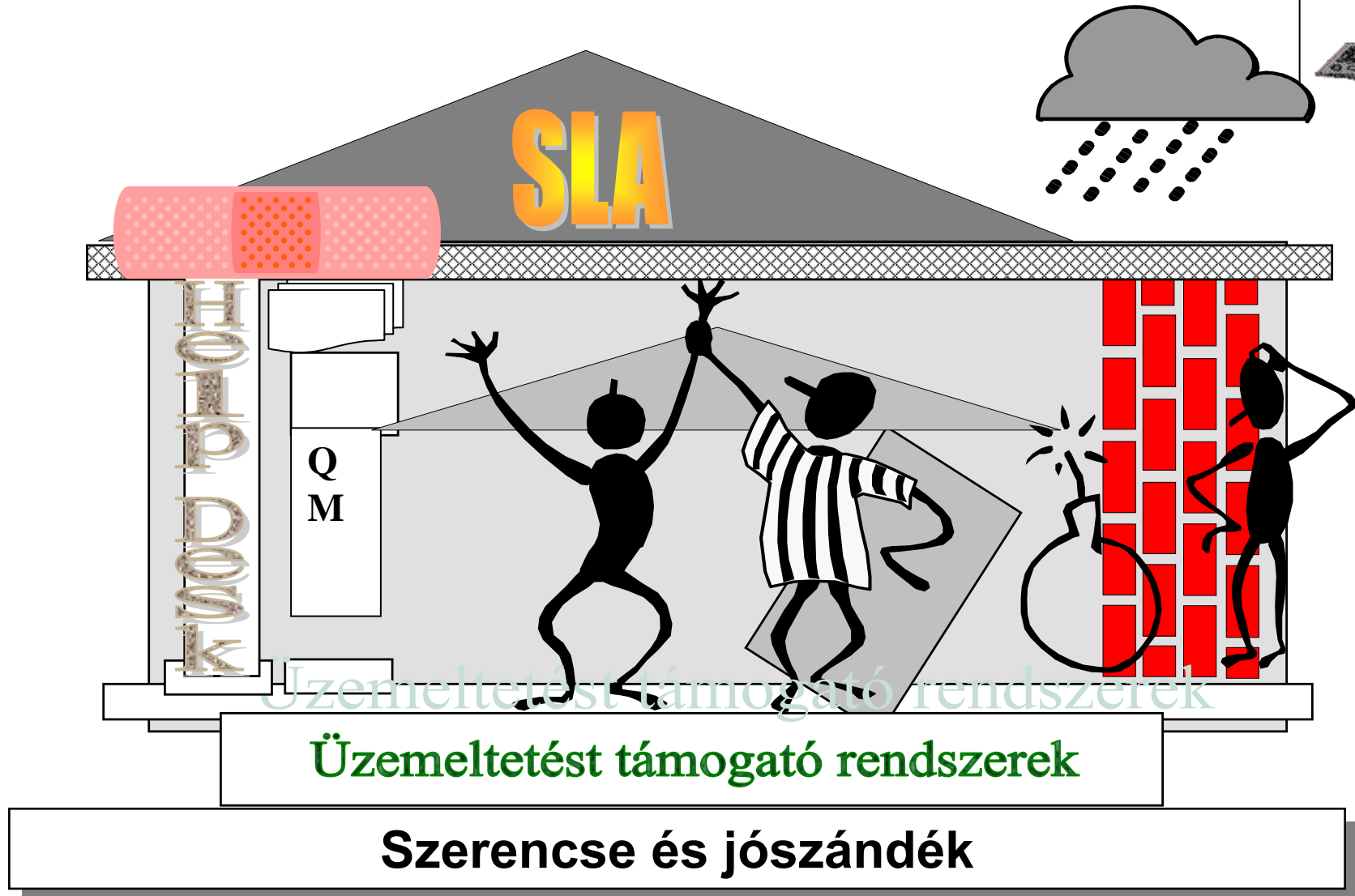
- Az IT funkció helye a szervezetben
- Az IT kiadások szerkezete
- Outsourcing, ASP, intelligent customer
- Az ITIL költségmegtakarítási lehetőség, vagy innováció?

# A hazai helyzet 2.



- Az IT infrastruktúra modernizálása és az alkalmazások integráltságának megteremtése folyamatban van... **de még nem ért véget!**
- Az IT már kritikus funkciókat támogat
- Az IT költségvetés, a stratégiai tervezés szempontjából hátrányos helyzetben
- Korszerű IT versus tradicionális szervezés
- Felismert probléma az IT funkció és a szervezet közti kommunikáció

# A szokásos IT üzemeltetés 1.



# Veszedelem és viszonyok



Az IT egység  
vezérel

A szervezet  
vezérel

Szolgáltatás  
biztosítás

**3. fázis:  
Optimalizálás**

**4. fázis:  
Szinkronizálás**

Proaktív

Szolgáltatás  
megalapozás

**2. fázis:  
Szervezés**

**1. fázis:  
Hasznosítás**

Reaktív

A vízió és a végrehajtási képesség  
teljessége

# Tapasztalatok szektoronként



- Kormányzati és közszolgálati szektor
- Önkormányzatok
- Nagyvállalatok
- Kis és középvállalatok



# Kormányzati és közszolgálati szektor



- Nagy IT szolgáltató egységeknél megtörténtek az első lépések
- Az ITIL folyamatok alapozó elemei részben megjelennek
- Technikai kényszer, előre menekülés, teljesítmény-demonstráció

# Önkormányzatok



- Kis és közepes méretnél nem reális alternatíva – változás: ASP
- Nagy önkormányzatok: eljött az idő?
- E-kormányzat?
- Fővárosi Önkormányzat példája: ITIL alapú szabályozás, részelemek

# Nagyvállalatok



- Pénzügyi és telecom cégek az élen
- Az alapok lerakása folyik
- Folyamatorientáció szükségességét felismerték
- Mérés meghatározó elem
- Külföldi anyacégek nem adnak kész receptet

# Kis és középvállalatok



- Nincsenek olcsó, hatékony, konyhakész megoldások
- Ad-hoc megoldások túlsúlyban
- Az ASP – outsourcing tendencia erősödése hozhat változást

# Valami van, valami van, de...



## Szolgáltatásbiztosítási folyamatok

**Kapacitásbiztosítás**

**Szolgáltatás  
folytonosságának  
és rendelkezésre  
állításának  
biztosítása**

**Szolgáltatási szint  
biztosítása**

**Szolgáltatásjelentés**

**Információvédelem  
biztosítása**

**Informatikaszolgáltatás  
pénzügyi tervezése és  
ellenőrzése**

### Ellenőrzési folyamatok

**Konfigurációkezelés  
Változáskezelés**

**Kiadási  
folyamat**

**Kiadáskezelés**

**Megoldási  
folyamatok**

**Incidenskezelés**

**Problémakezelés**

**Kapcsolattartási  
folyamatok**

**Üzleti kapcsolat  
kezelése**

**Szállítókezelés**

# Az ITIL hazai fontossága



- Az extenzív növekedés után rendezni kell a szolgáltatás hátterét
- Az IT szolgáltatások is versenytényezővé válnak
- Költségek, kockázat, minőség menedzselésének igénye
- Minőségorientáltság a kultúrában
- Külső ösztönzés

# Mit várnak az ITIL-től?



- Költség-hatékony szolgáltatások
- Objektív mérhetőség
- Folyamat-orientáció meghonosítása
- Megfelelés az üzleti igényeknek
- Felkészülés az outsourcingra
- Imidzs javulása, élenjáróság
- Kontroll és kockázat-kezelés

# Hazai kihívások



- Új vezetői szemlélet;
- Elkötelezettség;
- Irreális, eltúlzott várakozások;
- Gyors eredmények és megtérülés;
- Szervezeti kultúra változása;
- Technikai háttér biztosítása;
- Erőforrás-szükségletek;
- A rendszer nem működik magától.



# Lehetséges célok



- Az informatikai és az üzleti menedzsment és tervezés jobb összehangolása
- Proaktivitás képességének megalapozása
- Költségek, kockázatok csökkentése, minőség fejlesztése
- IT audit – COBIT és ITIL!
- „BSC” - kiegyensúlyozott teljesítménymérés és iránymutatás az operatív és stratégiai tevékenységekhez

# Mire jó a stratégiai összehangolás?



*(C) Peter Reichstädter, 2004*

# IT kormányzás – IT governance



- Az intézményi és az IT stratégia összehangolása
- Az IT lehetőségeinek kihasználása
- Értékteremtés támogatása
- Erőforrásmenedzsment
- Teljesítmény menedzsment

# Köszönöm a figyelmet...



...és várom a kérdéseket!

