

## ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

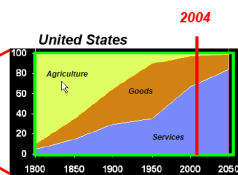
A szolgáltatás menedzselés bevált gyakorlatának gyűjteménye

## Tartalom

- A szolgáltatások jelentősége
- A szolgáltatás-menedzselési alternatívák
- Az ITIL fejlődése
- Az ITIL v3
- A tantárgy célja
- A konkrét oktatás ütemezése

## A szolgáltatások jelentősége

Nation	% of Labor	% A	% S	% delta	25 yr % delta
China	21.0	50	15	35	191
India	17.0	60	17	23	28
U.S.	4.8	3	27	70	21
Indonesia	3.9	45	16	39	35
Brazil	3.0	23	24	53	20
Russia	2.5	12	23	65	38
Japan	2.4	5	25	70	40
Nigeria	2.2	70	10	20	30
Banglad.	2.2	63	11	26	30
Germany	1.4	3	33	64	44



## Szolgáltatás-menedzselési alternatívák

- A más IT szerviz menedzsmet koncepciók közül a jelentősebb az Enterprise Computing Institute könyvtára az IT menedzsmentről
- British Educational Communications and Technology Agency (BECTA) kidolgozta a Framework for ICT Technical Support (FITS) című módszertant, mely végső soron ITIL alapú
- A Microsoft szintén ITIL alapon dolgozta ki a kisebb cégek számára ajánlott Microsoft Operations Framework módszertant.

## Az ITIL vonatkozásai

- Élet - életvitel
- Gazdaság
- Informatika
- A fejlődése pedig pont fordított irányú

## Az ITIL célja

- Az üzemeltetés pontos leszábályozása eredményeképpen a szolgáltatás minőségének javítása

## Az ITIL előzményei

- 80-as évek eleje: IBM egy 4-kötetben „Sárga könyvek”-ként adta ki: A Management System for Information Systems. A szerzője: Edward A. Van Schaik. Ezek az ITIL könyvek eredeti szabály-gyűjteményének a kulcsbemenetét képezték.

## ITIL verziók

- Amit most ITIL v1-nek hívunk, az „Government Information Technology Infrastructure Management Methodology” (GITMM) volt, mely az évek alatt egy 40 kötetes módszertanra duzzadt.
- Az ITIL v2-nek az egyik célja az volt, hogy az évek alatt, evolúciós úton 40 kötetben megjelent ITIL 1. verziót 8 kötetben egy logikus „állományba” csoportosítsa. Ennek még szolgáltatás-orientált megközelítése volt.

## Az ITIL v2 nyolc kötete

- 1. Service Delivery (Szolgáltatásbiztosítás)
- 2. Service Support (Szolgáltatástámogatás)
- További kötetek:
  - 3. ICT Infrastructure Management
  - 4. Security Management
  - 5. The Business Perspective
  - 6. Application Management
  - 7. Software Asset Management
- Implementációs segédlet
  - 8. Planning to Implement Service Management

## Miért volt szükség az ITIL v3-ra? I.

- A szolgáltatás értékteremtő (stratégiai) szerepének előtérbe kerülése (a mérhető üzleti értékre való fókuszálás)
- SLA, mint garancia a szolgáltatásminőségre (warranty)
- A szolgáltatások anyagi (**erőforrások**) és nem-anyagi jellegű eszközeinek (**képességek**) együttes kezelése
- Szolgáltatási életciklus: jól értelmezhető keret a szolgáltatásmenedzselés szervezéséhez

## Miért volt szükség az ITIL v3-ra? II.

- A szervezeti **funkciók** és a horizontális (együttműködést megvalósító) **folyamatok** egymást kiegészítő szerepe
- Gyakorlatiasabb „Hogyan csináljuk?” útmutatás
- A szolgáltatásmenedzsment információigényének egységes rendszerbe foglalása (konfigurációmenedzsment rendszer (CMS))
- Modellek kiterjedt használata a szolgáltatásoknál és a szolgáltatásmenedzsmentnél

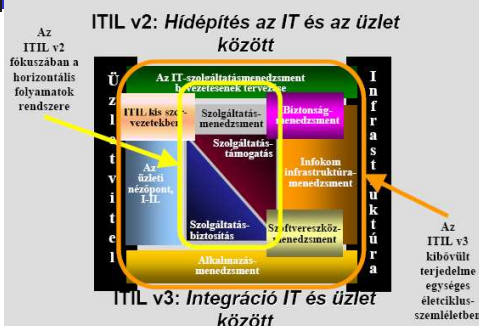
## ITIL v3-at az előző verzióktól megkülönböztető jellemzői

- Összefoglalva az eddigi pontokat:
  - az üzletvitel, azaz a business szempontjából rajzolja meg az ITIL keretét
  - az értékteremtés áll a középpontjában
    - az anyagi jellegű **erőforrások** és
    - a nem anyagi jellegű **képességek**
  - a tárgyalási kerete az életciklus

## Az ITIL verziók összefoglalása

- 1. 1986-99: szervezeti **funkciók**
  - 40 db könyv
  - funkciókra építő megközelítés
- 2. 1999-2006: horizontális **folyamatok**
  - 10 folyamat
  - 8 db könyvben írták le
- 3. 2007-: szolgáltatási **életciklus**
  - Nem zárja ki az előző kettő verziót

## ITIL v2 és v3

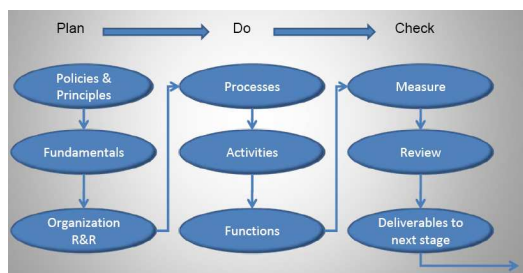


## ITIL v3

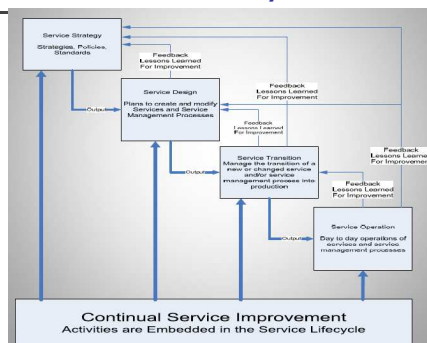
## Kétféle tárgyalási megközelítés

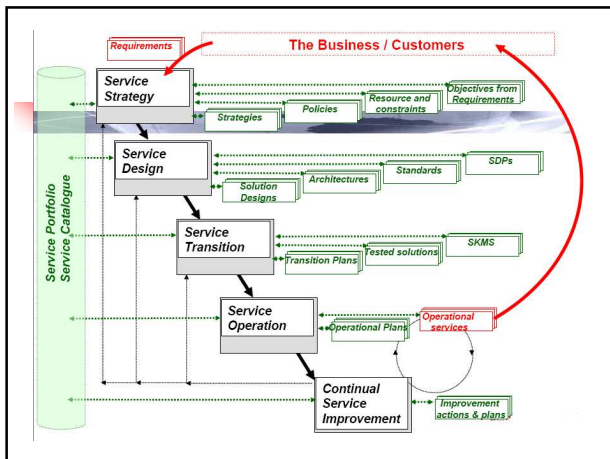
- Általános ITIL oktatás
  - Lineáris (0. kötet)
  - Nem-lineáris (1.-5. kötet)
- Ágazat-specifikus anyagok, nálunk az IT Service management

## A lineáris folyamat: az életciklus működése



## A nem lineáris folyamat





## Miért szükséges az életciklus?

- Egy „bevált gyakorlat” gyűjtemény összeállítása
- **Lehetővé teszi az üzleti folyamatokkal való integrációt**
- **Szolgáltatásmenedzselés a bölcsőtől a sírig**
- A külső, a nyilvános visszacsatolás tükrözése a teljes életciklus fókuszára

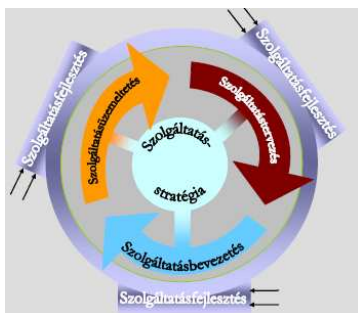
## Az ITIL v3 vezér-elve I.

- Az üzleti érték-teremtés, mely lényegében:
  - minőség (megfelelés az írásban megadott elvárásnak)
  - költséghatékonyság (ha nem teljesítjük?)
- Az igények költséghatékony kielégítése
- kinek az elvárása? (játékbolti példa)
  - felhasználó (user)
  - ügyfél (customer)

## Az ITIL v3 vezér-elve II.

- Költséghatékonyság
  - megtakarítás: szűkös lehetőségek
  - újabb terület: 2-3-5-szörös lehetőségek
- Az üzlet az elsődleges
  - az informatika csak kiszolgálja
  - az informatikusoknak az informatikai technológiai fejlődést követni kell

## Az ITIL struktúrája – a szolgáltatási életciklus a fő szakaszok szerint



## Az öt ITIL kötet (életciklus szakaszonként)



## ITIL v3 életciklus szakaszok

- 0. Introduction to the ITIL Service Life Cycle
- 1. Service Strategy
- 2. Service Design
- 3. Service Transition
- 4. Service Operation
- 5. Continual Service Improvement

## 1. ITIL Szolgáltatás stratégia (ITIL Service Strategy (SS))

- Ez egy olyan modell, ahol **a stratégia az ügyfél által kívánt kimenettől függ**
- Az ügyfelek nem terméket vásárolnak, hanem bizonyos igények kielégítését
- Ez azt jelenti, hogy amit az ügyfelek értékelnek, az sokszor egészen más, mint amit a szolgáltató gondol és szállít
- A szolgáltatás-szállító által kapott visszacsatolás a konkurens erőhatások függvénye

## 1. ITIL Szolgáltatás stratégia (ITIL Service Strategy (SS))

- Ez az ITIL v3 magja, mely az ITIL és az üzleti élet, azaz a business nézőpontját összehangolja
- A szolgáltatás stratégia segíti a megértést és az üzleti stratégiának az IT stratégiává való fordítását

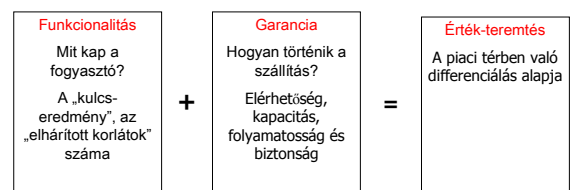
## Mi a szolgáltatás stratégia?

- Azt jelenti, hogy **ne opcionálissá váljunk**
- Az életciklus a szolgáltatás stratégiával kezdődik
- A szolgáltatás stratégia segíti a vezetőket, hogy megértsék, hogyan fog különbözni a szervezetük a konkurens alternatíváktól és ennek megfelelően hogyan elégíti ki mind az ügyfeleket, mind pedig az érdekelt feleket
- Megfelelően elvégezve az alapvető stratégiai koncepcióknak hatékony és gyakorlati tartalomhoz kell vezetni – **mi is a szervezet célja és hogyan lehet azt elérni**

## A szolgáltatás fogalma

- A szolgáltatás a vevők számára egy értéket szállító eszköz,
- mely **mentesítve őket az azzal kapcsolatos költségektől és kockázatoktól,**
- **megkönnyíti a vevők számára kívánatos eredmény elérését.**

## Érték-teremtés



## Szolgáltatásstratégia gyakorlati példák

- Amazon.com
- Mobiltelefon
- ATM
- Google

## 1. ITIL szolgáltatásstratégia fejezetek

- Stratégia és érték-tervezés
- Szerepek és felelőségek
- A szolgáltatás-stratégia tervezése és megvalósítása
- Az üzleti tervezés és az IT stratégia kapcsolódása
- Kihívások, kockázatok és a kritikus sikertényezők

## 2. ITIL szolgáltatástervezés (ITIL Service Design (SD))

- Az IT szolgáltatási megoldás-tervezés IT policy és architektúra létrehozási és kezelési vezérelveit tartalmazza
- Itt tárgyaljuk az outsourcing, az insourcing és a co-sourcing kérdéskörét is

## 2. ITIL szolgáltatástervezés fejezetei

- Szolgáltatási életciklus
- Szerepek és felelőségek
- Szolgáltatás tervezési célok és elemek
- A megfelelő modell kiválasztása
- Költség-modell
- Előnyök és kockázat-elemzés
- A megvalósítás megtervezése
- Mérés/ellenőrzés
- Kritikus sikertényezők és kockázatok

## 3. ITIL szolgáltatásbevezetés (ITIL Service Transition (ST))

- a hosszú távú változás-kezelés és a verziókkal kapcsolatos gyakorlat
- egy szolgáltatás leképezése egy konkrét termelési (üzleti) környezetbe

## 3. ITIL szolgáltatásbevezetés fejezetei

- Változás-menedzselés (szervezeti és kulturális)
- Tudás-menedzselés
- Kockázat-elemzés
- A szolgáltatás bevezetés elvei
- Életciklus fokozatok
- Módszerek, gyakorlatok és eszközök
- Mérés és ellenőrzés
- Egyéb bevált módszerek

#### 4. ITIL szolgáltatásüzemeltetés (ITIL Service Operation (SO))

- szolgáltatás biztosítása, a szolgáltatás stabilitása
- a szolgáltatás-menedzselés módja a termelési környezetben
  - mind a napi vonatkozásokban, mind pedig a tűzoltó jellegű munkák során

#### 4. ITIL Szolgáltatás-üzemeltetés fejezetei

- Az elvek és az életciklus fokozatok
- Folyamat-alapok
- Alkalmazásmenedzsment
- Infrastruktúramenedzsment
- Üzemeltetés-menedzsment
- Kritikus sikertényezők és kockázatok
- Ellenőrző folyamatok és funkciók

#### 5. ITIL állandó szolgáltatás-fejlesztés (ITIL Continual Service Improvement (CSI))

- az üzleti szolgáltatás-menedzselés fejlesztése
- a bevezetés utáni szolgáltatás tökéletesítés

#### 5. ITIL állandó szolgáltatás-fejlesztés fejezetei

- A fejlesztés hajtóerői
- A CSI elvei
- Szerepek és felelőségek
- Előnyök
- Alkalmazásba vétel
- Módszerek, elvek és eszközök
- Egyéb bevált módszerek

#### Az oktatás céljai

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ 2008. február</li><li>■ Gazdasági irányultság</li><li>■ A jövőbeli vezetők és vállalkozók részére</li><li>■ A tantárgy első része: az ITIL életciklus modell és a <b>szolgáltatás-stratégia</b>, a pénzcsinálás</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 2008. szeptember</li><li>■ Informatikai irányultság</li><li>■ A labor-tárgyaink háttér-anyagaként és a jövő nagyvállalati szoftver-üzemeltetői részére</li><li>■ A tantárgy második része: a főbb <b>szolgáltatás-üzemeltetés</b> folyamatok az esemény-, az incidens-, az igény-, a problémakezelés, stb.</li></ul> |
|---|--|

#### Oktatás

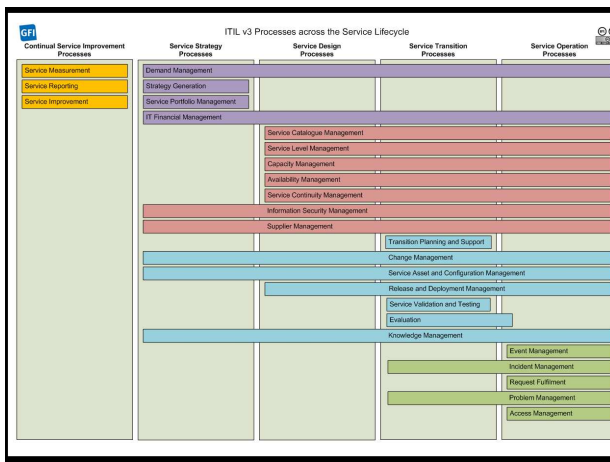
- 2008. február - fakultatív tárgy a BSc-n:
  - ITIL a leendő informatikai vezetőknek és a leendő vállalkozóknak
  - A központi kérdés a pénz
- 2008. szeptember: fakultatív tárgy a BSc-n:
  - a jövő nagyvállalati szoftver-üzemeltetői részére
  - labor-tárgyaink háttér-anyagaként
- 2009. február: MSc kötelező tárgy
  - az utóbbi tematikával

## Oktatás

- 2010. február: BSc kötelező szakirányon belüli tárgy
  - az utóbbi tematikával
- 2011. február:
  - BSc kötelező tárgy a műszaki menedzsereknek
  - MSc nappali 2. évfolyam: kötelező tárgy
  - MSc esti 3. évfolyam: kötelező tárgy
  - Sokan szerették volna fakultatív tárgyként is felvenni, de a nagy létszám miatt csak néhányat lehetett

## Aktuális tematika

- Előadások
  - általános bevezetés, az ITIL aktualitása
  - a bevált gyakorlat, a szolgáltatás és a szolgáltatás menedzselés fogalma
  - a szolgáltatási életciklus és a szolgáltatás stratégia
  - funkciók és folyamatok
- Laborok



## Laborok

- Csak az MSc nappali tagozaton: egyeztetése folyamatban

## Oktatási módszer

- Elmélet
  - ismétlő zh az elmúlt előadás anyagából
  - diákkal szemléltetett előadás
- Labor
  - az elméletben tanultak gyakorlati megvalósítása

## Számonkérés

- Elfogadott féléves feladat
  - 2 fős (menedzsereknél 3 fős) csoportban
  - valamilyen ITIL folyamat konkrét megtervezése
- A félév végén zh az elméleti kérdésekből
  - ennek alapján keletkezik a jegy



## IQSoft tematika (2011)

- Service Management as a Practice
- The Service Lifecycle
- New and Changed Generic Concept and Definitions
- New and Changed Processes
- Functions
- Roles and Organization
- Technology and Architecture
- Implementation Considerations
- Complementary Industry Guidance
- ITIL Qualification Scheme
- Mock Examinations

## ITIL v3 tanfolyami díj

- 2008. január
  - HP: 3 napért 238.800 forint (péntek, szombat, vasárnap)
  - IQSoft: 4 nap 230.000 forint (havi 1-2 tanfolyamot hirdetnek meg)
- 2011. január
  - IQSoft: 4 nap 387 900 Ft+ÁFA, (havi 1-2 tanfolyamot hirdetnek meg)
  - Trainer C: 3 nap, 24 óra, 238 800 Ft+ÁFA, a tanfolyam tervezett dátuma 2011-02-15 09:00
  - NetAcadémia: 4 nap, 289 000 Ft+ÁFA, (havi 1 tanfolyamot hirdetnek meg)

Vége