

CIO-k és a szolgáltatásirányítás: Mire tanít a szolgáltatás életciklus?

Sarkadi-Nagy István

elnök

itSMF Magyarország



Az IT-szolgáltatásmenedzsment az ITIL v3 alapján

Az **ITIL**

1. költséghatékony
2. minőségi
3. értékteremtő
4. üzleti fókuszú

IT-szolgáltatások létrehozásához és működtetéséhez ad támogatást, amelyek a kiszolgált **üzleti területek hatékonyságát és eredményességét** segítik elő.

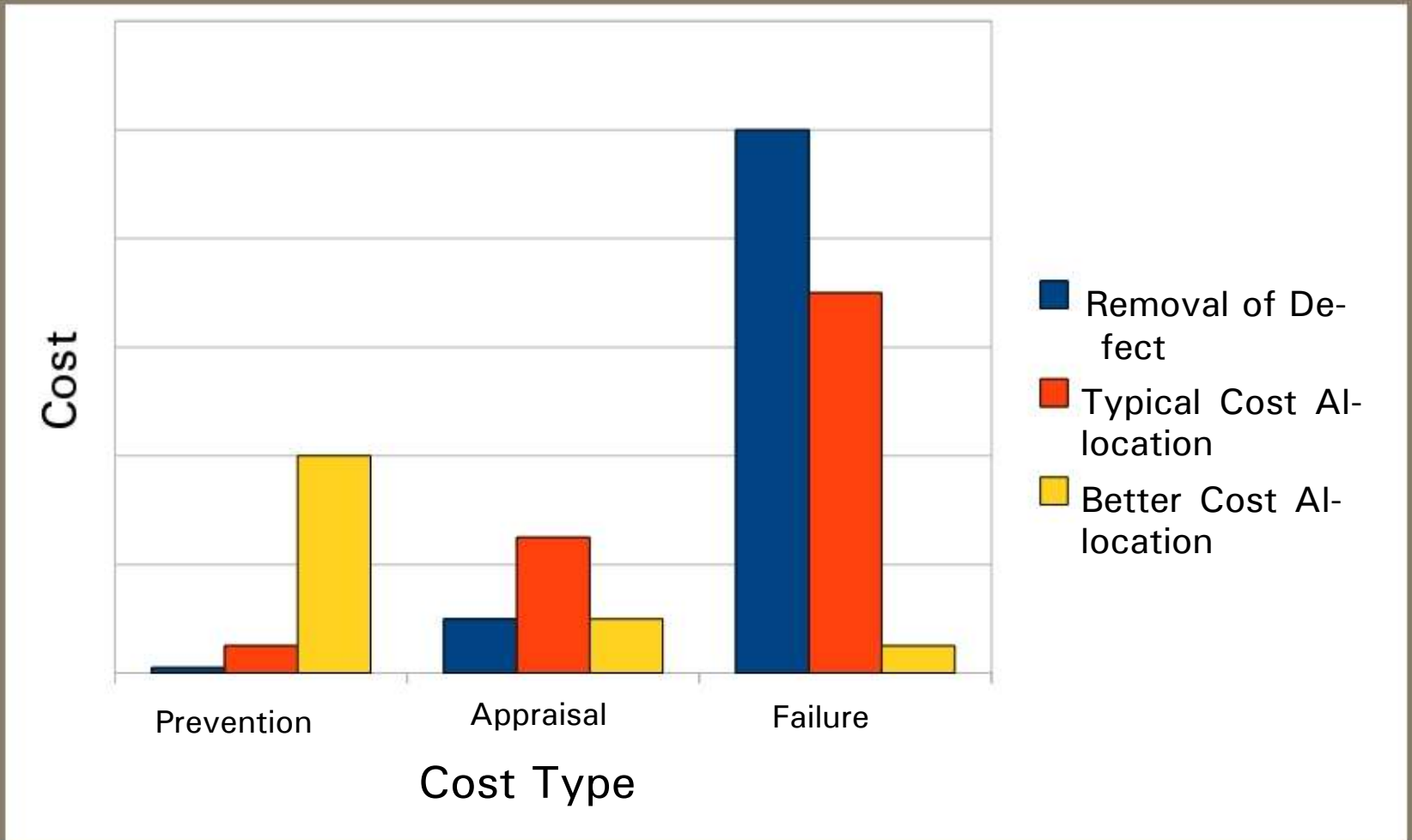
- nyílt, **bevált gyakorlat** az IT-szolgáltatásmenedzsment területén;
- hatékony **fogalmi** rendszer
- **közös nyelvet** biztosít.

Mire van szüksége egy CIO-nak?

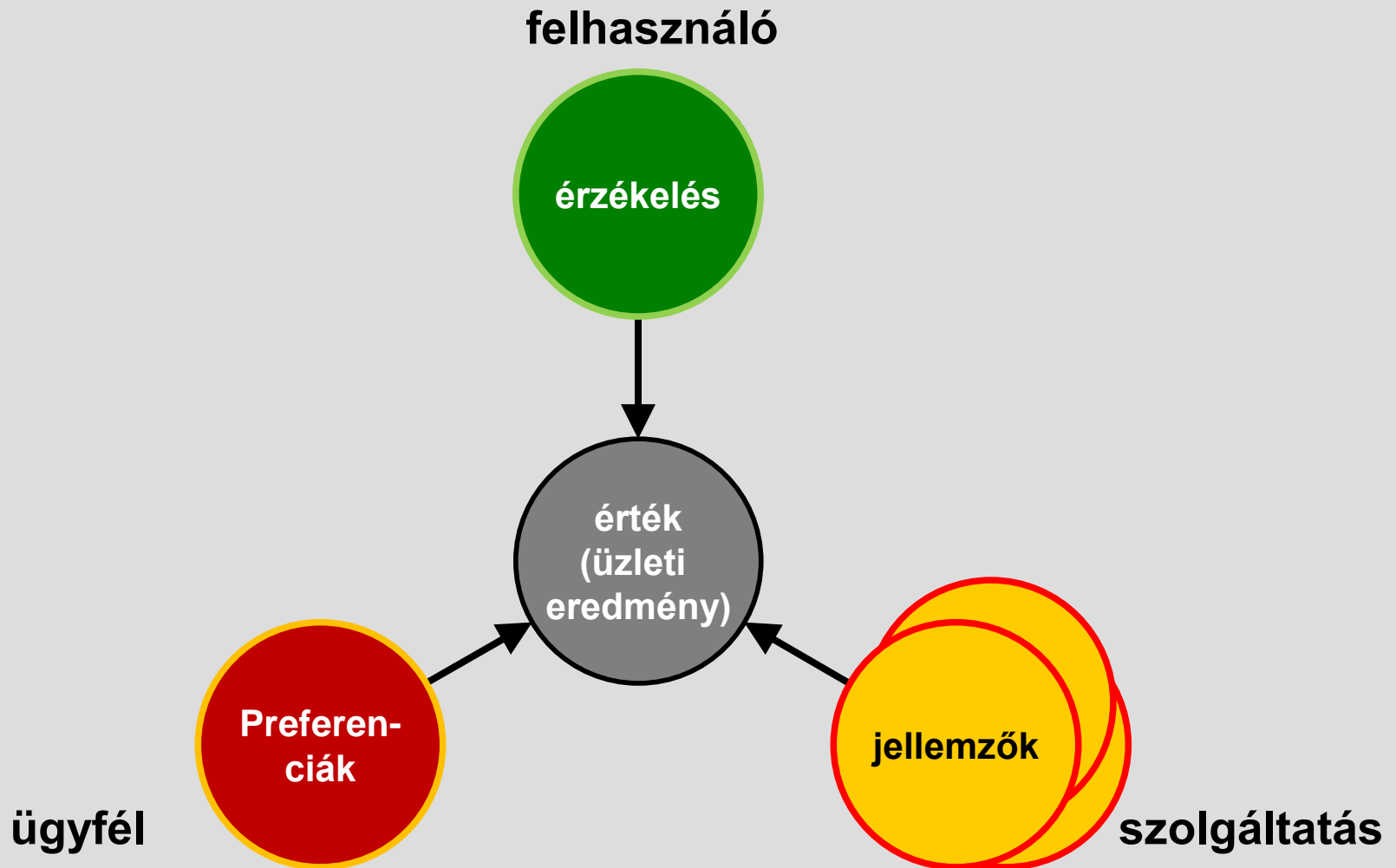
- 1. Átfogó kép: szolgáltatásmenedzsment szemlélet, látásmód kialakítása**
- 2. Hozzáállás, a siker legfőbb kritériuma**



Cost of Defect Removal vs. Better Cost Allocation

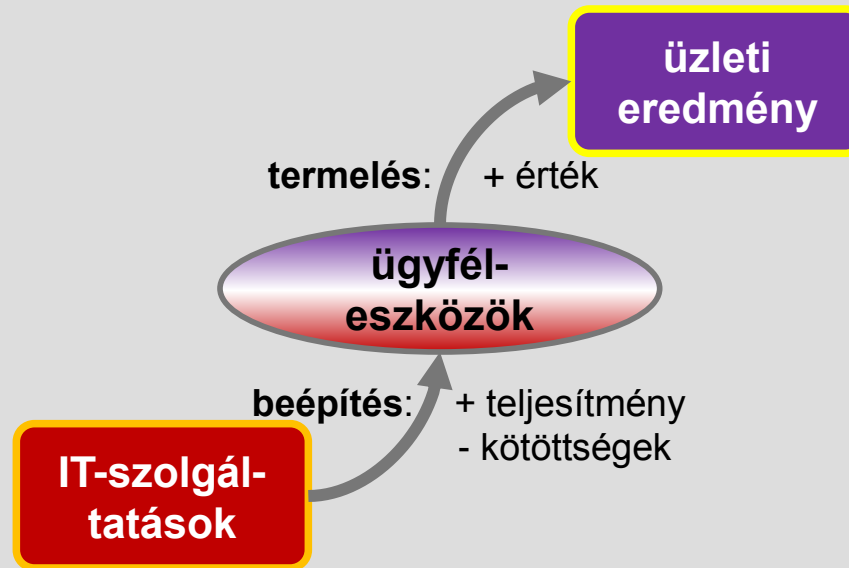


Az értékteremtés 3 oldala



A szolgáltatás fogalma

- A *szolgáltatás* az **ügyfél számára történő értékteremtés** olyan **módja**, amely az ügyfél által elérni kívánt eredményeket anélkül segíti elő, hogy bizonyos (nem feltételenül szükséges) költségeket és kockázatokat (az ügyfélnek) vállalnia kellene.

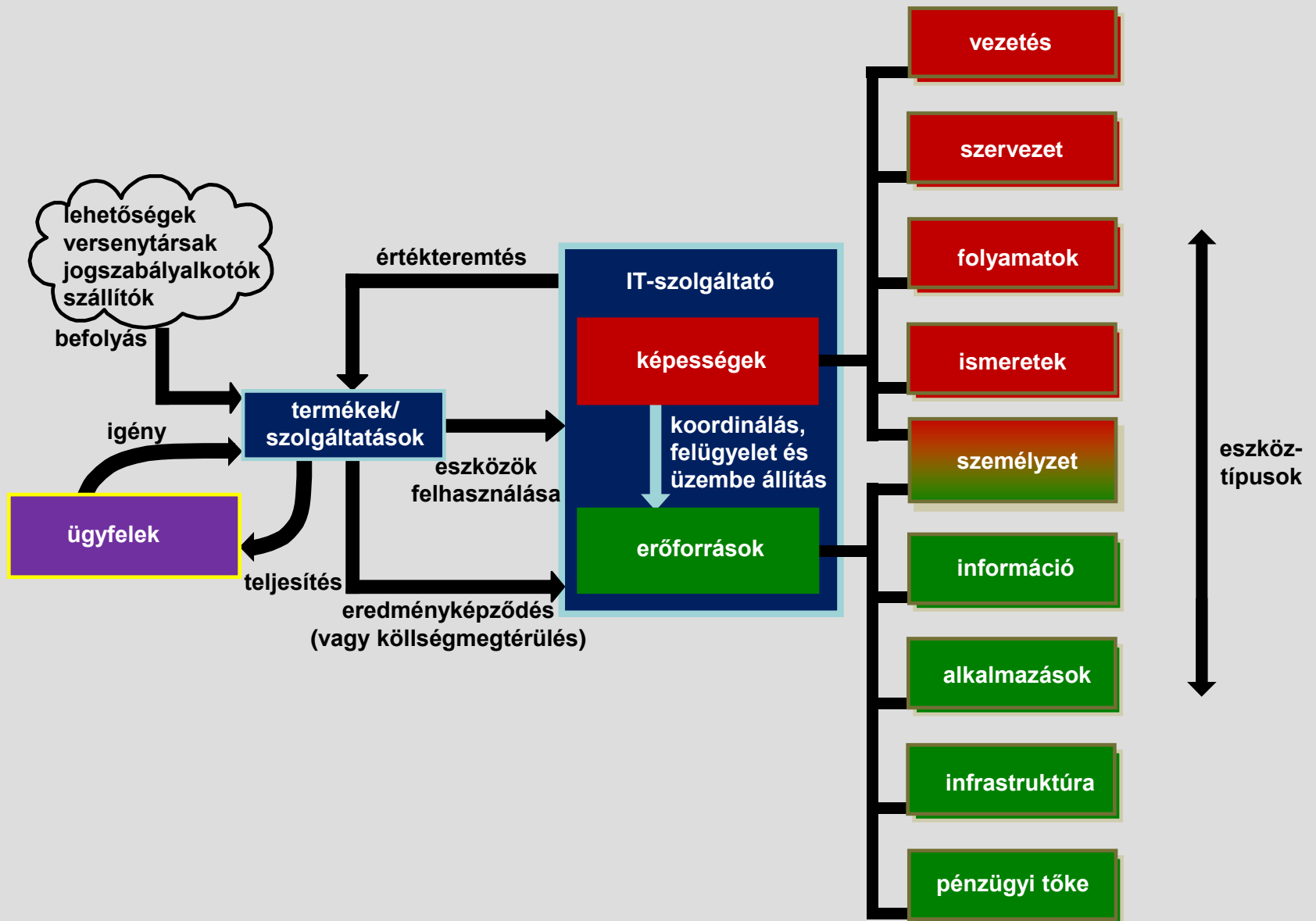


A szolgáltatási eszközök típusai

- Az *erőforrások* a szervezet kézzel fogható, 'tárgyi' eszközei. Idetartoznak az infrastruktúrák, a személyek, a pénz vagy bármi más, ami közvetlenül szükséges a szolgáltatás nyújtásához.
- A *képességeket* a szervezet tevékenységvégzésre vonatkozó, nehezen kézzel fogható, 'immateriális' adottságai, hozzáértése és elkötelezettsége alkotják.
 - fejlesztésük hosszabb időbe telik
 - önmagukban nem tudnak értéket teremteni
- *Erőforrások* és *képességek* együtt teszik lehetővé az értékteremtést.
- **A szervezetek az eszközöket *termékek és szolgáltatások formájában* történő értékteremtésre használják.**

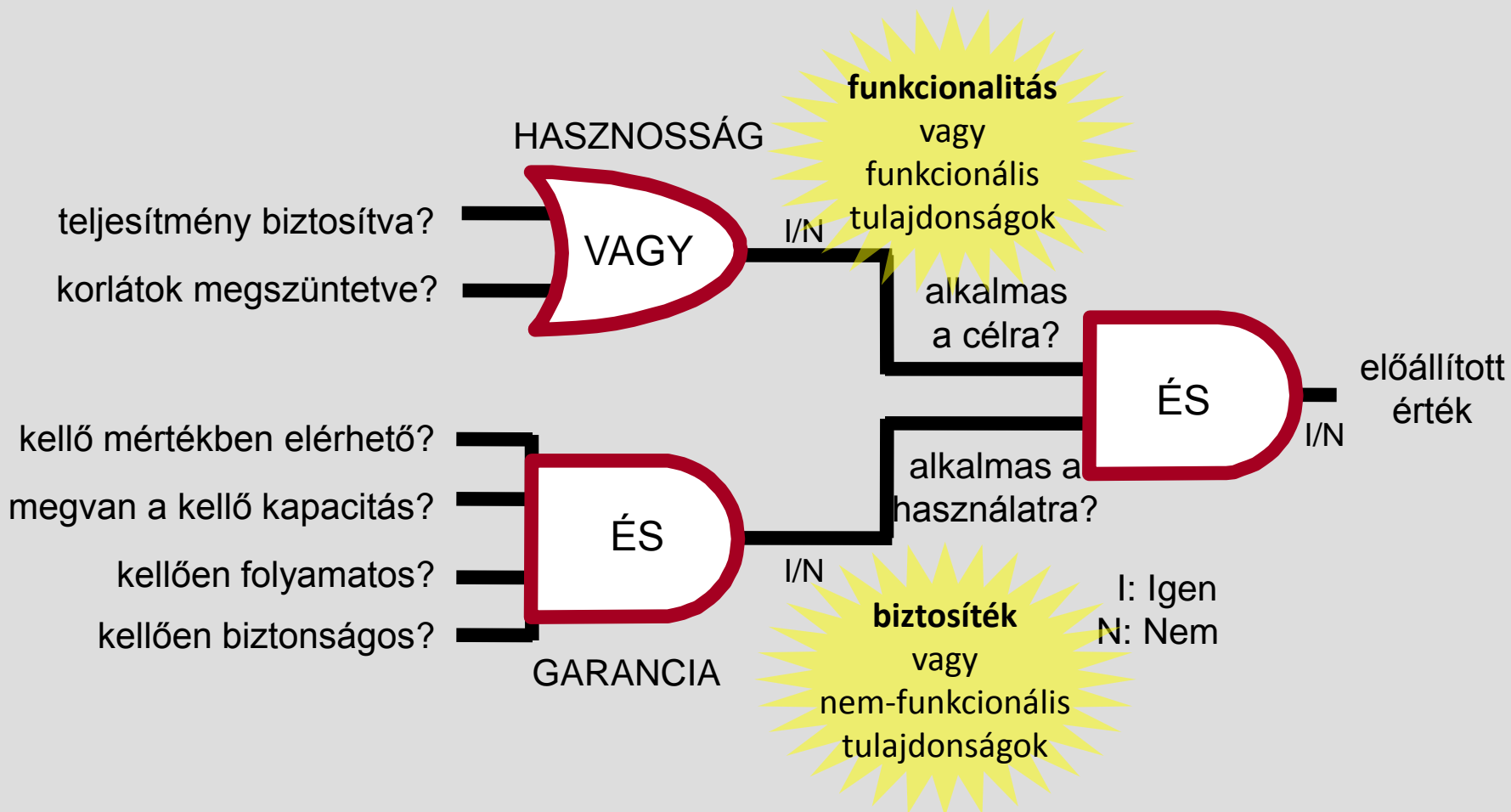
Képességek	Erőforrások
vezetés	pénzügyi tőke
szervezet	infrastruktúra
folyamatok	alkalmazások
ismeretek	információk
személyek	személyek

A szolgáltatásnyújtás kontextusa



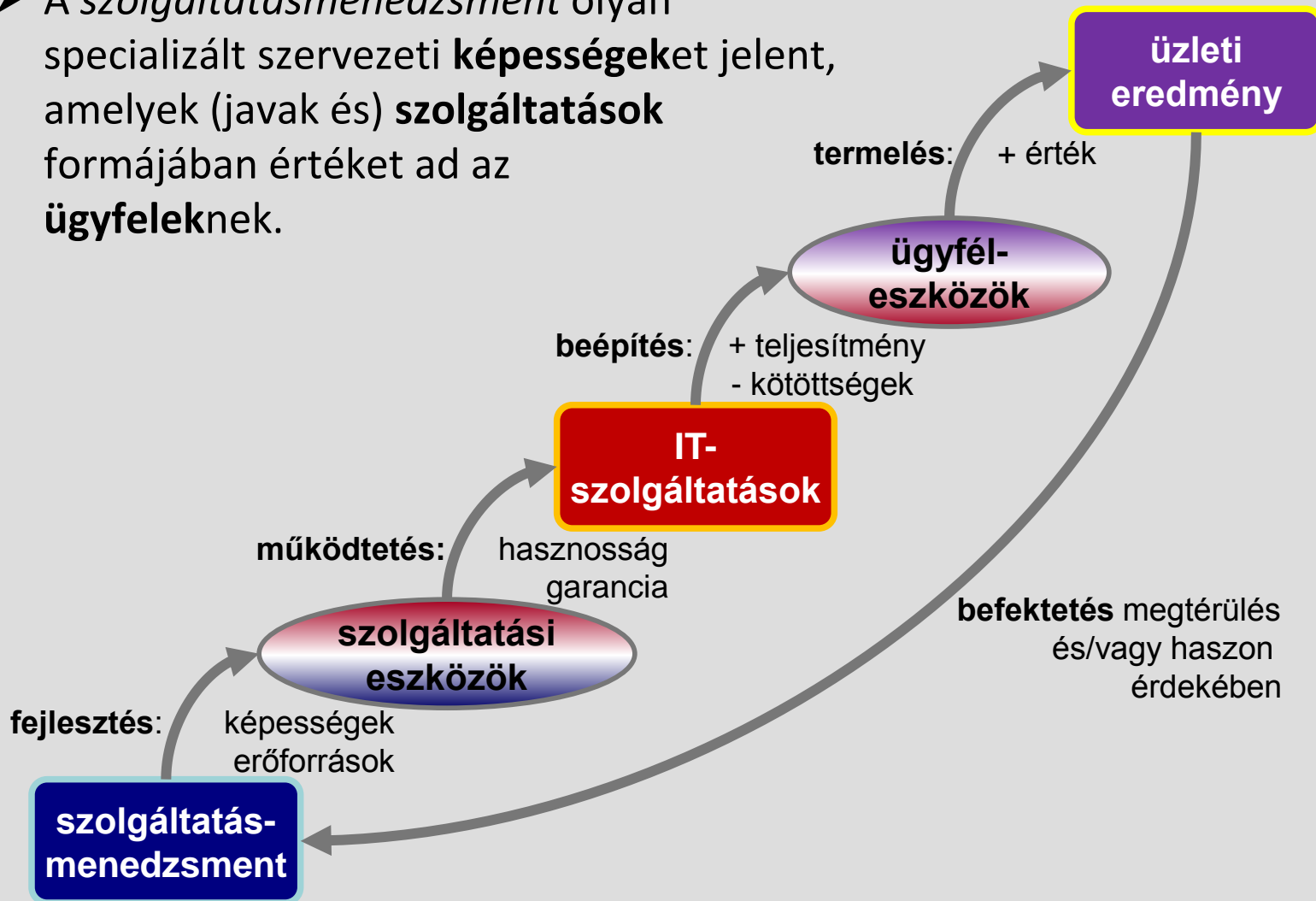
Az IT-szolgáltatások két oldala

- a *hasznosság* az, amit az ügyfél kap – célra való alkalmasság
- a *garancia* az, ahogy azt nyújtják – használatra való alkalmasság



Az IT-szolgáltatásmenedzsment fogalma

- A *szolgáltatásmenedzsment* olyan specializált szervezeti **képességeket** jelent, amelyek (javak és) **szolgáltatások** formájában értéket ad az **ügyfeleknek**.

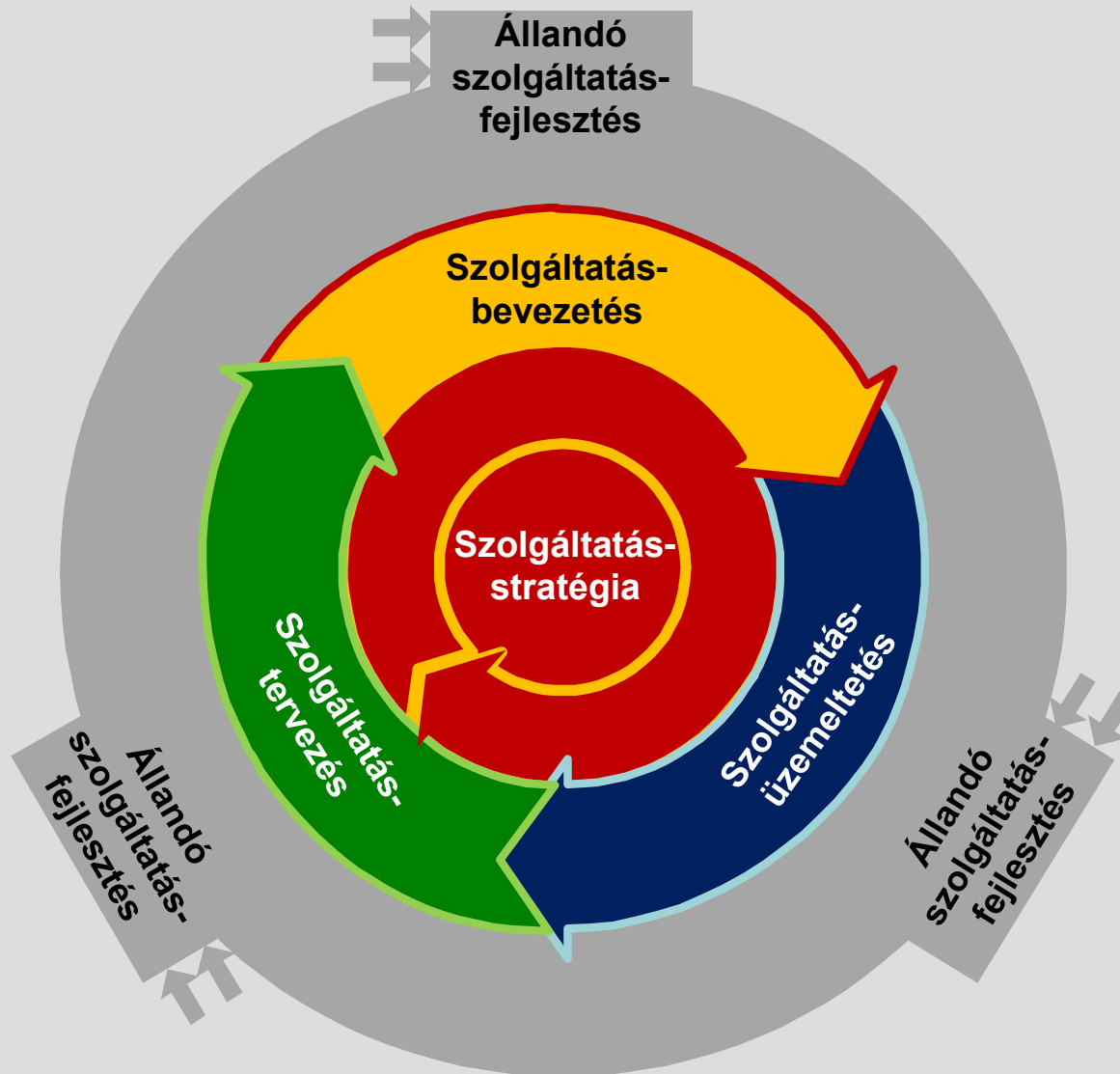


Egyéb fogalmak

- *Folyamatok*
- **Funkciók**
- **Szerepkörök**



Az ITIL® szolgáltatási életciklusa



Szolgáltatási életciklus irányítása

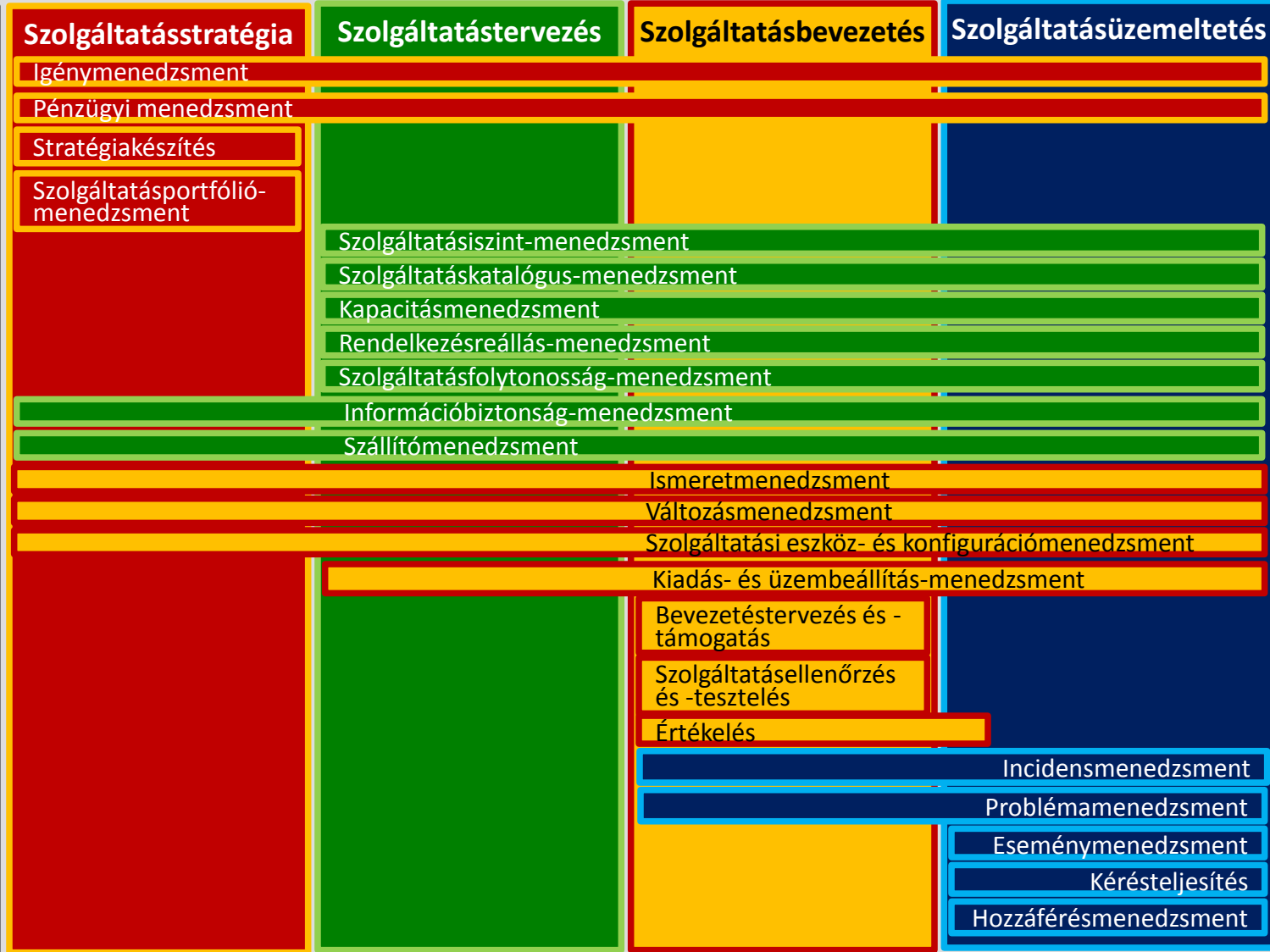
Szolgáltatási életciklus működtetése

Állandó szolgáltatásfejlesztés

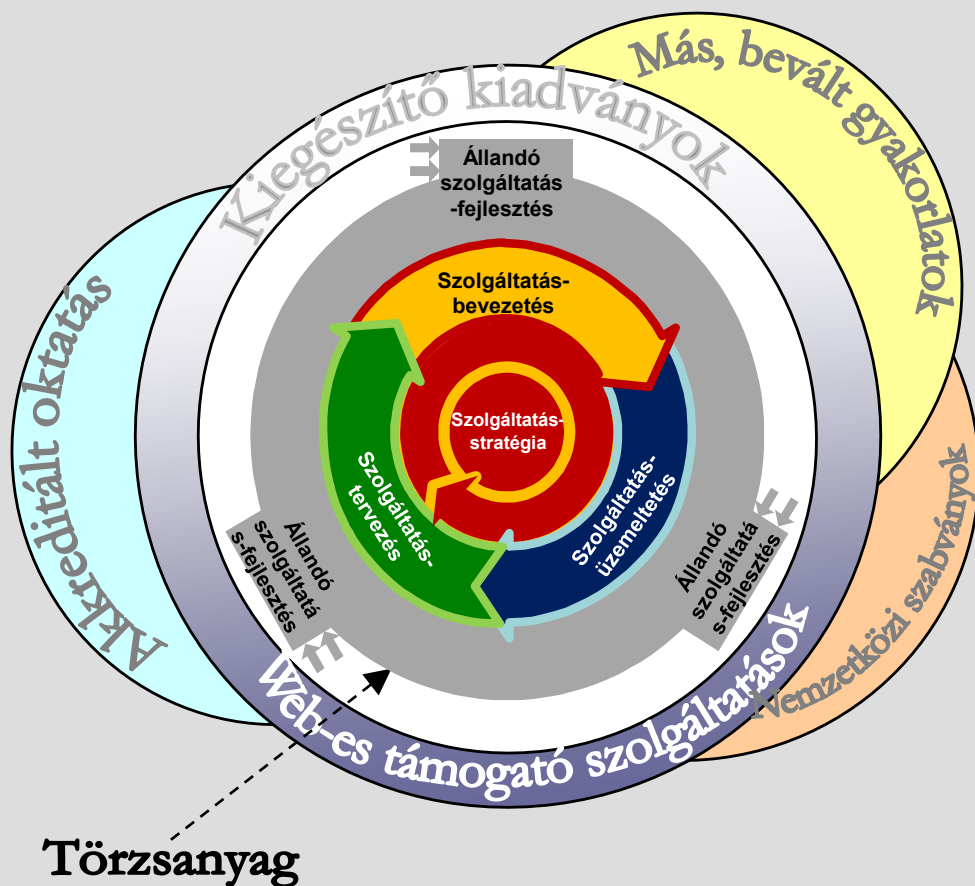
Szolgáltatásmérés

Szolgáltatásjelentés

Szolgáltatástovábbfejlesztés



Az ITIL® V3 kiadványok struktúrája



Törzsanyag

- **Bevezetés** az ITIL szolgáltatáséletrciklusba
- Az öt könyv
 - Szolgáltatás**stratégia** - SS
 - Szolgáltatás**tervezés** - SD
 - Szolgáltatás**bevezetés** - ST
 - Szolgáltatás**üzemeltetés** - SO
 - Állandó szolgáltatás**fejlesztés** - CSI

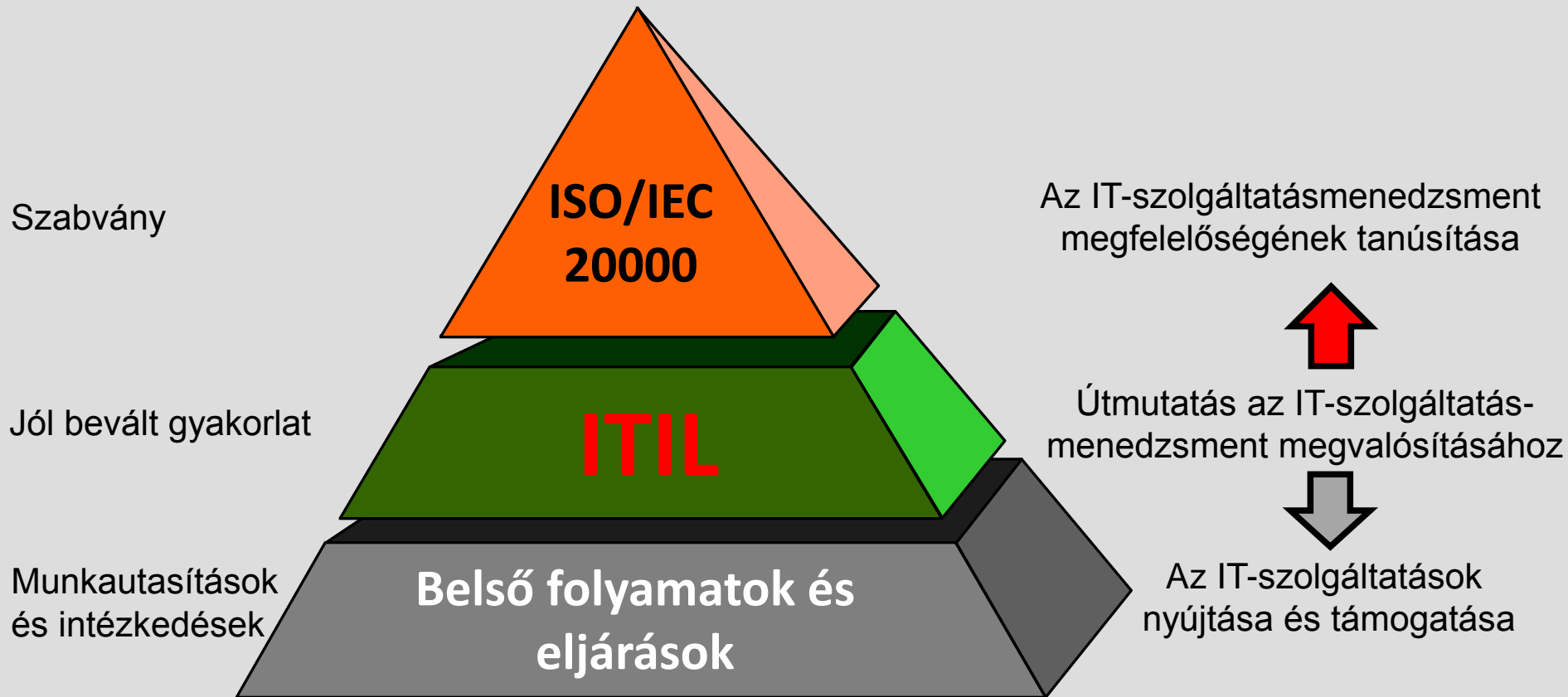
Kiegészítő kiadványok

- Támogatás egy-egy piaci szektor vagy technológia számára
 - **zsebkönyvek**
 - ITIL megvalósítása **kis méretekben**
 - ITIL-alapú **szolgáltatásmenedzsment osztály** létrehozása

Web

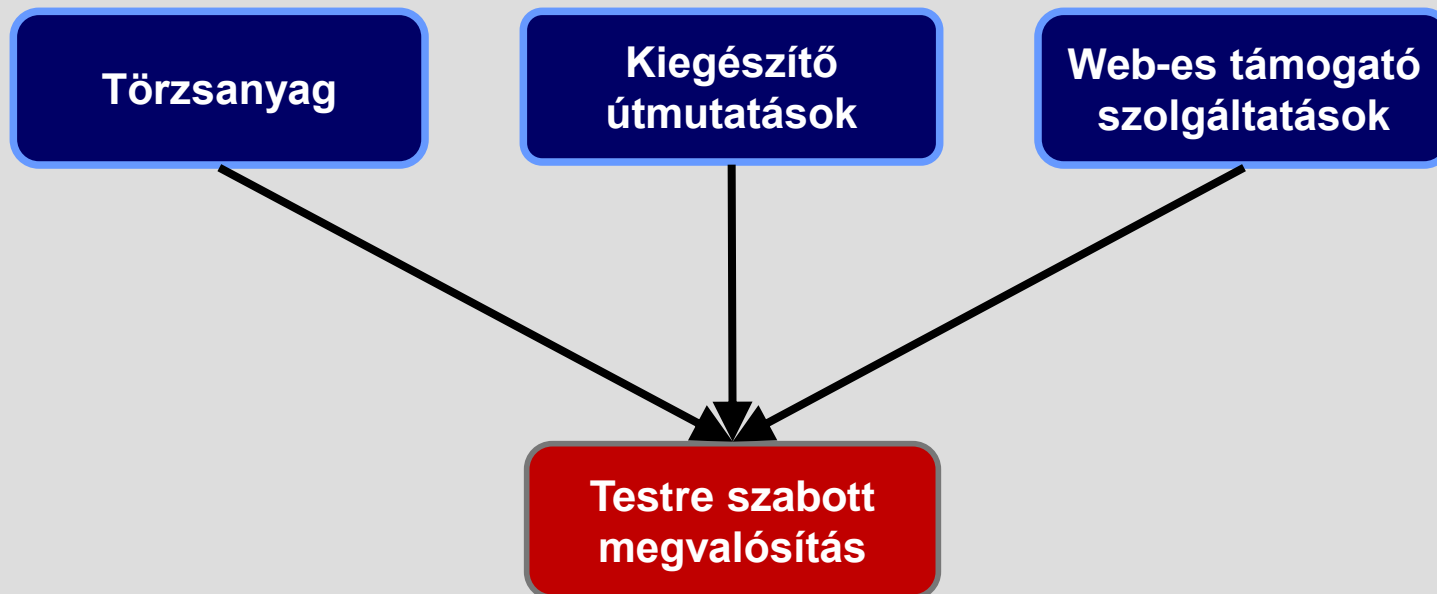
- Értéknövelt termékek, folyamat térképek, sablonok, tanulmányok

Az ITIL® szerepe



Az ITIL® testre szabása

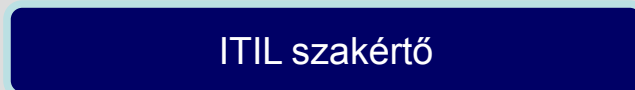
- Elfogadni az ITIL® útmutatásait és testre szabni azokat a különböző üzleti környezetekhez és szervezeti stratégiákhoz
- *A kiegészítő útmutatások* megadják a kellő rugalmasságot ahhoz, hogy törzsanyagot igen eltérő környezetekben is meg lehessen valósítani.



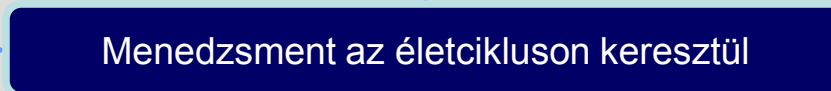
Az ITIL® minősítési rendszere

még nincs meghatározva

OSA: Üzemeltetési támogatás & elemzés
PPO: Tervezés, védelem & optimalizálás
RCV: Kiadás, felügyelet & ellenőrzés
SOA: Szolgáltatáskínálat & -megállapodás



22 kreditpont szükséges

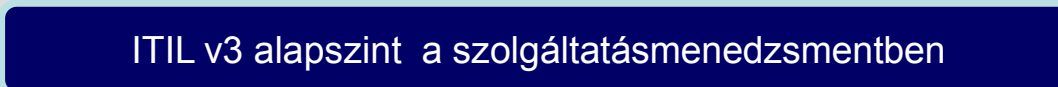


5 kreditpont



3 kreditpont
modulonként

4 kreditpont
modulonként



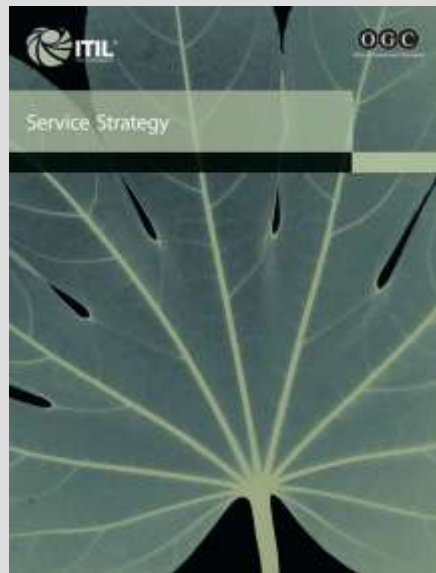
2 kreditpont



Szolgáltatásstratégia

Rendeltetés

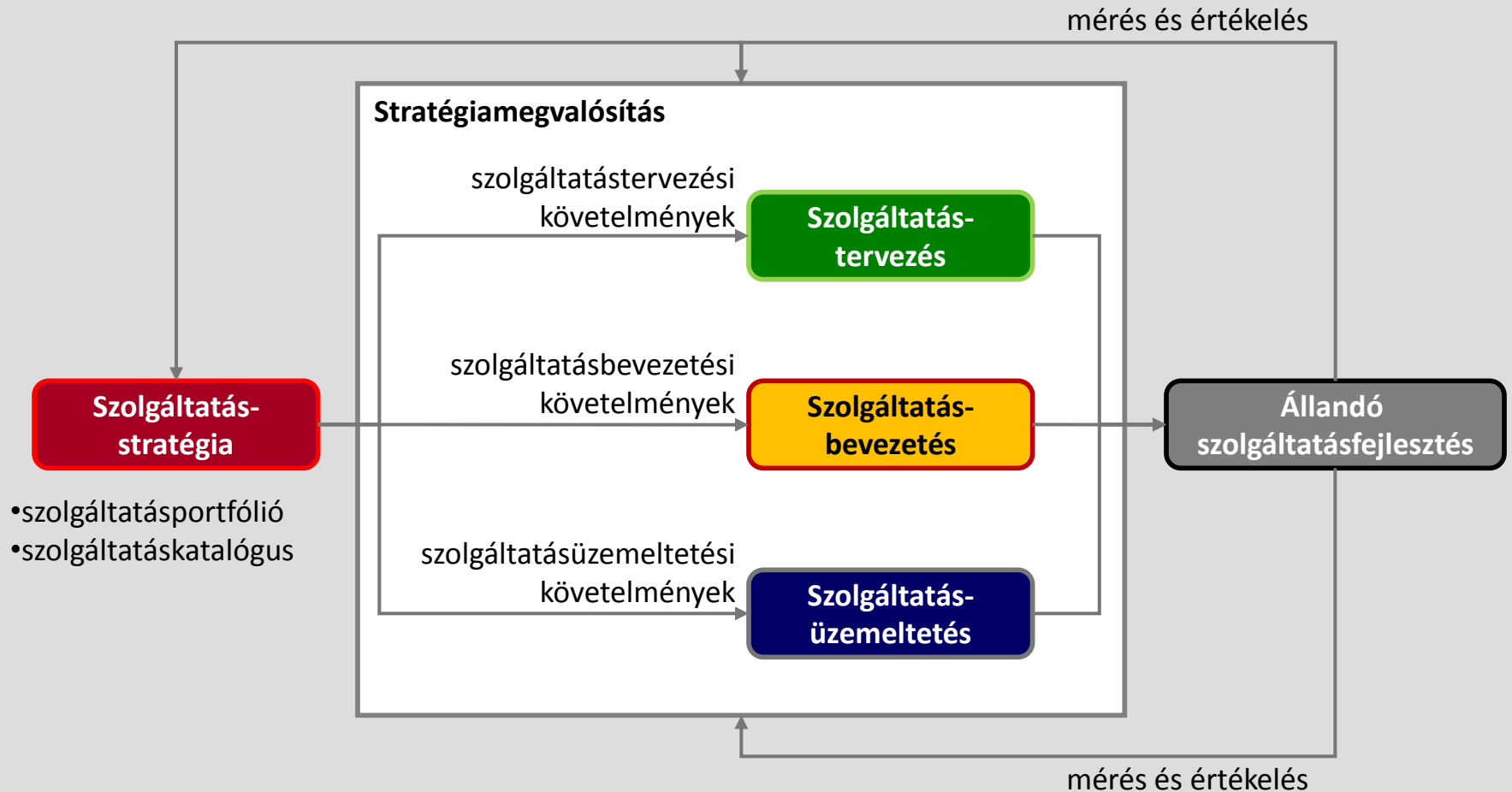
- Az **üzleti értékekre** koncentrálni
- Az IT-szolgáltatásmenedzsment olyan módon történő tervezése, fejlesztése és megvalósítása, hogy az ne csak szervezeti képesség legyen, hanem **stratégiai eszköz**.
- **Szolgáltatás portfólió** menedzsment
- Pénzügyi és igénymenedzsment



Terjedelem

- piacfejlesztés – belső és külső
- szolgáltatási eszközök
- szolgáltatásportfólió és -katalógus
- stratégiamegvalósítás – szolgáltatáséletcikluson keresztül
- stratégiai folyamatok:
 - Stratégiakészítés (SG)
 - szolgáltatásportfólió-menedzsment (SPM)
 - Igénymenedzsment (DM)
 - pénzügyi menedzsment (FM)
- stratégiai kockázatok

Stratégia megvalósítása





Rendeltetés

- A Szolgáltatás Stratégia javaslata alapján **megtervezi és kifejleszti a szolgáltatást**

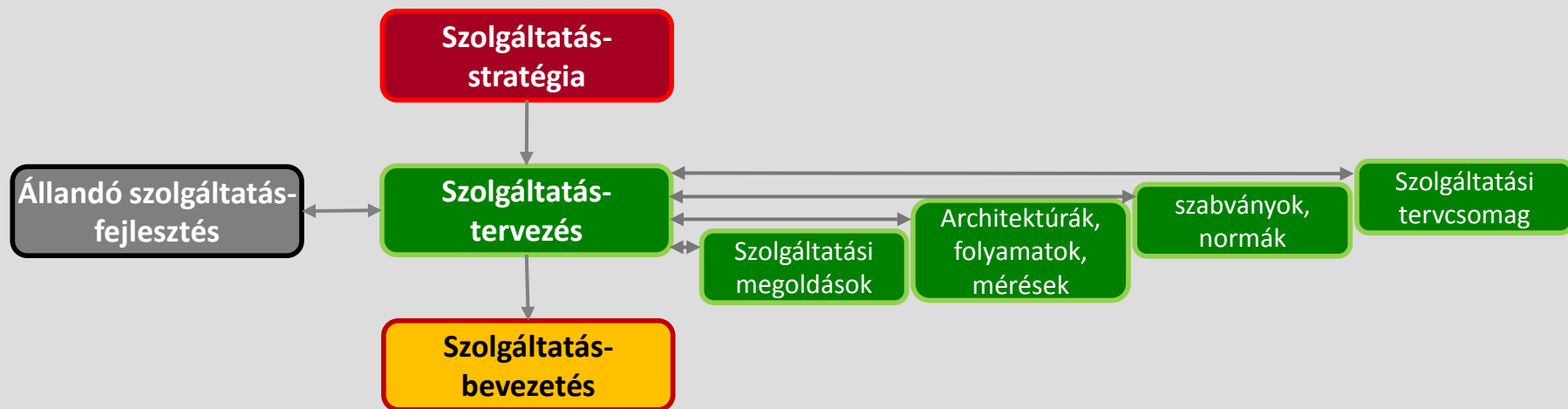


Tervezési területek

1. szolgáltatási **megoldások** tervezése
 - üzleti követelmények azonosítása, szolgáltatási követelmények megadása és a szolgáltatás megtervezése
2. szolgáltatás**menedzsment-rendszerek** és **-eszközök** tervezése
 - *Szolgáltatás portfólió és katalógus* a szolgáltatások teljes életcikluson keresztül történő felügyeletéhez
3. technológiai és menedzsment**architektúrák** tervezése
4. **folyamatok** tervezése
5. **mérési** rendszerek, módszerek és mérőszámok tervezése

Üzleti haszon

- a **tulajdonlás teljes költsége** csökken (TCO)
 - A költséget a teljes életciklusra kell vetíteni
- javul a **szolgáltatásminőség**
- javul a szolgáltatás (belső) **konzisztenciája**
- új vagy megváltozott szolgáltatások **könnyebb megvalósítása**
- javul a szolgáltatások **összehangoltsága**
- növekszik a szolgáltatás **teljesítménye**
- javul az **IT irányíthatósága** (átláthatósága)
- **eredményesebb** szolgáltatásmenedzsment- és IT-folyamatok





Szolgáltatásbevezetés

Rendeltetés

- Tervezi a szolgáltatások bevezetését (erőforrások és képességek)
- Teszteli és értékeli
- Az új vagy megváltozott szolgáltatások üzemelésre átadja, kiszervezi, visszaszervezi





Szolgáltatásüzemeltetés

Rendeltetés

- Működtet (SLA szerint) és támogat
- Figyeli és felügyeli a szolgáltatásokat és a technológiát
- Optimalizál
- Itt folyik az értékteremtés





Állandó szolgáltatásfejlesztés

Rendeltetés

- **Tudatosan tárja fel a javítás / fejlesztés lehetőségeit**
- A szolgáltatások jobb tervezésével, bevezetésével és üzemeltetésével teremt értéket

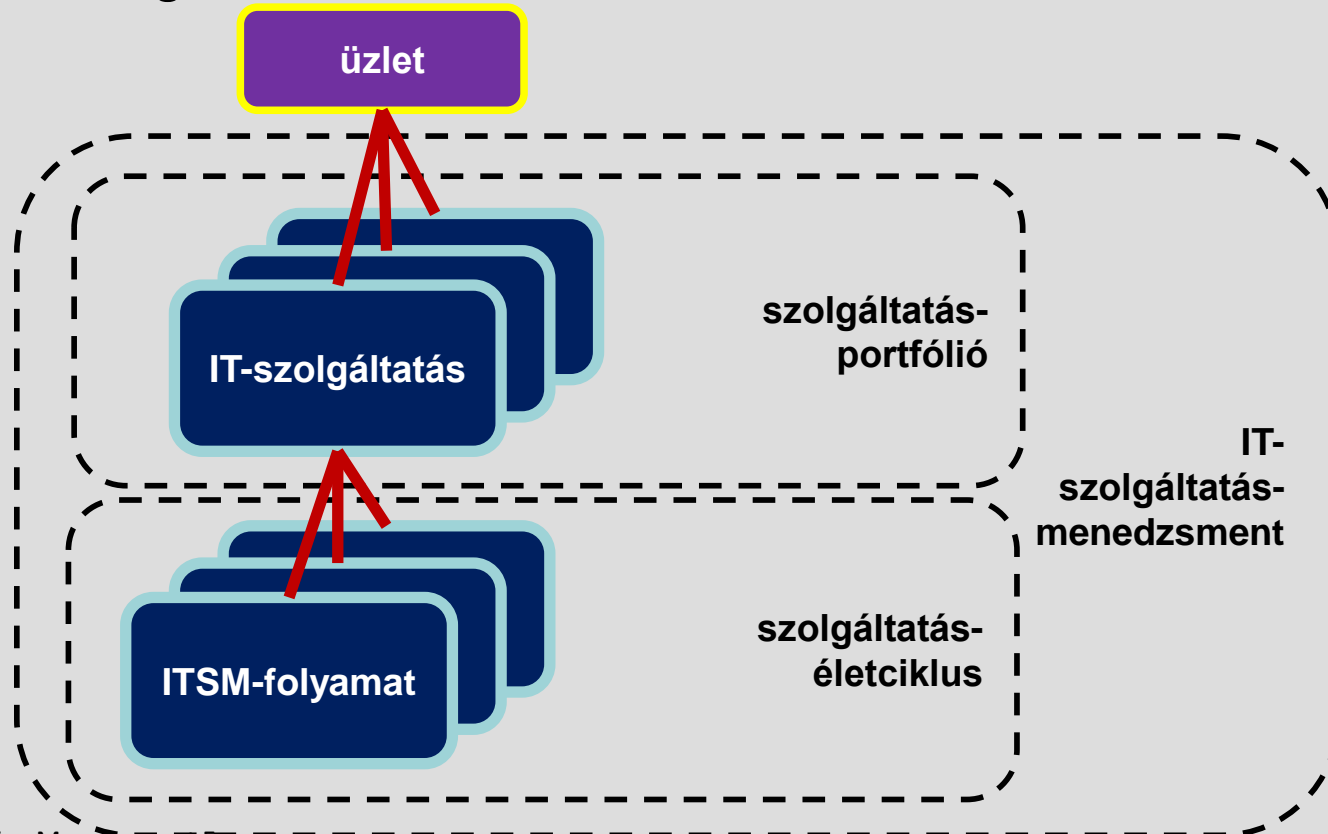


Célok

- Állandóan keresni a javítási-továbbfejlesztési lehetőségeket
- Az IT-szolgáltatások és a változó üzleti igények összehangolása
Állandóan újra és újra összhangba hozni az IT-szolgáltatásokat a változó üzleti igényekkel az üzleti folyamatokat támogató IT-szolgáltatások továbbfejlesztési lehetőségeinek feltárásán és megvalósításán keresztül.
- Az IT-szolgáltatások minőségének javítása
A szolgáltatásszint-teljesítés eredményeinek vizsgálatával és elemzésével egyedi tevékenységeket határozni meg és valósítani meg az IT-szolgáltatások minőségének javítására.
- Költséghatékonyság javítása
Javítani az IT-szolgáltatásnyújtás költséghatékonyságát az ügyfélelégedettség feláldozása nélkül.
- A folyamatteljesítmény javítása
Javítani az eredményességét és hatékonyságát az IT-szolgáltatásmenedzsment háttérfolyamatainak
- Az életciklus-szakaszok továbbfejlesztése
Áttekinteni, elemezni a továbbfejlesztési lehetőségeket és erre vonatkozó javaslatokat tenni az **összes életciklus-szakaszra**.

Terjedelem

- az **IT-szolgáltatásmenedzsment**, mint szakterület általános jó állapota, rendezettsége
- az **IT-szolgáltatások portfóliójának** állandó összhangba hozása a mindenkori és jövőbeni üzleti igényekkel
- az egyes szolgáltatásokat lehetővé tevő **IT-folyamatok érettsége** egy állandó szolgáltatáséletről szóló modellben



Szolgáltatási életciklus – fő eredmények és kapcsolódások

