

# ITIL Audit ako východisko procesného nastavenia IT služieb



Autor: Ing. Jana Hrdličková  
Kontakt: [hrdlickova@cruxit.com](mailto:hrdlickova@cruxit.com)  
Spoločnosť: Crux information technology, s.r.o.  
Dátum: 6. február 2008

Odborná konferencia *itSMF* Slovensko  
Riadenie IT služieb na Slovensku

*itSMF* Slovensko

## **Crux information technology, s.r.o**

- Konzultačné služby spojené s problematikou procesného riadenia IT služieb
- Vývoj SW – nástroje pre podporu IT služieb
- Outsourcing

## **Cieľ prezentácie:**

- Skúsenosti konzultantov spoločnosti Crux information technology
- Jedna z možností hodnotenia vyspelosti IT procesov
- Najčastejšie poznatky
- Obecné odporúčania

## Čo to je ITIL audit?

- rýchle úvodné hodnotenie úrovne poskytovaných IT služieb
- možnosti optimalizácie kvality a robustnosti výkonu IT oddelenia
- získanie **prvotnej** informácie o súčasnom stave IT oddelenia pri porovnaní s frameworkom ITIL

## Čo nie je ITIL audit?

- Nepodáva komplexnú správu
- Nenahradzuje implementačný proces, komplexnú procesnú dokumentáciu
- Výsledky môžu byť veľmi rôznorodé v závislosti na stupni rozvoja procesného riadenia IT v každej spoločnosti
- Nie je prípravou na ISO 20000 certifikáciu

## **Akú má ITIL audit štruktúru?**

- Prípravná fáza – vstupné informácie, úvodné školenia
- Zber informácií o súčasnom stave – riadené diskusie, interview, dotazníkový výskum
- Hodnotenie
- Návrh riešenia – záverečná fáza

## Čo očakávať?

- Hodnotenie by malo reflektovať vývoj v oblasti ITIL framework – ITIL V3
- Odporúčanie hodnotiť všetky procesy, ktoré ITIL popisuje, ale venovať prípadne väčšiu pozornosť kritickým procesom
- Aktivity spojené s procesom by mali zahrnúť pracovníkov IT, radových užívateľov a mali by mať presah i do managementu spoločnosti (napríklad informácie o organizácii spoločnosti, očakávanie managementu od IT)

## **Aké sú najčastejšie poznatky ?**

- len operatívny prístup, nízka úroveň plánovania.
- živelná užívateľská podpora
- minimálna úroveň formalizácie (smernice, popisy, procesy, funkcie a aktivity)
- minimálna úroveň merania výkonu IT
- reporting (prezentácia výkonu, nákladov)

## **Aké sú najčastejšie poznatky?**

- nízka úroveň tímovej znalosti - IT je obvykle kriticky naviazané na výkon jednotlivcov (šampiónov)
- nízka úroveň evidencie IT zariadení (obvykle na úrovni majetku, ale minimálny prehľad o konfigurácii)
- formálny change management, bez alebo so zanedbateľnými väzbami na release management
- nízka úroveň riadenia interného vzťahu zákazník-dodávateľ (SLM)
- bezpečnostná a havarijná politika nie je na dostatočnej úrovni

## **Kritické procesy**

- Za kritické bývajú považované:
  - Incident Management (Service Desk)
  - Configuration Management (CMDB)
  - Service Level Management ( katalóg služieb)
  
  - Change Management
  - Release Management

## **Najčastejšie odporúčania:**

- Stanoviť základné podmienky fungovania IT v spoločnosti
- Stabilizovať oblasť užívateľskej podpory
- Definovať a popísať vzťahy medzi so zákazníkmi a dodávateľmi (SLA ak existujú, nebývajú vyhodnocované a udržiavané)
- Zaviesť riadenie IT konfigurácie
- Výkon IT merať a zaviesť aspoň základnú sadu KPI
- Zvoliť vhodný nástroj pre podporu IT procesov na základe výstupov z procesnej analýzy a nie skôr

## **Generálne odporúčanie:**

- Nenechať sa výsledkom takejto správy demotívovať, naopak, brať to ako inšpiráciu