



# Praktické skúsenosti s implementáciou ITIL

**Ing. Juraj Poláčik**  
**Riaditeľ divízie služieb**  
**PosAm, spol. s r. o.**  
**itSMF SK, Bratislava, 6. 2. 2008**

# Agenda

**Riadenie kvality - história v PosAm-e**

**Problematika riadenia prevádzky IT**

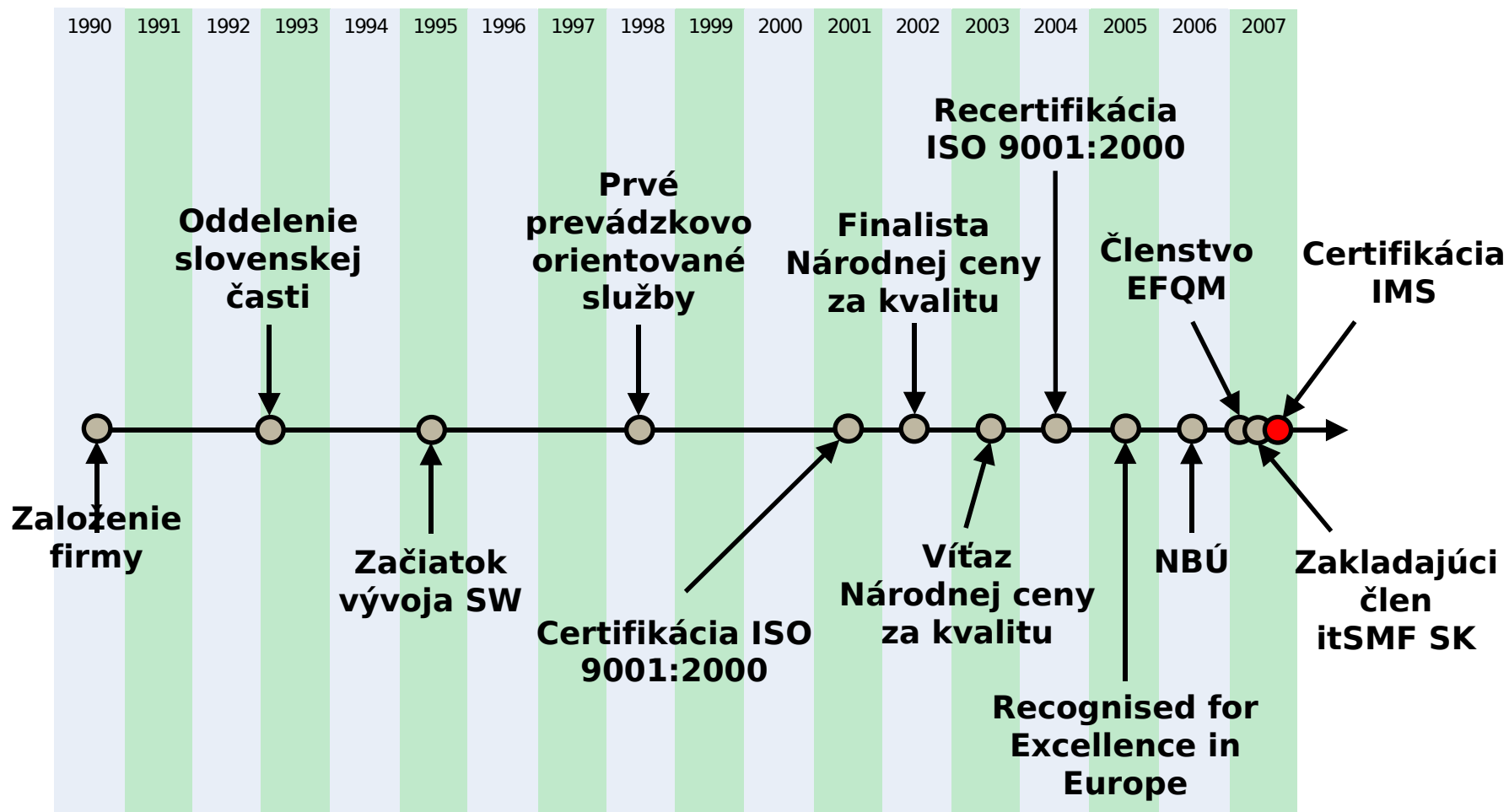
**Nastavenie procesov ITSM v PosAm-e**

**Nastavenie Service delivery**

**Nastavenie Service support**

**Skúsenosti a odporúčania**

# História



# **Integrovaný manažérsky systém v podaní PosAm-u**

**Kvalita**

**ISO 9001**

**ITIL**

**ISO 20000**

**Informačná  
bezpečnosť**

**ISO 27001**

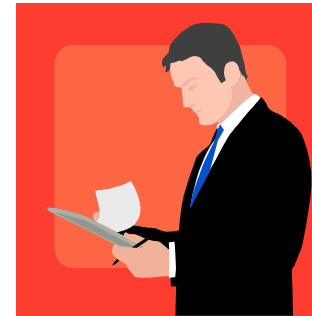
**Enviro**

**ISO 14001**

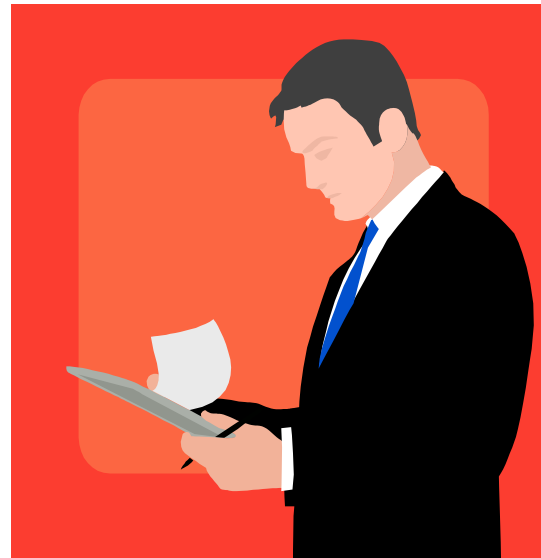
**BOZP**

**OHSAS 18001**

# ? Ako dosiahnuť zladenie požiadaviek používateľov a manažmentu na firemné IT, ... ???



# Požiadavky a skutočné potreby



**Čo si používateľ a manažment firmy predstavuje pod službami prevádzky IT a čo naozaj potrebuje ?**

# Používateľ



Dostupnosť služby:

Rýchlosť poskytovania služby:

Cena služby:

Kvalita služby:

Eskalácia služby:

**Aké služby:**

stále

včera bolo neskoro

však to zaplatí firma

čo najvyššia

chcem aby som mohol urýchľovať

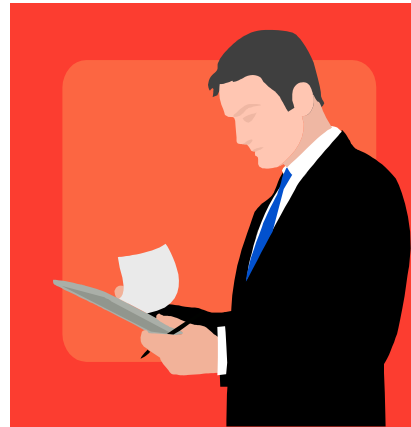
svoju požiadavku

Všetky čo „nejako súvisia s IT Firmy“

a keďže je to počítač tak so všetkým

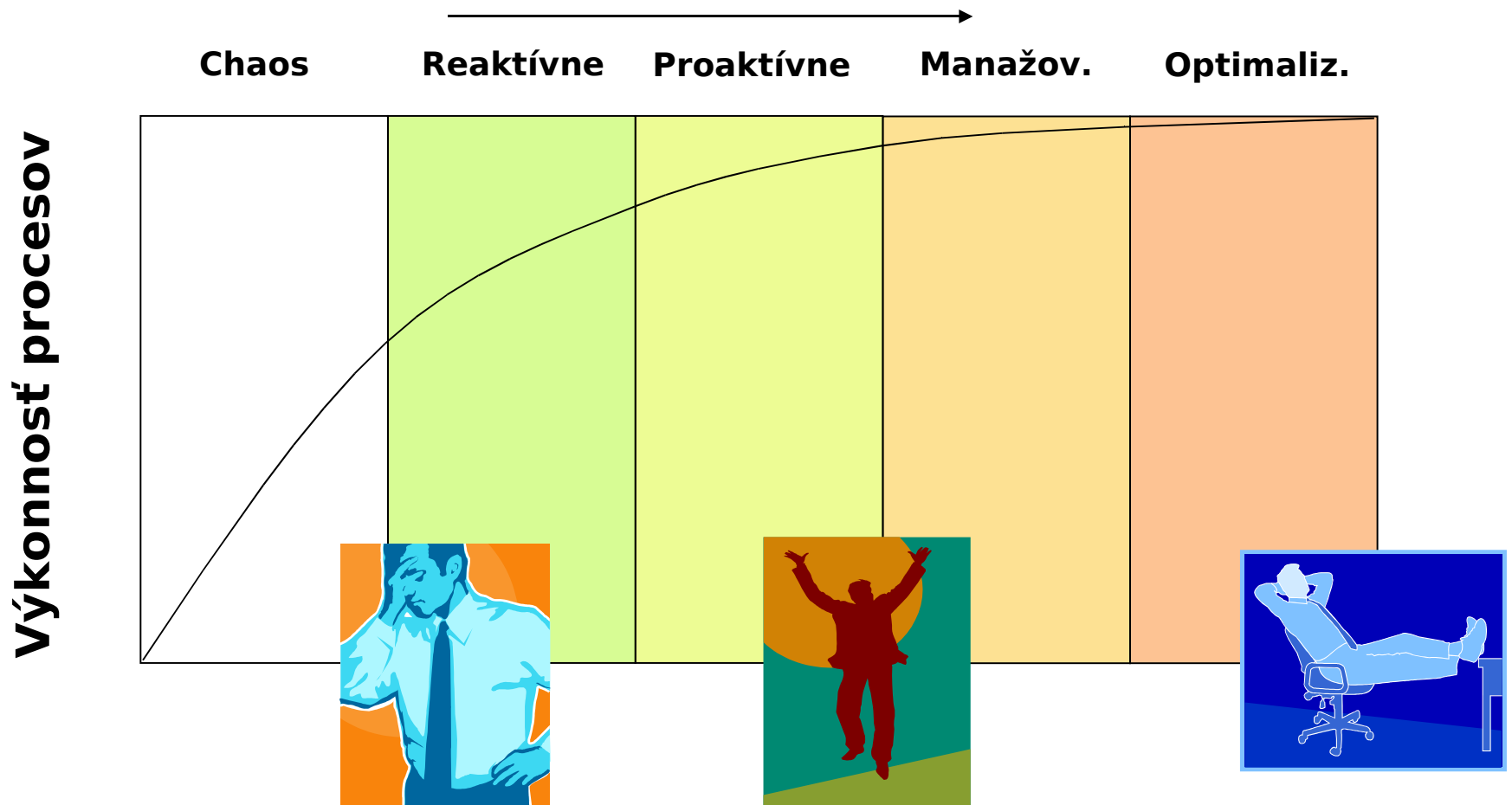
čo na ňom mám a čo o ňom nepoznám

# Manažment



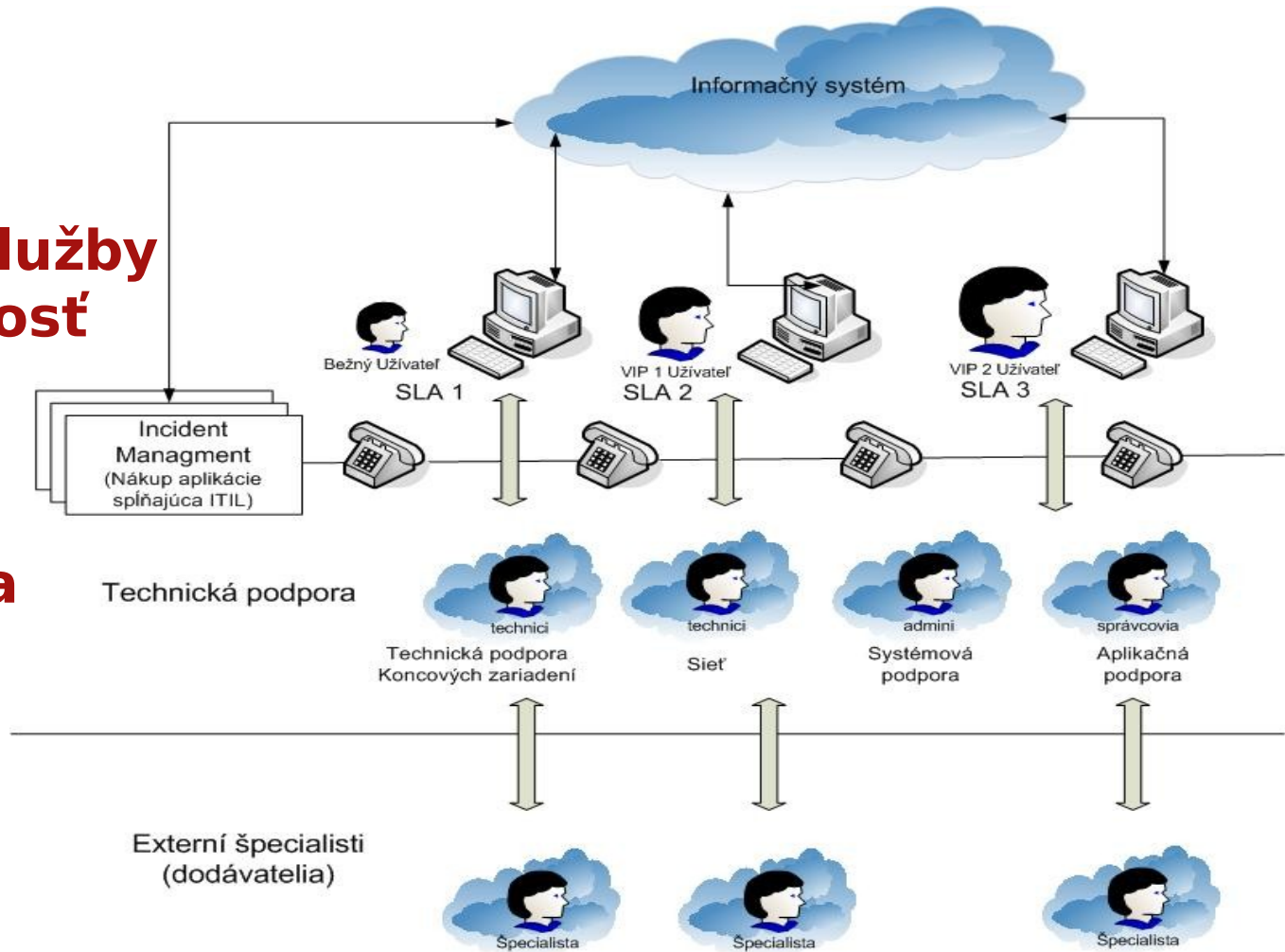
Cena služieb:	<b>čo najnižšia-rozpočet je obmedzený</b>
Dostupnosť služieb:	podľa potrieb používateľov firmy
Rýchlosť poskytovania služieb:	podľa výšky funkcie používateľa
Kvalita služieb:	podľa výšky funkcie používateľa
Eskalácia služieb:	podľa výšky funkcie používateľa
<b>Aké služby:</b>	Všetky čo podľa zákazníka „nejako súvisia s IT “ a podľa výšky funkcie používateľa

# Spôsoby riadenia prevádzky IT



# Reaktívne riadenie prevádzky IT

- ? Všetky služby
- ? Dostupnosť
- ? Rýchlosť
- ? Cena
- ? Kvalita
- ? Eskalácia



# **Najčastejšie chyby pri riadení IT služieb**

**Reaktívne riadenie služieb**

**Neexistujúci katalóg služieb**

**Nesledovanie ekonomiky jednotlivých služieb**

**Nejasné definovanie procesov poskytovania služieb**

**Neexistujúce Kontaktné Centrum**

**Role – nejasne stanovené zodpovednosti a právomoci**

# ? Ako na to ?

## ITSM

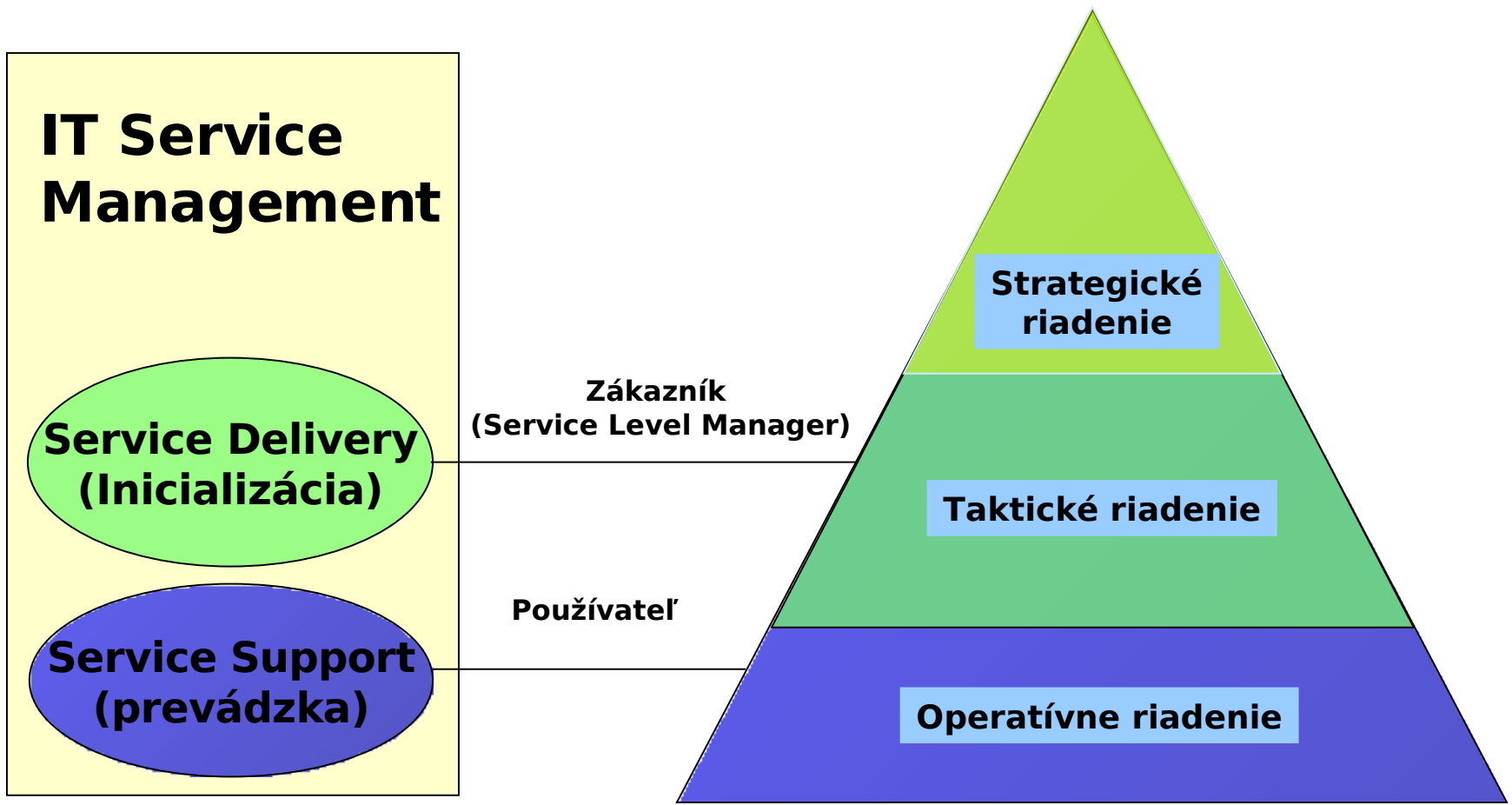
**IT Service Management sa zaoberá dodávkou a podporou IT služieb, ktoré sú zamerané na obchodné potreby organizácie.**

**ITSM podľa ITILu popisujú dve knihy:**

**Service Delivery (Procesy dodávky služby inicializácia)**

**Service Support (Procesy podpory služieb – prevádzka)**

# Tri úrovne riadenia



# Ako sme nastavili ITSM v PosAm-e

**Legislatívna časť**

**Nastavenie procesov**

**Výkon činnosti podľa nastavených procesov**

**Smernica Service delivery - Smernica SLM**

Katalóg služieb

Zmluva SLA

Prevádzková dokumentácia

Reporty

**Smernice Service support**

Incident management

Problem management

Change management

Realease management

Configuration management

# Procesný diagram SLM

# **Smernica SLM**

## **Vzorový katalóg služieb**

# **Smernica SLM**

## **Vzorový katalóg služieb**

# Service support

## **Nastavenie procesov prevádzky**

**Vypracovanie prevádzkovej dokumentácie - zákazníka**

**Nastavenie Service desku - zákazníkce**

**Nastavenie ekonomiky - zákazníkce**

# **Prevádzkový manuál pre support zákazníka**

**Účel**

**Rozsah platnosti**

**Zodpovednosti a právomoci**

**Postupy a metódy**

**Podrobný rozpis jednotlivých služieb**

**Procesné diagramy služieb**

**Check listy**

**Reporty**

**Prílohy (katalóg služieb, reporty, check listy,...)**

# Katalóg služieb pre zákazníka

# Služba D – příklad

# **Nastavenie Service Desku - zákaznícke**

## **Service Desk**

**Nastavenie Katalógu služieb**

**Nastavenie parametrov SLA**

**Nastavenie CMDB (konfiguračnej databázy)**

**Nastavenie pracovných príkazov**

**Nastavenie reportov**





# Nastavenie ekonomiky - zákaznícke

## Nastavenie ekonomiky

### **Výkazy pre zákazníka**

podklady na fakturáciu

podklady pre medzistrediskové zúčtovania

### **Vnútrohá ekonomika**

medzi strediskami

na jednotlivých pracovníkov - odmeňovanie

# Príklad podkladu na fakturáciu

# Vnútrošná ekonomika medzi strediskami

Volajcí Nákstredisko	Služba	Zariadenie	ednotková cena
10000-Úsek generálneho riaditeľa	P 12-Vyžiadaná činnosť technickej podpory na mieste		
	P 14-Presťahovanie zariadenia		
10000-Úsek generálneho riaditeľa Total			
13000-Sekcia komunikácie a vzťahov s médiami	P 12-Vyžiadaná činnosť technickej podpory na mieste		
13000-Sekcia komunikácie a vzťahov s médiami Total			
17200-Odbor jadrovej bezpečnosti a radiačnej ochra	P 17a-Presun koncového zariadenia do skladu		
	P 17b-Presun koncového zariadenia zo skladu		
	P 8-Obnova OS a dát		
17200-Odbor jadrovej bezpečnosti a radiačnej ochra Total			

# Odmeňovanie pracovníkov

# Čo nám to prinieslo

## **Interne :**

Popis procesov prevádzky IT

Definovanie jednotlivých rolí pre prevádzku IT

Ekonomiku prevádzky IT

## **Externe :**

Popis procesov poskytovania služieb IT

Definovanie jednotlivých rolí pre poskytovanie služieb

Sledovanie a vyhodnocovanie ekonomiky

Sledovanie spätnej väzby od zákazníkov

# Čo používať a čoho sa vyvarovať

## **Katalóg služieb**

Jednoduchý a zrozumiteľný – zložitý a rozsiahly

## **Procesy**

Začleniť do procesov v zmysle ITIL dobre fungujúce procesy firmy – budovať procesy úplne od začiatku

## **Rola v procese**

Jasne definovaná s plnými zodpovednosťami a právomocami –  
Nejasne definovaná s obmedzenými právomocami

## **Ekonomika služieb**

Nastavená na úrovni služieb aj na úrovni rolí – sledovaná len ako celok

## **Kontaktné centrum**

Vždy používať kontaktné centrum ako jediný vstupný bod služieb – pravidelné obchádzanie kontaktného centra

# Čo sa dosiahlo smerom k manažmentu a používateľom

**Dostupnosť:** stanovená v katalógu služieb – parameter SLA

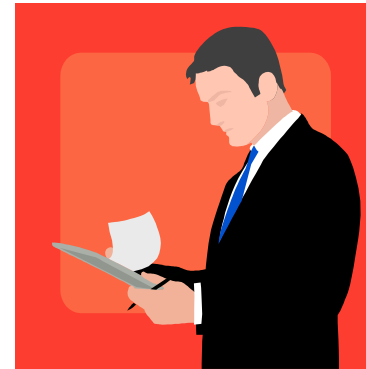
**Rýchlosť:** parametre SLA, cez SD

**Cena:** presne definovaná

**Kvalita:** kontrolovaná cez SD a SLM

**Eskalácia:** cez pravidlá nastavenie v SD a SLM

**Aké služby:** Presne zadefinované v katalógu služieb



[WWW.POSAM.SK](http://WWW.POSAM.SK)