

# Začínáme s katalógom služieb



Autor: Pavol Holbík

Kontakt: holbik@omnicom.sk

Spoločnosť: OMNICOM, s.r.o.

Dátum: 6. február 2008

**Odborná konferencia *itSMF* Slovensko  
Riadenie IT služieb na Slovensku**

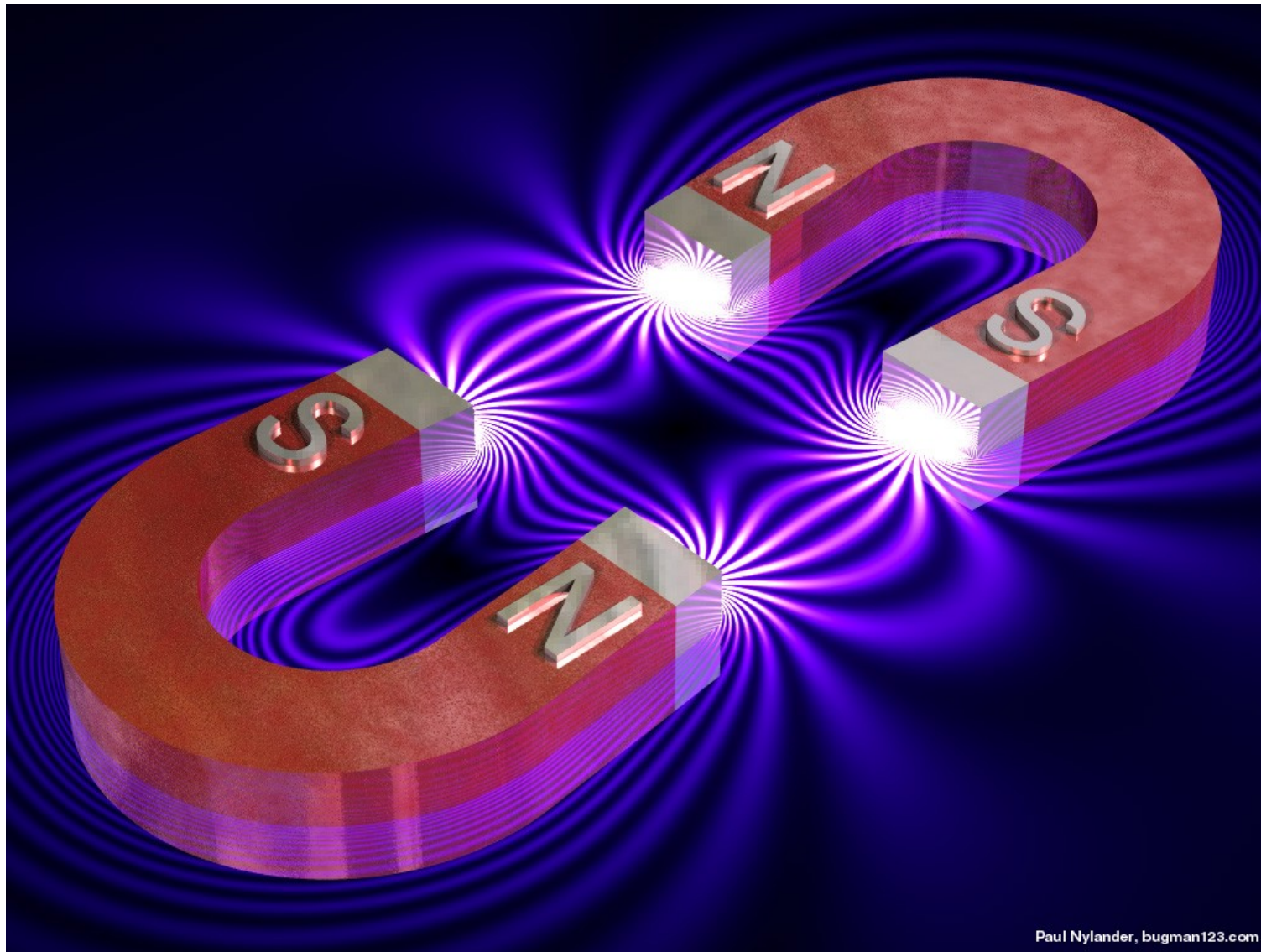
***itSMF* Slovensko**

## **OMNICOM, s.r.o.**

- Konzultácie a školenia v oblasti riadenia a správy IT služieb
- ITIL best practice
- ISO/IEC 20000
- Autorizované školiace stredisko EXIN
  
- Pavol Holbík
  - Senior consultant
  - 14 rokov praxe v ITSM
  - ISEB Service Manager Certified
  - ISO/IEC 20000 Certified consultant
  - Akreditovaný školiteľ
  - Podpredseda itSMF Slovensko

# Agenda

- Prečo implementovať katalóg služieb
- ITIL V3
- Ciele katalógu služieb
- Kde teda začať



Paul Nylander, bugman123.com

# IT Service Management

<ul style="list-style-type: none"> <li>• V2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financial Management</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• V3                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strategy generation</li> <li>- <b>Service Portfolio Management</b></li> <li>- <b>Demand Management</b></li> </ul> </li> </ul>	Service Strategy
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacity Management</li> <li>- Availability Management</li> <li>- Continuity management</li> <li>- <b>Service Level Management</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Service Catalogue Management</b></li> <li>- Security Management</li> <li>- <b>Supplier Management</b></li> </ul>	Service Design
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuration Management</li> <li>- Change Management</li> <li>- Release &amp; Deployment Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transition planning &amp; support</li> <li>- Service Asset Management</li> <li>- Service Validation/Testing Management</li> </ul>	Service Transition
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incident Management</li> <li>- Problem management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Knowledge management</li> <li>- <b>Request Fulfilment</b></li> <li>- <b>Access Management</b></li> <li>- Event Management</li> </ul>	Service Operational
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operational Management</li> <li>- 7 Steps Improvement Process</li> </ul>	Continual Service Improvement

# Životný cyklus služby podľa ITIL V3

- Service Strategy  
Navrhnuť a naplánovať služby ktoré sú prínosné a napĺňajú očakávania.
- Service Design  
Vysoká kvalita, nákladovo efektívne, konzistentné služby
- Service Transition  
Prechod nových alebo upravených služieb do prevádzky
- Service Operation  
Dosiahnuť efektívnosť a účinnosť pri dodávke služieb
- Continual Service Improvement  
Pokračovať vo vytváraní a zlepšovaní hodnôt za pomoci zlepšovania a zdokonaľovania

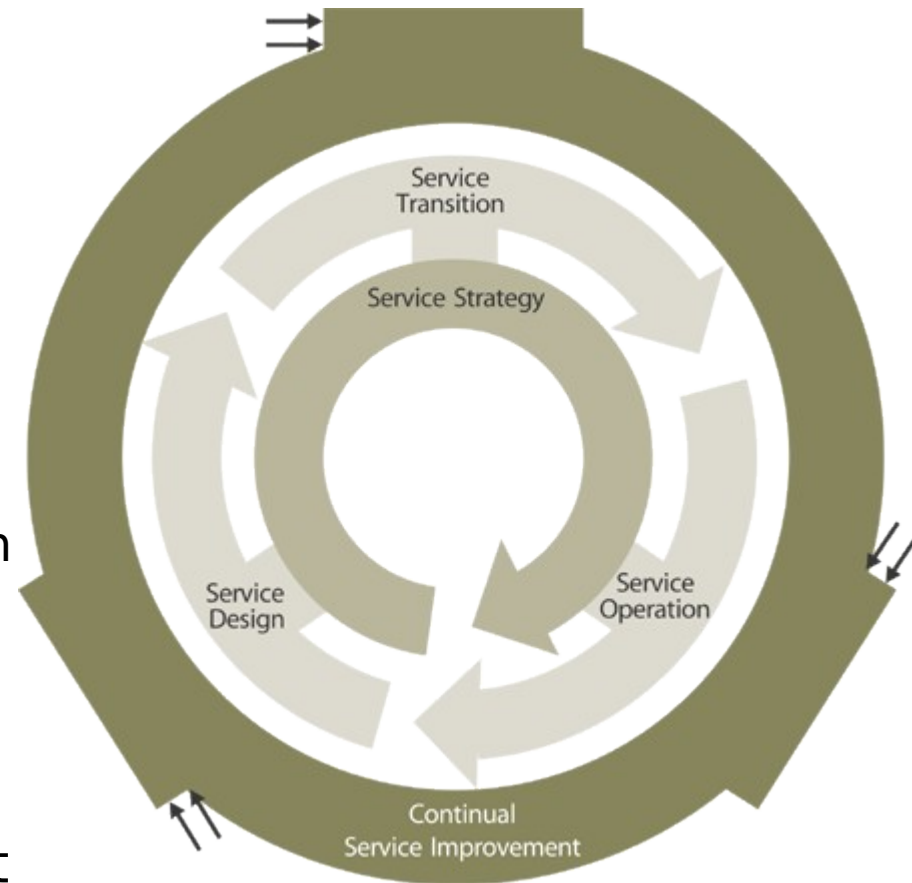
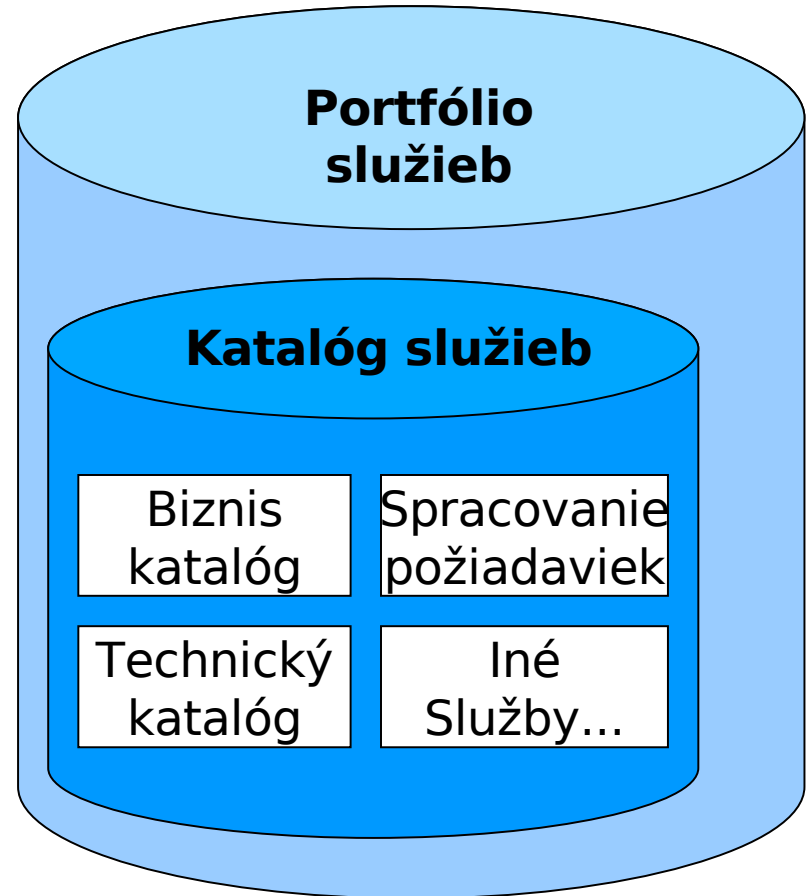


Figure copyright OGC

# Portfólio služieb a Katalóg služieb

- Portfólio služieb a katalóg služieb sa prelínajú
- Musia byť schopné sa dynamicky meniť
- Viac typov katalógu
  - Biznis služby
  - Technické služby
  - Prístupové práva
  - Spracovanie požiadaviek
  - Služby dodávateľov
  - .....

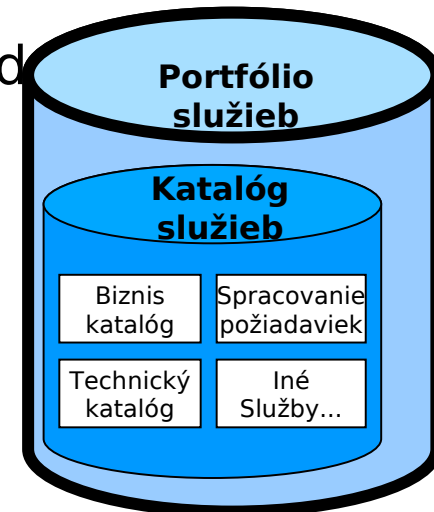


# Manažment portfólia služieb

## *Service Portfolio Management*

### • Ciele

- Popisuje služby ktoré sú (alebo budú) dodávané poskytovateľom IT služieb
- Poskytuje prostriedky na porovnávanie konkurencie schopnosti služby s inými poskytovateľmi
- Poskytuje podklady na rozhodovanie a odpovede nasledovné otázky:
  - Prečo by si mal zákazník službu kúpiť?
  - Prečo by si službu mali kúpiť od nás?
  - Aký je cenový model?
  - Aké sú naše výhody, nevýhody, priority a riziká?
  - Ako máme vyčleniť naše zdroje a schopnosti?



# Manažment katalógu služieb

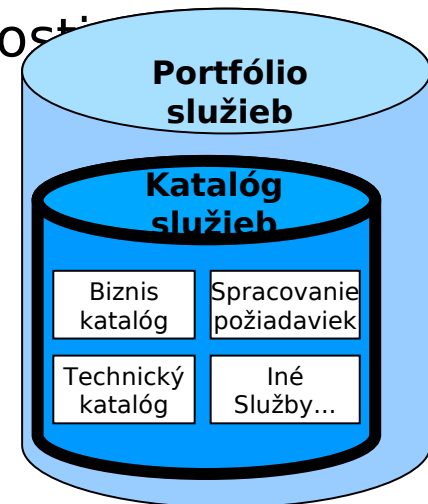
## *Service Catalogue Management*

### • Ciele

- Zaisťiť vytvorenie katalógu služieb
- Udržiavať informácie v katalógu služieb
- Zaisťiť správnosť informácií v katalógu služieb
- Zaisťiť aby katalóg služieb odrážal aktuálne podrobnosti, súčasný status, rozhrania a závislosti všetkých používaných služieb

### • Aktivity

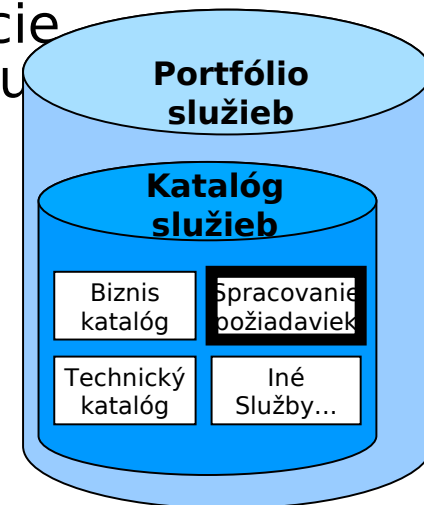
- Definovať príslušné smernice
- Podrobne opísať služby v katalógu služieb
- Definovať hierarchiu služieb
- Biznis katalóg služieb
- Technický katalóg služieb



# Spracovanie požiadaviek

## *Request Fulfilment*

- Spracovanie požiadaviek koncových používateľov
- Ciele
  - Poskytnúť používateľom postup (kanál) ako žiadať a získať štandardné služby
  - Poskytnúť používateľom a zákazníkovi informácie o dostupnosti služby a postupe ako službu zaobstarať
  - Zabezpečiť a dodať požadované komponenty štandardnej služby
  - Pomáhať so všeobecnými informáciami, sťažnosťami a pripomienkami



# ITIL V3 a Zákazník

- Katalóg služieb je nový ústredný bod pre ITIL
  - V prvom rade vytvorte katalóg služieb
- Sedem z hlavných procesov v ITIL3 má katalóg služieb ako základný kameň
  - Manažment portfólia služieb
  - Manažment potrieb
  - Manažment katalógu služieb
  - Správa dodávateľov
  - Spracovanie požiadaviek
  - Správa prístupov
  - Finančný manažment
- Konfiguračná databáza stratila svoje prvenstvo
  - Service Knowledge Management System
  - Ďalšie databázy...
- Musíte si vybrať to správne riešenie pre vás

# Podstata katalógu služieb

- Konštruktívny
  - Definuje čo IT robí a čo IT nerobí a za akých podmienok
- Aktuálny
  - Aktuálna ponuka ktorou IT podporuje biznis
- Určujúci
  - Definované podmienky musia byť integrované s ostatnými procesmi

# Katalóg služieb, požiadavky a zmeny

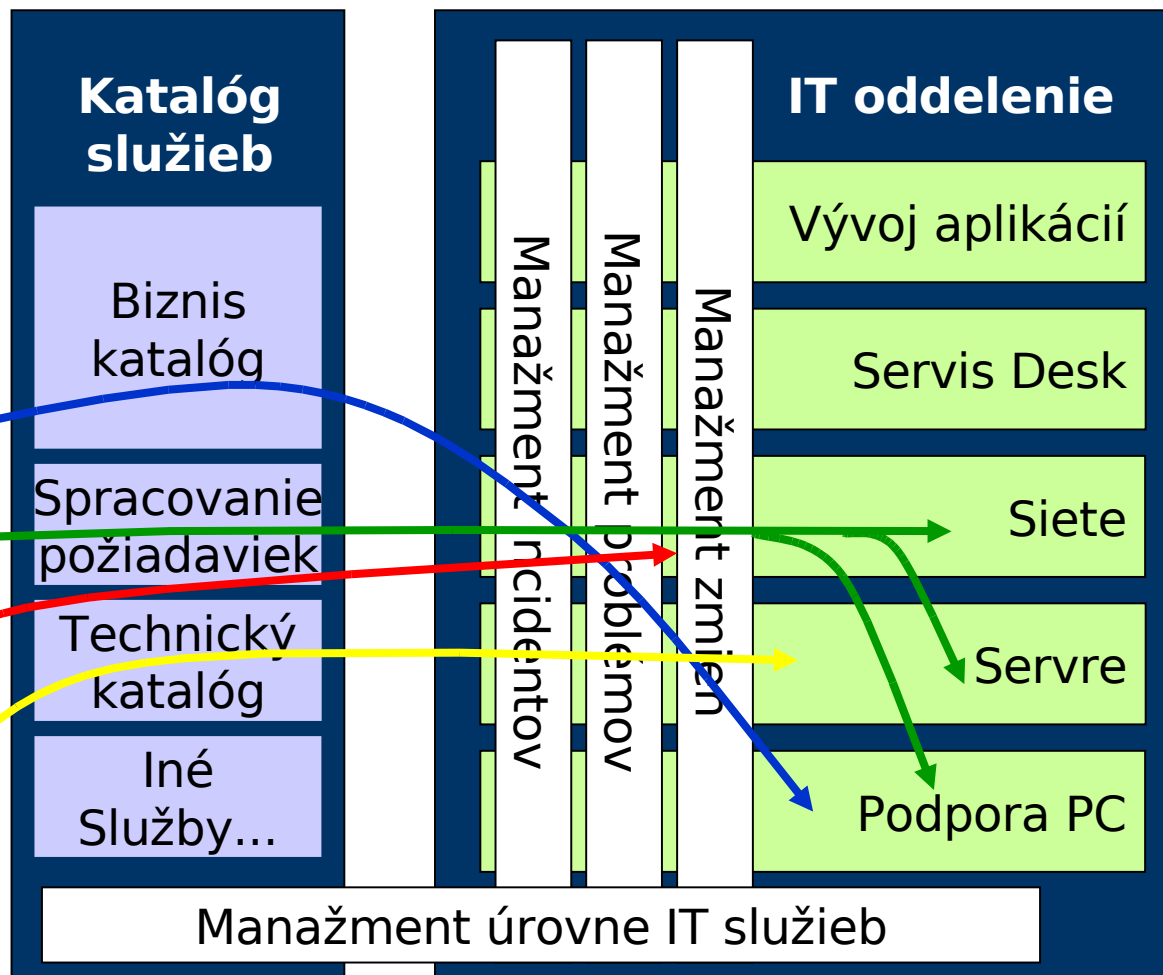


Nefunkčný Email

Nový zamestnanec

Reset hesla

Nový server



# Ako začať

- Postupujte v etapách
  - Aplikácie
  - Služby
  - Portfólio

Document chapter	Service Name	Service Owner	Owner Business Systems	Category	Service Criticality	Operating hours	Supporting hours	Users	CS Service Name	OTO Service Name
1	ERP - SAP R/3	CPD	ISN	IS	1	7x24h	7x24h	IS	ERP - SAP R/3	Application Hosting
2	Production Support	SCX	ISN	PS	1	7x24h	7x24h	SU	Podpora výroby	N/A
3	Client Infrastructure	CPD	ISN	CS	1	STD	STD	MSU/SU	Frontedni sluzbatele	Client Infrastructure Consumer Services
4	Lotus Notes	CPD	ISN	SS	2	STD	STD	MSU/SU	Lotus Notes	Lotus Notes
5	Web Hosting	CPD	ISN	SS	2	STD	STD	MSU (Marketing)	Webové prezentácie	Web Hosting Service
6	Multimedia Services	CPD	ISN	CS	4	STD	STD	MSU/SU	Multimediální služby	N/A
7	Special Application	-	BSN	CS	2	STD	STD	MSU/SU	Zvláštní aplikace	N/A
8	Hamilton	IS	ISN	SS	2	STD	STD	MSU (Sales)	Hamilton	N/A
9	OGA / OGA	CPD	ISN	SS	2	STD	STD	MSU	OGA / OGA	N/A
10	PeopleSoft / Nugget	BSN	ISN	SS	2	EXTL	EXTL	MSU/SU (HR)	PeopleSoft / Nugget	N/A
11	E-Mail	CPD	ISN	CS	1	STD	STD	MSU/SU	Mail	Electronic Mail
12	Communication Services	CPD	ISN	MS	1	7x24h	STD	MSU/SU	Komunikační služby	Data Communications Voice Service

Search for Services Available for Paul Patterson

Search for services containing:

(Title and Keywords only)

Locate Services for Paul Patterson by Category

	<b>Computer Hardware and Accessories</b> Desktops, laptops, handhelds, and related accessories, such as monitors and keyboards.		<b>Software, Application and System Access</b> Software for your computer or handheld, and log in IDs to enterprise systems.
	<b>Employee Service Packages</b> New hire, move and termination requests for employees and contractors.		<b>Network, LAN and Email</b> Password resets, and access or changes to accounts, folders and distributions lists.
	<b>Voice and Communications</b> Services provided by the Telecommunications Group.		<b>Facilities Services</b> Conference rooms, offices, cubes, furniture, shared spaces, environmental, and janitorial.

- Kto bude používať katalóg služieb?
  - Definovanie cieľových skupín
  - Zákazník / používateľ

# Zhrnutie

- Začnite čo najskôr.
- Zdokumentujte portfólio kľúčových služieb skôr než začnete pripravovať katalóg služieb
- Neexistuje žiadne hotové riešenie pre portfólio služieb. Nehľadajte vzory.
- Zvyšuje sa povedomie o ITIL. Budte pripravený zodpovedať otázku manažmentu, prečo nemáme katalóg služieb.
- Zapojte aj technické IT oddelenia do prípravy portfólia a katalógu služieb.

# Otázky