

Chcete ITIL?



Autor: Juraj Polák
Kontakt: juraj.polak@sk.ibm.com
Spoločnosť: IBM Slovensko spol. s r.o.
Dátum: 26. marec 2009

Odborná konferencia *itSMF* Slovensko
Riadenie IT služieb na Slovensku

itSMF Slovensko

Agenda

- ITIL – čo to je?
- ITIL a procesy
- Mám “ITIL” – a čo ďalej
- Sú nástroje nevyhnutnosťou
- Budujeme IT SM
- ITUP – to nie je preklep

ITIL – čo to je?

- Koncept
- Predpisy
- Zaužívané postupy
- Úlohy
- Procedúry
- Framework najlepších postupov
- NIE metodológia
- Popisuje čo a ako by sa malo robiť

ITIL a procesy

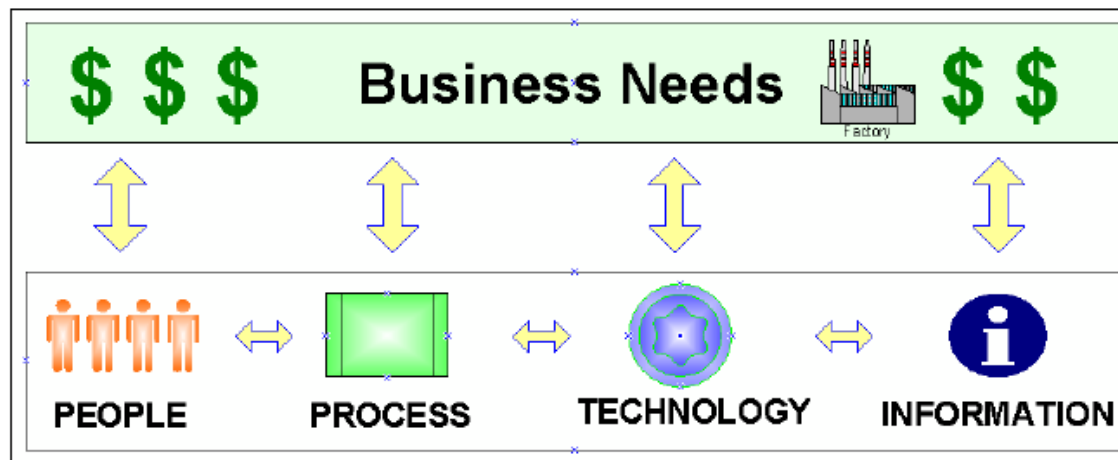
- Procesy založené na ITIL
 - Adoptujú ITIL ako jazyk
 - Adaptujú “**best practices**” definované podľa ITIL
- Cieľ – dosiahnuť business ciele
- Je ITIL dostatočný pre definovanie ITSM procesov?

IT a procesy (2)

	Domain	Specifications	Best Practice	Process Model	Maturity Model
ITIL	IT SM	NO	YES	NO	NO
COBIT	IT Governance	YES	NO	NO	YES
CMMI	SW development and maintenance	NO	YES	NO	YES
eTOM	Telecommunications	NO	YES	YES	NO
SixSigma	Proces Improvement	NO	YES	YES	NO
PRM IT	IT wide	NO	YES	YES	YES

Mám “ITIL” – a čo ďalej

- ITIL based Service Management
 - Management Information system fokusovany na zlepšenie business
 - Definuje ako spolu interagujú ľudia, technológie, procesy a informácie



Sú nástroje nevyhnutnosťou

- Ak IT odzrkadľuje business
- IT je tak súčasťou business-u
- Teda potrebuje nástroje

- One size doesn't fits all

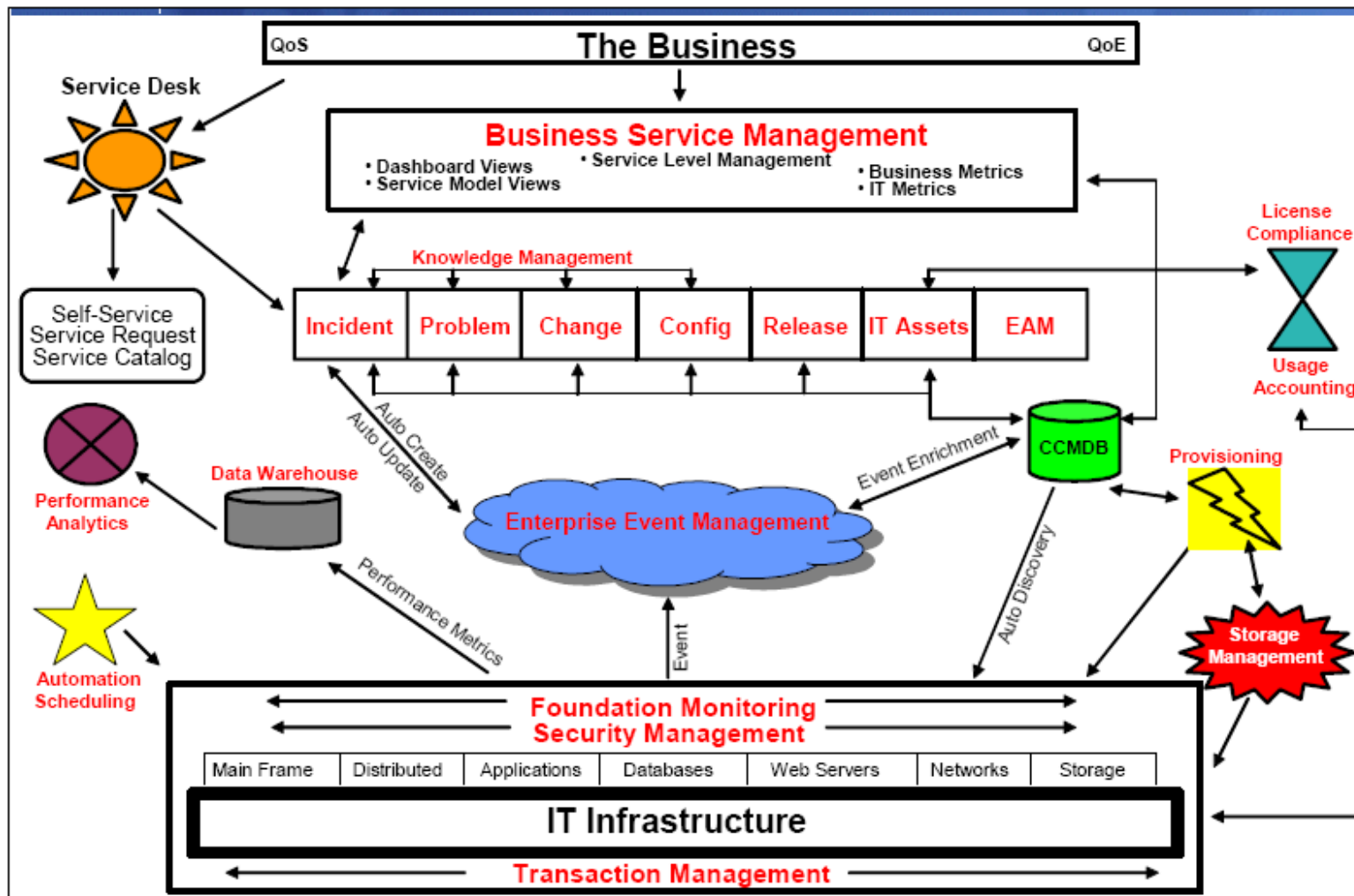
Budujeme ITSM

- Self assesment tools
 - ITSM
 - https://www14.software.ibm.com/webapp/iwm/web/reg/signup.do?lang=en_US&source=itsmat
 - ITIL
 - <http://www.itsmfi.org/content/self-assessment-til-v2>

ITSM – 5 krokov

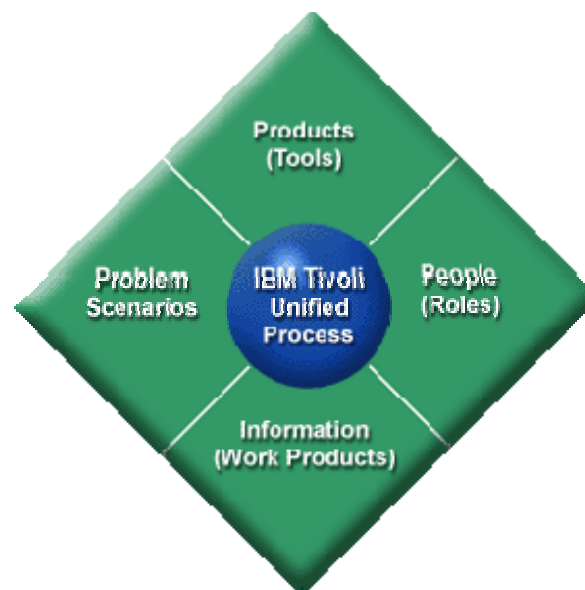
- Discover
 - Spoznať infraštruktúru a business závislosti.
- Monitor
 - Sledovať infraštruktúru – jej stav a súlad s želaným.
- Protect
 - Zabezpečiť bezpečnosť infraštruktúry a ochrániť proti hrozbám a haváriám.
- Industrialize
 - Definovať workflow a procesy ako opakovateľné, škálovateľné s konzistentnými výsledkami.
- Integrate
 - Zosúladiť a integrovať prevádzku a business pre optimálny výsledok.

ITSM



ITUP – to nie je preklep

<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/governance/servicemanagement/itup/tool.html>



Ďakujem

juraj.polak@sk.ibm.com