

ITIL teoreticky a prakticky

Jan Kovanda, A11N0114P
kovandaj@student.zcu.cz

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

- ▶ Soubor informací
- ▶ Tři verze
- ▶ Moduly:
 - ❑ Strategie služeb
 - ❑ Návrh služeb
 - ❑ Přechod služeb
 - ❑ Provoz služeb
 - ❑ Neustálé zlepšování služeb



Vlastnosti:

- ▶ Procesní řízení
- ▶ Naš zákazník
- ▶ Business =
- ▶ Jazykouzlující terminologie
- Podle ITIL: „Služba je prostředek dodávání hodnoty zákazníkovi tím, že zprostředkovává výstupy, jichž chce zákazník dosáhnout, aniž by vlastnil specifické náklady a rizika.“



Další Vlastnosti ITIL

- ▶ Použití kdekoliv
- ▶ Vše „Zdarma“
 - „Knihovna je volně dostupná, což znamená, že každý si může knihy ITIL koupit...“



Příklad ze života 1 - Letiště (2003)

- ▶ Fronta na banány
- ▶ Vše drahé, ničeho se nedostává
- ▶ Jak ušetřit?
 - ITIL Service Strategy!



Příklad ze života 2 - Internet (2011)

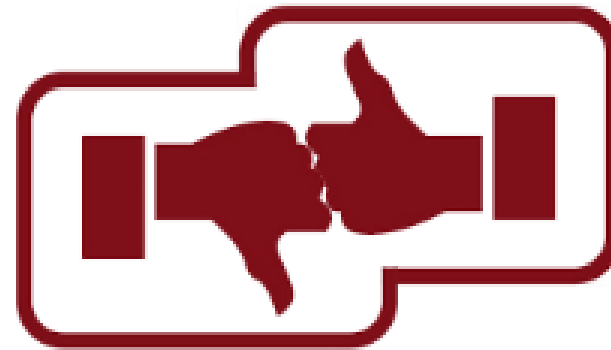
- ▶ Došel Internet
- ▶ Zavoláme poskytovatele
- ▶ ITIL - Service Level Agreement
- ▶ ITIL - Incident Management Process
- ▶ ITIL - Exceeding Customer Expectations





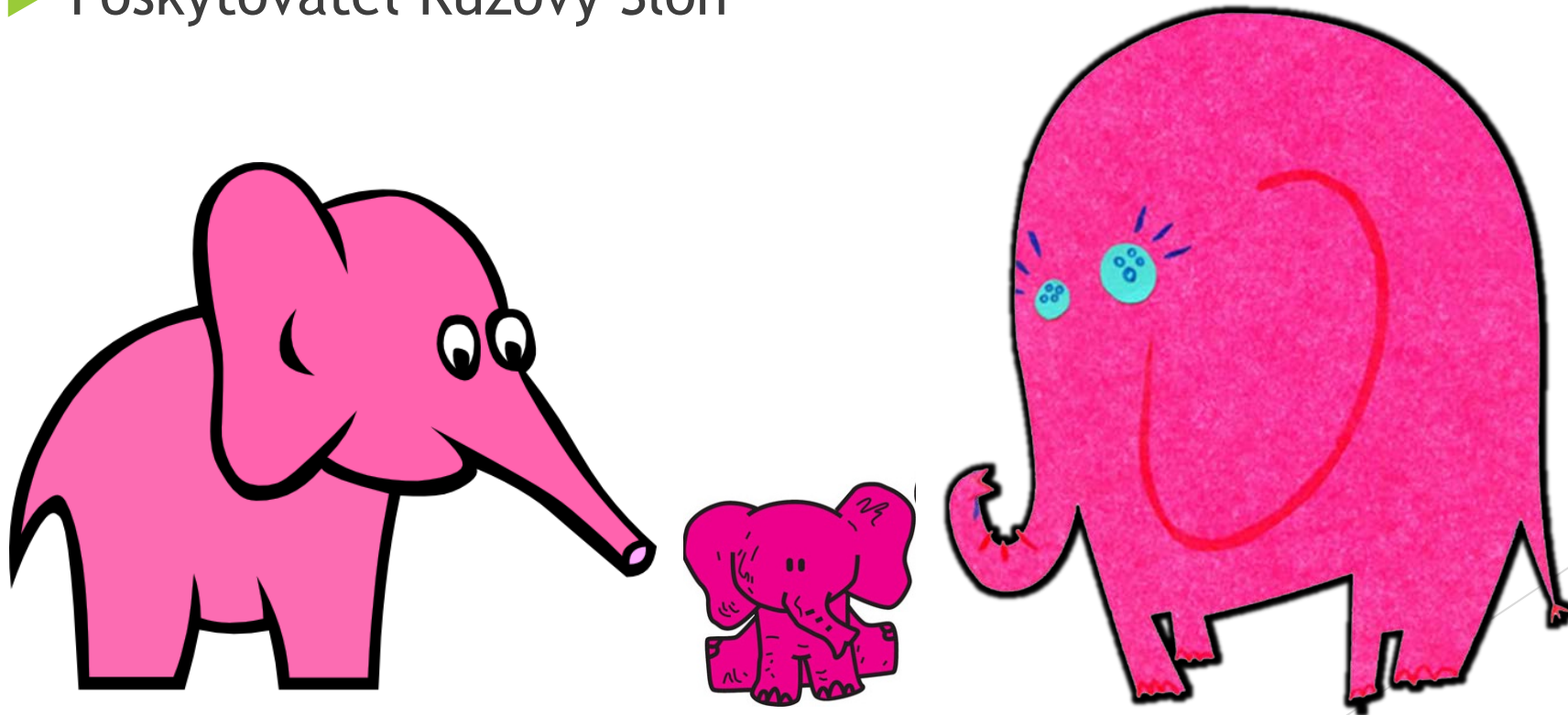
Reálné nasazování ITIL v ČR - nevýhody

- ▶ Náklady příliš vysoké
- ▶ SW podpora nedostatečná
- ▶ Problémy neřešeny okamžitě
- ▶ SW funguje jinak, než jsem zvyklý
- ▶ Byrokracie, kam oko dohlédne
- ▶ Přílišná očekávání



Software a ITIL

- ▶ Prozkoumání softwaru
- ▶ Poskytovatel Růžový Slon



A to je vše.

Děkuji za pozornost.

Linky na obrázky

- ▶ Question mark: <http://momofftrack.com/2011/04/opinions/question-mark-2/>
- ▶ Question mark: http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Question_mark_alternate_inverted.svg
- ▶ Question mark: <http://ritakeller.com/blog/2012/07/asking-the-right-questions.html/question-mark>
- ▶ Money: <http://fellowpillow.wordpress.com/2012/11/28/is-money-the-most-important-thing-in-the-world/>
- ▶ No internet: <http://workabletechnology.com/?p=115>
- ▶ Happy face: <http://mewkisshu96.deviantart.com/art/Super-Happy-Face-121798477>
- ▶ Light: <http://www.how-things-work-science-projects.com/electricity-science-projects.html>
- ▶ Disadvan: <http://cnanursingclasses.wordpress.com/tag/career-in-nursing/>
- ▶ Pink 'fant: <http://www.clker.com/clipart-pink-elephant-22.html>
- ▶ Pink 'fant: <http://www.flurtsite.com/2011/10/pink-elephants-cradle-robbing/>
- ▶ Pink 'fant: <http://mypinkytoes.wordpress.com/2011/05/13/pink-elephants/>
- ▶ <http://www.filmopolis.cz/?page=article&action=detail&vote=1&arid=814>