

# Řízení procesů ITIL v praxi

IT Service & Support

4.-5. listopad 2004

Mövenpick Hotel Praha

Vladimír Štrunc, Český Telecom, a.s.



# 2

## Obsah prezentace

Cíle jednotlivých procesů a jejich pokrytí

Koordinace jednotlivých procesů ITIL

Podmínky a postupy při implementaci

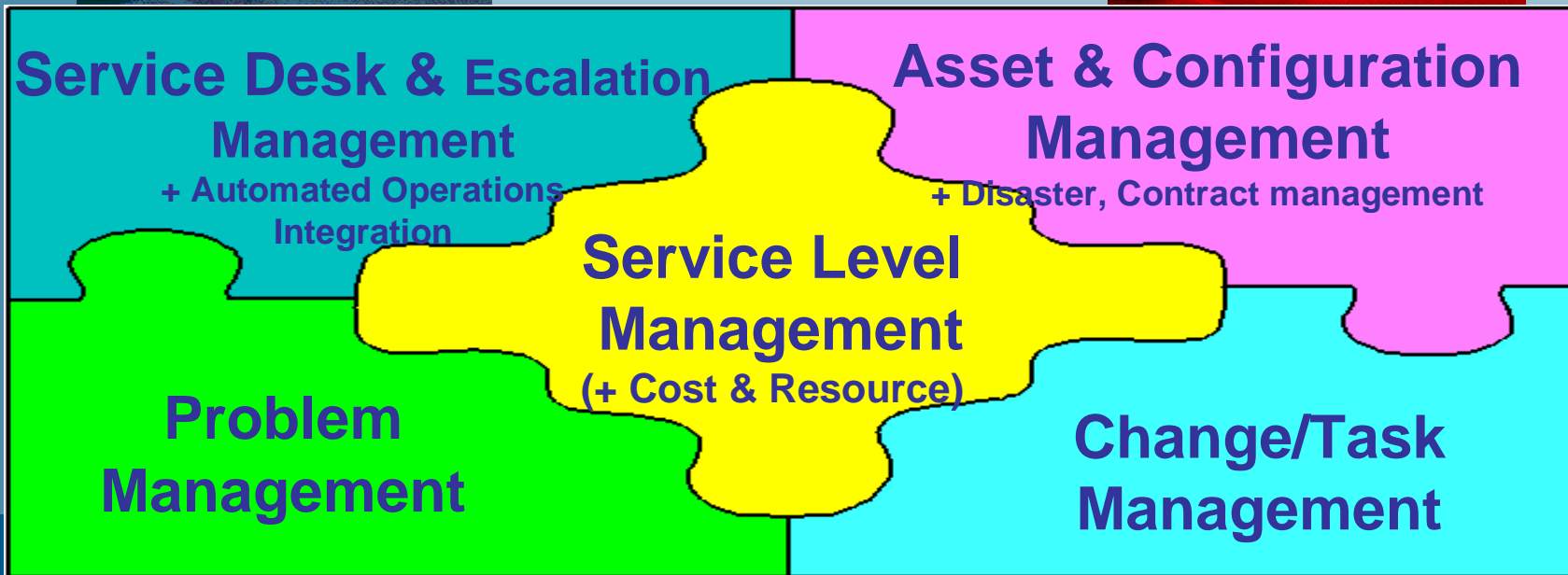
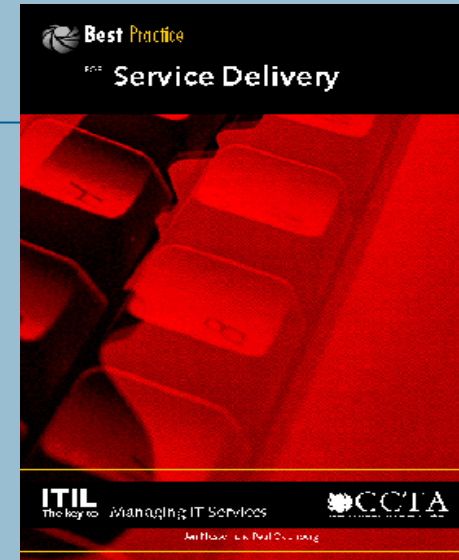
Realita zavádění procesů

Integrované SW prostředí pro řízení

Měření výkonnosti a optimalizace

3

# ITIL procesy



Supporting Contingency & Availability Management, Cost etc.

# 4 Disciplíny ITSM podle ITIL

## Service Support:

**Service Desk** (funkce) – jedno kontaktní místo pro adresování požadavků uživatelů ICT služeb; efektivní komunikační kanál mezi uživatelem a poskytovatelem ICT služby.

**Configuration Management** – poskytuje logický model infrastruktury nebo služby pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek

**Incident Management** – proces zajišťující co nejrychlejší obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na obchodní činnost.

**Problem Management** – proces zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav chyb v ICT infrastruktuře a provádí i proaktivní prevenci problémů.

**Change Management** – proces používající standardizované metody a procedury k efektivnímu a rychlému vyřízení změn. Účelem je minimalizovat počet incidentů vznikajících jako důsledek implementace změn.

**Release Management** – proces zajišťující úspěšnou distribuci a nasazení změn do ICT infrastruktury. Zajišťuje, že oba aspekty nasazení (technický i organizační) budou v souladu.

# 5

## Disciplíny ITSM podle ITIL

### Service Delivery:

**Service Level Management** – zabývá se plánováním, koordinací, navrhováním, uzavíráním, monitorováním a vyhodnocováním smluv o poskytování servisní podpory se zákazníky a smluv se subdodavateli. Cílem je řídit a zlepšovat jak kvalitu poskytovaných služeb, tak vztah se zákazníky.

**Capacity Management** – zodpovídá za zajištění trvale dostatečné kapacity infrastruktury tak, aby byly vždy uspokojeny všechny obchodní požadavky, a to jak současné, tak i budoucí.

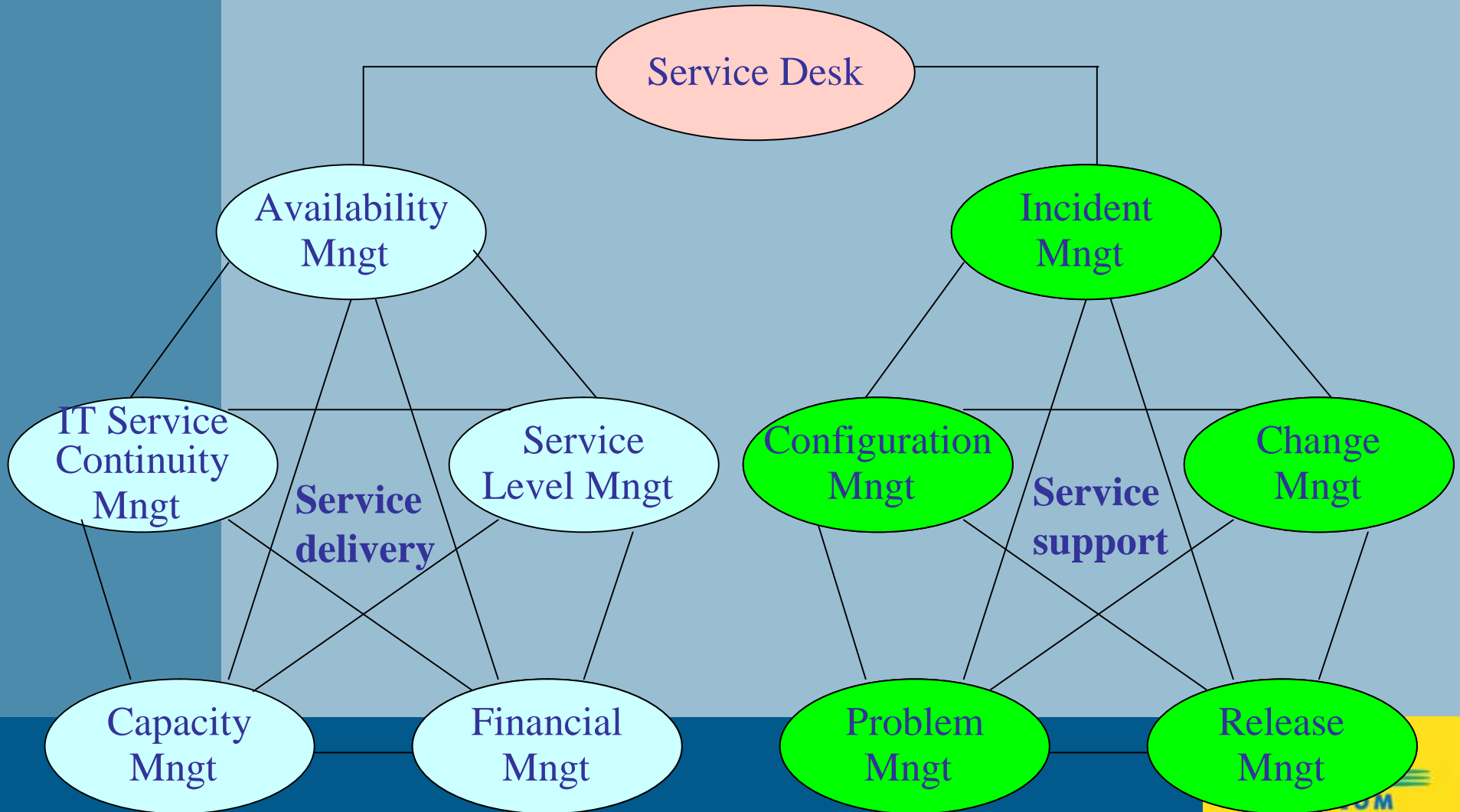
**Availability Management** – zodpovídá za dosažení takové úrovně dostupnosti ICT služeb, která odpovídá obchodním požadavkům.

**IT Service Continuity Management** – proces řízení schopnosti poskytování definované úrovně služeb při globálním výpadku systémů

**Financial Management for IT Services** – zodpovídá za evidenci nákladů na ICT služby a vyhodnocování návratnosti investic do ICT služeb. Poskytuje podklady pro sestavování ICT rozpočtů a ceníků služeb.

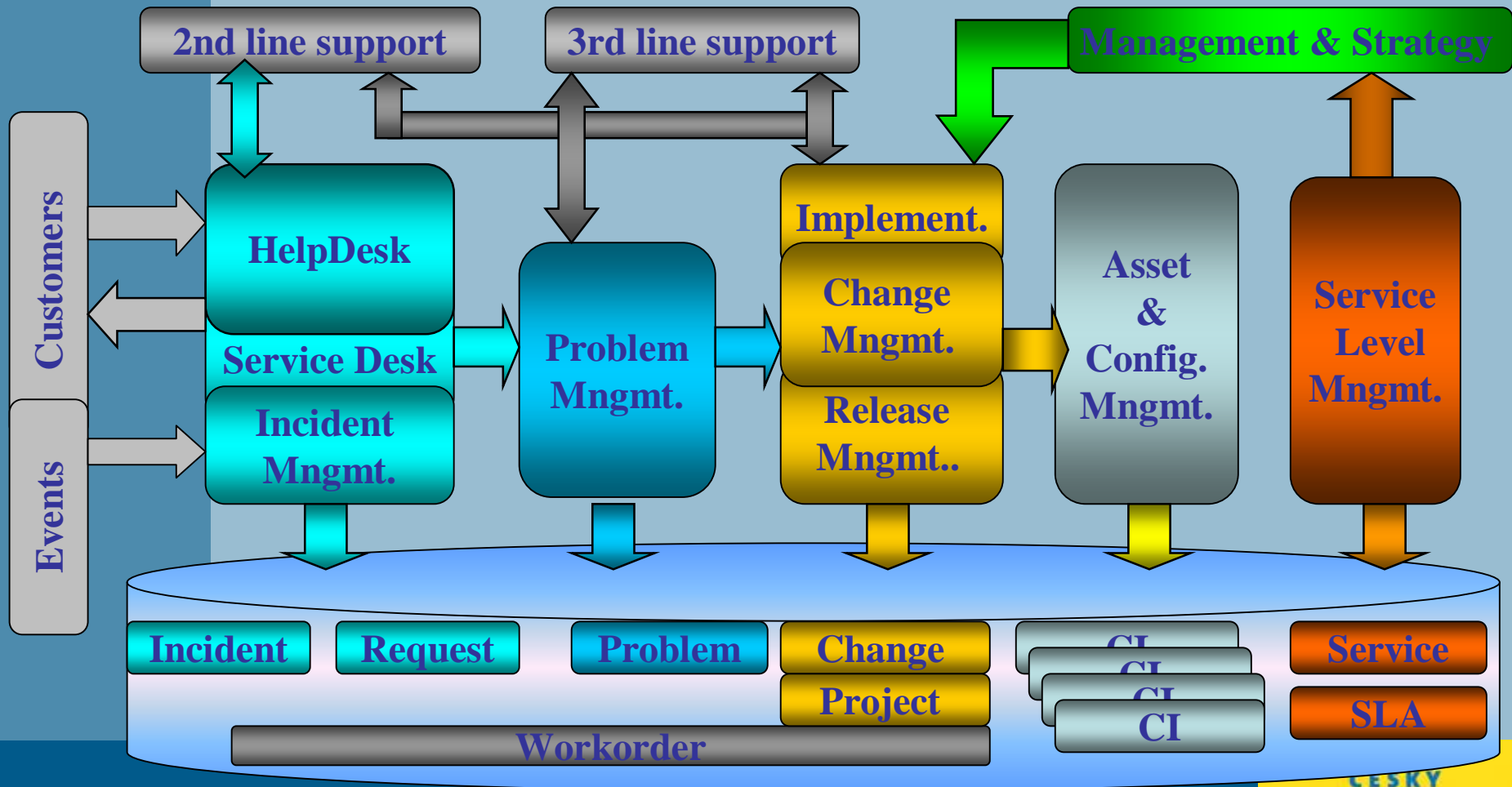
# 6

# SERVICE SUPPORT & SERVICE DELIVERY



# 7

## Procesy ITIL a jejich vazby



# 8

## Příprava implementace procesů

### Stanovení cílů, vstupů, výstupů a aktivit každého procesu

- Stanovení rolí a jejich odpovědností v daném procesu
- Způsob měření kvality poskytovaných IT služeb a účinnosti ITSM procesů (Key Performance Indicators + metriky)
- Vzájemné vazby mezi procesy – definice výstupů, které jsou vstupem do jiného procesu
- Postupy auditu a zásady reportingu pro každý proces

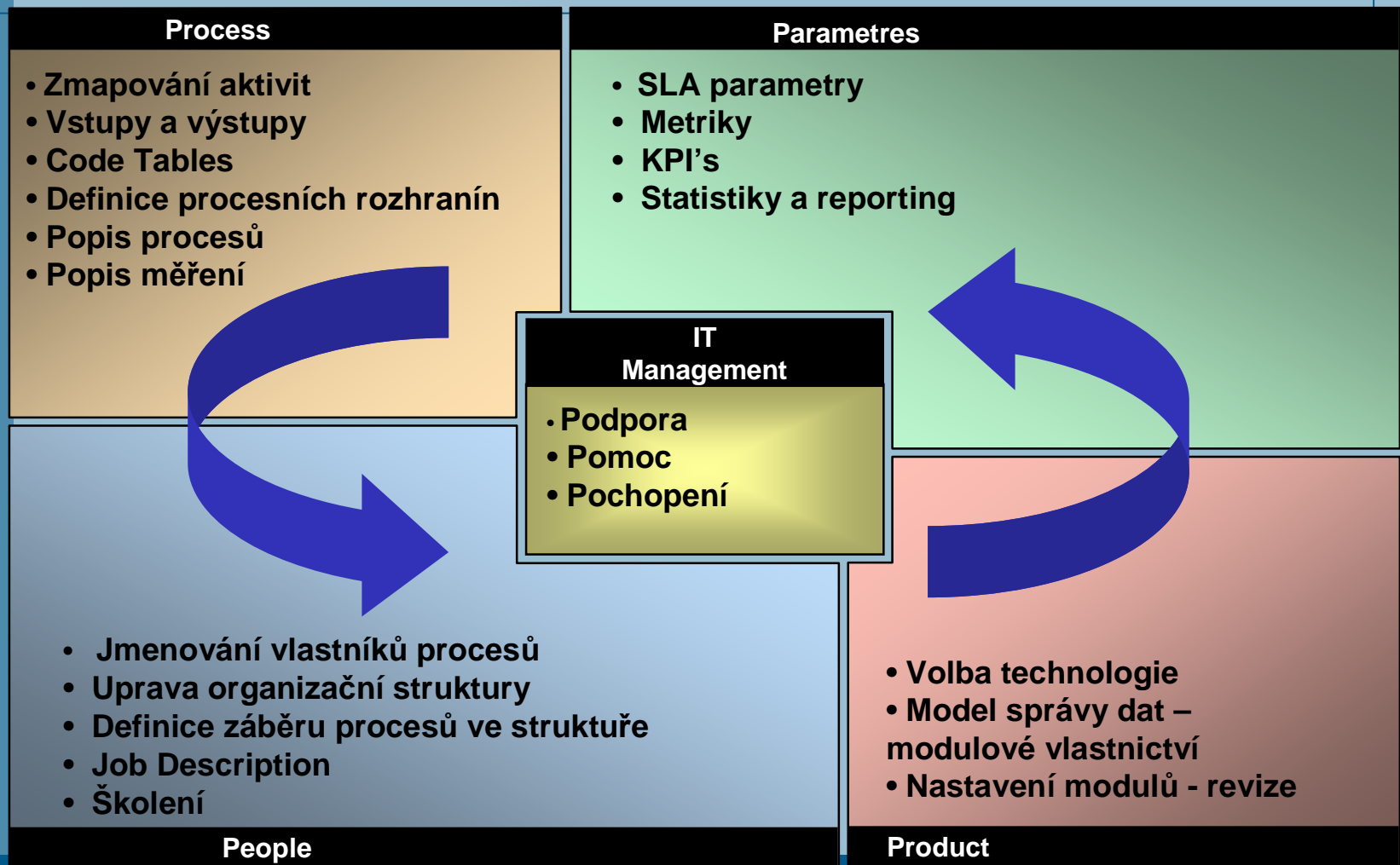
### Zásady pro implementaci procesů ITSM:

- Přínosy každého procesu
- Critical Success Factors, možné problémy a vhodná protipatření,
- Náklady na implementaci a následný provoz



# 9

# Podmínky implementace



10

## HelpDesk / ServiceDesk

Centralizace podpory zákazníků

Víceúrovňová podpora

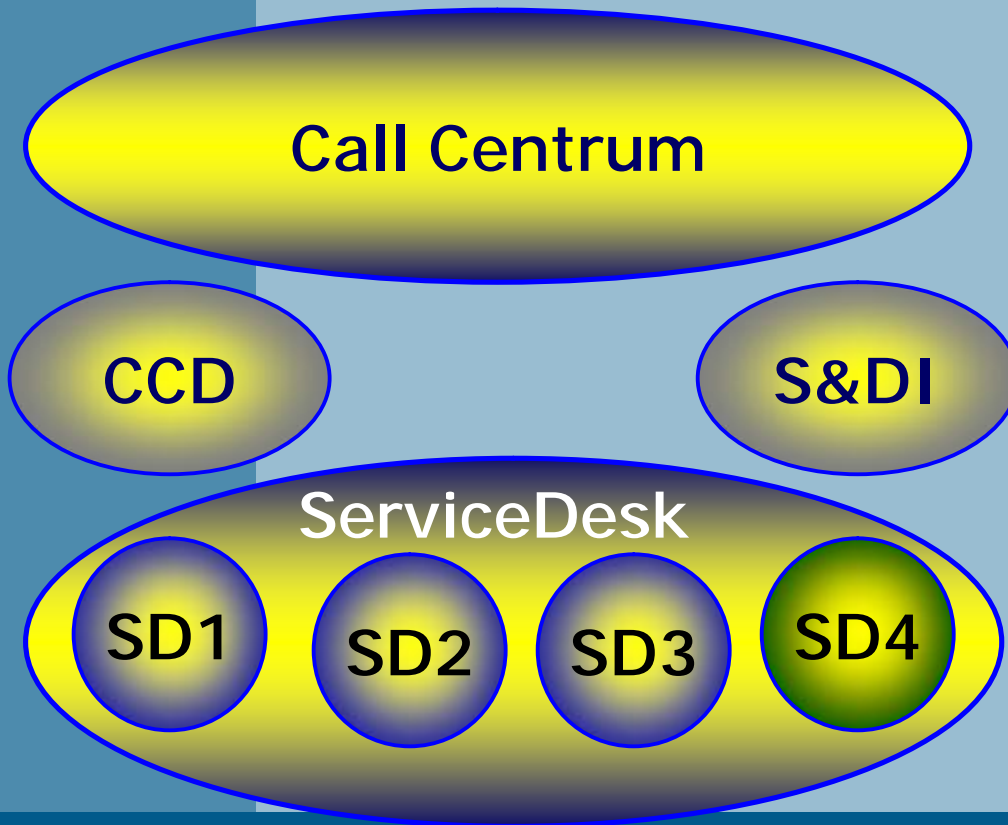
Dostupnost versus on line řešení

Parametry poskytování služeb

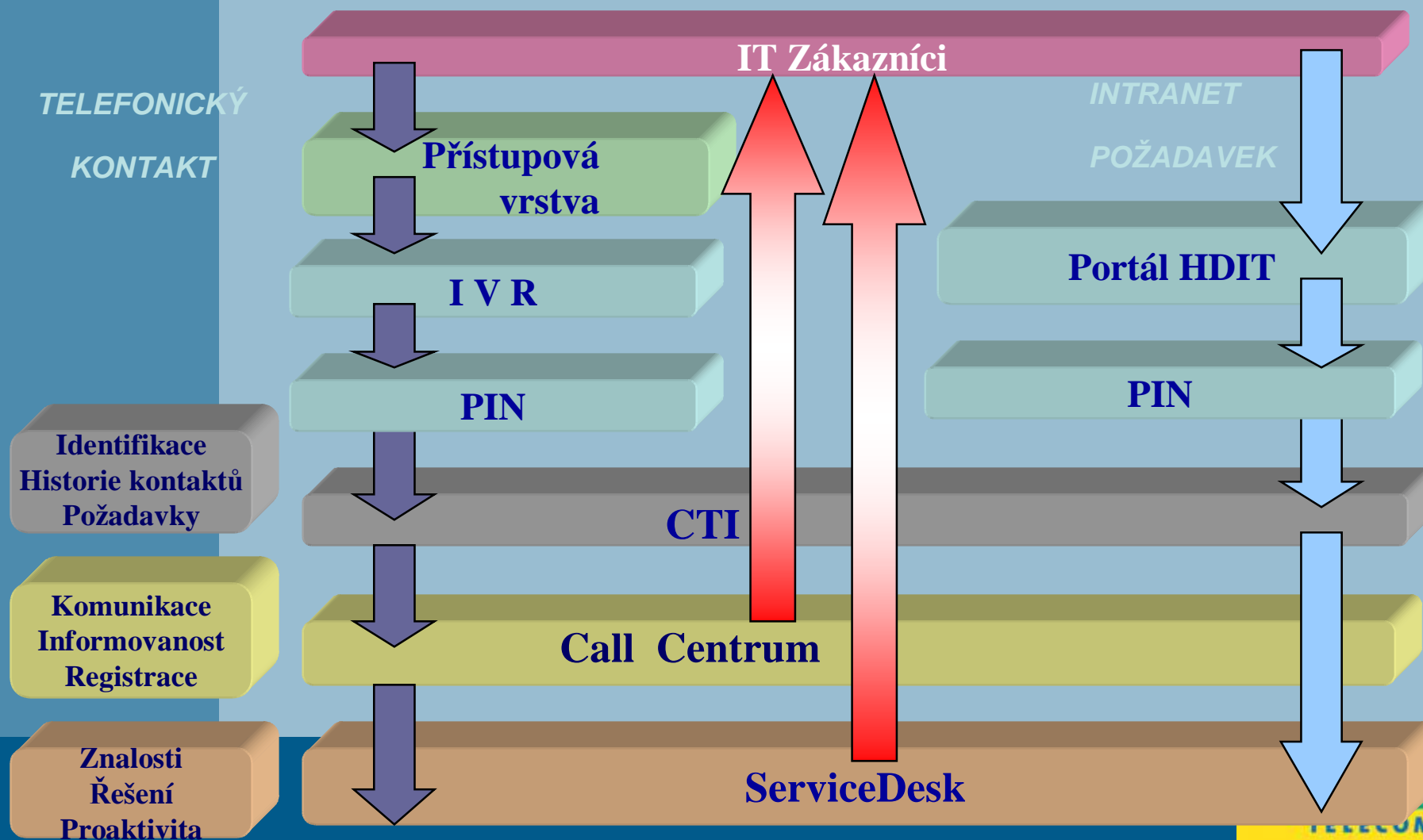
Centralizace informačních zdrojů

Řízení outsourcovaných služeb

# 11 Front Office IS



# 12 Front Office IS – řízení kontaktů



# 13

## Configuration Management

Automatické zdroje informací

Úroveň detailu evidence

Provozní versus majetková evidence

Model správy konfigurační databáze

Konfigurační položky a ostatní entity

14

# Change Management Release Management

**Kompetence Change Managementu**

**Celkový záběr procesu a jeho fáze**

**Centrální model příjmu a řešení požadavků**

**Definice interních zákazníků ChM**

**Plánování změn a releasů**

15

## Problem Management

Model řízení specialistů

Provoz versus Vývoj

Koordinace nebo analýza

Znalostní databáze

Šetření a řízení nestandardních stavů

Definice služeb a SLA

Akceptační řízení

Evidence služeb

- datová základna procesů
- katalogy služeb pro zákazníky

Pravidla pro poskytování služeb

Měření a vyhodnocování SLA

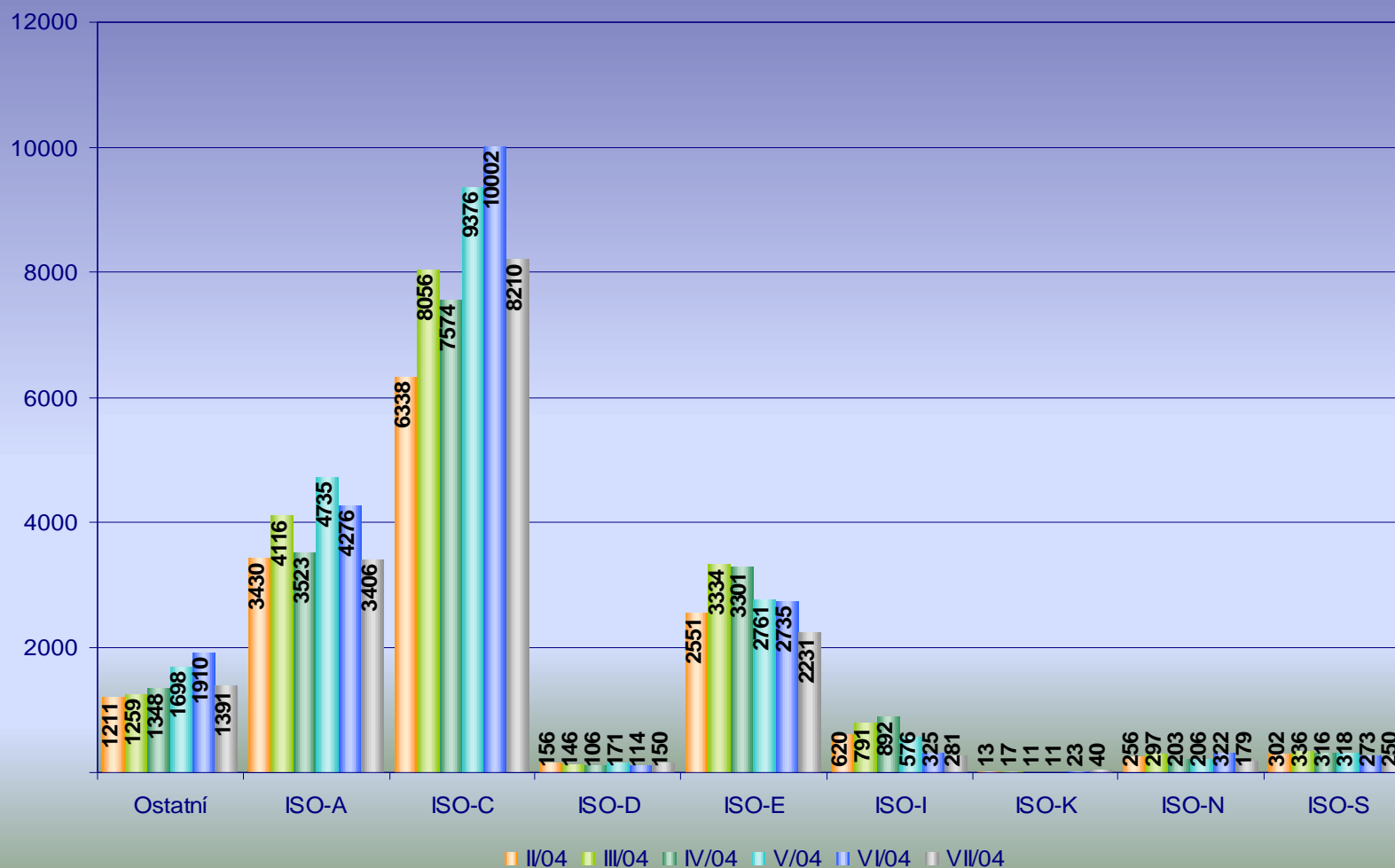
Nezávislý reporting a audit





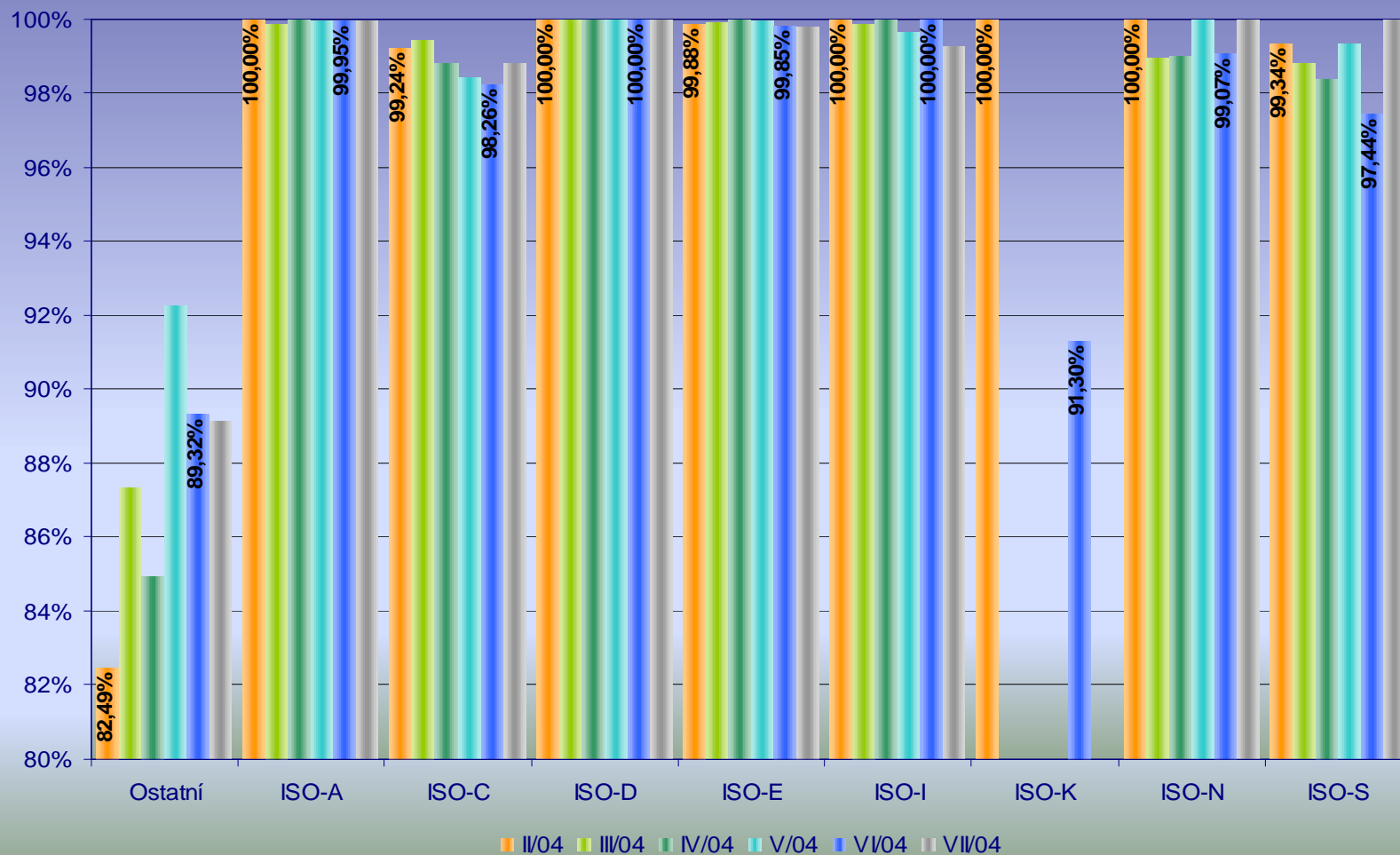
# 18

## SP a PP přidělení – II. úroveň



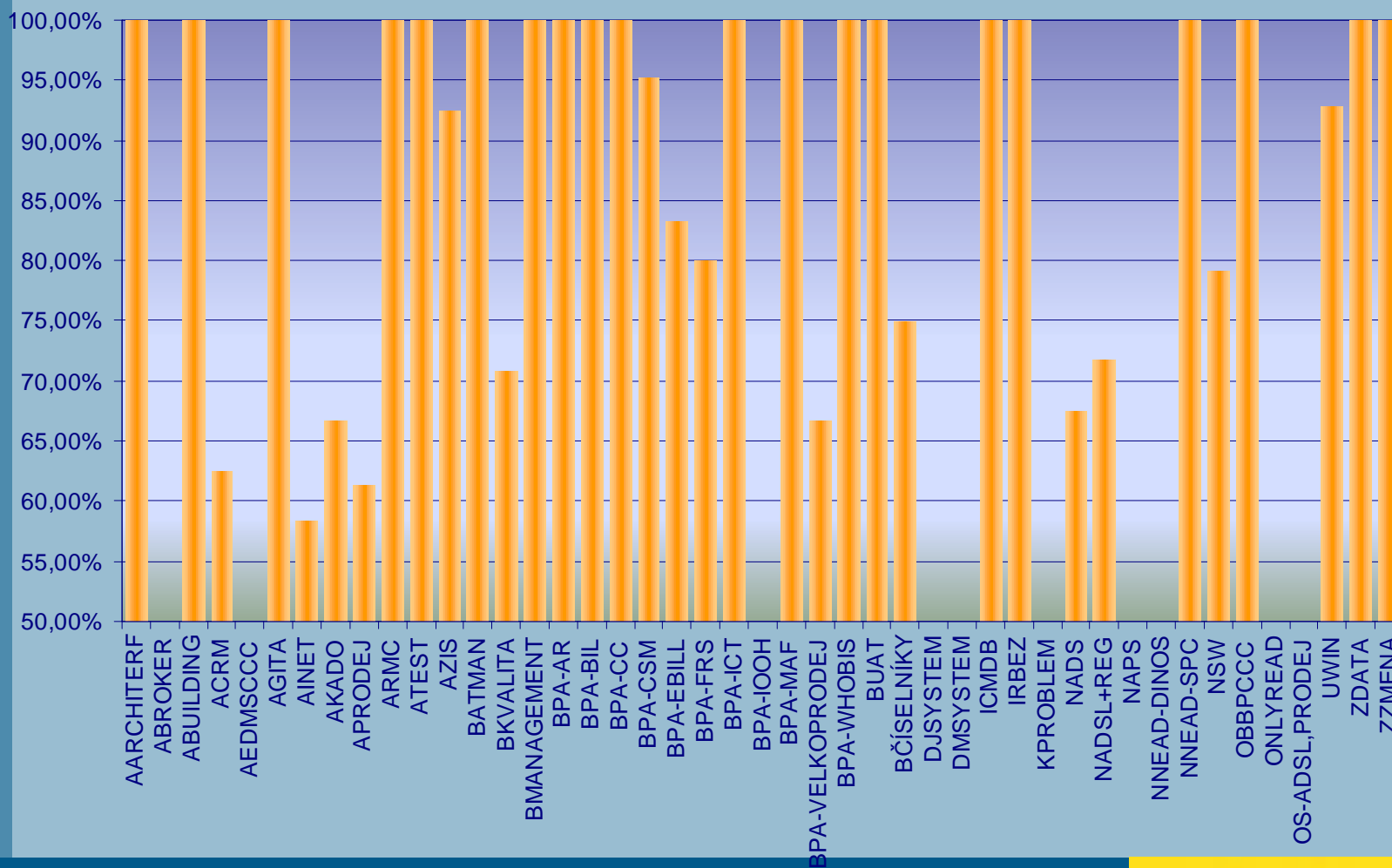
# 19

## Měření výkonnosti – II. úroveň

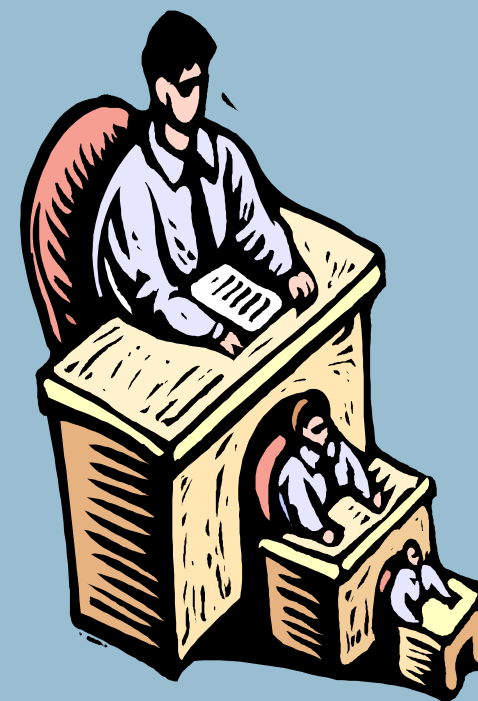


## 20

## Měření výkonnosti - III.úroveň



Bitva o odpovědnosti  
Pocit potlačení tvořivosti  
Vnímání byrokratismu  
Přílišná očekávání  
Nedůvěra ke změnám



Sjednocený model řízení - ITSM

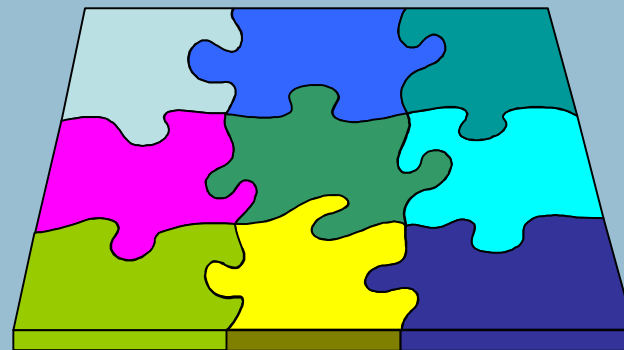
Standard „best practise“ v Evropě

Jasně role, odpovědnosti, vlastnictví

Zdokumentování činností

Měření v metrikách, parametrech

Efektivní řízení dodavatelů



23

Děkuji za vaši pozornost.

[vladimir.strunc@ct.cz](mailto:vladimir.strunc@ct.cz)