



Szolgáltatás irányítás

ITIL IT Infrastructure Library

Az ITIL a legszélesebb körben elfogadott megközelítés a világon az informatikai szolgáltatásokhoz. Egységes szerkezetben próbálja meg dokumentálni a jó és sikeres gyakorlatot (best practice). Az ITIL központi része az informatikai szolgáltatás menedzsment, ami az összefoglaló neve azoknak a folyamatoknak és eljárásoknak, amelyek egy szervezet üzleti, működési igényeit jó minőségben kielégítik és támogatják.

Az ITIL a szolgáltatásmenedzsmenthez tartozó témaköröket két fő csoportba szervezte:

1. Szolgáltatásbiztosítás

- Szolgáltatási szint menedzsment
- Rendelkezésre állás menedzsment
- Informatikaszolgáltatás-folytonosság menedzsment
- Kapacitásmenedzsment
- Informatikaszolgáltatás pénzügyi irányítása

2. Szolgáltatástámogatás

- Ügyfélszolgálat
- Incidensmenedzsment
- Problémamenedzsment
- Változáskezelés
- Konfigurációkezelés
- Kiadáskezelés

A szervezeteknek testre kell szabni, és be kell fogadni ezeket az eljárásokat, hogy képesek legyenek kielégíteni a saját egyedi helyzetükből adódó követelményeket.

[itSMF Magyarország közhasznú egyesület](#) [1]

Az *itSMF Magyarország közhasznú egyesület* az *itSMF (it Service Management Forum)* magyar tagozata. Az *IT Service Management Forum (itSMF)* informatikai szolgáltatásmenedzsment területén az egyetlen, nemzetközileg elismert és független szervezet. Egy nonprofit felhasználói szervezet, amelyet kizárólag a tagsága irányít

ISO 20000



Az ISO/IEC 20000 az első nemzetközi szabvány az informatikai szolgáltatás menedzsmentre. A BS 15000 szabványon alapul és azt váltja fel.

Formailag: ISO 20000-1 továbbfejleszti az integrált folyamat megközelítést, hogy hatékonyan biztosítson menedzselt szolgáltatásokat a cégek és ügyfelek megalégedésére. Tíz részt tartalmaz:

- hatáskör,
- meghatározások,
- IT szolgáltatásmenedzsment tervezése és megvalósítása,
- IT szolgáltatásmenedzsment rendszer követelményei,
- IT szolgáltatások tervezése, megvalósítása,
- IT szolgáltatás bevezetési eljárás,
- IT kapcsolattartási folyamatok (üzleti kapcsolat kezelése, szállítókezelés),
- ellenőrzési folyamatok (konfigurációkezelés, változáskezelés),
- megoldási folyamatok (incidenskezelés, problémakezelés),
- kiadási folyamat.

Az ISO/IEC 20000 nagy és kisméretű szolgáltatókra is alkalmazható. A sikeres gyakorlatnak megfelelő menedzsment eljárások bevezetéséhez szükséges követelmények függetlenek a szolgáltató szervezeti formájától.

<http://www.iso.org/iso> [2]

BS 15000

A BS 15000 IT szolgáltatásmenedzsment-szabvány új verzióját 2002 novemberében bocsátották ki. Ez az ITIL (IT Infrastructure Library) gyakorlatán alapuló szabvány először teszi auditálhatóvá és tanúsíthatóvá a szervezeteket.

Az új szabvány több jelentős előnnyel rendelkezik:

- a szervezeteknek világos célokat ad az ITIL megvalósításakor,
- az ITIL-t kezelhető projektekre bontja le, amelyek mindegyikének megvan a saját célja,
- lehetővé teszi az auditálást, ami által láthatóvá válik a szervezet fejlődése,
- lehetővé teszi az ISO 9001, BS 7799 és az IT szolgáltatásmenedzsment közötti kapcsolat világosabb megértését,
- a szervezet vagy az osztályok harmadik fél által tanúsíthatók, amivel jelzik, milyen fontosságot tulajdonítanak az IT szolgáltatás nyújtásának.

A szabvány egy egységes folyamat megközelítés elfogadása mellett foglal állást üzleti és ügyfélkövetelményeket kielégítő menedzselt szolgáltatások eredményes biztosítására. Egy szervezetnek az eredményesen működéséhez számos, egymáshoz kapcsolódó tevékenységet kell azonosítani és irányítani. A szolgáltatásirányítási folyamatok koordinált integrációja és megvalósítása folyamatos ellenőrzést tesz lehetővé, nagyobb hatékonyságot biztosít és lehetőségeket ad az állandó javításra. A tevékenységek és folyamatok végrehajtásához elengedhetetlen, hogy az ügyfélszolgálati, szolgáltatástámogató, szolgáltatásbiztosító és üzemeltető csapatok személyzete jól szervezett és koordinált legyen. Alkalmas eszközökre is szükség van ahhoz, hogy a folyamatok hatásosak és hatékonyak legyenek.



www.bs15000.org.uk [3]

Forrás: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szk/szolgalatasi-iranyitas>

Hivatkozások

[1] <http://www.itsmf.hu/> [2] <http://www.iso.org/iso/en/CatalogueDetailPage.CatalogueDetail?CSNUMBER=41332&ICS1=35&ICS2=20&ICS3> [3] <http://www.bs15000.org.uk/>