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 megelégedésére. 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 azonosítania és irányítania. 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/szolgaltatas-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/