



ITIL a praktické zkušenosti s jeho implementací

Bratislava, 18.10.2007

information technology



Co je ITIL?

- Best practice pro efektivní řízení podnikového IT
- De facto standard (ISO 20000 z ITIL vychází)
- Uvedení principu procesního řízení do IT
- Knihovna profesních informací
- Způsob myšlení a jednání

ITIL



Hlavní principy ITIL

- IT je dodavatel služeb
- IT je standardní součástí podniku
- Efektivita a přidaná hodnota IT pro společnost
- Jasně a schválené podmínky pro IT služby
- Rovnováha mezi lidmi, organizací práce a technologií

ITIL



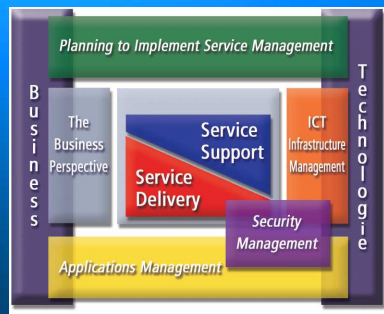
Hlavní principy ITIL

- Správný člověk na správném místě
- Správný nástroj pro správnou aktivitu
- Partneři jsou důležití
- Učí se tým
- Prezentace úrovně a hodnoty IT služeb
- Měřitelnost
- Zdravý rozum

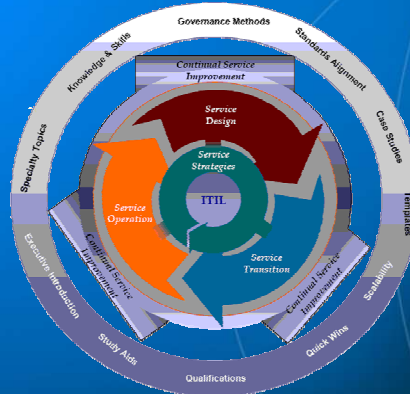
ITIL



Struktura ITIL



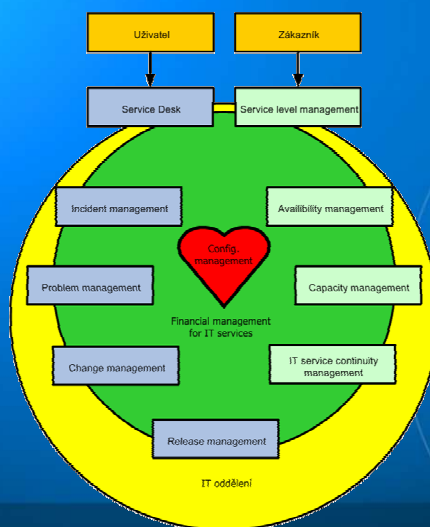
V2



V3



Základní ITIL Procesy





Proč se ITIL zabývat?

- Zvýšení hodnoty společnosti
- Robustnost prostředí
- Jasně a definované prostředí
- Vyšší zacílení IT služeb
- Efektivita práce
- Schopnost lépe řešit následující problémy:

ITIL



Typické problémy

Vnější tlaky na IT oddělení

- Tlak managementu společnosti na IT
- Konkurenční boj
- Legální nařízení
- Vztahy ve společnosti
- Nejasné požadavky na IT

ITIL



Typické problémy

Vnitřní tlaky na IT oddělení

- Lidské chyby
- Selhání technologií
- Organizace práce
- Uzavřenost IT

ITIL



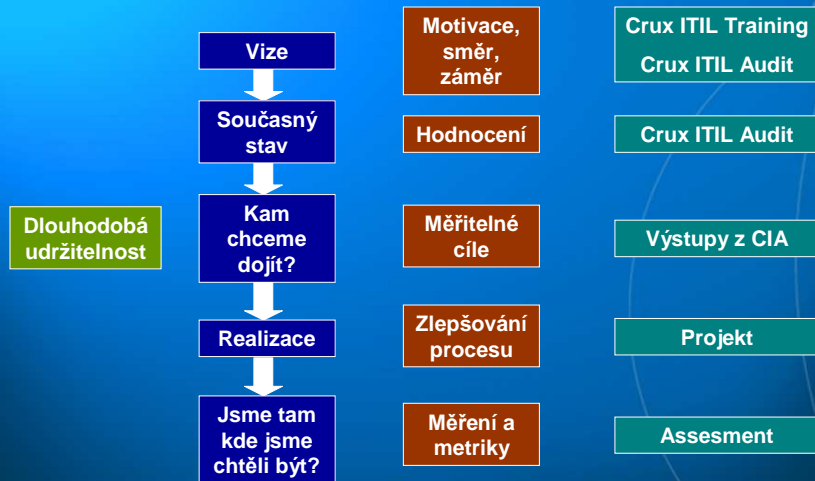
Jak ITIL řeší problémy ?

- Vytvoření úzkého vztahu mezi IT a business
- Formalizace
- Jasná definice podmínek provozu IT služeb
- Definice odpovědností jednotlivých rolí
- Platforma pro zlepšování IT
- Měřitelnost

ITIL



Jak implementovat?



Jak může Crux pomoci?

Crux ITIL audit

- rychlé ITIL školení
- hodnotící workshop
- dotazníkový výzkum
- závěrečná zpráva

Tréninky – formou assesment centre

Školení

Spolupráce na realizaci ITSM projektů



Kde začít?

- jedním procesem?
- všemi procesy najednou?

- úvodní aktivity
 - katalog služeb
 - incident management s funkcí Service Desk



Co lze implementovat?

- Organizační změny
- Pracovní postupy
- Popisné dokumenty (Katalog služeb, dokumentace)
- Regulační dokumenty (Směrnice, procedury)
- SW nástroje
- Tréninky zaměstnanců



Co je důležité?

- Podpora managementu společnosti
- Podpora projektu v IT
- Systémový pohled na věc
- Lidé na správném místě dělají správná rozhodnutí
- Sebereflexe
- Project management
- Reálná orientace IT na zákazníka



Co je důležité?

- Nastavení pravidel a jejich dokumentace
- Kontrolní nástroje
- Procesy vs. SW nástroje
- Lidé
- Teamwork
- Politika
- IT marketing
- Zdravý rozum



Vybrané reference

- ANECT a.s.
analýza a doporučení pro výběr SD nástroje třetí strany
- OSTROJ a.s.
Crux ITIL audit
- TŘINECKÉ ŽELEZÁRNY, a.s.
tréninkové aktivity
- AVX Czech Republic s.r.o. – member of Kyocera Group
konzulting v oblasti ITSM a vývoje aplikací



Kontakty

Crux information technology, s.r.o.
Mlýnská 12
702 00 Ostrava

Pavel Šlosarčík
tel.: +420 595 136 392
e-mail: slosarcik@cruxit.com
www.cruxit.com

information technology