

ŘÍZENÍ IT SLUŽEB

Vize nebo realita?

JIŘÍ VOZŇÁK

Zvyšující se závislost firemních procesů na informačních a komunikačních technologiích je dnes běžnou realitou, ať se podíváme do jakéhokoliv odvětví. Když k tomu přidáme úhel pohledu maximální spolehlivosti ICT a dále pohled ekonomický – tj. optimalizace nákladů a minimalizace počtu pracovníků, snadně dojdeme k tomu, že se útvary IT dnes dostávají do zcela nových rolí.

V současnosti je běžné, že ve společnostech s několika sty pracovníky či s miliardovým obratem mají na starosti ICT jeden až dva zaměstnanci, kteří již nevystupují v roli spolutváře softwarového vybavení firmy, nýbrž řídí vztah s dodavateli IT služeb. To znamená, že se jejich role podstatně mění od původních spolutvářců aplikačního vybavení firmy přes ad-hoc řešitele požadavků a problémy až do role manažera, který řídí dodávky IT služeb od svých dodavatelů a rovněž nastavuje pravidla pro servis těchto služeb. Tito pracovníci se musejí opírat jednak o své odborné zkušenosti,

který poskytuje rámec pro správu IT služeb (ITSM – Information Technology Service Management) podle nejlepších praktik (best practices) a ve světě je nejrozšířenějším přístupem ke správě IT služeb.

Svým rozsahem se ITIL zabývá následujícími oblastmi:

- The Business Perspective – základy a návrh architektury ICT infrastruktury nezbytné k podpoře a plynulosti podnikových procesů.
- Planning to Implement Service Management – pohled a doporučení na koncept implementace (podle zvolené vize a strategie) počínaje studií

- Security Management – procesy plánování a správy bezpečnosti ICT včetně reakcí na bezpečnostní incidenty.
- Application Management – životní cyklus vývoje softwaru, testování, problematika změn v podnikových procesech a následné implementace změn.



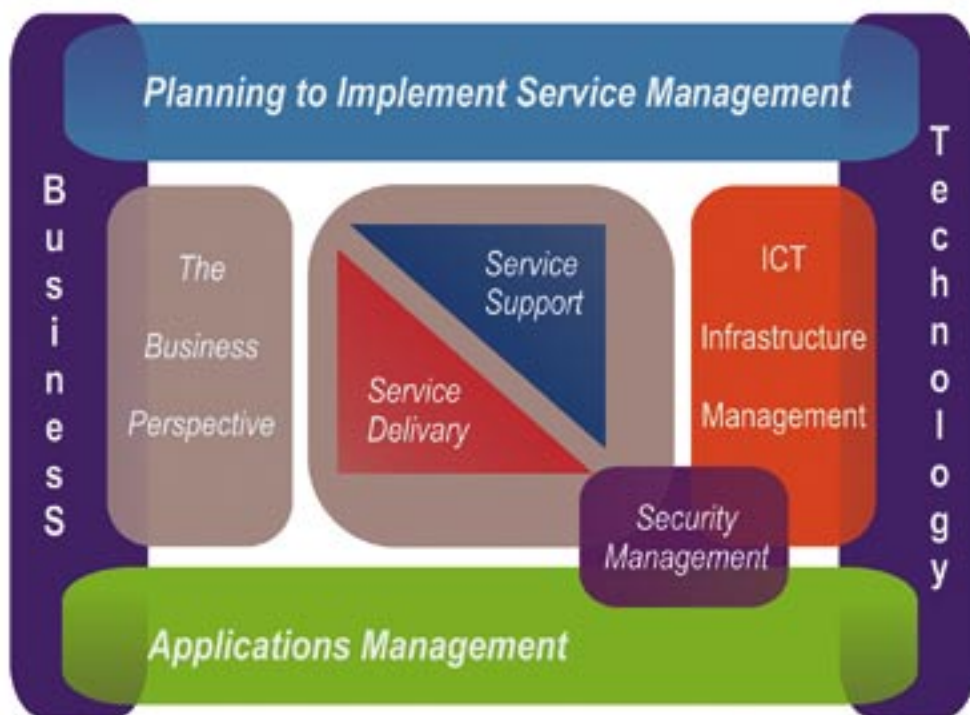
- Service Delivery – jde tyto taktické procesy řízení firmy:
 - Service Level Management
 - Financial Management
 - Capacity Management
 - IT Service Continuity Management
 - Availability Management
- Service Support – každodenní operativní činnosti pracovníků IT s cílem zabezpečit podporu služeb IT koncovému uživateli. Jde o následující procesy:
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Configuration Management
 - Change Management
 - Release Management

Současný model ITIL se koncentruje primárně na podnikové procesy a až potom na podpůrné provozní procesy. Při implementaci ITIL procesů se nevyhneme vhodné softwarové podpoře buď všech oblastí ITIL, nebo minimálně aplikací pokrývající oblast Service Support (ServiceDesk).

K přínosům zavedení ITIL patří:

- měření kvality služeb, výkonnosti a spolehlivosti dodavatelů/vlastních pracovníků, měření dostupnosti IT
- popsané procesy a standardy provozu IT za účelem vyloučení případů náhodného či ad-hoc hledání řešení
- usnadnění certifikace podle ISO 9000, ISO 20000
- monitoring a reporting klíčových provozních aktivit
- monitoring a reporting požadavků uživatelů (finanční vyjádření).

Ing. Jiří Vozňák je obchodním ředitelem společnosti *Crux information technology*. Zastihnout ho můžete na adrese voznak@cruxit.com



jednak se z nich daleko více stávají manažeři, kteří řídí interní, nebo externí spolupracovníky.

Naštěstí však není zapotřebí objevovat již objevené. Na to dnes pracovníci IT nemají čas. Existuje disciplína – standardy, které se řízením dodávek a servisu IT služeb zabývají. Jde o ITIL (Information Technology Infrastructure Library),

proveditelnosti a konče revizí implementovaných procesů ITIL s důrazem na klíčové faktory projektového řízení.

- ICT Infrastructure Management – návrh a plánování infrastruktury ICT, vývoj řešení a informačních systémů, řízení provozu, technická podpora.