

## ITIL zdobywa świat ITSM!

W Wielkiej Brytanii ITIL od dawna jest powszechnie przyjętym standardem. Zwiększając swoją popularność w Holandii, Niemczech i Francji, zawładnęła Europą, a obecnie staje się szybko wyznacznikiem zasad ITSM w Ameryce Północnej i na Dalekim Wschodzie.

## A może i u nas?

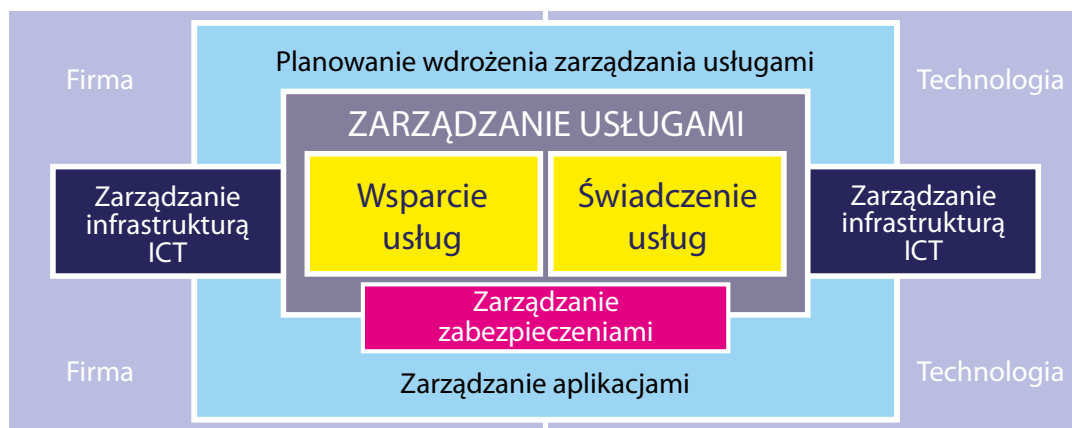
W dzisiejszej gospodarce ani prywatne firmy, ani publiczne instytucje nie są w stanie przetrwać bez niezawodnych usług informatycznych. Świadczenie i stałe doskonalenie tych usług jest codziennym zadaniem informatyków, którzy starają się być na bieżąco i przewidywać zmieniające się potrzeby klientów i użytkowników. Usługi związane z informatyką nabrały strategicznego znaczenia w strukturach organizacyjnych. Nie pełnią już funkcji czysto pomocniczych, lecz stają się tym elementem, który decyduje o rozwoju firmy.

## ITIL (Information Technology Infrastructure Library — Biblioteka infrastruktury informatycznej)

Nazwa pochodzi od serii publikacji napisanych przez informatyków specjalizujących się w poszczególnych dziedzinach i ekspertów branżowych udzielających porad w sprawie zarządzania usługami informatycznymi zgodnie z najlepszymi praktykami.

Od czasu publikacji pierwszych składników tego zbioru w 1989 r. biblioteka ITIL stała się najbardziej szanowanym i najpowszechniej stosowanym modelem zarządzania usługami informatycznymi na świecie.

Axiom Systems był pierwszym dostawcą oprogramowania do zarządzania usługami informatycznymi, który przyjął filozofię ITIL i opracował pionierskie rozwiązanie zgodne z ITIL, czyli assyst.



Biblioteka ITIL oferuje spójny zbiór najlepszych praktyk zarządzania usługami informatycznymi przydatnych we wszystkich działach informatyki niezależnie od ich rozmiaru. Jest ona wspomagana przez uporządkowaną strukturę certyfikatów, akredytacji, szkoleń, narzędzi i firm konsultingowych.

Podstawowe korzyści z zastosowania zasad ITIL są następujące:

- ◆ Optymalizacja infrastruktury informatycznej pod kątem aktualnych i przewidywanych wymagań biznesowych
- ◆ Stałe obniżanie całkowitego kosztu posiadania systemów informatycznych, w tym kosztu usług
- ◆ Wyższa jakość usług informatycznych zwiększająca wiarygodność systemów informatycznych i świadczenia usług.

### **i** Czy wiesz że...?

"... IT Infrastructure Library (ITIL) is a major asset because it helps define a common language and terminology to describe services, roles and processes for IT infrastructure management, and it provides templates for them..."

Gartner

Zarządzanie usługami ITIL

jedno narzędzie — wszystkie odpowiedzi

assyst®

# ITIL w skrócie...

ITIL jest zbiorem zaleceń składającym się z szeregu modułów, w których jest szczegółowo objaśnione, jak firmy mogą lepiej wykorzystywać swoje zasoby informatyczne. Te dziedziny informatyczne są wzajemnie ze sobą powiązane i od siebie zależne, więc nie należy ich realizować osobno. Zastosowanie zasad ITIL umożliwia spójne i w pełni zintegrowane zarządzanie usługami informatycznymi dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych.

Stanowiące rdzeń biblioteki ITIL dziedziny zarządzania usługami dzielą się na dwie grupy:

## Wsparcie usług

Ten zespół zajmuje się codzienną obsługą i wsparciem usług informatycznych.

### Service Desk

Zadaniem Service Desk jest komunikacja w imieniu działu informatycznego z użytkownikami jego usług, w związku z czym ma on kluczowe znaczenie w każdej firmie. Personel Service Desk rejestruje wszystkie incydenty, rozwiązuje je, przekazuje na wyższy poziom kompetencji i zamyka je. Ponadto w coraz większym stopniu zapewnia zaawansowane wsparcie przy pierwszym kontakcie i przejmuje odpowiedzialność za inicjatywy ulepszenia usług i redukcji kosztów.

### Zarządzanie incydentami

Zarządzanie incydentami rejestruje, klasyfikuje, monitoruje i zamyka wszystkie incydenty w sposób spójny i kontrolowany. Umożliwia to jak najszybsze przywrócenie operacyjnych poziomów usług i przyczynia się do zmniejszenia liczby nowych incydentów.

### Zarządzanie problemami

Identyfikowanie, badanie i klasyfikowanie problemów odgrywa niezwykle ważną rolę w zarządzaniu usługami informatycznymi. Działania prewencyjne (proaktywne) służą ograniczeniu liczby incydentów i ciągłemu ulepszaniu wewnętrznej infrastruktury informatycznej.

### Zarządzanie konfiguracją i zasobami

Ta funkcja stanowi podstawę zarządzania incydentami, problemami i zmianami. Rejestruje, kontroluje i monitoruje wszystkie elementy konfiguracji w infrastrukturze informatycznej i ich relacje od chwili zakupu do wycofania z użytku.

### Zarządzanie zmianami

Rolą zarządzania zmianami jest zapewnienie ujednoliconej metody wartościowania i wdrażania dowolnych zmian w infrastrukturze informatycznej. Umożliwia ocenę skutków, ryzyka i wymagań dotyczących zasobów związanych z proponowanymi zmianami.

### Zarządzanie wersjami

Zarządzanie wersjami oferuje systematyczny model wdrażania większych lub ważniejszych urządzeń, rozbudowanego oprogramowania lub pakietów zmian. Bierze pod uwagę wszystkie techniczne i nietechniczne aspekty wersji - od wstępnych zasad i planowania, przez opracowanie i testowanie, do kontrolowanego wdrożenia.

## Świadczenie usług

Te procesy obejmują długoterminowe planowanie i udoskonalanie świadczenia usług informatycznych.

### Zarządzanie poziomem usług

Służy do zapewnienia zadowalającej jakości świadczenia usług informatycznych przez wytyczenie realistycznych poziomów docelowych uzgodnionych przez dostawcę i klienta. Proces monitorowania, raportowania i weryfikacji rzeczywistych poziomów usług zwraca uwagę na obszary problematyczne i ułatwia ciągłe ulepszanie usług.

### Zarządzanie finansowe usługami informatycznymi

Proces ten, znany również jako zarządzanie kosztami, udostępnia niezbędne dla kierownictwa informacje o zasobach informatycznych i kosztach usług. Procesy budżetowania i księgowania pozwalają ujawnić rzeczywiste koszty oraz wykazać korzyści z usług informatycznych dla firmy.

### Zarządzanie pojemnością

Ten proces służy do dopasowania poziomu świadczonych usług informatycznych do bieżących i przyszłych potrzeb biznesowych. Jego podstawowym zadaniem jest optymalizacja wykorzystania istniejących zasobów informatycznych oraz zagwarantowanie, że nowe zasoby będą udostępniane w odpowiednim czasie i w skuteczny sposób.

### Zarządzanie dostępnością

Zarządzanie dostępnością ma sprawić, że wszystkie usługi i systemy informatyczne działają jak należy, a dostępność jest utrzymywana w sposób niezawodny i ekonomiczny. W przypadku dostarczania i udostępniania informacji, firmy muszą uwzględnić zarządzanie zabezpieczeniami, jak również zapobiec nieautoryzowanemu korzystaniu z informacji.

### Zarządzanie ciągłością usług informatycznych

Zadaniem tego procesu jest efektywne zarządzanie wszystkimi poważniejszymi awariami obiektów lub urządzeń technicznych związanych ze świadczeniem usług informatycznych i przywrócenie dopuszczalnego poziomu usług informatycznych w uzgodnionym czasie.

## Jak przekuć teorię na praktykę

### Korzyści z doradztwa Axios Systems

Żadna nowoczesna firma nie może się obyć bez działu informatyki, a model zarządzania usługami ITIL zawiera zalecenia umożliwiające maksymalną wydajność świadczenia i wsparcia usług w danej organizacji. Wiele firm prywatnych i instytucji publicznych na całym świecie wdraża obecnie te zalecenia, aby móc świadczyć swoim klientom lepsze usługi.

Wdrożenie procesów zarządzania usługami może się jednak wydawać zadaniem beznadziejnym i często zmusza do szukania odpowiedzi na następujące pytania...

- Od czego zacząć?
- Jakie wyznaczyć priorytety?
- W jakiej kolejności wdrażać różne procesy?
- Jakich korzyści można oczekiwać?

Firma Axios Systems pomaga znaleźć odpowiedzi na te pytania, oferując szeroką gamę usług doradczych:

#### Seminarium na temat najlepszych praktyk modelu ITIL - wprowadzenie

To seminarium umożliwi lepsze zorientowanie się, jak zarządzanie usługami może pomóc skoordynować cele informatyczne i biznesowe. Dzięki temu firmy mogą się dowiedzieć, czym ITIL jest w praktyce.

#### Badanie stanu zarządzania usługami

Badanie stanu oznacza pomiar dojrzałości procesów zarządzania usługami w danej firmie wobec zaleceń ITIL i pozwala dowiedzieć się, jak ulepszyć istniejące procesy. Zapewnia to cenne informacje dotyczące słabych i silnych stron zarządzania usługami w firmie. Chociaż badanie stanu jest przydatne nawet samo w sobie, to może być częścią szerszego programu doskonalenia usług.

#### Definicja procesu

Nasi konsultanci pomagają opracować jeden lub więcej procesów zarządzania usługami w zależności od wymagań firmy. Skuteczność tego działania może być wzmocniona obecnością konsultantów na miejscu, którzy udzielają wskazówek dotyczących konfiguracji lub organizują warsztaty albo sesje testów porównawczych.

#### Program doskonalenia usług

Program doskonalenia usług pomaga firmom zwiększać skuteczność i wydajność świadczenia usług. Konsultanci Axios Systems pokazują, jak skonfigurować taki program, wskazują potencjalne obszary problematyczne, precyzują zalecenia ITIL, definiują odpowiednie podejście do usprawniania istniejących procesów i tworzą plan działań dla wdrażania nowych procesów. Konsultanci Axios mogą również asystować w zarządzaniu takim projektem.

## Nasi konsultanci...

*Dział Professional Systems Group Axios Systems to zespół najwyższej klasy profesjonalistów mających olbrzymie doświadczenie w realizacji projektów zarządzania usługami. Nasi doświadczeni konsultanci wywodzą się z rozmaitych branż, a podstawę naszej działalności konsultingowej stanowią metody zgodne z najlepszymi praktykami, jak np. ITIL i ISO 9001. Wszyscy nasi konsultanci mają certyfikaty „Service Manager” (certyfikat najwyższego poziomu w strukturze ITIL). Działając na całym świecie, nasi konsultanci doskonale znają najnowsze rozwiązania branżowe i dzielą się tą wiedzą w każdym projekcie.*

## Historia ITIL

Pierwsze elementy zbioru zaleceń, który obecnie jest znany pod nazwą ITIL (IT Infrastructure Library) zostały opublikowane w 1989 r. przez brytyjski centralny urząd ds. komputerów i telekomunikacji CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency), który obecnie wchodzi w skład OGC (Office of Government Commerce). ITIL powstał w obliczu rosnącej zależności firm i instytucji od systemów informatycznych i zawiera najlepsze praktyki w zarządzaniu usługami informatycznymi.

Od tego czasu metodyka ITIL zyskuje coraz większą popularność zarówno w przedsiębiorstwach prywatnych, jak i instytucjach publicznych. Firma Microsoft wybrała ITIL jako podstawę swojego modelu MOF (Microsoft Operations Framework).

Oryginalne publikacje ITIL są przez cały czas analizowane i konsolidowane przez OGC we współpracy z BSI (British Standards Institute) oraz organizacją ITSMF (IT Service Management Forum), aby stanowiły spójny i obszerny zbiór zaleceń. Zalecenia ITIL zostały niedawno przyjęte jako podstawa nowego, oficjalnego standardu zarządzania usługami informatycznymi BS 15000, który określa obecnie wymagane procesy dla firm i instytucji i oferuje wiarygodny program akredytacji.

## Co to jest BS 15000?

BS 15000 to formalny i kontrolowany program akredytacji oparty na bibliotece ITIL i zaprojektowany przez instytut BSI (British Standards Institute). BS 15000-1 jest formalnym standardem precyzującym wymagania zgodności w dziedzinach systemów zarządzania, planowania usług, relacji między procesami, świadczenia usług, kontroli i wersji. BS 15000-2 jest kodeksem postępowania objaśniającym bardziej szczegółowo specyfikacje i dostarczającym rady i zalecenia dotyczące uzyskania akredytacji. Przez całą branżę standard BS 15000 jest postrzegany jako bardzo ważny krok, który pozwoli każdemu wcielić w życie najlepsze praktyki.

### Jakie znaczenie BS 15000 ma dla firmy

Standard BS 15000 umożliwia:

- Wykazanie klientom, że firma stara się zapewnić jak najwyższą jakość usług informatycznych i wykonywać procesy zgodnie z najlepszymi praktykami.
- Nabranie pewności, że wszystkie istotne obszary zostały uwzględnione i zoptymalizowane oraz że są zgodne z powszechnie przyjętymi najlepszymi praktykami.
- Osiągnięcie przewagi nad konkurencją przez uzyskanie formalnego potwierdzenia jakości usług.
- Wykrycie możliwości poprawy, które nie zostały dotychczas zidentyfikowane.

*“BS 15000 provides a baseline against which the internal IS organisation can demonstrate to the business that its service delivery processes represent Best Practice and are performing well.”*

Gartner



## Dlaczego warto przyjąć model ITIL?

*ITIL stanowi podstawę dobrego zarządzania usługami informatycznymi. Dział informatyki aktywnie wspiera realizację celów biznesowych, oferując usługi, które są oparte na efektywnych zasadach i spełniają wymagania firmy. Może przestać być uważany za nieuniknione obciążenie finansowe, a zacząć przynosić realne zyski.*

### • Wyższa jakość usług

Wdrożenie jednolitego zestawu procesów pozwoli wykryć potencjalne słabe punkty w poprzednim sposobie działania i zachęci do proaktywnych zmian. Krótszy czas rozwiązywania, lepsze możliwości kontroli dla kierownictwa, bardziej niezawodne usługi informatyczne i wdrożenie trwałych rozwiązań formalnie zidentyfikowanych problemów to tylko niektóre z wielu sposobów, w jakie model ITIL zrewolucjonizuje usługi informatyczne.

### • Redukcja kosztów

Zastosowanie dobrych praktyk ITIL w działalności działu informatycznego umożliwi skorzystanie z wielu sposobów na lepszą kontrolę i redukcję kosztów. Niższy całkowity koszt posiadania zostanie osiągnięty przez zwiększenie efektywności i produktywności, mniejszą liczbę incydentów, przyspieszenie ich rozwiązywania oraz mniej zakłóceń spowodowanych awariami usług.

### • Proaktywne zarządzanie systemami informatycznymi

Utrzymanie infrastruktury informatycznej przez dostosowywanie jej i modernizowanie wtedy, gdy zajdzie taka potrzeba, to obecnie za mało – od dzisiejszych menedżerów działów informatyki oczekuje się myślenia w kategoriach sukcesu całej firmy przez planowanie z wyprzedzeniem i proaktywne kształtowanie środowiska informatycznego. Ponieważ model ITIL został zaprojektowany przez najwybitniejszych znawców branży można mieć pewność, że wdrażane procedury są najlepsze w swojej klasie.

### • asyst i najlepsze praktyki

Firma Axios Systems od początku wspierała i promowała filozofię ITIL, projektując pakiet ITSM *assyst* całkowicie zgodnie z zasadami ITIL. Rozwiązanie *assyst* oferuje bezkonkurencyjne funkcje we wszystkich dziedzinach ITIL i stanowi idealne narzędzie dla każdej firmy lub instytucji, która chce działać zgodnie z modelem ITIL i/lub standardem BS 15000. Korzystając z rozwiązania *assyst* użytkownik instynktownie wykonuje procesy ITIL, od zwykłego administrowania infrastrukturą, do aktywnego zarządzania nią.

- Dopasowanie usług informatycznych do obecnych i przyszłych potrzeb firmy i jej klientów
- Lepsza dostępność do usług dla użytkowników przez scentralizowany punkt kontaktowy
- Błyskawiczne reagowanie na skargi i pytania klientów
- Sprawniejsza komunikacja i praca zespołowa
- Lepsza identyfikacja możliwości poprawy
- Prewencyjne podejście do świadczenia usług
- Korzystniejsze postrzeganie świadczonych usług
- Wyższa jakość informacji związanych z informatyką pozwalająca na zoptymalizowanie zarządzania i podejmowania decyzji
- Ograniczony wpływ na działalność biznesową firmy
- Lepsze możliwości zarządzania infrastrukturą systemów informatycznych i kontroli nad nią
- Bardziej efektywne i oszczędne wykorzystanie zasobów związanych ze świadczeniem usług i późniejsze możliwości redukcji kosztów
- Wyższa wydajność użytkowników systemów informatycznych przez skrócenie przestoju
- Wyższy wskaźnik rozwiązania problemu przy pierwszym kontakcie
- Lepsza obsługa klientów i wyższy poziom ich zadowolenia
- Lepsze możliwości kontroli wykonywania umów SLA
- Wzmocnienie infrastruktury informatycznej
- Wyeliminowanie utraty i niespójności zapisu informacji dotyczących incydentów i pytań klientów
- Mniejsza liczba incydentów
- Wykrywanie i wdrażanie trwałych rozwiązań
- Systematyczne i spójne podejście do wszystkich procesów

Aby uzyskać więcej informacji... Prosimy o kontakt

[assyst@axiossystems.com](mailto:assyst@axiossystems.com)  
[www.axiossystems.pl](http://www.axiossystems.pl)

