

ITIL jako narzędzie komunikacji IT z biznesem

Janusz Wardak
Education Business Developer
Hewlett-Packard Polska



Agenda

- Współczesne wyzwania dla IT
- Znaczenie dobrej komunikacji
- W czym może pomóc ITIL
- ITIL 2 i ITIL 3
- Dostępne szkolenia i certyfikacje
- Korzyści z ITIL-a

Wyzwania dla IT na dziś

- Dopasować inwestycje w IT do celów biznesowych
- Zoptymalizować i zredukować koszty dostarczania usług IT
- Dostarczać usługi dla biznesu (a nie tylko technologie)
- Zbudować wydajną, niezawodną i stale dostępną infrastrukturę IT, od której zależą te usługi
- Pokazywać wartość usług IT



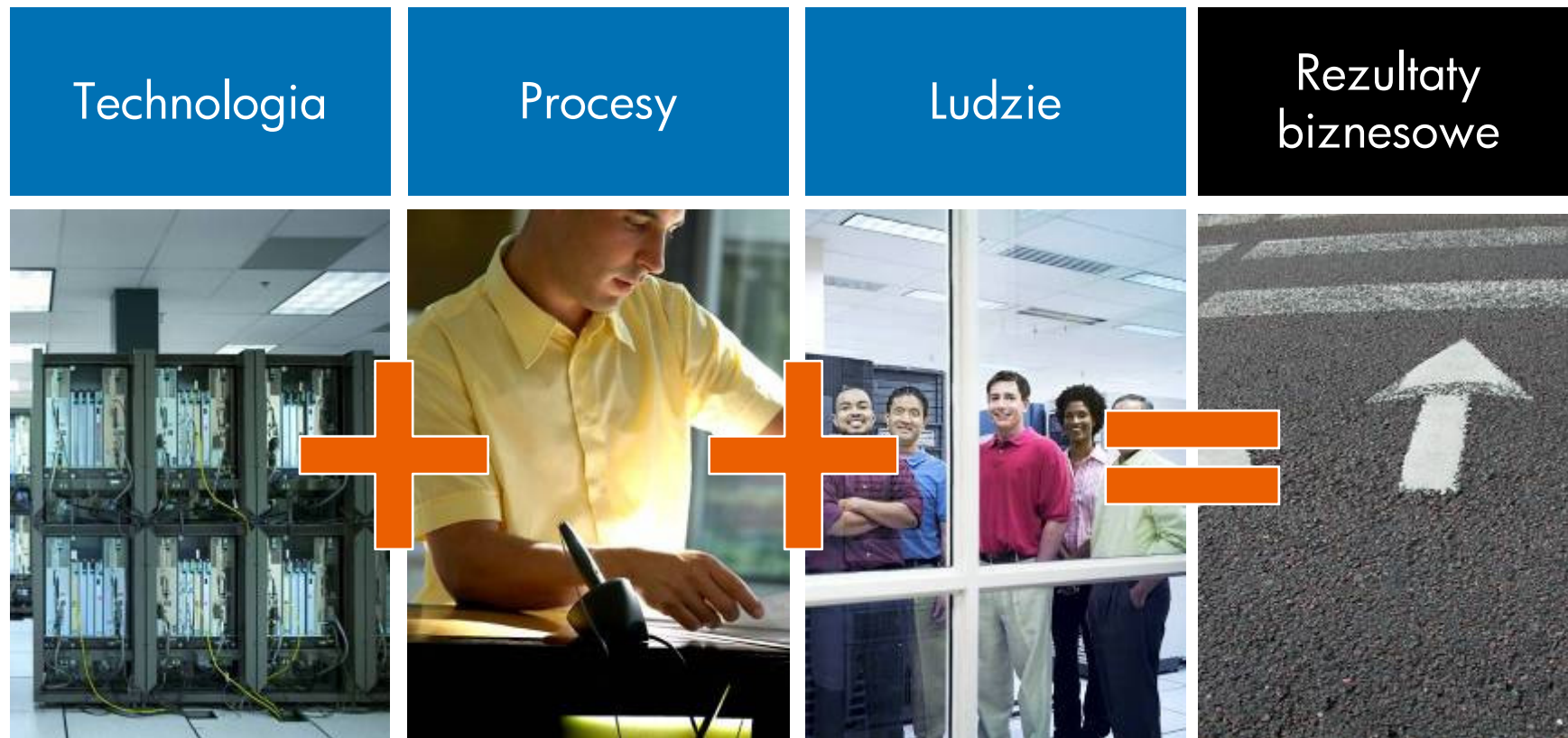
Wyzwania CIO – maksymalizacja zwrotu z inwestycji w IT

- ...**zarządzanie kosztami** przez zmniejszenie kosztów operacyjnych i zakupowych.
- ... **zwiększenie jakości** przez dostarczanie najlepszej jakości usług wraz z możliwością pracy w skomplikowanych środowiskach heterogenicznych.
- ... **redukcja ryzyka** poprzez bardziej kontrolowane wdrażanie i zarządzanie usługami.
- ... **zwiększenie „zwinności” (agility)** przez budowanie środowisk IT, które są przygotowane do szybkich zmian.

Co napędza wysoką jakość usług IT

- Coraz większa zależność organizacji od usług dostarczanych przez IT
- Większa widoczność awarii
- Bardziej precyzyjne wymagania użytkowników
- Większa złożoność infrastruktury
- Rozliczanie za usługi IT
- Rosnąca konkurencja
- Regulacje prawne

Co jest nam potrzebne?



ITSM – IT Service Management

20%

- **Technologia (Narzędzia)**

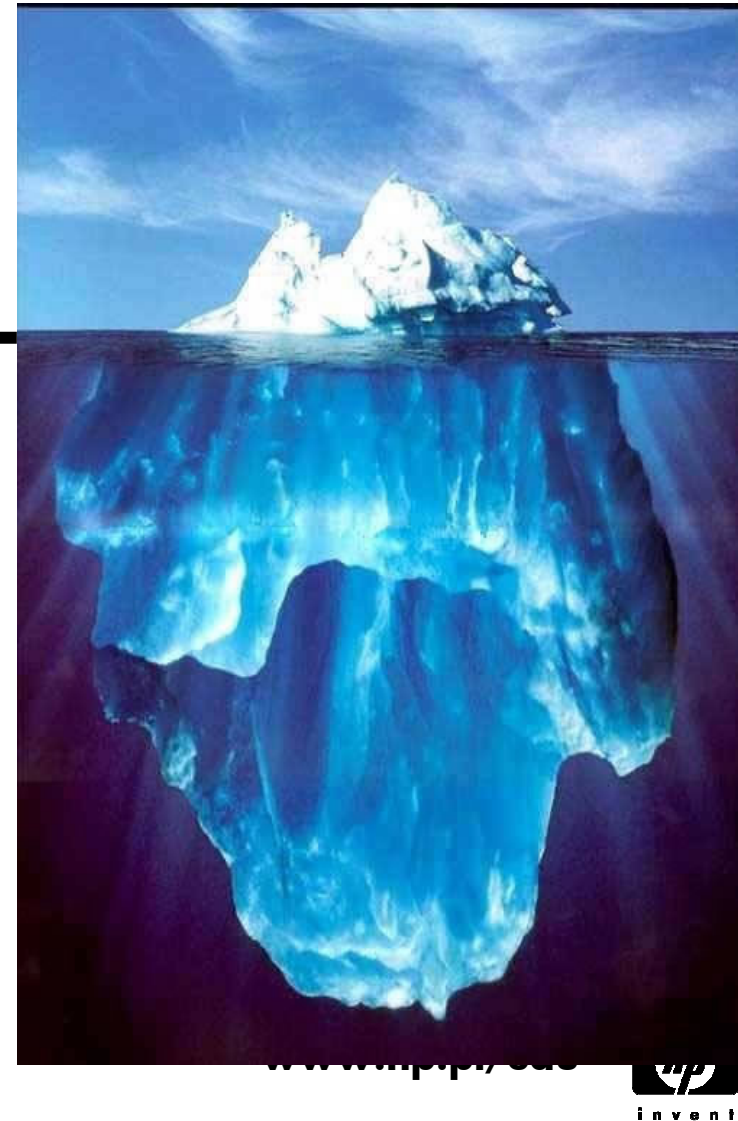
- Automatyzacja procesów
- Dostarczanie usług

80%

- **Procesy**

- Zarządzanie usługami End to End
- Wspólny język
- Podejście jakościowe

- **Ludzie**
- Edukacja i szkolenia
 - Zmiany kulturowe i zmiany zachowań
 - Zdefiniowane role i odpowiedzialność
 - Efektywna komunikacja



Co to jest IT Service Management

- Zarządzanie usługami IT wspierającymi jeden lub więcej obszarów biznesowych
- Zestaw procesów i procedur, których celem jest dostarczenie wysokiej jakości, efektywnych kosztowo usług IT
- Najlepszą definicję i niezależne wskazówki nt. ITSM można znaleźć w ITIL-u.

Cele ITIL-a/ITSM

- Doprecyzować cele biznesowe i cele organizacji usługowych IT
- Dopasować usługi IT do celów biznesowych
- Zidentyfikować miary wydajności i zarekomendować usprawnienia
- Sformalizować i udokumentować procesy i procedury
- Wdrożyć i efektywnie kosztowo zarządzać umowami SLA
- Stale i w sposób mierzalny poprawiać jakość usług

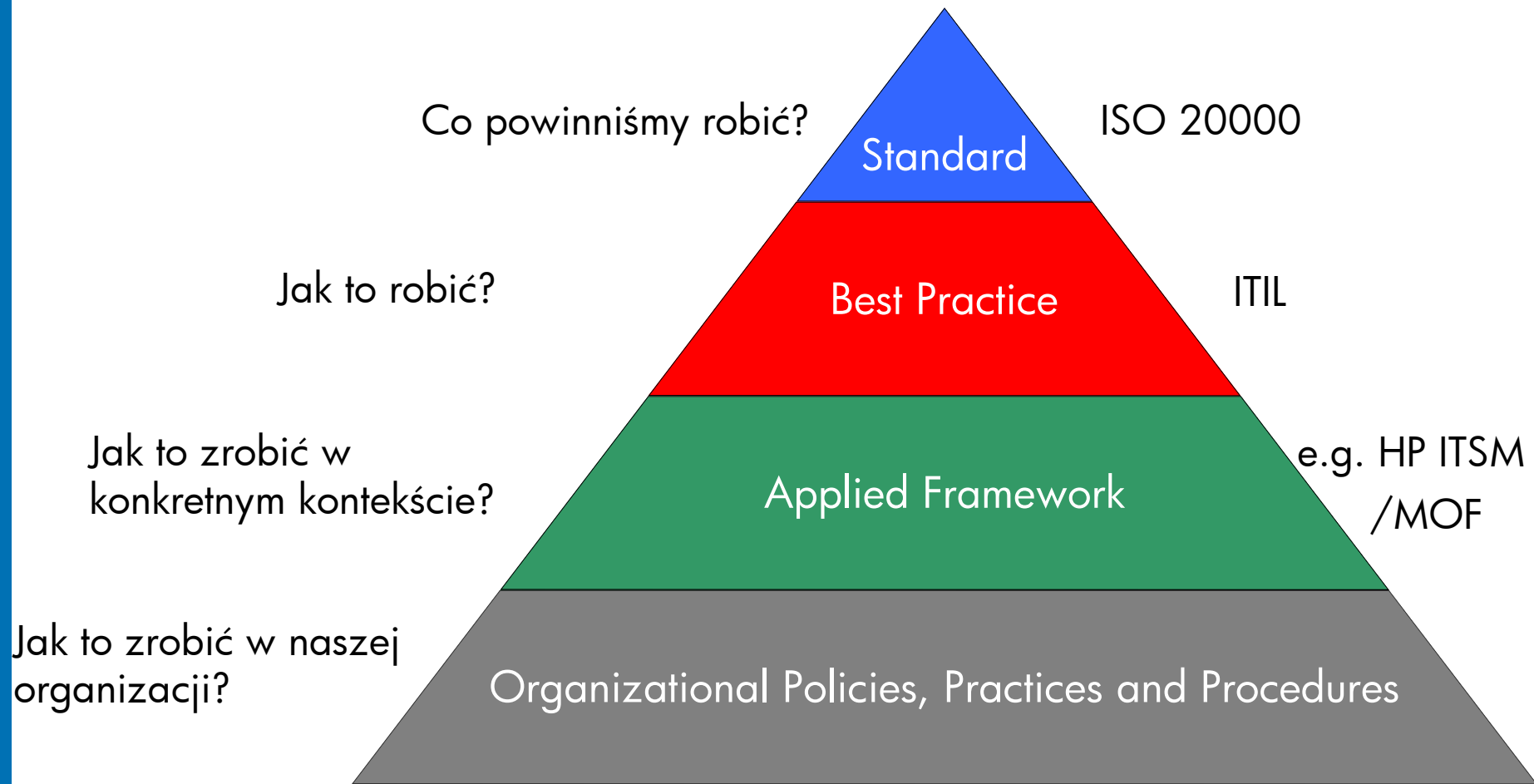
Znaczenie komunikacji

- Przy omawianiu problemów
 - „nie działa” - „ale co?”
 - wspólny język, baza CMDB, model usługowy
- Przy definiowaniu oczekiwań
 - „jest bardzo wolno” - „wg mnie jest szybko”
 - SLA, Financial Mgmt

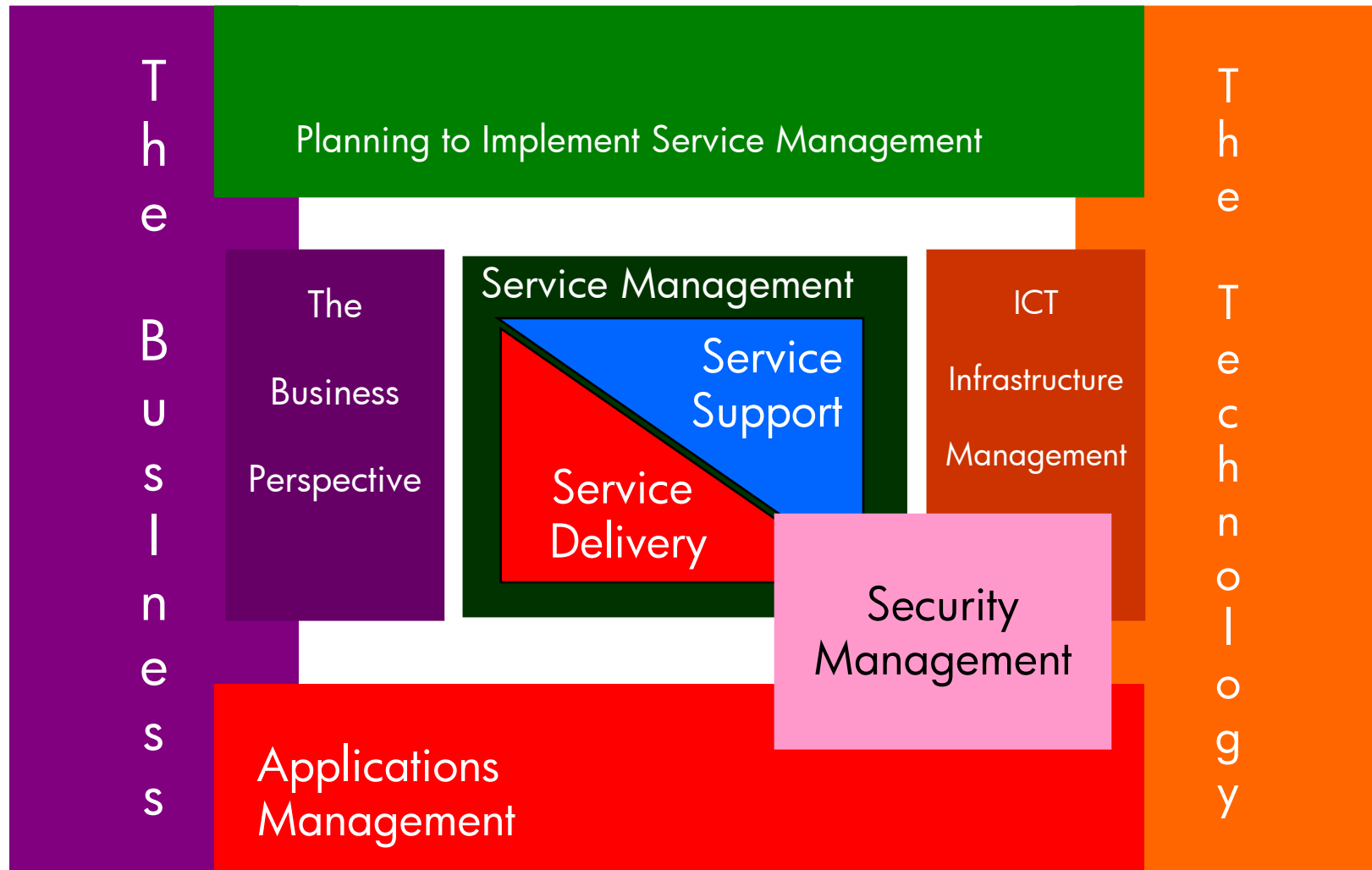
Filozofia ITIL-a

- Zarejestrować „najlepsze praktyki”
- Organizacje muszą adoptować i adaptować
- Nie standard!
- Skalowalny — do potrzeb i wielkości organizacji
- Niezależny od platformy
- Pierwotnie przeznaczony dla rządu brytyjskiego — obecnie powszechnie uznany
- Promuje podejście zarządzania poprzez jakość
- Oferuje ścieżki certyfikacji dla organizacji i jednostek

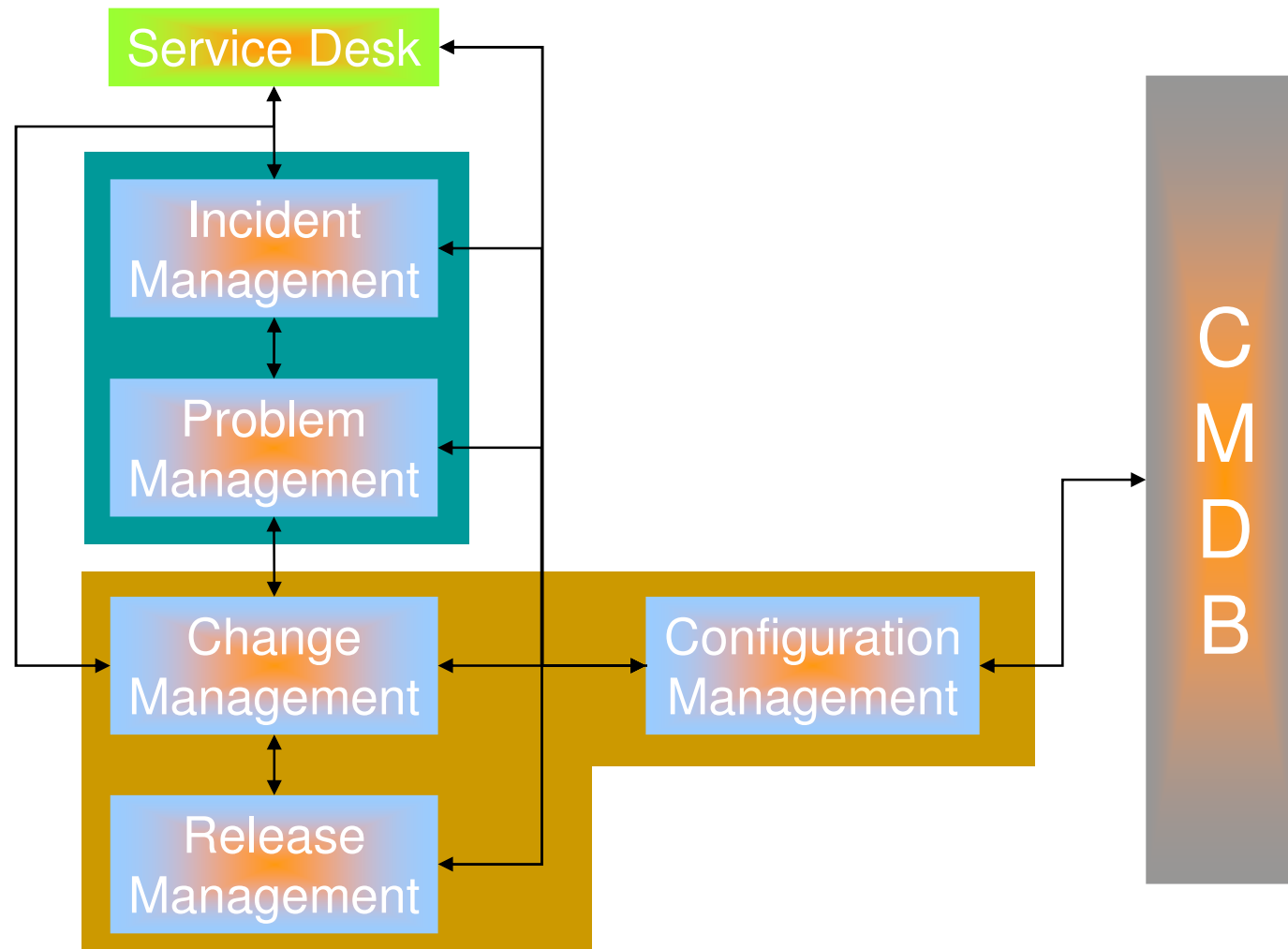
Najlepsze praktyki a standardy, polityki...



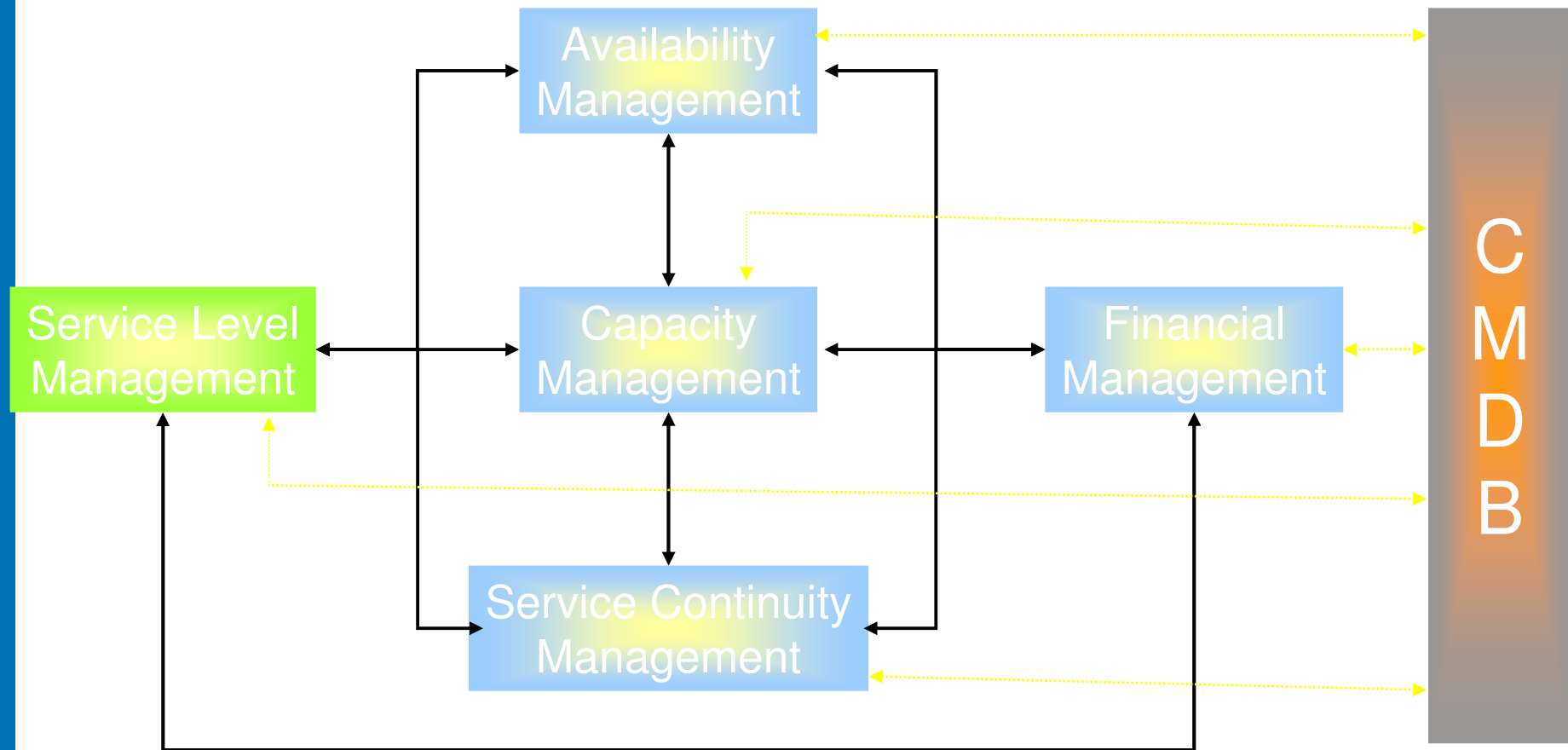
IT Infrastructure Library (ITIL)



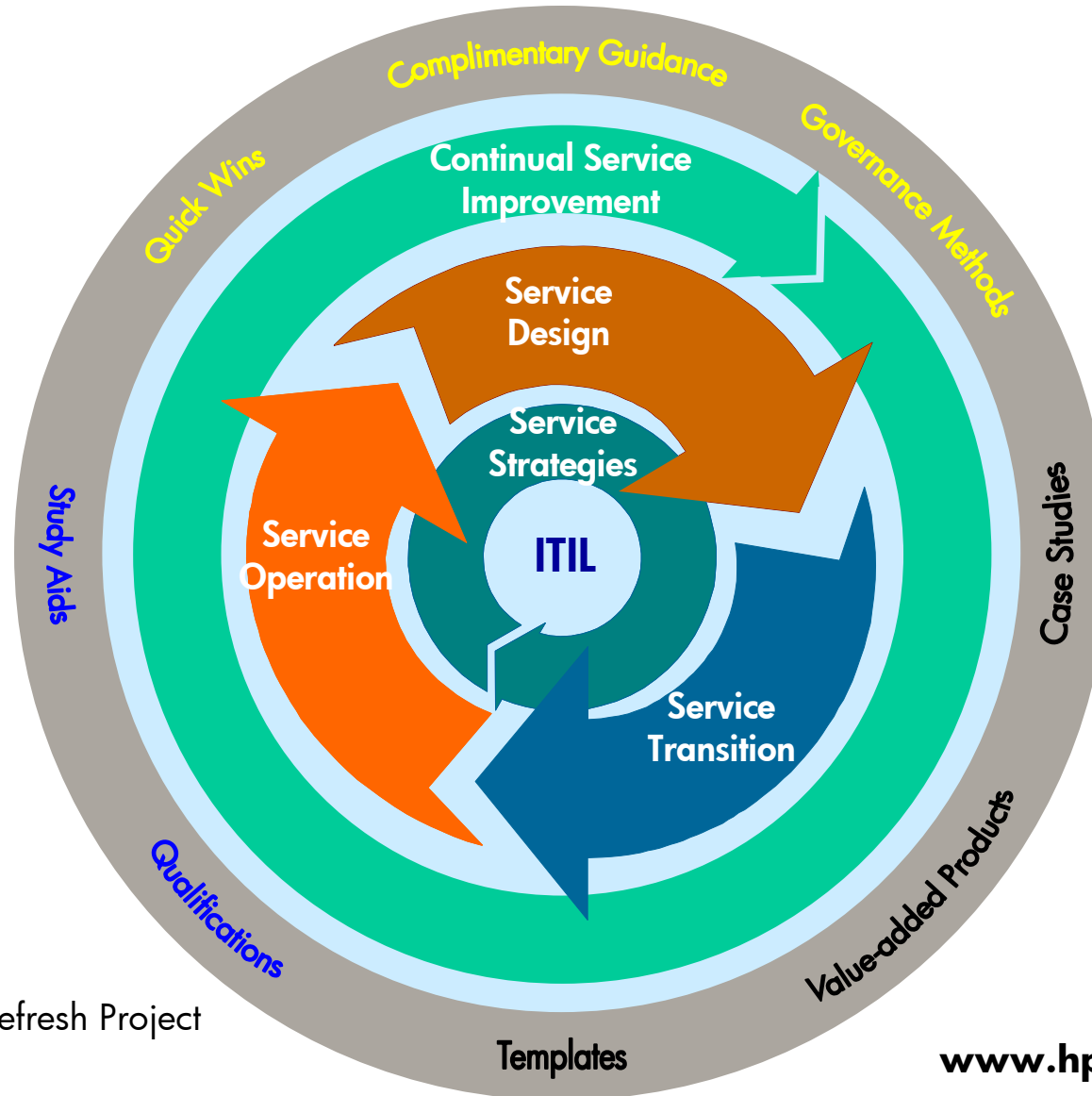
Service Support Processes



Service Delivery Processes



ITIL V3

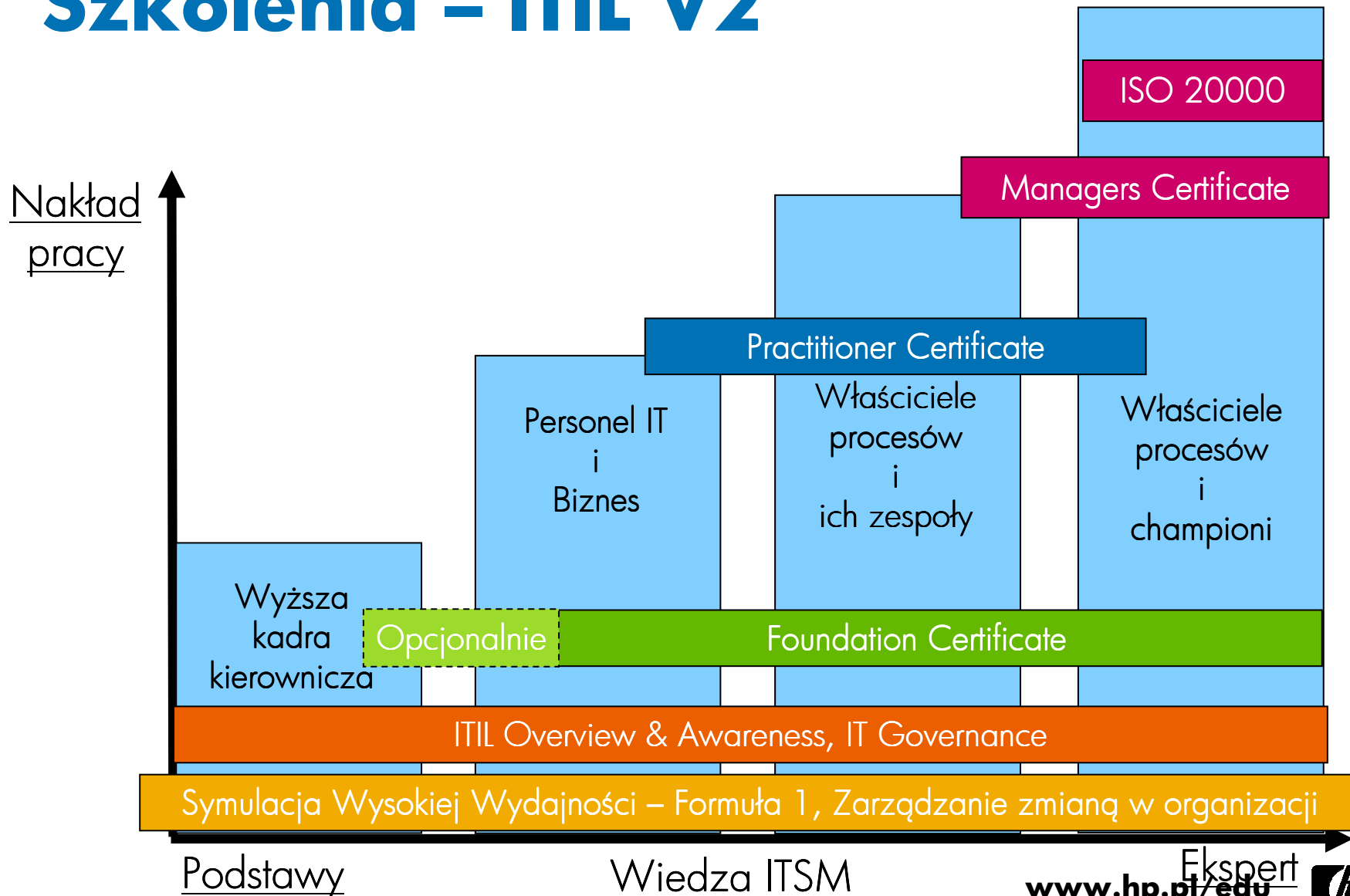


Source: ITIL Refresh Project

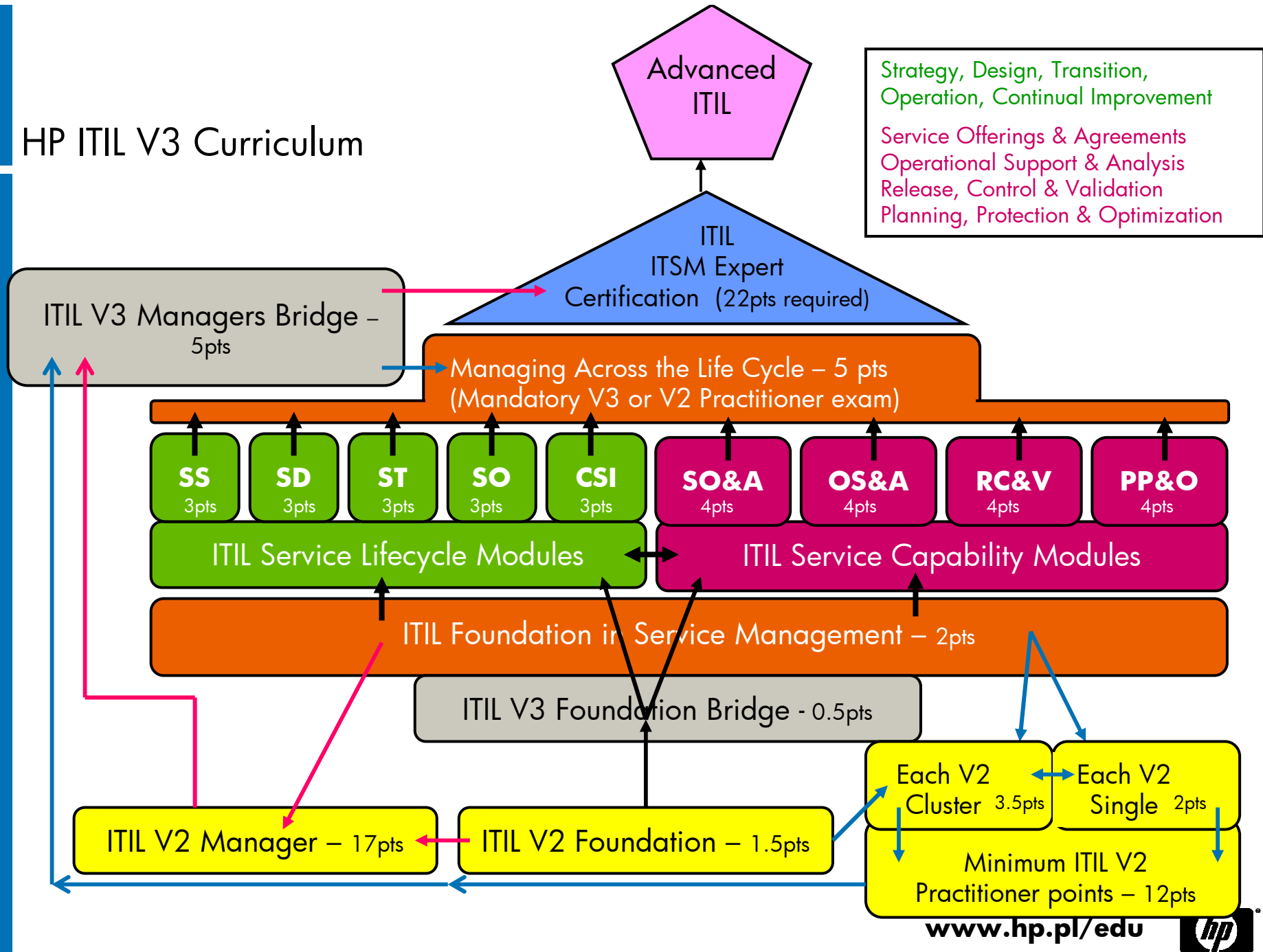
www.hp.pl/edu



Szkolenia – ITIL V2



HP ITIL V3 Curriculum



Note: ITIL Expert and other titles are working titles and maybe subject to change

Version No. MCD08c

ITIL – ROI

- Liczba incydentów -30%
- Czas MTTR -80%
- Czas wprowadzania zmian -25%
- Wdrażanie zmian bez błędów +25%
- Liczba zmian o wysokim priorytecie i nagłych -50%
- Nadmiarowa pojemność -15%
- Dostępność -10%
- Krótszy czas dotarcia do rynku

Kto z tego korzysta

- Sektor publiczny
- Sektor finansowy
- Produkcja
- Wydawnictwa
- Outsourcing

- Alcatel
- Alfa Bank
- AT&T
- Atmos Energy
- Avaya
- Banque de France
- Barclays Capital
- Bell Canada
- Best Buy
- Boeing
- Continental Teves
- DaimlerChrysler
- Digica
- EDS
- Europay
- E-Plus
- Fiat
- Infocamere
- Kindercare
- Lego
- Logical
- Lufthansa
- Mapfre
- Merck
- Nestle
- Oslo Stock Exchange
- Pirelli
- Porsche
- PT Prime
- Roche
- Siemens
- Snap-On
- Sony
- Swiss Post
- UK Post Office
- Verio
- Vodafone