

# ITIL

Az informatika egyik leggyakrabban használt műszava.  
Közhelyé süllyedt, vagy emelkedett?

Tornyosy Gábor  
ITSM tanácsadó, HP

2008. Február 18.

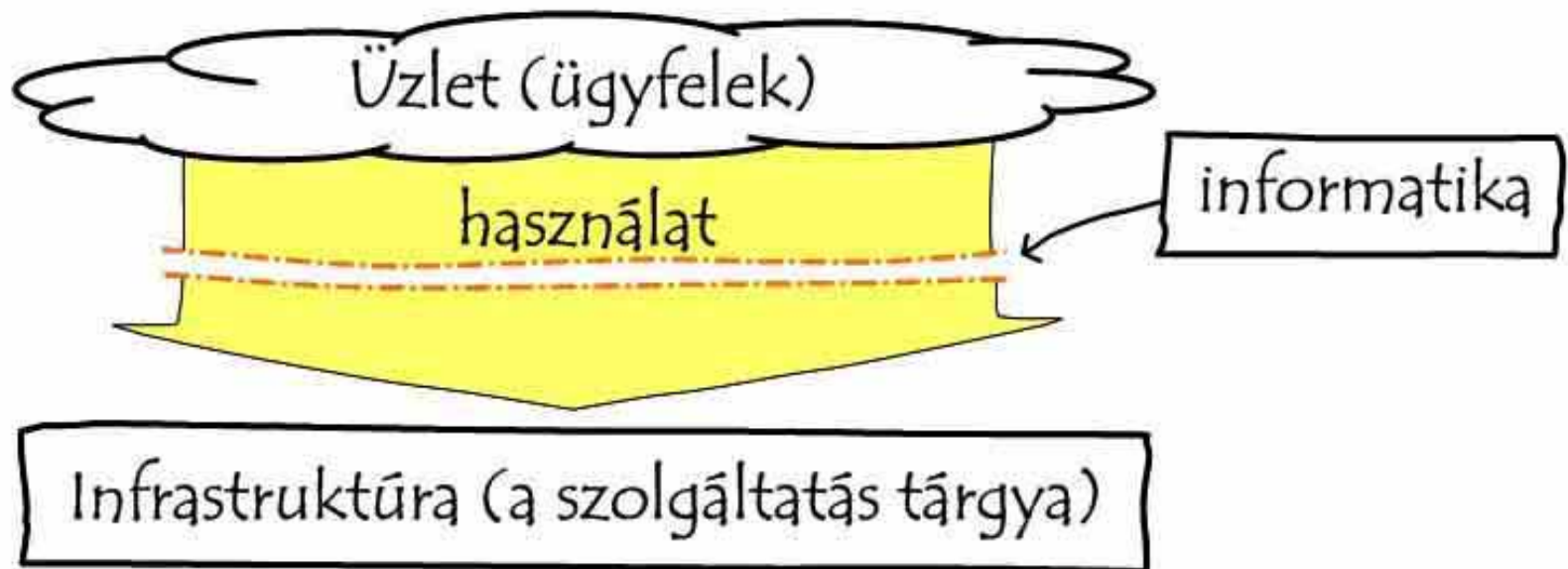
# TARTALOM

## Az előadás

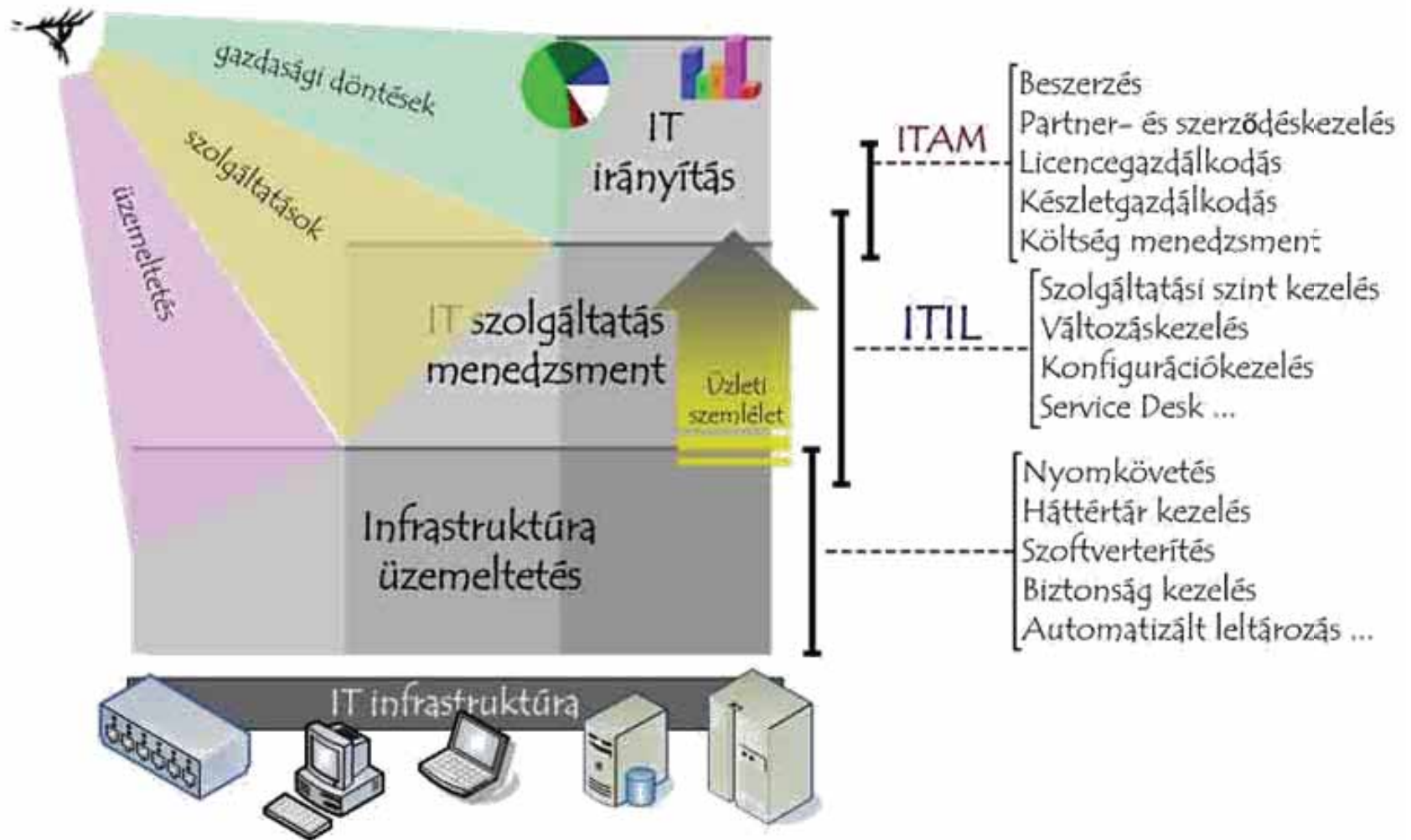
- . vázolja az IT szervezetek és a üzlet viszonyát,
- . levezeti az IT működtetésének feladatait,
- . elhelyezi benne az ITIL-t
- . ismerteti az ITIL sokszor félreértett célját és szerepét
- . végül kitér arra, mi vezetett a v3-as verzióhoz

Példákon keresztül igyekszik feloldani olyan paradoxonokat, mint például az, hogy miért nincs "nem ITIL szerinti működés", ugyanakkor miért dolgozunk mégis azon, hogy ITIL szerint működjünk.

# ÜZLET – IT VISZONY



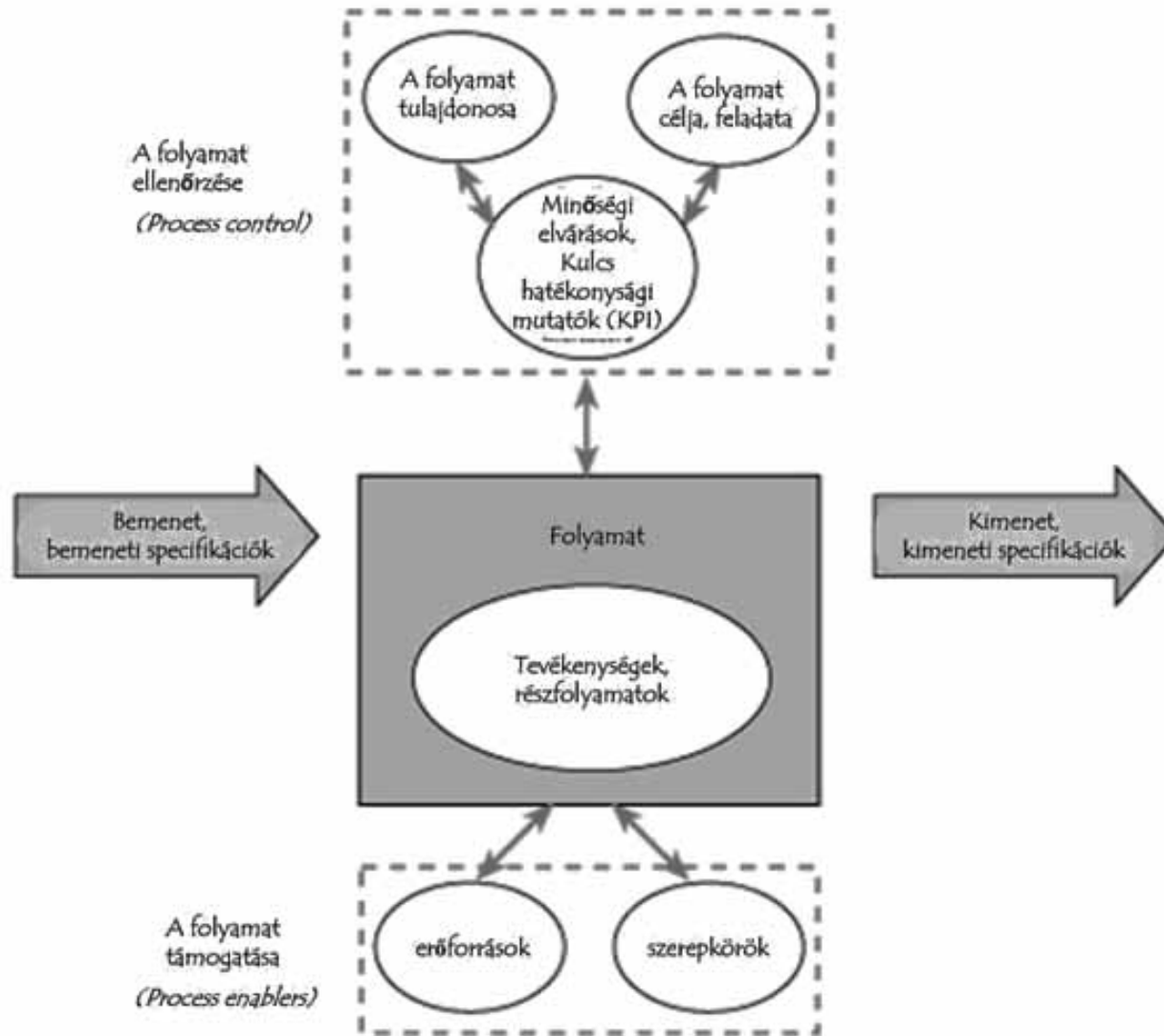
# IT SZEREPVÁLLALÁS



# Mi az ITIL?

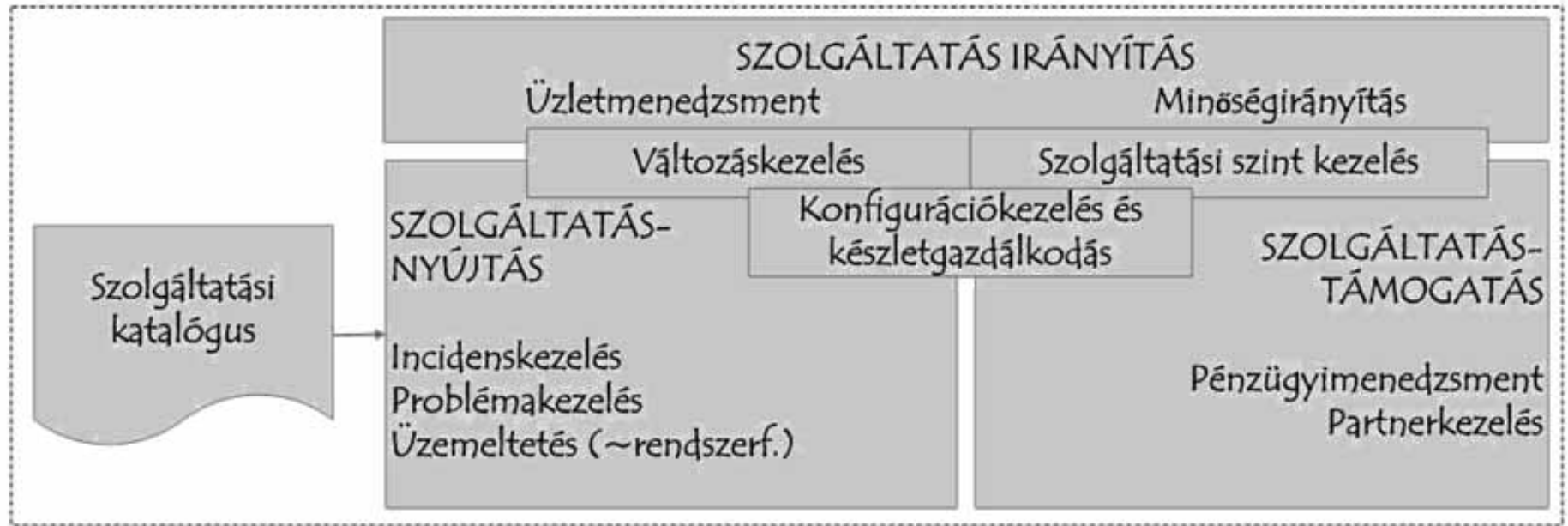
- ◇ 10 könyv
  - Service Delivery
  - Service Support
- ◇ Az IT szolgáltatásnyújtás közös nyelve
- ◇ Szolgáltatás centrikus (IT-üzlet kapcsolat)
- ◇ Folyamatok (folyamatgazdák, felelőség)
  - „Technológiai silók”

# AZ ITIL process<sup>(1)</sup>



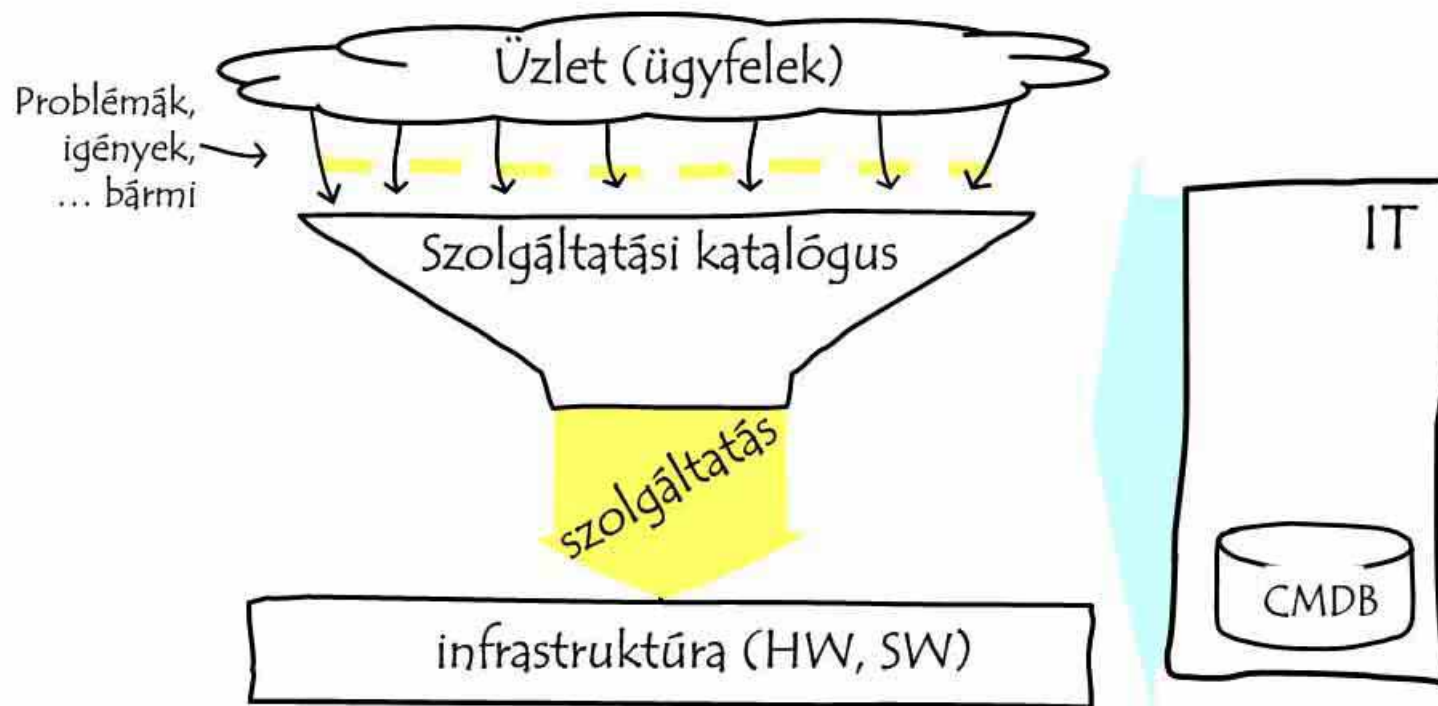
(1) Az ITIL v2 féle ábrázolásban.

# IT működési modell<sup>(1)</sup>



(1) Az ábrán egy konkrét eset látható, ezért nem a teljes ITIL (v2) arzenál jelenik meg rajta. Célja az alap tevékenységi körök és a szolgáltatási katalógus elhelyezése.

# Szolgáltatási katalógus

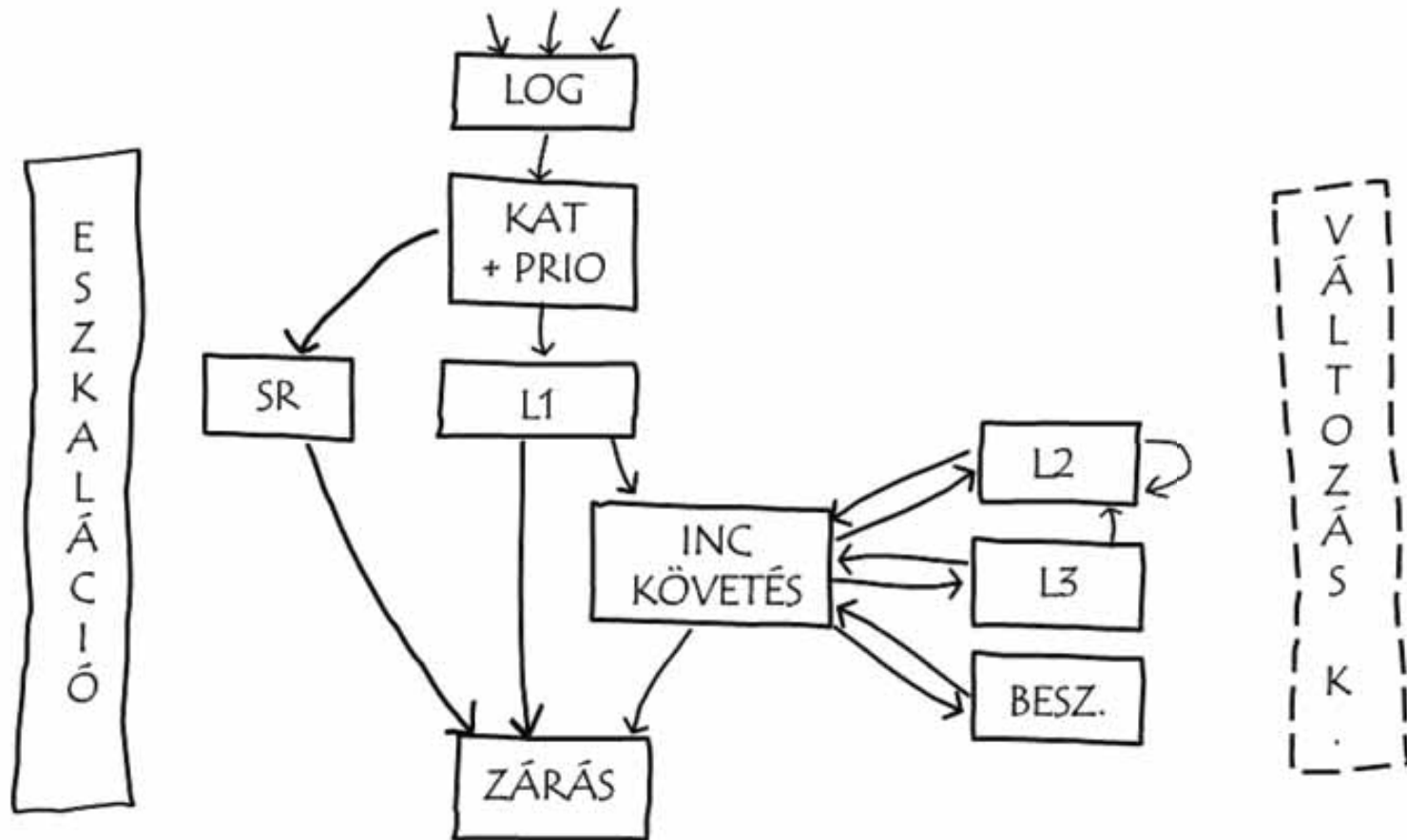




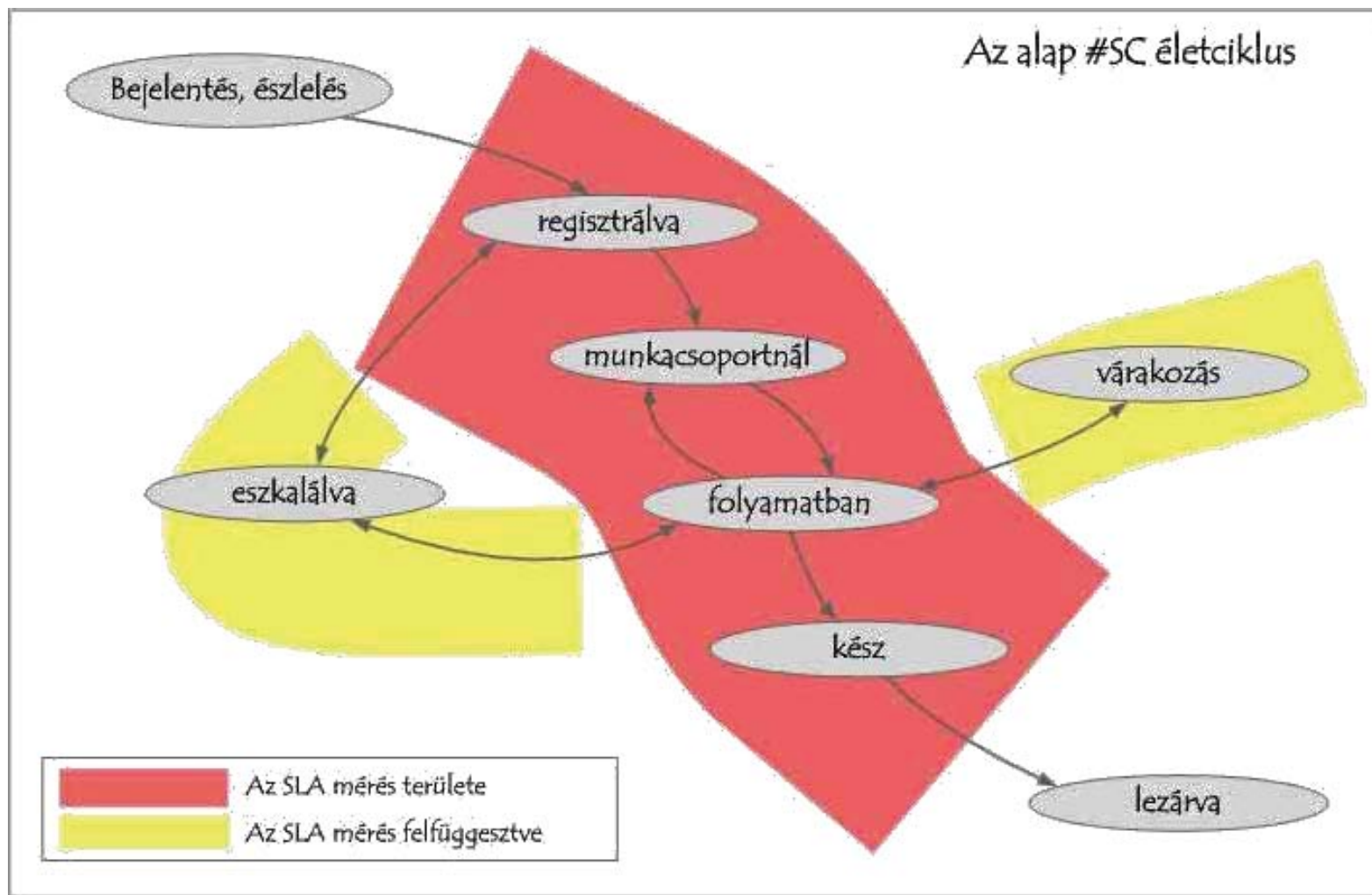
# AZ „ITIL” (azaz a v2)



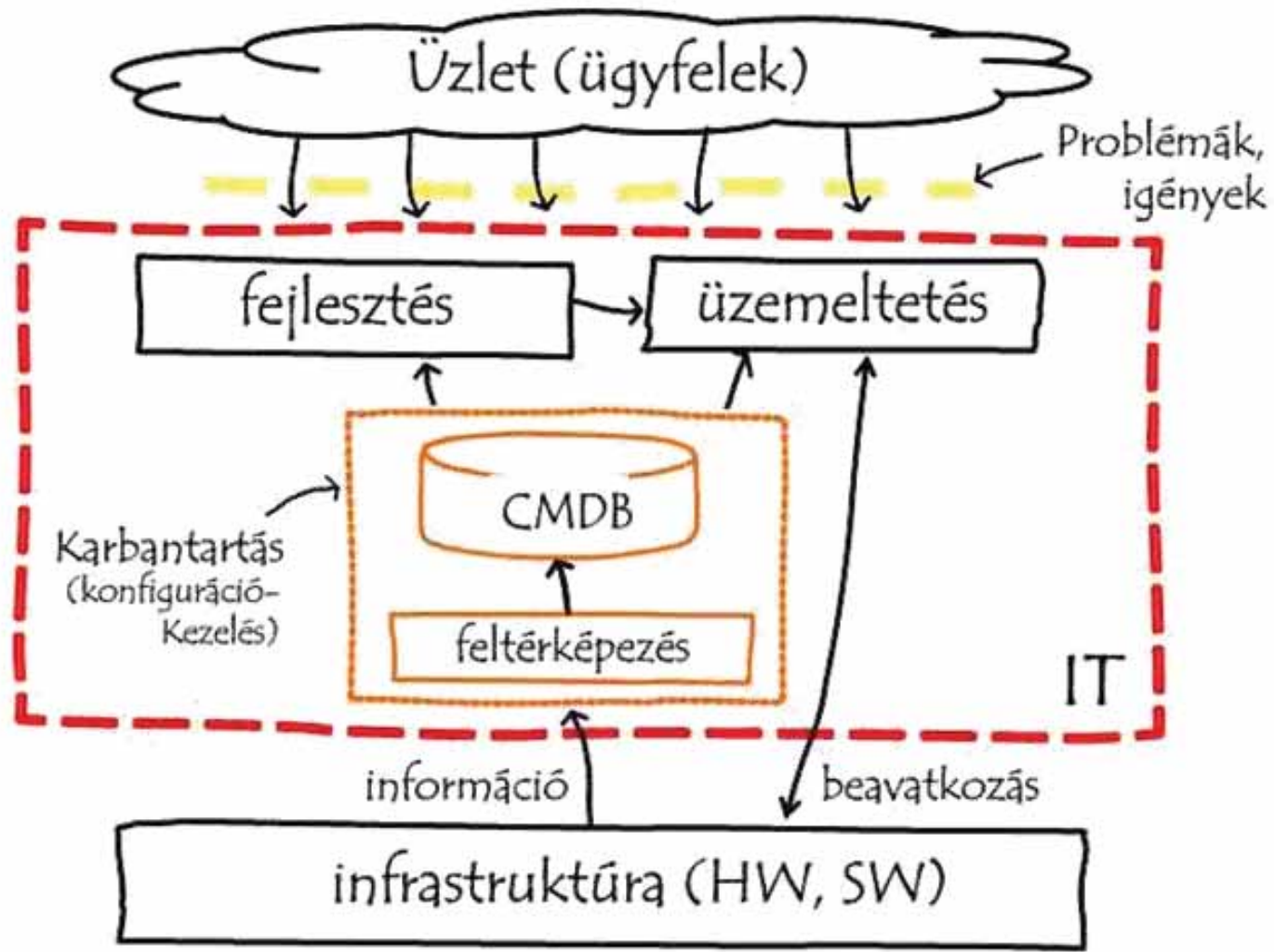
# Egy példa (incidenskezelés)



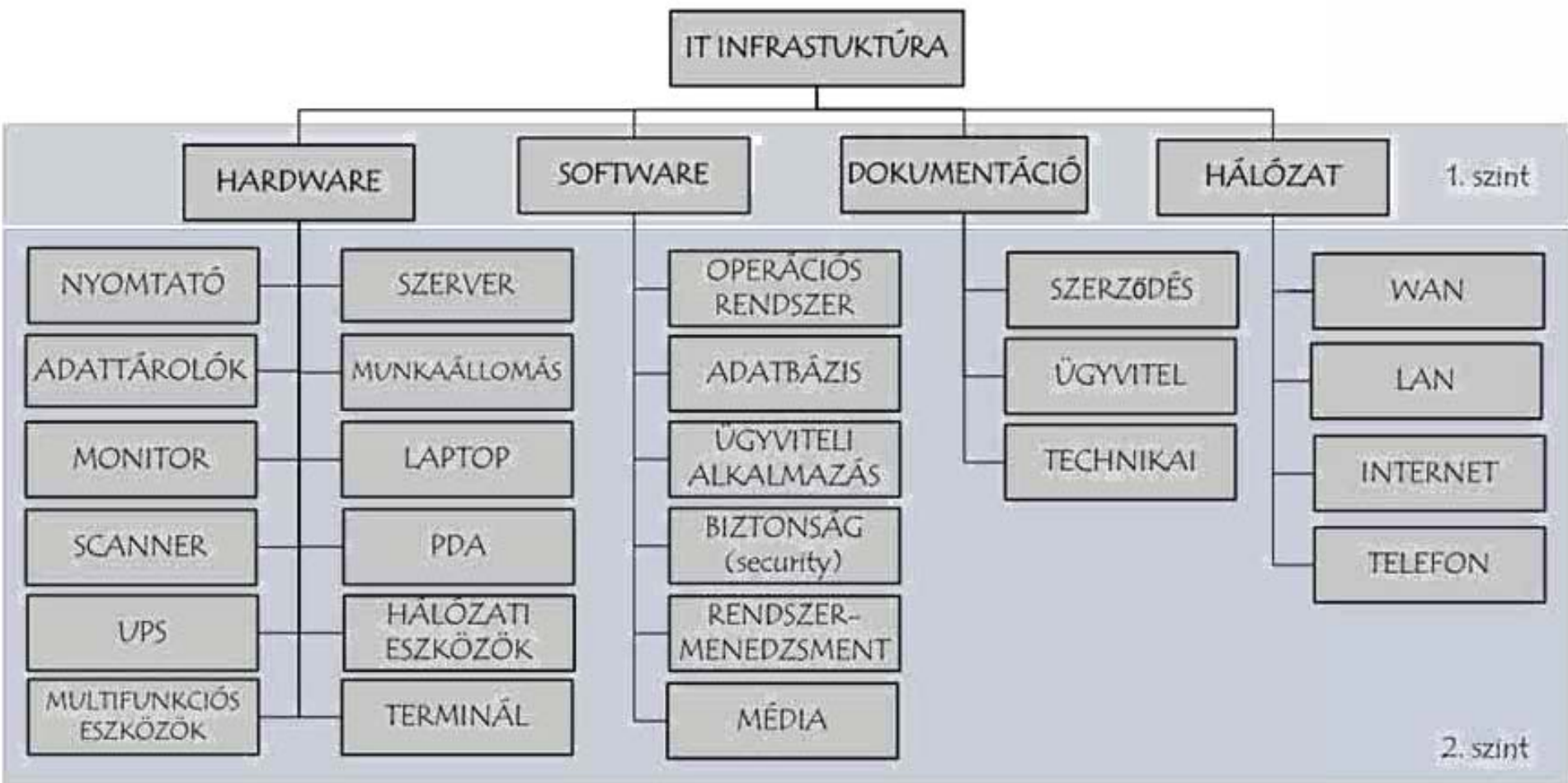
# Incidens végrehajtási életciklus



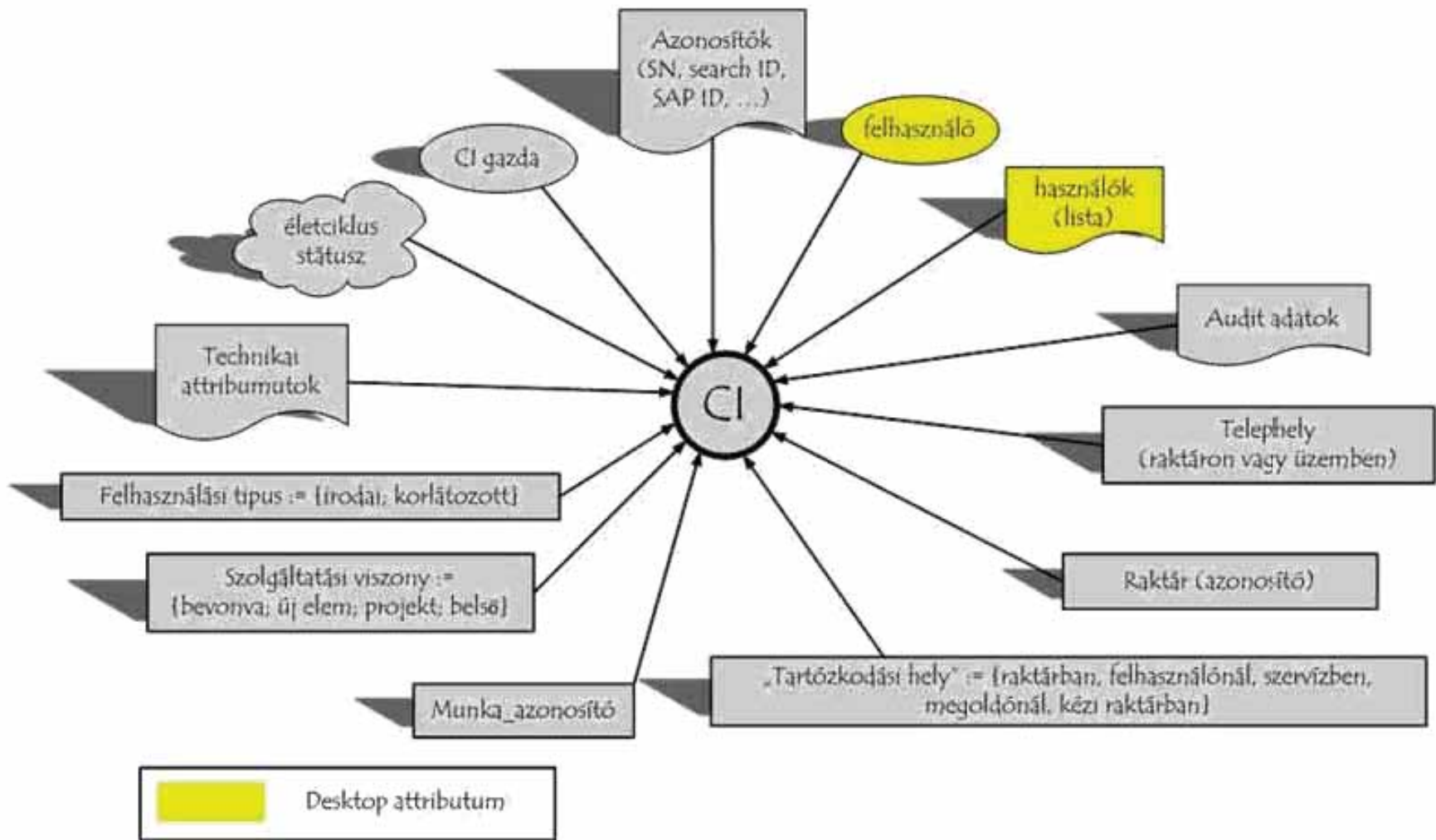
# Konfigurációs adatbázis (CMDB)



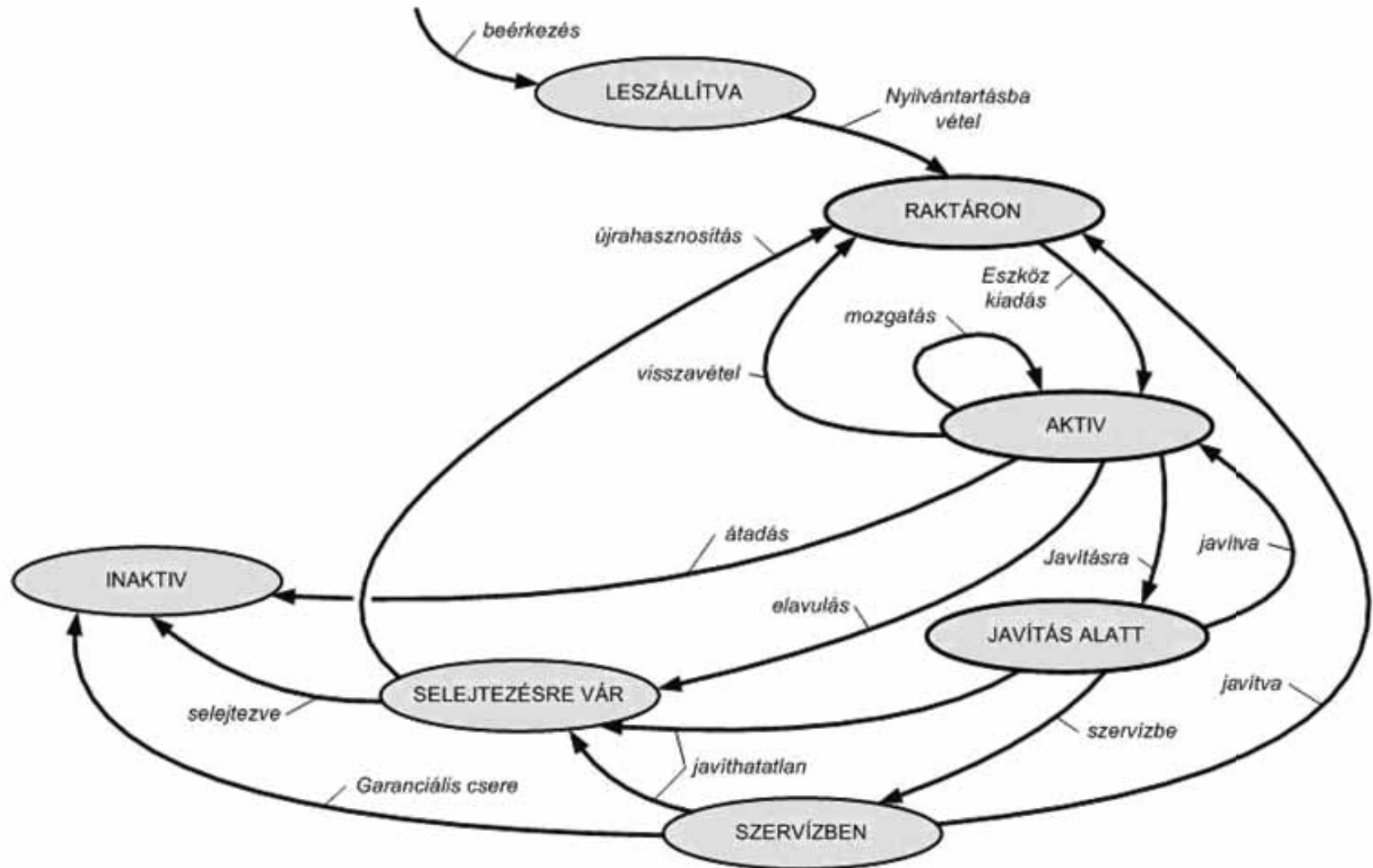
# A konfigurációs elem (CI)



# Egy konfigurációs elem (CI) attribútumai



# HW konfigurációs elem életciklusa

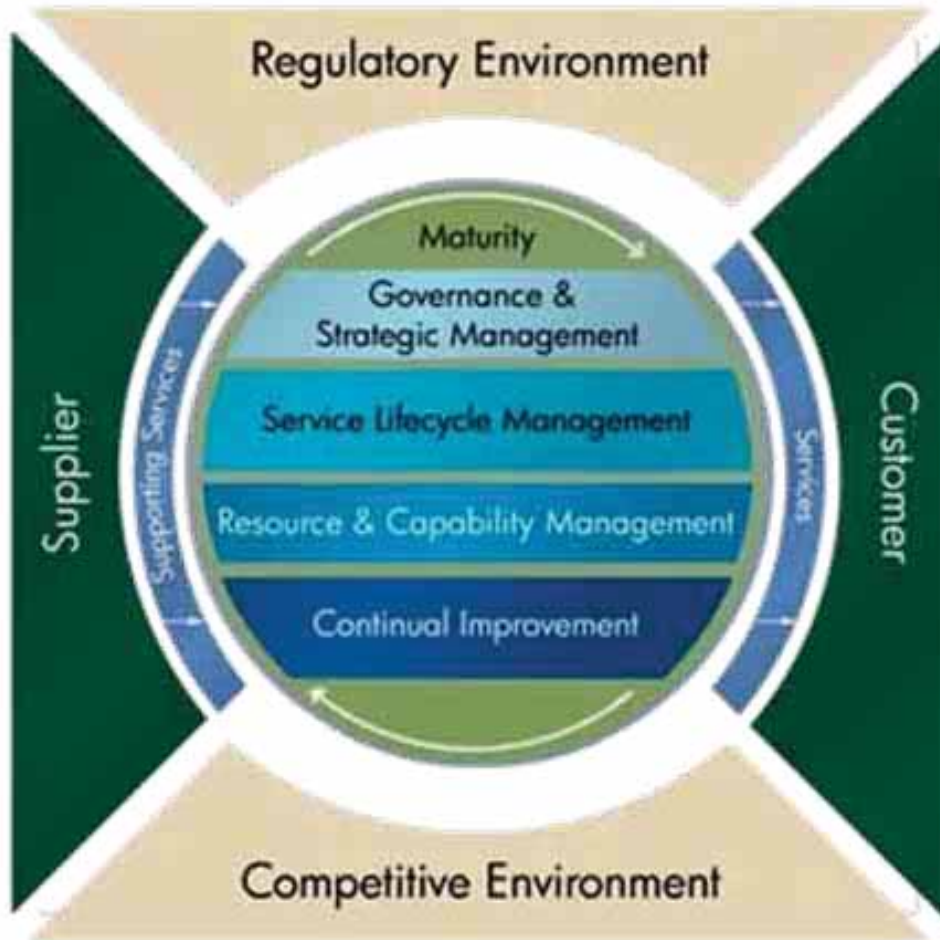


# Kihívások (a v3 előzményei)

- ◇ V2 hiányai
  - „statikus” (szolgáltatások biztosítása)
  - nincs a CxO látóterében
  - nem (igazán) integrálja az IT (szolgáltatás) fejlesztést
- ◇ Megváltozott körülmények
  - Nő a változások száma
  - Számos szabvány, legjobb gyakorlat küzd egyazon „ügyfélért”, az IT-ért (ITIL, Cobit, CMMI, SOA, ...)
  - Automatizálás



# HP SM Framework (nem azért :-)



... de rajta megmutatható minden,  
ami számít

Középen maga a főhős, az informatika

Oldalt aki(k)től „függ”:

az ügyfele(i) és  
a partnere(i)

Alul/felül amik hatnak:

a törvények, előírások kényszere  
a versenyhelyzet

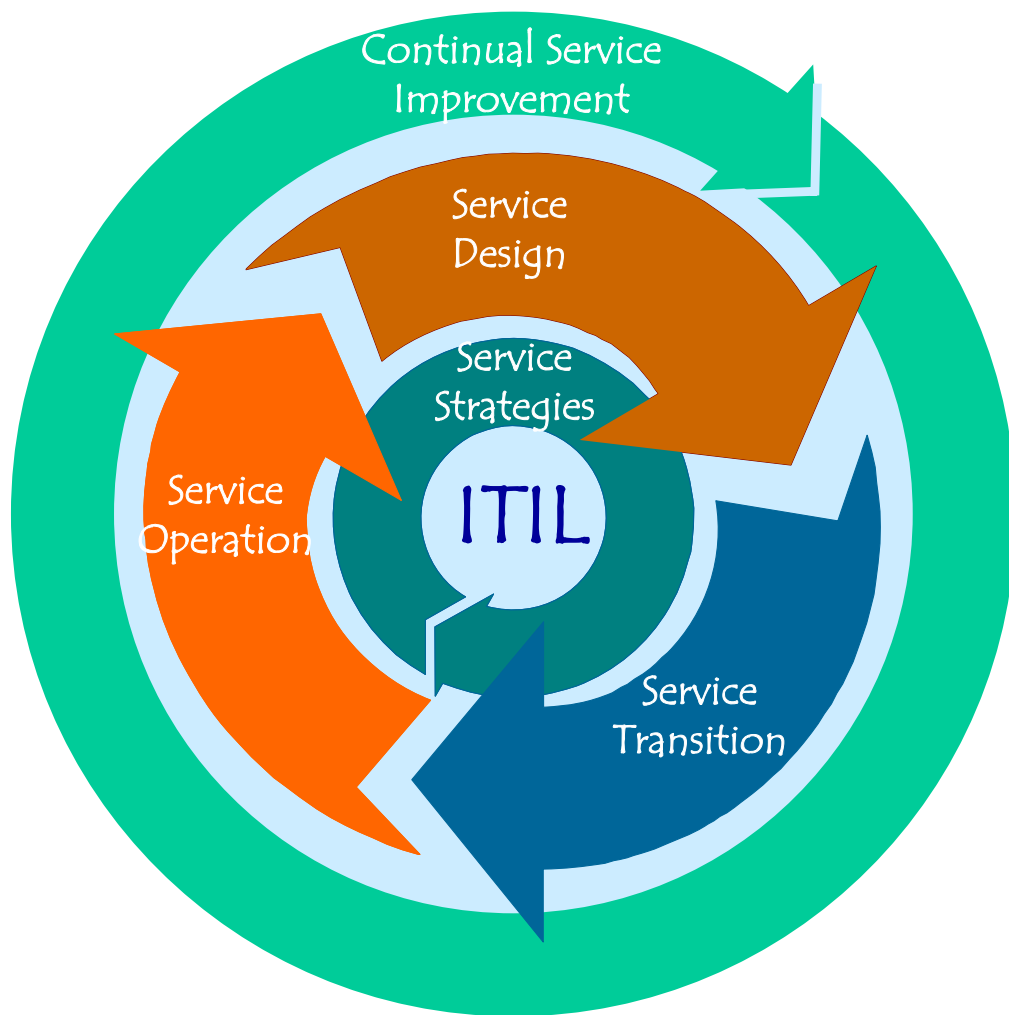
Az eszköztár: a kör elemei.

# ITIL v3

## ◊ Jellemzők

- 5 könyv
- Szolgáltatás életciklus („service portfolio”)
- Szélesebb látókör (pl. IT stratégia)
- Fejlesztés integrálása (Service Design, Service Transition)
- A szolgáltatás katalógus előbbrelép
- Szabványok integrálása

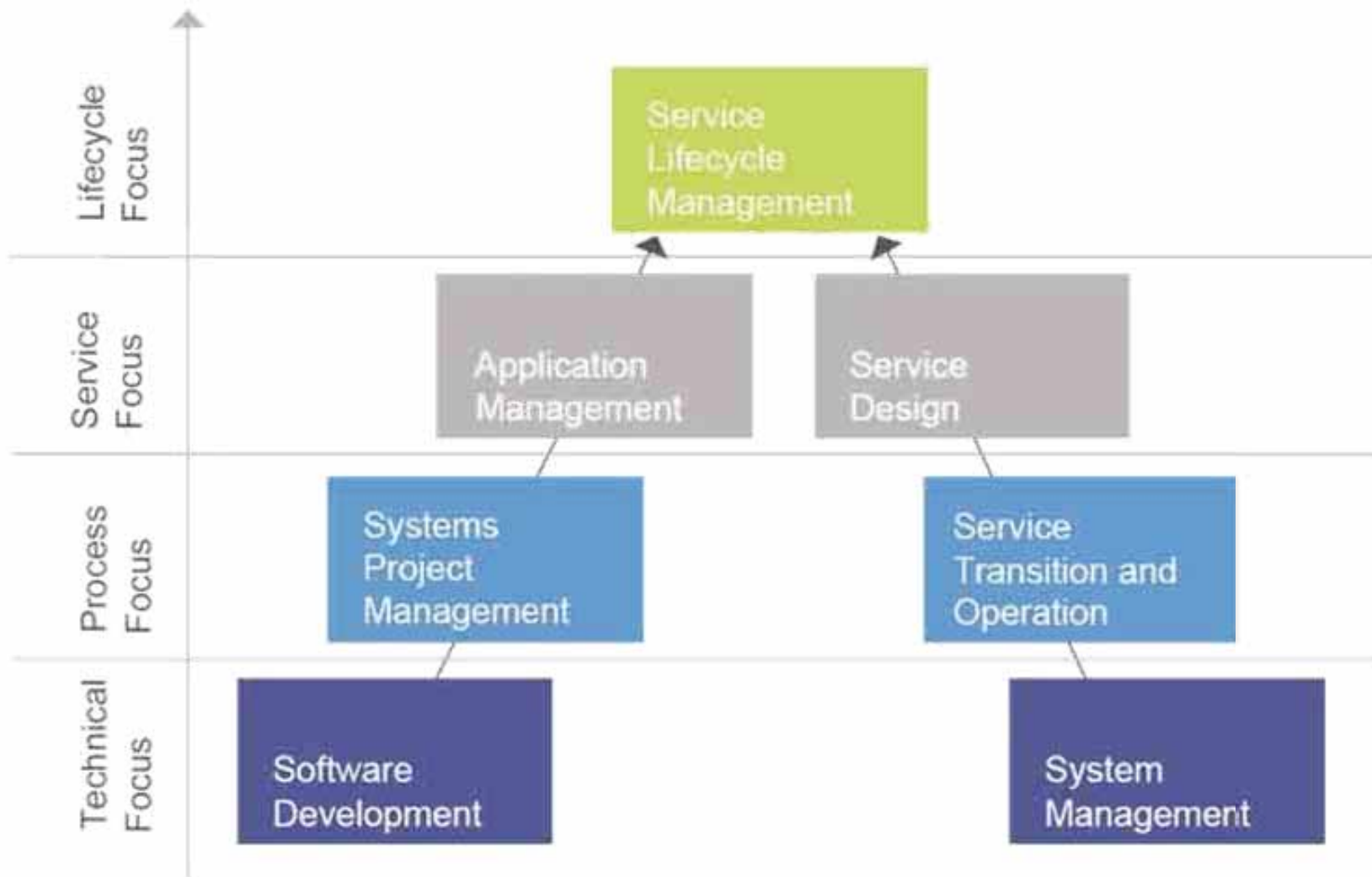
# Szolgáltatás életrciklus



- . Tervezés (igénytől a jövőhagyásig)
- . Kivitelezés (csatarendbe állítás)
- . Üzemeltetés („ITIL classic“)

(Vajon mi az 5 könyv címe?)

# ITIL v3 – fejlesztés vs üzemeltetés



# Itt a vége? (Merre tovább?)

- ◇ Közeljövőben eltűnik a verziózás, de
  - Alap szolgáltatási folyamatok (~SS) – ITIL v2
  - Egyéb megfontolások (stratégia, szervezet, szolg. portfolio, ...) – v3
- ◇ Még több szabvány integrálása egy egységes keretrendszerben
- ◇ Automatizálás és szabványosítás (a végletekig)
  - Automatizált szolgáltatásigénylés (szabványos szolgáltatási elemek)
  - Automatizált IT pénzügyi nyilvántartás, számlázás