

ITIL Refresh – co se chystá?

Vladimír Kufner, HP

Obsah:

Úvod do problematiky	1
Oficiální výhrady vůči ITIL V2 zjištěné OGC (Key findings)	2
ITIL Refresh (V3) – co se chystá?	5
Architektura ITIL V3	6
Klíčové publikace ITIL V3	7
Doplňkové publikace	7
ITIL v3 Web Based material	8
Certifikace u ITIL V3	8
Kdy bude ITIL V3 k dispozici?	8
Klíčové publikace ITIL V3	8
The official Introduction to the ITIL Service lifecycle (oficiální úvod do životního cyklu služby dle ITIL)	8
Service Strategy (Strategie služeb, SS)	9
Service Design (Návrh služeb, SD)	9
Service Transition (Přechod služeb, ST)	9
Service Operation (Provoz služeb, SO)	10
Continual Service Improvement (Průběžné zlepšování služeb, CSI)	10
Závěr:	11
Literatura: References	11
Představení autora:	11

Úvod do problematiky

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) je množina publikací popisující model nejlepších praktik pro správu služeb IT založený na procesním řízení. ITIL



původně vznikl jako snaha britské vlády (přesněji britské vládní agentury CCTA¹) o zavedení kvalitativního standardu v oblasti informačních technologií. Tyto praktiky jsou nezávislé na velikosti firmy, průmyslovém odvětví i na dodavatelích.

ITIL vznikl v polovině 80tých let jako reakce na stále se prohlubující závislost businessu na informačních a telekomunikačních technologiích. Původní vznik byl veden snahou nabídnout nějaký standard podobný ISO 9000, ale zaměřený na poskytování služeb IT.

ITIL považuje oddělení IT za poskytovatele služeb a předjímá, že oddělení IT by se mělo změnit na obchodní útvar, který všem ostatním obchodním útvarům poskytuje své služby – služby IT.

¹ Central Computer and Telecommunication Agency

Celý koncept je poměrně dosti rozsáhlý, nejlépe propracovanou částí je oblast dodávky a podpory služeb. Toto zúžení záběru ITIL se běžně označuje jako IT Service Management (ITSM) a jako s takovým se s ním poměrně často potkáte na americkém kontinentě, ale i v Evropě.

Formálně deklarovaným cílem ITIL je:

- Zvýšit kvalitu
- Snížit náklady
- Zlepšit dostupnost
- Vyladit kapacitu
- Zvýšit výkon
- Optimalizovat využití zdrojů
- Zlepšit škálovatelnost

Původní ITIL (někdy označovaný jako ITIL V1.0) obsahoval celkem 42 publikací vydaných v letech 1984 až 1995.

V r.1999 začínají první revize ITIL, tentokrát ve silném obsazení mezinárodních firem a konzultantů z celého světa.

V r.2000 se CCTA přejmenovala (a sloučila s dalšími dvěma agenturami) na OGC².

V stejném roce je také vytvořen první standard pro ITSM – britský standard BS 15000.

V r. 2001 byla uveřejněna verze ITIL V2, která znamenala zredukování původního rozsahu a začlenění původně separátních knih na 1 proces do řady publikací, které jsou známy i dnes jako aktuální verze ITIL – Service Support (SS) a Service Delivery (SD).

V r.2002 byla revidována britská norma BS 15000, která tak zohlednila změny v ITIL V2 a nadefinovala minimální požadavky na audit firem. V závěru roku 2005 byla tato norma přijata jako mezinárodní norma ISO/IEC 20000.

V květnu roku 2005 proběhl internetový průzkum u uživatelů ITIL na téma „Co byste změnili či vylepšili na verzi V2?“ Průzkum probíhal paralelně na stránkách OGC v komunitě uživatelů ITIL zahrnující množinu institucí a firem, včetně dodavatelských SW firem, autorů ITIL – OGC, tak i fóra uživatelů – itSMF (IT Service Management Forum), International Publications Executive Committee (IPESC), popř. examinačních firem – holandským EXIN a britským ISEB. Zúčastnili se ho respondenti z celkem 27 států, včetně autora tohoto příspěvku. Na začátku roku 2006 se na webu OGC objevil dokument [1], který sumarizoval nalezené výsledky.

Oficiální výhrady vůči ITIL V2 zjištěné OGC (Key findings)

Tyto výhrady jsou uvedeny v dokumentu [1], ale byly také často glosovány v průběhu vyhodnocovacího procesu v rámci různých diskusních fór apod.

Důvodů pro tuto aktualizaci je několik – asi nejdůležitějšími z nich jsou tyto:

- ITIL není snadné implementovat podle stávajících knih (platí speciálně pro procesy z oblasti Service Delivery, Application managementu a ICT Infrastructure managementu; způsob implementace asi nejlépe popisuje kniha Planning to Implement Service Management, ale ta je dost obecná). Toto hodně souvisí s faktem, že na rozdíl od ITIL V1.0, není již ITIL V2 metodikou, ale souhrnem nejlepší praxe, kde se některé věci pouze doporučují. S tím souvisí i snaha o vyšší formu „normativů“ v ITIL (*more prescriptive*).

² Office for Government Commerce

- ITIL nemá stanovená měření, metriky, způsoby, jak provádět zlepšování procesu, či určovat zralost procesu v organizacích. Zatímco např. CobiT striktně používá CMM, ITIL se pouze obecně v přílohách odkazuje na některé kvalitativní standardy jako je TQM a EFQM a ISO 9000. I britská norma BS15000, resp. její mezinárodní ekvivalent ISO/IEC 20000 obsahuje ve své volitelné části – na rozdíl od ITIL - dotazník na určování zralosti organizace, ITIL samotný nikoliv.
- Globalizace businessu, vzrůstající závislost na mnoha dodavatelích – různé formy sourcingu a shared services – stávající model toto oslovuje poměrně nedostatečně. Stávající model ITIL v nynější době globalizace a vzrůstající závislosti na dodavatelích, v době různých forem „sourcingu“ již nevyhovuje. Např. outsourcing je v ITIL zmíněn víceméně okrajově u Service Desku a procesu Change management v knize SS. Některé jiné rámcové modely toto oslovují pregnanterněji – např. srovnej. s CobiT, kde je separátní proces na *Managing third party services*, *Acquire and maintain application SW* nebo *Acquire and maintain technology infrastructure*.
- Neschopnost ITIL mapovat podnikové procesy na IT procesy, resp. pokrýt celý životní cyklus poskytování služby (od designu, její aktivaci, podporu až po ukončení služby), jako tak činí např. eTOM³. ITIL si klade za cíl definovat podpůrné procesy v oblasti IT. V celé řadě případů se nicméně odkazuje na podnikové procesy – typicky např. IT Service Continuity Management se odkazuje na Business Continuity Management, Configuration management se zmiňuje o Asset managementu, Financial management for IT services zase třeba controlling.
- Spousta firem si stěžuje na fakt, že neví, jak „namapovat“ ITIL na jejich stávající organizační strukturu, resp. že neví, jak obsadit jednotlivé procesní role. Problémem číslo jedna v tomto kontextu zůstává stále velmi rigidní vztah uživatelů ITIL vůči základním prvkům procesního řízení – typicky potenciální konflikt mezi liniovým manažerem a procesním manažerem. ITIL V2 neadresuje věci jako mapování procesní rolí na konkrétní organizační strukturu organizace, nedává odpověď na otázku, jak vysoko a kde by měl stát procesní manažer v liniové struktuře ani jak případně optimalizovat organizační strukturu firmy.
- Snad nejvýznamnějším problémem při adopci ITIL je obchodní ospravedlnění investic činěných v oblasti ITSM – tedy vyčíslení návratnosti investic, krátce ROI⁴.
- Eliminace publikací, které nezapadají do rámce ITIL.

ITIL neobsahuje vazby na některé další standardy jako je např. CMM (zmíněno pouze krátce ve 2 knihách, ale pouze v dodatcích), CobiT, SixSigma, eTOM, ale také regulativní legislativu jakou je SOX či Basel II, které pro určité situace, případně určitá odvětví by byly více relevantní. Není zde ani uspokojivě řešena integrace na mezinárodní normy jako je ISO 17799 či ISO/IEC 20000.

Dalším požadavkem či výhradou je **škálovatelnost** ITIL, Koncept „one fits for all“ je nadále neudržitelný.

Hodně důležitou výhradou je skutečnost, že ve stávající verzi ITIL není korektně, konzistentně a srozumitelně pokryt **životní cyklus služby**. Resp. je pokryt s maximální koncentrací na provoz, ale nikoliv další aspekty tohoto životního cyklu. Typicky např.

³ enhanced Telecom Operations Map – vytvořila instituce TeleManagement Forum

⁴ Return On Investment

téměř chybí vazba na business při ospravedlňování nových služeb, jejich designu až po zavádění služeb do provozu.

Hodně účastníků průzkumu požaduje doplnit do ITIL kulturní odlišnosti, příklady obchodních případů, případové studie, různé šablony a implementační balíčky, včetně tzv. „Quick wins“ – rychlých vítězství..

Docela důležitou stránkou je doplnění **celkového procesního modelu**, který u ITIL ve stávající verzi chybí (srovnej např. s CobIT, MOF či ITSM Referenčním modelem HP⁵) a také doplnění a ujasnění terminologie, stávající verze byla dost neúplná - např., v používaném slovníčku pojmů, toto muselo být dodatečně doplněno holandskou itSMF o tzv. kapesní příručku na terminologii.

Často objevivší se výhradou také bylo, že ITIL některé aspekty vůbec neoslovuje – např. Asset management⁶, ROI (návratnost investic), Data management apod.

Mezi témata na zlepšení, která se objevila, patří také:

- Správná výslovnost ITIL – toto je skutečně jedna ze široce diskutovaných aktivit, zda „ITIL“, „AjTýAjEl“ či „AjTIL“
- Sloučení procesů Availability a IT Service Continuity Management jako je tomu v ISO/IEC 20000
- Sloučení funkce ServiceDesku a procesu Incident Management a vyjasnění termínů jako Incident, Service Request, RFC, Event, atd.; eventuálně rozšíření procesu na Request Management; ujasnění si, zda by procedura použitá na Service request měla, nebo neměla být totožná s procedurou na Incident, příp. součástí procesu Change Management.
- Vyjasnění konfigurační databáze – CMDB: co by mělo být jejím obsahem (nejvíce diskutovanou položkou jsou osoby, ale také RFC, Incidenty, Problémy atd.), rozšíření procesu Configuration Management na Asset & Configuration Management – možné sloučení s knihou na SW Asset Management.
- Diskutuje se možnost zrušení/přepsání knihy *Application Management* z důvodu jejího ne zcela přínosného obsahu, který je zastaralý a nemá téměř žádnou vazbu na knihy *ITIL Service Support* a *Service Delivery*. Uvažuje se o způsobu začlenění vývoje SW do ITIL (ve vazbách na procesy Change Management a Release Management). V tomto případě lze spíše očekávat přepsání a rozšíření ITIL na vývoj a provozní testování.
- Podobně je tomu s knihou *SW Asset Management*, která některými „ITIL guru“ není vůbec považována za součást ITIL, ačkoliv nese jeho logo. Toto je nejžhavější kandidát na „zrušení“. Na straně druhé se objevují námitky, že toto je nyní předmětem mezinárodní normy ISO 19770, takže se dá možná spíše očekávat přidání ke Configuration managementu.
- Zapracování všech nejlepších praktik procesu Security Management (správa bezpečnosti) do jednotlivých procesů ITIL.
- Začlenění problematiky procesu Data Management a případně i dalších procesů (vazba na CobIT).
- Sjednocení termínů u procesu Service Level Management na SLA (tedy již nikoliv OLA/Operation Level Agreement a UC/Underpinning Contract), dále vyjasnění různých typů služeb (např. původní draft na ITIL V2 vůbec neobsahoval definici, co je IT služba, a nakonec zde zůstala jen velmi vágní definice), jejich hierarchie a modelů služeb, včetně jejich vazeb na katalog služeb a

⁵ <http://www.hp.cz/services/integrace/it.php>

⁶ Objevuje se pouze částečně u publikace SAM a to jen v oblasti SW.

nákladový/finanční model, který je užitečný zejména v případech, kdy je za poskytování služeb požadována náhrada. Dále lze očekávat oddělení fází Definice služeb a vytváření katalogu služeb, podobně jako je tomu u HP Referenčního modelu ITSM. Zde část zabývající se plánováním služeb stojí mimo SLM jako samostatný proces zvaný Service Planning.

- Rozšíření procesu Change Management (Řízení změn) i na vývoj, potažmo finanční schvalování Změn, víceúrovňové Poradní Výbory pro Změny (Change Advisory Board -CAB) atd.
- Rozšíření záběru knihy ICT Infrastructure Management o subprocessy/procesní aktivity, pokrývající oblasti jako je správa přístupů (Access management) správa systémů (System management), správa desktopů (desktop management), zálohování a archivace, správa sítí, správa aplikací, měření a správa licencí apod., podobně jako je tomu u modelu Microsoft Operations Framework

Dalším významným ovlivňujícím faktorem budou vstupy ze strany itSMF a BSI. Určitě bude kladen důraz na zachování kontinuity u nejlepších, nejznámějších a nejvíce používaných knih – *Service Support* a *Service Delivery*. Zde se neočekávají nějaké fatální změny, obě knihy by měly sloužit jako rámcový model pro ITIL V3⁷, očekává se však doplňování o obchodní případy a studie, dokumenty typu *White paper*, doporučení pro rychlá vítězství (*quick wins*) pro jednotlivé procesy, různé šablony apod.

ITIL Refresh (V3) – co se chystá?

Celkový plán projektu a rozsah ITIL V3 je určen dokumentem [2].

OGC vydává průběžně informace – tzv. ITIL Refresh New – viz dokumenty [3] a [4].

Pozn. autora: Odtud je také čerpána většina informací uváděných v dalším textu. Je nutné zdůraznit, že některé informace jsou stále ještě **předběžné**. Je také třeba upozornit, že některé informace jsou chráněny ze strany OGC – např. autoři nesmí za žádných okolností podávat bližší informace až do finální „roadshow“ chystané celosvětově na květen až červen 2007.

Zatímco u verze V2 byl celkem omezený počet přispěvovatelů, autorů a pracovníků provádějící revize, u verze V3 vzhledem k pokračující popularizaci ITIL lze očekávat nejenom široce prováděný frontální útok firem dodávajících řešení v oblasti ITSM, ale hlavně snahu firem poskytujících školicí, konzultační, implementační, outsourcingové a auditorské služby se nejenom na tomto poli „zviditelnit“, ale také „přiohnout“ ITIL V3 k obrazu svému. Lze tak např. očekávat masivní snahu upravit ITIL směrem k metodice CobIT či stávající verzi BS15000/ISO/IEC 20000. Detaily v tuto chvíli ještě nejsou známy (resp. drafty jednotlivých publikací nelze komentovat).

Dále lze očekávat masivní rozšíření ITIL díky regulativním standardům, vzniku mezinárodní normy ISO/IEC 20000 a jejím překladům do dalších jazyků a neustále se zvyšujícímu tlaku na kvalitu služeb IT. Forrester např. predikuje penetraci ITIL u firem s obratem 1 mld dolarů na 40% v roce 2006 a 80 v roce 2009.

V červnu roku 2006 přišla OGC s překvapením – tzv. projektem CAR (*Commercial Activity Recompensation*), kdy se vlastně zřekla určité části kontroly nad ITIL V3. V tuto chvíli tak platí, že OGC zastřešuje ITIL V3 pouze formálně, neboť za vedení projektu a publikace je odpovědná britská TSO (The Stationery Office) a za akreditace APM Group Ltd.

⁷ Ten v ITIL V2 chybí docela na rozdíl od standardů jako je MOF či CobIT.

Pozn. autora: Toto je širokou komunitou uživatelů ITSM vnímáno trochu rozpačitým způsobem. Na jednu stranu je logické, že vydáváním publikací (včetně zahraničních překladů) byl pověřen stávající vydavatel klíčových publikací ITIL V2 (TSO = *OGC's official publisher*), na druhou stranu je trochu překvapivé, že se oficiální akreditační společností stala APMG, která doposud prováděla akreditační pouze pro PRINCE2, Management of Risks a Management of Changes a s ITIL nemá žádnou praktickou zkušenost. Tím pádem se dostaly ze hry nejenom itSMF, ale i stávající akreditační instituce – ISEB a EXIN. Lze tak přičítat snaze OGC poučit se z ITIL V2, kdy veškerá organizace byla na OGC, tvorba publikací a jejich revize byly organizovány na dobrovolném základě, což ve finále vedlo k dlouhým zpožděním⁸.

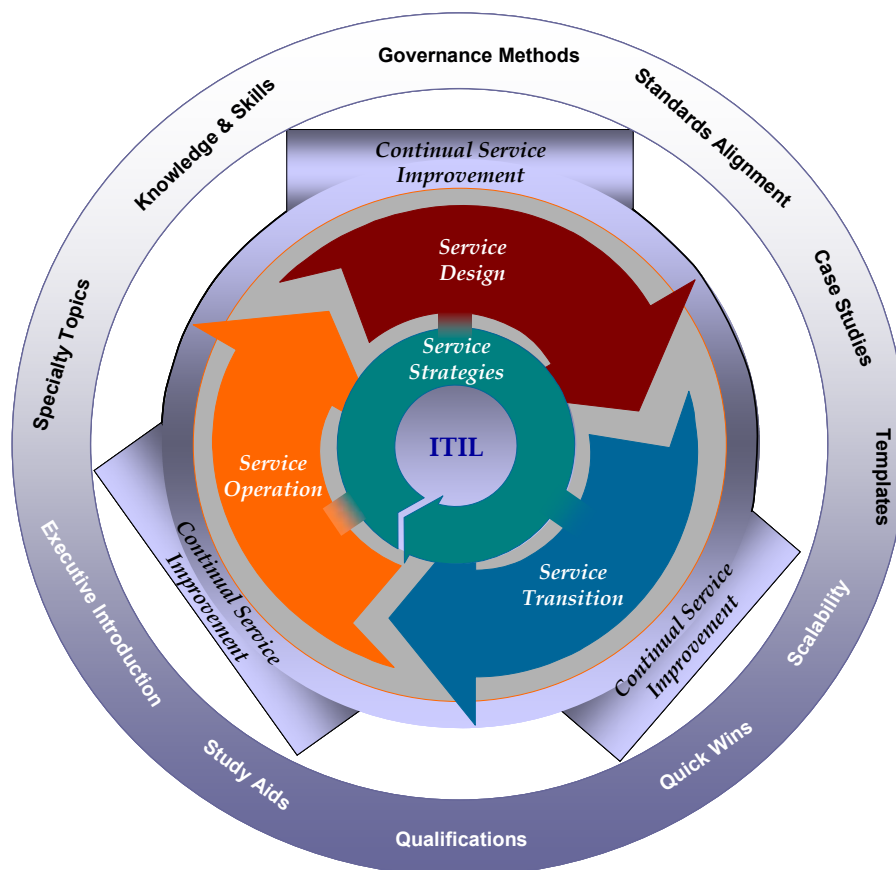
Projekt ITIL Refresh, což je kódové označení pro ITIL V3 vede Sharon Taylor ve funkci Chief Architect of the ITIL Refresh (prezidentka společnosti Aspect Group).

Architektura ITIL V3

Jaká je budoucí architektura ITIL V3? Celá knihovna se bude skládat ze tří oddělených částí:

- klíčové publikace (Core)
- doplňkové publikace (Complementary)
- dokumentace na webu (WEB)

Detaily jsou jasné z obrázku č.1.



Obrázek č.1 – celková architektura ITIL V3

⁸ Jednotlivé publikace ITIL V2 byly vydávány v rozpětí 1999 – 2006 – tedy 7 let!

Klíčové publikace ITIL V3

Tato část se dále bude dělit na celkem 5 knih, jak je patrné z předchozího obrázku – vnitřního kruhu.

Jak z názvů vyplývá, tyto publikace mají pokrývat jednotlivé části životního cyklu služby. Opět se tedy bude jednat o model s určitým překryvem:

- Service Strategy – střed všeho, pochopení a transformace businessu do IT strategie, rozpoznání a odezva na obchodní katalyzátory, výběr nejlepších praktik založen podle odvětví, regulativním prostředí, velikosti firmy atd. Publikace by měla dále obsahovat definice služeb, strategii ITSM a plánování přidané hodnoty, IT governance, definice typů poskytovatelů služeb a obchodních strategií, potažmo strategií služeb.
- Service Design - modely návrhu služeb IT a architektury IT v celém životním cyklu, včetně různých forem sourcingu (in-sourcing, out-sourcing atd.) a *shared services*, nákladový model apod.
- Service Transition – jak vytvořit transformační strategii z návrhu služby a implementovat ji v reálném živém prostředí. Téma zahrnuje Change a Release management, modely služeb, kontrolní seznamy pro přebírání služeb do provozu (analogie k softwareovému životnímu cyklu, ale pro služby IT)
- Service Operation – jak spravovat služby v produkčním prostředí, dennodenní problémy, jak reagovat na poruchy, jak vyvíjet a navrhovat metriky pro kvalitu, jak spravovat reaktivní elementy a procesy. Tato část ITIL V3 bude v největším rozsahu přebírat knihy SS a SD ITIL V2, ale také Application management a ICT infrastructure management.
- Continual Service Improvement – jak zlepšovat služby jednou rozmístěné (již existující). Dále zahrnuje jaké jsou obchodní a technologické hnací faktory pro zlepšování, jak ospravedlnit ITIL, základní principy CSI.

Tyto klíčové publikace by podle původního plánu měly být vydány v několika jazykových mutacích v květnu 2007. Detaily jsou uvedeny v kap. Klíčové publikace ITIL V3.

Ještě před jejich vznikem by měly vzniknout následující volně na webu přístupné materiály:

- Integrovaná procesní mapa ITIL
- Slovníček standardních pojmů, zkratk a akronymů – [5]
- High level introduction – Úvod do ITIL V3
- Publikace *What's new* – co je nového

Doplňkové publikace

Zatímco klíčové publikace budou těžit masivně z ITIL V2, doplňkový materiál se bude zaměřovat na specifická vertikální odvětví (např. public, finanční služby atd.) a bude poskytovat prostor pro rychle se měnící návody ohledně aplikace a implementace nejlepších praktik popsanych v klíčových publikacích. Je pravděpodobné, že doplňkový materiál bude zahrnovat také detailnější slovníček pojmů, procesní mapy a mapování ITIL na oblast IT governance a dalších rámcových modelů (jako je např. COBIT) či technik (Six Sigma). Dá se rovněž předpokládat, že stávající kniha ITIL® Small-scale Implementation se stane součástí těchto doplňkových materiálů a že účast BSI při těchto pracích zaručí synchronizaci mezi ITIL a ISO 20000.

ITIL v3 Web Based material

Tato část materiálů se předpokládá distribuovat výhradně prostřednictvím webu, včetně pravidelných aktualizací, což by mělo umožnit lepší a aktuálnější návody (např. případové studie).

Materiál v části *Web Based* pro ITIL v3 zahrnuje také nový Slovníček pojmů (Glossary – viz [5], autoři Stuart Rance a Ashley Hanna, HP).

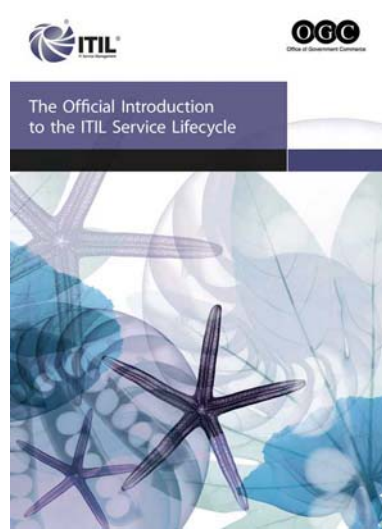
Certifikace u ITIL V3

U ITIL V3 jak již bylo naznačeno se mění oficiální akreditační organizace – přechází na APMG (*OGC's official accreditor*). Naštěstí došlo k dohodě se **stávajícími** akreditačními institucemi a tak personální⁹ certifikace u verze 3 by měla být zajišťována stejnými institucemi jako předtím – tedy EXIN¹⁰ a ISEB¹¹ + navíc přímo APMG. Dojde nicméně ke změnám certifikačního schématu, které se očekává 6-12 měsíců po vydání nových knih verze 3, mělo by být jednotné pro všechny 3 instituce. Stávající certifikace (osobní) by měly dále platit, nicméně už se objevily informace (zatím o „možnosti“ upgradu na ITIL V3 (je to logické, zatímco u ITIL V2 byly akreditační institucí BCS a itSMF, které svým charakterem jsou alespoň částečně neziskové, APMG je čistě komerční organizace). I nadále bude platit, že tyto 3 organizace budou akreditovat školící firmy provádějící školení ITIL (tzv. *Accredited Training Organization - ATO*). Je velmi pravděpodobné, že pro školitele se bude vyžadovat extra zkouška z toho, že pochopili celý rozsah ITIL V3.

Kdy bude ITIL V3 k dispozici?

Po zkušenostech s verzí ITIL V2 se dá předpokládat, že stejně jako doposud bude docházet k učitému skluzu při dodržování termínů. Navíc se nedá říci, že ITIL V3 nebude hotov pouze dokončením klíčových 5 publikací, více než dříve se dá předpokládat, že bude nutné je doplnit dalšími plánovanými materiály. Fixní termín v okamžiku psaní tohoto textu je 30.5.2007, kdy by měly být vydány klíčové publikace ITIL V3 ve vybraných jazykových mutacích. Zároveň se rozeběhl vývoj další etapy, tentokrát tvorba tzv. doplňkových publikací.

Klíčové publikace ITIL V3



The official Introduction to the ITIL Service lifecycle (oficiální úvod do životního cyklu služby dle ITIL)

Tato publikace by měla být oficiálním úvodem do ITIL. Bude vysvětlovat novou strukturu a vývojové kroky. Tento titul představuje správu služeb IT (ITSM) a ITIL, vysvětluje koncept životního cyklu služby jako nejlepší dnešní praxi a uvádí přesvědčivé důvody pro změnu. Ukazuje globální procesní model a provádí čtenáře v oblasti základních principů, které jsou použity v 5 publikacích ITIL V3:

certifikacích, nikoliv o certifikacích firem. Zde se používá ISO/IEC

20000.

¹⁰ <http://www.exin-exams.com/>

¹¹ <http://www.bcs.org/server.php?show=ConWebDoc.9790>

- Stav v životním cyklu služby
- Governance
- Proces rozhodování
- Základní principy použité v jednotlivých oblastech – návrh, rozmíst'ování (deployment), provoz a optimalizace.

Service Strategy (Strategie služeb, SS)

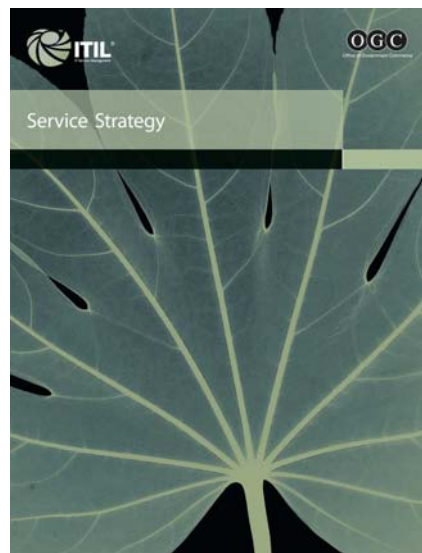
Autoři – Michael Nieves, Accenture USA, Majid Iqbal, Project Scientist, Carnegie Mellon University, USA

Kontraktor – ACCENTURE

Tato publikace, která slad'uje business a IT tak, aby vzájemně přinášely to nejlepší, zajišťuje že v každém stavu životního cyklu služeb bude zachována orientace na business.

Koncepty, které jsou zde použity, jsou následující:

- Strategie správy služeb (service management) a plánování podle přidané hodnoty (value planning)
- Provázání plánů businessu a směrnic na strategii IT
- Plánování a strategie služeb



Service Design (Návrh služeb, SD)

Autoři – Colin Rudd, Director, ITEMS, UK a Vernon Lloyd, International Client Director, FOX IT, UK

Kontraktor – ITEMS



Tato publikace probírá současné a budoucí obchodní požadavky, diskutuje návrh služeb IT a poskytuje návody na tvorbu a údržby strategií a architektury IT a dokumentuje návrh adekvátních a inovativních řešení služeb a procesů IT.

Zahrnuje:

- Cíle a prvky návrhu služeb
- Výběr modelu návrhů služeb
- Nákladový model
- Analýza výhod a rizik
- Implementace návrhu služeb
- Měření a kontrola.

Service Transition (Přechod služeb, ST)

Autoři - Shirley Lacy, Director, ConnectSphere, UK a Ivor Macfarlane, Director, GUILLEMOT ROCK, UK

Kontraktor – CONNECTSPHERE

Tato publikace se koncentruje na roli procesu Change management¹² v dlouhodobém kontextu a další praktiky ohledně releasů SW a HW, přičemž se berou v úvahu všechna rizika, výhody a další aspekty dodávky a následného provozování služeb IT. Poskytuje návod a procesní aktivity pro přechod služeb do podnikového provozního prostředí. Tyto koncepty a návody zahrnují:



- Správa organizačních a kulturních změn
- Správu znalostí (Knowledge management)
- Systém pro správu znalostí o službách (Service knowledge management system)
- Metody, praktiky a nástroje
- Měření a kontroly
- Doprovodné nejlepší praktiky

Service Operation (Provoz služeb, SO)

Autoři - David Cannon, IT Service Management Practice Principal, HP Education, USA a David Wheeldon, Director of Service Management, HP Education EMEA, UK

Kontraktor – HP



Tato publikace se koncentruje na dodávku a řídicí procesní aktivity tak, aby bylo možné dosáhnout požadovaného a stabilního stavu správy služeb na každodenní bázi. Je zde velká závislost na dalších fázích životního cyklu a proto je tato publikace integrována s ostatními publikacemi této řady. Základní koncepty vycházejí z původních publikací SS a SD.

Koncepty a návody v této publikaci zahrnují:

- Správu aplikací (Application management)
- Change management
- Operations management
- Řídicí procesy a funkce
- Škálovatelné praktiky
- Měření a kontroly

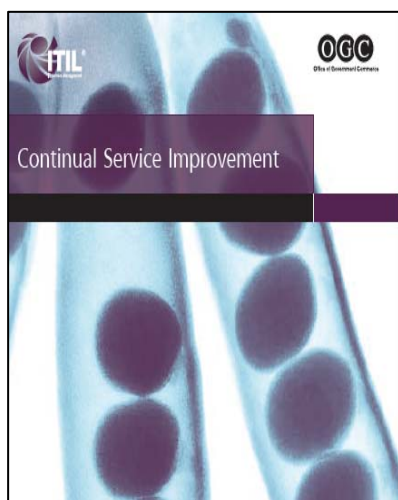
Continual Service Improvement (Průběžné zlepšování služeb, CSI)

Autoři - George Spalding, Executive Consultant, Pink Elephant, Canada a Gary Case, Executive Consultant, Pink Elephant, Canada.

Kontraktor - PINK ELEPHANT

¹² Termín Change management v tomto kontextu úplně neodpovídá stejnojmennému procesu z ITIL V2 (který je většinou omezen na provozní změny), ale je poněkud širší ve svém záběru – jedná se o správu změn nejenom v kontextu služeb IT, ale také z hlediska businessu, provádění organizačních a kulturních změn. Někdy se v tomto kontextu používá termín *Management of Changes*, aby se to odlišilo od procesu ChM v ITIL V2.

Kromě důrazu na dodávku konzistentních a opakovaných procesních aktivit jako součásti celkové kvality služeb ITIL vždy zůraňoval důležitost průběžného zlepšování. Tato kniha se soustředí na procesní prvky, které figuruji v identifikování a zavádění zlepšení v oblasti správy služeb, ale také s potenciálními problémy.



Koncepty a návody v této publikaci zahrnují:

- Obchodní a technické faktory (drivers) pro zlepšování
- Odůvodnění zlepšování
- Zlepšování v oblasti podnikových procesů, financí a organizační struktury
- Metody, praktiky a nástroje
- Měření a kontroly
- Doprovodné nejlepší praktiky
-

Závěr:

Literatura: References

- [1] OGC: ITIL Refresh – Result of public consultations¹³
- [2] OGC: ITIL Refresh: Scope and development plan document¹⁴
- [3] OGC: ITIL Refresh News, First edition¹⁵
- [4] OGC: ITIL Refresh News, Second edition¹⁶
- [5] OGC: Glossaires and acronyms¹⁷

Představení autora:

Ing. Vladimír Kufner

Vystudoval Elektrotechnickou fakultu ČVUT v Praze, kde později absolvoval i postgraduální studium. Poté působil postupně ve firmách Výzkumný ústav telekomunikací, DeTeWe, Philips a Logica. Od roku 2000 působí v oblasti ITSM ve společnosti Hewlett-Packard s.r.o. V roli architekta řešení technicky řídí implementace a jako akreditovaný školitel se podílí na školeních ITIL/ITSM a ISO 20000 a participuje na překladech do českého jazyka. Je držitelem manažerského certifikátu na ITIL, certifikátu konzultanta na ISO 20000, jako člen mezinárodního týmu se zúčastnil revizí ITIL V2 a později tzv. Referenčního modelu ITSM firmy HP. Je členem HelpDesk Institute, itSMF UK a místopředsedou české pobočky itSMF.

¹³ <http://www.itil.co.uk/includes/consult.pdf>

¹⁴ http://www.itil.co.uk/scope_web.pdf

¹⁵ <http://www.itsmf.com/upload/news/ITIL%20Refresh%20News%201st%20Edition.pdf>

¹⁶ http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Refresh_News_2ndEdition.pdf

¹⁷ <http://www.best-management-practice.com/bookstore.asp?FO=1230366&action=confirmation&tdi=575004>