

# Wprowadzenie do ITIL

Autor: Administrator  
poniedziałek, 06 październik 2008

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dostarcza pełny, konsekwentny i spójny zestaw najlepszych praktyk dla zarządzania usługami IT (IT Service Management), wprowadza wspólny słownik pojęć, systematykę procesów IT i relacji między nimi, promuje jakościowe podejście w celu osiągnięcia biznesowej efektywności oraz skutecznego użytkownika systemów teleinformatycznych. Model procesów ITIL jest właściwy zarówno dla komercyjnej organizacji IT, świadczącej swoje usługi na rynku, dla klienta zewnętrznego, jak i dla działu IT wewnątrz firmy, który świadczy usługi dla klienta wewnętrznego. Najlepsze praktyki zebrane w bibliotece ITIL są stosowane w ponad 15 000 wiodących na rynku przedsiębiorstwach z całego świata i popierane przez szerokie grono dostawców usług IT, akredytowanych centrów szkoleniowych oraz firm konsultingowych. OGC (Office of Government Commerce), twórca i właściciel standardu ITIL zajmuje się dalszym jego rozwojem, ściśle przy tym współpracując z:

- itSMF (IT Service Management Forum) - największą międzynarodową organizacją zrzeszającą praktyków branży IT;
- BSI (British Standards Institution) - Brytyjskim Komitetem Standaryzacyjnym, twórcą m.in. standardu BS15000. ITIL definiuje cele, główne czynności oraz sposób rozpoczynania i kończenia procesu. Daje szereg wskazówek dotyczących pomiarów, raportowania oraz audytu procesów, w celu weryfikacji i podnoszenia jakości świadczonych usług. Jest w pełni skalowalny, tzn. odpowiedni dla przedsiębiorstw o różnej wielkości, jak i profilu działania. Po konsultacjach z organizacjami zajmującymi się zarządzaniem usługami IT oraz grupami użytkowników, publikacje składające się na bibliotekę najlepszych praktyk ITIL są wciąż aktualizowane, tak aby odzwierciedlać zmiany zachodzące w technologii oraz wymaganiach dla informatyki, związane ze zmianami w biznesie. Od 30 maja 2007 roku na rynku funkcjonuje już ITIL V3. Jest to 5 kluczowych publikacji, które obejmują swym zakresem pełen cykl życia usługi od jej zaprojektowania, poprzez wytworzenie, przetestowanie, przekazanie na produkcję, utrzymanie oraz ciągłe rozwijanie i ulepszanie. Koncepcję stosowania ITIL V3 obrazuje poniższy rysunek.

Nowe publikacje, tak jak już wspomniano odzwierciedlają pełen cykl życia usługi. Dlatego też na nową wersję biblioteki ITIL składają się następujące pozycje:

- Service Strategy (SS) - Projektowanie, rozwijanie oraz wdrażanie zarządzania usługami jako strategicznego zasobu.
- Service Design (SD) - Projektowanie usług IT obejmujące architekturę, procesy, politykę i dokumentację.
- Service Transition (ST) - Rozwój i doskonalenie zdolności do przekazania nowych lub zmienionych usług do eksploatacji.
- Service Operation (SO) - Osiąganie efektywności i skuteczności we wspieraniu usług tak, aby dostarczać wartość klientowi i dostawcy usług.
- Continual Service Improvement (CSI) - Tworzenie wartości dla klienta i utrzymanie jej poprzez poprawę projektowania, przekazywania i eksploatacji usług. Biblioteka ITIL kładzie podwaliny pod organizację zorientowaną procesowo, skoncentrowaną na dostarczaniu usług IT, a nie technologii. ITIL wprowadza systematykę procesów IT z precyzyjną dekompozycją czynności, z propozycjami pomiarów KPI's (Key Performance Indicators), z jasnym określeniem ról, zakresu obowiązków i odpowiedzialności. Główny wysiłek przy tworzeniu ITIL V3, skupił się na scaleniu z biblioteką ITIL V2 (procesy z obszaru Service Support i Service Delivery) wiedzy zebranej w publikacjach, które stopniowo dołączały do biblioteki, uzupełniały pewne jej braki, ale nie zawsze były z nią zgodne i nie tworzyły spójnego obrazu całości. Celem kolejnego standardu ITIL stało się więc stworzenie wspomnianego już pełnego cyklu życia usługi informatycznej, odpowiadającego na wyzwania współczesnej informatyki. Poniższa tabela przedstawia mapowanie procesów zdefiniowanych w ITIL V2 na etapy cyklu życia usługi w ITIL V3.

Rys. Mapowanie ITIL V2 na ITIL V3 ITIL to również wspólny słownik pojęć i platforma komunikacyjna na linii IT-biznes oraz wewnątrz IT. Skupiając się na relacji IT-biznes, ITIL promuje podejście oparte na zdefiniowaniu wzajemnych wymagań i ograniczeń, jasnych i jawnych ról oraz obowiązków po stronie zarówno IT jak i stronie biznesowej. Najlepsze praktyki ITIL mogą zapewnić usługom informatycznym:

- Sprawdzone, jakościowe podejście do świadczenia usług;
- Większą produktywność;
- Większą satysfakcję klienta;
- Minimalizację ryzyka;
- Redukcję kosztów;
- Usprawnienie komunikacji pomiędzy informatyką, biznesem i klientami. Najlepsze praktyki pomagają klientom również poprzez:

- Większy spokój, gwarantowany sprawdzonymi praktykami;
- Pewność, że można polegać na usługach informatycznych &ndash; możliwość realizacji celów biznesowych;
- Wyraźnie zdefiniowane procesy i kontrakty &ndash; pomoc w rozwiązywaniu problemów;
- Wyjaśnienie źródeł kosztów oraz monitoring poziomów jakości usług &ndash; klienci są lepiej poinformowani.