

ITIL 4

ISMERKEDÉS A
SZOLGÁLTATÁSMANAGEMENTTEL

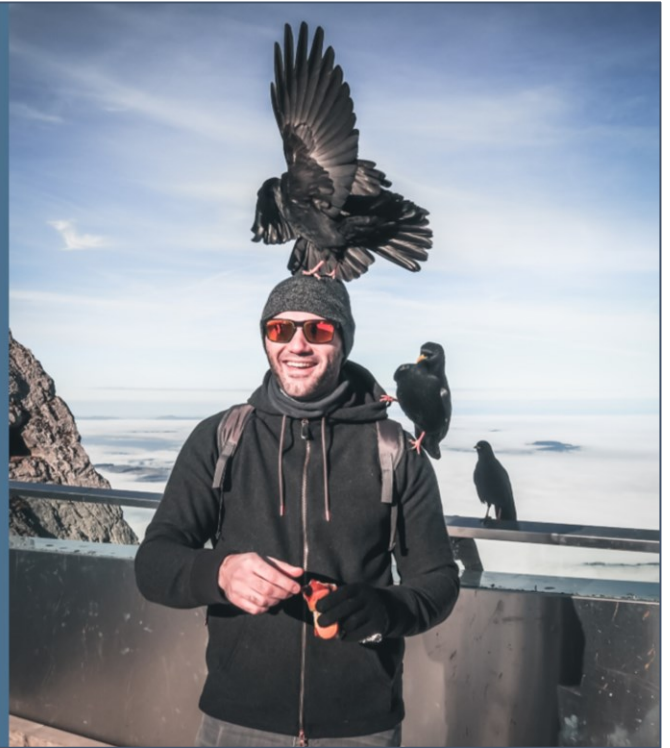
Akkreditált ITIL 4 MP & Tréner
Regisztrált Scrum Master
SAFe Praktika Konzultáns
Szolgáltatás Management Rajongó

Tájfotós

Drón Pilóta

Természetszerető / Madárember

Egy csodás feleség férje 💕💕
és egy gyönyörű kislány édesapja



Témák

- **M1: Bevezetés**
- M2: Dimenziók és Vezérelvek
- M3: Szolgáltatási Értéklánc & Folytonos fejlesztés
- M4: Legfontosabb praktikák
- M5: További praktikák



A kurzus felépítése

Modul 1	Szekció 1 Szekció 2 Szekció 3	A legfontosabb témák, egy kis történelem A legfontosabb hozzávalók Érték, érdekeltek, szolgáltatások és termékek, szolgáltatási kínálat, szolgáltatási kapcsolatok
Modul 2	Szekció 1 Szekció 2	A szolgáltatásmanagement 4 dimenziója A 7 vezérelv
Modul 3	Szekció 1 Szekció 2	A szolgáltatási értéklánc tevékenységei Folytonos fejlesztés
Modul 4	Szekció 1	A legfontosabb praktikák
Modul 5	Szekció 1 Szekció 2 Szekció 3	Általános management praktikák Szolgáltatásmanagement praktikák Technikai management praktikák

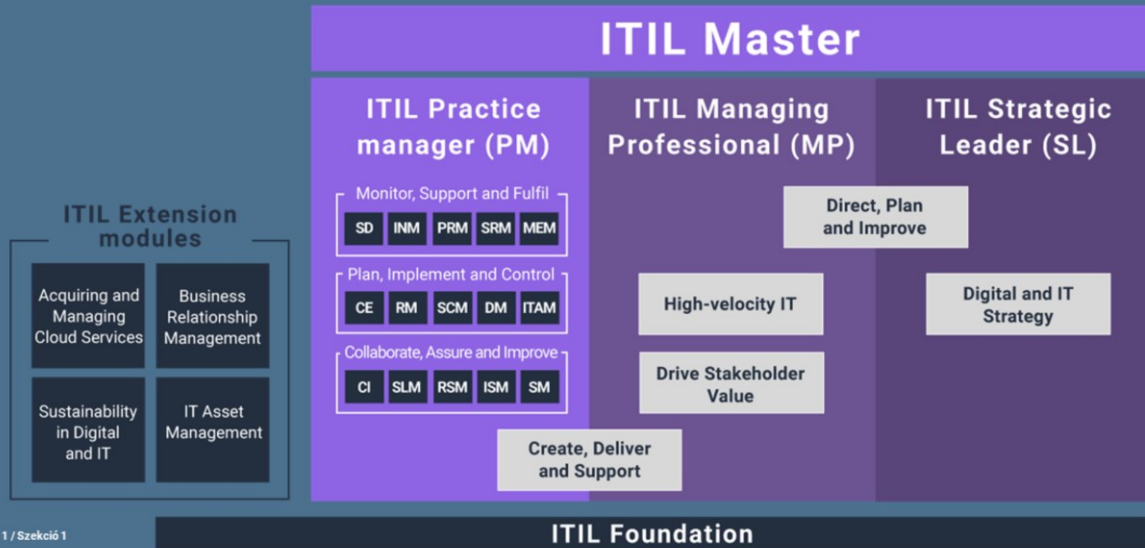
Vizsga információk

Engedélyezett tananyag	Nincs	Ez egy zárt helyi vizsga. A vizsga alatt semmilyen anyag nem használható, kivéve 2 üres papírlapot.
Vizsgálati időtartam	60 perc (+15 perc)	A nem angol anyanyelvűek 25% többletidőt kaphatnak, ami 15 percet jelent, azaz összesen 75 percet.
Maximális pontszám	40	Összesen 40 kérdés van, és mindegyik egy pontot ér. A rossz válaszok nem járnak pontlevonással.
Szükséges pontszám	26	Legalább 26 helyes válaszra van szükség, ami 65%-ot jelent.
Nehézségi szint	Bloom szint 1 és 2	Az egyes Bloom-szint azt jelenti, hogy alapvető információkat kell felidézni. A kettes szint pedig azt, hogy megértettük az ITIL-ben tanított koncepciókat.
Kérdéstípusok	Klasszikus, Negatív, Hiányzó szó, Lista	Minden kérdés feleletválasztós, és mindig csak egy helyes válasz van.

A legfontosabb témák

Téma	Pontok
Elmagyarázni a 7 vezérelv lényegét	6
Elmagyarázni: Folytonos fejlesztés, változások felügyelete, incidenskezelés, problémakezelés, szolgáltatási szintek kezelése, service desk, szolgáltatási kérések kezelése	17(!)
Az összes praktika célja	5
Fogalmak és definíciók	7
Egyebek	5

Az új tanúsítási rendszer



Egy kis történelem



1989 - CCTA

A Központi Számítástechnikai és Távközlési Ügynökség az ITIL-t az informatikai rendszerek költséghatékony és eredményes egyesítésére fejlesztette ki. Ekkor 36 könyvet adtak.

A 2-es verzióval az ITIL egyre több vállalat által használt globális szabvánnyá vált. A könyveket két fő kiadványba, a Service Delivery-be és a Service Support-ba vonták össze.

2000 - Globális



2007 - Egyszerűsítés

Az ITIL v3 bevezette a szójegyzéket és a szolgáltatási életciklus-modellt, amely az akkori 26 folyamatot öt alapvető publikációba sűríti. Életciklusszakaszonként egy-egy.

Beépítésre kerültek az ITIL v3 életciklus-modellel és egyéb változtatásokkal kapcsolatos felhasználói visszajelzések és kritikák a képzési és gyakorlati szakemberek közösségéből.

2011 - Frissítés



2019 - Agilitás

Az ITIL 4 nagy hangsúlyt fektet az értékre és arra, hogy azt hogyan lehet az érdekelt felekkel közösen létrehozni a Lean-Agile elvek alkalmazásával. Az együttműködés és az együttalkotás fontosabb, mint valaha.

CCTA – Central Computer and Telecommunications Agency

Összefoglaló

- Vizsga információk
- A legfontosabb témák
- Egy kis történelem



Szolgáltatás Management

Definíció:

- Olyan szakosodott szervezeti képességek összessége, amelyek szolgáltatások formájában értéket állítanak elő az ügyfeleknek.

- Mindazok a dolgok, amelyeket a szervezet az közös értékteremtés érdekében tesz.
- Szükség van néhány alapvető összetevőre
- Szükség van egy receptre
- És szükség van a nagy tanácsára



A következők megértése szükséges:

- Az érték természete
- Az érintett érdekelték jellege és köre
- Hogyan válik lehetővé az értékteremtés a szolgáltatások révén

Szolgáltatásirányítási kihívások:

- A termékek könnyen érthetőek, az érték könnyen látható. Ha egy szolgáltatást létrehoztak, átadtak és elfogyasztottak (egyszerre), nem marad más, csak a felhasználói élmény.
- A kereslet szorosan összekapcsolódik az ügyfelek eszközeivel -> Jól meg kell értenünk, hogyan működnek az ügyfeleink, hogy fel tudjunk készülni a szolgáltatásfogyasztási szokásaikban bekövetkező változásokra. Például egy biztosítótársaságnak nagyobb lesz a munkaterhelése az utazási szezonban, az általuk értékesített utasbiztosítások miatt. Ez azt is jelenti, hogy több szolgáltatási kérelem és incidens érkezik a szolgáltató szervezetéhez.
- A termelők és az ügyfelek magas szintű kapcsolattartása -> A szolgáltatások jellegéből adódóan az ügyfelek sokkal több kapcsolatot tartanak fenn a szolgáltatóval, mivel e nélkül nem lehet szolgáltatást igénybe venni. Ha például veszel egy serpenyőt... megvetted és ennyi. De ha előfizetsz egy online streaming platformra, akkor minden alkalommal, amikor használsz a szolgáltatást, kapcsolatban vagy a szolgáltatóval (még ha ez nem is személyes kapcsolat).
- A szolgáltatási teljesítmény múlandó jellege -> Gyakran előfordul, hogy egy szolgáltatás értéke idővel csökken. Az ügyfelek például emlékeznek a legutóbbi hívásra, amelyet a Service Deskkal folytattak. Így ha az az egy rossz élmény volt, akkor rossz érzéssel távoznak, még akkor is, ha az összes korábbi hívás nagyszerű volt. Ezért kihívást jelent az ügyfelek elégedettségének fenntartása.

Vegyük az alapvető összetevőket...



Külső tényezők:

- **P**olitical -> Politikai
- **E**conomical -> Gazdasági
- **S**ocial -> Szociális
- **T**echnological -> Technológiai
- **L**egal -> Jogi
- **E**nvironmental -> Környezeti

Modul 1 / Szekció 2

11

SZÉPI

A négy dimenziót az értékteremtés módjához igazítja:

- Megfelelő szervezeti struktúrával és emberekkel rendelkezünk-e?
- Milyen értékfolyamokra és folyamatokra van szükségünk?
- Vannak-e megfelelő partnereink?
- A megfelelő technológiákat használjuk?

... nézzünk utána a receptnek...



Modul 1 / Szekció 2

12

Az SZÉR a recept ehhez a menő új ételhez, amit mindenki főzni akar, de senki sem tudja, hogyan...

Szolgáltatási Értékrendszer -> Service Value System (SVS)

Lehetőség / Igény -> Opportunity / Demand

Vezérelvek -> Guiding Principles

Irányítás -> Governance

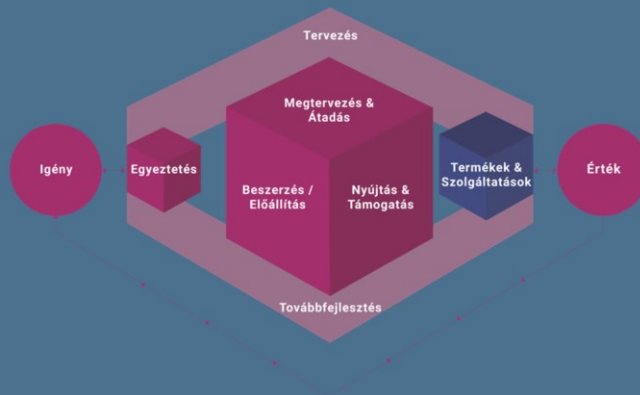
Szolgáltatási Értéklánc -> Service Value Chain (SVC)

Praktikák -> Practices

Folyamatos fejlesztés -> Continual Improvement

Érték -> Value

...és kezdjünk el főzni.



Modul 1 / Szekció 2

13

Az SZÉL segít a pontos lépések meghatározásában, miközben elkészítjük a nagyszerű ételünket. Ezeket értékfolyamoknak nevezzük.

Értékfolyam példák:

- Új support kérelem
- Új termékötlet kifejlesztése
- Új gomb az önkiszolgáló portálon
- Súlyos incidensekre vonatkozó eljárás

Ne feledd a nagy tanácsait!

ÖSSZPONTOSÍTS
AZ ÉRTEKRE



KEZDD OTT
AHOL VAGY



HALADJ LÉPÉSENKÉNT
ES FIGYELJ A
VISSZAJELZÉSEKRE



MŰKÖDJ EGYÜTT
ÉS LÁTTASD MAGAD



GONDOLKOZZ
ÉS DOLGOZZ
HOLISZTIKUSAN



LÉGY EGYSZERŰ
ÉS GYAKORLATIAS



OPTIMALIZÁLJ ÉS
AUTOMATIZÁLJ



Modul 1 / Szekció 2

14

Hallottál már olyan kijelentéseket, mint "Agilisabbnak kell lennünk, vagy "Az agilitás nem alkalmazható a mi környezetünkben", vagy még jobb esetben "Ez mindig is így működött... miért kellene változtatni?".

Sokakban megvan a késztetés a változtatásra, de még többen hajlamosak kifogásokat találni, mint pl:

- A környezetünk túl összetett.
- A vezetésünk túl régimódi
- Az agilis módszer nem működik az iparágunkban

Összpontosíts az értékre -> Focus on value

Kezdd ott ahol vagy -> Start where you are

Haladj lépésenként figyelve a visszajelzésekre -> Progress iteratively with feedback

Működj együtt és láttasd magad -> Collaborate and promote visibility

Gondolkozz és dolgozz holisztikusan -> Think and work holistically

Légy egyszerű és gyakorlatias -> Keep it simple and practical

Optimalizálj és automatizálj -> Optimize and automate

Összefoglaló

A legfontosabb hozzávalók:

- Szolgáltatás management
- A 4 dimenzió
- A szolgáltatási értékrendszer
- A szolgáltatási értéklánc
- A 7 vezérelv



Érték és közös értékteremtés

Definíció:

- Valaminek az észlelt haszna, előnyei és fontossága.

- Minden szolgáltató szervezet célja, hogy értéket teremtsen ügyfelei és érdekeltjei számára.

Közös értékteremtés:

- Az értékláncban a kommunikáció kétirányú
- Aktív együttműködés a szolgáltatók és a fogyasztók között,
- Beleértve a szolgáltatási kapcsolatokban részt vevő egyéb szervezeteket is.

A közös értékteremtés azt jelenti, hogy nem a szolgáltató kizárólagos felelőssége. Átadjuk az irányítást az ügyfeleknek és az érintetteknek, akiknek meg kell határozniuk a "MIT", a szolgáltatóknak pedig meg kell határozniuk a "HOGYANT".

A szolgáltatásokat nem elszigetelten, sötét, rejtett laboratóriumokban fejlesztik ki, majd egyszerűen átadják az ügyfélnek ezüstitálcán, azzal a kijelentéssel, hogy "Most már az Önök problémája". Ehelyett folyamatosan együttműködünk, összehangoljuk és újrarahangoljuk az ügyfelek és az érdekeltek igényeit.

Fő érdekcsoportok

Szolgáltatási fogyasztói szerepek

Ügyfél

Az a szerepkör, amely meghatározza a szolgáltatásra vonatkozó követelményeket, és felelősséget vállal a szolgáltatás igénybevételének eredményeiért.

Felhasználó

A szolgáltatásokat használó szerepkör.

Szponzor

Az a szerepkör, amely engedélyezi a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó költségvetést, és pénzügyi vagy egyéb támogatást nyújt egy kezdeményezéshez.

Szállító

A szervezet által igénybe vett szolgáltatások nyújtásáért felelős külső partnerek.

Szervezet: Emberek olyan csoportja, amelynek saját feladatai, felelősségei és hatáskörei vannak meghatározott célok elérése érdekében.

- Stakeholders -> érdekelt felek
- Employees -> munkavállalók (pl. szakszervezetek)
- Communities of practice (CoP) -> közösségek speciális témakörökre

Szolgáltatások és termékek

Szolgáltatás:

- Ügyfelek számára történő közös értékteremtés azon módja, amely az ügyfelek által igényelt eredményeket anélkül segíti elő, hogy bizonyos speciális költségek és kockázatok náluk jelentkezzenek.

Termék:

- A szervezet által létrehozott erőforrások olyan konfigurációja, amely potenciálisan értékes lehet az ügyfelek számára.
- A termékek lehetnek összetettek és nem mindig teljesen észlelhetők a fogyasztói szervezetek számára.
- Szükség van rájuk a szolgáltatások nyújtásához

Minden egyes termék, amelyet egy szervezet kínál, specifikus fogyasztói célcsoportot szem előtt tartva jön létre, és a termékeket úgy alakítják ki, hogy megfeleljenek ezen csoportok igényeinek. Egy termék nem kizárólag egy fogyasztói csoportra vonatkozik, és több különböző csoport igényeit is kielégítheti.

A szolgáltató szervezet dönti el, hogy mely termékeket bocsátja a fogyasztók rendelkezésére.

Szolgáltatási kínálat

Definíció:

- Egy vagy több szolgáltatás leírása, amelyet egy fogyasztói célcsoport igényeinek kielégítésére terveztek.
- Tartalmazhat árukat, forrásokhoz való hozzáférést és szolgáltatási tevékenységeket.

Áruk



A tulajdonjog átkerül a vevőre

Az ügyfél felelősséget vállal a jövőbeni felhasználásért

Forrásokhoz való hozzáférés



A tulajdonjog nem kerül át a vevőre

A hozzáférés biztosítása/engedélyezése elfogadott feltételek szerint történik

Szolgáltatási tevékenységek



A szolgáltató által a fogyasztói igény kielégítése érdekében végzett tevékenység

A fogyasztóval kötött megállapodás szerint történik

Különböző ajánlatok hozhatók létre ugyanazon a terméken alapulva, ami lehetővé teszi, hogy azt többféleképpen lehessen használni a különböző fogyasztói csoportok igényeinek kielégítésére. Például egy szoftverszolgáltatás kínálható korlátozott ingyenes verzióban, vagy fizetős teljes verzióban.

Képzeljünk el egy számítógépeket értékesítő vállalatot. A különböző csomagok lehetnek management, mobil vagy fejlesztői csomagok.

Áruk: Egér, laptop hátizsák és fejhallgató

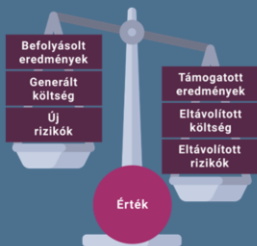
Forrásokhoz való hozzáférés: laptopok és asztali számítógépek, hálózati tároló, levelezés és naptár.

Szolgáltatási tevékenységek: felhasználói támogatás, hibaelhárítás, adatmentés és -helyreállítás.

Hogyan érjük el az értékteremtést

Szolgáltatás definíció:

- Ügyfelek számára történő közös értékteremtés azon módja, amely az ügyfelek által igényelt eredményeket anélkül segíti elő, hogy bizonyos speciális költségek és kockázatok náluk jelentkezzenek.



- A szolgáltatáskínálatnak támogatnia kell az eredményeket vagy meg kell szüntetnie az akadályokat.
- Az eltávolított költségek gyakran részei az üzleti ajánlatnak.
- Meg kell ismerni az ügyfél kockázati hajlandóságát.

Modell 1 / Szekció 3

20

A szolgáltatónak fel kell mérnie, hogy mit kell tennie a szolgáltatásainak, és ezeket az eredményeket a fogyasztók igényeinek megfelelően kell nyújtania.

A kívánt eredmények elérése erőforrásokat igényel, és költségekkel és kockázatokkal jár.

A szolgáltatók segítik fogyasztóikat az eredmények elérésében, miközben vállalják a szolgáltatásnyújtással járó költségek és kockázatok egy részét.

A szolgáltatási kapcsolatok azonban új kockázatokat és költségeket vezethetnek be, és negatívan befolyásolhatnak egyes eredményeket, miközben másokat támogatnak.

A szolgáltatási kapcsolatokat csak akkor tekintik értékesnek, ha több pozitív hatásuk van, mint negatív.

Fontos definíciók

- **Kimenet** Egy tevékenység tárgyi vagy immateriális eredménye.
- **Eredmény** Egy vagy több kimenet által lehetővé tett eredmény egy érdekelt fél számára.
- **Költség** Eltávolítható az ügyféltől (az értékajánlat része) és ráterhelhető az ügyfélre (a szolgáltatás igénybevételének ára).
- **Rizikó** az eredmény bizonytalansága. Lehet jó (lehetőség) vagy rossz (veszély).
- **Hasznosság** Alkalmas a célra. A szolgáltatás azt teszi, amire hivatott.
- **Garancia** Használatra alkalmas. A szolgáltatás elég jó.
 - Elérhetőség, kapacitás, folytonosság, adatbiztonság elég jó?
- **Érték = hasznosság + garancia (+ felfogás)**

Modul 1 / Szekció 3

21

Kimenet vs. eredmény: analógia, mint a labdarúgásban. A támadás folyamatának eredménye egy gól (legalábbis ez lenne a cél). A csapat által elérni kívánt eredmény azonban a Bajnokok Ligája megnyerése lenne. Mondhatnánk, hogy több kimenet összesíthető, hogy segítsen elérni a nagyobb eredményt.

Kimenet -> Output

Eredmény -> Outcome

Költség -> Cost

Rizikó -> Risk

Hasznosság -> Utility

Garancia -> Warranty

Felfogás -> Perception

Az érték definíciója

Alkalmas a célra

Eredmények támogatása?

Akadályok eltávolítása?

Hasznosság

Megfelelő elérhetőség?

Megfelelő kapacitás?

Megfelelő biztonság?

Megfelelő folytonosság?

Garancia

Érték

Használatra alkalmas



Modul 1 / Szekció 3

Tehát van egy hatalmas vízparkod, több tucat rendkívül menő csúszdával (hasznosság), de a legtöbbször a csúszdák problémák vagy karbantartás miatt zárva vannak (garancia).

Elégedettek lesznek az ügyfeleid, értékes lesz számukra a szolgáltatásod? Nem, mert a megfelelő hasznosságra ÉS garanciára van szükséged.

De még a legjobb szolgáltatás is, amely pontosan azt teszi, amit tennie kell, és amely pontosan az ügyfelek által igényelt szinten teljesít, ki van szolgáltatva a felhasználói közösségnek.

Ha a szolgáltatást rossznak érzékelik, mindez nem számít.

Üzleti kapcsolatok

Szolgáltatás nyújtás

Egy szervezet által a szolgáltatások nyújtása érdekében végzett tevékenységek.

- A szolgáltató erőforrásainak kezelése
- A felhasználók számára az erőforrásokhoz való hozzáférés biztosítása
- A megállapodás szerinti szolgáltatási tevékenységek teljesítése
- Szolgáltatási szint fenntartása
- Esetleges áruk szállítása



Szolgáltatás fogyasztás

Egy szervezet által a szolgáltatások igénybevétele érdekében végzett tevékenységek.

- A fogyasztóknak a szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges erőforrásainak kezelése
- A felhasználók által végzett szolgáltatási műveletek
- Az áruk átvétele (ha szükséges)

Modul 1 / Szekció 3

23

Egy szervezet mindkét szerepkörrel rendelkezhet, nincsenek korlátozások.

Szolgáltatási kapcsolat:

Egy szolgáltató és egy szolgáltatásfogyasztó közötti együttműködés. A szolgáltatási kapcsolatok magukban foglalják a szolgáltatásnyújtást, a szolgáltatásfogyasztást és az üzleti kapcsolatok kezelését

Üzleti kapcsolatok kezelése:

A szolgáltató és a szolgáltatásfogyasztó által végzett közös tevékenységek, amelyek célja a folyamatos értékteremtés közös biztosítása az egyeztetett és rendelkezésre álló szolgáltatási ajánlatok alapján.

Összefoglaló

- Érték és közös értékteremtés
- Fő érdekcsoporthok
- Szolgáltatások és termékek
- Szolgáltatási kínálat
- Üzleti kapcsolatok



Témák

- M1: Bevezetés
- **M2: Dimenziók és Vezérelvek**
- M3: Szolgáltatási Értéklánc & Folytonos fejlesztés
- M4: Legfontosabb praktikák
- M5: További praktikák



A 4 dimenzió



- **SZÉPI** -> általunk befolyásolhatóak
- **PESTLE** -> külső tényezők, amelyeket nem lehet befolyásolni, de figyelembe kell venni.
 - Political -> Politikai
 - Economical -> Gazdasági
 - Social -> Szociális
 - Technological -> Technológiai
 - Legal -> Jogi
 - Environmental -> Környezeti

Modul 2 / Szekció 1

26

A négy dimenziót az értékteremtés módjához igazítja:

- Megfelelő szervezeti struktúrával és emberekkel rendelkezünk-e?
- Milyen értékfolyamokra és folyamatokra van szükségünk?
- Vannak-e megfelelő partnereink?
- A megfelelő technológiákat használjuk?

Szervezetek és emberek

Fő üzenet:

- A szervezetek összetettsége növekszik
- A jól meghatározott irányítás és kommunikáció elengedhetetlen a stratégiák és a működési modell támogatásához.

- A múltbéli irányítás és tekintély nem elég
- A szervezet kultúrája központi szerepet játszik
- A szükséges személyi állomány fontos szempont
- A megfelelő vezetési stílus megtalálása és alkalmazása alapvető fontosságú a sikerhez.



- Struktúra és szerepek
- Kultúra és kommunikációs stílusok, egészséges szervezeti kultúra -> "A kultúra stratégiát reggelizik" - Peter Drucker
- Együttműködés és koordináció
- Képzett és hozzáértő alkalmazottak
- Vezetőség és közös értékek

- A tevékenységek megszervezésének módjára összpontosít
- Mit kell tenni az érték közös megteremtése érdekében?



- Egy szervezet által az ügyfelekkel közösen létrehozott értékteremtés érdekében tett lépések sorozata.
- A LEAN-ból származik, és célja, hogy javítsa a folyamatok értékteremtését.

- Összefüggő vagy kölcsönhatásban lévő tevékenységek összessége, amelyek a bemeneteket kimenetekké alakítják. A folyamatok meghatározzák a tevékenységek sorrendjét és függőségüket.
- A jól meghatározott folyamatok javíthatják a termelékenységet, de vigyázni kell a túlzottan bürokratikus folyamatokkal.

Partnerek és beszállítók

Fő üzenet:

- A szervezetek egyre inkább függenek a külső partnerektől
- Magában foglalja a partnerekkel és beszállítókkal kötött szerződéseket és megállapodásokat.

- A partnerkapcsolatokon belül a formalitás szintje eltérő lehet.
- A szolgáltatásként nyújtott infrastruktúra és képességek támogatnak bennünket jövőképünk megvalósításában.
- Service Integration And Management - SIAM

**A beszállítók igénybevételénél a szervezet stratégiáját befolyásoló tényezők a következők lehetnek:**

- Stratégiai fókusz
- Vállalati kultúra
- Az erőforrások szűkössége
- Költségekkel kapcsolatos aggályok
- Szakértelem
- Keresleti minták

Információ és technológia

Fő üzenet:

- Tartalmazza a szolgáltatások irányításához szükséges információkat és ismereteket.
- A szolgáltatásmanagement egyre inkább profitál a technológiai fejlődésből.

- A szolgáltatásnyújtás és -fogyasztás során létrehozott, kezelt és felhasznált információk
- Az információk kezeléséhez használt kapcsolódó technológiák
- A szolgáltatások és komponensek közötti információcsere módja kulcsfontosságú szempont.

**Vizsgáljuk meg a következő kérdéseket:**

- Milyen információkat kezelnek a szolgáltatások?
- Milyen információkra és tudásra van szükség a szolgáltatások nyújtásához és kezeléséhez?
- Hogyan védjük, kezeljük, archiváljuk és semmisítjük meg az információkat és a tudást?

Összefoglaló

SZÉPI

- Szervezetek és emberek
- Értékfolyamok és folyamatok
- Partnerek és beszállítók
- Információ és technológia

PESTLE

- Political
- Economical
- Social
- Technological
- Legal
- Environmental



A vezérelvek

Fő üzenet:

- A vezérelvek olyan ajánlások, amelyek a szervezeteket minden körülmények között vezérlik.
- Univerzálisan érvényesek és maradandóak



Modul 2 / Szekció 2

32

- A vezérelvek általánosan alkalmazhatók a szolgáltatásmanagement bármely aspektusára.
- Alkalmazhatók egy olyan szolgáltatásmanagement keretrendszer, mint az ITIL bevezetése során is.
- De végül minden szervezetnek magának kell eldöntenie, hogy melyik módszer illik hozzá a legjobban.

Összpontosíts az értékre

Fő üzenet:

- A szervezet által végzett minden tevékenységnek közvetlenül vagy közvetve értéket kell teremtenie saját maga, ügyfelei és más érdekelt felek számára.

ÖSSZPONTOSÍTÁS
AZ ÉRTÉKRE

- Kik a fogyasztók/érintettek?
- Miért veszik igénybe a szolgáltatást?
- Hogyan segít nekik a szolgáltatás?
- Milyen a felhasználói élményük?

Modul 2 / Szekció 2

33

Az érték sokféle formában mutatkozhat meg, mint például a termelékenység növekedése, a negatív hatások csökkenése, a költségek csökkenése, az új piacok megismerésének képessége vagy a jobb versenyhelyzet.

Érték a szolgáltatás fogyasztójának:

- A saját igényei határozzák meg
- A kívánt eredmények támogatásával és a szolgáltatás fogyasztójának költségeinek és kockázatainak optimalizálásával érhető el
- Idővel és különböző körülmények között változik

A vezéreln alkalmazása

- Ismerjük meg, hogy a fogyasztók hogyan használják az egyes szolgáltatásokat
- Az értékközpontúság ösztönzése a személyzet körében
- Összpontosítsunk az értékre a normál szolgáltatási működés során is, ne csak a fejlődési kezdeményezések során
- És tegyük azt minden fejlődési kezdeményezés minden lépésénél, ne csak a követelmény meghatározásakor az elején

Kezdd ott ahol vagy

Fő üzenet:

- Próbáljuk meg újra felhasználni az erőforrásokat ahelyett, hogy mindent eltávolítanánk
- Ne kezdjünk mindent előről anélkül, hogy előbb megvizsgálánánk, mi az, ami már rendelkezésre áll

KEZDD OTT
AHOL VAGY



- Értékeljük a jelenlegi helyzetünket
- A döntéseknek pontos információkon kell alapulniuk
- A mérés szerepének megértése
- A mérőszámoknak a kívánt eredményhez kell kapcsolódniuk

Modul 2 / Szekció 2

34

A mérés néha befolyásolhatja az eredményeket, és pontatlanná teheti azokat. Ha például egy ügyfélszolgálat tudja, hogy a telefonon eltöltött idő hosszát figyelik, előfordulhat, hogy túlságosan az ügyfelek lerázására összpontosít (ami jó riportokat eredményez), ahelyett, hogy ténylegesen segítene a felhasználóknak a problémáik megoldásában. Az emberek nagyon kreatívan találják meg a módját annak, hogyan teljesítsék a mérőszámokat, amelyek alapján mérik őket.

"Amikor egy intézkedés céljá válik, megszűnik jó intézkedésnek lenni" - Goodhart törvénye.

A vezérelv alkalmazása

- Vizsgáljuk meg a meglévő dolgokat a lehető legobjektívebben. A meglévő szolgáltatások valóban megfelelnek a célnak és a használatnak?
- Ha valami jól működik, próbáljuk megtalálni a módját annak, hogy más területeken is megismételjük.
- Ismerjük fel, ha semmi sem menthető meg, és készüljünk fel arra a nehéz döntésre, hogy mindent előről kezdjünk.

Haladj lépésenként és figyelj a visszajelzésekre

Fő üzenet:

- Álljunk ellen a kísértésnek, hogy mindent egyszerre tegyünk meg.
- Még a hatalmas kezdeményezéseket is iteratív módon érdemes megvalósítani.

HALADJ LÉPÉSENKÉNT
ÉS FIGYELJ A
VISSZAJELZÉSEKRE



- Tegyük apró lépéseket, és alkalmazzuk a "cselekedve tanulás" módszerét.
- A visszajelzés kulcsfontosságú minden kezdeményezéshez
- A kisebb iterációk jobb összpontosítást és nagyobb rugalmasságot tesznek lehetővé.

A visszajelzés szerepe az, hogy megértsük

- a felhasználók és az ügyfelek megítélését az értékről
- a szervezet és partnerei közötti kapcsolódási pontokat
- a termékek és szolgáltatások iránti keresletet

A vezérelv alkalmazása

- A "vallj kudarcot korábban és gyakrabban" mentalitás ösztönzése
- Próbáljuk megérteni egészet, de végtelen tervezés helyett lendüljünk inkább akcióba
- A gyorsaság nem jelenti azt, hogy nem teljes a megoldás -> Alkalmazzuk a MVP-megközelítést

Működj együtt és láttasd magad

Fő üzenet:

- A megfelelő emberek bevonása a megfelelő szerepkörökbe, jobb hozzájárulást, több relevanciát (mivel jobb információk állnak rendelkezésre a döntéshozatalhoz) és növeli a hosszú távú siker esélyét.

MŰKÖDJ EGYÜTT
ÉS LÁTTASD MAGAD

- A befogadás jobb, mint a kirekesztés
- A silókat aktív együttműködéssel fel kell bontani
- A munkát, az eredményeket és az akadályokat vizualizálni kell
- El kell kerülni a rejtett napirendeket

Modul 2 / Szekció 2

36

Az együttműködés iránti igény volt a DevOps egyik mozgatórugója.

Hatékony együttműködés nélkül sem az Agile, sem a Lean, sem bármely más ITSM keretrendszer vagy módszer nem fog működni.

Lehetséges együttműködések

- Az ügyfelekkel a követelmények meghatározása vagy a visszajelzések beszerzése érdekében
- A fejlesztők és az operatív csapatok között a hibák megoldása vagy a produktív környezetbe való zökkenőmentes átmenet biztosítása érdekében
- A beszállítók együttműködése a szolgáltató szervezettel a követelmények meghatározása és az ügyfélproblémák megoldására irányuló ötletelés érdekében

Tipikus akadályok

- Egyes szervezetek rosszul kommunikálnak az ügyfelek felé
- A szolgáltatók és a fogyasztók esetleg úgy gondolják, hogy időpocsékolás a visszajelzések kérése vagy adása
- Az ügyfelekkel való megfelelő szintű együttműködés jobb eredményekhez vezet az összes érdekelt fél számára

Gondolkozz és dolgozz holisztikusan

Fő üzenet:

- Egyetlen szolgáltatás, praktika, folyamat, osztály vagy beszállító sem áll egyedül.
- A szervezetnek egységesen kell működnie, hogy tevékenységeit egészként kezelje.

GONDOLKOZZ
ÉS DOLGOZZ
HOLISZTIKUSAN



- Lássuk át az egészet, de ne próbáljunk meg minden részletet megérteni
- A kis változásoknak óriási hatása lehet összetett környezetben
- A komplexitás megértéséhez kulcsfontosságú az együttműködés

A szolgáltatásmanagement holisztikus megközelítése:

- Magában foglalja annak megértését, hogy a szervezet valamennyi része hogyan működik együtt.
- Végponttól végpontig tartó átláthatóságot igényel, hogy az igényeket hogyan rögzítjük és hogyan alakítjuk át eredményekké.
- Egy összetett rendszerben az egyik elem megváltoztatása hatással lehet a többire. Ezeket a hatásokat azonosítani és elemezni kell, és előre meg kell tervezni.

Légy egyszerű és gyakorlatias

Fő üzenet:

- Használjuk mindig a lehető legkevesebb lépést a cél eléréséhez.
- Az eredményalapú gondolkodást olyan gyakorlati megoldások létrehozására célszerű használnunk, amelyek értékes eredményekhez vezetnek.

LÉGY EGYSZERŰ
ÉS GYAKORLATIAS



- Ne vigyük túlzásba, és amikor csak lehet, próbáljuk meg elkerülni az aranyba foglalat
- Azokat az elemeket, amelyek nem nyújtanak értéket, ki kell iktatni
- Ha figyelmen kívül hagyjuk, megrekedünk túl komplex munkamódszereinknél

Modul 2 / Szekció 2

38

Az vezérelv alkalmazása

- Ha minden kivételre megpróbálunk megoldást kínálni, az gyakran túlbonyolításhoz vezet. Egy folyamat vagy szolgáltatás létrehozásakor a tervezőknek gondolniuk kell a kivételekre, de nem tudnak mindenre kitérni. Ehelyett olyan szabályokat kell kialakítani, amelyek általánosan alkalmazhatóak a kivételek kezelésére.
- Egy praktika, folyamat, szolgáltatás, mérőszám vagy más fejlődési cél elemzésekor mindig tegyük fel a kérdést, hogy az hozzájárul-e az értékteremtéshez.
- Az egyszerűség a legmagasabb szintű szofisztikáltság
- Az egyszerűség a legjobb út a gyors eredmények eléréséhez.
- A könnyebben érthető dolgokat nagyobb valószínűséggel fogadják el

Optimalizálj és automatizálj

Fő üzenet:

- Az emberi erőforrások által végzett munka értékének maximalizálása.
- Automatizáljuk az egyszerűbb munkákat, de legyünk tisztában a túlzott automatizálás veszélyeivel.

**OPTIMALIZÁLJ ÉS
AUTOMATIZÁLJ**

- Optimalizáljunk, mielőtt automatizálnánk
- Használjuk a többi vezérelvet
- Számos keretrendszer és módszertan célja az optimalizálás (pl. Lean vagy DevOps)
- Válasszuk ki a nekünk legmegfelelőbb módszert

Az vezérelv alkalmazása

- Az optimalizálás azt jelenti, hogy valamit olyan hatékonyá és hasznossá teszünk, amennyire csak szükséges.
- Mielőtt egy tevékenységet hatékonyan automatizálni lehetne, optimalizálni kell, amennyire csak lehetséges és indokolt.
- Határozzuk meg az automatizálás megfelelő szintjeit, mert az nagyon gyorsan nagyon költségessé válhat.

Összefoglaló

VEZÉRELVEK

- Bármely kezdeményezésre alkalmazhatóak
- Jól bevált gyakorlatok gyűjteménye
- Nem előíró jellegűek és nem is kötelezőek
- Szoros kapcsolatban állnak a Lean-Agile gondolkodással
- Önállóan is alkalmazhatóak, de együtt jobbak

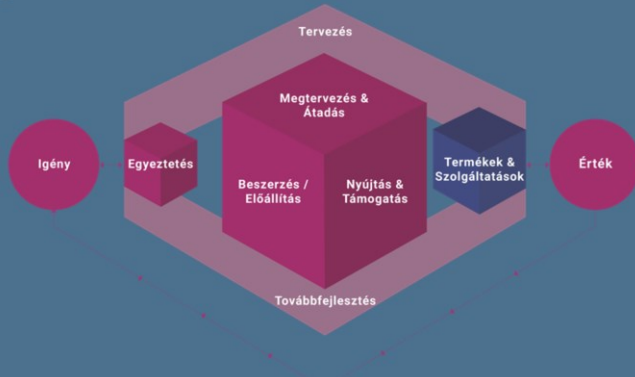


Témák

- M1: Bevezetés
- M2: Dimenziók és Vezérelvek
- **M3: Szolgáltatási Értéklánc & Folytonos fejlesztés**
- M4: Legfontosabb praktikák
- M5: További praktikák



A szolgáltatási értéklánc



Modul 3 / Szekció 1

42

- A szolgáltatási értékrendszer központi eleme a szolgáltatási értéklánc, egy olyan működési modell, amely felvázolja a keresletre való reagáláshoz szükséges legfontosabb tevékenységeket, és megkönnyíti az értékrealizálást a termékek és szolgáltatások létrehozásán és irányításán keresztül.
- Ezek a tevékenységek a szervezet által az értékteremtés során tett lépéseket jelentik.
- Az egyes tevékenységek a bemeneteket kimenetekké alakítják át
- Ezek a bemenetek lehetnek az értékláncon kívülről érkező kereslet vagy más tevékenységek kimenetei.

Értékfolyamok

Definíció:

- Lépések sorozata, amelyeket egy szervezet tesz az ügyfelekkel való közös értékteremtés érdekében.
- Ezek a lépések tetszőleges kombinációban illeszthetők az SZÉL-hoz.

Értékfolyam példák:

- Új alkalmazás kifejlesztése
- Meglévő alkalmazás módosítása
- Biztonsági incidensek kezelése
- Banki hitel igénylése



Értékfolyam példa – Banki hitel



Hitel kell

Ügyfél
bevonása

Gyors
árajánlat

Hitelkérelem
benyújtása

Jogosultsági
ellenőrzés
és döntés

Hitel megadása

Fizetési
feltételek
meghatározása

Pénz
visszafizetése

Hitel lezárása



Hitel visszafizetve

A SZÉL – Tervezés

Cél:

- Mind a négy dimenzió, valamint az összes termék és szolgáltatás jövőképének, jelenlegi állapotának és fejlesztési irányának közös megértése a szervezeten belül.

Főbb bemenetek

- A szervezet irányító testülete által előírt irányelvek, követelmények és korlátozások
- Konszolidált igények és lehetőségek az *"Egyeztetésből"*

Főbb kimenetek

- Stratégiai, taktikai és operatív tervek
- Portfólió-döntések a *"Megtervezés és átadás"*-hoz

A SZÉL – Továbbfejlesztés

Cél:

- A termékek, szolgáltatások és praktikák folyamatos fejlesztésének biztosítása az értéklánc valamennyi tevékenységére és a szolgáltatásmanagement négy dimenziójára kiterjedően.

Főbb bemenetek

- A *"Nyújtás & Támogatás"* által nyújtott teljesítményinformációk
- Az érdekeltek visszajelzései az *"Egyeztetés"* által

Főbb kimenetek

- Az értéklánc valamennyi tevékenységére vonatkozó fejlesztési kezdeményezések
- Szerződéses követelmények az *"Egyeztetés"*-hez

A SZÉL – Egyeztetés

Cél:

- Az érdekelt felek igényeinek megfelelő megértése, transzparencia, folyamatos elkötelezettség és jó kapcsolatok kialakítása valamennyi érdekelt féllel.

Főbb bemenetek

- Általános és részletes követelmények és igények az ügyfelek részéről
- Incidensek, szolgáltatási kérések és a felhasználók visszajelzései

Főbb kimenetek

- Konszolidált igények és lehetőségek a **"Tervezés"**-ból
- Felhasználói support feladatok a **"Nyújtás & Támogatás"** számára
- Szolgáltatási teljesítményjelentések az ügyfelek számára

A SZÉL – Megtervezés és átadás

Cél:

- Annak biztosítása, hogy a termékek és szolgáltatások folyamatosan megfeleljenek az érdekelt felek elvárásainak a minőség, a költségek és a piacra kerülési idő tekintetében.

Főbb bemenetek

- Portfólió döntések a **"Tervezés"**-ből
- Az **"Egyeztetés"** által biztosított ügyfélkövetelmények
- A **"Továbbfejlesztés"** által biztosított javítási kezdeményezések

Főbb kimenetek

- Követelmények és előírások a **"Beszerzés / Előállítás"** számára
- Új és megváltozott termékek és szolgáltatások **"Nyújtás & Támogatás"** számára

A SZÉL – Beszerzés / Előállítás

Cél:

- Annak biztosítása, hogy a szolgáltatási elemek akkor és ott álljanak rendelkezésre, amikor és ahol szükség van rájuk, és megfeleljenek az egyeztetett követelményeknek.

Főbb bemenetek

- Külső és belső beszállítók és partnerek által nyújtott áruk és szolgáltatások
- A *"Nyújtás & Támogatás"* által benyújtott módosítási kérelmek

Főbb kimenetek

- Szolgáltatási komponensek a *"Nyújtás & Támogatás"* számára
- Szerződéses követelmények az *"Egyeztetés"* számára

A SZÉL – Nyújtás & Támogatás

Cél:

- Annak biztosítása, hogy a szolgáltatásokat az egyeztetett előírásoknak és az érdekelt felek elvárásainak megfelelően nyújtsák és támogassák.

Főbb bemenetek

- Az **"Beszerzés / Előállítás"** által biztosított szolgáltatási elemek
- A **"Továbbfejlesztés"** által kínált fejlesztési kezdeményezések
- Az **"Egyeztetés"**-ből származó támogatási feladatok

Főbb kimenetek

- Az ügyfeleknek és felhasználóknak nyújtott szolgáltatások
- Javítási lehetőségek a **"Továbbfejlesztés"** számára
- Változtatási kérelmek a **"Beszerzés / Előállítás"** számára

Összefoglaló

- Tervezés -> Plan
- Továbbfejlesztés -> Improve
- Egyeztetés -> Engage
- Megtervezés & Átadás -> Design & Transition
- Beszerzés / Előállítás -> Obtain / Build
- Nyújtás & Támogatás -> Deliver & Support



Ez egy működési modell

Felvázolja a kereslet értéké alakításához szükséges tevékenységeket

Univerzálisan alkalmazható

Használható az értékfolyam feltérképezéséhez

A praktikák a SZÉL specifikus lépéseiből épülnek fel

Folytonos fejlesztés

Fő üzenet:

- A folytonos fejlesztés a szervezet minden területén és szintjén zajlik, a stratégiától az operatívig.

SZÉR

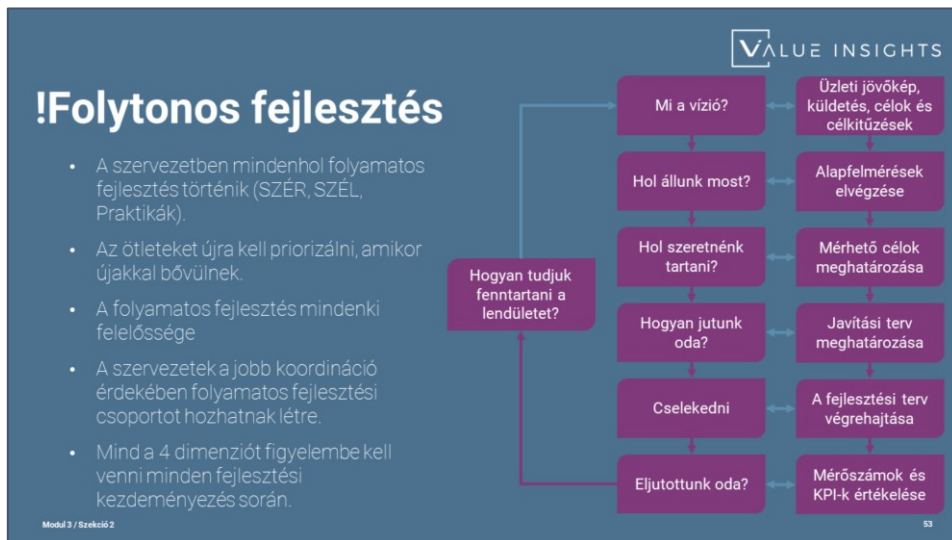
- A folytonos fejlesztési modell egy strukturált módszer bármilyen fejlesztési kezdeményezés végrehajtásához

SZÉL

- A "Továbbfejlesztés" tevékenység beágyazza a fejlesztést az összes többi tevékenységbe és az értékfolyamokba

Praktika

- A folytonos fejlesztés praktika támogatja a szervezetet a mindennapi jobbítási törekvésekben



- A modell használata növeli annak valószínűségét, hogy az ITSM kezdeményezések sikeresek lesznek.
- Nagy hangsúlyt fektet az ügyfélértékre
- Biztosítja, hogy a fejlesztési erőfeszítések kapcsolatba hozhatók legyenek a szervezet jövőképeivel.
- Támogatja a fejlesztés iteratív megközelítését, a munkát kezelhető részekre osztja, különálló célokkal, amelyek fokozatosan megvalósíthatók.

Mi a vízió? -> What is the vision?

Hol állunk most? -> Where are we now?

Hol szeretnénk tartani? ->Where do we want to be?

Hogyan jutunk oda? -> How do we get there?

Cselekedni -> Take action

Eljutottunk oda? -> Did we get there?

Hogyan tudjuk fenntartani a lendületet? -> How do we keep the momentum going?

Mi a vízió?

Fő üzenet:

- Minden egyes javítási kezdeményezésnek támogatnia kell a szervezet céljait és célkitűzéseit.
- Ez biztosítja az összes későbbi döntés kontextusát

- A szervezet jövőképét és célkitűzéseit le kell fordítani az adott üzleti egységre.
- A tervezett javításra vonatkozóan magas szintű jövőképet kell kialakítani.
- Ha kihagyjuk, a fejlesztések az egyes csapatok számára előnyösek lehetnek, de a szervezet egészének nem.



Modul 3 / Szekció 2

54

Az ebben a lépésben végzett munkának biztosítania kell, hogy:

- A magas szintű irányt megértettük
- Megértettük, hogy a tervezett kezdeményezés hogyan áll összefüggésben ezzel
- Megértettük, hogy kik az érdekeltek felek és, hogy mi a szerepük.
- A megvalósítandó várható értéket megértettük és elfogadtuk.
- A fejlesztés végrehajtásáért felelős személy vagy csapat szerepe egyértelmű a szervezet jövőképének megvalósításával kapcsolatban.

Hol állunk most?

Fő üzenet:

- Egy javítási kezdeményezés sikere a kiindulási pont és a kezdeményezés kihatásának világos és pontos megértésétől függ.

- Ez a javítási utazásunk "A" pontja
- A jelenlegi állapotot fel kell mérni
- Vegyük figyelembe a "Kezdd ott, ahol vagy" vezérelvet
- A jelenlegi állapot értékelését lehetőség szerint objektív mérésekkel kell elvégezni.



Ha kihagyjuk:

- A jelenlegi állapot nem lesz érthető, és nem lesz objektív alapszint mérés.
- Ezért nehéz lesz nyomon követni és mérni a javítási tevékenységek hatékonyságát, mivel az új állapot nem hasonlítható össze a korábbi állapottal egy későbbi időpontban.

Hol szeretnénk tartani?

Fő üzenet:

- A 3. lépés felvázolja, hogyan kell kinéznie a B pontnak, az utazás következő lépésének.
- Az utazás nem tervezhető meg, ha a célállomás nem világos.

- Ez a javítási utazásunk "B" pontja
- Egy hiányelemzéssel megérthetjük, hogy mennyit kell még "utaznunk".
- A meghatározott kritikus sikertényezőknek (CSF) és a fő teljesítménymutatóknak (KPI) S.M.A.R.T.-nek kell lenniük.



Modul 3 / Szekció 2

56

Ha kihagyjuk:

- A célállapot nem lesz egyértelmű
- Nehéz lesz kielégítő magyarázatot találni arra, hogy a kulcsfontosságú érdekelttek mit nyerhetnek a fejlesztési kezdeményezéssel, ami alacsony támogatottságot vagy akár elutasítást is eredményezhet.

Kritikus sikertényező -> Critical Success Factor (CSF)

Fő teljesítménymutató -> Key Performance Indicator (KPI)

S.M.A.R.T. -> Specific / Measurable / Achievable / Relevant / Time-bound -> specifikus, mérhető, elérhető, lényeges, időhöz kötött

Hogyan jutunk oda?

Fő üzenet:

- A 4. lépés terve lehet egyszerű vagy nagyon összetett.
- A leghatékonyabb megközelítés nem biztos, hogy egyértelmű, és néha kísérletekezni kell.

- Ez az útvonal A és B pont között
- A munkát iterációkban végezni jó ötlet, még akkor is, ha az útvonal egyértelműnek tűnik.
- Minden egyes iterációval lehetőség nyílik a megközelítés újraértékelésére, és szükség esetén az irány megváltoztatására.



Ha kihagyjuk:

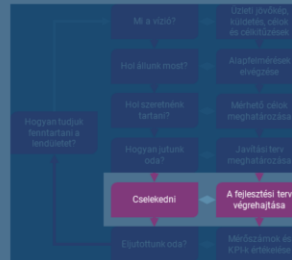
- A fejlesztés végrehajtása valószínűleg megbukik, és lehet, hogy nem éri el azt, amit elvárnak tőle.
- A sikertelen fejlesztések aláássák a bizalmat, és megnehezíthetik a jövőbeli fejlesztések támogatásának megszerzését.

Cselekedni

Fő üzenet:

- A javítási terv végrehajtása
- Ez magában foglalhat egy vízesés-szerű megközelítést, vagy megfelelőbb lehet az agilis munkavégzés

- Néha egy nagyobb változás több kisebb javítás megvalósításával érhető el.
- Fontos, hogy a kezdeményezés során végig nyitottnak kell maradni a változásokra.
- Ha ez a lépés befejeződött, a munka az út végpontjához érkezett, és egy új állapotot eredményezett



Ha kihagyjuk:

- Nem végeztünk munkát, és nem értük el a javítási kezdeményezés célját.

Eljutottunk oda?

Fő üzenet:

- Gyakran feltételezik, hogy a várt eredmények megvalósultak.
- A valóságban a javuláshoz vezető út számos akadállyal van tele, ezért a sikert validálni kell.

- Ellenőriznünk kell a kezdeményezés eredményét, hogy elérte-e a kívánt eredményeket.
- Mind az előrehaladást (megvalósultak-e az eredeti célkitűzések?)
- és az értéket (még mindig relevánsak-e ezek a célok?) ellenőriznünk kell.



Ha kihagyjuk:

- Nehéz megbizonyosodni arról, hogy a kívánt vagy ígért eredményeket valóban elértük-e.
- Az iterációból származó tanulságok, amelyek szükség esetén a korrekciót támogatnák, elvesznek.

Hogyan tudjuk fenntartani a lendületet?

Fő üzenet:

- A sikeres kezdeményezéseket az új munkamódszerek megerősítése érdekében reklámozni kell.
- Ez biztosítja, hogy az elért eredmények ne vesszenek el.

- Támogatást és lendületet kell szerezni a következő fejlesztésekhez.
- Túl könnyű visszaesni a régi munkamódszerekhez.
- A kulturális és szervezeti változás e lépés egyik fő szempontja.
- A tudásmanagementet ki kell használni



Modul 3 / Szekció 2

60

Ha kihagyjuk:

- Valószínű, hogy a javítások elszigetelt és független kezdeményezések maradnak.
- Az elért eredmények idővel elveszhetnek.
- Nehéz lehet támogatást szerezni a jövőbeli javításokhoz, és a folytonos fejlesztést beágyazni a szervezet kultúrájába.

Összefoglaló

Folytonos fejlesztés

- Mi a vízió?
- Hol állunk most?
- Hol szeretnénk tartani?
- Hogyan jutunk oda?
- Cselekedni
- Eljutottunk oda?
- Hogyan tudjuk fenntartani a lendületet?



Témák

- M1: Bevezetés
- M2: Dimenziók és Vezérelvek
- M3: Szolgáltatási Értéklánc & Folytonos fejlesztés
- **M4: Legfontosabb praktikák**
- M5: További praktikák



Praktikák

A praktikák olyan szervezeti erőforrások összességei, amelyeket a munka elvégzésére vagy egy cél elérésére terveztek.



Praktikák

Általános Management Praktikák	Service Management Praktikák	Technikai Management Praktikák
Architektúra Management	Rendelkezésre állás kezelése	Üzembehelyezés management
!Folytonos fejlesztés	Üzleti elemzés	Infrastruktúra- és platform Management
Információ-biztonság management	Kapacitás és teljesítménykezelés	Alkalmazások fejlesztése és managementje
Tudásmanagement	!Változások felügyelete	
Szolgáltatások mérése és riportozása	!Incidentskezelés	
Szervezeti változások kezelése	Informatikai eszközök mgmt.	
Portfólió Management	Monitorozás és eseménykezelés	
Projekt Management	!Problémakezelés	
Üzleti kapcsolatok kezelése	Szolgáltatások kialakítása	
Kockázat Management	Szolgáltatás katalógus Management	
Szolgáltatások pénzügyi Managementje	Szolgáltatási konfiguráció mgmt.	
Szolgáltatások stratégia Managementje	Szolgáltatásfolytonosság kezelése	
Beszállítói együttműködés kezelése	Szolgáltatások megtervezése	
Munkaerő- és kompetenciakezelés	!Service Desk	
	!Szolgáltatási szintek kezelése	
	!Szolgáltatási kérések kezelése	
	Szolgáltatások tesztelése, jövőnagysága	

Modul 4 / Szekció 1

64

Az ITIL SZÉR 14 általános management praktikát, 17 szolgáltatásmanagement praktikát és 3 technikai management praktikát tartalmaz, amelyek mindegyike a szolgáltatásmanagement négy dimenziójának hatálya alá tartozik.

A vastag betűvel szedett gyakorlatok az ITIL 4 Foundation vizsga tárgykörébe tartoznak.

A felkiáltójellel (!) jelöltek a legfontosabbak.

Architektúra Management -> Architecture Management

!Folytonos fejlesztés -> Continual Improvement

Információ-biztonság management -> Information Security Management

Tudásmanagement -> Knowledge Management

Szolgáltatások mérése és riportozása -> Measurement & Reporting

Szervezeti változások kezelése -> Organizational Change Management

Portfólió Management -> Portfolio Management

Projekt Management ->Project Management

Üzleti kapcsolatok kezelése -> Relationship Management

Kockázat Management -> Risk Management

Szolgáltatások pénzügyi Managementje -> Service financial Management

Szolgáltatások stratégia Managementje -> Strategy Management

Beszállítói együttműködés kezelése -> Supplier Management

Munkaerő- és kompetenciakezelés -> Workforce and Talent Management

Rendelkezésre állás kezelése ->Availability Management

Üzleti elemzés ->Business Analysis

Kapacitás és teljesítménykezelés -> Capacity and Performance Management

!Változások felügyelete -> Change Enablement

!Incidentskezelés -> Incident Management

Informatikai eszközök managementje -> IT Asset Management

Monitorozás és eseménykezelés -> Monitoring & Event Management

!Problémakezelés -> Problem Management

Szolgáltatások kialakítása -> Release Management

Szolgáltatás katalógus Management -> Service Catalogue Management

Szolgáltatási konfiguráció management -> Service Configuration Management

Szolgáltatásfolytonosság kezelése -> Service Continuity Management

Szolgáltatások megtervezése -> Service Design

!Service Desk

!Szolgáltatási szintek kezelése -> Service Level Management

Szolgáltatások tesztelése, jóváhagyása -> Service Validation and Testing

Üzembe helyezés management -> Deployment Management

Infrastruktúra- és platform Management -> Infrastructure and Platform Management

Alkalmazások fejlesztése és managementje -> Software Development and Management

!Folytonos fejlesztés

Cél:

- A szervezet szolgáltatásainak összehangolása a változó üzleti igényekkel a termékek, szolgáltatások, praktikák vagy bármely más elem folyamatos fejlesztésével.

Főbb tevékenységek

- A folytonos fejlődés ösztönzése a szervezeten belül
- Idő és költség biztosítása a folytonos fejlesztésre
- A fejlesztési lehetőségek azonosítása és naplózása
- A fejlesztési lehetőségek értékelése és rangsorolása
- A fejlesztési tevékenységek koordinálása a szervezeten belül

A folytonos fejlesztés módszerei



Modul 4 / Szekció 1

66

- E módszerek bármely kombinációja szükség szerint alkalmazható. Nincs előírás.
- A szervezeteknek kompetenciákat kell kifejleszteniük a módszertanokban.
- Jó ötlet kiválasztani néhány kulcsfontosságú módszert, amelyek megfelelnek a szervezet által jellemzően kezelt fejlesztési típusoknak, és ápolni azokat a módszereket és technikákat, amelyek megfelelnek az igényeiknek.

Pazarlás csökkentése -> Reducing Waste

Fokozatos Projektek -> Incremental Projects

Kiegyensúlyozott eredménytábla -> Balanced Scorecard

Gyors eredmények -> Quick Wins

Érettségi felmérések -> Maturity Assessments

!Változások felügyelete

Cél:

- A megfelelő kockázatértékeléssel maximalizálni a sikeres változtatások számát, és minimalizálni a sikertelen változtatások negatív hatását.

**Definíció:** Változás

Olyan dologok hozzáadása, módosítása vagy eltávolítása, amely hatással lehet IT-szolgáltatásokra.

Modul 4 / Szekció 1

Típusai:

- **Standard:** előre engedélyezett, alacsony kockázatú, alacsony költségű, alapvetően szolgáltatási igények / kérelmek
- **Normál:** az engedélyezés attól függ, hogy milyen változásról van szó. Átmegy a szokásos változtatási munkafolyamaton
- **Sürgős:** gyors cselekvésre van szükség. Lehet külön változtatási hatóság erre a célra

67

Terjedelem

IT-infrastruktúra, alkalmazások, dokumentáció, folyamatok, beszállítói kapcsolatok; minden, ami hatással van egy termékre vagy szolgáltatásra.

Terjedelmen kívül

Szervezeti változáskezelés, amely a szervezeti átalakulás biztosítása érdekében a változások emberi szempontjait kezeli.

Változtatási hatóság

Egy bizonyos fajta változást jóváhagyó csoport vagy személy.

!Incidenskezelés

Cél:

- Az incidensek negatív hatásának minimalizálása a normál működés mielőbbi helyreállításával

**Definíció:** Incidens

Nem tervezett megszakítás vagy minőségromlás.

Főbb tevékenységek

- Az incidenseket naplózni és kezelni kell, hogy elérjék az SLA-kban meghatározott megoldási időt.
- Az incidenseket rangsorolni kell
- Az incidenseket kategorizálni kell

Az Incidenskezelés óriási hatással lehet az ügyfelek és a felhasználók elégedettségére, valamint arra, hogy az ügyfelek és a felhasználók hogyan vélekednek a szolgáltatóról.

Az egész arról szól, hogy az üzleti vonatot visszatereljük a sínekre, ha az kisiklott.

Az incidensekre és problémákra ugyanaz a kategorizálási rendszer vonatkozik.

Útmutató az incidenskezeléshez

- Az alacsony hatásúakat hatékonyan kell kezelni, hogy ne emésszenek fel túl sok erőforrást.
- A nagyobb hatású incidensek több erőforrást és összetettebb kezelést igényelhetnek.
- A súlyos incidensek és az információbiztonsági incidensek külön eljárásokat igényelnek, és katasztrófa-helyreállítási terveket igényelhetnek.
- Az incidensekkel kapcsolatos információkat tárolni kell egy megfelelő szoftverben, a kapcsolódó eszközökre, változásokra, problémákra, ismert hibákra és egyéb ismeretekre mutató hivatkozásokkal.

Swarming (Rajzás)

Különböző szakemberek dolgoznak szorosan együtt, amíg világossá nem válik, hogy kinek kell megoldania az adott esetet, hogy a többiek mielőbb visszatérhessenek a munkájukhoz.

!Problémakezelés

Cél:

- Az ismétlődő incidensek valószínűségének csökkentése a kiváltó okok azonosításával és kiküszöbölésével.

**Definíció:** Probléma

Egy vagy több incidens ismeretlen oka.

**Definíció:** Ismert hiba

Egy probléma ismert okkal, de megoldás még nincs.

Míg az Incidenskezelés a gyors megoldásokról szól, addig a Problémakezelés a tartós megoldásokról.

Sok hibát még azelőtt azonosítanak és orvosolnak, hogy a szolgáltatás éles üzembe állna.

Néhány azonban azonosítatlan vagy megoldatlan marad, és kockázatot jelenthet az élő szolgáltatásokra nézve. Az ITIL-ben ezeket a hibákat problémának nevezik, és a problémakezelési gyakorlat foglalkozik velük.

A problémakezelés fázisai

Probléma
azonosítás



Probléma
kontroll



Hibakontroll



Definíció: Megkerülő megoldás

Olyan megoldás, amely csökkenti vagy megszünteti egy olyan esemény vagy probléma hatását, amelyre még nem áll rendelkezésre teljes körű megoldás. Egyes megoldások csökkentik az incidensek valószínűségét.

Modul 4 / Szekció 1

71

Probléma azonosítás

- Az incidensek trendelemzése
- A duplikált és ismétlődő problémák felderítése a felhasználók, a Service Desk és a műszaki munkatársak által.
- A súlyos incidensek kezelése során annak a kockázatnak az azonosítása, hogy egy incidens megismétlődhet.
- A beszállítóktól és partnerektől kapott információk elemzése
- A belső szoftverfejlesztőktől, tesztcsapatoktól és projektcsapatoktól kapott információk elemzése.

Problémakontroll

- Problémaelemzés mind a 4 szolgáltatásmanagement dimenzió szemszögéből (pl. egy pontatlan dokumentáció által okozott incidens nem csak a dokumentáció javítását, hanem a támogató személyzet, a beszállító és a felhasználók képzését és tudatosítását is igényelheti).
- A megkerülő megoldások és az ismert hibák dokumentálása (a megkerülő megoldások a problémák kezelésének állandó módjává válhatnak, ha a probléma megoldása nem gazdaságos).
- Minden problémajegyet a hatásuk alapján kell rangsorolni (nem feltétlenül szükséges minden problémát elemezni).

Hibakontroll

- Potenciális állandó megoldások azonosítása
- Az ismert, de meg nem oldott hibák állapotának rendszeres újraértékelése.
- A megoldások hatékonyságát minden egyes alkalommal értékelni kell, amikor egy megoldási módot használnak.
- Változtatások kezdeményezése, ha a megoldás a konfigurációs elemek módosítását igényli.

Bármelyik szakaszban dokumentálhatóak a megkerülő megoldások. (incidens – probléma azonosítás – problémakontroll – hibakontroll)

A problémakezelés kapcsolódási pontjai



Modul 4 / Szekció 1

72

Incidenskezelés

- A problémakezelési tevékenységek nagyon szorosan kapcsolódnak az incidenskezeléshez. A praktikákat úgy kell kialakítani, hogy az értékláncon belül együtt működjenek. A két praktika tevékenységei kiegészíthetik egymást (például az incidens okainak azonosítása olyan problémakezelési tevékenység, amely az incidens megoldásához vezethet), de össze is ütközhetnek (például az incidens okának kivizsgálása késleltetheti a szolgáltatás helyreállításához szükséges intézkedéseket).

Kockázat Management

- A problémakezelési tevékenységek a kockázatkezelés egy speciális eseteként szervezhetők: céljuk a szolgáltatások managementjének négy dimenziója közül bármelyikben a kockázatok azonosítása, értékelése és ellenőrzése. Célszerű a kockázatkezelési eszközöket és technikákat átvenni a problémakezeléshez.

Folytonos fejlesztés

- A problémakezelési tevékenységek a szolgáltatásmanagement mind a négy dimenziójában azonosíthatnak fejlesztési lehetőségeket. A megoldások bizonyos esetekben javítási lehetőségként kezelhetők, így bekerülnek a folyamatos fejlesztési nyilvántartásba (Continual Improvement Register - CIR), és a folyamatos fejlesztési technikák segítségével rangsorolják és kezelik őket, néha a termékbacklog részeként.

Tudás Management

- A problémakezelési gyakorlat kimenete magában foglalja a megoldási lehetőségekre és az ismert hibákra vonatkozó információkat és dokumentációt. Ezen túlmenően a problémakezelés felhasználhatja a tudásmanagement rendszerben lévő információkat a probléma kivizsgálására, diagnosztizálására és megoldására.

Változások felügyelete

- A problémamegoldás végrehajtása gyakran nem tartozik a problémakezelés körébe. A problémakezelés jellemzően a változás engedélyezésén keresztül kezdeményezi a megoldást, és részt vesz a megvalósítás utáni felülvizsgálatban; a változások jóváhagyása és végrehajtása azonban nem tartozik a problémakezelési gyakorlat hatáskörébe.

!Service Desk

Cél:

- Az incidensek és szolgáltatási igények iránti kereslet rögzítése.
- Egyetlen kapcsolattartó pont a szolgáltató és a felhasználók között.



- Egyértelmű utat biztosít a felhasználók számára a hibák és kérdések bejelentéséhez
- Különböző fajtái lehetnek (helyi Service Desk, központosított, virtuális, Follow-The-Sun vagy egy teljesen automatizált chatbot).
- Egyértelműnek kell lennie, hogy a Service Desk nem tud minden ügyet megoldani, ezért a szakértői (operáció és fejlesztő) csapatokkal való szoros együttműködés elengedhetetlen, mivel ez nagyban befolyásolja a felhasználói élményt és azt, hogy a felhasználók hogyan látják a szolgáltatót.
- A növekvő automatizálással és a technikai adósság fokozatos megszüntetésével a Service Desk középpontjába az kerül, hogy a technikai problémák helyett az "emberek és az üzlet" támogatására összpontosítson. A Service Desket egyre inkább arra használják, hogy különböző ügyeket rendezzenek, magyarázzanak és koordináljanak, nem pedig arra, hogy csak a meghibásodott technológiát javítsák meg, így a Service Desk minden szolgáltatási művelet létfontosságú részévé vált.

Csatornák és készségek

Csatornák

- E-Mail
- Telefon
- Chat
- Önkiszolgálás
- Szöveges üzenetek
- Fórumok

Készségek

- Incidenselemzés és rangsorolás
- Hatékony kommunikáció
- Érzelmi intelligencia
- Kiváló ügyfélszolgálati készségek

- A jó Service Desk másik kulcsfontosságú aspektusa a tágabb üzleti környezet, az üzleti folyamatok és a felhasználók gyakorlati megértése.
- A service desk-nek empátikus és tájékozott összekötő kapocsként kell működnie a szolgáltató és a felhasználók között.
- A kulcskompetencia az, hogy képes legyen egy adott incidenst teljes mértékben megérteni és diagnosztizálni az üzleti prioritás szempontjából, és a rendelkezésre álló készségek, ismeretek, emberek és folyamatok felhasználásával megfelelő intézkedéseket tenni annak megoldása érdekében.

Támogató technológiák

Intelligens telefonos
rendszerek (IVR)

ITSM / ticket
szoftverek

Munkaerő-irányítási
rendszerek

Egy tudásbázis

Hívásrögzítő és
minőségellenőrző
rendszerek

Távoli hozzáférési
eszközök

Dashboardok és
monitoring eszközök

Konfiguráció
management
adatbázis

- IVR – Interactive Voice Response

!Szolgáltatási szintek kezelése

Cél:

- világos üzleti alapú célokat kitűzni a szolgáltatási teljesítményre vonatkozóan, hogy a szolgáltatás nyújtása megfelelően mérhető legyen.

**Definíció:** Szolgáltatásszint

Egy vagy több szolgáltatásminőségi célkitűzéssel szemben mért és kimutatott teljesítmény.

**Definíció:** szolgáltatási megállapodás

Leírja az IT-szolgáltatást, dokumentálja a szolgáltatásminőségi célokat, és megadja az IT-szolgáltató és az ügyfél felelősségeit

A szolgáltatási szintek kezelése praktika biztosítja a szervezet szolgáltatásainak végponttól végpontig tartó átláthatóságát. Ennek elérése érdekében:

- Közös álláspontot alakít ki az ügyfelekkel a szolgáltatásokról és a megcélzott szolgáltatási szintekről.
- Biztosítja, hogy a szervezet a meghatározott szolgáltatási szinteknek megfeleljen az azonosított szolgáltatásokra vonatkozó mérőszámok gyűjtése, elemzése, tárolása és jelentése által.
- Szolgáltatási felülvizsgálatokat végez annak érdekében, hogy a jelenlegi szolgáltatáskészlet továbbra is megfeleljen a szervezet és az ügyfelek igényeinek.
- Rögzíti és jelenti a szolgáltatási problémákat, beleértve a meghatározott szolgáltatási szintekhez viszonyított teljesítményt.

SLA: az ügyfél és a szolgáltató közötti megállapodás

OLA: megállapodás ugyanazon szervezet különböző egységei között

UC: a szolgáltató és a külső szállító közötti megállapodás

Készségek és ajánlások

Készségek

- Kapcsolatmanagement
- Üzleti kapcsolattartás
- Üzleti elemzés
- Kereskedelmi/beszállítói management
- Szolgáltatásorientált gondolkodás

Ajánlások

- Világos nyelvezet, szakzsargon nélkül
- Egyszerűen megírt, könnyen érthető
- Meghatározott eredményekhez kell kapcsolódnia
- Aktívan figyeljünk az ügyfél igényeire

Modul 4 / Szekció 1

77

SLA-k

- A szolgáltatáskatalógusban meghatározott szolgáltatáshoz kell kapcsolódniuk; ellenkező esetben egyszerűen cél nélküli egyedi mérőszámok, amelyek nem biztosítanak megfelelő láthatóságot, és nem tükrözik a szolgáltatás egészét.
- Meghatározott eredményekhez kell kapcsolódniuk, nem pedig egyszerű operatív mérőszámokhoz. Ez olyan kiegyensúlyozott mérőszám-csomagokkal érhető el, mint például az ügyfélelégedettség és a kulcsfontosságú üzleti eredmények.
- Ez egy megállapodás, azaz a szolgáltató és a szolgáltatás igénybe vevője közötti elkötelezettséget és megbeszélést kell tükröznie. Fontos az összes érdekelt fél, köztük a partnerek, a szponzorok, a felhasználók és az ügyfelek bevonása.
- Egyszerűen kell megfogalmazni, és minden fél számára könnyen érthetőnek és használhatónak kell lennie.
- El kell kerülni a "görögdinnye SLA" hatást az ügyfelek üzleti tevékenysége szempontjából releváns mérőszámok meghatározásával.

!Szolgáltatási kérések kezelése

Cél:

- Az előre meghatározott, a felhasználó által kezdeményezett összes szolgáltatási kérés kezelésével támogatja a megállapított szolgáltatásminőséget.



Definíció: Szolgáltatáskérés

Egy felhasználótól származó kérés valamire, amit nyújtani kell – például információra vagy tanácsra vonatkozó kérés; jelszó visszaállítása; vagy munkaállomás telepítése egy új felhasználó számára.

Modul 4 / Szekció 1

Fajtái

- Szolgáltatásnyújtási intézkedés iránti kérelmek
- Tájékoztatás iránti kérelmek
- Erőforrásra irányuló kérelmek
- Szolgáltatáshoz való hozzáférés iránti kérelmek
- Visszajelzések, dícsérek és panaszok

78

- A szolgáltatáskérések a szolgáltatásnyújtás normális részét képezik, és nem jelentik a szolgáltatás meghibásodását vagy romlását, amelyeket incidensként kezelünk.
- Mivel a szolgáltatási kérelmek a szolgáltatásnyújtás szokásos részeként előre meghatározottak és előre egyeztetettek, általában formalizálhatók, és egyértelmű, szabványos eljárás van a kezdeményezésre, jóváhagyásra, teljesítésre és irányításra.
- Az összetettségtől függetlenül a kérés teljesítésének lépéseinek jól ismertnek és beváltnak kell lenniük.

Útmutató az szolgáltatáskérésekhez

- A szolgáltatáskérelmek teljesítését a lehető legnagyobb mértékben szabványosítani és automatizálni kell.
- A jóváhagyási irányelveknek egyértelműnek kell lenniük a teljesítés egyszerűsítése érdekében.
- A felhasználók elvárásait a teljesítési időkkal kapcsolatban világosan meg kell határozni, a szervezet által reálisan teljesíthető teljesítési idő alapján.
- A teljesítési idők felgyorsítása érdekében folyamatosan fejleszteni kell a munkafolyamatokat.
- Munkafolyamatokat kell létesíteni a szolgáltatáskérelemként benyújtott, de valójában incidensként vagy változásként kezelendő kérések átirányítására.

Modul 4 / Szekció 1

79

- Amikor új szolgáltatáskéréseket kell felvenni a szolgáltatáskatalógusba, lehetőség szerint a meglévő munkafolyamat-modelleket kell felhasználni.

Összefoglaló

- Folytonos fejlesztés
- Változások felügyelete
- Incidenskezelés
- Problémakezelés
- Service Desk
- Szolgáltatási szintek kezelése
- Szolgáltatási kérések kezelése



Praktikák

- Korábban folyamatok néven ismertük
- Átfogóbb nézetet képviselnek
- Tartalmazzák a 4 dimenziót
- Konkrét céljaik vannak
- Támogatják az SZÉL tevékenységeket

Témák

- M1: Bevezetés
- M2: Dimenziók és Vezérelvek
- M3: Szolgáltatási Értéklánc & Folytonos fejlesztés
- M4: Legfontosabb praktikák
- **M5: További praktikák**



Általános Management Praktikák

Az általános management praktikákat az általános üzleti management területéről vették át/adaptálták a szolgáltatásmanagementre.



A Foundation vizsgához kell tudni

- Információ-biztonság management
- Üzleti kapcsolatok kezelése
- Beszállítói együttműködés kezelése

Információ-biztonság management

Cél:

- A szervezet által az üzleti tevékenységéhez szükséges információk védelme.
- Az információk bizalmasságának, teljességének, rendelkezésre állásának, hitelesítésének és letagadhatatlanságának biztosítása.

Főbb tevékenységek

- **Megelőzés** Annak biztosítása, hogy biztonsági incidensek ne forduljanak elő
- **Érzékelés** A megelőzhetetlen incidensek gyors és megbízható felderítése
- **Korrekció** Az incidensek feltárása utáni helyreállítása

- Egyensúlyra van szükségünk a szervezet védelme és az innováció lehetővé tétele között. A túlzott védelem megállíthatja a vállalatot.
- Az információbiztonság irányítását a szervezet legfelsőbb szintjéről kell irányítani.

Irányelvek és irányítás



Modul 5 / Szekció 1

84

A biztonsági irányelv

- Hozzáférés-ellenőrzés
- Jelszabályok
- E-mail szabályok
- Internet használat
- Antivírus követelmények
- Távoli vagy szállítói hozzáférés
- Eszközök megsemmisítése

DevSecOps

- Egy nagy tempójú, agilis környezetben elengedhetetlen, hogy már a kódolás szintjén beépítsük a biztonságot.

Üzleti kapcsolatok kezelése

Cél:

- Stratégiai és taktikai szinten kapcsolatot teremteni és ápolni a szervezetek és az érdekelt felek között.

Főbb tevékenységek

- Az érdekelt felek igényeinek azonosítása és megértése
- Konstruktív kapcsolatok kiépítése
- Az érdekelt felek panaszainak kezelése



Modul 5 / Szekció 1

85

- A szolgáltatók természetesen a legtöbb erőfeszítést a szolgáltatás fogyasztóival (szponzorokkal, ügyfelekkel és felhasználókkal) való kapcsolataikra összpontosítják.
- Ez egy nagyon fontos érdekcsoport
- A szervezeteknek azonban biztosítaniuk kell, hogy megértsék és kezeljék a különböző belső és külső érdekeltekkel való kapcsolataikat

Beszállítói együttműködés kezelése

Cél:

- Biztosítani, hogy a szervezet beszállítóit és azok teljesítményét úgy irányítsák, hogy az támogassa az ügyfelek zökkenőmentes kiszolgálását.



Főbb tevékenységek

- A beszállítók azonosítása és kategorizálása
- Szorosabb, együttműködőbb kapcsolatok kialakítása a kulcsfontosságú beszállítókkal.
- Szerződések tárgyalása és megkötése

A beszerzési stratégia

Belső ellátás A termékeket vagy szolgáltatásokat házon belül fejlesztik és/vagy nyújtják.	Külső ellátás Az a folyamat, amelynek során külső beszállítók nyújtanak olyan termékeket és szolgáltatásokat, amelyeket korábban házon belül nyújtottak.
Egyedüli ellátás (partnerség) - Egy termék vagy szolgáltatás beszerzése egy beszállítótól - Ez lehet egyetlen szállító, aki közvetlenül nyújtja az összes szolgáltatást, vagy külső szolgáltatásintegrátor (SIAM).	Kevert ellátás - Egy termék vagy szolgáltatás beszerzése egynél több független beszállítótól. - Ezek a termékek és szolgáltatások kombinálhatók olyan új szolgáltatások kialakítására.

Egyes szervezetek olyan stratégiát alkalmazhatnak, amely csak nagyon speciális és korlátozott körülmények között diktálja a beszállítók alkalmazását, míg egy másik szervezet úgy dönthet, hogy a termék- és szolgáltatásnyújtás során széles körben alkalmazza a beszállítókat. A sikeres beszerzési stratégiához alaposan ismerni kell a szervezet célkitűzéseit, a stratégia megvalósításához szükséges erőforrásokat, a környezeti (pl. piaci) tényezőket és az egyes megközelítések megvalósításával kapcsolatos kockázatokat.

Összefoglaló

Mely praktikákhoz tartoznak az alábbi célmeghatározások?

- Biztosítani, hogy a szervezet beszállítóit és azok teljesítményét úgy irányítsák, hogy az támogassa az ügyfelek zökkenőmentes kiszolgálását
- A szervezet által az üzleti tevékenységéhez szükséges információk védelme
- Stratégiai és taktikai szinten kapcsolatot teremteni és ápolni a szervezetek és az érdekelt felek között



Szolgáltatás Management Praktikák

A szolgáltatás management praktikákat a szolgáltatás management és az ITSM iparágakban fejlesztették ki.



A Foundation vizsgához kell tudni

- Informatikai eszközök mgmt.
- Monitorozás és eseménykezelés
- Szolgáltatási konfiguráció mgmt.
- Szolgáltatások kialakítása

Informatikai eszközök management

Cél:

- Megtervezi és kezeli az informatikai eszközök teljes életciklusát, hogy maximalizálja az értéküket, ellenőrizze költségeiket, támogassa az eszközök újrahazsnálatára vagy új eszközök beszerzésére vonatkozó döntéseket

**Definíció:** IT eszköz

Bármely pénzügyileg értékes összetevő, amely hozzájárulhat az informatikai termékek vagy szolgáltatások nyújtásához.

Modul 5 / Szekció 2**Főbb tevékenységek**

- Eszköznnyilvántartás (pl. CMDB) vezetése
- Az IT-eszközök életciklusának ellenőrzése
- Jelenlegi és múltbeli adatok szolgáltatása
- A rendelkezésre álló licencek kezelése
- Auditok lefolytatása és koordinálása

90

- Az informatikai eszközök management praktika jellemzően az összes szoftverre, hardverre, hálózatra, felhőszolgáltatásra és ügyféleszközre kiterjed. Bizonyos esetekben kiterjedhet a nem informatikai eszközökre is, például az épületekre vagy az információkra, amennyiben ezek pénzügyi értékkel bírnak, és szükségesek az informatikai szolgáltatás nyújtásához. Ide tartozhatnak az IoT kategóriába tartozó eszközök is (például hűtőszekrények vagy lámpák).
- **Eszköz management:** magában foglalja a szervezeti eszközök beszerzését, üzemeltetését, gondozását és megsemmisítését
 - Informatikai eszközök management (ITAM): kifejezetten az informatikai berendezések és infrastruktúrák életciklusának és összköltségének kezelése
 - Szoftver eszközök management (SAM): a szoftvereszközök hatékony kezelése, ellenőrzése és védelme

Monitorozás és eseménykezelés

Cél:

- Megfigyelni a szolgáltatásokat és az alkotóelemeket, és rögzíteni az állapotukban bekövetkező változásokat.

**Definíció:** Esemény

Minden olyan állapotváltozás, amelynek jelentősége van egy konfigurációs elem vagy szolgáltatás kezelése szempontjából.

Főbb tevékenységek

- Annak meghatározása, hogy mit kell megfigyelni, és egy megfigyelési stratégia kidolgozása
- A monitoring eszközök bevezetése és karbantartása
- Az eseménytípusok küszöbértékeinek meghatározása

Modul 5 / Szekció 2

91

Monitorozás

- Nagymértékben automatizált módon kell elvégezni, de aktívan vagy passzívan is elvégezhető.

Eseménykezelés

- Azokra az ellenőrzött állapotváltozások rögzítésére és kezelésére összpontosít, amelyeket a szervezet eseményként definiál, meghatározza jelentőségüket, valamint azonosítja és kezdeményezi a megfelelő intézkedéseket a kezelésükhöz.

Események fajtái

Tájékoztató

- Nem kell intézkedni az azonosításuk idején.
- Naplózni kell
- Elemezhetőek



Figyelmeztetés

- Lehetővé teszi a cselekvést, mielőtt a negatív hatás bekövetkezik.
- Kivételekké válhatnak



Kivétel

- Valami olyasmi történt, aminek nem kellett volna megtörténnie
- Intézkedni kell



Szolgáltatási konfiguráció management

Cél:

- Biztosítani, hogy szükség esetén pontos információk álljanak rendelkezésre a szolgáltatásokról, konfigurációs elemekről és azok kapcsolatairól.

**Definíció:** Konfigurációelem

Bármely olyan komponens, amelyet egy informatikai szolgáltatás nyújtásához kezelni kell.

**Definíció:** Konfiguráció management rendszer

Adatbázis vagy adatbázisok gyűjteménye, amelyek a létfontosságú konfigurációelemeket és azok kapcsolatait tartalmazzák.

Modul 5 / Szekció 2

93

Terjedelem

Szolgáltatások, hardver, szoftver, hálózatok, épületek, emberek, beszállítók és dokumentáció.

Tevékenységek

- Új konfigurációs elemek azonosítása és felvétele a konfiguráció management rendszerbe.
- A konfigurációs adatok frissítése a változások bevezetésekor
- A konfigurációs adatok helyességének ellenőrzése
- Az alkalmazások és az infrastruktúra ellenőrzése a nem dokumentált alkalmazások azonosítása érdekében.

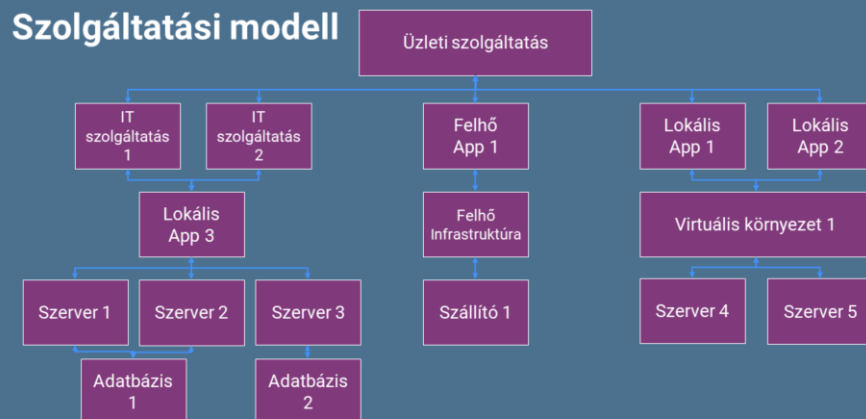
Konfigurációmanagementadatbázis -> CMDB (Configuration Management Data Base)

Hiteles médiatár -> DML (Definitive Media Library)

Szolgáltatási modell

Információt nyújt az egyes szolgáltatásokhoz hozzájáruló létfontosságú infrastruktúrákról és kapcsolataikról, valamint arról, hogy ezek hogyan hatnak egymásra, hogyan kapcsolódnak egymáshoz és hogyan függenek egymástól, hogy értéket teremtsenek az ügyfelek és a felhasználók számára.

Szolgáltatási modell



Modul 5 / Szekció 2

94

- A konfigurációs információk tárolhatók és közzétehetők egyetlen konfiguráció management adatbázisban (CMDB) az egész szervezet számára, de gyakrabban előfordul, hogy több forrásban vannak elosztva. Mindkét esetben fontos a konfigurációs rekordok közötti kapcsolatok fenntartása.
- Az incidensek, problémák és változások naplózására használt eszközöknek hozzáférésre van szükségük a konfigurációs adatokhoz.

Szolgáltatások kialakítása

Cél:

- Új és megváltozott szolgáltatásokat és funkciókat tesz elérhetővé.

**Definíció:** Kiadás

Egy szolgáltatás vagy más konfigurációs elemek egy verziója, vagy konfigurációs elemek gyűjteménye, amelyet használatra rendelkezésre bocsátanak.

Terjedelem

- Infrastruktúra- és alkalmazási komponensek
- Dokumentáció
- Képzés (felhasználók vagy informatikai személyzet számára)
- Frissített folyamatok vagy eszközök

Modul 5 / Szekció 2

95

- A kiadási ütemterv a kiadások időzítésének dokumentálására szolgál. Ezt az ütemtervet az ügyfelekkel és más érdekelt felekkel egyeztetni kell.
- A bevezetés utáni felülvizsgálat (PIR - Post Implementation Review) lehetővé teszi a tanulást és a fejlődést, és segít biztosítani az ügyfelek elégedettségét.
- Agilis/DevOps környezetben a bevezetést követően jelentős kiadáskezelési tevékenységre kerülhet sor. Ezekben az esetekben a szoftvert és az infrastruktúrát jellemzően sok kis lépésben telepítik, és a kiadáskezelési tevékenység lehetővé teszi az új funkciók későbbi bevezetését.
- Fokozatos megközelítés vs. Big Bang megközelítés
- A kék/zöld kiadások két tükrözött termelési környezetet használnak.
- A funkciókapcsolók lehetővé teszik, hogy egyes funkciókat ellenőrzött módon adjanak ki egyes felhasználók vagy csoportok számára.

Összefoglaló

- Informatikai eszközök mgmt.
- Monitorozás és eseménykezelés
- Szolgáltatási konfiguráció mgmt.
- Szolgáltatások kialakítása



Technikai Management Praktikák

A technikai management praktikákat technológiai területekről vették át a szolgáltatás managementre.



A Foundation vizsgához kell tudni

- Üzembehelyezés management

Üzembehelyezés management

Cél:

- Új vagy megváltozott hardver, szoftverdokumentáció vagy egyéb komponensek áthelyezése egyik környezetből a másikba. Pl. DEV -> QA -> PROD

Fajtái

Szakaszolt	Folyamatos szállítás	Big Bang	Egyéni
• Telepítés a PROD környezet egy részére • Pl. egy iroda vagy ország felhasználói számára • Ez a művelet annyiszor ismétlődik, ahányszor szükséges	• Az összetevők integrálása, tesztelése és telepítése akkor történik, amikor szükség van rájuk. • Gyakori ügyfél visszajelzési lehetőséget biztosít	• Telepítés az összes célpontra egyszerre • Szükséges, ha a függőségek megakadályozzák a régi és az új komponensek egyidejű használatát.	• A komponensek egy ellenőrzött adattárban állnak rendelkezésre. • A felhasználók a szoftvert akkor töltik le az eszközökre, amikor akarják.

Modul 5 / Szekció 3

98

Az üzembehelyezés management szorosan együttműködik a szolgáltatások kialakítása és a változások felügyelete praktikával, de különálló praktika.

Összefoglaló

- Üzembehelyezés management





LÉPJ KAPCSOLATBA
VELÜNK



<https://valueinsights.ch>



info@valueinsights.ch



 VALUE INSIGHTS