



[www.itSMF.cz](http://www.itSMF.cz)

# Úvod do ITIL

**Robert Krajča**

**Managing consultant,  
*Hewlett-Packard s.r.o.***



© itSMF 2006

itSMF Czech Republic 2006

**itSMF**



www.itsmf.cz

# Agenda

- Jak vznikl ITIL
- Organizace, zabývající se ITIL
- Knihy Service Support a Service Delivery
- Koncepce IT jakožto poskytovatele služeb
- Co obsahuje a co neobsahuje ITIL
- Diskuse





# Jak vznikl ITIL

- Klasický ITIL (počátek 80. let)
  - CCTA – Central Computer and Telecommunications Agency (UK)
  - zaměřeno na vládní a veřejný sektor
  - hlavní cíl – dosáhnout vyšší kvality IT služeb
- Revidovaný ITIL (verze 2, 2000 -2002)
  - OGC – Office of Government Commerce
  - zaměřeno na všechny typy organizací, které poskytují služby IT
  - celosvětový de-facto standard
  - **ITIL není metodikou, ale nejlepšími praktikami**
- Nyní probíhají práce na ITIL verze 3





# Organizace zabývající se ITIL

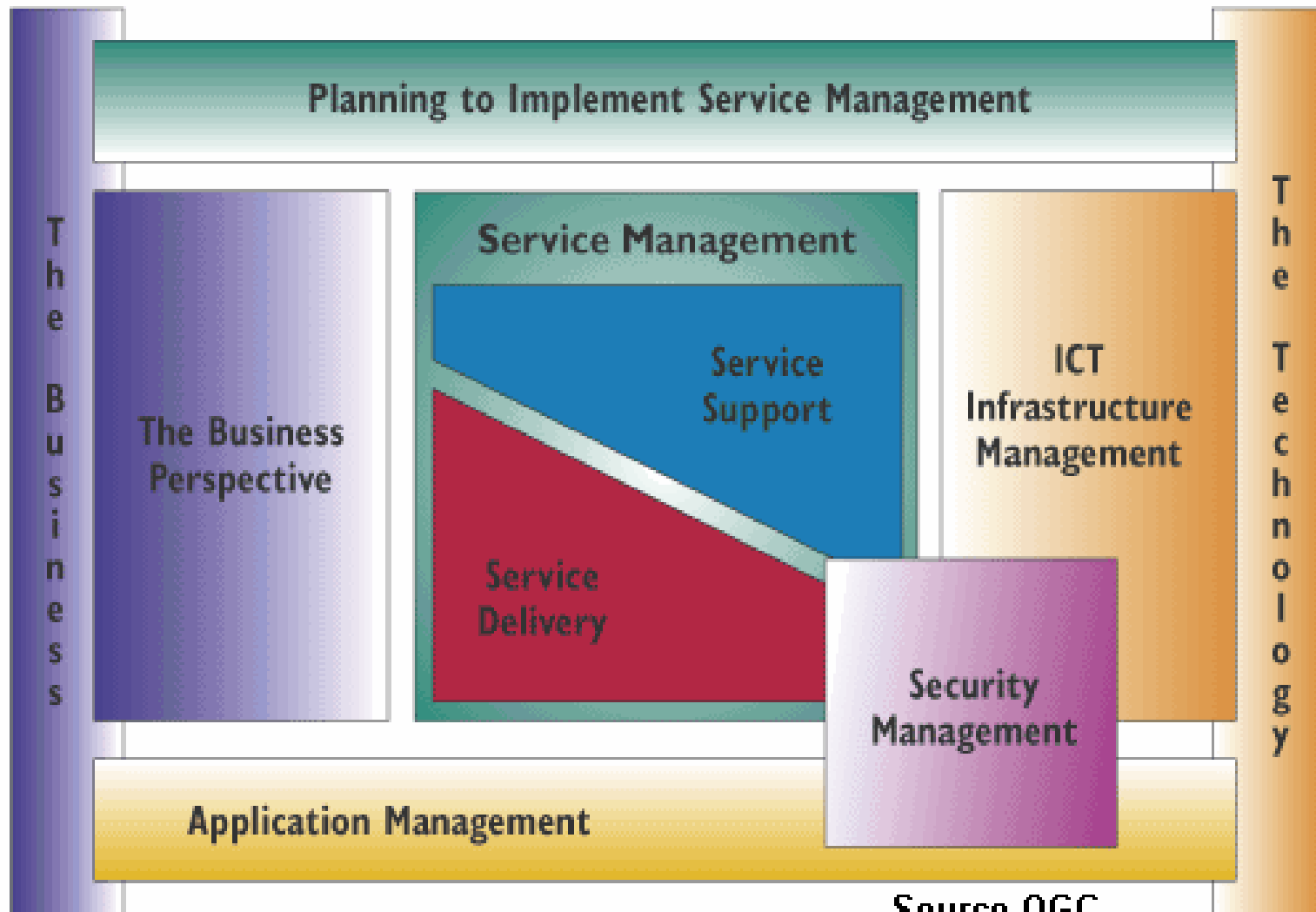
- UK Office of Government Commerce (OGC)
  - dříve Central Communications and Telecommunications Agency (CCTA)
  - vlastník ITIL
- EXIN, ISEB
  - zkušební orgány (NL a UK) pro správu certifikačních procesů pro fyzické osoby
- Information Technology Service Management Forum (*itSMF*)
  - uživatelské forum pro ITIL
  - vlastněno a spravováno svými členy
  - vlastní certifikační schéma pro ISO 20000 a BS 15000





# Knihy ITIL

[www.itsmf.cz](http://www.itsmf.cz)



Source OGC

itSMF Czech Republic 2006

**itSMF**

© itsmf 2006





# Service Support a Service Delivery



- ✓ **Service Desk a Incident Management**
- ✓ **Problem Management**
- ✓ **Change Management**
- ✓ **Configuration Management**
- ✓ **Release Management**

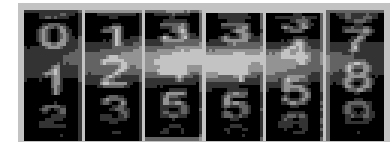
- ✓ **Service Level Management**
- ✓ **Capacity Management**
- ✓ **Availability Management**
- ✓ **IT Service Continuity Management**
- ✓ **Financial Management for IT Services**





# IT se stává poskytovatelem služeb

- správná služba dodaná správnému zákazníkovi ve správný čas – to vyžaduje definovat **Úroveň služeb (SLA)**
- ale definovat úroveň služeb není dostatečné, důležité je SLA **garantovat**
- garance SLA znamená popsat a automatizovat **pracovní postupy, definovat role lidí a mít správnou technologii** pro měření garantovaných parametrů
- Důležitá je i schopnost řídit náklady na základě **nákladových metrik a controllingu**



**Cílem je:** Rovnováha mezi náklady a kvalitou služeb.





# Co je obsaženo v ITIL knihách?

Pro každý proces:

- Stručný přehled procesu nebo funkce
- Základní definice pojmů
- Cíle procesu
- Vstupy, výstupy a hlavní aktivity
- Nejdůležitější role
- Některé vazby na jiné procesy
- Výhody spojené s procesem a potenciální problémy
- Některé metriky a příklady reportování

**ITIL poskytuje inspiraci, můžete implementovat tak mnoho nebo tak málo z ITIL, kolik uzná Vaše organizace za vhodné.**









[www.itsmf.cz](http://www.itsmf.cz)

# Dotazy?



© itsmf 2006

itSMF Czech Republic 2006

**itSMF**