

## **Model 7S**

Strategia, Struktura, Systemy, Zatrudnienie, Umiejętności, Styl, Wspólne wartości

Strategia organizacji definiuje (COSO) architekturę biznesu i procesy biznesowe.

Strategia IT definiuje cele IT, które determinują (ITIL) procesy usług IT.

## **ITSM – zarządzanie usługami IT**

**Usługa IT** dostarcza wartości dodanej do procesów. Jest definiowana z perspektywy biznesu.

**Przykłady usług IT:** dostarczenie dostępu do internetu, dostarczenie systemu CRM, przygotowanie raportu miesięcznego, opracowanie zestawienia przychodów i wydatków.

**Zarządzanie usługami IT:** nie jest nastawione na technologię, wypełnia lukę między procesami biznesowymi a technologią. Steruje usługami IT używając tzw. dobrych praktyk. IT bazuje na rolach, funkcjach, procesach i miarach.

**Strategia biznesu** opisuje, do jakich celów gospodarczych średnio i długo terminowych dąży przedsiębiorstwo.

-kosztowa -dywersyfikacja -nisza rynkowa -błękitnego oceanu

**Strategia IT** jest zdefiniowana przez strategię biznesu. Jakkolwiek, strategia IT może wpływać na strategię biznesową.

**Strategia IT** -centralizacja -decentralizacja -rozproszona -zintegrowana -make -lease -buy

**Paradygmaty ITSM** orientacja na usługi/klienta/procesy, zyskowość, standaryzacja, zdefiniowana jakoś

**Filozofia ITSM** ITSM nie powinno być traktowane jako kolejne narzędzie, ale jako całościowe podejście do biznesu. ITSM zawiera podstawowe reguły. Jeśli ktoś je wdroży i zastosuje, może zarządzać IT skutecznie i efektywniej. Każda usługa IT, proces i składnik ma swój cykl życia

Podejście ramowe / standard (framework)

- podejścia ramowe/standardy dostarczają ustrukturyzowanych procedur i najlepszych praktyk do stosowania ITSM
- **nie są one uniwersalnym rozwiązaniem**

**Aspekty wprowadzenia ITSM** procesy, technologia, organizacja, kultura i ludzie

**Elementy strategii IT** zarządzanie portfelem IT, wymaganiami, definiowanie architektury informacyjnej, kierunków IT, badanie i ocena ryzyka IT

**Zarządzanie portfelem IT** portfel usług zawiera: definicje usług IT, własności usług, wymagania biznesowe. Portfel usług odpowiada za: definicję nowych usług, aktualne usługi, wycofanie przestarzałych usług.

**Umowy i kontrakty usług** SLA – kontakt klient-dostawca usługi

OLA – umowa w ramach danej jednostki (np. działu IT) pomiędzy równymi pionami funkcjonalnymi

**UC – umowa zabezpieczająca pomiędzy dostawcą usługi IT a dostawcą zewnętrznym**

**Zarządzanie wymaganiami** dotyczy planu strategicznego IT, zarządzania portfelem IT, koncentracji na klientach oraz definicji usług.

Klasyfikacja i rodzaje wymagań, pożądane cechy wymagań, jednoznaczność, testowalność i weryfikowalność wymagań, cykl życia wymagania, rejestr wymagań i zarządzanie zmianą.

**Funkcja i procesy odpowiedzialne za zarządzanie wymaganiami dostawcy usług informatycznych dotyczącymi:** budżetowania, zarządzania kosztami usług informatycznych i naliczania opłat.

Zarządzanie finansowe usługami informatycznymi zabezpiecza odpowiedni poziom finansowania dla projektowania, rozwoju i świadczenia usług, by realizować, strategię organizacji w sposób efektywny kosztowo.

Definicja architektury informacyjnej odnosi się do sporządzenia i konserwacji biznesowego modelu informacyjnego.

Proces definicji wpływa na poprawę jakości procesu podejmowania decyzji na poziomie zarządzania.

Prewidulowa decyzja przyczynia się do osiągnięcia szeregu celów w połączeniu ze strategią przedsiębiorstwa oraz strategią IT firmy.

**Definiowanie kierunków IT:** wymaga definicji i implementacji planu infrastruktury technologicznej; wymagane są standardy oraz architektura.

**Architektura technologiczna** powinna bazować na potrzebach biznesowych firmy. Wymaga stabilnych, osiągalnych, zintegrowanych i zestandaryzowanych zastosowań systemów, zasobów i umiejętności.

## **Badanie i ocena ryzyka IT**

Analiza ryzyka związanego z IT i potencjalnego wpływu na procesy organizacji i osiągnięcie celów pozwoli na: rozważenie i ochronę całego wyposażenia IT, ochronę korzyści technologicznych i strategicznych

## **Zapewnienie usług i infrastruktury**

**Service Desk:** jest centralną funkcją ITSM, jest łącznikiem pomiędzy usługą IT a biznesem, wszystkie zapytania od pracowników i skierowana dla nich pomoc są realizowane przez tę funkcję

To punkt kontaktowy między użytkownikiem a organizacją świadczącą usługi. Pracownicy: przyjmują i rejestrują zgłoszenia, rozpoznają problemy, podejmują próby ich rozwiązania i ewentualnie przekazują do właściwej grupy wsparcia. Monitorują prace nad problemami, informują użytkowników o stanie ich zgłoszenia, opracowują raporty dla kierownictwa IT.

## **Organizacja Service Desk**

W większych organizacjach: osobny dział lub outsourcing, scentralizowany lub zdecentralizowany, wirtualny, z uwzględnieniem stref czasowych.

W mniejszych organizacjach: jeden pracownik wspierany przez współpracowników

## **Aplikacje Service Desk**

system biletowy (rejestruje zapytania, dokumentuje działania, rozdziela zapytania pomiędzy pracowników), baza danych do rejestracji zgłoszeń i zarządzania, baza danych do zarządzania konfiguracją, baza danych wiedzy oraz pracowników posiadających wiedzę.

**Incydent** niezaplanowana przerwa w działaniu, pogorszenie jakości usług, błąd elementów systemu.

## **Etapy procesu zarządzania incydentami**

1. Wykrywanie i rejestrowanie
2. Klasyfikacja incydentów (nadanie priorytetu)
3. Diagnoza, próba rozwiązania w oparciu o bazę wiedzy i ewentualne przekazania
4. Usunięcie błędu / zakłócenia – przywrócenie stanu normalnego

## **Etapy procesu zarządzania problemami**

1. Rozpoznanie problemu przez pracowników Service Desk
2. Rejestracja problemu, jego kategoryzacja oraz nadanie priorytetu
3. Diagnoza i rozpoznanie przyczyny
4. Znalezienie rozwiązania tak szybko, jak to możliwe. Jeśli konieczna jest zmiana, należy postępować zgodnie z procedurami opisanymi w zarządzaniu zmianami.

**Wniosek o usługę:** prośba użytkownika o informacje, instrukcje i standardowe zmiany (np. hasła), nie wpływa na jakość usługi, zaspokaja potrzeby użytkowników

**CSI – cztery procesy** Ocena usługi, ocena procesu, nadzór CSI, definicja inicjatyw CSI

**Aktorzy CSI** – menedżer CSI, menedżer procesu, odpowiedzialny za proces

Menedżer CSI – odpowiedzialny za zarządzanie poprawą procesów ITSM i usług IT

Menedżer procesu – odpowiedzialny za planowanie i koordynację wszystkich działań w zarządzaniu procesem

Odpowiedzialny za proces – dba, aby proces był odpowiedni dla realizowanego celu

## **Model CSI**

1. Identyfikacja priorytetów działalności
2. Ustalenie obecnej sytuacji
3. Zdefiniowaniem celów mierzalnym
4. Zidentyfikowanie i udoskonalenie procesów i usług
5. Mierzenie celów

**Katalog usług** – pojedyncze, zwarte źródło informacji o wszystkich dostępnych usługach, ich szczegółach, dostawcach i statusie. Dostępne dla wszystkich uprawnionych.

## **Zarządzanie bezpieczeństwem informacji**

dane są dostępne kiedy potrzebne – dostępność

dane są dostępne tylko dla upoważnionych - poufność

dane są kompletne, zabezpieczone przed nieuprawnioną modyfikacją – integralność

transakcje i wymiana danych są zabezpieczone, można im ufać – autentyczność i niezaprzeczalność

**Zarządzanie dostawcami** – zapewnienie odpowiedniej wartości od dostawców w stosunku do wydanych pieniędzy, monitorowanie dotrzymywania warunków umów z dostawcami

## **Typy dostawców usług**

Typ 1: istniejący w ramach organizacji, by dostarczyć usług konkretnej jednostce organizacyjnej

Typ 2: obsługujący wiele jednostek organizacyjnych w ramach tej samej organizacji

Typ 3: działający jako zewnętrzny dostawca obsługujący wielu klientów

**Umowa SLA** – obustronnie negocjowalna umowa o świadczenie usług, powinna być zawarta formalnie, choć może być nieformalna, obejmuje poziom i zakres świadczonej usługi poprzez zdefiniowanie mierzalnych wskaźników

## **Rodzaje umów SLA**

1. Zorientowana na Usługę (obejmuje jedną Usługę)

2. Zorientowana na Klienta (obejmuje wszystkie usługi świadczone dla danego Klienta)

3. Zorientowana na Proces (obejmuje wszystkie usługi i ich komponenty wspierające proces biznesowy)

4. O strukturze wielopoziomowej; Poziom Organizacji, Klienta, Usługi

**Struktura SLA** – powinna zawierać nie więcej niż 3 strony tekstu a także mieć klarowną i zrozumiałą dla czytającego formę.

SLA wymaga ustalenia procesów biznesowych, wskaźników wykonania usługi

SLA wymaga mierzenia poziomu wykonania usługi

Aby SLA był skuteczny, obie strony muszą wierzyć we wskazania wskaźników monitorujących poziom wykonania usługi

SLA wymaga korzystania z wyników mierzenia

## **Główne obszary ITIL**

Strategia usług (Service Strategy)

Projektowanie usług (Service Design)

Przekazanie usług (Service Transition)

Eksploatacja usług (Service Operation)

Ustawiczne doskonalenie usług (Continual Service Improvement)

**Strategia usług** - Strategia usług w ITIL uwzględnia tworzenie i rozwój przestrzeni rynkowej, charakterystyki wewnętrznych i zewnętrznych dostawców usług, zasoby usług, portfel usług i wdrażanie strategii przez cały cykl życia usług.

## **Kluczowe procesy i działania w ramach strategii usług**

Zarządzanie finansami (financial management)

Zarządzanie portfelem (service portfolio management)

Zarządzanie popytem (demand management)

## **Kluczowe procesy i działania w ramach projektowania usług**

Zarządzanie katalogiem usług (Service Catalogue Management - SCM)

Zarządzanie poziomem usług (Service Level Management - SLM)

Zarządzanie pojemnością (Capacity Management)

Zarządzanie dostępnością (Availability Management)

Zarządzanie ciągłością usług IT (IT Service Continuity Management - ITSCM)

Zarządzanie bezpieczeństwem informacji (Information Security Management - ISM)

Zarządzanie dostawcami (Supplier Management)

**Katalog usług** - Pojedyncze, zwarte źródło informacji o wszystkich dostępnych usługach, ich szczegółach, dostawcach i statusie. Dostępne dla wszystkich uprawnionych.

**Zarządzanie poziomem usług** - Zapewnienie ciągłego monitorowania i mierzenia zgodności dostarczanych usług, z wymaganym poziomem ze strony klienta.

**Zarządzanie pojemnością** - Celem zarządzania pojemnością jest zagwarantowanie odpowiedniego poziomu pojemności i wydajności usług i zasobów.

**Zarządzanie dostępnością** – nastawione jest na monitorowanie i mierzenie dostępności usług

**Zarządzanie ciągłością** – nastawione jest na mierzenie ryzyka i możliwości odzyskiwania zdolności IT po awariach. Jest to ciągle utrzymywanie zdolności do odzyskiwania „usług”.

**Zarządzanie bezpieczeństwem informacji -**

Dane są dostępne kiedy potrzebne (dostępność -availability)

Dane są dostępne tylko dla upoważnionych(poufność - confidentiality)

Dane są kompletne, zabezpieczone przed nieuprawnioną modyfikacją (integralność - integrity)

Transakcje i wymiana danych są zabezpieczone, można im ufać (autentyczność i niezaprzeczalność - authenticity and non-repudiation).

**Zarządzanie dostawcami** – zapewnienie odpowiedniej wartości od dostawców w stosunku do wydanych pieniędzy, monitorowanie dotrzymywania warunków umów z dostawcami.

**Przekazanie usług (service transition)**

Planowanie i wsparcie przekazania (ang. Transition Planning and Support)

Zarządzanie zmianami (ang. Change Management)

Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług (ang. Service Asset and Configuration Management, SACM)

Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami (ang. Release and Deployment Management)

Walidacja i testowanie usługi (ang. Service Validation and Testing)

Ocena zmiany (ang. Change Evaluation) – proces pomocniczy

Zarządzanie wiedzą (ang. Knowledge Management)

**Obszary planowania i wsparcia przekazywania**

utrzymanie odpowiedniej polityki, standardów oraz modeli przekazywania usług;

przeprowadzanie większych zmian w toku całego procesu usług;

ustalanie priorytetów i koordynowanie dostaw zasobów potrzebnych do wykonania wielu przekazania w tym samym czasie;

rozplanowanie budżetu i zasobów procesu przekazania usług;

przegląd i rozwój wydajności procesu planowania i wsparcia przekazania.

**Zarządzanie zmianą**

Zakres działania zarządzania zmianą obejmuje wszelkie zmiany wprowadzone do elementów konfiguracji (ang. CI) usług, przez cały cykl życia procesu. Proces zarządzania zmianą dotyczy zmian zarówno w zakresie fizycznych komponentów takich jak np. serwery, jak i wirtualnych takich jak bazy danych, umowy, kontrakty.

**Zarządzanie zasobami i konfiguracją**

Proces zapewnia, że zasoby wymagane do dostarczania usług są prawidłowo kontrolowane oraz że aktualne i wiarygodne informacje o tych zasobach są dostępne wtedy i tam gdzie jest to potrzebne. Informacje obejmują szczegóły konfiguracji i relacji pomiędzy zasobami.

### **Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami**

Proces jest odpowiedzialny za planowanie, harmonogramowanie i kontrolę tworzenia, testowania, i wdrażania wydań oraz za dostarczanie nowych funkcjonalności wymaganych przez organizację biznesową przy jednoczesnym zabezpieczeniu integralności obecnych usług.

### **Walidacja i testowanie usług**

Zapewnia zgodność usług informatycznych ze specyfikacją projektową i spełnienie przez te usługi potrzeb organizacji biznesowej. Testowanie obejmuje testowanie nowych i zmienionych usług lub komponentów usług oraz sprawdza ich zastosowanie organizacji.

### **Zarządzanie wiedzą**

Odpowiada za współdzielenie idei, doświadczeń i informacji oraz za zapewnienie, że są one dostępne we właściwych miejscach i we właściwym czasie. Trwa przez cały cykl życia usługi.

### **Eksploatacja usług (Service Operation)**

Zarządzanie zdarzeniami (ang. Event Management)

Zarządzanie incydentami (ang. Incident Management)

Realizację wniosków (ang. Request Fulfilment)

Zarządzanie problemami (ang. Problem Management)

Zarządzanie uprawnieniami dostępu (ang. Access Management)

### **Zarządzanie zdarzeniami**

monitorowanie oraz kontrolowanie statusu elementów konfiguracji, warunki systemowe, sprawdzenie licencji oprogramowania, bezpieczeństwo, zwykłe procedury

### **Wniosek o usługę**

formalna prośba użytkownika np. prośba o informację lub poradę.

### **Zarządzanie uprawnieniami dostępu**

pomaga w zarządzaniu poufnością, integralnością i dostępnością zasobów.

### **Ustawiczne doskonalenie usług (Continual Service Improvement)**

zawiera siedmio-stopniowy proces doskonalenia. Choć proces ten jest ściśle związany z fazą CSI, to poszczególne czynności związane z tym procesem wykonywane są w różnych fazach cyklu życia usługi.

KM.