

Metodiky řízení ICT služeb

Doména ICT není pouze o vývoji software - jak jsme uvedli, pro většinu organizací je ICT pouze nástroj, ICT je službou, nebo spíše sadou služeb nutných k naplňování cílů organizace. I pro tuto oblast jsou samozřejmě definovány metodiky a doporučené postupy.

ITIL framework



Obrázek 35 – OGC

Začněme nejprve vymezením pojmu ITSM: ITSM je zkratka pro „Information Technology Service Management“. Přeloženo do češtiny „řízení služeb informačních technologií“. Jaký je význam ITSM a proč se zabývat řízením IT? Odpověď není složitá. V dnešní době je většina firem značně závislá na informačních a komunikačních technologiích (ICT). Firmy potřebují kvalitní a spolehlivé ICT, aby mohly vůbec existovat a dosahovat svých cílů a zároveň aby mohly obstát v tvrdém konkurenčním prostředí.

Z toho vyplývá nutnost investovat do nových a mnohdy i drahých ICT. Návratnost investic do ICT se pak posuzuje podle toho, jak kvalitní a spolehlivé služby informační a komunikační technologie poskytují. Z tohoto důvodu je nutné se systematicky zabývat řízením poskytování IT služeb. Smyslem ITSM je definování procesů, které by měly být v podniku implementovány za účelem zajištění trvale kvalitní dodávky IT služeb při vynaložení minimálních nákladů.

i

ITIL je zkratka pro "Information Technology Infrastructure Library". To můžeme přeložit do češtiny jako "knihovna infrastruktury informačních technologií". ITIL původně vznikl jako sada knižních publikací popisujících způsob řízení IT služeb a ICT infrastruktury. ITIL není metodika (v žádném případě metodika pro vývoj software!), ale spíše rámec (framework) pro definování procesů ITSM založený na nejlepších zkušenostech z praxe (best practises). ITIL ponechává značnou volnost při implementaci procesů.

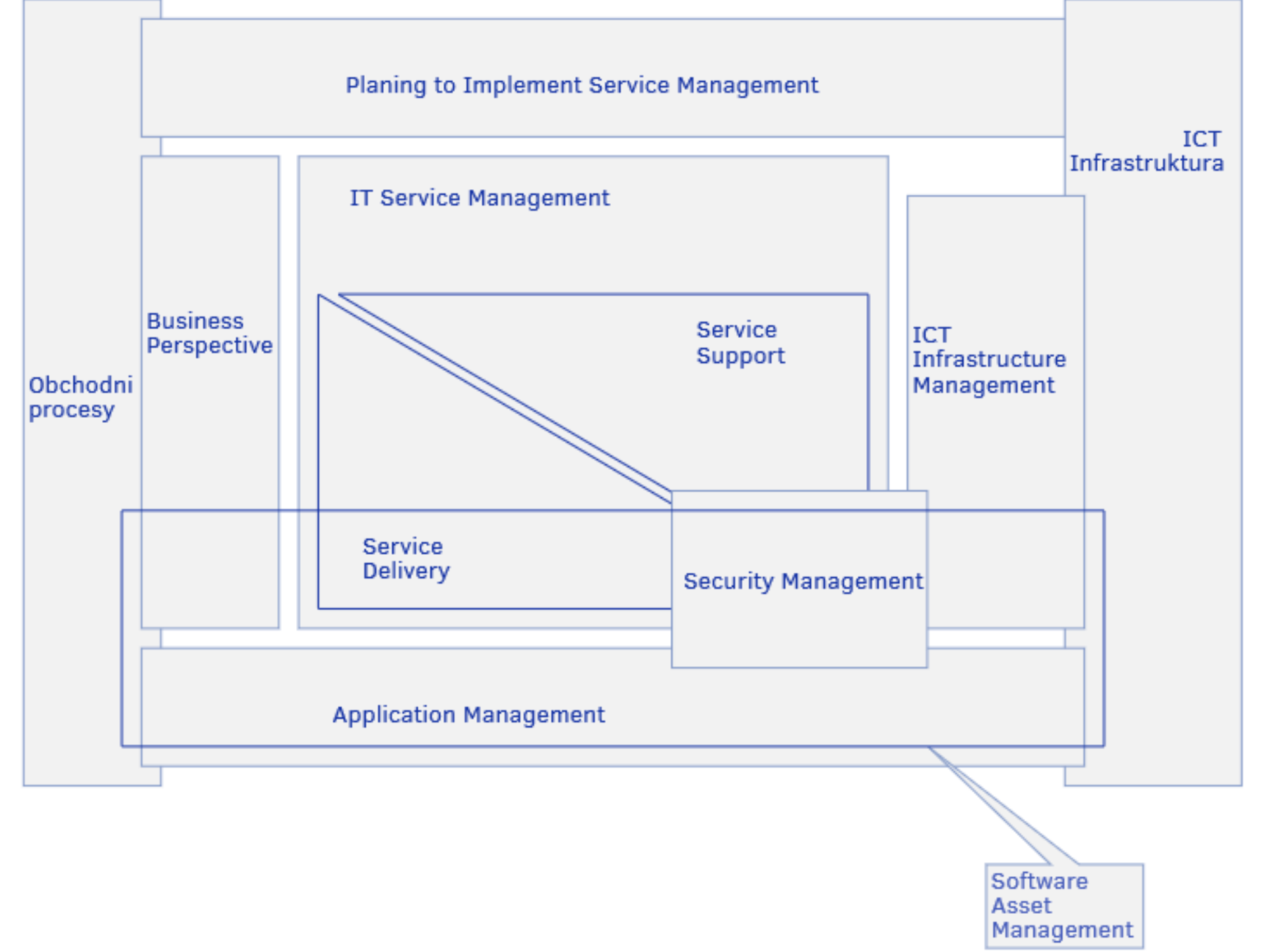
ITIL v3 zahrnuje:

- knihovnu 8 knižních publikací (dostupné pouze v anglickém jazyce, v tištěné nebo elektronické podobě),
- poskytování konzultačních služeb,
- vzdělávání a certifikaci odborné způsobilosti,
- vývoj a implementaci softwarových nástrojů pro podporu procesů ITSM,
- mezinárodní platformu profesionálů a odborné veřejnosti.

Názvy jednotlivých publikací, podle ITIL v3

- Service Support,
- Service Delivery,
- ICT Infrastructure Management,
- Application Management,
- Business Perspective,
- Planning to Implement Service Management,
- Security Management,
- Software Asset Management.

Obrázek ukazuje vzájemné vztahy publikací ITIL a zároveň znázorňuje vztah jednotlivých publikací k obchodním procesům na jedné straně a ICT infrastruktuře na straně druhé.



Obrázek 36 – Vzájemné vztahy publikací ITIL

ITIL popisuje následující oblasti:

Definování procesů potřebných pro zajištění ITSM:

- stanovení cílů, vstupů, výstupů a aktivit každého procesu,
- stanovení rolí a jejich odpovědností v daném procesu,
- způsob měření kvality poskytovaných IT služeb a účinnosti ITSM procesů (Key Performance Indicators + metriky),
- vzájemné vazby mezi jednotlivými procesy,
- postupy auditu a zásady reportingu pro každý proces.

Zásady pro implementaci procesů ITSM:

- přínosy každého procesu,
- možné problémy a vhodná protipatření,
- náklady na implementaci a následný provoz,
- zásady pro řízení podpůrné ICT infrastruktury,
- zásady bezpečnosti ICT infrastruktury.

ITIL naopak neřeší:

- konkrétní podobu organizační struktury,
- způsob obsazení rolí konkrétními pracovními pozicemi (dává pouze doporučení),
- podobu obsah pracovních postupů (neexistují žádné dva podniky, které by měly procesy ITSM podle ITIL implementovány stejným způsobem),
- projektovou metodiku implementace ITSM (zde dává pouze doporučení, aby byla použita metodika PRINCE2).

Všechny tyto záležitosti jsou věcí implementačního projektu. ITIL poskytuje pouze rámec v němž se mají výše uvedené konkrétní prvky nacházet. ITIL dává pouze rámcové rady a doporučení, jak při implementaci ITSM v organizaci postupovat.

Zdroj: www.itil.cz

ITIL v4

V roce 2019 byla vydána nová verze, ITIL v4. Řada společností v současné době pracuje ještě podle ITIL v3 (i proto jsme se této verzi věnovali v předchozím textu). Motivace pro novou verzi je snaha reagovat na změny ICT prostředí: v4 reaguje na přístupy jako je DevOps, cloud, agile. V4 se dále snaží více podpořit strategické řízení firmy zaměřením ICT řízení na přidanou hodnotu.

COBIT

Obrázek 37 – ISACA

COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) je standard definující správné postupy řízení informačních technologií. Jeho zaměření je podobné jako ITIL, liší se ale svým určením. COBIT má v tomto směru podstatně širší záběr – na rozdíl od ITIL pokrývá všechny aspekty řízení informatiky. ITIL je zaměřen pouze na řízení ICT infrastruktury a souvisejících služeb.

COBIT řeší, mimo jiné, také otázku řízení lidských zdrojů, řízení majetku, řízení projektů, oblast kontroly a auditu, atd. Oba standardy, COBIT i ITIL, jsou do značné míry vzájemně kompatibilní. Často je COBIT používán v rámci strategického řízení, ITIL pak spíše pro operativní řízení. COBIT je určen spíše pro top manažery a auditory, naopak ITIL je určen pro ICT manažery střední a nižší úrovně.