

**Siber Güvenlik Stratejisi**

**ITIL - Bilgi  
Teknolojileri  
Hizmet  
Yönetimi  
El Kitabı**

# İçindekiler

## Teşekkür

## Bu kılavuz hakkında

### 1 Giriş

### 2 Hizmet yönetimi nedir?

### 3 ITIL nedir?

### 4 ITIL'in temel kavramları

### 5 Hizmet yönetiminin dört boyutu

- 5.1 Kuruluşlar ve insanlar
- 5.2 Bilgi ve teknoloji
- 5.3 Ortaklar ve tedarikçiler
- 5.4 Değer akışları ve süreçleri
- 5.5 Dış faktörler

### 6 ITIL hizmet değer sistemi

- 6.1 ITIL yol gösterici ilkeleri
- 6.2 Yönetim
- 6.3 Hizmet değer zinciri
- 6.4 ITIL yönetim uygulamaları 22 6.5 Sürekli iyileştirme

### 7 ITIL 4 sertifikasyon şeması

- 7.1 ITIL Vakfı
- 7.2 ITIL Yönetici Profesyonel akışı
- 7.3 ITIL Stratejik Lider akışı
- 7.4 ITIL Usta
- 7.5 ITIL ve T şeklindeki birey

## 8 İlgili kılavuz

- 8.1 En iyi uygulama çerçeveleri
- 8.2 Hizmet yönetimi standardı

## 9 Özet

### Bu kılavuz hakkında

ITIL \*, BT hizmet yönetimi için bir en iyi uygulama kılavuzu çerçevesi sağlar ve kuruluşundan bu yana, ITIL, dünyada BT hizmet yönetimine yönelik en yaygın kabul gören yaklaşım haline gelecek şekilde büyümüştür.

ITIL 4 ve yeterlilik şemasına ilgi duyan veya bu konuda daha fazla bilgi edinme ihtiyacı duyan herkes için giriş niteliğinde bir genel bakış olarak tasarlanmıştır . Bu kılavuz bir genel bakış sağlarken, tüm ayrıntılar gerçek ITIL 4 yayınlarının kendisinde bulunabilir.

Bu yayında yer alan kılavuz ne kesin ne de kuralcıdır, ancak ITIL'in en iyi uygulamalarına dayanmaktadır. ITIL yayınlarındaki kılavuz genel olarak geçerlidir ve büyüklüklerine veya kullanılan teknolojiye bakılmaksızın tüm BT organizasyonları için faydalıdır. ITIL'in en iyi uygulaması, makul bir şekilde ve kuruluşun iş ihtiyaçlarının tam olarak tanınmasıyla kullanıldığında ne bürokratik ne de hantaldir.

# 1 Giriş

Bilgi, herhangi bir organizasyonun yönetmesi gereken en önemli stratejik kaynak olarak giderek daha fazla tanınmaktadır. Bir organizasyon içinde bilginin toplanması, analizi, üretimi ve dağıtımının anahtarı, işletmeye sağlanan BT hizmetlerinin kalitesidir.

Hizmetler, kuruluşlar ve müşterileri için değer yaratır ve sağlar. Günümüzde çoğu hizmet BT desteklidir, bu da BT hizmet yönetimi yeteneklerinin kalitesinin elde edilen değer düzeyini etkileyebileceği anlamına gelir.

Teknolojik ilerlemeler, BT'nin önemli bir iş sürücüsü haline geldiği, genellikle rekabet avantajı sağladığı ve BT hizmet yönetiminin profilini stratejik bir yeteneğe yükselttiği anlamına gelir. Başarılı kalmak için birçok kuruluş, genellikle 'dijital dönüşümler' olarak adlandırılan bu fırsatlardan yararlanmak için büyük dönüşüm programları yürütmektedir. Bu tür dönüşümler sayesinde, bilgi ve teknoloji kuruluşlar arasında tamamen entegre hale geliyor, siloları yıkıyor ve operasyonel çeviklik ve hız için artan bir ihtiyacı tetikliyor.

Hizmet yönetimi, bu kurumsal ihtiyaçları karşılamak ve desteklemek için gelişmektedir. Hizmet yönetimi geliştikçe, dünyadaki BT hizmet yönetimi konusunda en yaygın olarak benimsenen kılavuz olan ITIL de gelişmektedir. ITIL, BT hizmetlerinin işin ihtiyaçları ile uyumlu hale getirilmesi ve temel süreçlerini desteklemesi gerektiğini savunur.

ITIL rehberlik sağlar ve hizmet sağlayıcıların şunları yapmasına yardımcı olur:

- iş hedeflerini desteklemek
- iş değişikliğini etkinleştirmek
- iş ihtiyaçları doğrultusunda riski yönetmek
- müşteri deneyimini optimize etmek

#### ITIL® 4'e Giriş Genel Bakış

- paranın karşılığını kolaylaştırmak
- operasyonel çeviklik ve hız sağlamak
- dijital hizmetlerden yararlanın
- sürekli iyileştirme sağlamak.

ITIL 4, en iyi uygulamalı BT hizmet yönetimi için bütünsel bir çerçeve sağlar. BT destekli hizmetler aracılığıyla değer yaratmayı kolaylaştırmak için kuruluşun farklı bileşenlerinin ve faaliyetlerinin birlikte nasıl çalıştığını temsil etmek için hizmet değer sistemini (SVS) tanıtır.

Bu rehberlik kapsamında:

- 1. Bölüm genel bir giriş sağlar
- Bölüm 2, hizmet yönetimi kavramını tanıtır
- Bölüm 3, ITIL en iyi uygulamalarına bir giriş sunar
- Bölüm 4, ITIL 4'ü destekleyen temel kavramlara genel bir bakış sağlar.
- Bölüm 5, hizmet yönetiminin dört boyutunu ve bunların etkili hizmetlerde anahtar rolünü özetlemektedir.
- Bölüm 6, aşağıdakileri içeren SVS'yi özetlemektedir:

- Bir kuruluşun kararlarına ve eylemlerine rehberlik edebilen, kuruluş genelinde hizmet yönetimine yönelik ortak bir anlayış ve ortak bir yaklaşım sağlayan ITIL kılavuz ilkeleri
- Bir kuruluşun değerli bir ürün veya hizmeti tüketicilerine sunmak ve değer gerçekleştirmeyi kolaylaştırmak için gerçekleştirdiği birbirine bağlı faaliyetleri tanımlayan ITIL hizmet değer zinciri (SVS'nin kalbinde).
- İş yapmak veya bir amacı gerçekleştirmek için tasarlanmış kurumsal kaynakları içeren ITIL yönetim uygulamaları

#### giriş

- Bölüm 7, ITIL çerçevesine modüler bir yaklaşım sağlayan ve adayların çalışmalarını temel ilgi alanlarına odaklamalarına olanak tanıyan ITIL 4 sertifikasyon şemasını özetlemektedir.
- Bölüm 8, daha fazla bilgi için faydalı olan ilgili rehberliği açıklar ●  
Bölüm 9, ITIL 4'ü ve sağlayabileceği faydaları özetler.

ITIL'in yetenekleri, hem organizasyon hem de profesyoneller için bir dizi önemli fayda sağlar.

## 2 Hizmet yönetimi nedir?

Hizmet yönetiminin ne olduğunu anlamak için, hizmetlerin ne olduğunu ve hizmet yönetiminin kuruluşların bu hizmetleri sunmalarına ve yönetmelerine nasıl yardımcı olabileceğini anlamamız gerekir.



### Tanım: Hizmet

Müşterinin belirli maliyetleri ve riskleri yönetmesine gerek kalmadan, müşterilerin ulaşmak istediği sonuçları kolaylaştırarak birlikte değer yaratmanın bir yolu.

Bir kuruluşun sağladığı hizmetler, bir veya daha fazla ürününe dayanmaktadır. Kuruluşlar, insanlar, bilgi ve teknoloji, değer akışları ve süreçleri ve tedarikçiler ve ortaklar dahil olmak üzere çeşitli kaynaklara sahiptir veya bunlara erişime sahiptir. Ürünler, kuruluş tarafından oluşturulan ve müşterileri için potansiyel olarak değerli olacak bu kaynakların yapılandırılmalarıdır.

Hizmet yönetimi, bir hizmet sağlayıcının sağladığı hizmetleri anlamasını sağlayarak, hizmetlerin müşterilerinin ulaşmak istediği sonuçları gerçekten kolaylaştırmasını sağlar. Ayrıca hizmet sağlayıcının bu hizmetler tarafından sağlanan değeri anlamasını ve bunlarla ilişkili tüm maliyet ve riskleri yönetmesini sağlar.





## Definition: Service management

A set of specialized organizational capabilities for enabling value for customers in the form of services.

Tanımda bahsedilen özel organizasyonel yeteneklerin geliştirilmesi, aşağıdakilerin anlaşılmasını gerektirir:

- değer doğası
- dahil olan paydaşların niteliği ve kapsamı • hizmetler aracılığıyla değer yaratmanın nasıl mümkün olduğu.

ITIL SVS, bu ihtiyaçları ele alır ve ürün ve hizmetlerin teslimi yoluyla değer birlikte yaratılmasını sağlar.

En iyi uygulamayı benimsemek, bir hizmet sağlayıcının etkili bir hizmet yönetim sistemi oluşturmaya yardımcı olabilir. En iyi uygulama, sadece işe yaradığı ve etkili olduğu gösterilen şeyleri yapmaktır. En iyi uygulama, çerçeveler (ITIL, COBIT \* ve SIAM \* gibi), standartlar (ISO/IEC 20000 ve ISO 9001) ve kişi ve kuruluşların tescilli bilgisi.

# 3

## ITIL nedir?

ITIL, uluslararası kamu ve özel sektörden alınan, BT hizmet yönetimindeki en iyi uygulamaları tanımlayan bir çerçevedir. Bir BT hizmet yönetim sistemi kurmak, BT etkin hizmetleri kullanan işletmeler için tutarlılığı ve sürekli iyileştirmeyi teşvik etmek için kapsamlı, pratik ve kanıtlanmış bir rehberlik çerçevesi sağlar.

ITIL, BT hizmet yönetiminde dünya çapında tanınan liderdir. Departmanlar, organizasyonlar, coğrafyalar ve sağlayıcılar arasında işbirliğini kolaylaştırmak için uluslararası standartlarla uyumlu ortak kavramlar ve kelimeler sunar. Bu, iş genelinde değer sağlayarak artan etkinlik ve verimlilikle sonuçlanır.

ITIL, kuruluşların ve bireylerin BT ve dijital hizmetlerden optimum değer elde etmelerini sağlar. Açık bir yetenek modeli ile bir hizmet sağlayıcının yönünü tanımlamaya yardımcı olur ve bunu iş stratejisi ve müşteri ihtiyaçları ile uyumlu hale getirir.

ITIL ilk olarak 1980'lerde geliştirildi ve BT hizmet sunumunun tüm yönlerini kapsayan birkaç kitaptan oluşan bir kütüphaneden oluşuyordu. Erken kullanımı esas olarak İngiltere ve Hollanda ile sınırlıydı. 2000 ve 2004 yılları arasında bu ilk sürüm revize edildi ve genel bir çerçeve içinde birleştirilmiş bir dizi yakından bağlantılı kitapla desteklenen, 10 süreci ve hizmet masasını kapsayan iki temel yayından oluşan ITIL V2 ile değiştirildi.

Büyük bir 'yenileme'nin ardından, ITIL v3, hizmet yaşam döngüsünü kapsayan beş temel yayından oluşan ve 2011'deki bir güncellemeyle

2007'de yayınlandı. Beş temel yayının her biri, ilk strateji ve tasarımdan hizmet yaşam döngüsünün bir aşamasını kapsıyordu. ( *ITIL Hizmet Stratejisi* ve *ITIL Hizmet Tasarımı* ), canlı ortama geçiş yoluyla ( *ITIL Hizmet Geçışı* ), canlı operasyon ve iyileştirmeye ( *ITIL Hizmet Operasyonu* ve *ITIL Sürekli Hizmet İyileştirme* ). Hizmet yaşam döngüsü, dört kurumsal işlev tarafından desteklenen ve ISO/IEC 20000 Hizmet Yönetimi standardı ile uyumlu 26 süreçten oluşan hizmetlerin uçtan uca yaşam döngüsünü yönetmek için bir çerçeve sağladı.

ITIL 4, ITIL'in en son evrimidir. 2019'da lansmanı yapılan bu sistem, daha geniş müşteri deneyimi, değer akışları ve dijital dönüşüm bağlamında yerleşik ITIL uygulamalarını yeniden şekillendirirken, Yalın, Çevik ve DevOps gibi yeni çalışma yöntemlerini de benimsiyor. Modern ve gelişmekte olan uygulamaları yerleşik ve kanıtlanmış teknik bilgilerle entegre ederek mevcut çalışma yöntemleriyle (başarılı olduğunda) sürekliliği sağlar ve bu yeni yöntemlerin faydaları ve minimum kesinti ile benimsenmesi konusunda rehberlik sağlar.

ITIL 4'ün bütünsel yaklaşımı, BT destekli hizmetlerin etkin yönetişi ve yönetimi için esnek, koordineli ve entegre bir sistem sunarken değer sunmaya odaklanarak bir kuruluştaki hizmet yönetimi profilini daha stratejik bir düzeye yükseltir. Ancak ITIL yayınları ITIL için sadece başlangıç noktasıdır.

ITIL 4, BT hizmet yönetimi yeterliliklerini geliştirmek için yapılandırılmış bir yaklaşım sağlayan, profesyonel olarak tanınan bir sertifika programıdır. ITIL v3'ten evrimleştiği için, uygulayıcıların ITIL yolculuklarına devam etmelerini sağlayan bir şema yapısından diğerine net bir geçiş yolu vardır . Ayrıca aşağıdakiler de dahil olmak üzere bir dizi tamamlayıcı yayın ve kılavuz bulunmaktadır:

- yeterlilik şeması rehberliği ve müfredatları

- *ITIL 4 Temel Revizyon Kılavuzu* gibi revizyon kılavuzları
- teknik incelemeler ve vaka çalışmaları
- Öğreticiler, şablonlar ve ITIL yönetim uygulamaları gibi ek içeriklerle MyITIL (abonelik yoluyla edinilebilir).

## 4 ITIL 4'ün temel kavramları

Bir organizasyonun amacı, paydaşlar için değer yaratmaktır. Değer, bir şeyin algılanan faydaları, kullanışlılığı ve önemi olarak tanımlanır ve hizmet sağlayıcılar, tüketiciler ve hizmet ilişkileri içindeki diğer kuruluşlar arasındaki aktif işbirliği yoluyla birlikte yaratılır.

Servis sağlayıcılar dahili ve/veya harici olabilir.

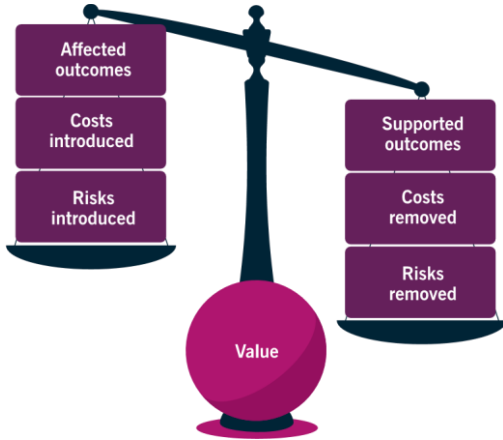
Hizmet tüketicileri, hizmet gereksinimlerini tanımlayan ve hizmet sonuçlarından sorumlu olan müşterileri içerebilir; hizmeti tüketen kullanıcılar; ve hizmet tüketimi için bütçeyi onaylayan bir sponsor.

Hizmet ilişkisi, bir hizmet sağlayıcı ile hizmet tüketicisi arasındaki işbirliği olarak tanımlanır; buna hizmet sunumu, hizmet tüketimi ve hizmet ilişkisi yönetimi dahildir. Bir hizmet ilişkisinde, kuruluşlar hizmet sağlayıcılar veya hizmet tüketicileri olabilirler. Ancak bu roller birbirini dışlamaz; organizasyonlar herhangi bir zamanda hem hizmet sağlayabilir hem de tüketebilir.

Hizmet sağlayıcılar, tüketicilerinin sonuçlara ulaşmasına yardımcı olur. İstenen sonuçlara ulaşmak, kaynaklar (maliyetler) ve genellikle riskler gerektirir. Bu nedenle, hizmet sağlayıcılar, hizmet tüketicilerinden ilgili

risklerin ve maliyetlerin bir kısmını üstlenebilirler. Hizmet ilişkileri, bazen amaçlanan sonuçların bazılarını olumsuz etkilerken bazılarını da destekleyen yeni riskler ve maliyetler getirebilir.

Şekil 4.1, sonuçlara ulaşmanın bir dengeleme işlemi olduğunu göstermektedir. Hizmet ilişkileri, yalnızca ilgili tüm taraflar için olumsuz etkilerden daha olumlu etkiler olduğunda değerli görülür.



Şekil 4.1 Değere ulaşmak : sonuçlar, maliyetler ve riskler

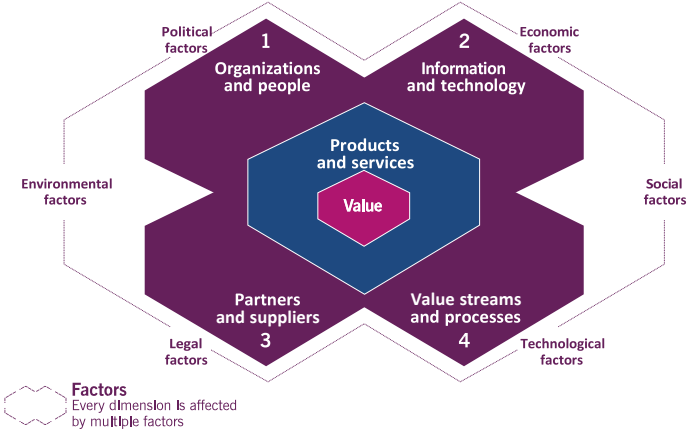
Bir kuruluş, bir müşteriye değer sunmak için bir veya daha fazla ürününe dayalı hizmetler tasarlar. Ürünler, insanlar, bilgi ve teknoloji, değer akışları ve süreçleri, tedarikçiler ve ortaklar dahil olmak üzere bir kuruluşun kaynaklarının kombinasyonları yoluyla oluşturulur.

Bir ürün veya hizmetin müşteri için değeri, faydası (amaca uygunluğu) ve garantisinin (kullanıma uygunluğu) kombinasyonundan etkilenir. Müşteriye değer sağlamak için hem fayda hem de garanti mevcut olmalıdır, çünkü müşteriler amaca uygun ama kullanıma uygun olmayan bir şeyden fayda sağlayamazlar (veya tam tersi).

ITIL 4 çerçevesinin temelini oluşturan bu anahtar kavramlar, doğası veya teknolojisi ne olursa olsun tüm organizasyonlar ve hizmetler için geçerlidir.

# 5 Hizmet yönetiminin dört boyutu

Şekil 5.1'de gösterildiği gibi hizmet yönetiminin dört boyutu vardır.



Şekil 5.1 Hizmet yönetiminin dört boyutu

Bu dört boyut, hizmet yönetimine farklı bakış açıları sağlar. Birlikte, SVS'nin tüm alanlarını etkileyen bütünsel bir yaklaşımı desteklerler. Dört boyutun tümü ele alınmadıkça, bir kuruluş istenen sonuçları elde etmede başarısız olabilir. Örneğin, insanlar, ortaklar veya teknoloji için uygun şekilde dikkate alınmayan süreç iyileştirmeleri veya insanlara veya süreçlere gereken özen gösterilmeden uygulanan teknoloji, hizmetlerin sunulamamasına veya çalıştırılmasının verimsiz hale gelmesine neden olabilir.

Bununla birlikte, hiçbir kuruluş tek başına çalışmaz ve Şekil 5.1, her bir boyutu etkileyebilecek bir dizi dış faktörü gösterir. Kuruluşlar, her boyut arasında dengeli bir odaklanma sağlamalıdır.

## 5.1 Kuruluşlar ve insanlar

---

Organizasyonlar giderek daha karmaşık hale geliyor; bu nedenle, özenle yapılandırılmaları ve yönetilmeleri ve kültürlerinin, hedefleriyle ve doğru insan kapasitesi ve kapasitesi düzeyiyle uyumlu hale getirilmesi gerekir.

Bir organizasyon yapısı, müşterileri, hizmet sağlayıcıları, tedarikçi çalışanlarını ve hizmet ilişkisindeki diğer paydaşları da içerebilir.

Bir kuruluş için insanların düşünceleri, yönetim becerileri ve yetkinlikleri, açık roller ve sorumluluklar, liderlik tarzları ve iletişim ve işbirliğini teşvik eden, bireylerin müşteriler ve paydaşlar için değer yaratmadaki katkılarını anlamalarına yardımcı olan bir kültür gibi yönleri içermelidir.

## 5.2 Bilgi ve teknoloji

---

Bu boyut, hizmetleri hem yönetmek hem de sunmak için gereken teknolojilerle birlikte ihtiyaç duyulan bilgi ve bilgiyi dikkate alır.

Hizmet yönetimini destekleyen teknolojiler, yapay zeka, mobil platformlar ve bulut bilişim gibi yeni teknikler ve gelişmelerle tamamlanan uygulamaları, veritabanlarını, iletişimlerini, iş akışı sistemlerini ve bilgi tabanlarını kapsar.



İşin kültürü ve doğası, kullanılan teknolojilerin seçimini etkileyecektir. Belirli bir BT hizmeti için bu, hizmet sunumu ve tüketimi sırasında oluşturulan, korunan, yönetilen, kullanılan ve arşivlenen bilgileri içerir.

#### ITIL \*4'e Giriş Genel Bakış

Birçok hizmet için bilgi yönetimi, müşteri değerini sağlamanın birincil yoludur (örneğin, bir kuruluşun doğru bilgilere erişmesini ve bu bilgileri sürdürmesini sağlayarak).

Bu boyut, güvenlik ve mevzuata uygunluk gibi zorlukları da dikkate alır.

## 5.3 Ortaklar ve tedarikçiler

---

Bu boyut, bir kuruluşun, hizmetlerin tasarımı, sunumu ve desteklenmesinde yer alan diğer kuruluşlarla olan ilişkilerini, sözleşmelerini ve anlaşmalarını dikkate alır.

Her kuruluş ve her hizmet, bir dereceye kadar diğer kuruluşlar tarafından sağlanan hizmetlere bağlıdır. Kuruluşlar arasındaki ilişkiler, resmi hizmet sağlayıcı veya müşteri sözleşmelerinden tarafların birlikte çalışabileceği esnek ortaklıklara kadar değişen entegrasyon ve formalite seviyelerinde değişiklik gösterebilir. Bir kuruluşun bu boyutu ele almak için kullanabileceği bir model, hizmet entegrasyonu ve yönetimidir (SIAM).

Stratejik odak, kurumsal kültür, maliyet etkinliği, uzmanlık bilgisi ve hizmetlere yönelik değişken talep gibi doğru kaynak bulma ve tedarikçi yönetimi kararlarının alınmasında yer alan kilit faktörler göz önünde bulundurulur.

## 5.4 Değer akışları ve süreçleri

---

Bu boyut, üzerinde anlaşmaya varılan hedeflere ulaşmak için gereken faaliyetleri, iş akışlarını, kontrolleri ve prosedürleri tanımlar. Değer akışları ve süreçleri, ürün ve hizmetler aracılığıyla değer yaratılmasını sağlamak için kuruluşun çeşitli bölümlerinin birlikte nasıl çalıştığıyla (yani, bir hizmetin teslimat modelinin üzerinde anlaşmaya varılan sonuçlara ulaşmak için nasıl çalıştığıyla) ilgilidir.

### Hizmet yönetiminin dört boyutu

Değer akışı, tüketicilere ürün ve hizmetler yaratmak ve sunmak için atılan bir dizi adımdır. Değer akışlarını gözden geçirmek ve haritalamak, bir kuruluşun üretkenliği artırma fırsatlarını belirlemesine yardımcı olabilir.

Süreç, girdileri çıktılara dönüştüren birbiriyle ilişkili faaliyetler dizisidir. Süreçler, faaliyetlerin nasıl yürütüldüğünü açıklayan çalışma talimatlarıyla birlikte eylemlerin sırasını, bağımlılıklarını ve kimin dahil olduğunu tanımlar.

## 5.5 Dış faktörler

---

Hizmet sağlayıcılar tek başına çalışmaz; boyutların nasıl çalıştığını etkileyebilecek dış faktörlerden etkilenirler. Bunlar Şekil 5.1'de gösterildiği gibi politik, ekonomik, sosyal, teknolojik, yasal ve çevresel faktörleri (PESTLE) içerir.

hizmet yönetiminin dört boyutunu nasıl ele aldığını sınırlar veya etkiler .

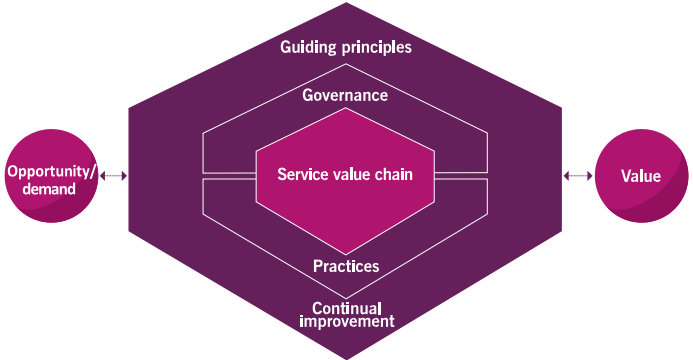
# 6

## ITIL hizmet değer sistemi

ITIL SVS, Şekil 6.1'de gösterildiği gibi, bir hizmetteki temel bileŐenlerin ve faaliyetlerin değer yaratmak ve sunmak için birlikte nasıl çalıştığını gösterir. SVS, organizasyon genelinde entegrasyon, koordinasyon ve birleŐik bir değer odaklı odak sağlar.

SVS, fırsatlar (değer katmak için) veya i  ve dış kaynaklardan gelen talepler tarafından tetiklenir. Bu da, ürün ve hizmetlerin sunulması yoluyla geniş bir paydaş grubu için değer yaratmayı mümkün kılar.

Her kuruluşun SVS'sinin diğer kuruluşlarla arayüzleri vardır. Bunlar, tüm bu kuruluşlar, müşterileri ve diğer paydaşlar için değeri kolaylaŐtırabilecek bir ekosistem oluşturur.



## 6.1 ITIL yol gösterici ilkeleri

---

Yol gösterici bir ilke, bir kuruluşa hedefleri, stratejileri, çalışma türü veya yönetim yapısındaki değişikliklerden bağımsız olarak her koşulda rehberlik eden bir tavsiyedir. Yol gösterici bir ilke evrensel ve kalıcıdır.

Şekil 6.2'de gösterildiği gibi yol gösterici ilkeler, stratejik karar verme sürecinden genel olarak günlük operasyonlara kadar bir organizasyonun kültürü ve davranışı için temel oluşturan ITIL ve hizmet yönetiminin temel mesajlarını somutlaştırır. Ayrıca, bir kuruluş içinde ve tüm seviyelerde sürekli iyileştirmeyi teşvik eder ve destekler.



Şekil 6.2 ITIL yol gösterici ilkeleri

### 6.1.1 Değere odaklanma

Bu ilkenin özü, bir kuruluşun yaptığı her şeyin kendisine, müşterilerine ve diğer paydaşlarına değer vermek için doğrudan veya dolaylı olarak haritalanması gerektiğidir. Bu, hizmet sağlayıcının kime hizmet edildiğini ve hizmet tüketicisi için neyin değerli olduğunu anlaması gerektiği anlamına gelir; örneğin bu, üretkenlik artışı, daha rekabetçi bir konum, azalan maliyetler, düzenleyici gereksinimleri karşılama ve/veya yeni pazarları takip etme yeteneği olabilir.

Hizmet tüketicileri, değeri kendi ihtiyaçlarına göre tanımlar ve bunu, amaçlanan sonuçlara katkıda bulunarak ve maliyetlerini ve risklerini optimize ederek gerçekleştirir.

Hizmet tüketicilerinin hizmet ve hizmet sağlayıcı ile etkileşime girdiklerinde sahip oldukları deneyim, aynı zamanda, sıklıkla müşteri deneyimi (CX) veya kullanıcı deneyimi (UX) olarak adlandırılan değerın önemli bir yönüdür. CX, nesnel ve öznel ve kuruluş, ürünleri ve hizmetleri hakkında müşteri duygularına katkıda bulunur, bu nedenle aktif olarak yönetilmesi gerekir.

### 6.1.2 Bulunduğunuz yerden başlayın

Bu ilkenin odak noktası, daha iyi bir şey yaratırken, eski ve başarısız yöntemleri ortadan kaldırarak sıfırdan başlayıp tamamen yeni bir şey inşa etmenin cazip gelebileceğidir. Bu yaklaşım sadece zaman kaybetmekle kalmaz, aynı zamanda iyileştirilmiş hizmette önemli değere sahip olabilecek mevcut hizmetlerin, süreçlerin, insanların ve araçların kaybına da yol açabilir. Yeniden başlamadan önce, halihazırda nelerden yararlanılabileceğini düşünmek daha iyidir.

nelerin yeniden kullanılabilceğini belirlemek için mevcut kapasiteyi ölçmesi ve anlaması gerekir; bu, herhangi bir ölçümün doğru bir görünümü temsil etmesini sağlamalıdır; örneğin, gerçekler ile raporlar arasında farklılıklar olabilir veya önlemler, hizmet sunumunun doğru yönlerine odaklanmayarak kötü davranışlara neden olabilir.

### 6.1.3 Geri bildirimle yinelemeli ilerleme

---

Bu ilkeye uymak, her şeyi aynı anda yapma isteğine direnmeyi içerir. Büyük girişimler bile parçalanmalı ve yinelemeli olarak gerçekleştirilmelidir. İş daha küçük, yönetilebilir bölümler halinde organize etmek, kontrolü ve odağı geliştirir, böylece zamanında yürütölüp tamamlanabilir.

Yinelemeler zaman kutulu olabilir; mevcut gereksinimlere ve kaynaklara bağlı olarak sıralı veya eşzamanlı olabilirler. Yinelemeli bir yaklaşım, müşteriye ve işletmeye daha hızlı somut sonuçlar verebilir. Geri bildirim, yinelemelerin kalitesini iyileştirmek ve iyileştirme fırsatlarını, riskleri ve sorunları belirlemek için kullanılabilir.

### 6.1.4 İşbirliği yapın ve görünürlüğü teşvik edin

---

Bu ilkenin temeli, girişimler doğru kişileri doğru rollere dahil ettiğinde, girişimin daha iyi katılım, daha fazla uygunluk (çünkü karar verme için daha iyi bilgiler mevcuttur) ve uzun vadeli başarı olasılığının artması yoluyla fayda sağlamasıdır.

Sınırlar arası işbirliği, tüm paydaşların daha fazla katılımı, desteği ve bağlılığını sağlayarak, hedeflere yönelik uyumlarını ve katkılarını iyileştirir.

Bu, uzun süredir devam eden faydaları başarıyla sağlayan kalıcı sonuçlar üretir .

Çalışmaları görünür kılmak ve paydaşlar arasında bilgi paylaşmak, açıklık, şeffaflık ve güven kültürünü desteklerken, yetersiz görünürlük, yanlış anlamalar, gizli gündemler ve zayıf karar verme gibi zorluklar ve riskler getirebilir.

### 6.1.5 Bütünsel olarak düşünün ve çalışın

Bu ilkenin özü, hiçbir hizmet, uygulama, süreç, departman veya tedarikçinin tek başına olmamasıdır. Bu nedenle, kuruluş hizmeti ayrı parçalardan ziyade bir bütün olarak ele almadıkça, kuruluşun çıktıları zarar görecektir. Tüm organizasyonun faaliyetleri, değer sunumuna odaklanmalıdır.

Değer sağlamak için hizmetlerin etkin ve verimli yönetimine ve bilgi, teknoloji, organizasyon, insanlar, süreçler, tedarikçiler ve anlaşmaların dinamik entegrasyonuna ihtiyacı vardır. Bütünsel olarak çalışmak, talebin nasıl yakalanıp sonuçlara dönüştürüldüğüne dair uçtan uca bir anlayış ve 'büyük resme' başarılı bir şekilde ulaşmak için gereken ekosistemin görünürlüğüne gerektirir.

### 6.1.6 Basit ve pratik tutun

Bu ilke, istenen sonuca ulaşmak için en basit, en verimli yöntemin muhtemelen en iyisi olacağını kabul eder. Bu aşık görünebilir, ancak göz ardı edilirse, sonuçları nadiren en üst düzeye çıkaran veya maliyeti en aza indiren aşırı karmaşık çalışma yöntemleriyle sonuçlanabilir.

sonuçlar sağlayan pratik çözümler üretmek için sonuca dayalı düşünceyi kullanarak tüm faaliyetleri mümkün olan en az adıma indirmeyi hedefleyin .



Değer sağlamayan veya faydalı sonuçlar üretemeyen süreçler, hizmetler, eylemler veya ölçütler ortadan kaldırılmalıdır.

### 6.1.7 Optimize edin ve otomatikleştirin

---

Bu ilke, kuruluşları, israf olan her şeyi ortadan kaldırarak ve mümkün olan her yerde teknolojiye yararlanarak, insan kaynakları ve teknik kaynakları tarafından yürütülen işin değerini en üst düzeye çıkarmaya yönlendirir. Bu şekilde, insan müdahalesi yalnızca gerçekten değer kattığı yerde gerçekleşir.

Teknoloji, kuruluşların ölçeğini büyütmelerine ve sık ve tekrar eden görevleri üstlenmelerine yardımcı olarak insan kaynaklarının daha karmaşık karar verme süreçlerinde kullanılmasına olanak tanır. Ancak, bir faaliyet otomatikleştirilmeden önce, mümkün olduğunca etkili ve faydalı olacak şekilde optimize edilmelidir. Geliştirmek ve optimize etmek için ITIL, Lean, DevOps ve Kanban gibi uygulamalar kullanılabilir.

Otomasyon, teknolojinin standart ve tekrarlayan görevleri, sınırlı veya hiç insan müdahalesi olmadan doğru ve tutarlı bir şekilde gerçekleştirmesini sağlar; bu, organizasyon maliyetlerinden tasarruf sağlar, insan hatasını azaltır ve çalışan deneyimini iyileştirir.

## 6.2 Yönetim

---

Büyüklüğü veya türü ne olursa olsun her kuruluş, bir yönetim organı tarafından yönetilir (yani, kuruluşun performansından ve uyumundan en üst düzeyde sorumlu olan bir kişi veya insan grubu). Yönetim organı, yönetişim faaliyetlerini gerçekleştirirken ayrı yönetişim rolleri üstlenen bir yönetim

kurulu veya üst düzey yöneticiler olabilir . Yönetim organı, kuruluşun politikalara ve herhangi bir dış düzenlemeye uyumundan sorumludur.

Kurumsal yönetim, hizmet yönetimi de dahil olmak üzere kuruluşun tüm faaliyetlerini değerlendirir, yönlendirir ve izler. SVS'deki yönetişimin rolü ve konumu, SVS'nin bir kuruluşta nasıl uygulandığına bağlıdır; örneğin, SVS bir organizasyonun tamamına veya bölümlerine uygulanabilir.

Kuruluşun yönetim organı, kuruluşun hedefleri ve öncelikleri ile uyumu sağlamak için SVS'nin gözetimini elinde tutmalıdır.

## 6.3 Hizmet değer zinciri

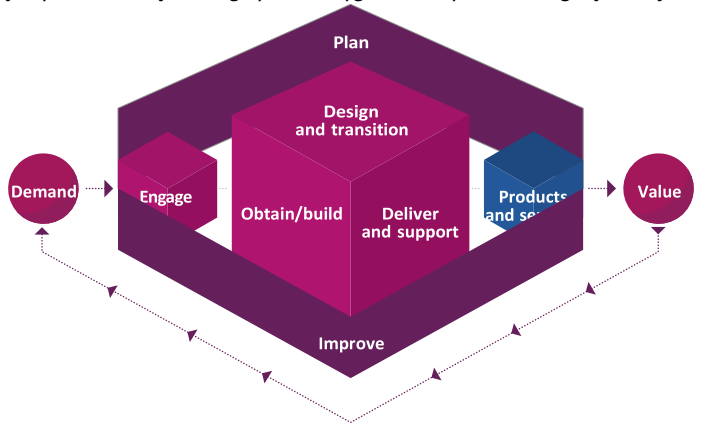
SVS'nin merkezinde, Şekil 6.3'te gösterildiği gibi ITIL hizmet değer zinciri bulunur. Bu, hizmetlerin yaratılması, sunulması ve sürekli iyileştirilmesi için bir işletim modeli sağlar. Birden çok değer akışı oluşturmak için birçok şekilde birleştirilebilen altı temel faaliyeti tanımlar:

- **Plan** Dört boyutun tamamında ve kuruluştaki tüm ürün ve hizmetler için vizyon, durum ve iyileştirme yönü hakkında ortak bir anlayış sağlar.
- **İyileştir** Tüm değer zinciri faaliyetleri ve hizmet yönetiminin dört boyutu genelinde ürünlerin, hizmetlerin ve uygulamaların sürekli iyileştirilmesini sağlar.
- **Katılım** Paydaş ihtiyaçları, şeffaflık ve sürekli katılım ve tüm paydaşlarla iyi ilişkiler hakkında iyi bir anlayış sağlar.
- **Tasarım ve geçiş** Ürün ve hizmetlerin kalite, maliyet ve pazara sunma süresi açısından paydaş beklentilerini sürekli olarak karşılamasını sağlar.
- **Edinme/inşa Etme/inşa** Etme Servis bileşenlerinin ihtiyaç duyuldukları zaman ve yerde mevcut olmasını ve üzerinde anlaşmaya varılan özellikleri karşılamasını sağlar.

- **Sunma ve destek** Hizmetlerin üzerinde anlaşmaya varılan spesifikasyonlara ve paydaşların beklentilerine göre sunulmasını ve desteklenmesini sağlar.

Hizmet değer zinciri esneklik ve DevOps, merkezi BT ve çok modlu hizmet yönetimi dahil olmak üzere birden çok yaklaşıma uyarlanabilir. Bu uyarlanabilirlik, kuruluşların paydaşlarından gelen değişen taleplere etkili ve verimli bir şekilde tepki vermesini sağlar.

Hizmet değer zincirinin esnekliği, her biri birden çok hizmet değer zinciri etkinliğini destekleyen ve BT hizmet yönetimi uygulayıcıları için kapsamlı ve çok yönlü bir araç seti sağlayan ITIL uygulamalarıyla daha da geliştirilmiştir.



Şekil 6.3 ITIL hizmet değer zinciri

Değer akışları, her biri belirli bir senaryo için tasarlanmış belirli faaliyet ve uygulama kombinasyonlarıdır. Kuruluşlar, belirli görevleri yerine getirmek veya belirli senaryolara veya talep türlerine yanıt vermek için değer akışları

yaratır. Bu faaliyetler, hizmet sağlayıcının işi nasıl tamamladığını yansıtan talepten değere bir 'yolculuk' yaratmak için sayısız yolla birleştirilebilir ve entegre edilebilir.

Değer akışı haritalama gibi teknikler, kuruluşların değer akışlarını düzenlemelerine ve optimize etmelerine yardımcı olabilir.

## 6.4 ITIL yönetim uygulamaları

Bir uygulama, bir işi gerçekleştirmek veya bir amacı gerçekleştirmek için tasarlanmış bir dizi organizasyonel kaynaktır. Tüm uygulamalar hizmet yönetiminin dört boyutuna tabidir ve her uygulama birden çok hizmet değer zincirini destekler.

Üç tür yönetim uygulaması vardır: Tablo 6.1'de gösterildiği gibi genel, hizmet yönetimi ve teknik yönetim.

Tablo 6.1 ITIL yönetim uygulamaları

Genel uygulamaları	yönetim Hizmet yönetimi uygulamaları	Teknik yönetim uygulamaları
--------------------	--------------------------------------	-----------------------------

Mimari yönetimi	Kullanılabilirlik yönetimi	dağıtım	
Devamlı gelişim	İş analizi	yönetimi	
Bilgi güvenliği yönetimi	Kapasite ve performans yönetimi	Altyapı	ve
Bilgi Yönetimi	Etkinleştirmeyi değiştir	platform	
Ölçüm ve raporlama	Olay yönetimi	yönetimi	
Organizasyonel değişim	BT varlık yönetimi	Yazılım	
yönetimi	İzleme ve olay yönetimi	geliştirme	ve
Portföy Yönetimi	Sorun yönetimi	yönetimi	
Proje Yönetimi	Sürüm yönetimi		
İlişkileri yönetimi	Hizmet kataloğu yönetimi		
Risk yönetimi	Hizmet yapılandırma yönetimi		
hizmet finansal	Hizmet sürekliliği yönetimi		
yönetmek	Hizmet tasarımı		
Strateji yönetimi	Servis masası		
Tedarikçi yönetimi	Servis seviye yönetimi		
İş gücü ve yetenek yönetimi	Servis talebi yönetimi		
	Hizmet doğrulama ve test etme		

ITIL 4 yönetim uygulama kılavuzları, kullanıcıların uygulamaları anlamalarına ve benimsemelerine yardımcı olmak ve yapıya, içeriğe ve temel kavramlara genel bir bakış sağlamak için oluşturulmuştur. Ayrıca ITIL 4 yeterlilik programını da desteklerler.

Tüm uygulama kılavuzları, erişim kolaylığı için ortak bir yapıya sahiptir:

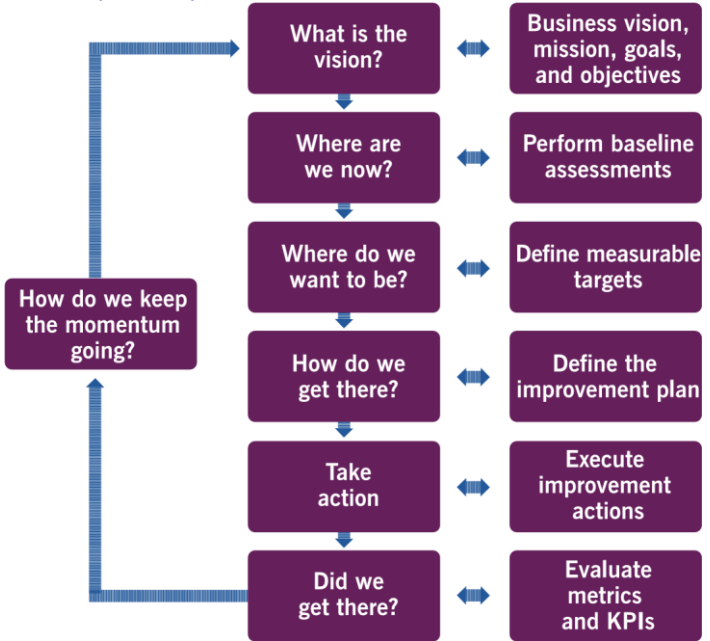
- Genel bilgi
- Amaç ve açıklama
- Terimler ve kavramlar
- Dürbün
- Başarı faktörlerini uygulayın
- Anahtar metrikler
- Değer akışları ve süreçleri
- Uygulama, hizmet değer zinciri faaliyetlerine nasıl katkıda bulunur?
- Uygulamanın süreçleri ve faaliyetleri
- Kuruluşlar ve insanlar
- Roller, yetkinlikler ve sorumluluklar
- Organizasyon yapıları ve ekipler
- Bilgi ve teknoloji
- Bilgi alışverişi: girdiler ve çıktılar
- Otomasyon ve takım

- Ortaklar ve tedarikçiler
- Uygulamaya dahil olan üçüncü taraflarla ilişkiler ● Kaynak bulma hususları.

<https://www.axelos.com/my-axelos/my-ITIL> adresinde MyITIL (abonelik gerektirir) üzerinden erişilebilir .

## 6.5 Sürekli iyileştirme

Sürekli iyileştirme, organizasyonun tüm alanlarında ve stratejikten operasyonel seviyeye kadar tüm seviyelerde gerçekleşir. Hizmetin sunulmasına katkıda bulunan herkesin sürekli iyileştirme zihniyetine sahip olması durumunda hizmet etkinliği en üst düzeye çıkar.



Şekil 6.4 ITIL sürekli iyileştirme modeli

ITIL hizmet değer sistemi

Tüm seviyelerde sürekli iyileştirmeyi desteklemek için SVS şunları içerir:



- , Şekil 6.4'te gösterildiği gibi, kuruluş genelinde iyileştirmelerin uygulanmasına yönelik yapılandırılmış bir yaklaşım sağlar.
- sürekli iyileştirmeyi değer zincirine dahil ederek hizmet değer zinciri etkinliğini iyileştirmek
- kuruluşun günlük iyileştirme faaliyetlerini destekleyen sürekli iyileştirme uygulaması.

ITIL sürekli iyileştirme modelinin kullanılması, BT hizmet yönetimi girişimlerinin başarılı olma olasılığını artırır, müşteri değerine güçlü bir şekilde odaklanır ve iyileştirme çabalarının kuruluşun vizyonuna geri bağlanmasını sağlar.

Modeldeki temel adımlar şunlardır:

- **Vizyon nedir?** Her iyileştirme girişimi, kuruluşun amaç ve hedeflerini desteklemelidir.
- **Şu an neredeyiz?** Bir iyileştirme girişiminin başarısı, başlangıç noktasının ve girişimin etkisinin net ve doğru bir şekilde anlaşılmasına bağlıdır. Başlangıç noktası bilinmiyorsa bir yolculuk haritası çıkarılamaz.
- **Nerede olmak istiyoruz?** Yolculuğun bir sonraki adımı için hedef durumun nasıl görünmesi gerektiğini ana hatlarıyla belirtir. Hedef net değilse bir yolculuk haritalanamaz.
- **Oraya nasıl gideriz?** Basit bir tek adım veya yinelemeli adımlarla yürütülen daha önemli ve ilgili bir girişim olabilen girişimi yürütmek için plan oluşturur.
- **Harekete geç** En uygun yaklaşımı benimseyerek iyileştirme planını yürütür (örneğin şelale veya Çevik).

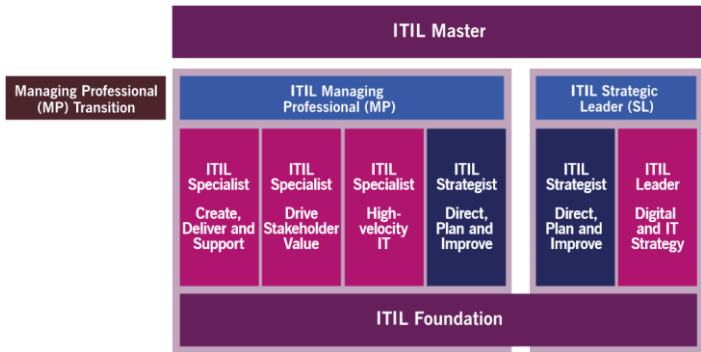
- **oraya ulaştık mı?** İstenen yolculuk varış noktasına ulaşıp ulaşılmadığını kontrol eder (yani, beklenen değer, sonuçlar ve faydalar elde edildi mi?). Değilse, yeni bir yinelemeyle sonuçlanabilecek hangi ek eylemler gereklidir?
- **Momentumu nasıl devam ettiririz?** Beklenen değeri sağladıktan sonra, artık pazarlama başarılarına ve yeni yöntemlerin güçlendirilmesine odaklanılmalıdır. Bu, kaydedilen ilerlemenin kaybolmamasını sağlamak ve sonraki iyileştirmeler için destek ve ivme oluşturmak içindir.

Model, işi aşamalı olarak gerçekleştirilebilecek ayrı hedeflerle yönetilebilir parçalara bölerek iyileştirmeye yönelik yinelemeli bir yaklaşımı destekler.

# 7

## ITIL 4 sertifikasyon şeması

ITIL 4 sertifikasyon şemasında, Şekil 7.1'de gösterildiği gibi dört seviye vardır.



Şekil 7.1 ITIL sertifikasyon şeması

## 7.1 ITIL Vakfı

#### ITIL ® 4'e Giriş Genel Bakış

ürün ve hizmetlerin oluşturulması, sunulması ve sürekli iyileştirilmesi için uçtan uca bir işletim modeli aracılığıyla BT hizmet yönetimine bakmalarını sağlar .

Hedef kitle şunlardan oluşur:

- ITIL çerçevesi hakkında temel bir anlayışa ihtiyaç duyanlar
- ITIL'in BT hizmet yönetimini geliştirmek için nasıl kullanılabileceğini anlamak isteyenler
- ITIL'i benimsemiş bir kuruluştaki çalışan BT uzmanları veya diğerleri.

*ITIL ® Foundation: ITIL 4 Edition'a (AXELOS, 2019) ek olarak , ITIL 4 Foundation kalifikasyonunu alan adaylar için bir revizyon kılavuzu da ( ITIL ® 4 Foundation Revizyon Kılavuzu ) mevcuttur. Muayeneden hemen önce odaklanmış revizyonu desteklemek için özel olarak tasarlanmıştır. Daha ayrıntılı ITIL'in yerini alması amaçlanmamıştır.*

Temel rehberlik veya bir kurs sağlayıcının eğitim materyallerinin yerine geçmek.

## 7.2 ITIL Profesyonel akışı yönetme

ITIL Management Professional (ITIL MP), başarılı BT destekli hizmetlerin , ekiplerin ve iş akışlarının nasıl çalıştırılacağı hakkında pratik ve teknik bilgi sağlayan dört modülden oluşan bir akıştır.

Tüm modüllerde ön koşul olarak ITIL 4 Foundation bulunur.

Hedef kitle şunlardan oluşur:

- Teknoloji içinde çalışan BT uygulayıcıları ● işletmeler genelinde dijital ekipler.

ITIL Yönetici Profesyonel unvanını almak için adayın bu akıştaki dört modülün tümünü tamamlaması gerekir; ITIL Strateji Uzmanı – Doğrudan, Planla ve İyileştir, her iki akış için de evrensel bir modüldür.

Dört modül şunlardır:

- ITIL Uzmanı – Oluşturun, Teslim Edin ve Destekleyin
- ITIL Uzmanı – Paydaş Değerini Yönlendirin
- ITIL Uzmanı – Yüksek Hızlı BT
- ITIL Stratejisti – Yönlendirin, Planlayın ve İyileştirin.

## 7.2.1 ITIL Uzmanı – Oluşturun, Teslim Edin ve Destekleyin

---

### 7.2.1.1 Kapsam

---

Bu modül şunları kapsar:

- temel hizmet yönetimi faaliyetleri
- hizmetlerin yaratılması
- BT özellikli ürün ve hizmetleri oluşturmak, sunmak ve desteklemek için farklı değer akışlarının ve faaliyetlerinin entegrasyonu
- destekleyici uygulamalar, yöntemler ve araçlar
- servis performansı
- hizmet kalitesi ve iyileştirme yöntemlerinin anlaşılması.

### 7.2.1.2 Hedef kitle

---

Sorumlu Uygulayıcılar:

- BT özellikli ve dijital ürün ve hizmetlerin işleyişini yönetmek

- hizmetlerin uçtan uca sunumu.

### 7.2.1.3 Eğitim

---

Bu modül için akredite eğitim zorunludur.

## 7.2.2 ITIL Uzmanı – Paydaş Değerini Artırma

---

### 7.2.2.1 Kapsam

---

Bu modül şunları kapsar:

- bir hizmet sağlayıcı ile müşterileri, kullanıcıları, tedarikçileri ve ortakları arasındaki her türlü etkileşim ve etkileşim
- BT destekli hizmetler aracılığıyla talebin değere dönüştürülmesi
- hizmet düzeyi sözleşmesi (SLA) tasarımı, çoklu tedarikçi yönetimi, iletişim, ilişki yönetimi, müşteri deneyimi (CX) ve kullanıcı deneyimi (UX) tasarımı ve müşteri yolculuğu eşlemesi gibi temel konular.

### 7.2.2.2 Hedef kitle

---

Sorumlu Uygulayıcılar:

- paydaşları yönetmek ve entegre etmek
- müşteri yolculuğu ve deneyimi
- ortaklar ve tedarikçilerle ilişkileri geliştirmek.

### 7.2.2.3 Eğitim

---

Bu modül için akredite eğitim zorunludur.

## 7.2.3 ITIL Uzmanı – Yüksek Hızlı BT

---

### 7.2.3.1 Kapsam

---

Bu modül şunları kapsar:

- yüksek hızlı ortamlarda dijital organizasyonların ve dijital işletim modellerinin işleyiş yolları
- başarılı dijital yerel kuruluşlara benzer şekilde faaliyet göstermek
- Ürün ve hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulmasını sağlamak için Çevik ve Yalın gibi çalışma uygulamalarının ve bulut, otomasyon ve otomatik test gibi teknik uygulama ve teknolojilerin kullanılması.

### 7.2.3.2 Hedef kitle

---

Aşağıdakilere dahil olan BT yöneticileri ve uygulayıcıları:

- yüksek hızlı ortamlar içinde veya bu ortamlara yönelik çalışan dijital hizmetler veya dijital dönüşüm projeleri.

### 7.2.3.3 Eğitim

---



Bu modül için akredite eğitim zorunludur.

## 7.2.4 ITIL Stratejisti – Yönlendirin, Planlayın ve İyileştirin

---

### 7.2.4.1 Kapsam

---

Bu modül şunları kapsar:

- Güçlü ve etkili bir stratejik yöne sahip 'öğrenen ve gelişen' bir BT organizasyonu oluşturmak
- Çevik ve Yalın çalışma yöntemlerinin etkisi ve etkisi ve bunların bir kuruluşun avantajına nasıl kullanılabileceği
- sürekli iyileştirmeyi planlamak ve sunmak için pratik ve stratejik yöntemler.

### 7.2.4.2 Hedef kitle

---

Yön ve stratejiyi şekillendirmede veya sürekli gelişen bir ekip geliştirmede yer alan her seviyedeki yöneticiler.

Not: Bu, hem ITIL Yönetici Profesyoneli hem de ITIL Stratejik Lider akışlarının önemli bir bileşeni olan evrensel bir modüldür.

### 7.2.4.3 Eğitim

---

Bu modül için akredite eğitim zorunludur.

## 7.3 ITIL Stratejik Lider akışı

---

ITIL Strategic Leader (ITIL SL), yalnızca BT operasyonları için değil, tüm dijital olarak etkinleştirilmiş hizmetler için ITIL'in değerini tanıyan iki modülden oluşan bir akıştır. ITIL Stratejik Lideri olmak, bireyin BT'nin iş stratejisini nasıl etkilediği ve yönlendirdiği konusunda net bir anlayışa sahip olduğunu gösterir.

ITIL Stratejik Lider unvanını elde etmek için adayın bu akıştaki her iki modülü de tamamlaması gerekir; ITIL Strateji Uzmanı – Doğrudan, Planla ve İyileştir, her iki akış için de evrensel bir modüldür.

Her iki modül de ön koşul olarak ITIL 4 Foundation'a sahiptir.

İki modül şunlardır:

- ITIL Stratejisti – Yönlendirin, Planlayın
- ITIL Lideri – Dijital ve BT Stratejisi

### 7.3.1 ITIL Stratejisti – Yönlendirin, Planlayın ve İyileştirin

---

Bölüm 7.2.4'te detaylandırıldığı gibi.

### 7.3.2 ITIL Lideri – Dijital ve BT Stratejisi

---

#### 7.3.2.1 Kapsam

---

Bu modül şunları kapsar:

- dijital iş stratejisinin BT stratejisiyle uyumlu hale getirilmesi
- yeni teknolojilerden kaynaklanan bozulmanın her sektördeki kuruluşları nasıl etkilediği ve iş liderlerinin nasıl yanıt verdiği
- Dijital bozulmanın üstesinden gelebilecek ve başarıyı artırabilecek etkili BT ve dijital strateji oluşturmak ve uygulamak.

### 7.3.2.2 Hedef kitle

---

Hedef kitle, BT ve iş liderleri ile gelecek vadeden liderlerden oluşur.

### 7.3.2.3 Eğitim

---

Bu modül için akredite eğitim zorunludur. Ayrıca, ITIL Stratejik Lider modüllerini üstlenenler, en az üç yıllık BT yönetim deneyiminden faydalanacaktır.

## 7.4 ITIL Ustası

---

ITIL Master sertifikası, bir adayın ITIL'in ilkelerini, yöntemlerini ve tekniklerini işyerinde uygulama becerisini doğrular.

, bir veya daha fazla alanda istenen iş sonuçlarını elde etmek için ITIL çerçevesinden ve destekleyici yönetim tekniklerinden bir dizi bilgi, ilke, yöntem ve tekniği kişisel olarak nasıl seçip uyguladıklarını açıklayabilmeli ve gerekçelendirebilmelidir. pratik ödevler

ITIL Master sertifikasına hak kazanabilmek için bir adayın her ikisine de sahip olması gerekir:

- ITIL v3 Expert sertifikasını veya ITIL Yönetici Profesyoneli ve ITIL Stratejik Lider atamalarını elde etti
- BT hizmet yönetiminde liderlik, yönetim veya daha yüksek yönetim danışmanlığı seviyelerinde en az beş yıl çalıştı.

### 7.4.1 Eğitim

---

Resmi bir eğitim yoktur. AXELOS'un lisanslı sınav enstitüsü (EI) olan PeopleCert, ITIL Master yeterliliğine hazırlanmak isteyen adayları desteklemek ve yönlendirmek için belgeler sağlar.

## 7.5 ITIL ve T şeklindeki birey

---

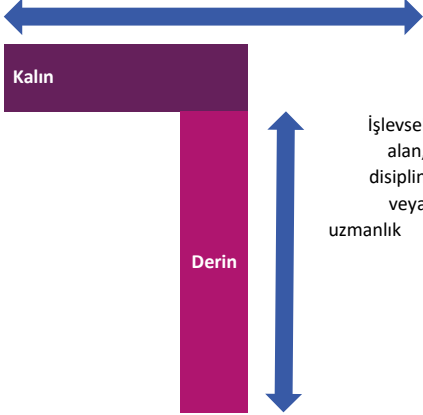
ITIL 4 ileri düzey niteliklerinin odağı, önceki ITIL v3 eğitiminden biraz değişti. Tek başına ITIL süreçlerine ilişkin derin bilgi, BT hizmet yönetimi profesyonellerinin rolleri ve başka yerlerdeki meslektaşlarıyla etkileşimleri hakkında daha geniş bir bakış açısı kazanmalarına olanak sağlamak için geliştirilmiştir. Bu modern BT hizmet yönetimi profesyonellerinin, Şekil 7.2'de gösterildiği gibi, T şeklinde bir beceri setine sahip oldukları söylenmektedir.

T-şekilli beceriler, arzu edilen çalışanların belirli özelliklerini tanımlar. 'T'nin dikey çubuğu, BT hizmet yönetimi gibi belirli bir alanda uzman bilgisini ve deneyimini temsil eder. Yatay çubuk , diğer disiplinlerdeki uzmanlarla

işbirliği yapma yeteneğini ve bu işbirliğinden elde edilen bilgileri kullanma isteğini temsil eder .

T şeklindeki servis yöneticisi, Şekil 7.3'te gösterildiği gibi görünebilir.

Çekirdek alan dışında çalışabilme

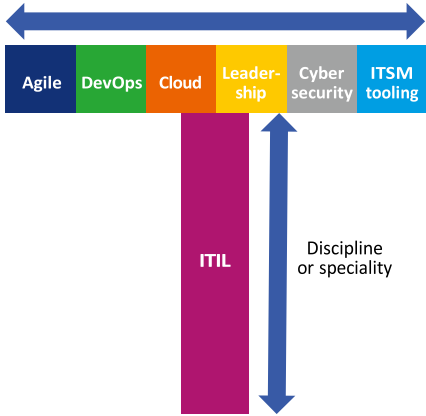


Şekil 7.2 T şeklinde bir beceri seti

T-şekilli beceriler, arzu edilen çalışanların belirli özelliklerini tanımlar. 'T'nin dikey çubuğu, BT hizmet yönetimi gibi belirli bir alanda uzman bilgisini ve deneyimini temsil eder. Yatay çubuk, diğer disiplinlerdeki uzmanlarla işbirliği yapma yeteneğini ve bu işbirliğinden elde edilen bilgileri kullanma isteğini temsil eder.

T şeklindeki servis yöneticisi, Şekil 7.3'te gösterildiği gibi görünebilir.

Çekirdek alanın dışında çalışın/katkıda bulunun



Şekil 7.3 T şeklinde bir servis yöneticisi

# 8 İlgili rehberlik

## 8.1 En iyi uygulama çerçeveleri

---

ITIL, kuruluşların proje, program ve BT hizmet yönetimi de dahil olmak üzere bir dizi önemli iş yeteneklerinde daha etkili olmalarına yardımcı olmak için tasarlanmış en iyi uygulama çerçevelerinden oluşan AXELOS portföyünün bir parçasıdır.

Hizmetlerin ve ürünlerin etkin bir şekilde sunulmasında bir kuruluşu destekleyebilecek bu portföydeki diğer çerçeveler şunlardır:

- **RESILIA** \* RESILIA siber esneklik en iyi uygulama portföyü, sürekli gelişen ve artan siber riskler karşısında doğru zamanda doğru kararların alınmasına yardımcı olmak

için pratik rehberlik, içgörü, eğitim ve sürekli öğrenme sağlar.

- **PRINCE2** \* PRINCE2'nin kanıtlanmış metodolojisi, her boyutta veya karmaşıklıkta projelerin başarıyla teslim edilmesine yardımcı olur. Zengin deneyim ve bilgi birikiminden oluşan PRINCE2, proje yönetiminin temellerini sağlar.
- **PRINCE2 Agile** \* PRINCE2 Agile, Çevik'in esnekliğini ve yanıt verebilirliğini PRINCE2'nin açıkça tanımlanmış çerçevesiyle birleştiren, dünyanın en eksiksiz Çevik proje yönetimi çözümüdür.
- **AgileSHIFT®** - AgileSHIFT, organizasyonları Çevik ve Yalın çalışma yöntemlerini benimseyerek değişimi anlamak, etkileşimde bulunmak ve etkilemek için bilgi ve rehberlikle donatmak için oluşturulmuş bir kurumsal çeviklik çözümüdür.



- **Başarılı Programları Yönetme (MSP \* )**  
MSP, her ölçekten ve her sektörden kuruluş için yapılandırılmış bir çerçeve oluşturarak program yönetimi uygulamalarını geliştirmelerini, daha iyi hizmetler sunmalarını ve geleceğe daha etkin bir şekilde hazırlanmalarını sağlar.

Bu çerçeveler hakkında daha fazla ayrıntı için bkz . <https://www.axelos.com/best-practice-solutions>.

Ek bilgi sağlayabilecek diğer çerçeveler, en iyi uygulamalar, standartlar ve modeller şunları içerir:

- **Çevik Manifesto** Yazılım geliştirmeye yönelik yinelemeli ve insan merkezli bir yaklaşıma rehberlik edecek dört temel değer ve 12 ilke:  
<http://www.agilemanifesto.org>
- **COBIT \* 2019** COBIT, BT yönetimi için bir yönetim ve kontrol çerçevesidir:

<http://www.isaca.org/Cobit/pages/default.aspx>

- **Cynefin** Çerçevesi: <https://cognitive-edge.com>
- **Yalın BT** Yalın üretim ve yalın hizmet ilkelerinin bilgi teknolojisi (BT) ürün ve hizmetlerinin geliştirilmesi ve yönetimine genişletilmesi:  
<http://leanitassociation.com>
- **IT4IT™ standartları** Dijital bir kuruluşu yönetmeye yönelik esnek, değer akışına dayalı bir yaklaşım için referans mimarisi:  
<https://publications.opengroup.org/standards/it4it>
- **Açık Grup Mimarisi Çerçevesi (TOGAF ®) standartları**  
<https://publications.opengroup.org/standards/togaf>
- **SIAM Bilgi Grubu**  
<https://www.scopism.com/free-downloads/>

- **ISO/IEC 20000 Hizmet Yönetimi standardı**  
<https://www.iso.org/standard/70636.html>
- **ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi standardı** <https://www.iso.org/isoiec-27001-information-security.html>
- Bir çevre yönetim sistemi ile ilgili **ISO/IEC 14001 Standartları**.

İlgili rehberlik

## 8.2 Hizmet yönetimi standardı

---

Hizmet yönetimi için birincil standart, BT hizmetlerini iç ve/veya dış müşterilere yöneten ve sunan hizmet sağlayıcılar için uluslararası kabul görmüş bir standart olan ISO/IEC 20000'dir. Planlama, tasarım, geçiş, teslimat ve hizmetlerin iyileştirilmesi de dahil olmak üzere hizmet yaşam döngüsünün yönetimini desteklemek için bir hizmet yönetim sisteminin

(SMS) kurulması, uygulanması, sürdürülmesi ve sürekli olarak iyileştirilmesi için, üzerinde anlaşmaya varılan gereksinimleri karşılayan ve hizmetlerin iyileştirilmesi için gereksinimleri belirtir ve müşteriler, kullanıcılar ve hizmetleri sunan kuruluş için değer sağlar.

ISO/IEC 20000, belirli kılavuzlardan, çerçevelerden veya yöntemlerden bağımsız olarak kasıtlı olarak agnostiktir. Bir kuruluş , bu standardın gerekliliklerini karşılamak için kendi deneyimine ek olarak genel kabul görmüş çerçevelerin bir kombinasyonunu benimseyebilir . Bir kuruluşun ISO/IEC 20000 gerekliliklerini yerine getirmesi için en yaygın yollardan biri ITIL'in en iyi uygulamalarını benimsemektir.

ISO/IEC 20000, çok parçalı bir standarttır. Parçalar, gereksinimler spesifikasyonunu, uygulama kılavuzu, kavramlar ve kelime dağarcığı ve ISO/IEC 20000-1 ile ITIL arasındaki ilişkiye ilişkin kılavuzu içerir. Daha fazla ayrıntı

<https://www.iso.org/standard/70636.html>  
adresinde bulunabilir .

## 9 Özet

ITIL çerçevesinin orijinal olarak yayınlanmasından bu yana, hizmet sunanlar ile destekledikleri çeşitli işletmeler arasındaki ilişkiyi etkileyen birçok değişiklik meydana geldi, bunlar ister dahili BT organizasyonları isterse harici hizmet sağlayıcılar olsun. Hem iş hem de teknoloji hızlı bir şekilde gelişmeye devam ederken, hizmetlerin tanımlanması, tasarlanması, uygulanması, işletilmesi ve iyileştirilmesini sağlamak, yönetim kontrollerini ve yönetişimi sağlamak için gereken esnekliği korurken iyi uygulamalara sahip olmak giderek daha önemli hale geliyor. yeni ve değişen gereksinimleri karşılayın.

ITIL yayınları, müşterilere hizmet sunan birçok kuruluşun öğrenimini ve deneyimini temsil eder ve sürekli hizmet iyileştirmenin altında yatan tema, hizmet yönetimi endüstrisinde kalite ve verimliliğin gelişmesini ve teşvik edilmesini sağlar.

özel sektörde olsun, her büyüklükteki hizmet sağlayıcılarla ilgilidir . Kuruluşun ve müşterilerinin ihtiyaçlarını karşılamak için benimsenebilecek ve uyarlanabilecek, satıcıdan bağımsız, kuralcı olmayan bir çerçeve sağlar. Kaynak bulma stratejilerinin çeşitli ve karmaşık olabileceği bir sektörde ITIL, uçtan uca hizmetlerin tutarlı ve bütünleşik bir şekilde sunulmasını sağlayan ortak bir dil ve süreçler dizisi sağlar.

ITIL başarılıdır çünkü kuruluşların fayda, yatırım getirisi ve sürdürülebilir başarı sağlamasını sağlayan uygulamaları tanımlar. ITIL 4'e yükseltmenin faydaları şunları içerir:

- işletmelerin modern dünyada rekabet etmelerini sağlamak
- müşteriler için daha iyi kalite ve daha hızlı değer sunumu elde etmek ● kuruluşları dijital dönüşümle desteklemek
- Ürün ve hizmetlerin sunulmasına yönelik bütünsel bir bakış açısını teşvik etmek
- Yalın, Çevik ve DevOps ile çalışmayı kolaylaştırır
- Teknolojik gelişmelerden gelen fırsatları etkin bir şekilde yanıtlama ve bunlardan yararlanma esnekliği
- kanıtlanmış ITIL çalışma yollarından en iyi şeyleri elde tutmak ve kuruluşların gelecekteki ihtiyaçları karşılamak için gelişmelerini sağlayan bir yol haritası sağlamak.

Değişen iş öncelikleri, ekonomik zorluklar, ticari baskılar ve yeni teknolojiler piyasayı şekillendirmeye devam edecek. ITIL

yayınlarında sağlanan rehberlik, bugün faaliyet gösterdiğimiz hızlı tempolu ve sürekli değişen ortamda bir kuruluşun maksimum değer sağlama yeteneğini geliştirmek için esnek bir en iyi uygulama çerçevesi sağlar.