Asseco Academy

Whitepaper

ITIL®4 Foundation

Nowoczesne zarządzanie usługami IT

ITIL® to najczęściej stosowane na świecie podejście do zarządzania usługami IT

Według Światowej Organizacji Handlu[1] usługi stanowią największy i najbardziej dynamiczny składnik zarówno gospodarek rozwiniętych, jak i rozwijających się. Usługi są głównym sposobem, w jaki organizacje tworzą wartość dla siebie i swoich klientów. Prawie wszystkie usługi są obecnie obsługiwane przez IT. Dlatego organizacje czerpią ogromne korzyści z tworzenia, rozwijania i doskonalenia swojego potencjału zarządzania usługami IT.

Technologia rozwija się dziś szybciej niż kiedykolwiek wcześniej. Rozwój technologii, takich jak przetwarzanie w chmurze, infrastruktura jako usługa (IaaS), uczenie maszynowe i blockchain otworzyły nowe możliwości tworzenia wartości i doprowadziły do tego, że IT stało się ważnym motorem biznesu i źródłem przewagi konkurencyjnej. To z kolei pozycjonuje zarządzanie usługami IT jako kluczową zdolność strategiczną.

Wiele organizacji, by zapewnić, że utrzymają się na rynku i będą na nim skuteczne konkurować, rozpoczyna realizację poważnych programów transformacyjnych, aby wykorzystać te możliwości. Choć transformacje te często określa się jako "cyfrowe", chodzi w nich o coś więcej niż tylko o technologię. Są ewolucją w sposobie działania organizacji, dzięki czemu organizacje mogą się rozwijać w obliczu istotnych i nieustannych zmian. Organizacje muszą zrównoważyć potrzebę stabilności i przewidywalności z rosnącą potrzebą zwinności operacyjnej i szybszego działania. Informacje i technologie stają się coraz mocniej zintegrowane z innymi zdolnościami organizacyjnymi, silosy są burzone, a wielofunkcyjne zespoły wykorzystywane coraz szerzej. Zarządzanie usługami zmienia się, aby wesprzeć transformację organizacyjną
i zapewnić maksymalne wykorzystanie możliwości, jakie dają nowe technologie i nowe sposoby pracy.

Zarządzanie usługami ewoluuje, podobnie zmienia się ITIL®, najczęściej stosowane na świecie wytyczne dotyczące zarządzania usługami IT (ITSM).

[1] https://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/serv_e.htm

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

ITIL®4

ITIL® od ponad 30 lat kształtuje branżę ITSM poprzez wytyczne, szkolenia i programy certyfikacji. ITIL®4 to najnowsza wersja najlepszych praktyk zarządzania usługami IT przedstawiona w szerszym kontekście doświadczeń klientów, strumieni wartości i cyfrowej transformacji, jak również poprzez przyjęcie nowych sposobów pracy, takich jak Lean, Agile i DevOps.

ITIL®4 dostarcza wytyczne organizacjom potrzebującym sprostać nowym wyzwaniom w zarządzaniu usługami i wykorzystać potencjał nowoczesnych technologii. Został zaprojektowany tak, by zapewnić w pełni elastyczny, skoordynowany i spójny system do zapewnienia ładu w IT i skutecznego zarządzania usługami wspieranymi przez IT.

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

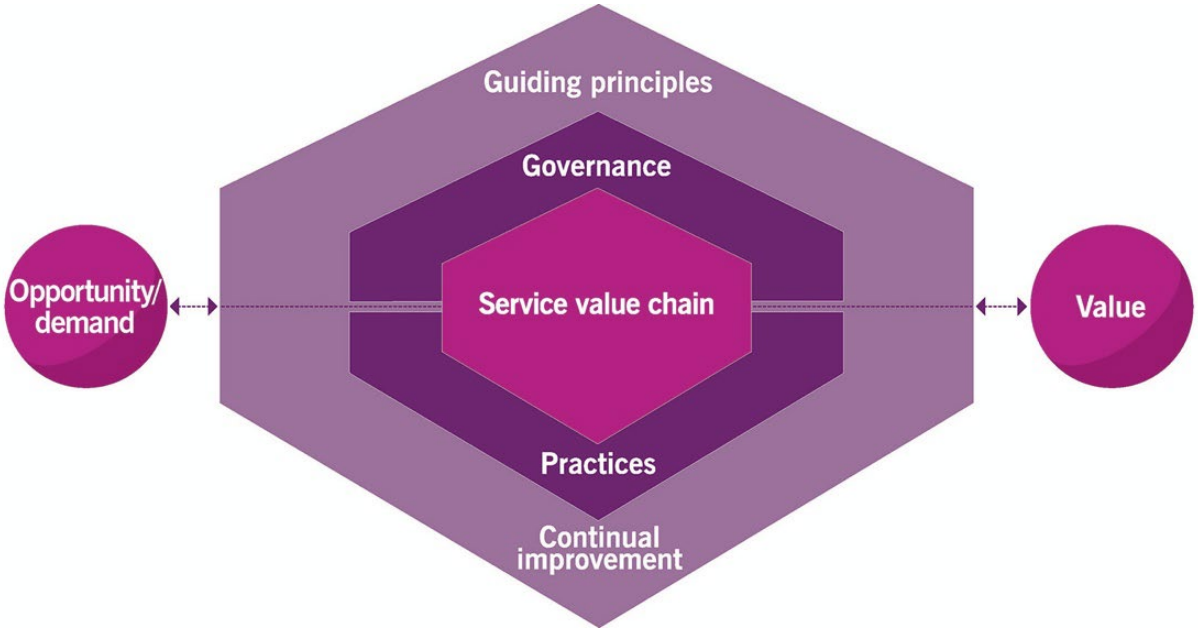
Struktura i zalety modelu ITIL®4

Kluczowymi elementami modelu ITIL®4 są:

- System wartości usług (*ITIL® service value system*)
- Model czterech wymiarów (*Four dimensions model*).

System wartości usług (ITIL® SVS)

System wartości usług zdefiniowany w modelu ITIL® przedstawia sposób, w jaki różne komponenty organizacji i jej działania współpracują ze sobą, aby ułatwić tworzenie wartości poprzez usługi IT. Można je łączyć w sposób elastyczny, co wymaga integracji i koordynacji w celu utrzymania spójności organizacji. System wartości usług (SVS) ułatwia tę integrację i koordynację oraz zapewnia silny, zunifikowany, skoncentrowany na wartościach kierunek rozwoju organizacji. Strukturę systemu wartości usług przedstawia poniższy rysunek.



Rysunek: System wartości usług ITIL® (ITIL® SVS)

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Łańcuch wartości usług zdefiniowany w modelu ITIL® zapewnia model operacyjny do tworzenia, dostarczania i ciągłego doskonalenia usług. Jest to elastyczny model, który definiuje sześć kluczowych działań, które można łączyć na różne sposoby, tworząc wiele strumieni wartości. Łańcuch wartości usług jest na tyle elastyczny, że można go dostosować do różnych podejść, w tym DevOps, czy scentralizowanego IT, aby sprostać zapotrzebowaniu na multimodalne zarządzanie usługami. Możliwość adoptowania łańcucha wartości ułatwia organizacjom reagowanie na zmieniające się wymagania interesariuszy w najbardziej skuteczny i efektywny sposób.

Głównymi komponentami systemu wartości usług są:

- Łańcuch wartości usług (ITIL® service value chain)
- Praktyki ITIL® (ITIL® practices)
- Zasady przewodnie (ITIL® guiding principles)
- Ład (governance)
- Ciągłe doskonalenie (continual improvement)

Elastyczność łańcucha wartości usług jest dodatkowo wzmacniana przez praktyki ITIL®. Każda praktyka ITIL® wspiera wiele działań w łańcuchu wartości usług, zapewniając pełen zestaw uniwersalnych narzędzi dla praktyków ITSM.

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

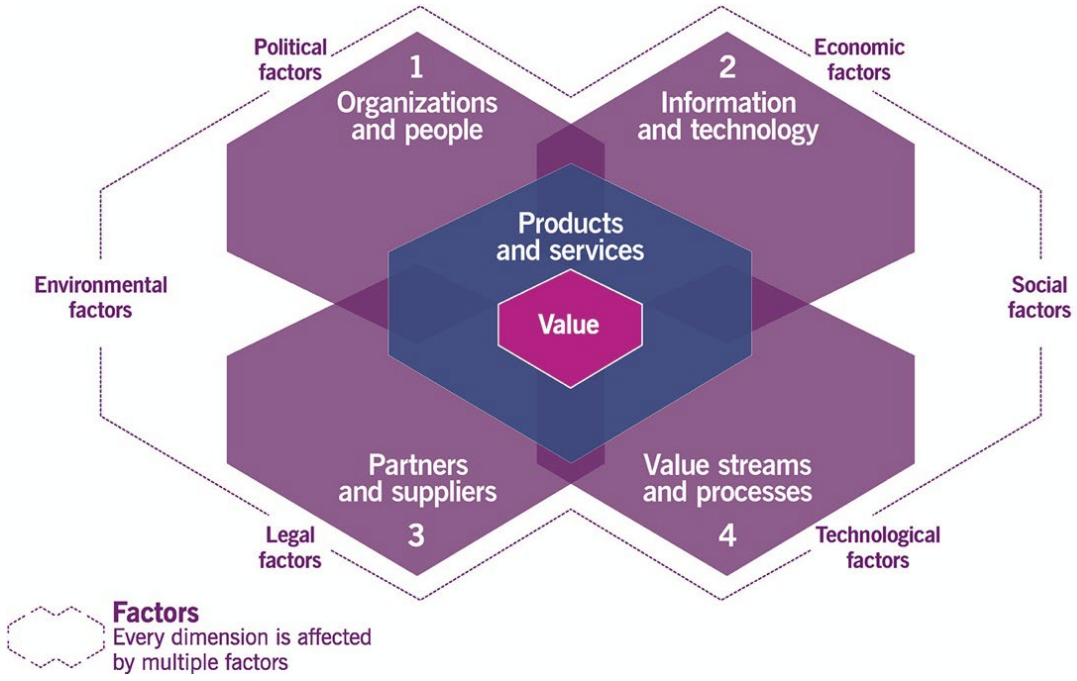
Model czterech wymiarów (four dimensions model)

Aby zapewnić kompleksowe podejście do zarządzania usługami, ITIL®4 definiuje cztery wymiary zarządzania usługami. Każdy komponent systemu wartości usług powinien być rozważany z perspektywy z tych czterech wymiarów.

Koncentrując się wystarczająco na każdym z czterech wymiarów, organizacja zapewnia, że jej system wartości usług (SVS) jest zrównoważony i skuteczny. Cztery wymiary zarządzania usługami pokazuje rysunek poniżej.

Cztery wymiary to:

- organizacje i ludzie
- informacje i technologie
- partnerzy i dostawcy
- strumienie wartości i procesy



Rysunek: Cztery wymiary zarządzania usługami

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Kluczowe pojęcia zarządzania usługami

Wspólne zrozumienie przez organizacje i osoby indywidualne kluczowych koncepcji i pojęć ITIL® ma duże znaczenie dla sprostania rzeczywistym wyzwaniom w zakresie zarządzania usługami. Najważniejsze koncepcje ITIL® obejmują pojęcie usługi, wartości oraz sposobu współtworzenia wartości.

Koncepcje te mają zastosowanie do wszystkich organizacji i usług, niezależnie od ich charakteru i używanej technologii. Ale pierwszą rzeczą, którą należy zrobić, jest odpowiedź na najbardziej fundamentalne pytanie: Czym jest "zarządzanie usługami"?

Zarządzanie usługami – zestaw wyspecjalizowanych zdolności organizacyjnych umożliwiających tworzenie wartości dla klientów w postaci usług.

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Usługa i współtworzenie wartości

Celem organizacji jest tworzenie wartości dla zainteresowanych stron.

Termin "wartość" jest regularnie stosowany w zarządzaniu usługami i jest kluczowym elementem ITIL® 4, dlatego też musi być jasno zdefiniowany.

Nieodłączną częścią definicji usługi jest zrozumienie, że wartość zależy od sposobu postrzegania usługi przez zainteresowane strony, niezależnie od tego, czy są to klienci, konsumenci usługi, czy też część organizacji usługodawcy. Wartość może być subiektywna.

Wartość – postrzeganie korzyści, użyteczność i znaczenie czegoś (np. usługi).

Usługa – środek umożliwiający współtworzenie wartości poprzez ułatwianie osiągania wyników oczekiwanych przez klientów, bez konieczności zarządzania przez nich ustalonymi kosztami i ryzykiem.

Był czas, że organizacje same określały się jako "dostawcy usług", widziały swoją rolę, jako dostarczające wartość dla swoich klientów, w taki sam sposób, w jaki paczka jest dostarczana pod wskazany adres przez firmę kurierską. Relacje między dostawcą usług a konsumentem usług były traktowane jako dość odległe i jednokierunkowe. Dostawca dostarczał usługę, a konsument otrzymywał wartość. Konsument nie odgrywa żadnej roli w tworzeniu wartości dla siebie. W tym modelu nie uwzględniano bardzo złożonych i mocno współzależnych relacji usługowych, które w rzeczywistości istnieją.

Coraz częściej organizacje uznają, że wartość jest współtworzona poprzez aktywną współpracę pomiędzy dostawcami i konsumentami, jak również innymi organizacjami, które są częścią modelu usługowego. Dostawcy nie powinni już dłużej starać się pracować w odosobnieniu, aby zdefiniować, co będzie wartościowe dla ich klientów i użytkowników, ale aktywnie dążyć do nawiązania wzajemnie korzystnych, aktywnych relacji z konsumentami usług, dając im możliwość (empower) bycia kreatywnymi współpracownikami w łańcuchu wartości usług. Zainteresowane strony w całym łańcuchu wartości usług przyczyniają się do definiowania wymagań, projektowania rozwiązań w zakresie usług, a nawet do tworzenia i/lub świadczenia usług.

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Podróż ITIL®4

ITIL®4 Foundation to podstawowy poziom certyfikacji, oferujący ogólną świadomość kluczowych elementów, koncepcji i terminologii stosowanych w ITIL®4. Jest to wprowadzenie do nowoczesnego zarządzania usługami wspieranymi przez IT.

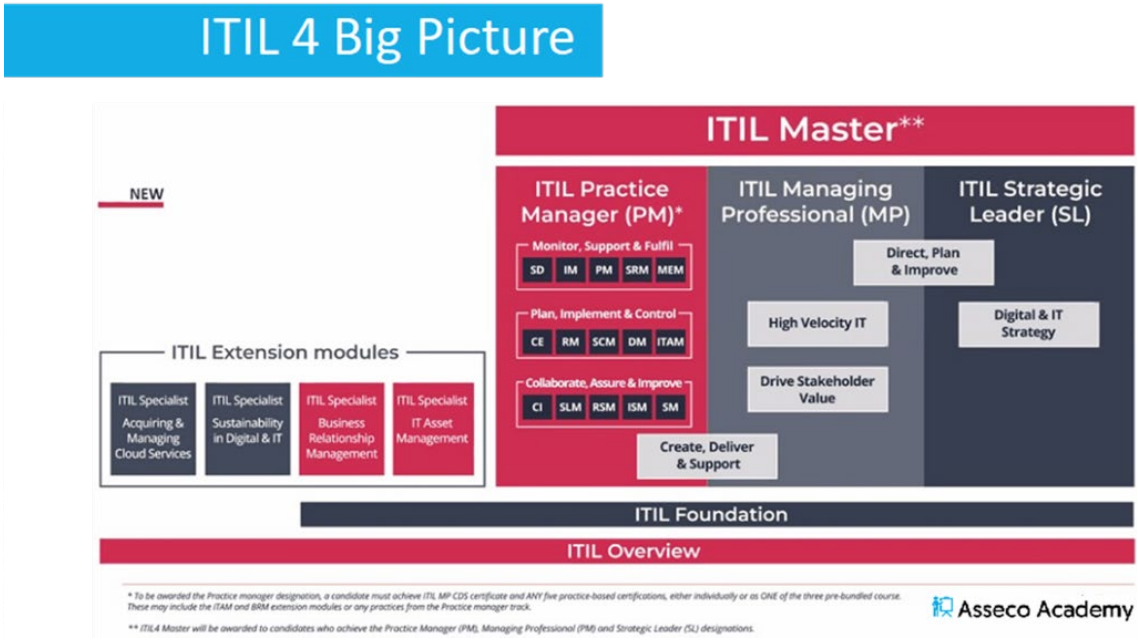
Aby uzyskać certyfikat ITIL® Managing Professional (ITIL® MP) lub ITIL® Strategic Leader (ITIL® SL), profesjonalista musi skompletować certyfikaty wszystkich modułów w każdym strumieniu, przy czym ITIL® Strategist jest uniwersalnym modułem dla obu strumieni.

Schemat certyfikacji ITIL®4 składa się z następujących modułów:

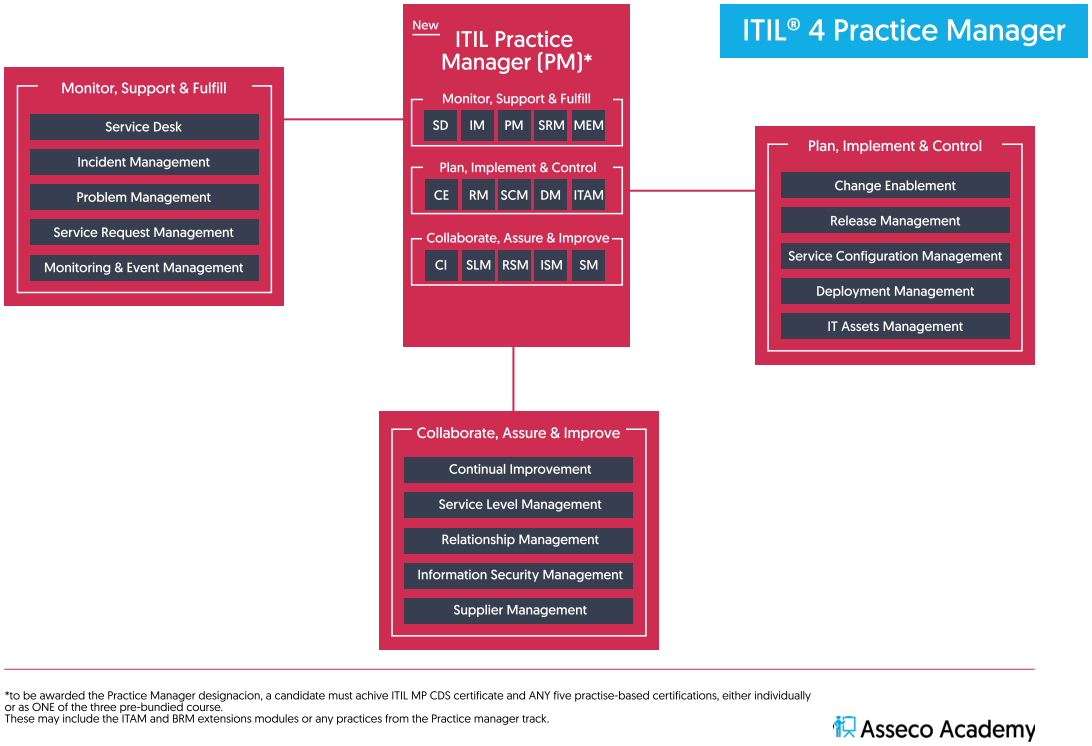
- ITIL® Foundation
- ITIL® Specialist (3 moduły)
- ITIL® Strategist
- ITIL® Leader
- ITIL® Master

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Całą Podróż ITIL®4 została przedstawiona na poniższym rysunku.



Rysunek: Schemat certyfikacji ITIL®4



Rysunek: Schemat ITIL®4 Practice Manager

Weź udział w szkoleniu – Podejdź do egzaminu – Uzyskaj certyfikat!

Sprawdź naszą ofertę

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do firmy AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Źródłem cytowanego tekstu jest ITIL® 2018. Copyright © AXELOS Limited 2018. Przedruk na licencji firmy AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Siła efektywnej organizacji

Asseco Academy

academy.asseco.pl

801 30 30 30

academy@assecods.pl

linkedin.com/showcase/asseco-academy

facebook.com/AssecoAcademy