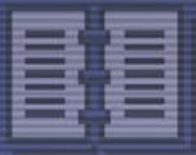


Učinkovite IT rešitve za modre odločitve.



## Skupaj zgradimo učinkovit IT oddelek

### Korak k boljši organiziranosti IT oddelka

ITIL (IT Infrastructure Library) je okvir najboljše prakse in v svetu najpogosteje uporabljen ter sprejet pristop k upravljanju storitev IT. Omogoča kvalitetno in učinkovito izrabo informacijskih tehnologij ter vseh potrebnih spremljajočih virov, kar močno pripomore k poslovni učinkovitosti podjetja. Primeren je za vse vrste organizacij, ne glede na tip, velikost ali informacijsko tehnologijo, ki jo uporabljajo.



#### S&T Slovenija d.d.

Leskoškova cesta 6  
SI-1000 Ljubljana  
Tel. +386 (0)1 5855 200  
Fax +386 (0)1 5855 201  
info@snt.si  
www.snt.si



Advanced Infrastructure Solutions  
Information Worker Solutions  
Integrated E-Business Solutions  
Learning Solutions

IBM Tivoli software



## Boljša organiziranost IT oddelka

Uporaba ITIL priporočil v praksi predstavlja vstop v cikel nenehnega izboljševanja organiziranosti IT oddelkov in storitev, ki jih le-ti ponujajo. Če je vaš naslednji korak namenjen boljši organiziranosti IT oddelka in se želite pri tem delno ali v celoti zgledovati po priporočilih ITIL-a, vam lahko s svojim poznavanjem tehnologij in procesov ter z izkušnjami pri obvladovanju informacijskih procesov pomagamo, da boste v ta cikel vstopili pripravljeni.

	DEJAVNOSTI	KDO SODELUJE
1	<b>1- do 3-dnevni seminar o upravljanju storitev IT</b> Spoznamo teoretično osnovo o upravljanju IT, vsebovano v ITIL – da postane ITIL beseda s pomenom. Pogovorimo se o tem, kdaj uporabiti posamezne tehnološke rešitve za podporo procesom. Enodnevni seminar je namenjen spoznavanju, dvodnevni pripravi na izpit, v tri-dnevnega vključimo še praktični primer izvajanja postopkov.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vodje informatike, vodje posameznih služb,</li> <li>ostali zaposleni v informatiki,</li> <li>skrbniki procesov v organizaciji na splošno,</li> <li>ISO skrbniki.</li> </ul>
2	<b>Delavnica »Apollo 13«, »McKinley Airoport«, »Tacheena Airport«, »Formula1«</b> Vse principe, ki smo jih spoznali na teoretičnem uvodu, spoznamo v praksi – skozi praktični primer in pod vodstvom inštruktorja spoznamo, da nas nepredvidena situacija sili v uporabo preverjenih postopkov.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vsi, ki kljub splošno sprejeti teoriji, izhajajoči iz najboljše prakse, še vedno dvomijo in vztrajajo pri izjavi, da je praksa pri njih popolnoma drugačna.</li> <li>Vsi, ki bi radi na zanimivem primeru spoznali, da so postopki ponovljivi v različnih okoljih.</li> </ul>
3	<b>Opravljanje izpita IT Service Management Foundation Certificate (ITIL)</b> Da preverimo pravilno razumevanje vseh osnov upravljanje IT organizacije.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vsi, ki bi radi nadaljevali aktivnosti v smeri upravljanje IT organizacije</li> </ul>
4	<b>Pregled stanja v vaši organizaciji</b> S pregledom stanja ocenimo zrelost procesov v vaši organizaciji in predlagamo nadaljnje aktivnosti (2-6 udeležencev, posamični pogovori svetovalca z vašimi sodelavci, skupni povzetek – ustni in pisni).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vodje informatike, vodje posameznih oddelkov znotraj IT,</li> <li>ostali zaposleni v informatiki,</li> <li>skrbniki procesov v organizaciji na splošno,</li> <li>ISO skrbniki.</li> </ul>
5	<b>Delavnica nastavitve projekta ITILizacije</b> Določanje nadaljnjih akcij, primerjava teoretičnih osnov vašega okolja ter osnovni parametri nastajajočega projekta (grobni opisi procesov, nastavitve kataloga storitev, ki jih podpiramo, ključni kazalci uspešnosti).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vodje informatike, vodje posameznih oddelkov znotraj IT,</li> <li>ostali zaposleni v informatiki,</li> <li>odgovorni za procese znotraj ITIL.</li> </ul>
6	<b>Vzpostavitev kataloga storitev</b> Dokler ne vemo, katere storitve (ne produkte!) nudimo uporabnikom in kako pomembne so za njih, ne moremo vzpostaviti lestvice prioritet za nadaljnje aktivnosti. Skupaj izpolnimo tabelo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Predstavniki posameznih služb v organizaciji,</li> <li>vodje informatike, vodje posameznih služb znotraj IT,</li> <li>ostali zaposleni v informatiki,</li> <li>skrbniki procesov v organizaciji na splošno in ISO skrbniki.</li> </ul>
7	<b>Vzpostavitev upravljanega procesa podpore (Service Support) eni storitvi ali skupini storitev; vzpostavljanje tehnološke podpore (npr. helpdesk ...)</b> Z delom na izbrani storitvi (rezultat naj služi kot demonstrator, zato ni nujno, da je najbolj zahteven od vseh) se naučimo vseh prednosti in pasti uvajanja ITIL v organizaciji. Tipično vključuje vse točke od 4 do 7. V tej fazi lahko vzpostavimo tudi posamezna informacijska orodja za podporo izvajanju procesom.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vodstvo podjetja,</li> <li>uporabniki storitev,</li> <li>zaposleni v IT.</li> </ul>
8	<b>Vzpostavitev upravljanega nudenja storitve (Service Delivery)</b> Vzpostavitev dogovorov z uporabniki storitev, katere storitve naj nudimo, kakšno razpoložljivost zahtevajo od storitev in koliko bodo stale takšne storitve.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uporabniki storitev,</li> <li>zaposleni v IT,</li> <li>posredniki med IT in uporabniki storitev.</li> </ul>

### Ključna elementa ITIL priporočil sta Service Delivery in Service Support.

**Service Delivery** opisuje, kako opredeliti in zagotoviti optimalno storitev za naše uporabnike.

**Service Support** opisuje, kako delovanje storitve in njeno uporabo spremljamo ter nam daje povratne informacije, ki lahko služijo za njeno izboljšanje.

Dobro organiziranega IT oddelka se ne da kupiti na trgu, lahko pa ga zgradite sami ali skupaj z nami!

