



Upravljanje IT storitev

Ali smo "IT-jevci" res z drugega planeta?

..ŽE V ČASU EGIPČANOV SO NEKATERI RAZUMELI, DA GRADIJO PIRAMIDE, SPET DRUGI PA, DA KLEŠEJO KAMNE. IN RAVNO PREMIK V NAČINU RAZMIŠLJANJA POMENI PREMIK K STORITVENI KULTURI IN UPRAVLJANJU IT STORITEV KOT CELOTE (PRIMER PIRAMIDE)..

Avtor: Rok Sajovic

Velikokrat smo priča velikemu razmahu med željami uporabnikov IT storitev in dejanskim stanjem, ki jim ga kot IT omogočamo. Stanje je seveda lahko tudi ravno obratno. V obeh primerih je problem nepovezanosti IT oddelka s poslovanjem podjetja. Pojavlja se tako imenovana kultura »kazanja s kalcem«, IT pa slovi kot nujno zlo oz. je viden kot



strošek za podjetje. Tako stanje velikokrat pomeni tudi nezadovoljstvo uporabnikov, slabo sliko IT-ja in potencialno tudi zmanjšanje poslovanja in konkurenčnosti podjetja na trgu. Veliko ostale (ne-IT) industrije že vrsto let uporablja pristope, kot so opisani v dobri praksi ITIL (ki je usmerjena v upravljanje IT storitev). Ali si predstavljate, da v restavracijah ne bi imeli menija (*beri »storitvenega kataloga«*), ali pa, da bi letala vedno zamujala več kot tri ure (*beri definicije SLA - Service Level Agreement*), ali pa da nikdar ne bi raziskali vzroka za nastanek pretepa v nočnem klubu (*beri »root cause analysis«* - analiza vzroka) oz. ne bi imeli policije, ki bi rešila omenjeni incident (*beri Incident Management*). Vsi tudi spremljamo porabo naših jeklenih konjičkov (*beri finančni management*). Ali si predstavljate, da bi se ob vrnitvi iz službe začudili neznanecem v vaši hiši, ker je vaša boljša polovica (brez vaše odobritve) prodala stanovanje/hišo (*beri Change Management*). Vse omenjene pristope moramo zagotavljati tudi »IT-jevci«.

Pri tem nam pomaga najboljša praksa ITIL, ki se je v svetu že dodobra prijala.

Če želite spoznati, kako lahko najboljša praksa ITIL pomaga tudi vaši organizaciji, priporočamo, da obiščete enega izmed ITIL tečajev.

Vodilno podjetje v Sloveniji pri svetovanju in izobraževanju s področja upravljanja IT storitev je podjetje ITSM CENTER, d. o. o. (P.R.)

ITIL nam pomaga:

- izboljšati kakovost IT storitev,
- povečati razumevanje poslovanja in poslovnih zahtev,
- povečati učinkovitost IT-ja,
- pri boljšem planiranju IT kapacitete in s tem zmanjšanje stroškov povezanih z nabavo,
- izboljšati nadzor zunanjih izvajalcev,
- povečati transparentnost dostave IT storitev,
- povečati zadovoljstvo kupcev oz. uporabnikov,
- izboljšati sliko podjetja na trgu,
- pohitrili čas potreben za rešitev incidentov,
- vpeljati kontrolo nad spremembami,
- vzpostaviti enotno točko za komunikacijo (»Service Desk«),
- vzpostaviti sliko IT imetja in povezav med različnimi elementi v IT infrastrukturi,
- vzpostaviti bazo znanja,
- in še veliko ostalih koristi.

itsm CENTER
The heart of IT Service Management

ITIL V3 Foundation
+ McKinley Airport simulacija
Datum: 26.4. – 28.4.2010



ITSM CENTER, poslovno svetovanje, d.o.o.
Cesta v Gorice 1, 1000 Ljubljana | T: 01/2425-866 | info@itsm-center.si | www.itsm-center.si