

Harmonizacija u pružanju IT usluga

Zlatko Švigir, direktor
ALTIN USLUGE d.o.o.

Sadržaj

- o Problematika IT usluga
- o ISO 20000
- o Dobiti za organizaciju
- o Veza s drugim normama
- o Zaključak

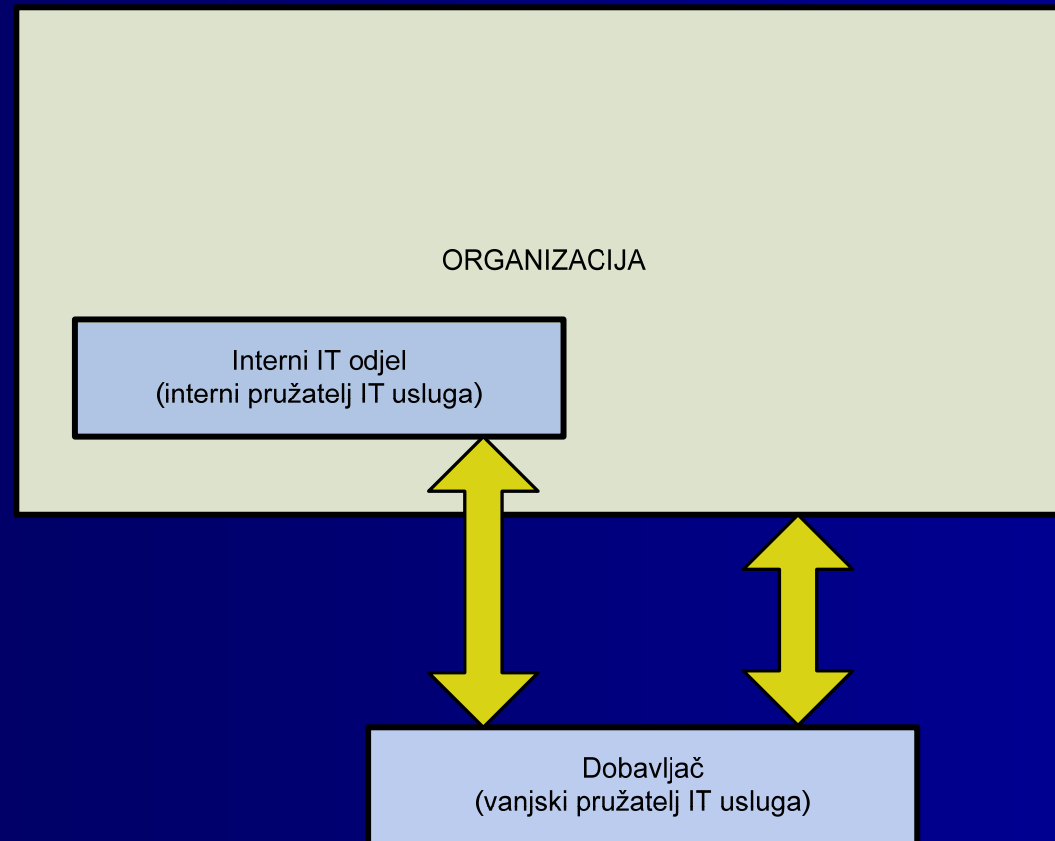
Problematika IT usluga

- o Ovisnost poslovnih procesa o primjeni IT
 - o Razvoj, Prodaja, Proizvodnja, Analiza, ...
- o Ovisnost tehnoloških procesa o primjeni IT
 - o CNC, roboti, transport, laboratoriji,
- o Mission Critical Solutions
 - o Banke, javna uprava i službe, transport,
- o Potrebni su značajni resursi za podršku IT-u
 - o Hardver, softver
 - o Komunikacije
 - o Ljudski potencijali (znanje i vještine)

Problematika IT usluga (2)

- o Interni odjeli za pružanje IT usluga
 - o Količina, raspoloživost, znanje
- o Vanjski dobavljači IT usluga
 - o Komunikacija, efikasnost, stvarni trošak?
- o Outsourcing
 - o Točno potrebna količina resursa
 - o Ekspertno znanje

Problematika IT usluga (2)



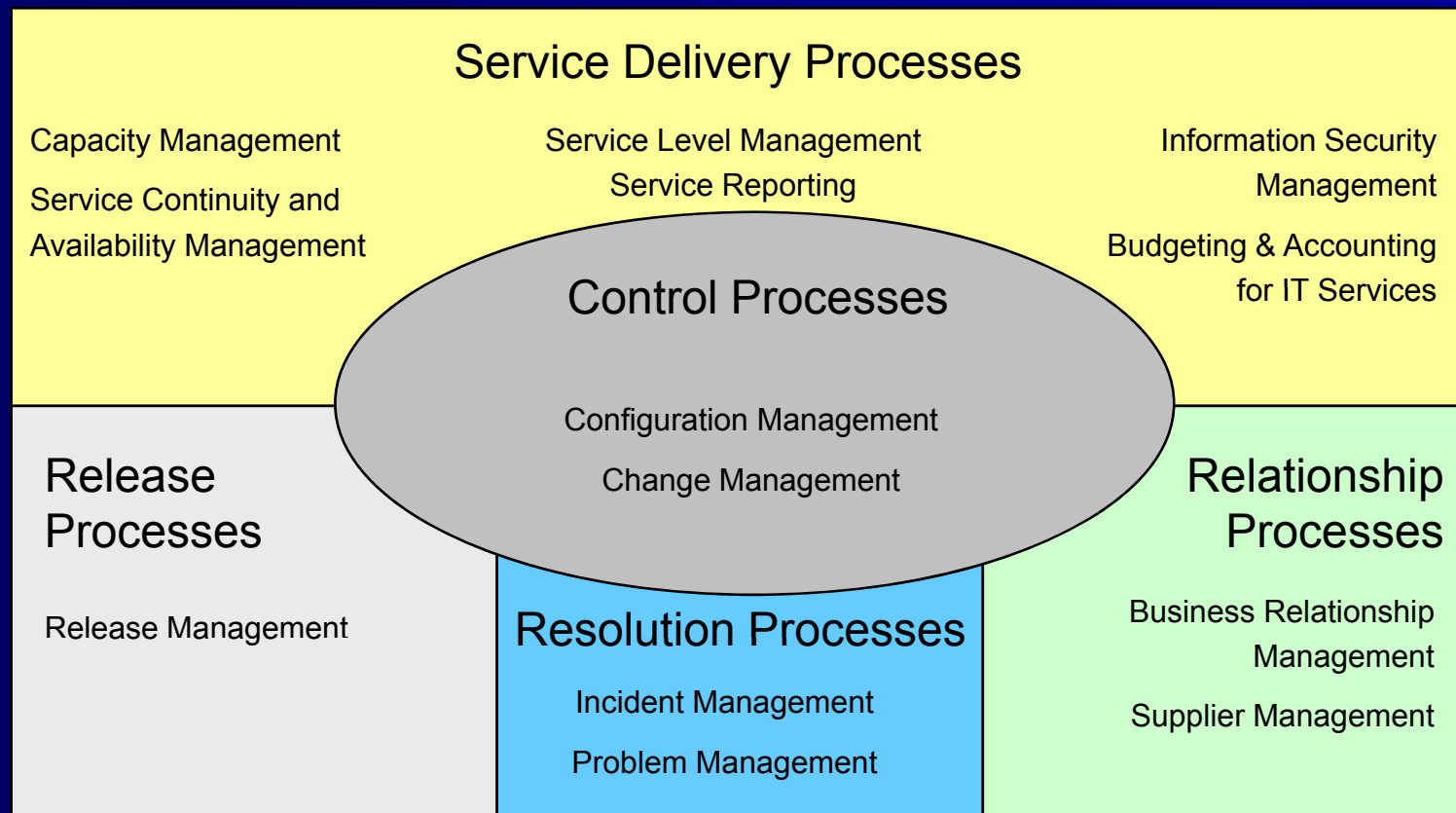
ISO 20000 Upravljanje IT uslugama

- o Smanjenje izlaganja rizicima,
- o Ispunjavanje ugovorenih zahtjeva, i
- o Demonstriranje kvalitete usluga.

ISO 20000 Upravljanje IT uslugama

- o Ishodište u ITIL 2
- o BS 15000
- o ISO 20000-1:2005 Zahtjevi
- o ISO 20000-2:2005 Preporuke i smjernice

ISO 20000 Upravljanje IT uslugama (2)



ISO 20000 Upravljanje IT uslugama

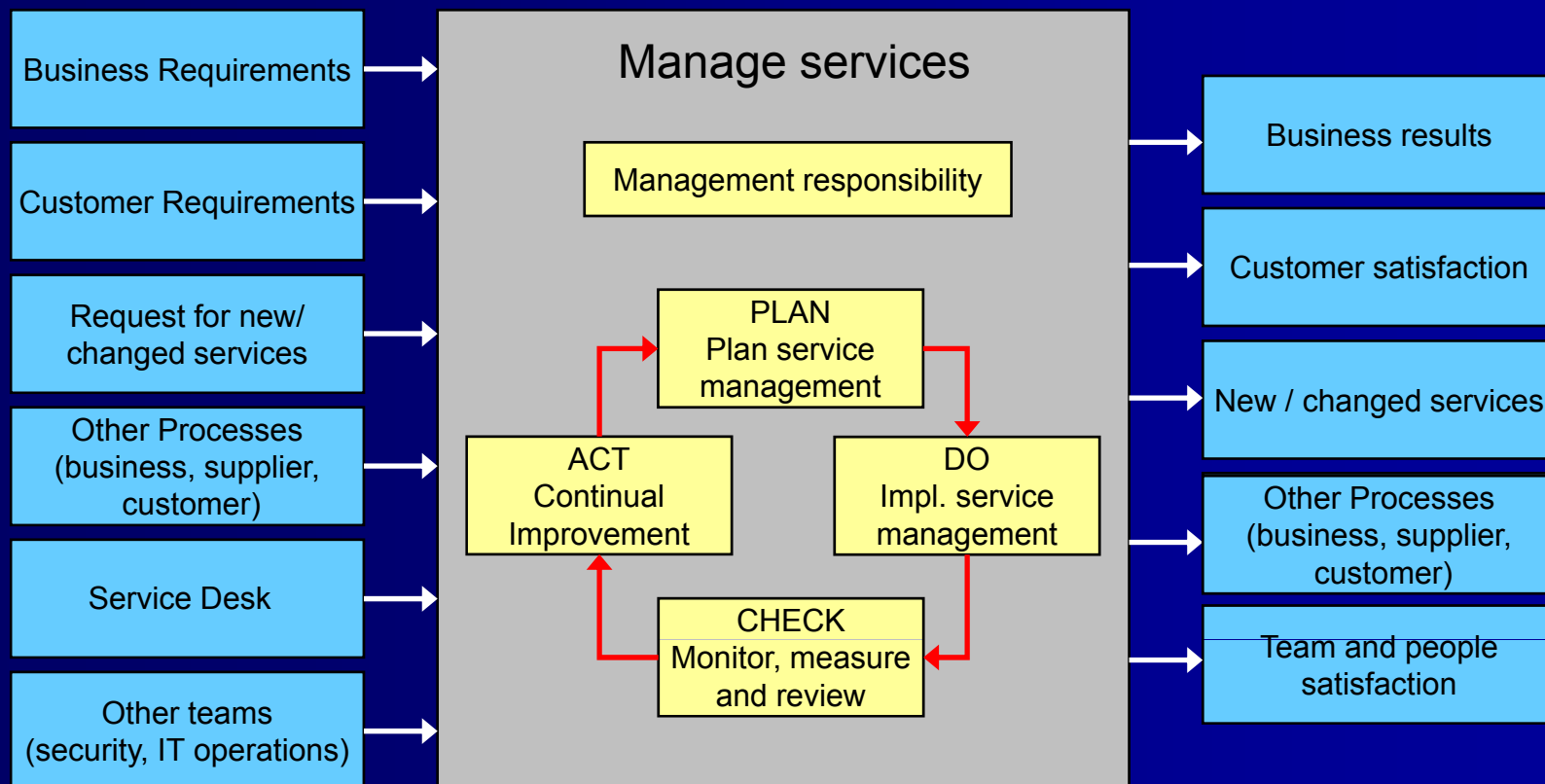
- **Procesi isporuke usluge**
 - **Upravljanje opsegom usluge (SLA)**
 - **Izveštavanje**
 - **Upravljanje kontinuitetom i raspoloživošću usluge**
 - **Proračun i obračun za IT usluge**
 - **Upravljanje kapacitetima**
 - **Upravljanje sigurnošću informacija**
- **Upravljanje odnosima**
 - **Upravljanje poslovnim odnosima (korisnici/kupci)**
 - **Upravljanje dobavljačima**
- **Procesi odlučivanja**
 - **Upravljanje incidentima**
 - **Upravljanje problemima**
- **Kontrolni procesi**
 - **Upravljanje konfiguracijom**
 - **Upravljanje izmjenama**
- **Procesi izdavanja**
 - **Upravljanje izdanjima**

ISO 20000 Upravljanje IT uslugama

Rječnik

- **Izdanje (Release)** – skup novih i/ili izmijenjenih elemenata konfiguracije (configuration items) koji su zajedno testirani i uvedeni u primjenu.
- **Incident** – svaki događaj koji nije dio standardnog izvođenja usluge koji uzrokuje ili može uzrokovati prekid ili smanjenje kvalitete usluge.
- **Problem** – nepoznat uzrok jednog ili više incidenta.

ISO 20000 Upravljanje IT uslugama (3)



Dobiti za organizaciju (1)

- ostvaruje se sustav koji je orijentiran na kontinuirano poboljšavanje,
- sinkronizacija informatičkih usluga sa stvarnim poslovnim ciljevima,
- kreiranje formalnog okvira za projekt neprekidnog usavršavanja pružanja usluga,
- povećanje rejtinga u javnosti, kod kupaca, ali i kod dobavljača,
- promjena odnosa u proaktivno djelovanje u odnosu na reaktivno djelovanje,
- poboljšana komunikacija između odjela kroz bolje definicije zahtjeva, rokova i ciljeva,
- ostvaruje se povjerenje kod korisnika da organizacija posluje u skladu s principima apsolutne cjelovitosti i sigurnosti,
- ostvaruje se konkurentska prednost u odnosu na organizacije koje nemaju implementiran ovaj model u području pružanja IT usluga,
- kreira kompetitivno okruženje promovirajući konzistentnost u pružanju usluga,
- kroz proces implementacije norme mijenja se i sama organizacija,
- sustavom se osigurava ispravan, dokumentiran, siguran i efektivan tok informacija što ostvaruje povjerenje kod korisnika i stvara preduvjete za efektivnu i efikasnu uporabu informacija koje sa sobom donose dokumenti,

Dobiti za organizaciju (2)

- zahtijevajući „vlasništvo“ i odgovornost stvara unutar organizacije kulturu progresa,
- primjenom norme osigurava se i primjena najbolje svjetske prakse u području IT usluga,
- osigurava sustav pouzdanosti i raspoloživosti,
- osigurava sustav kojim se definira razina kvalitete usluge i mogućnost da se jasno može izmjeriti razina postignute kvalitete,
- omogućuje mjerenje postignutih rezultata u odnosu na najbolju praksu
- osigurava povećanje produktivnosti,
- upravljanje ljudskim potencijalima u skladu s najboljom praksom omogućava najbolje iskorištenje i upotrebu posjedovanih znanja i vještina,
- omogućava laganu zamjenu vanjskog partnera ili osoblja, te olakšava komunikaciju između organizacija, ili komunikaciju između međunarodnih odjela iste organizacije,
- smanjuje rizik i troškove angažiranja dodatnih resursa,
- stvara okvir za bolji trening osoblja i primjenu automatizacije usluga.

Veza s drugim normama

- ISO 9001 (upravljanje kvalitetom organizacije)
- ISO 27001 (upravljanje informacijskom sigurnošću)
- BS 25999 (upravljanje kontinuitetom poslovanja)
- ISO 31000 (upravljanje operativnim rizicima)
- Basel II (2.stup), Insure 2, IAS, SOX
- Farmaceutika (GMP, GCP, GLP, GDP, GTP)
- Prehrambena industrija (ISO 22000, HACCP)
- ISO 14001 (upravljanje okolišem)
- OHSAS 18001 (upravljanje zdravljem i sigurnošću na radu)

Veza s drugim normama - integracija

Zajednički elementi

- politika sustava upravljanja
- planiranje
- implementacija i primjena (operacija)
- vrednovanje izvedbe (ocjena sustava, interni audit)
- kontinuirano poboljšavanje
- ocjena Uprave

Zaključak

- o Potpuna kontrola pružanja IT usluga
 - o Kvaliteta
 - o Troškovi
- o Povjerenje kupaca
- o Suglasje s poslovnim ciljevima
- o Komunikacija s dobavljačima na “istom jeziku”
- o Međunarodna prepoznatljivost

Pitanja ??

Kontakt:

ALTIN USLUGE d.o.o.
Fallerovo šetalište 22
10000 ZAGREB

Tel: 01 3655 040

Fax: 01 3655 041

info@altin-usluge.hr

www.altin-usluge.hr