



ITIL® 4 Foundation

Akredytowane szkolenie



ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym firmy AXELOS Limited, stosowanym za zgodą AXELOS Limited. Logo™ Swirl jest znakiem handlowym AXELOS Limited, używanym za zgodą AXELOS Limited. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Logo Altkom Akademia jest zarejestrowanym znakiem handlowym Altkom Akademia SA.



Niniejszy dokument zawiera informacje chronione prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zabronione jest kopiowanie, kserowanie, reprodukcowanie lub tłumaczenie na inny język bez uprzedniej zgody

Altkom Akademia SA

ul.Chłodna 51

00-867 Warszawa

Polska



Program szkolenia ITIL® Foundation

1. Wstęp

2. Kluczowe pojęcia Zarządzania Usługami

3. Cztery Wymiary Zarządzania Usługami (**4 Dimensions of SM**)

4. System Wartości Usługi ITIL (**Service Value System**)

5. Zasady Przewodnie ITIL (**Guiding Principles**)

6. Praktyki Zarządzania ITIL

7. Egzamin próbny ITIL® Foundation



WPROWADZENIE

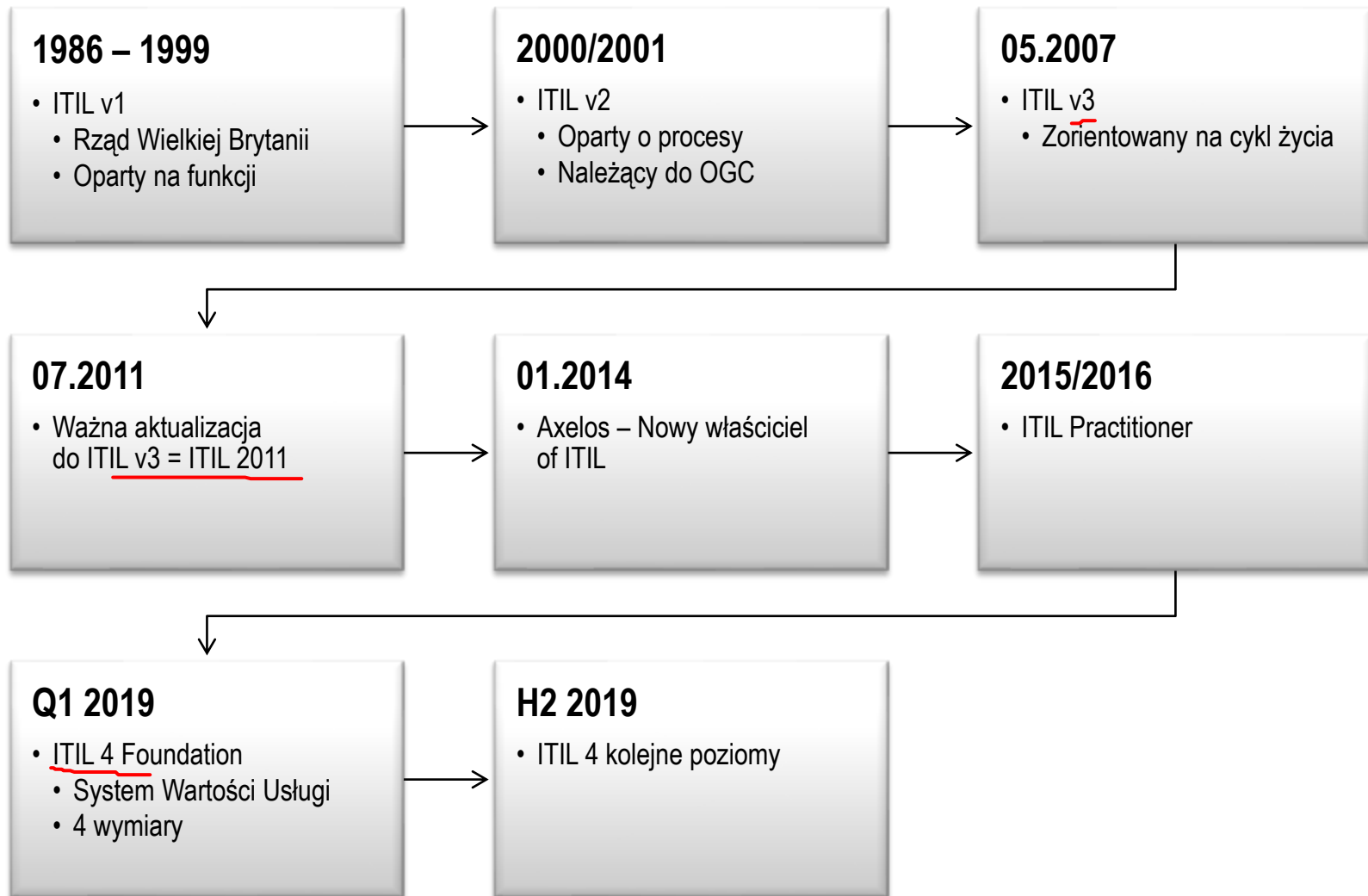


Zarządzanie Usługami IT we współczesnym świecie

- Według Światowej Organizacji Handlu, usługi stanowią największą i najbardziej dynamiczną część zarówno rozwiniętych, jak i rozwijających się gospodarek.
- Usługi są głównym sposobem, w jaki organizacje wytwarzają wartość dla siebie i dla swoich klientów.
- Obecnie niemal wszystkie usługi są obsługiwane przez IT, co oznacza ogromną korzyść dla organizacji, jeśli chodzi o tworzenie, poszerzanie i doskonalenie zdolności do zarządzania usługami IT.



Historia ITIL



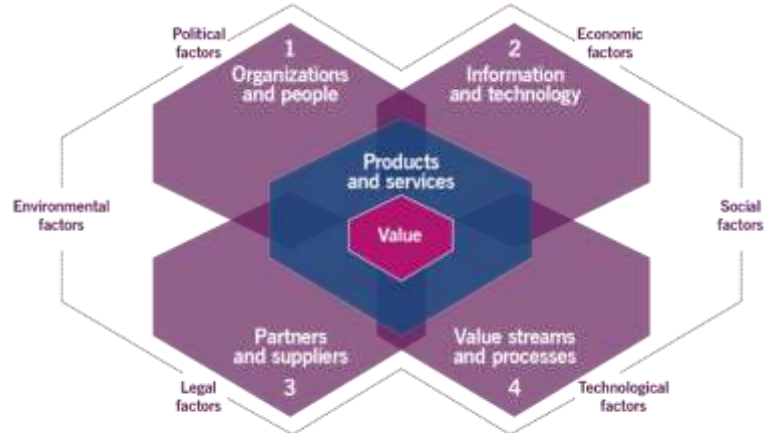


ITIL 4

- Nadaje nowy kształt najlepszym praktykom, w odniesieniu do doświadczenia klienta, strumieni wartości oraz cyfrowej transformacji
- Obejmuje nowe sposoby pracy, takie jak **Lean, Agile i DevOps**
- Udziela wskazówek co do rozwiązywania problemów odnośnie nowoczesnego Zarządzania Usługami oraz korzystania z potencjału współczesnej technologii
- Został zaprojektowany w celu zapewnienia elastycznego, skoordynowanego systemu skutecznego kierowania oraz zarządzania usługami IT

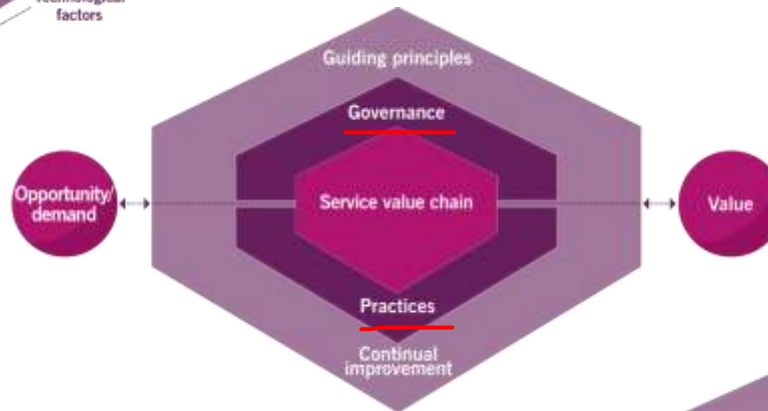


ITIL 4



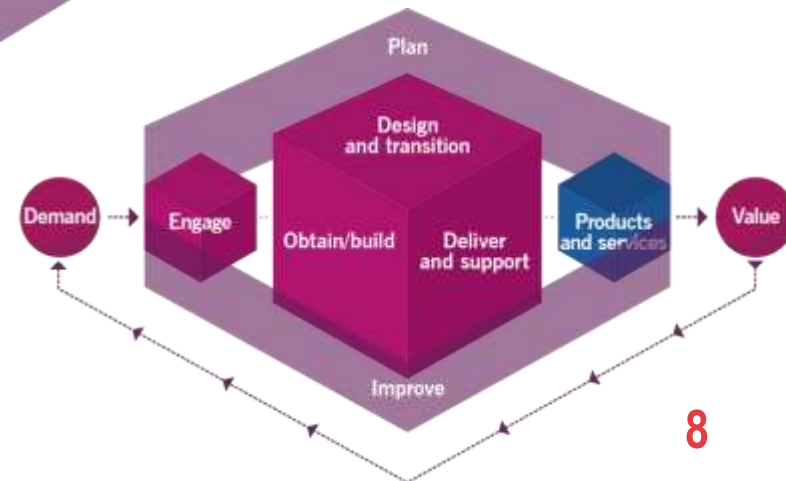
Cztery wymiary zarządzania usługami

Factors
Every dimension is affected by multiple factors



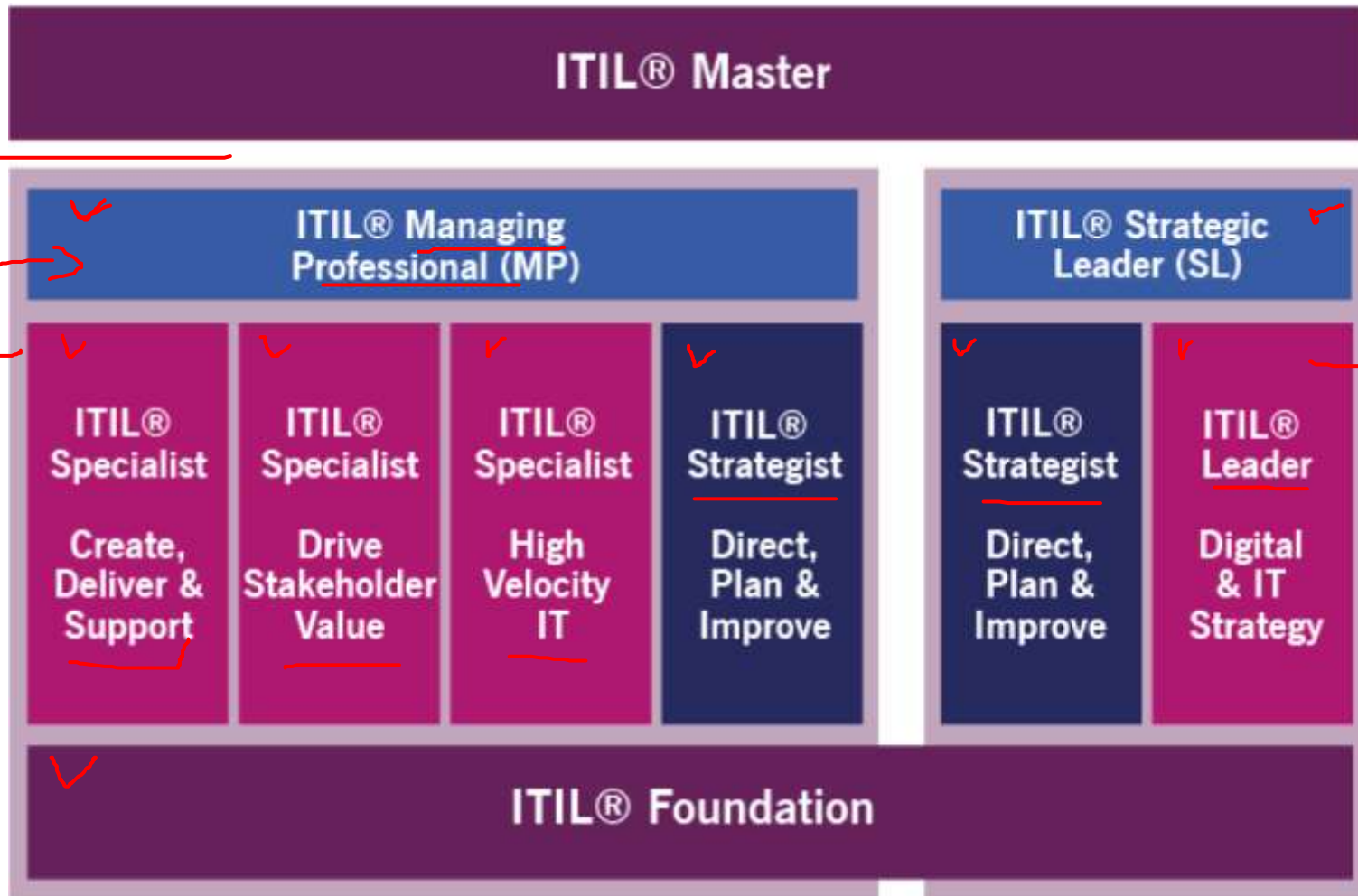
System Wartości Usługi

Łańcuch Wartości Usługi





Schemat certyfikacji

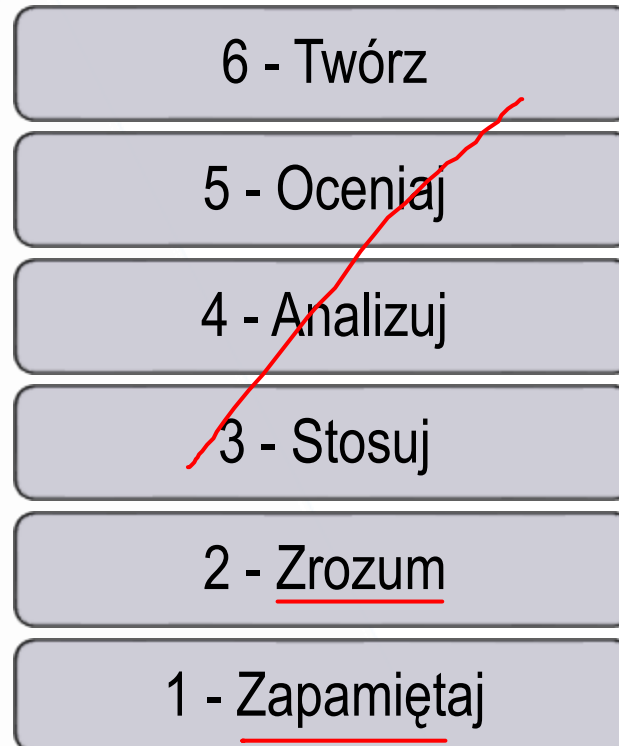




Taksonomia Blooma

40

ITIL
Foundation



~ 30

~ 10



Egzamin ITIL Foundation

- 60 minut (75 dla zdających w języku obcym)
- 40 pytań (4 odpowiedzi do wyboru)
- Wymagany poziom minimalny 65% (26 punktów)
- Zamknięte podręczniki
- On-line lub na papierze
- Brak wymagań wstępnych



KLUCZOWE POJĘCIA ZARZĄDZANIA USŁUGAMI



Kluczowe pojęcia Zarządzania Usługami

Zarządzanie Usługami (**Service Management**)

Wartość (**Value**)

Organizacja (**Organization**), dostawca usług (**Service Provider**)

Konsument (**Consumer**)

Klient (**Client**), Użytkownik (**User**), Sponsor (**Sponsor**)

Produkty i usługi, oferty usługowe (**Service Offering**)

Świadczenie usług, konsumpcja usług, Zarządzanie relacjami usługowymi

Wynik i Rezultat (**Output and Outcome**)

Użyteczność i Gwarancja (**Utility and Warranty**)



~ ITIL

Definicja: Zarządzanie Usługami Service Management

Zestaw wyspecjalizowanych zdolności organizacyjnych dostarczających klientowi wartości w postaci usług.

Zarządzanie Usługami wymaga zrozumienia:

- natury wartości
- charakteru i zakresu zaangażowanych interesariuszy
- sposobu wytwarzania wartości poprzez usługi



Celem organizacji
jest **tworzenie wartości** dla interesariuszy.

Definicja: Wartość *Value*

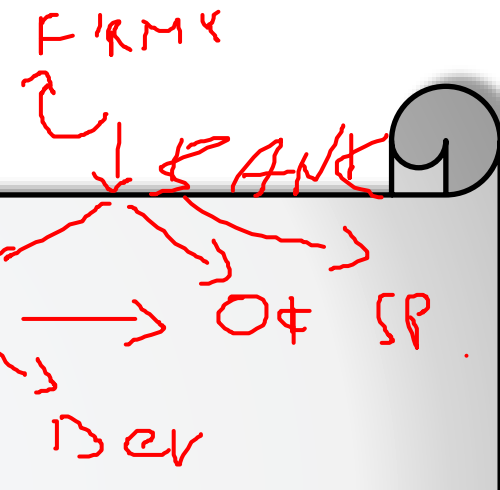
Dostrzegane korzyści, użyteczność lub określone
znaczenie (czegoś).



Cechy wartości

- Wartość jest postrzegana przez interesariuszy
- Wartość jest rzeczą subiektywną
- Wartość jest współtworzona poprzez czynną współpracę dostawców i konsumentów





Definicja: Organizacja *Organization*

Osoba lub grupa osób, które aby osiągnąć swoje cele, pełnią funkcje, na które składają się obowiązki, uprawnienia i relacje.

Organizacje różnią się wielkością i złożonością w relacjach z podmiotami prawnymi, począwszy od pojedynczej osoby lub zespołu a skończywszy na skomplikowanej sieci podmiotów prawnych mających wspólne cele, relacje i uprawnienia.



Świadcząc usługi, organizacja przyjmuje rolę **dostawcy usługi.**

Dostawca usług może być zewnętrzny względem organizacji konsumenckiej, lub obie strony (dostawcy i konsumenci) mogą należeć do tej samej organizacji.



Dostawca usługi

- Dostawca może sprzedawać usługi na otwartym rynku dla innych firm, czy indywidualnych konsumentów lub może stanowić część sojuszu usługowego
- Kluczowe jest zrozumienie, kim są konsumenci i inni interesariusze w relacjach usługowych



CZYNNOŚCI
UPRAWIENIA
OBOWIĄZKI

Otrzymując usługi, organizacja przyjmuje rolę konsumenta.

Klient (Customer) – rola definiująca wymagania dotyczące usługi i odpowiedzialna za rezultaty wykorzystania usługi.

Użytkownik (User) – rola korzystająca z usług.

Sponsor – rola autoryzująca budżet na wykorzystanie usługi.



Usługi świadczone przez organizację są oparte na jednym lub więcej produktach.

Organizacje posiadają lub mają dostęp do zasobów, w tym ludzi, informacji i technologii, **strumieni wartości** i **procesów**, jak i **dostawców (Suppliers)** oraz **partnerów**.

Produkty stanowią połączenie tych zasobów, stworzone przez organizację i będące potencjalnie cenne dla jej klientów.



Definicje



Usługa – jest to sposób umożliwiania współtworzenia wartości poprzez facylitację rezultatów oczekiwanych przez klienta, który nie musi zarządzać specyficznymi kosztami i ryzykiem.



Produkt – konfiguracja zasobów organizacji zaprojektowana z myślą o dostarczeniu wartości dla korzystającego z usług.



Dostawcy usług prezentują usługi konsumentom w formie **ofert usługowych (Service Offerings)**, opisujących jedną lub więcej usług opartych o jeden lub więcej produktów.

Definicja: Oferta usługowa (Service Offering)

Opis jednej lub więcej usług, stworzony dla spełniania potrzeb docelowej grupy konsumenckiej. Zakres oferty usługowej zawiera dobra/towary, dostęp do zasobów i działania usługowe.





Relacje usługowe są ustanawiane pomiędzy dwiema lub więcej organizacjami w celu wytworzenia wartości. W relacjach usługowych organizacje przyjmują role dostawców usług lub konsumentów usług. Te dwie role nie wykluczają się wzajemnie, a organizacje zazwyczaj zapewniają i korzystają z wielu usług w każdej chwili.

Definicja: Relacja usługowa (Service Relationship)

Współpraca pomiędzy dostawcą usługi a konsumentem usługi.
Relacje usługowe obejmują świadczenie usług, korzystanie z usług, oraz zarządzanie relacjami usługowymi.



Definicja: Świadczenie Usług

Działania wykonywane przez organizację w celu świadczenia usług. Obejmują one:

- zarządzanie zasobami dostawcy skonfigurowanymi na potrzeby świadczenia usługi,
- zapewnienie użytkownikom dostępu do tych zasobów,
- realizację uzgodnionych działań związanych z usługą,
- zarządzanie poziomem świadczenia usług i ciągłe doskonalenie.

Mogą również obejmować dostawę dóbr.

SLA





Definicja: Konsumpcja Usług

Działania wykonywane przez organizację w celu wykorzystania usług.

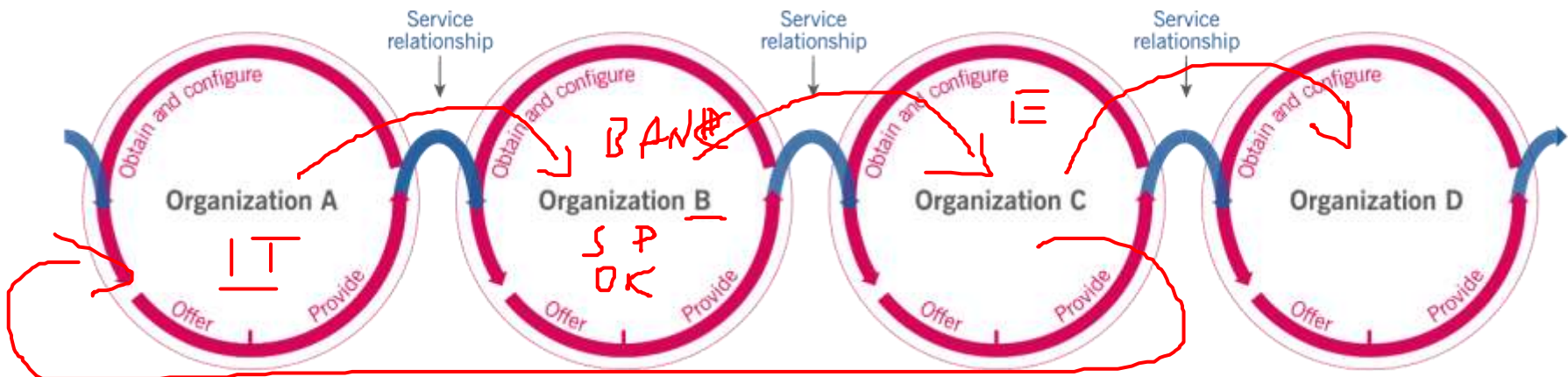
Obejmują:

- zarządzanie zasobami konsumenta niezbędnymi do wykorzystania usługi,
- działania związane z usługą wykonywane przez użytkowników
- przyjmowanie (nabywanie) dóbr (jeśli jest to wymagane).



Definicja: Zarządzanie Relacjami Usługowymi

Wspólne działania wykonywane przez dostawcę usług oraz konsumenta usług w celu zapewnienia stałego wytwarzania wartości w oparciu o uzgodnione i dostępne oferty usługowe.

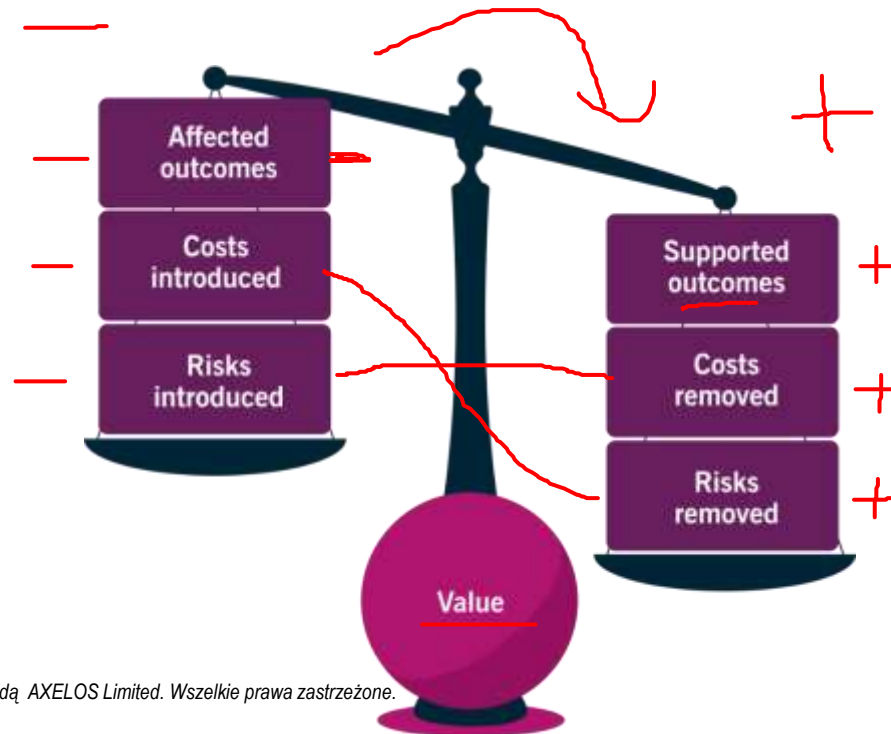


Model relacji usługowej



Aby osiągnąć pożądane rezultaty, potrzebne są zasoby i często wiąże się to z **ryzykiem**. **Dostawcy Usług** pomagają **konsumentom osiągać rezultaty**, a tym samym, przyjmują na siebie związane z tym **ryzyko** i **koszty**.

Z drugiej strony, relacje usługowe mogą nieść ze sobą nowe ryzyko i koszty, a w niektórych przypadkach, wpłynąć negatywnie na część z planowanych rezultatów podczas wspierania innych.





Definicje

Wynik (Output) – namacalny bądź nienamacalny skutek aktywności.

Rezultat (Outcome) – efekt dla interesariusza, możliwy dzięki jednemu lub więcej wynikom pracy.

Przykład: usługa fotografii ślubnej

- **Wynik (Output)**: album, w którym wybrane fotografie są pomysłowo ułożone
- **Rezultat (Outcome)**: zachowanie wspomnień oraz zdolność pary, rodziny i przyjaciół do łatwego przywołania wspomnień dzięki utworzeniu albumu ze zdjęciami



Definicja: Koszt (Cost)

Suma pieniędzy przeznaczona na konkretne działanie lub zasób.

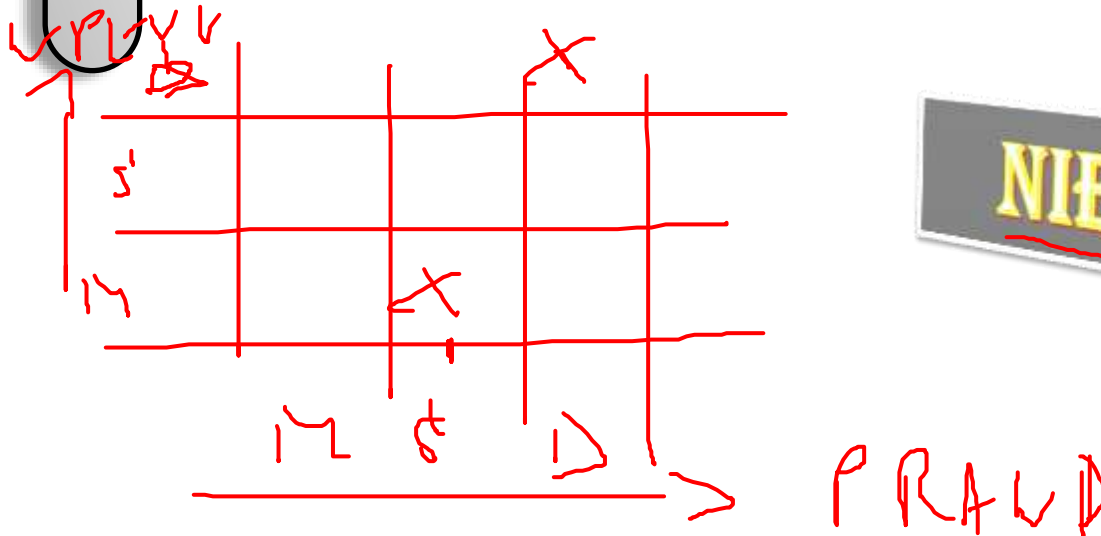




Definicja: Ryzyko

Prawdopodobne zdarzenie, które mogłoby spowodować szkodę lub stratę bądź utrudnić osiągnięcie celów.

Można to również zdefiniować jako niepewność rezultatu oraz zastosować w kontekście prawdopodobieństwa szans, jak i zagrożeń dla rezultatu.





Definicja: Użyteczność (Utility)

Funkcjonalność oferowana przez produkt lub usługę w celu spełnienia konkretnej potrzeby. Użyteczność można podsumować jako „**to co usługa robi**” i zastosować w celu ustalenia czy „**jest przydatna**”.

Aby coś było użyteczne, należy wspierać wydajność lub usunąć ograniczenia. Wiele usług ma obie te cechy.





Definicja: Gwarancja (Warranty)

- Zapewnienie, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania.

Gwarancję można podsumować jako „**sposób działania usługi**” i użyć do ustalenia czy usługa „**jest zdatna do użytku**”.

Gwarancja często odnosi się do poziomów usługi związanych z potrzebami konsumentów usługi. Podstawą tego jest formalna umowa lub wiadomość marketingowa czy też wizerunek marki. Zazwyczaj gwarancja dotyczy takich obszarów jak dostępność usługi, jej potencjał wykonawczy, poziomy bezpieczeństwa i ciągłości działania.





Kluczowe pojęcia Zarządzania Usługami

Zarządzanie Usługami (**Service Management**)

Wartość (**Value**)

Organizacja (**Organization**), dostawca usług (**Service Provider**)

Konsument (**Consumer**)

Klient (**Client**), Użytkownik (**User**), Sponsor (**Sponsor**)

Produkty i usługi, oferty usługowe (**Service Offering**)

Świadczenie usług, konsumpcja usług, Zarządzanie relacjami usługowymi

Wynik i Rezultat (**Output and Outcome**)

Użyteczność i Gwarancja (**Utility and Warranty**)



Przykładowe pytania

Zrozumienie kluczowych pojęć Zarządzania Usługami



1. Jaka jest definicja gwarancji?

- A. Namacalny bądź nienamacalny skutek otrzymany dzięki wykonywaniu czynności → WYNIK
- B. Pewność, że produkt lub usługa spełni uzgodnione wymagania
- C. Prawdopodobne zdarzenie powodujące szkody lub straty bądź utrudniające osiągnięcie celów - RYZYKO
- D. Funkcjonalność oferowana przez produkt lub usługę w celu spełnienia konkretnej potrzeby - UŻYCI.



2. Dostawca usługi opisuje paczkę zawierającą laptop z oprogramowaniem, licencjami i wsparciem. Przykład czego stanowi owa paczka?

- A. Wartości
- B. Rezultatu
- C. Gwarancji usługi
- D. Oferty usługowej



3. Znajdź brakujące słowo(a) w następującym zdaniu.

Usługa to sposób umożliwienia współtworzenia wartości poprzez zapewnienie osiągnięcia [?] jakie klienci chcą osiągnąć.

- A. gwarancji
- B. rezultatów
- C. użyteczności
- D. wyników



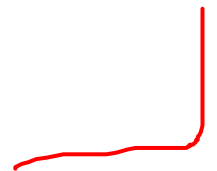
4. Jakie są dwa rodzaje kosztów, które konsument usługi powinien poddać ocenie?

- ~~A.~~ Koszt wytworzenia usługi i koszt naliczony za usługę
- B. Koszty usunięte poprzez usługę i koszty nałożone przez usługę
- ~~C.~~ Koszt świadczenia usługi i koszt ulepszenia usługi
- ~~D.~~ Koszt zakupu oprogramowania i koszt zakupu sprzętu



5. Co stanowi opis rezultatów?

- A. Namacalne bądź nienamacalne skutki wykonania czynności
- B. Funkcjonalność oferowana przez produkt lub usługę
- C. Efekty dla interesariusza
- D. Połączenie zasobów organizacji

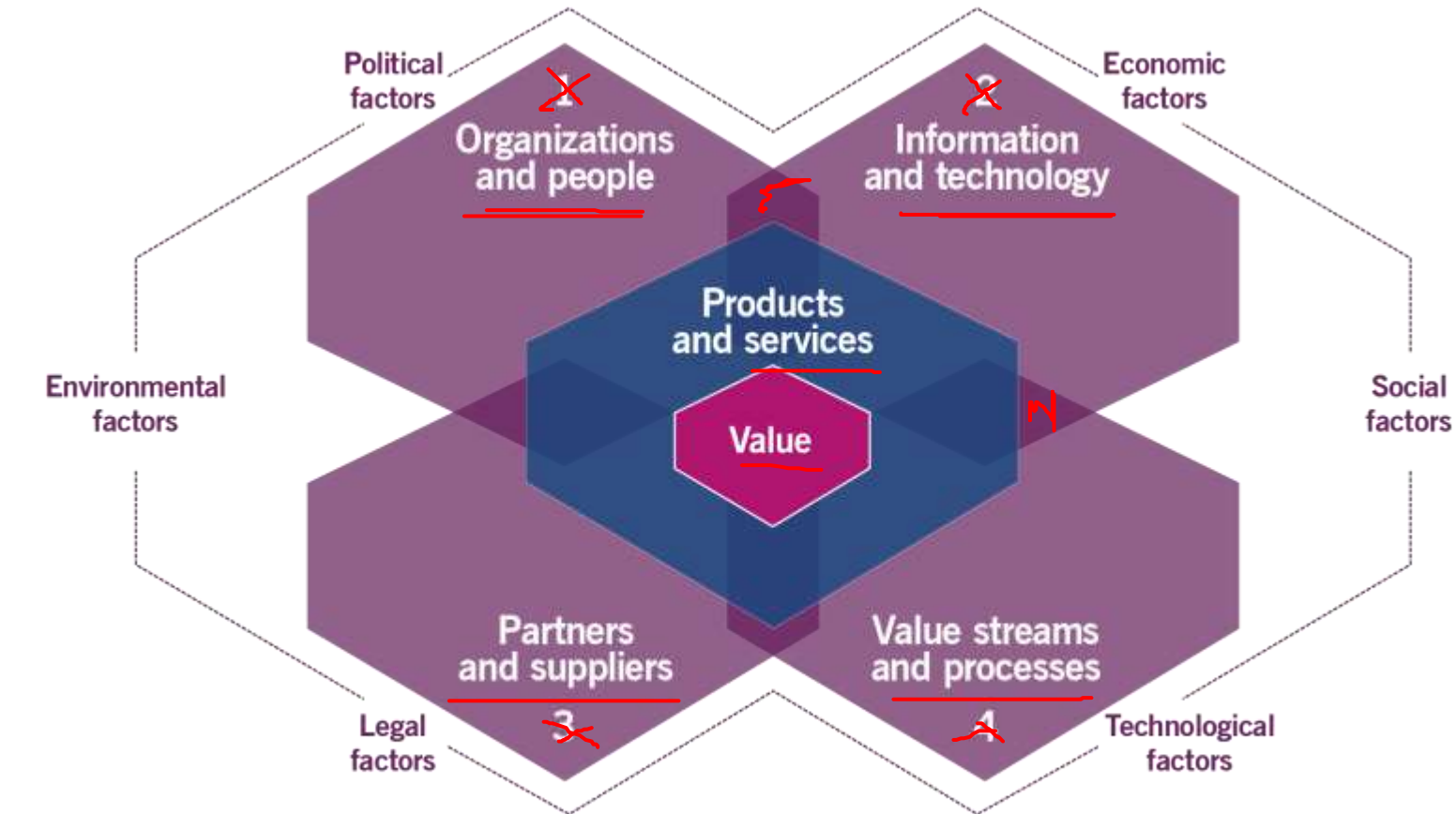




CZTERY WYMIARY ZARZĄDZANIA USŁUGAMI



Cztery wymiary zarządzania usługami

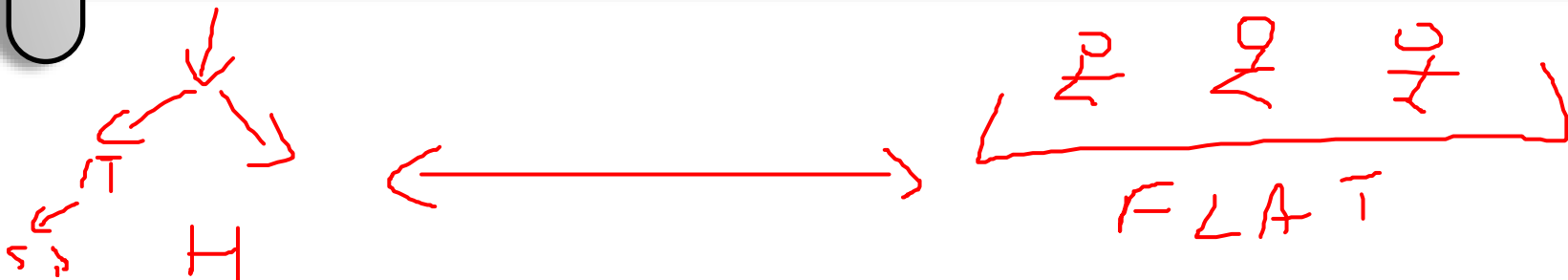


Factors
Every dimension is affected by multiple factors



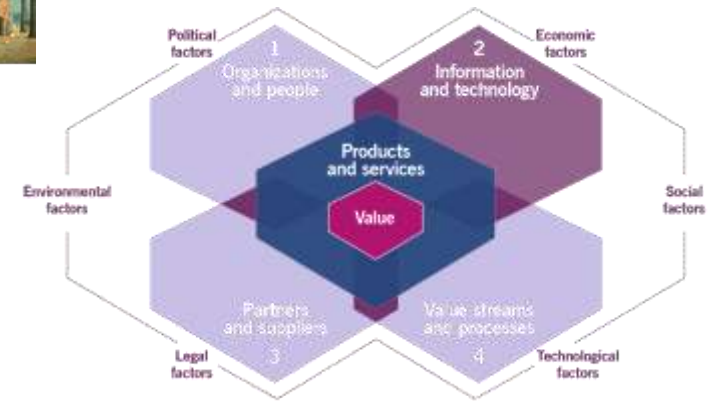
1. Organizacja i ludzie (Organizations and People)

Organizacje stają się coraz bardziej złożone i ważne jest, aby upewnić się, że organizacja posiada właściwą strukturę i jest dobrze zarządzana, a istniejące w niej role, obowiązki, uprawnienia, system władzy i komunikacja są dobrze zdefiniowane oraz wspierają ogólną strategię i model operacyjny.





2. Informacje i technologia (Information and Technology)

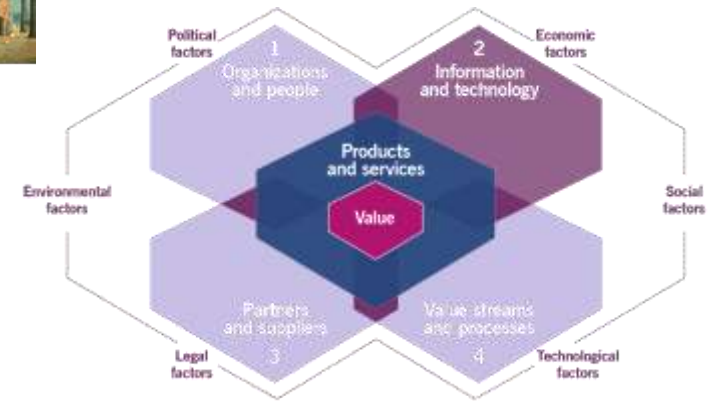


Wymiar informacji i technologii obejmuje informacje i wiedzę niezbędne do zarządzania usługami, a także wymagane technologie.

Uwzględnia także relacje między różnymi komponentami SVS, takie jak dane wejściowe i wyjściowe aktywności i praktyk.



Informacje – pytania



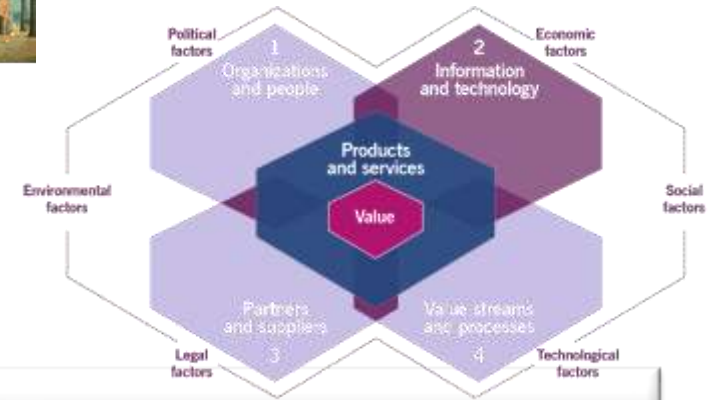
Jakie informacje są zarządzane przez usługi?

Jakiego rodzaju informacje pomocnicze i wiedza są niezbędne do dostarczania i zarządzania usługami?

W jaki sposób zasoby informacje i wiedza są chronione, zarządzane, archiwizowane i zbywane?



Technologia – pytania



○ Czy niniejsza technologia jest spójna z obecną strukturą?

○ Czy różne produkty technologiczne, wykorzystywane przez organizację, współgrają ze sobą?

○ Jakie jest prawdopodobieństwo, że pojawiające się technologie zakłócą usługę lub działalność organizacji?

○ Czy ta technologia sprawia jakiegokolwiek problemy z nadzorem lub zgodnością?

○ Czy to jest technologia, która będzie realizowana w najbliższej przyszłości?

○ Czy ta technologia jest zgodna ze strategią dostawcy usługi?

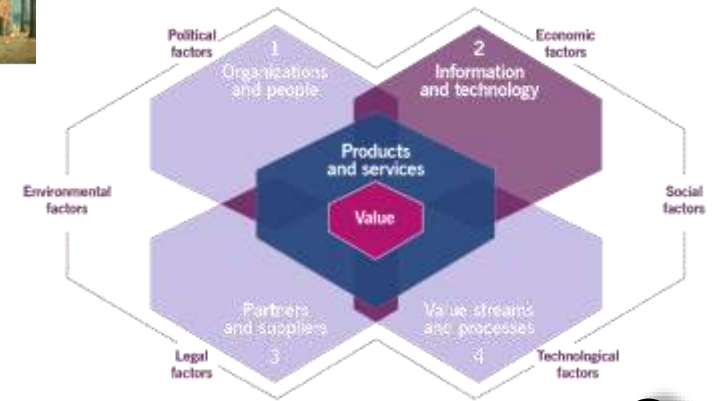
○ Czy organizacja posiada odpowiednie umiejętności do wspierania i utrzymywania technologii?



Chmura (Cloud Computing)

HIVIT

AI, ML, IoT



Definicja: Chmura obliczeniowa

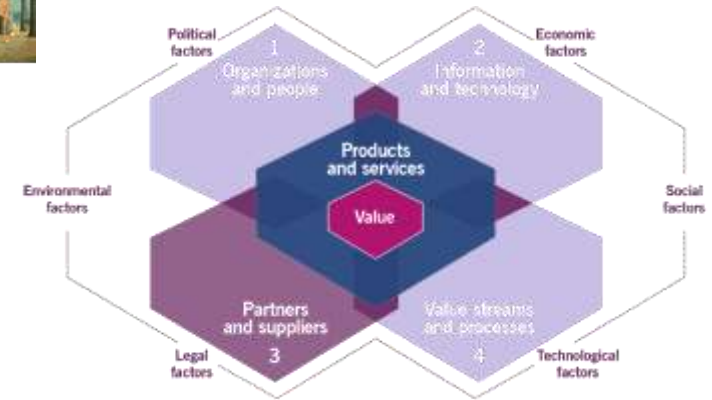
Sposób dostępu sieciowego, lub na żądanie, do wspólnej puli konfigurowalnych zasobów obliczeniowych, które mogą być szybko dostarczone przy minimalnym wysiłku zarządczym lub interakcji z dostawcą.

Kluczowa charakterystyka chmury obliczeniowej zawiera:

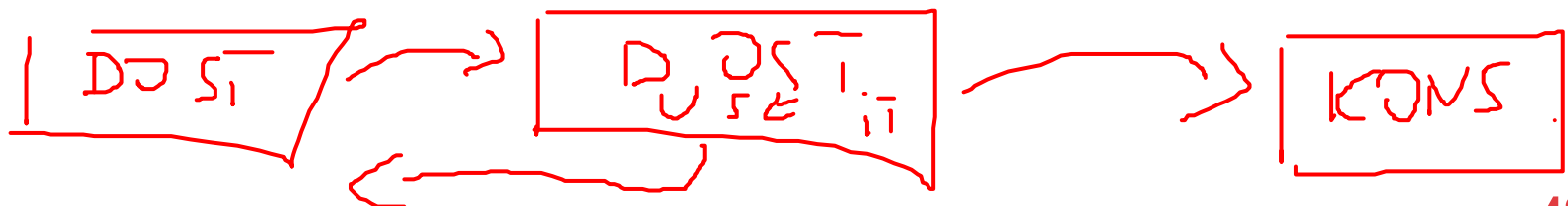
- dostępność na żądanie (on-demand) (często samoobsługa)
- dostęp sieciowy (często poprzez Internet)
- współdzielenie zasobów (często wśród wielu organizacji)
- wysoka elastyczność (często automatyczna)
- mierzalność usług (często z perspektywy konsumenta usługi)



3. Partnerzy i dostawcy (Partners and Suppliers)



Wymiar partnerów i dostawców obejmuje relacje organizacji z innymi organizacjami zaangażowanymi w projektowanie, rozwój, dostarczanie, wsparcie i ciągłe doskonalenie usług. Zawiera również kontrakty oraz inne umowy pomiędzy organizacją, i jej partnerami, jak i dostawcami.





Czynniki wpływające na strategię organizacji w zakresie wykorzystania dostawców



Ukierunkowanie strategiczne

Kultura korporacyjna

Dostępność zasobów

Analiza kosztów

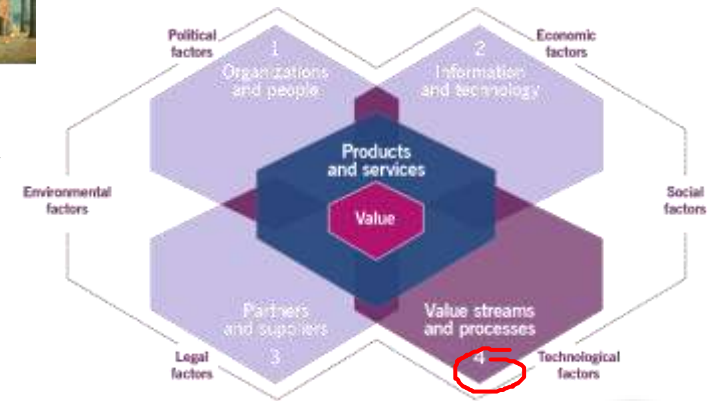
Dostępność wiedzy merytorycznej

Zewnętrzne ograniczenia (np. normy, standardy i prawo)

Wzorce popytu



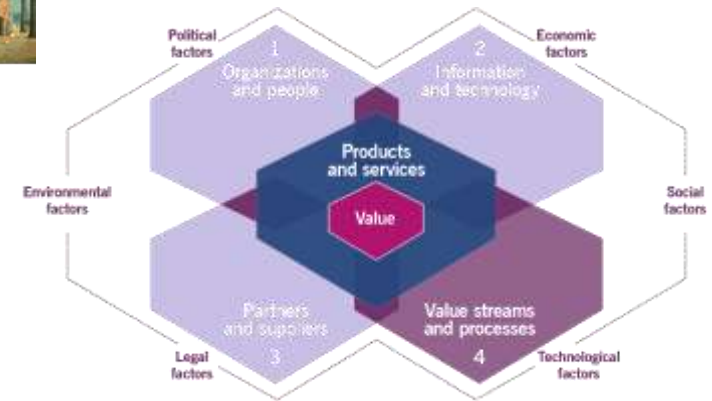
4. Strumienie wartości i procesy (Value Streams and Processes)



W odniesieniu do organizacji i jej SVS wymiar strumieni wartości i procesów dotyczy sposobu, w jaki różne części organizacji działają w zintegrowany i skoordynowany sposób, aby umożliwić tworzenie wartości poprzez produkty i usługi. Wymiar koncentruje się na tym, jakie działania organizacja podejmuje i jak są one organizowane, a także w jaki sposób organizacja zapewnia, że umożliwiała tworzenie wartości dla wszystkich interesariuszy w sposób sprawny i skuteczny.



Strumienie wartości



Definicja: Strumień wartości

Szereg kroków, które organizacja wykonuje w celu tworzenia produktów i usług oraz dostarczania ich do wykorzystania.

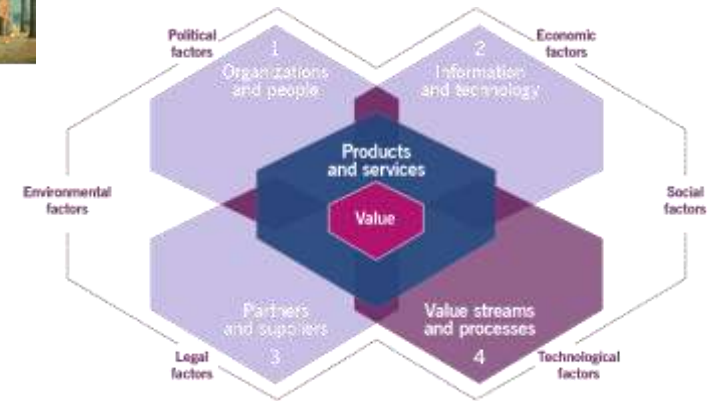




Strumienie wartości

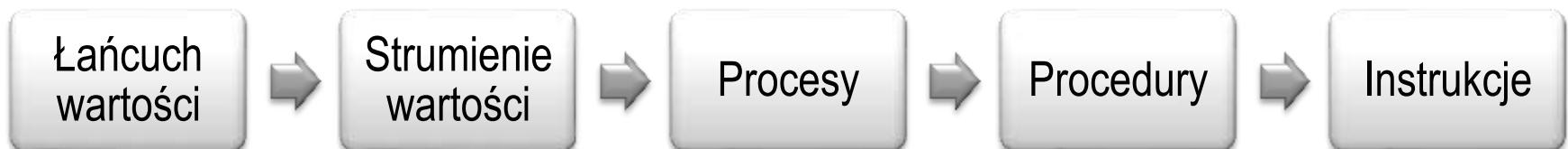


o



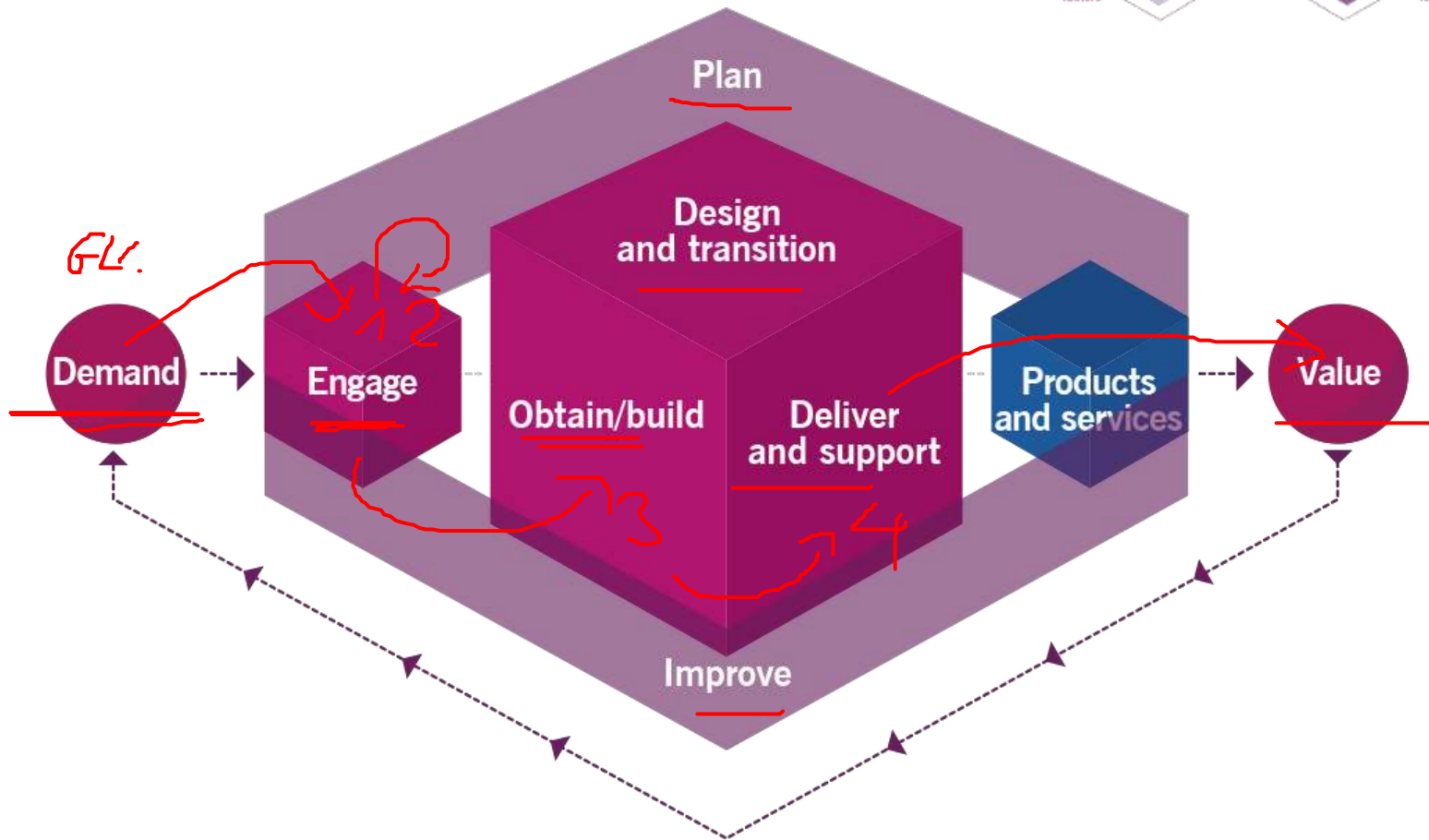
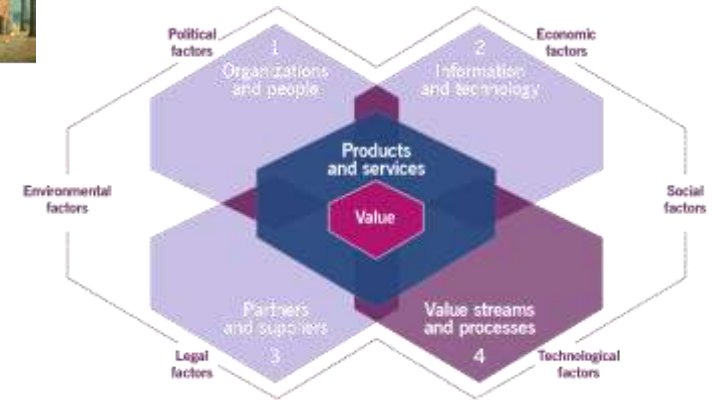
- ITIL definiuje model operacyjny obejmujący wszystkie kluczowe działania, konieczne do skutecznego zarządzania produktami i usługami. Jest to tzw. Łańcuch wartości usługi ITIL
- Model operacyjny łańcucha wartości usług jest ogólny, jednak w praktyce może on przyjmować różne wzorce
- Te wzorce w ramach operacji łańcucha wartości nazywane są strumieniami wartości
- Strumień wartości jest kombinacją działań łańcucha wartości organizacji

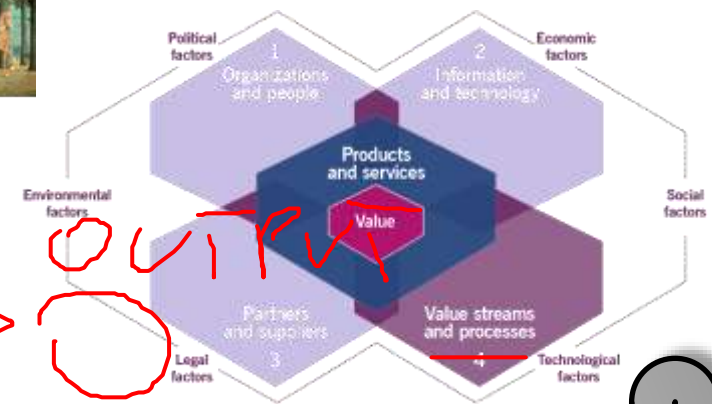
g



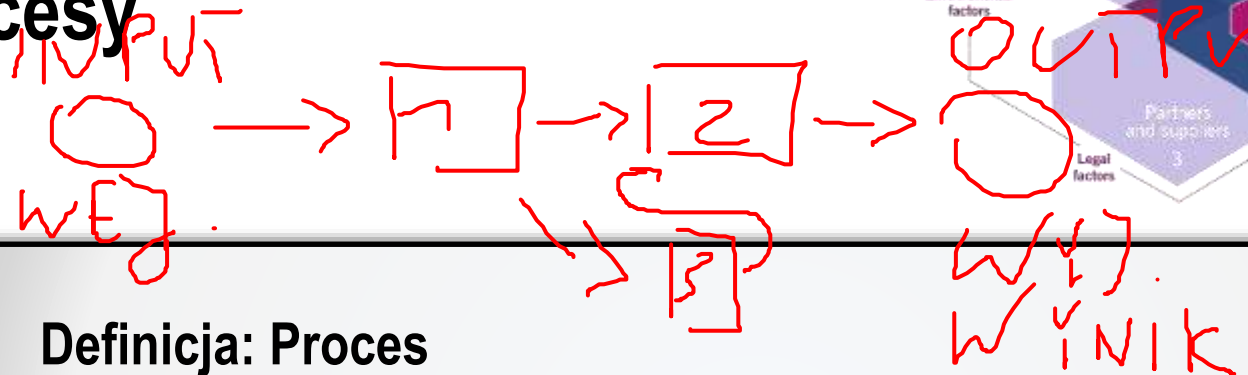


Łańcuch wartości





Procesy



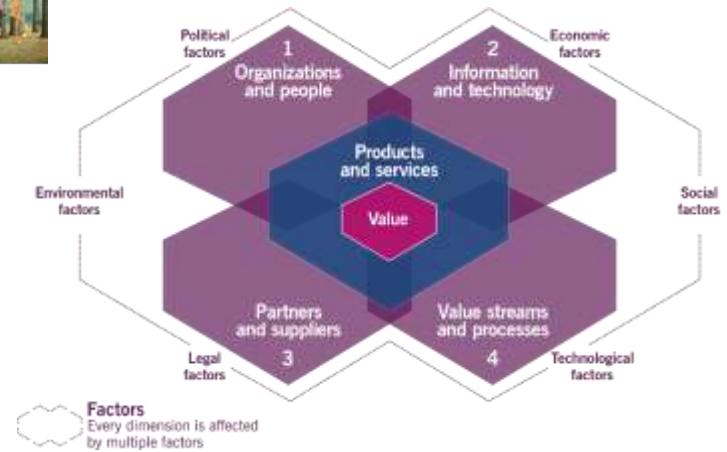
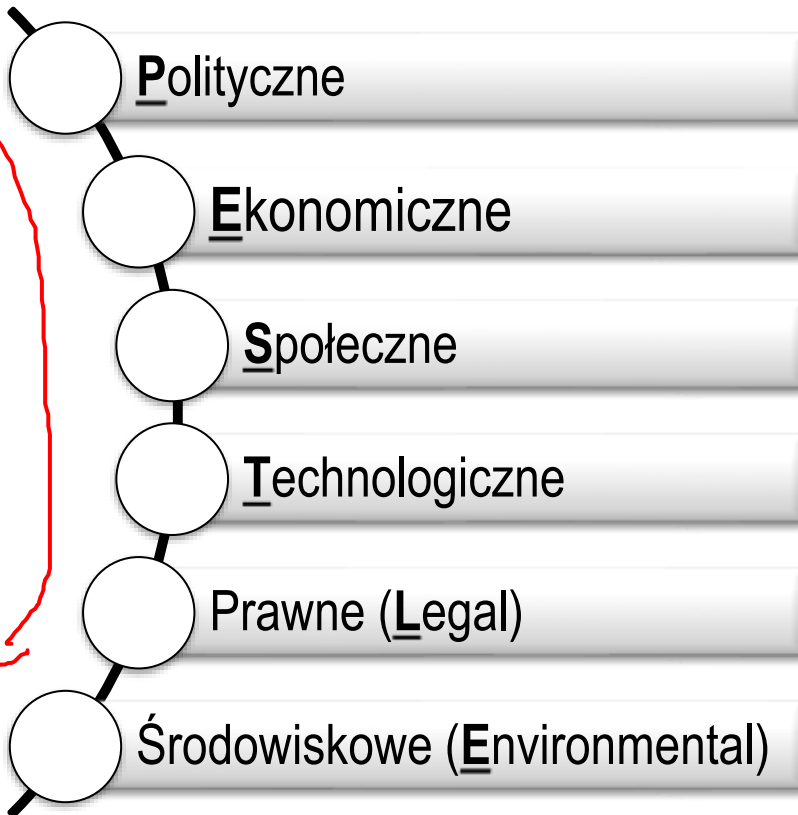
Definicja: Proces

Zestaw powiązanych ze sobą działań lub interakcji, które przekształcają dane wejściowe w dane wyjściowe (wyniki). Proces przyjmuje jedno lub więcej zdefiniowanych wejść i przekształca je w określone wyjście. Procesy określają sekwencję działań i ich zależności.





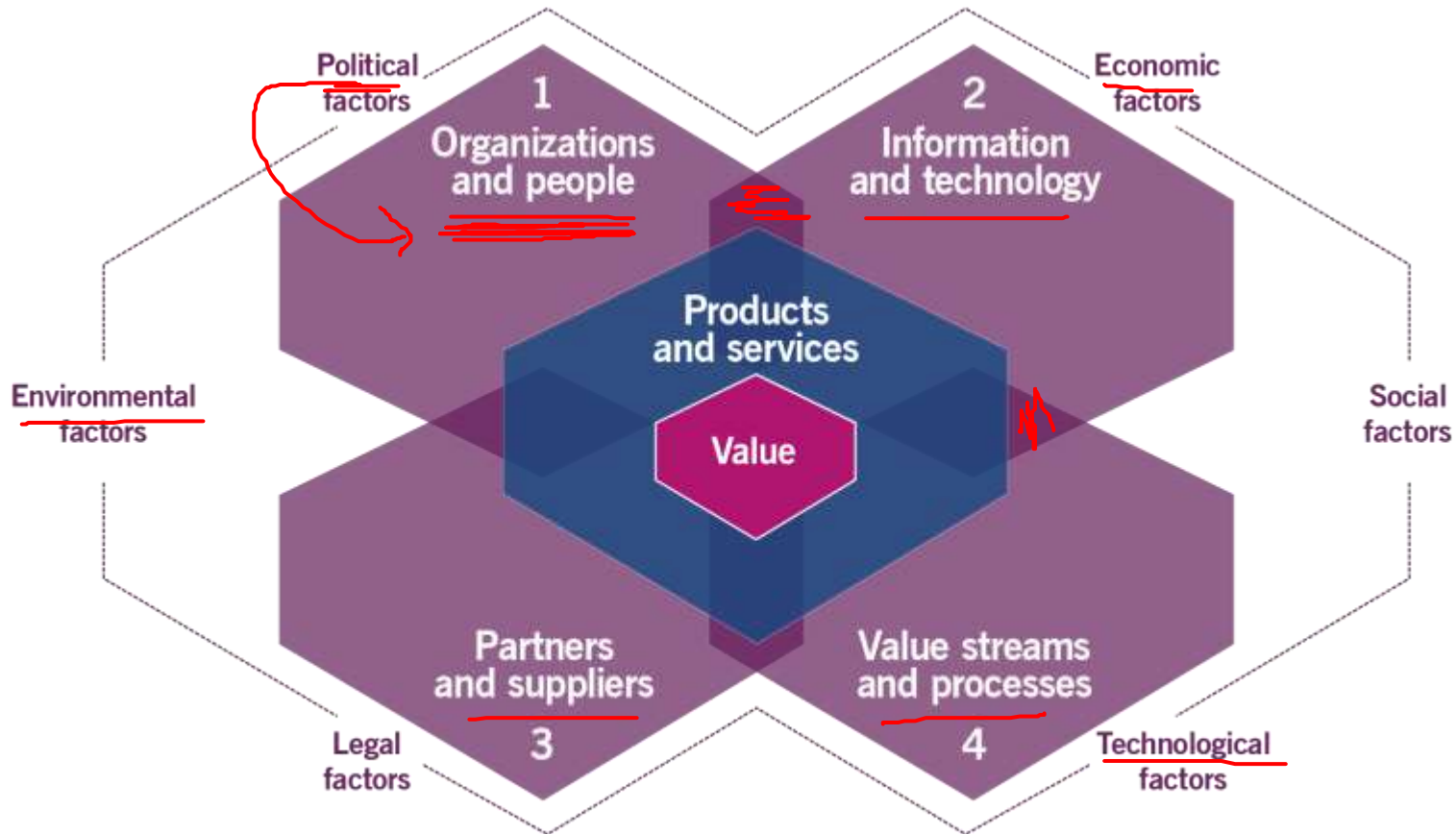
Czynniki zewnętrzne



Analiza PESTLE jest jednym z bardziej popularnych narzędzi planowania strategicznego – umożliwia zdefiniowanie zewnętrznego wpływu na organizację



Cztery wymiary Zarządzania Usługami



Factors
Every dimension is affected by multiple factors




Przykładowe pytania

Zrozumienie Czterech Wymiarów Zarządzania Usługami



1. Co NIE jest kluczowe dla wymiaru 'informacji i technologii'?

- A. Bezpieczeństwo i zgodność
- B. Systemy komunikacyjne i bazy wiedzy
- ~~C.~~ Zarządzanie przepływem pracy i systemy inwentaryzacji
- D. Role i obowiązki → 



2. Który z wymiarów Zarządzania Usługami skupia się na czynnościach oraz sposobie ich koordynacji?

- A. Organizacje i ludzie
- B. Informacje i technologia
- C. Partnerzy i dostawcy
- D. Strumienie wartości i procesy



SYSTEM WARTOŚCI USŁUG



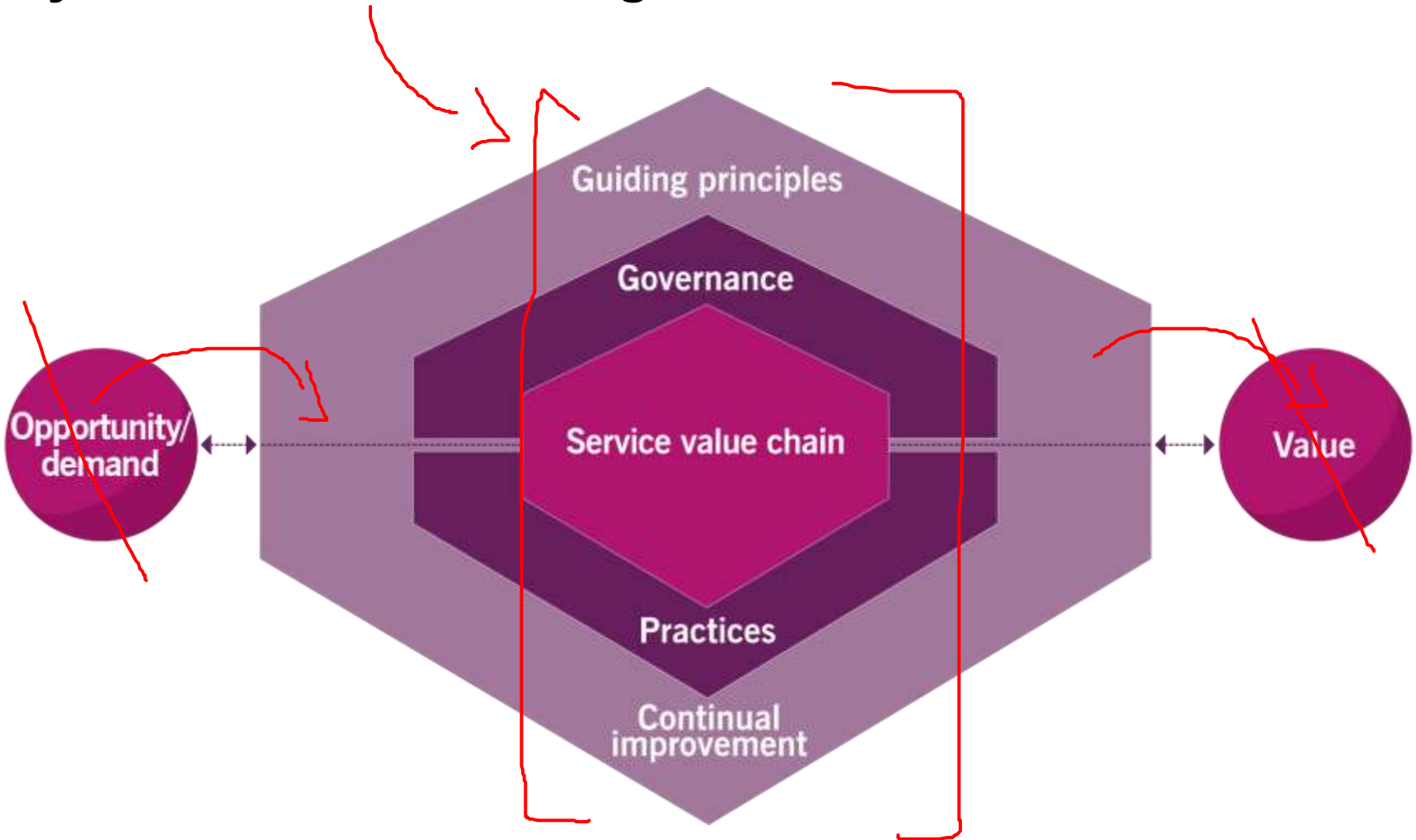
System wartości usług ITIL

System Wartości Usługi (SVS, Service Value System) - model reprezentujący sposób, w jaki wszystkie komponenty i działania organizacji współpracują ze sobą, aby facylitować tworzenie wartości.

SVS każdej organizacji ma interfejsy z innymi organizacjami, tworząc ekosystem, który z kolei może zwiększyć wartość dla tych organizacji, ich klientów i innych interesariuszy.



System Wartości Usługi ITIL





System Wartości Usług ITIL– komponenty

Zasady Przewodnie (Guiding Principles)

Zalecenia, które prowadzą organizację w każdych okolicznościach, niezależnie od zmian jej celów, strategii itp.

Nadzór (Governance)

Sposób, w jaki organizacja jest kierowana i kontrolowana.

Łańcuch Wartości Usługi (Service Value Chain)

Zbiór powiązanych czynności wykonywanych przez organizację w celu dostarczenia wartościowego produktu lub usługi jej konsumentom.

Praktyki (Practices)

Zestaw zasobów organizacji, zaprojektowanych w celu wykonywania pracy lub osiągnięcia celu. →

Ciągłe doskonalenie (Continual Improvement)

Powtarzająca się czynność organizacji, wykonywana na wszystkich poziomach w celu upewnienia się, że wydajność organizacji nieustannie spełnia oczekiwania interesariuszy.



System Wartości Usług ITIL – korzyści

- dostarcza środków do osiągnięcia zwinności organizacyjnej i odporności
- zapewnia środki ułatwiające przyjęcie silnego, zunifikowanego kierunku, skoncentrowanego na wartości i zrozumiałego dla wszystkich w organizacji
- umożliwia ciągłe doskonalenie całej organizacji



Możliwości, popyt i wartość

Okazja (Opportunity)

Popyt (Demand)

Wartość (Value)

Możliwości i popyt to działania uruchamiające ITIL SVS i prowadzące do tworzenia wartości.

Możliwości i popyt zawsze wchodzą do systemu, ale organizacja nie przyjmuje automatycznie wszystkich możliwości ani nie zaspokaja całego popytu.



Zasady Przewodnie (Guiding Principles)

Zasady przewodnie to zalecenia, które prowadzą organizację we wszystkich okolicznościach, niezależnie od zmian jej celów, strategii, rodzaju pracy lub struktury organizacyjnej. Zasady przewodnie są uniwersalne i trwałe

Skup się na wartości

Zacznij tam gdzie jesteś

Pracuj iteracyjnie, w oparciu o opinie

Współpracuj i promuj widoczność

Myśl i pracuj holistycznie

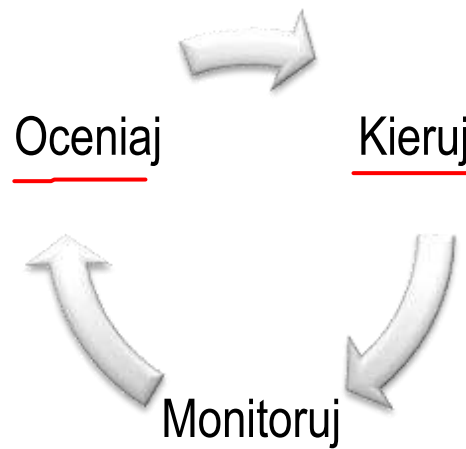
Uczyń prostym i praktycznym

Optymalizuj i automatyzuj



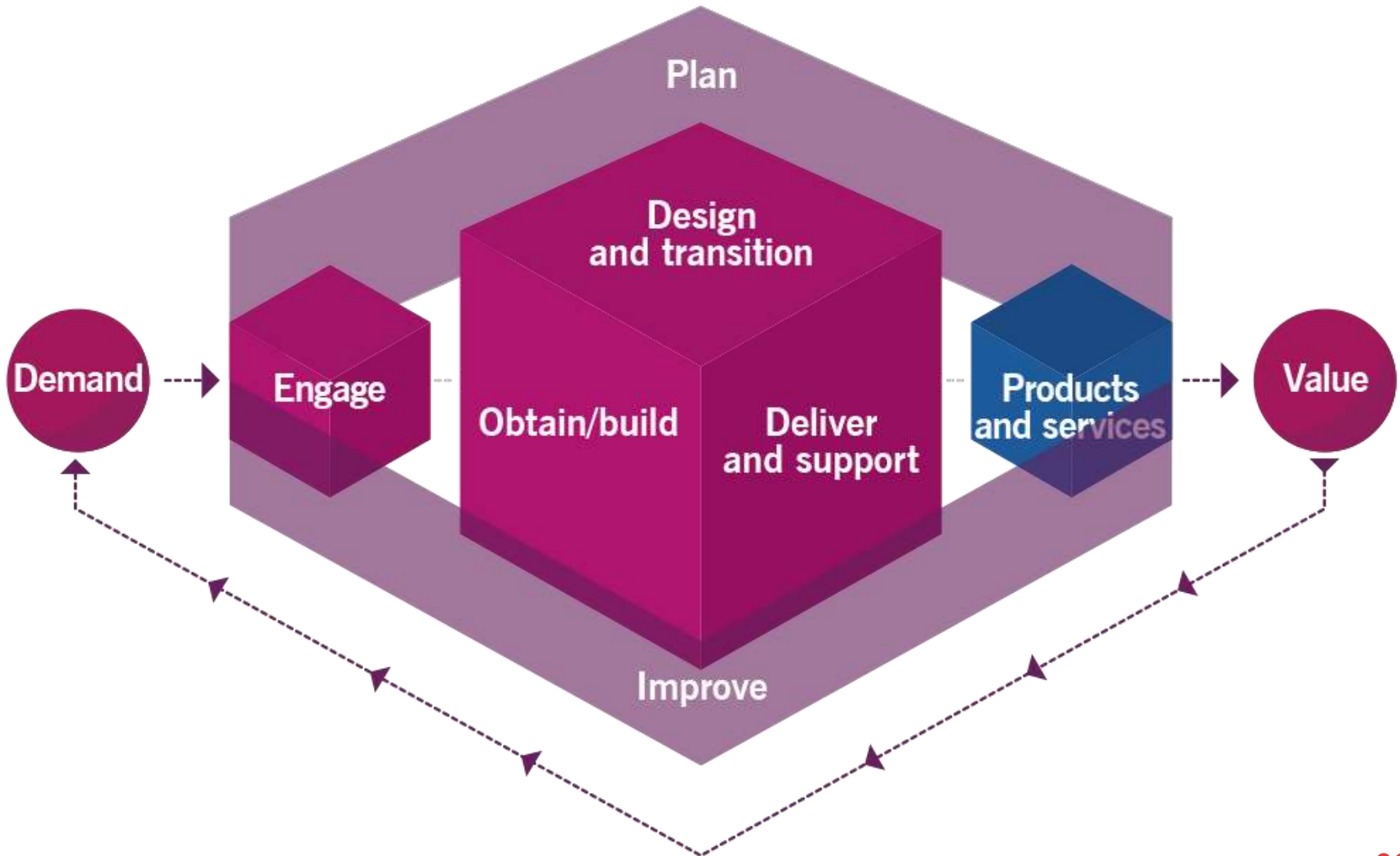
Nadzór (Governance)

Każda organizacja jest kierowana przez organ nadzorujący, np. osobę lub grupę ludzi, którzy ponoszą największą odpowiedzialność za wydajność i zgodność organizacji. Każdej wielkości i każdego rodzaju organizacja wykonuje działania związane z nadzorem. Organem nadzorującym może być zarząd, rada nadzorcza lub grupa dyrektorów najwyższego szczebla, którzy przyjmują oddzielne role kierownicze podczas wykonywania działań zarządczych. Organ nadzorujący odpowiada za zgodność organizacji z polityką i zewnętrznymi regulacjami.





Łańcuch Wartości Usług





Praktyki (Practices)

Definicja: Praktyka

Zbiór zasobów przeznaczonych do wykonywania pracy lub osiągnięcia celu. → SID, 2. INCYD.

~~14 ogólnych praktyk zarządzania~~

~~17 praktyk zarządzania usługami~~

~~3 techniczne praktyki zarządzania~~



Ciągłe doskonalenie (Continual Improvement)

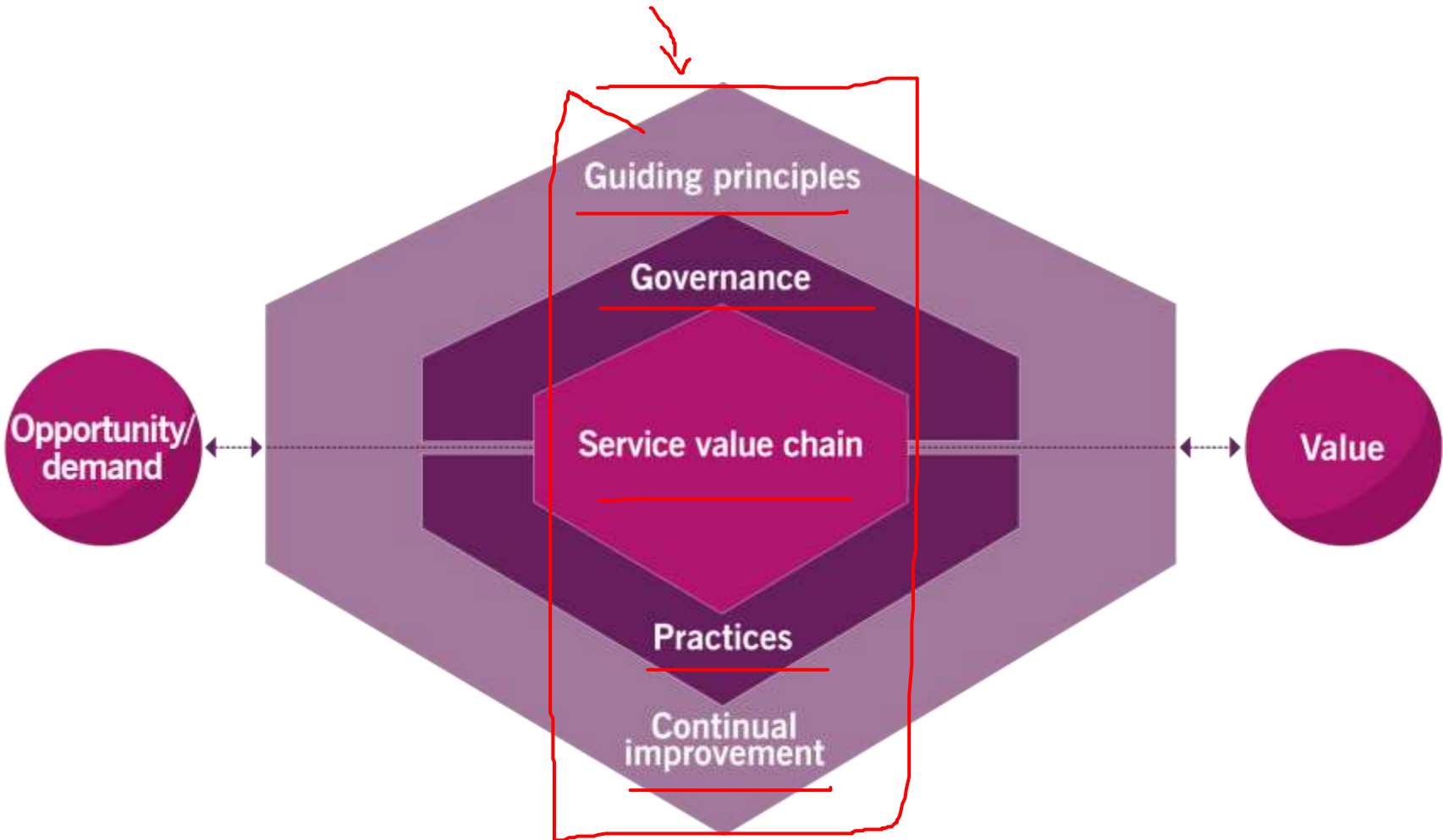
Model ciągłego doskonalenia ITIL, który dostarcza organizacjom podjęcie do wdrażania usprawnień

DOSKONALENIE (IMPROVE) - czynność która włącza ciągłe doskonalenie w łańcuch wartości

Praktyka ciągłego doskonalenia, która wspiera organizacje podczas codziennych prób doskonalenia



System Wartości Usług ITIL – podsumowanie





Przykładowe pytania

Zrozumienie celu i komponentów
Systemu Wartości Usługi ITIL



1. Które z pojęć ITIL opisuje Nadzór?

- A. 7 pryncypiów
- B. Cztery wymiary Zarządzania Usługami
- C. Łańcuch Wartości Usługi
- D. System Wartości Usługi



ZASADY PRZEWODNIE



Zasady przewodnie (Guiding Principles)

- Skup się na wartości
- Zacznij tam, gdzie jesteś
- Postępuj iteracyjnie, w oparciu o informację zwrotną
- Współpracuj i promuj przejrzystość
- Myśl i pracuj holistycznie
- Uczyń to prostym i praktycznym
- Optymalizuj i automatyzuj



Zasady przewodnie ITIL-a

Zasady przewodnie to zalecenia, które prowadzą organizację we wszystkich okolicznościach, niezależnie od zmieniających się celów, strategii, rodzaju pracy lub struktury zarządczej.
Wytyczna jest uniwersalna i trwała.

- Zasady przewodnie oddziałują na siebie i są od siebie zależne.
- Nie korzystaj tylko z jednej lub dwóch wytycznych, lecz rozważ każdą z nich oraz ich zastosowanie.
- 📌 Nie wszystkie wytyczne będą istotne w każdej sytuacji, ale powinny być sprawdzone przy każdej okazji w celu ustalenia na ile są odpowiednie.



Skup się na wartości

Każde działanie organizacji, powinno mieć związek, pośrednio lub bezpośrednio, z wartością samą w sobie, z wartością dla klientów i pozostałych interesariuszy.





Skup się na wartości – zastosowanie zasady

- Po pierwsze: zapytaj „kto jest konsumentem usługi?”
 - Oceń wartość z punktu widzenia konsumenta
 - Dowiedz się, jak konsumenci usługi korzystają z każdej usługi
-
- Zachęcaj zespół do koncentracji na wartości - zrozum doświadczenie klienta
 - Skoncentruj się na wartości podczas normalnej czynności operacyjnej, jak i podczas prób doskonalenia
 - Weź pod uwagę koncentrację na wartości przy każdym etapie próby doskonalenia



Zaczynij tam, gdzie jesteś

Podczas odrzucania przestarzałych, nieskutecznych metod lub usług i stworzenia czegoś lepszego, wielką pokusą może być wymazanie tego co zostało zrobione w przeszłości i stworzenie czegoś zupełnie nowego. Rzadko jest to konieczne lub rozsądne. To podejście może być bardzo nierozważne, nie tylko w kontekście czasu, ale również utraty usług, procesów, ludzi oraz narzędzi o istotnej wartości podczas doskonalenia. Nie zaczynaj od początku, bez zastanowienia się co można już wykorzystać.

- Oceń, gdzie jesteś **BASELINE** |
- Unikaj rozbieżności między raportami a rzeczywistością •
- Doceń rolę opomiarowania |



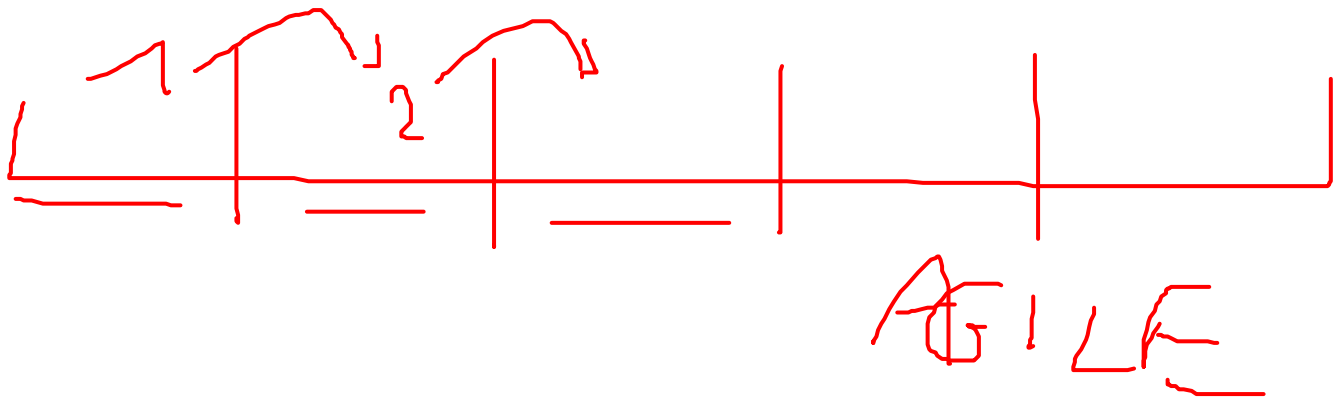
Zaczynij tam, gdzie jesteś

- Spójrz co jest możliwe z obiektywnego punktu widzenia
- Kiedy przykłady skutecznych metodyk lub usług będą dostępne w obecnym stanie, ustal czy i jak mogą być replikowane lub poszerzane w celu osiągnięcia pożądanego stanu
- Użyj zarządzania ryzykiem
- Zrozum, że czasem żadna rzecz z obecnego stanu nie może być ponownie użyta



Postępuj iteracyjnie w oparciu o informację zwrotną

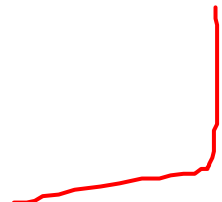
Nie ulegaj pokusie robienia wszystkiego naraz. Nawet wielkie inicjatywy mogą być osiągnięte iteracyjnie. Organizując pracę w mniejszych, wykonalnych sekcjach, które mogą być zrealizowane na czas, koncentracja na każdej próbie będzie większa i łatwiejsza do opanowania.





Postępuj iteracyjnie w oparciu o informację zwrotną

- Zrozum całość, ale zrób coś
- Ekosystem wciąż się zmienia, więc feedback jest kluczowy
- Szybko nie znaczy niekompletnie
 - MVP i potwierdzone uczenie (validated learning)





Współpracuj i promuj przejrzystość

COLLABORATE

W momencie gdy w inicjatywy zaangażowani są właściwi ludzie we właściwych rolach, odnosimy korzyści z większego zaangażowania i związku z tematem (dzięki posiadaniu lepszej podstawy do podejmowania decyzji) oraz zwiększa się prawdopodobieństwo sukcesu.



Współpracuj i promuj przejrzystość

- Współpraca nie oznacza konsensusu
- Porozumiewaj się tak, aby odbiorcy Cię zrozumieli
- Decyzje mogą być podjęte jedynie na podstawie widocznych, obiektywnych danych



Myśl i pracuj holistycznie

Żadna usługa, metodyka, proces, dział lub dostawca nie są samoistne.

Wyniki pracy jakie organizacja dostarcza sobie, swoim klientom oraz pozostałym interesariuszom ucierpią, chyba że zostaną zintegrowane w taki sposób, aby koordynować czynności jako całość a nie oddzielnie.



Myśl i pracuj holistycznie

- Rozpoznaj złożoność systemów
- Współpraca jest podstawą myślenia i pracy całościowo
- W miarę możliwości, szukaj wzorów potrzeb i interakcji pomiędzy elementami systemu
- Automatyzacja ułatwi pracę całościową



Uczyń to prostym i praktycznym

Zawsze podejmuj minimum kroków, aby osiągnąć cel. Myślenie nastawione na rezultat powinno być stosowane w celu uzyskania praktycznych rozwiązań pomagających osiągnąć cenne wyniki. Jeżeli proces, usługa, działanie lub metryka nie wytworzy wartości lub praktycznego rezultatu, usuń je. Mimo że zasada ta wydaje się oczywista, często jest ignorowana, skutkując zbyt skomplikowanymi metodami pracy, które rzadko zwiększają rezultat lub zmniejszają koszt.

- Ocena co zachować
- Sprzeczne cele



Uczyń to prostym i praktycznym

- Zapewnienie wartości |
o
- Prostota to podstawa finezji
- Lepiej zrobić mniej, a lepiej
- Szanuj czas innych
- Prostota to droga do osiągnięcia szybkich sukcesów (quick-wins)



Optymalizuj i automatyzuj

Organizacje muszą zwiększać wartość pracy wykonywanej przez swoich ludzi i zasoby techniczne.

Technologia może pomóc organizacjom rosnąć i wykonywać częste oraz powtarzalne zadania, pozwalając na wykorzystanie pracowników do bardziej złożonych czynności decyzyjnych.

Aczkolwiek, nie można polegać na samej technologii, bez możliwości interwencji ludzkiej.



Droga do optymalizacji





Optymalizuj i automatyzuj

- Upraszczaj i/lub optymalizuj przed automatyzacją
- Zdefiniuj metryki
- Stosuj inne wytyczne:
 - Postępuj iteracyjnie z informacją zwrotną
 - Uczyń to prostym i praktycznym
 - Skup się na wartości
 - Rozpocznij tam, gdzie jesteś



Zasady przewodnie (Guiding Principles)

- Skup się na wartości
- Zacznij tam, gdzie jesteś
- Postępuj iteracyjnie, w oparciu o informację zwrotną
- Współpracuj i promuj przejrzystość
- Myśl i pracuj holistycznie
- Uczyń to prostym i praktycznym
- Optymalizuj i automatyzuj



Przykładowe pytania

Zrozum jak wytyczne ITIL-a
pomogą organizacji
przyjąć i zastosować Zarządzanie Usługami





1. Jaki jest pierwszy krok wytycznej ,”Skup się na wartości”?

- A. Rozpoznaj rezultaty dostarczane przez usługę
- B. Zidentyfikuj wszystkich dostawców i partnerów zaangażowanych w usługę
- C. Ustal kim jest konsument usługi w każdej sytuacji
- D. Ustal cenę świadczenia usługi



2. Która z wytycznych zaleca organizowanie pracy w mniejsze, zarządzane sekcje, które mogą być wykonywane i realizowane na czas?

- A. Skup się na wartości
- B. Rozpocznij tam, gdzie jesteś
- C. Postępuj iteracyjnie w oparciu o informację zwrotną
- D. Współpracuj i promuj przejrzystość



3. Co najlepiej opisuje charakter zasad przewodnich?

- A. Zasady przewodnie prowadzą organizację we wszystkich okolicznościach
- B. Każda z wytycznych usprawiedliwia działania i decyzje
- C. Organizacja wybierze, którą z zasad przyjmie
- D. Wytyczne opisują procesy, które organizacje muszą przyjąć



4. Które z poniższych opisuje zasadę „myśl i pracuj holistycznie”?

- ~~A.~~ Przegląd istniejących metodyk Zarządzania Usługami i decyzja co zatrzymać a co odrzucić
- ~~B.~~ Zrecenzowanie jak próba ulepszenia może być zorganizowana w mniejsze, zarządzane sekcje, które mogą być wykonane na czas
- ~~C.~~ Ocena praktyk Zarządzania Usługami i usunięcie zbędnej złożoności
- D. Zastosowanie czterech wymiarów Zarządzania Usługami w celu zapewnienia koordynacji wszystkich aspektów próby ulepszenia



5. Co jest głównym warunkiem wytycznej ” Uczyń to prostym i praktycznym”?

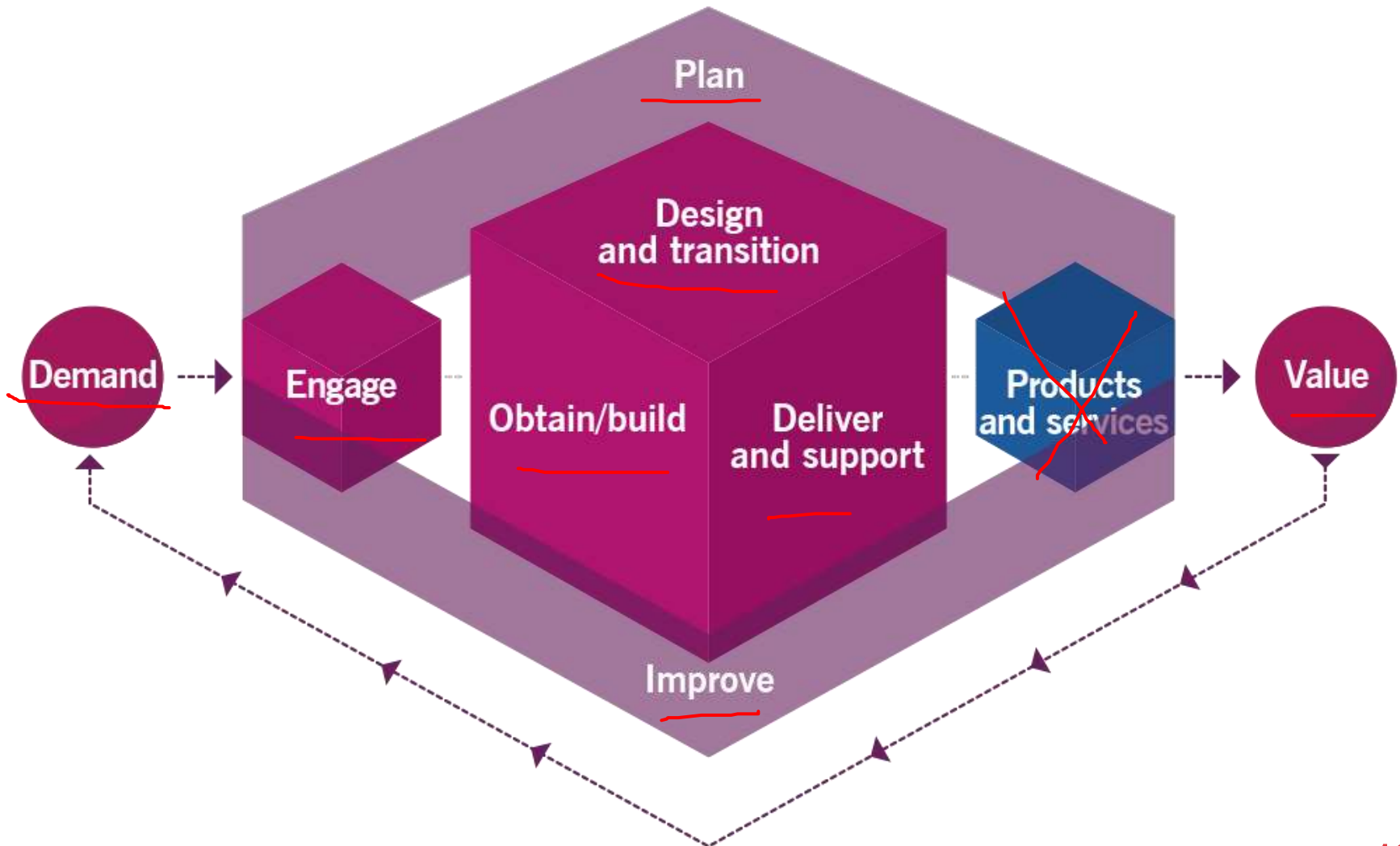
- A. Stwórz rozwiązanie dla każdego wyjątku
- B. Zrozum, w jaki sposób każdy element przyczynia się do wytworzenia wartości
- C. Zignoruj sprzeczne cele różnych interesariuszy
- D. Zaczynij od złożonego rozwiązania, następnie upraszczaj



ŁAŃCUCH WARTOŚCI USŁUG



Łańcuch wartości usług





Działania łańcucha wartości usług

Sześć działań łańcucha wartości usług to kroki, jakie organizacja podejmuje, aby wytworzyć wartość.

Każdy z nich wnosi wkład do łańcucha wartości zmieniając swoje wejścia w wyniki (**outputs**). Owe wejścia mogą stanowić popyt (Demand) z zewnątrz łańcucha wartości lub wyniki innych czynności.

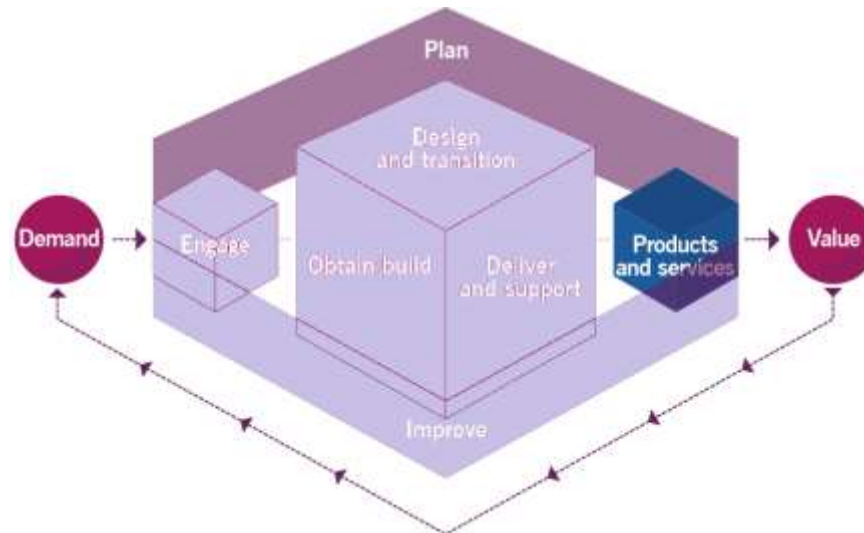
Tym sposobem, działania te mają ze sobą związek i wchodzą ze sobą w interakcje, wraz z otrzymywaniem i dostarczeniem wyzwalaczy dalszych podejmowanych akcji.

- Aby zmienić wejście w wyniki, **podczas działań stosowane jest połączenie praktyk ITIL**
- Aby wykonać zadanie lub zareagować na daną sytuację, organizacje tworzą **strumienie wartości**
- **Strumień wartości jest połączeniem praktyk i działań łańcucha wartości**



Działania łańcucha wartości: PLANOWANIE

Celem działania **PLANOWANIE** jest zagwarantowanie wspólnego zrozumienia wizji, obecnej sytuacji oraz kierunku udoskonalień dla wszystkich czterech wymiarów, jak i wszystkich produktów oraz usług w ramach organizacji.



W
O.S



PLANOWANIE

Kluczowe wejścia:

- polityka, wymagania oraz ograniczenia stworzone przez organ zarządczy
- skonsolidowane zapotrzebowania i szanse dostarczone przez funkcjonalność ENGAGE
- informacje o wydajności, próby ulepszenia oraz plany dostarczone przez funkcjonalność IMPROVE
- raporty o statusie ulepszeń dostarczone przez funkcjonalność IMPROVE
- wiedza i informacje o nowych oraz zmienionych produktach, jak i usługach dostarczonych przez funkcjonalność information DESIGN AND TRANSITION, oraz OBTAIN/BUILD
- wiedza i informacje o elementach usługi strony trzeciej dostarczane przez funkcjonalność ENGAGE

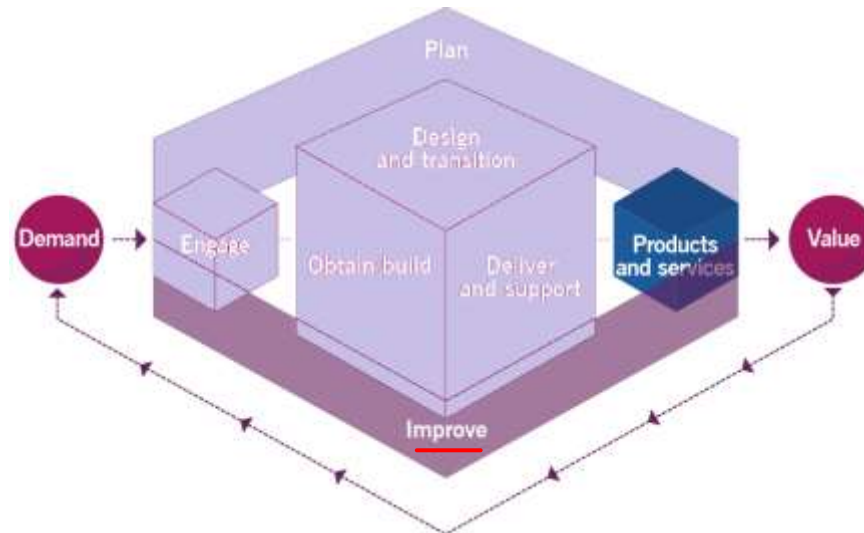
Kluczowe wyniki:

- plany strategiczne, taktyczne oraz operacyjne
- decyzje portfela odnośnie DESIGN AND TRANSITION
- architektury i polityki odnośnie DESIGN AND TRANSITION
- szanse ulepszenia odnośnie IMPROBE
- portfel produktów i usług odnośnie ENGAGE
- wymagania co do kontraktów i umów odnośnie ENGAGE



Działania łańcucha wartości: DOSKONALENIE

Celem działania **DOSKONALENIE** jest zapewnienie stałego ulepszania produktów, usług oraz praktyk w ramach wszystkich działań łańcucha wartości oraz czterech wymiarów Zarządzania Usługami.





DOSKONALENIE

Kluczowe wejścia:

- informacje na temat wydajności produktów i usług dostarczane przez DELIVER AND SUPPORT
- feedback interesariuszy dostarczany przez ENGAGE
- informacje o wydajności i szanse poprawy dostarczane przez działania łańcucha wartości
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych produktach oraz usługach od DESIGN AND TRANSITION i OBTAIN/BUILD
- wiedza i informacje o elementach usługi strony trzeciej od ENGAGE

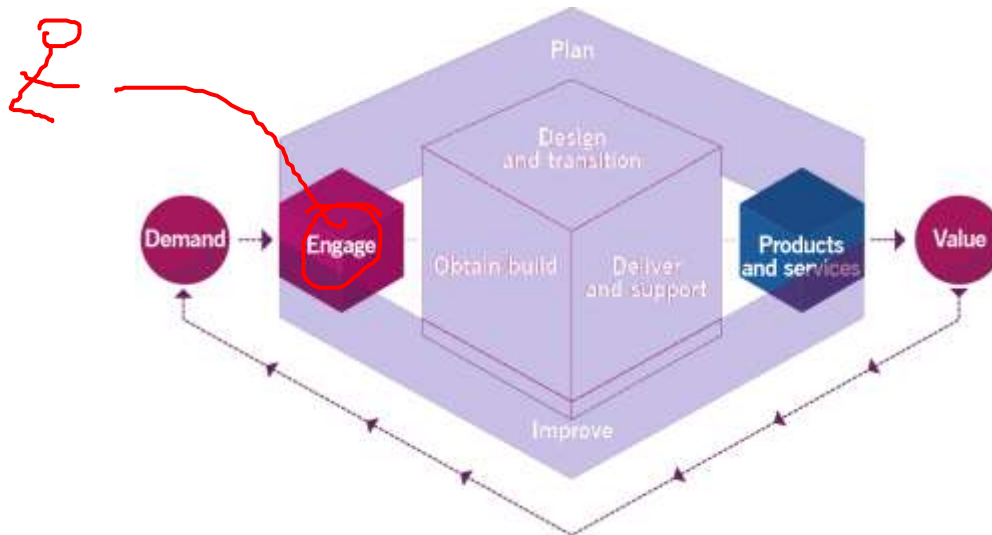
Kluczowe wyniki:

- próby i plany ulepszenia dla działań łańcucha wartości
- informacje o wydajności łańcucha wartości do planowania i dla organu zarządczego
- raporty o statusie ulepszeń dla wszystkich działań łańcucha wartości
- wymagania co do kontraktów i umów odnośnie ENGAGE
- informacje o wydajności usługi odnośnie DESIGN AND TRANSITION



Działania łańcucha wartości: ZAANGAŻOWANIE

Celem działania ZAANGAŻOWANIE jest dobre zrozumienie potrzeb interesariuszy, przejrzystość oraz stałe zaangażowanie i dobre relacje z pozostałymi interesariuszami.





ZAANGAŻOWANIE

Kluczowe wejścia:

- portfel produktów i usług dostarczony przez funkcjonalność PLAN
- szczegółowe wymagania co do usług i produktów dostarczone przez klientów
- incydenty, zgłoszenia serwisowe oraz feedback od użytkowników
- informacje odnośnie ukończenia zadań użytkownika supportu od funkcjonalności DELIVER AND SUPPORT
- wymagania odnośnie kontraktów i umów od wszystkich działań łańcucha wartości
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych produktach i usługach od DESIGN AND TRANSITION, i OBTAIN/BUILD
- inicjatywy i plany ulepszeń od IMPROVE

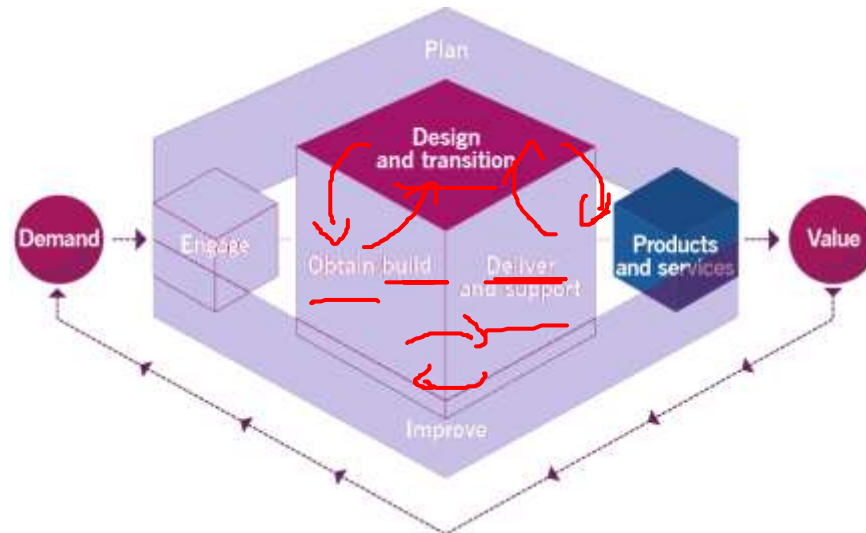
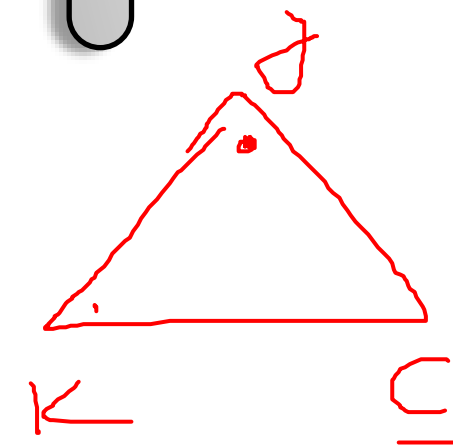
Kluczowe wyniki:

- skonsolidowane wymagania i szanse dla PLAN
- wymagania dla DESIGN AND TRANSITION
- zadania wsparcia użytkownika dla DELIVER AND SUPPORT
- szanse na poprawę i feedback od interesariuszy dla IMPROVE
- zgłoszenia o rozpoczęcie projektu lub zmiany dla OBTAIN/BUILD
- kontrakty i umowy z zewnętrznymi, jak i wewnętrznymi dostawcami oraz DESIGN AND TRANSITION oraz OBTAIN/BUILD
- wiedza i informacje o komponentach usługi strony trzeciej dla wszystkich działań łańcucha wartości



Działania łańcucha wartości: PROJEKTOWANIE I PRZEKAZANIE A → B

Celem działania **PROJEKTOWANIE I PRZEKAZANIE** jest pewność, że produkty i usługi nieustannie spełniają oczekiwania interesariuszy co do jakości, kosztów oraz czasu wprowadzania produktu. NA RYNKU!





PROJEKTOWANIE I PRZEKAZANIE

Kluczowe wejścia:

- decyzje portfela dostarczone przez PLAN
- struktura i polityka zapewniona przez PLAN
- wymogi produktów i usług dostarczone przez ENGAGE
- próby i plany ulepszeń dostarczone przez IMPROVE
- informacje odnośnie wydajności usługi dostarczone przez DELIVER AND SUPPORT oraz IMPROVE
- komponenty usługi od OBTAIN/BUILD
- wiedza i informacje o komponentach usługi strony trzeciej od ENGAGE
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych produktach oraz usługach od OBTAIN/BUILD

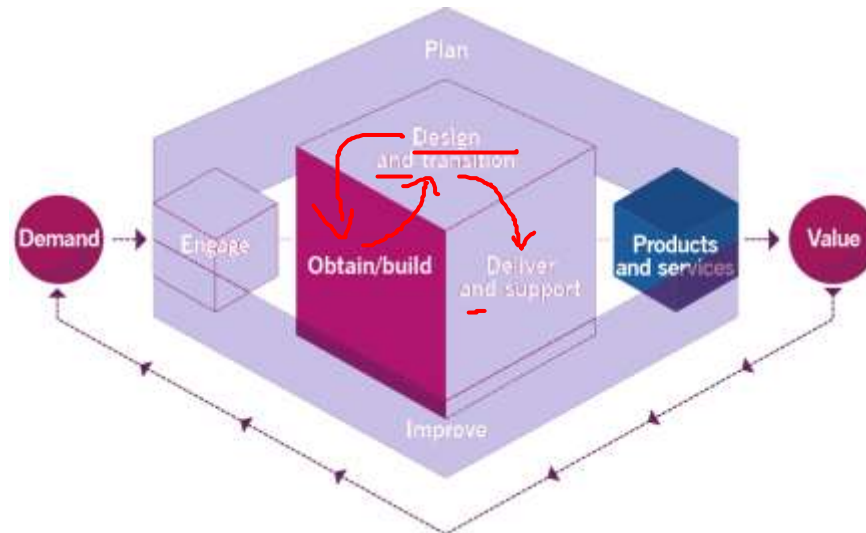
Kluczowe wyniki:

- wymagania i specyfikacje dla OBTAIN/BUILD
- wymagania odnośnie kontraktów i umów dla ENGAGE
- nowe i zmienione produkty i usługi dla DELIVER AND SUPPORT
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych produktach oraz usług dla wszystkich działań łańcucha wartości
- informacje o wydajności i szansie na poprawę dla IMPROVE



Działania łańcucha wartości: POZYSKANIE / BUDOWANIE

Celem działania POZYSKANIE / BUDOWANIE jest zapewnienie, że komponenty usługi są dostępne na czas i gdzie są potrzebne oraz spełniają warunki uzgodnionych specyfikacji.





POZYSKANIE / BUDOWANIE

Kluczowe wejścia:

- struktura i polityka dostarczane przez PLAN
- kontrakty i umowy z zewnętrznymi i wewnętrznymi dostawcami i partnerami zapewnionymi przez ENGAGE
- towary i usługi dostarczane przez zewnętrznych i wewnętrznych dostawców i partnerów
- wymagania i specyfikacje dostarczone przez DESIGN AND TRANSITION
- próby i plany poprawy, status ulepszeń dostarczany przez IMPROVE
- zgłoszenia rozpoczęcia zmiany lub projektu dostarczane przez ENGAGE
- zgłoszenia o zmianę dostarczane przez DELIVER AND SUPPORT

Kluczowe wyniki:

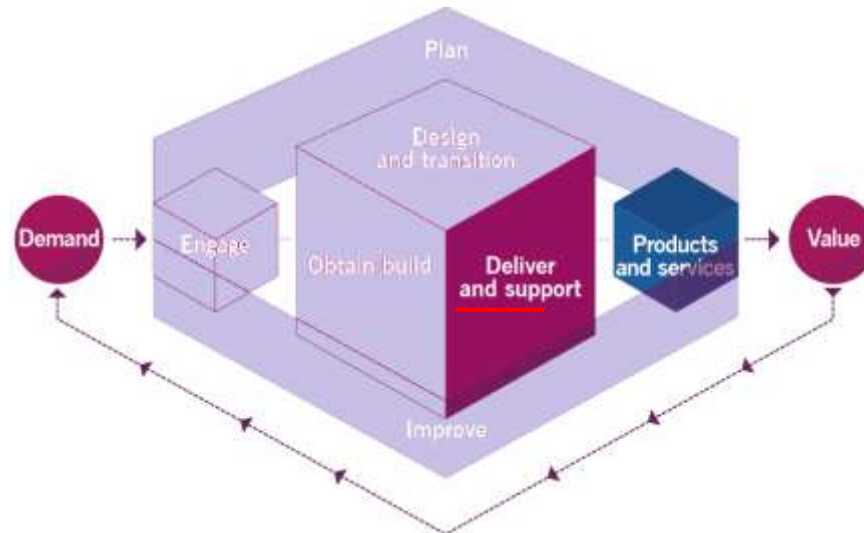
- komponenty usługi dla DELIVER AND SUPPORT
- komponenty usługi dla DESIGN AND TRANSITION
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych komponentach usługi dla wszystkich działań łańcucha wartości
- wymogi odnośnie kontraktów i umów dla ENGAGE
- informacje o wydajności i szanse poprawy dla IMPROVE



Działania łańcucha wartości: DOSTARCZANIE I WSPIERANIE

Celem działania DOSTARCZANIE I WSPIERANIE jest zapewnienie, że usługi są dostarczane i wspierane zgodnie z uzgodnionymi specyfikacjami oraz oczekiwaniami interesariuszy.

SLA





DOSTARCZANIE I WSPIERANIE

Kluczowe wejścia:

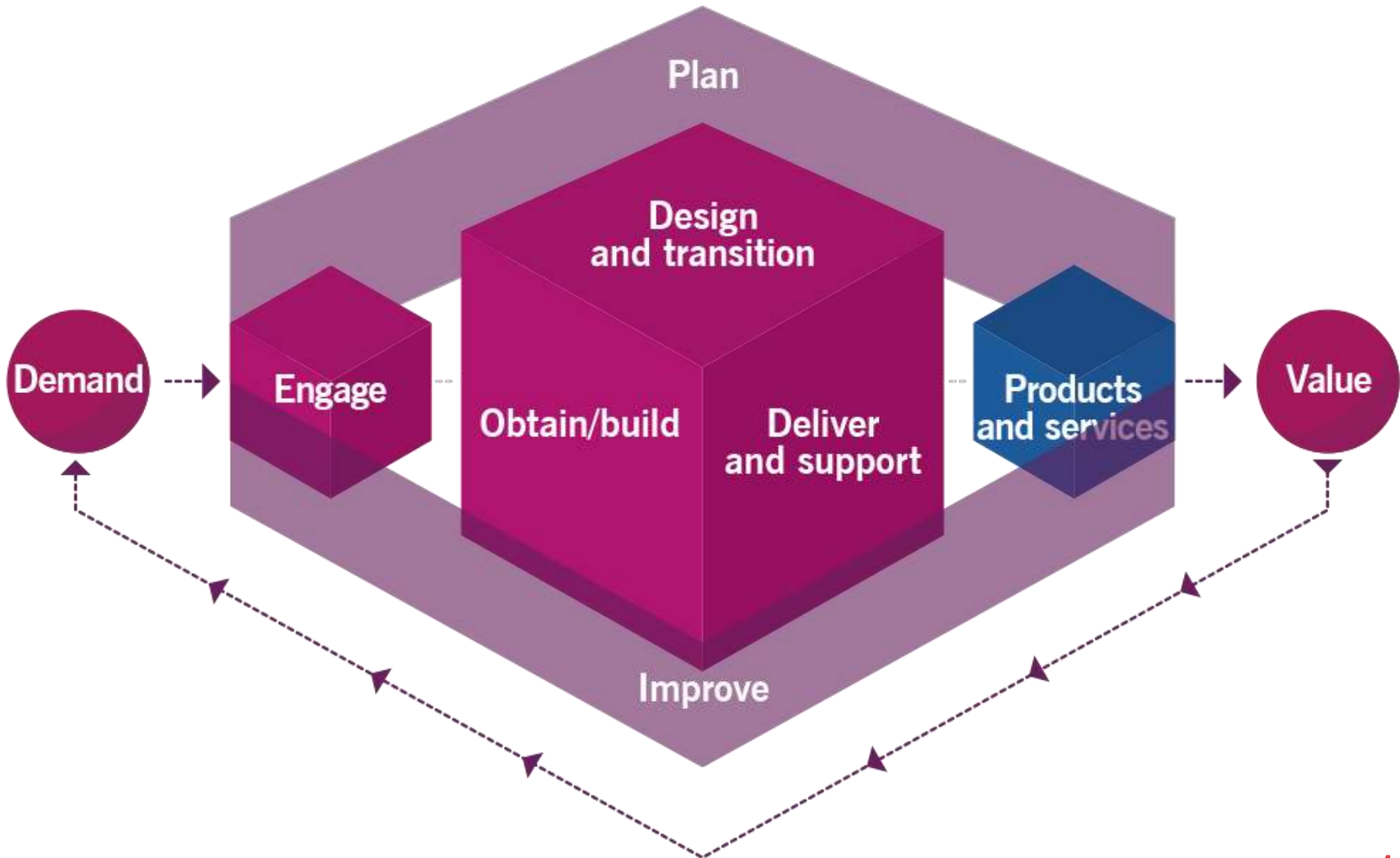
- nowe i zmienione produkty i usługi dostarczone przez DESIGN AND TRANSITION
- kontrakty i umowy z zewnętrznymi i wewnętrznymi dostawcami oraz partnerami dostarczane przez ENGAGE
- Komponenty usługi dostarczane przez OBTAIN/BUILD
- próby i plany ulepszeń dostarczane przez IMPROVE
- zadania dla wsparcia użytkownika dostarczane przez ENGAGE
- wiedza i informacje o nowych i zmienionych komponentach usługi oraz usługach od DESIGN AND TRANSITION i OBTAIN/BUILD
- wiedza i informacje o komponentach usługi strony trzeciej od ENGAGE

Kluczowe wyniki:

- usługi dostarczane do klientów i użytkowników
- informacje o ukończeniu zadań wsparcia użytkownika dla ENGAGE
- informacje o wydajności produktów i usług dla ENGAGE i IMPROVE
- szanse na poprawę dla IMPROVE
- wymagania dla kontraktów i umów dla ENGAGE
- żądania zmiany dla OBTAIN/BUILD
- informacje o wydajności usługi dla DESIGN AND TRANSITION



Service value chain – summary





Przykładowe pytania

Zrozumienie działania łańcucha wartości i w jaki sposób są ze sobą powiązane



1. Które z działań łańcucha wartości tworzy komponenty usługi?

- A. DOSKONALENIE (Improve)
- B. ZAANGAŻOWANIE (Engage)
- C. POZYSKANIE / BUDOWANIE (Obtain/build)
- D. DOSTARCZANIE I WSPIERANIE (Deliver and support)



2. Które z działań łańcucha wartości obejmuje negocjowanie kontraktów i umów z dostawcami i partnerami?

- A. ZAANGAŻOWANIE (Engage)
- B. PROJEKTOWANIE I PRZEKAZANIE (Design and transition)
- C. POZYSKANIE / BUDOWANIE (Obtain/build)
- D. DOSTARCZANIE I WSPIERANIE (Deliver and support)



3. Które z zadań łańcucha wartości daje pewność, że ludzie rozumieją wizję organizacji?

- A. DOSKONALENIE (Improve)
- B. PLANOWANIE (Plan)
- C. DOSTARCZANIE I WSPIERANIE (Deliver and support)
- D. POZYSKANIE / BUDOWANIE (Obtain/build)



4. Które zdanie na temat działań łańcucha wartości jest PRAWDZIWE?

- A. Każda praktyka dotyczy ~~konkretnego~~ działania łańcucha wartości
- B. Charakterystyczne połączenie działań łańcucha wartości i praktyk tworzy relację usługową ~~relację usługową~~ STRUMIEN W.
- C. Działania łańcucha wartości usługi stanowią ~~pojedynczy~~ przepływ umożliwiający wytworzenie wartości
- D. Każde z działań łańcucha wartości wnosi wkład do łańcucha wartości przekształcając konkretne wejścia w wyniki (wyjścia)



~~OGÓLNE~~ PRAKTYKI ZARZĄDCZE



Ogólne praktyki zarządcze (*poziom foundation*)

Ciągłe Doskonalenie (**Continual Improvement**)

Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji (**Information Security Management**)

Zarządzanie Relacjami (**Relationship Management**)

Zarządzanie Dostawcami (**Supplier Management**)



Ogólne praktyki zarządcze (*poziom Intermediate*)

Zarządzanie Strategią (**Strategy Management**)

Zarządzanie Architektura (**Architecture Management**)

Zarządzanie Portfelem (**Portfolio Management**)

Zarządzanie Finansowymi (**Financial Management**)

Zarządzanie Zmianą Organizacyjną (**Organizational Change Management**)

Zarządzanie Projektami (**Project Management**)

Zarządzanie Ryzykiem (**Risk Management**)

Zarządzanie Wiedzą (**Knowledge Management**)

Zarządzanie Zasobami i Talentami (**Workforce and Talent Management**)

Pomiary i Raportowanie (**Measurement and Reporting**)



Ciągłe doskonalenie

Celem ciągłego doskonalenia jest dopasowanie praktyk i usług organizacji do zmieniających się potrzeb biznesowych poprzez stałą identyfikację i poprawę usług, ich komponentów, praktyk lub każdego elementu efektywnego i skutecznego zarządzania produktami i usługami.



Ciągłe doskonalenie w szerszym rozumieniu

- Metoda **Lean** koncentruje się na poprawie przepływu pracy poprzez maksymalizację wartości osiąganą dzięki eliminacji strat.
- Metody **Agile** umożliwiają zespołom współpracę, ustalanie priorytetów, iteracyjne i przyrostowe dostarczanie rozwiązań oraz stosowanie timeboxów.
- Metody **DevOps** działają całościowo i gwarantują, że rozwiązania nie tylko są dobrze zaprojektowane, ale również skutecznie stosowane



Ciągłe doskonalenie – kluczowe działania

- Zachęcanie do ciągłego doskonalenia w organizacji
- Zapewnienie czasu i budżetu na ciągłe doskonalenie
- Rozpoznanie i rejestrwanie szans na doskonalenie
- Ocena i priorytetyzacja szans na doskonalenie
- Tworzenie Uzasadnienia Biznesowego (Business Case) dla działania doskonalącego
- Planowanie i wdrażanie udoskonaleń
- Pomiar i ocena wyników doskonalenia

CR 1
2
3

KOSZT
KONKUSC

! Kierowanie działaniami doskonalącymi w organizacji
↳ DOW + DZIAŁALNOŚC

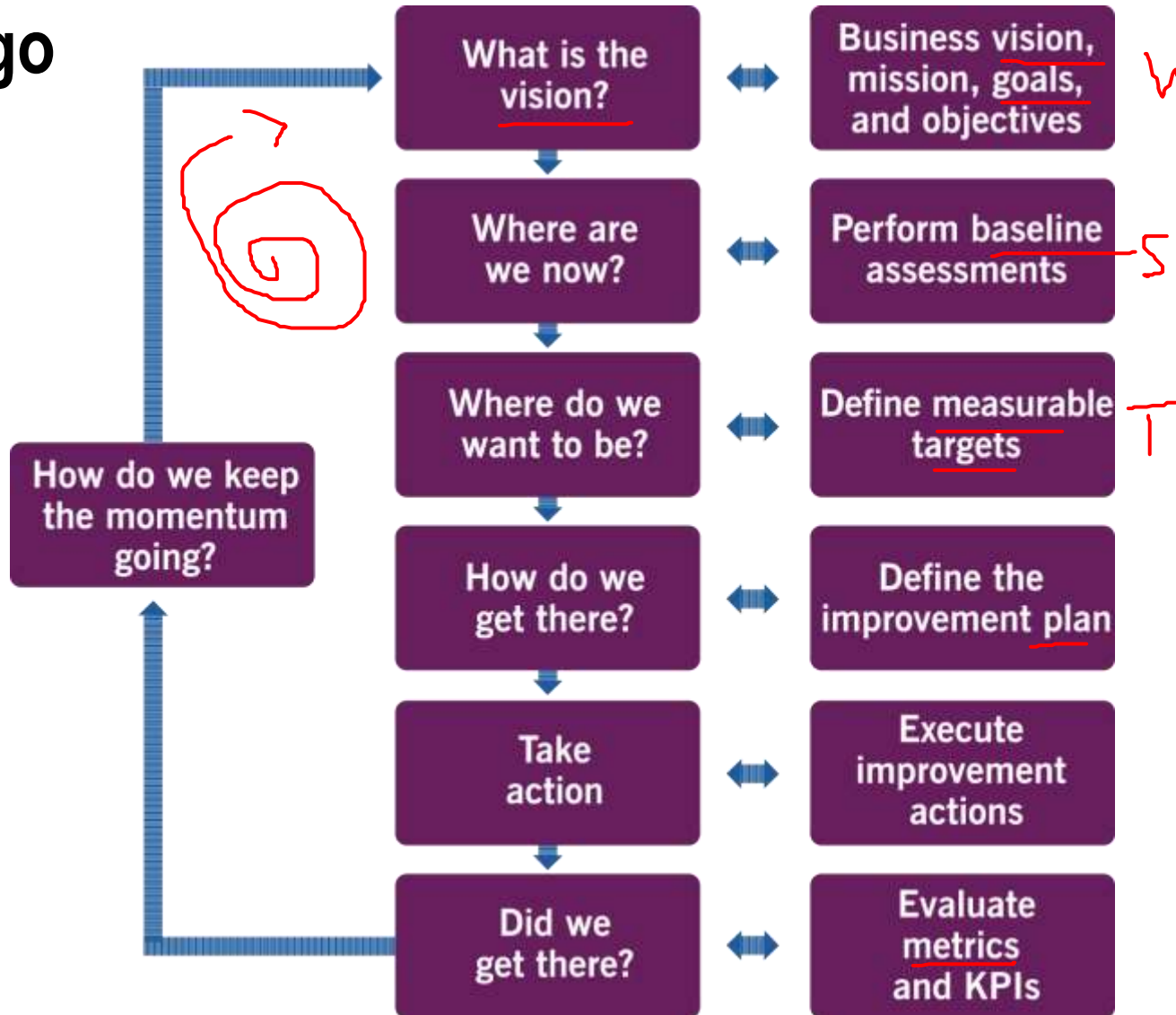


Ciągłe doskonalenie – pojęcia

- Różne metody dla różnych rodzajów usprawnień, np.:
 - projekt wieloetapowy ,
 - jednorazowy wysiłek
- Metoda ciągłego doskonalenia jest integralną częścią dla rozwoju i utrzymania każdej praktyki, oraz **Systemu Wartości Usługi (SVS)**
- Rejestr Ciągłego Doskonalenia (CIR)
 - Baza danych lub ustrukturyzowany dokument pomagający śledzić i zarządzać pomysłami na doskonalenie



Model Ciągłego Doskonalenia (SVS)





Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji

Celem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji jest ochrona informacji niezbędnych dla organizacji w celu prowadzenia jej działalności.

Obejmuje to zrozumienie i zarządzanie ryzykiem poufności, integralności i dostępności informacji, jak również innymi aspektami bezpieczeństwa informacji, takimi jak:

- **uwierzytelnianie** (upewnienie się, że osoba jest tym, za kogo się podaje)
- **niezaprzeczalność** (pewność, że osoba nie jest w stanie zaprzeczyć, iż podjęła jakieś działanie).



Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji – pojęcia

- Współdziała z każdą inną praktyką
- Stwarza regulacje, które każda praktyka musi wziąć pod uwagę, planując sposób wykonania pracy
- Zależy również od innych praktyk, aby pomóc wspierać ochronę informacji



Zarządzanie Relacjami

Celem **Zarządzania Relacjami** jest ustalenie i dbanie o powiązania pomiędzy organizacją, a jej interesariuszami na poziomie strategicznym i taktycznym.

Obejmuje identyfikację, analizę, monitoring oraz ciągłe doskonalenie relacji z i pomiędzy interesariuszami.

PARTNER, DOSTAWCA
KLIENCI, SPONSOR

STRAT
TAKT

SD → UŻYTK. → OPER



Zarządzanie Relacjami – pojęcia

- Zrozumienie potrzeb i pobudek interesariuszy
- Utrzymanie zadowolenia interesariuszy
- Proces obsługi zażaleń i eskalacji (poziom klienta i sponsora)
- Negocjowanie sprzecznych wymagań
- **Zarządzanie Relacjami** wnosi wkład we wszystkie działania łańcucha wartości usługi



Zarządzanie Dostawcami

Celem Zarządzania Dostawcami (Supplier Management) jest pewność, że dostawcy organizacji oraz ich wydajność są właściwie zarządzane w celu wspierania i niezakłóconego dostarczania wymaganej jakości produktów i usług.

Obejmuje to stworzenie bliższych, bardziej kolaboracyjnych relacji z kluczowymi dostawcami, w celu odkrycia i realizacji wartości oraz zmniejszenia ryzyka porażki.



Zarządzanie Dostawcami – pojęcia



- Stworzenie pojedynczego punktu przejrzystości i kontroli w celu zapewnienia spójności
- Strategia zarządzania dostawcami, polityki oraz informacji odnośnie zarządzania kontraktami
- Negocjowanie i zatwierdzanie kontraktów i umów
- Zarządzanie relacjami i kontraktami z wewnętrznymi i zewnętrznymi dostawcami
- Zarządzanie wydajnością dostawców



Ogólne praktyki zarządcze (*poziom foundation*)

Ciągłe Doskonalenie (**Continual Improvement**)

Zarządzanie Bezpieczeństwem Informacji (**Information Security Management**)

Zarządzanie Relacjami (**Relationship Management**)

Zarządzanie Dostawcami (**Supplier Management**)



Przykładowe pytania

Poznaj cel i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL-a
Zrozum 7 metodyk ITIL-a



1. Uzupełnij brakujące słowo w poniższym zdaniu.

Celem zarządzania bezpieczeństwem informacji jest [?] informacji organizacji.

- A. przechowywanie
- B. dostarczanie
- C. kontrolowanie
- D. ochrona



2. Która metodyka wymaga zaangażowania każdego członka organizacji?

- A. Zarządzanie Poziomem Usługi
- B. Kontrolowanie Zmiany
- C. Zarządzanie Problemami
- D. Ciągłe Doskonalenie



3. Jaki jest cel „Zarządzania Dostawcami”?

- A. Pewność, że dostawcy organizacji oraz ich wydajność są poprawnie zarządzane w celu świadczenia jakości, produktów i usług bez zakłóceń
- B. Połączenie metodyk i usług organizacji ze zmieniającymi się potrzebami biznesowymi poprzez ciągłą identyfikację i doskonalenie usług
- ▶ C. Pewność, że dostawcy organizacji oraz ich wydajność są poprawnie zarządzane na poziomie strategicznym i taktycznym poprzez skoordynowane działania marketingowe, sprzedażowe i dostawcze
- D. Pewność, że właściwa i wiarygodna informacja o konfiguracji usług dostawcy jest dostępna wtedy i tam gdzie jest potrzebna



4. Jakie jest zalecenie „ciągłego doskonalenia”?

- A. Powinien istnieć mały zespół odpowiedzialny za próby ciągłego doskonalenia
- B. Wszystkie usprawnienia będą zarządzane jako wielofazowe projekty
- C. Ciągłe doskonalenie powinno istnieć osobno od innych metodyk
- D. Zewnętrzni dostawcy powinni być wyłączeni z prób doskonalenia



5. W jaki sposób organizacja powinna zaadoptować metody „ciągłego doskonalenia”?

- A. Zastosować nową metodę dla każdej próby doskonalenia przez organizację
- B. Wybrać kilka kluczowych metod pasujących do rodzajów doskonalenia organizacji
- C. Stworzyć możliwość zastosowania tylu metod doskonalenia ile jest możliwe
- D. Wybrać pojedynczą metodę dla każdej próby doskonalenia organizacji



PRAKTYKI ZARZĄDZANIA USŁUGAMI



Praktyki Zarządzania Usługami (poziom Foundation)

Zarządzanie Poziomem Usługi (Service Level Management) → SLA

Umożliwienie Zmian (Change Enablement)

Zarządzanie Wydaniem (Release Management)

Zarządzanie Konfiguracją Usług (Service Configuration Management)

Zarządzanie Zasobami IT (IT Asset Management)

Monitoring i Zarządzanie Zdarzeniami (Monitoring and Event Management)

Zarządzanie Incydentami (Incident Management)

Zarządzanie Problemami (Problem Management) — PRZYCZYNA

Realizacja Wniosków (Service Request Management)

Biuro Obsługi Użytkownika (Service Desk)



Praktyki Zarządzanie Usługami (*poziom Intermediate*)

Analiza Biznesowa (**Business Analysis**)

Projektowanie Usług (**Service Design**)

Zarządzanie Katalogiem Usług (**Service Catalog Management**)

Zarządzanie Dostępnością (**Availability Management**)

Zarządzanie Pot. Wyk. i Wydajnością (**Capacity and Performance Management**)

Zarządzanie Ciągłością Usług (**Service Continuity Management**)

Walidacja i Testowanie Usług (**Service Testing and Validation**)



Zarządzanie Poziomem Usługi

Celem Zarządzania Poziomem Usługi jest ustalenie celów opartych na biznesie dla wydajności usługi, tak, aby dostarczenie usługi było właściwie ocenione, skontrolowane i zarządzane wobec tych celów.



Zarządzanie Poziomem Usług – czynniki sukcesu

- Ustalenie wspólnego stanowiska na temat usług i docelowych poziomów usługi z klientami
- Upewnienie się, że organizacja osiąga zdefiniowane poziomy usługi poprzez gromadzenie, analizę, przechowywanie oraz raportowanie istotnych metryk dla rozpoznanych usług
- Dokonywanie przeglądów usług w celu upewnienia się, że aktualny zbiór usług nadal spełnia potrzeby organizacji i jej klientów
- Uchwycenie i zaraportowanie szans na udoskonalenie oraz wydajności wobec zdefiniowanych poziomów usługi



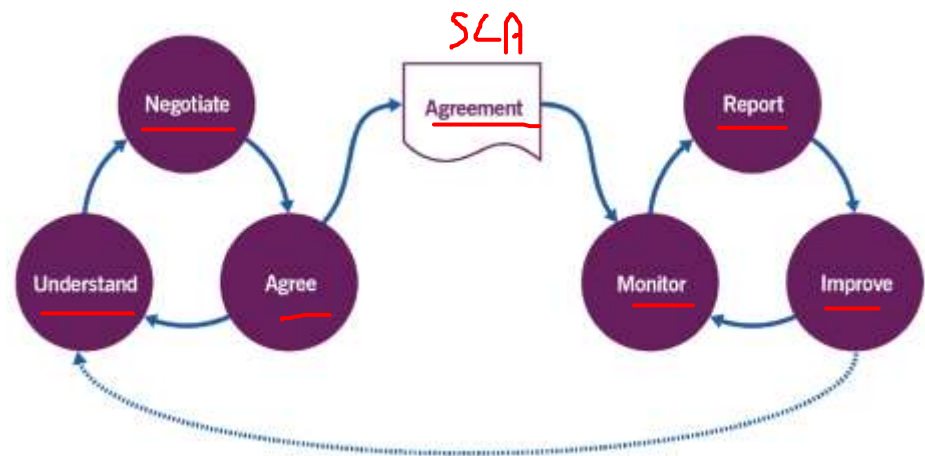


Umowa o gwarantowanym poziomie usługi (SLA)

Definicja: Umowa o gwarantowanym poziomie usługi

Udokumentowana umowa pomiędzy dostawcą usługi a klientem opisująca zarówno wymagane usługi, jak i oczekiwany poziom usług.

Poziom usługi – Co najmniej jedna metryka określająca oczekiwaną lub osiągniętą jakość usługi.





Kluczowe wymagania dla skutecznych Umów o gwarantowanym poziomie usługi (SLA)

- Muszą się odnosić do zdefiniowanej „usługi” w katalogu usług; w innym przypadku nie dają odpowiedniej przejrzystości lub nie odzwierciedlają punktu widzenia usługi
- Powinny dotyczyć zdefiniowanych rezultatów (outcomes), a nie wyłącznie operacyjnych wyników (outputs)
- Powinny odzwierciedlać „umowę”, np. zaangażowanie i dyskusję pomiędzy dostawcą usługi a konsumentem usługi – ważne jest zaangażowanie wszystkich interesariuszy
- Muszą być napisane prostym językiem i łatwym do zrozumienia oraz posługiwania się dla każdej ze stron



Efekt Arbuza -

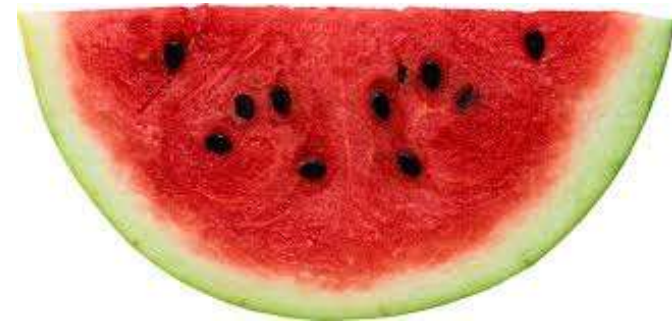
Umowy o gwarantowanym poziomie usługi SLA



Zielony od zewnątrz



Czerwony wewnątrz





Źródło informacji do analizy (1/2)

- Zaangażowanie klienta- zadaj klientom proste pytania otwarte, takie jak:
 - Z czym się wiąże Twoja praca?
 - W jaki sposób technologia Ci pomaga?
 - Jaki jest Twój czas pracy, obszary biznesowe, pracownicy i działania?
 - Czym się różni dla Ciebie dobry dzień od złego?
 - Które z działań jest dla Ciebie najważniejsze?
 - Jakie są Twoje cele, priorytety i pomiary na ten rok?
 - Co jest najlepszą miarą sukcesu?
 - Na czym opierasz swoją opinię i ocenę usługi lub IT/technologii?
 - Jak jeszcze możemy Ci pomóc?



Źródło informacji do analizy(2/2)

- Informacja zwrotna od klienta, w tym:
 - Ankiety
 - szybki feedback, taki jak pytania uzupełniające odnośnie konkretnych incydentów
 - bardziej refleksyjne okresowe ankiety oceniające feedback dotyczący całkowitego doświadczenia usługowego
 - Kluczowe miary biznesowe - uzgodnione pomiędzy dostawcą usługi a klientem, w oparciu o to co klient uważa za istotne. Np. pakiety metryk SLA albo wyspecjalizowane aktywności, takie jak transakcje sprzedaży
- ~ | T Metryka operacyjna – niskopoziomowe wskaźniki aktywności operacyjnych, np. przepustowość systemowa, odpowiedź na incydent i określony czas, czas przetwarzania zmiany i zgłoszenia oraz czas reakcji systemu
- SS Metryka biznesowa – każda aktywność biznesowa, uznawana przez klienta za wartościową metodę mierzenia sukcesu usługi, np. prosta metoda zliczająca transakcje ATM lub POS podczas godzin pracy, czy udane zakończenie skomplikowanych działań biznesowych, takich jak odprawa pasażera

DAI



Umożliwienie zmian

! RYZYKA
Celem umożliwienia zmian jest zwiększenie liczby skutecznych zmian usług i produktów dzięki pewności, że zostały ocenione poprawnie, zatwierdzanie zmian do przeprowadzenie oraz zarządzanie harmonogramem zmian.

- Praktyka umożliwiania zmian vs. ~~praktyka zarządzania zmianą~~ organizacyjną
- Właściwy autoryzujący zmianę powinien być przypisany do każdego rodzaju zmiany
 - Osoba lub grupa zatwierdzająca zmianę jest znana jako autoryzujący zmianę



Umożliwienie zmian

Definicja: Zmiana

Dodanie, modyfikacja lub usunięcie czegokolwiek, co mogłoby mieć pośredni lub bezpośredni wpływ na usługi.

Zakres jest definiowany przez każdą organizację, zazwyczaj obejmując: infrastrukturę, aplikacje, dokumentację, procesy, relacje dostawcze i wszystko inne, co może wpłynąć na produkt lub usługę.

Zachowanie równowagi pomiędzy:

- Korzyściami wynikającymi z dotychczasowej wartości
- Potrzebą ochrony klientów i użytkowników przed niekorzystnymi efektami zmiany



| | H | O | Z |
|-------|---|---|---|
| STD | ? | V | V |
| NOR | V | V | V |
| PILNE | X | V | V |

Rodzaje zmian

Zmiana Standardowa (Ustandaryzowana)

- Są to wcześniej zatwierdzone zmiany, o niskim ryzyku, które są dobrze zrozumiane i w pełni udokumentowane i mogą zostać wdrożone bez dodatkowego zatwierdzenia. Często są wprowadzane jako zgłoszenia użytkowników, ale mogą również być zmianami operacyjnymi.

Zmiana Normalna

- Są to zmiany które należy harmonogramować, oceniać oraz zatwierdzać zgodnie z ustandaryzowanym procesem.

Zmiana Pilna

- Są to zmiany, które muszą być wprowadzone jak najszybciej; na przykład, aby rozwiązać incydent lub wdrożyć poprawkę zabezpieczeń. Pilne zmiany zazwyczaj nie są uwzględnione w harmonogramie zmian, a proces oceny i zatwierdzania jest przyspieszony w celu upewnienia się, że zmiana będzie szybko wdrożona.



Zarządzanie Wydaniem

Celem Zarządzania Wydaniem jest udostępnianie do użycia nowych i zmienionych usług oraz funkcjonalności.

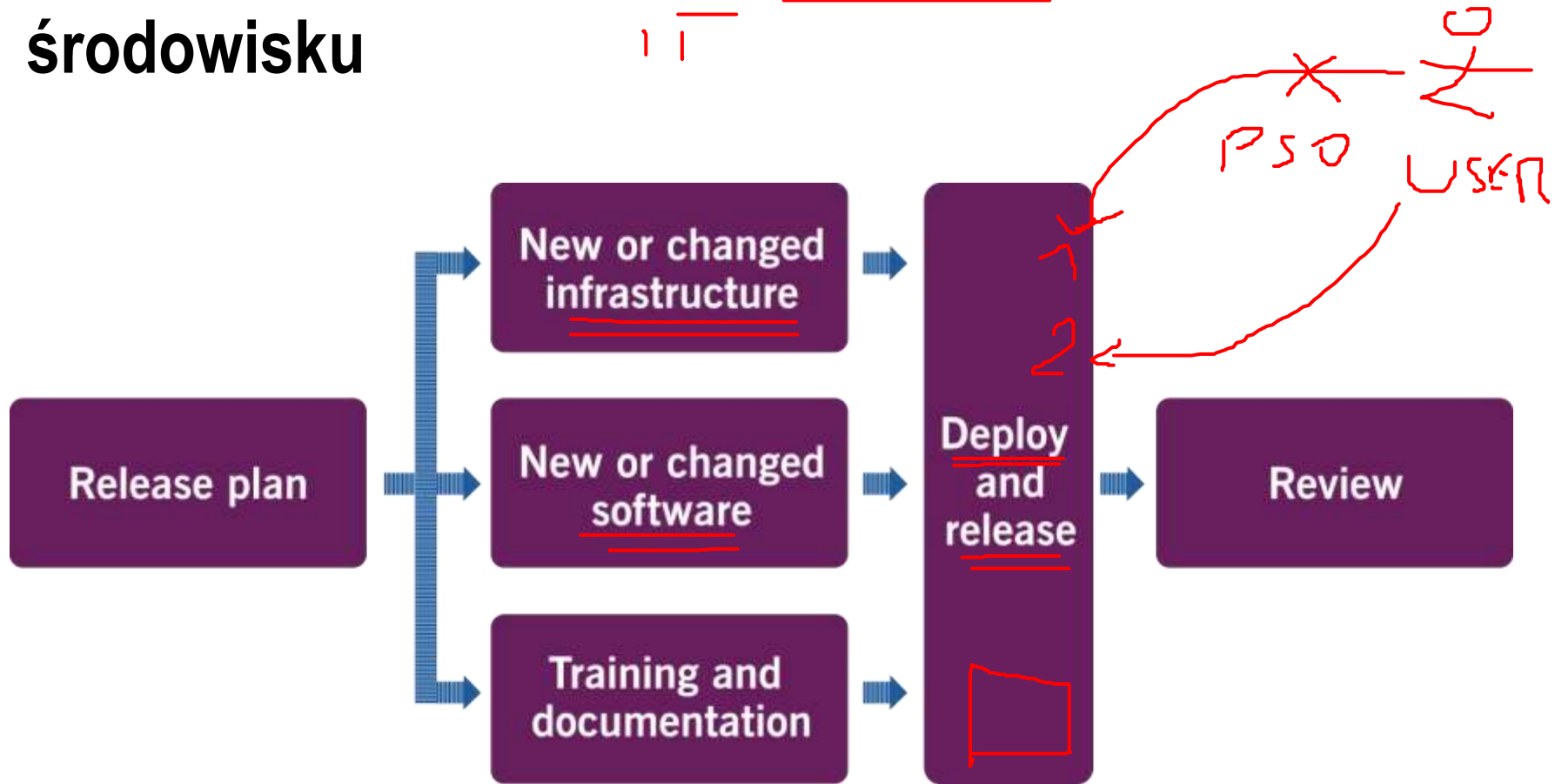
Definicja: Wydanie

Wersja usługi lub innego elementu konfiguracyjnej bądź kolekcja elementów konfiguracyjnych udostępniona do użycia.



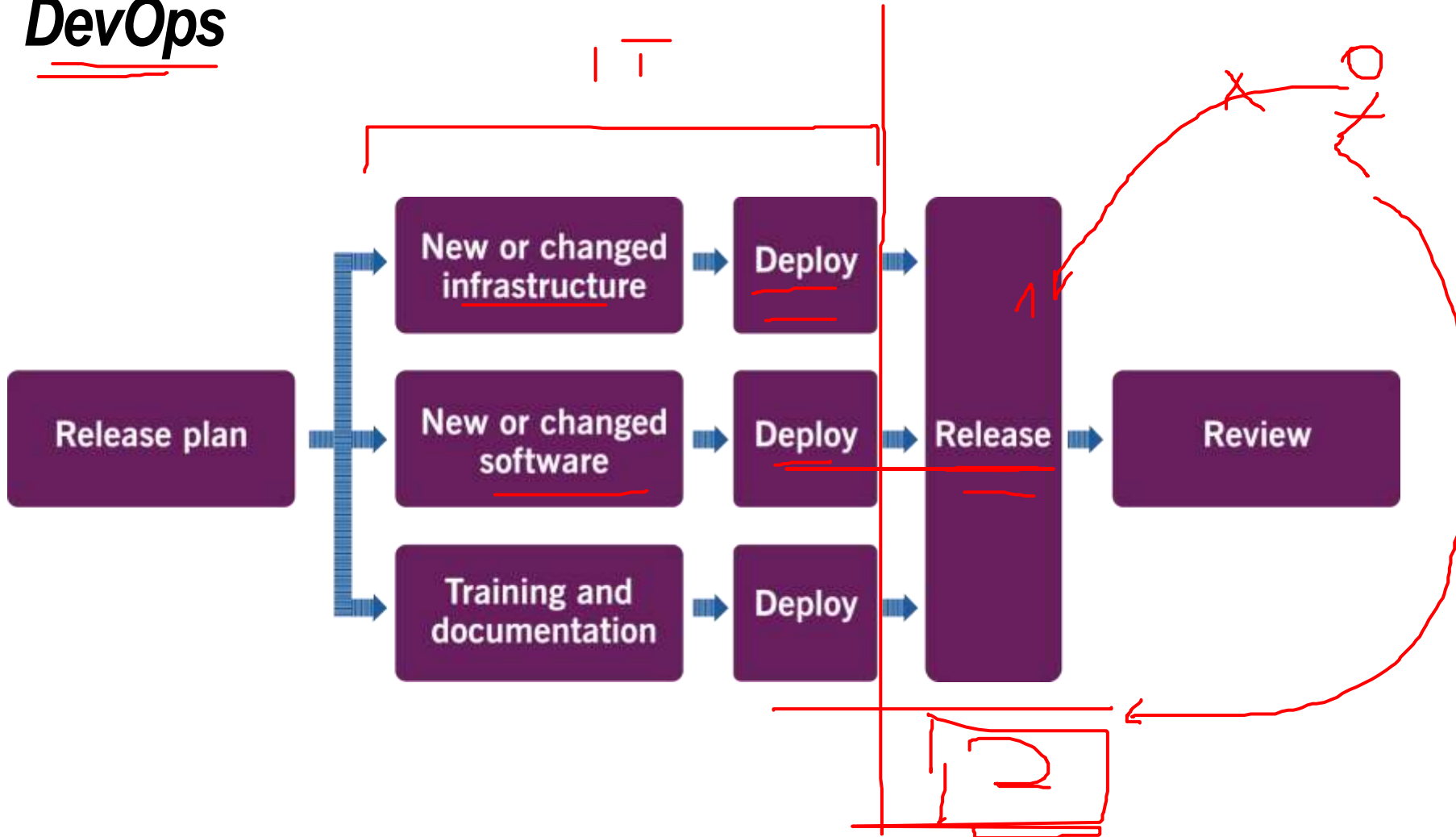
Zarządzanie Wydaniem w tradycyjnym środowisku

11





Zarządzanie Wydaniem w środowisku Agile / DevOps





Zarządzanie konfiguracją usług

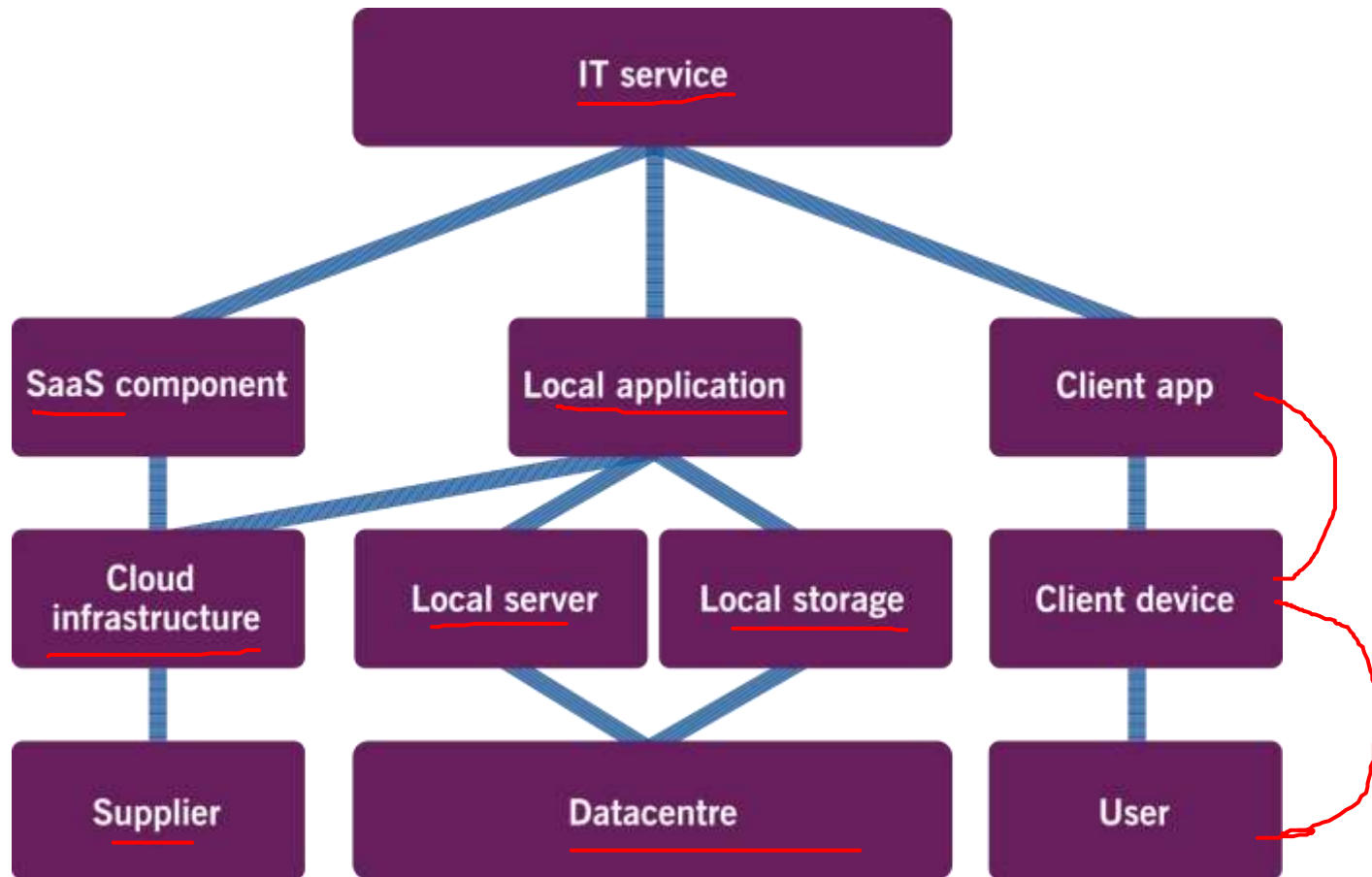
Celem zarządzania konfiguracją usług jest pewność, że prawidłowe i wiarygodne informacje o konfiguracji usług oraz **Elementach Konfiguracji**, które je wspierają, są dostępne wtedy kiedy oraz tam, gdzie są potrzebne. Obejmuje to informacje o tym jak Elementy są konfigurowane oraz relacje między nimi.

Definicja: Element Konfiguracji (CI)

Każdy komponent, który musi być zarządzany, aby dostarczyć usługę IT.



Uproszczony model usługi dla typowej usługi IT





Zarządzanie konfiguracją usług

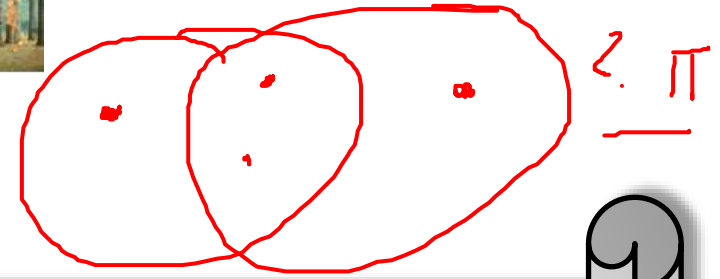
Definicja: System Zarządzania Konfiguracją (CMS)

Zestaw narzędzi, danych oraz informacji, które są używane do wspierania zarządzania konfiguracją usługi.

CMS

Typowe działania:

- Identyfikacja nowych Elementów Konfiguracji (CIs) oraz dodawanie ich do Systemu Zarządzania (CMS)
- aktualizacja danych konfiguracji podczas wdrażania zmian
- Sprawdzenie poprawności zapisów konfiguracji
- Kontrola aplikacji i infrastruktury w celu identyfikacji jakichkolwiek nieudokumentowanych elementów



Zarządzanie Zasobami IT

Celem **Zarządzania Zasobami IT** jest planowanie i zarządzanie pełnym cyklem życia wszystkich zasobów IT, aby wspomóc organizację w:

- zwiększaniu wartości
- kontrolowaniu kosztów
- zarządzaniu ryzykiem
- wspieraniu procesu podejmowania decyzji na temat zakupu, ponownego użycia i wycofania zasobów
- spełnieniu wymogów regulacyjnych i kontraktowych

↳ BUDŻETY, KSIĘGOW.

Definicja: Zasób IT

Każdy wartościowy komponent, który może się przyczynić do dostarczenia produktu lub usługi IT.



Zarządzanie Zasobami IT – typowe działania

- Definiowanie, uzupełnianie i utrzymywanie rejestr zasobów, jeśli chodzi o strukturę i treść oraz funkcje przechowywania dla zasobów i pokrewnych mediów
- Kontrolowanie cyklu życia zasobu w połączeniu z innymi praktykami oraz zapisem wszystkich zmian dotyczących zasobów
- Dostarczanie aktualnych i historycznych danych, raportów oraz wspieranie innych praktyk dotyczących aktywów IT
- Kontrolowanie aktywów, pokrewnych mediów oraz zgodności (szczególnie regulacji oraz warunków i postanowień licencyjnych), jak i wprowadzanie ulepszeń poprawczych i zachowawczych w celu rozwiązania wykrytych błędów



Przykładowe pytania

Poznaj cel i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL-a

Zrozum 7 praktyk ITIL-a



1. Które dwa zdania powinny być ZRÓWNOWAŻONE przez praktykę „Umożliwienia zmian”?

1. Potrzeba oceny ryzyka i spodziewanych korzyści
2. Potrzeba zarządzania harmonogramem zmian
3. Potrzeba wprowadzenia korzystnych zmian
4. Potrzeba ochrony klientów i użytkowników

- A. 1 i 2
- B. 2 i 3
- C. 3 i 4
- D. 1 i 4



2. Co powinna zawierać każda umowa o gwarantowanym poziomie świadczonych usług?

- A. Szczegóły stosowanych metryk systemowych
- B. Techniczny opis komponentów usługi
- C. Jasno zdefiniowany rezultat usługi
- D. Język prawniczy



3. Co to jest zmiana standardowa ?

- A. Zmiana, która nie potrzebuje ^{DO D.} oceny ryzyka, gdyż procedura jej wprowadzenia została wcześniej zatwierdzona
- B. Zmiana, która musi być oceniona, zatwierdzona i zaprojektowana przez autoryzującego zmianę MOR
- C. Zmiana, która ~~nie~~ potrzebuje oceny ryzyka, ponieważ jest wymagana do rozwiązywania incydentu X
- D. Zmiana, która jest oceniana, zatwierdzana i planowana jako część „ciągłego doskonalenia” MOR



4. Które zdanie o autoryzującym zmianę jest PRAWDZIWE?

- A. ~~Pojedynczy~~ autoryzujący zmiany powinien być przypisany do zatwierdzania każdego rodzaju zmiany oraz modeli zmian
- B. Autoryzujący zmiany powinien być przypisany do każdego rodzaju zmiany oraz modeli zmian
- C. ~~Normalne~~ ^{STID} zmiany są wcześniej zatwierdzone i nie potrzebują obecności autoryzującego zmianę
- D. Pilne zmiany mogą być wdrożone bez zatwierdzenia przez autoryzującego zmianę



PRAKTYKI ZARZĄDZANIA USŁUGAMI



Monitoring i Zarządzanie Zdarzeniami

Celem monitoringu i zarządzania zdarzeniami jest systematyczna obserwacja usług i komponentów usług, jak i zapisywanie i raportowanie wybranych zmian sytuacji zidentyfikowanych jako zdarzenia.

Ta praktyka rozpoznaje i priorytetyzuje zdarzenia w infrastrukturze, usługach, procesach biznesowych, jak i zdarzenia bezpieczeństwa informacji oraz ustala właściwą odpowiedź na te zdarzenia, w tym reakcje na warunki prowadzące do potencjalnych usterek lub incydentów.

Definicja: Zdarzenie

Każda zmiana stanu, która ma znaczenie dla usługi lub innego elementu konfiguracji (CI). Zdarzenia są typowo rozpoznawane poprzez notyfikacje stworzone przez usługę IT, CI lub narzędzie do monitoringu.



Monitoring i Zarządzanie Zdarzeniami – typowe działania

- Identyfikowanie usług, systemów, elementów konfiguracji (CIs), które powinny być monitorowane oraz ustalanie strategii monitoringu
- Wdrażanie i utrzymywanie monitoringu
- Ustalanie i utrzymywanie progów ostrzegawczych oraz definiowanie kryteriów określania rodzaju zdarzenia (informacyjne, ostrzegawcze lub wyjątki)
- Ustalanie i utrzymywanie polityk odnośnie tego jak rodzaj wykrytego zdarzenia powinien być obsługiwany
- Wdrażanie procesów i automatyzacji wymaganych do operacyjnego obsługiwania progów, kryteriów i polityk



Zarządzanie incydentami

1
Celem **Zarządzania Incydentami** jest zmniejszenie
negatywnego wpływu incydentu, przywracając normalne
działanie usługi, tak szybko jak to możliwe.

SLA

Definicja: Incydent

4
Nieplanowane przerwa w działaniu usługi lub zmniejszenie
jakości usługi.



Zarządzanie Incydentami – pojęcia (1/3)

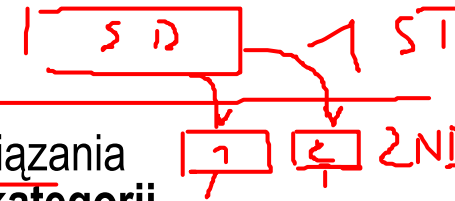
- Zarządzanie Incydentami ma wpływ na zadowolenie klienta i użytkownika oraz to jak klienci postrzegają dostawcę usługi
- Każdy incydent powinien być zapisany i zarządzany
- Docelowy czas rozwiązania jest uzgodniony, udokumentowany i zakomunikowany
- Incydenty są priorytetyzowane na podstawie uzgodnionej klasyfikacji dla zapewnienia, że incydenty o najwyższym wpływie na biznes są rozwiązywane w pierwszej kolejności



Zarządzanie Incydentami – pojęcia (2/3)

- Niektóre incydenty będą rozwiązywane przez samych użytkowników za pomocą samopomocy (self-help). Zastosowanie konkretnych sposobów samopomocy powinno być uchwycone podczas działań mierzenia i doskonalenia

- Niektóre incydenty będą rozwiązywane przez service desk



- Bardziej złożone incydenty będą zazwyczaj eskalowane w celu rozwiązania w odpowiednim zespole wsparcia. Zazwyczaj routing jest oparty na kategorii incydentu, która powinna pomóc zidentyfikować właściwy zespół

- Incydenty mogą być eskalowane do dostawców lub partnerów oferujących wsparcie produktów i usług, które dostarczają

- Dla najbardziej złożonych incydentów i wszystkich poważnych incydentów (major incidents) często wymagana jest obecność tymczasowego zespołu, który pracuje razem nad znalezieniem rozwiązania

- W niektórych ekstremalnych przypadkach, plany przywrócenia po katastrofie (disaster recovery plans) mogą być wywoływane, aby rozwiązać incydent



Zarządzanie Incydentami– pojęcia (3/3)

- Skuteczne Zarządzanie Incydentami często wymaga wysokiego poziomu współpracy w zespołach i pomiędzy nimi
- Badanie bardziej skomplikowanych incydentów niekiedy wymaga raczej wiedzy i doświadczenia niż przechodzenia przez procedury
- Współczesne narzędzia do zarządzania usługami IT (ITSM) mogą zagwarantować automatyczne dopasowanie incydentów do innych incydentów, problemów lub znanych błędów i mogą nawet dostarczyć inteligentną analizę danych na temat incydentów do generowania rekomendacji, aby udzielić wsparcia przy przyszłych incydentach
- Mogą istnieć skrypty do zbierania informacji od użytkowników podczas początkowego kontaktu, a to może prowadzić prosto do diagnozy i rozwiązania prostych incydentów



Zarządzanie Problemami

R4240

Celem **Zarządzania Problemami** jest zmniejszenie prawdopodobieństwa i wpływu incydentów poprzez rozpoznanie obecnych i potencjalnych przyczyn incydentów oraz zarządzanie obejściami, jak i znanymi błędami.

Definicje:

Problem – przyczyna lub potencjalna przyczyna jednego lub więcej incydentów.

Znany błąd – problem, który został poddany analizie lecz pozostał nierozwiązany.

Obejście – rozwiązanie zmniejszające lub likwidujące wpływ incydentu lub problemu, dla którego rozwiązanie docelowe jest wciąż niedostępne.



Zarządzanie problemami vs Zarządzanie incydentami



Incydent to nieplanowane zakłócenie usługi IT lub pogorszenie jakości usługi IT

Działania Zarządzania Incydentami skupiają się na przywróceniu normalnego działania usług

Zarządzanie Incydentami jest jak gaszenie pożaru



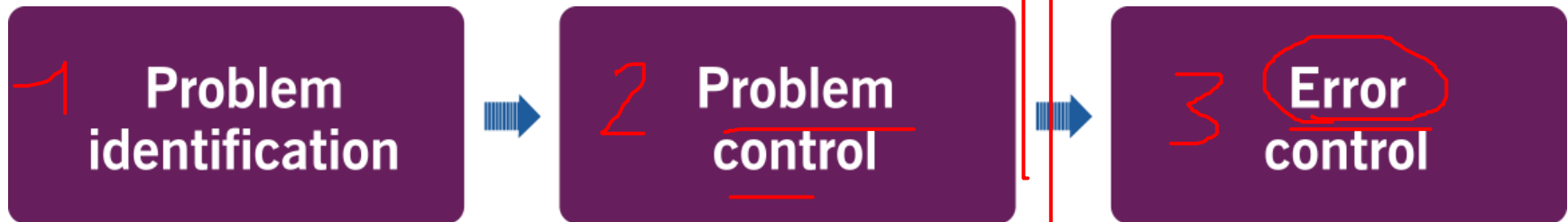
Problem pokazuje inne spojrzenie na incydent poprzez zrozumienie przyczyny, która również jest powodem innych incydentów

Działania związane z Zarządzaniem Problemami koncentruje się na szukaniu sposobów na niedopuszczanie do incydentów

Zarządzanie Problemami jest jak ochrona przeciwpożarowa



Etapy Zarządzania Problemami





1. Identyfikacja problemu

- Przeprowadzenie analizy trendów w zapisach incydentów
- Wykrycie duplikatów i ponawiających się zagadnień przez użytkowników, service desk i pomoc techniczną
- Podczas zarządzania poważnym incydem - rozpoznanie ryzyka, że incydent może się powtórzyć
- Analiza informacji otrzymanych od dostawców i partnerów
- Analiza informacji otrzymanych od wewnętrznych programistów, zespołów testowych i projektowych





2. Kontrolowanie problemu

• Priorytetyzacja problemu

- Kolejki, zaległości (backlog) i ograniczenia zasobów
- Ocena wpływu i pilności

• Analiza problemu

• Dokumentowanie obejść i znanych błędów

- Obejścia są dokumentowane w rejestrze problemów
- Skuteczne obejście incydentu może być stałą metodą radzenia sobie z niektórymi problemami kiedy rozwiązanie problemu nie jest wykonalne lub opłacalne



ZMIANA, WIDRZĄ.
WYDAMIE

3. Kontrola błędów

- Znalezienie sposobu na naprawienie błędu
- Stała ocena statusu znanych błędów, które pozostały nierozwiązane
 - Weryfikacja wpływu na klientów, dostępności i kosztu docelowych rozwiązań, skuteczności obejść
 - Skuteczność obejść powinna być poddawana ocenie, za każdym razem, kiedy obejście jest stosowane



Zarządzanie Problemami – interfejsy

- Działania związane z Zarządzaniem Problemami mogą stanowić konkretny przypadek Zarządzania Ryzykiem
- Wdrażanie rozwiązania problemu często leży poza zakresem Zarządzania Problemami (np. Umożliwienie Zmiany)
- Wynik Zarządzania Problemami obejmuje informacje i dokumentację dotyczącą obojęt i znanych błędów (Zarządzanie wiedzą)
- Działania związane z Zarządzaniem Problemami mogą pomóc w rozpoznaniu szans na udoskonalenie dla wszystkich czterech wymiarów Zarządzania Usługami

C I A E F K E D O S K



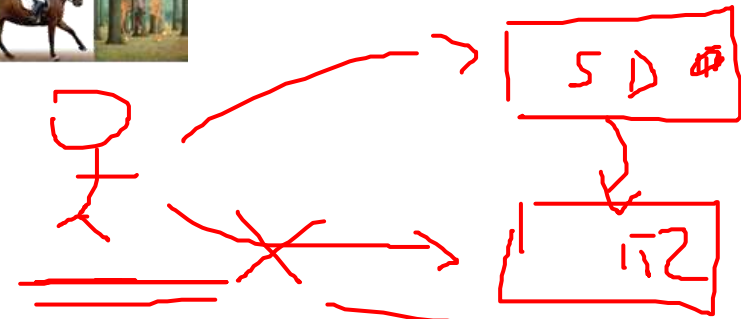
REQUEST FULF.

Zarządzanie Wnioskami o Usługę

Celem **Zarządzania Wnioskami o Usługę** jest wspieranie uzgodnionej jakości usługi poprzez obsługę wcześniej zdefiniowanych, rozpoczętych przez użytkownika wniosków o usługę w sposób skuteczny i przyjazny użytkownikowi.

Definicja: Wniosek

Wniosek od użytkownika lub jego upoważnionego przedstawiciela, który rozpoczyna działanie uzgodnione jako normalna część dostarczenia usługi.



Przykłady wniozków

- Wniosek o dostarczenia usługi
 - dostarczenie raportu lub wymiana tonera do drukarki
- Wnioski o informacje
 - jak stworzyć dokument lub w jakich godzinach pracuje biuro
- Wnioski o dostarczenia zasobu lub usługi
 - dostarczenie użytkownikowi telefonu lub laptopa bądź wirtualnego serwera dla zespołu programistycznego
- Wniosek o nadanie dostępu do zasobu lub usługi
 - udostępnienie pliku lub folderu
- Informacja zwrotna (Feedback), pochwały i skargi



Realizacja wniosków – pojęcia

- Wnioski są normalną częścią dostarczania usługi, a nie awarią lub pogorszeniem się usługi
- Realizacja może oznaczać zmiany w usługach lub komponentach; zazwyczaj są to standardowe zmiany
- Niektóre wnioski wymagają zatwierdzenia – finansowego, bezpieczeństwa lub wg innej polityki
- Niektóre wnioski mogą być w pełni realizowane poprzez automatyzację od złożenia do zakończenia



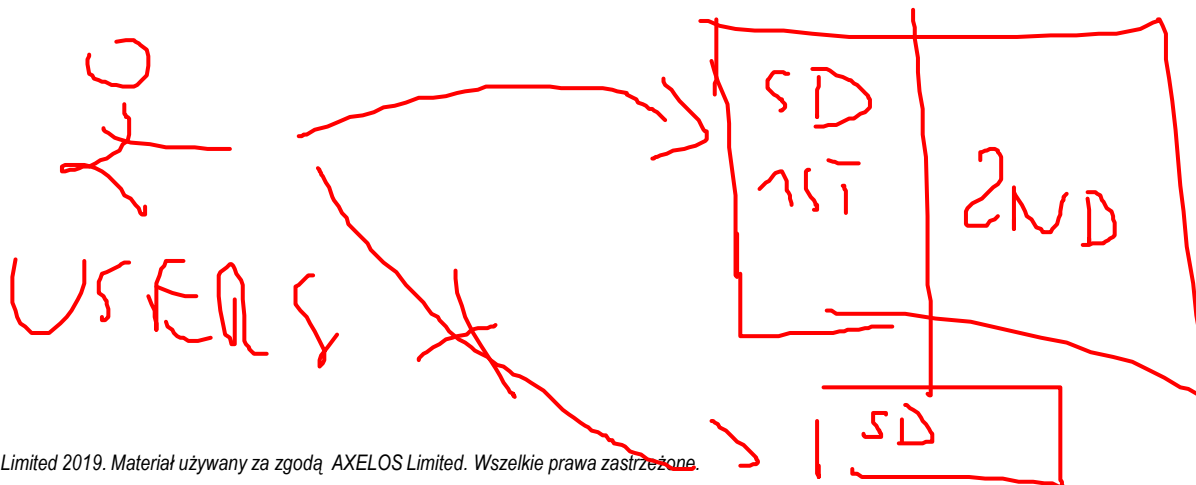
Realizacja wniosków – wskazówki

- Wnioski i ich realizacja powinny być ustandaryzowane i zautomatyzowane najbardziej, jak to tylko możliwe
- Powinny być ustalone zasady co do realizacji wniosków z ograniczoną autoryzacją lub bez
- Czas realizacji powinien być jasno określony, w oparciu o to, co tak naprawdę organizacja jest w stanie dostarczyć
- Szanse na poprawę powinny być zidentyfikowane i wdrożone w celu otrzymania szybszego czasu realizacji oraz wykorzystania automatyzacji
- Zasady i przepływy pracy powinny zostać wzięte pod uwagę, jeśli chodzi o dokumentację i przekierowywanie wniosków



Biuro Obsługi Użytkownika (Service Desk)

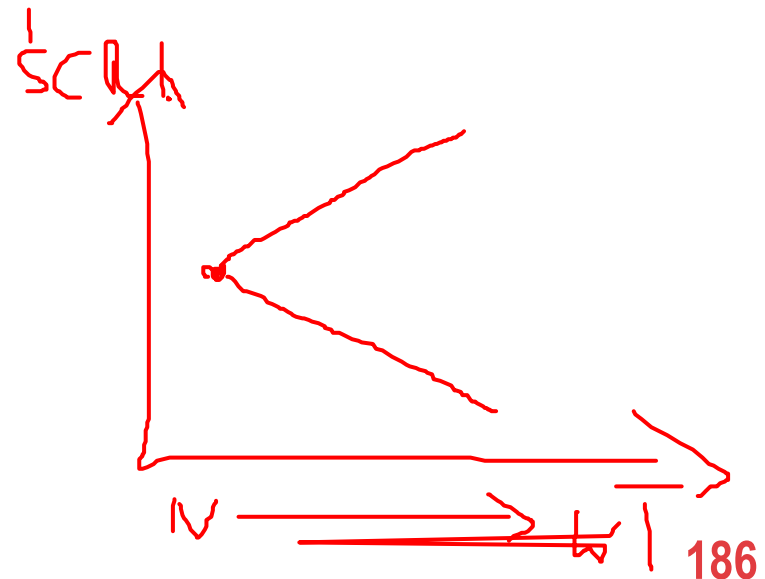
Zadaniem Service Desku jest przyjęcie zapotrzebowania na obsługę incydentów i zgłoszeń.
 Powinien on również stanowić punkt wejściowy i pojedynczy punkt kontaktu (Single Point of Contact) z dostawcą usługi dla wszystkich użytkowników.





Service Desk – pojęcia

- Wsparcie bardziej dla „ludzi i biznesu” niż dla spraw technicznych
- Bliska współpraca z zespołami wsparcia i zespołami programistycznymi
- Praktyczne zrozumienie szerszej organizacji, procesów biznesowych i użytkowników, mniej czystych kompetencji technicznych
- Doskonałe umiejętności obsługi klienta:
 - współczucie, empatia
 - analiza incydentów i priorytetyzacja
 - skuteczna komunikacja
 - inteligencja emocjonalna





Service Desk – kanały komunikacyjne

- **Wykonywane telefonów**, w tym wyspecjalizowana technologia, taka jak Automatyczny System Informacji Głosowej (IVR), telefony konferencyjne, rozpoznawanie głosu i inne
- **Portale serwisowe** i aplikacje mobilne, wspierane przez katalogi usług i zgłoszeń oraz bazy wiedzy
- **Czatowanie** przy pomocy live czatów i chatbotów AI, ML
- **Email** w celu logowania i aktualizacji oraz ankiety kontrolne i potwierdzenia
 - Nieustrukturyzowane emaile mogą być trudne do przetworzenia, jednak pojawiające się technologie oparte o sztuczną inteligencję (AI) oraz uczenie maszynowe zaczynają zajmować się tą kwestią
- **Wiadomości tekstowe**, które przydają się przy powiadomieniach w przypadku poważniejszych incydentów i w celu kontaktu z konkretnymi grupami interesariuszy, lecz mogą też być stosowane, aby pozwolić użytkownikom zgłosić prośbę o wsparcie SMS
- Publiczne i firmowe **media społecznościowe** oraz fora dyskusyjne do kontaktu z dostawcą usługi oraz wsparcia opartego na połączeniach pomiędzy pojedynczymi użytkownikami



Technologie wspierające Service Desk

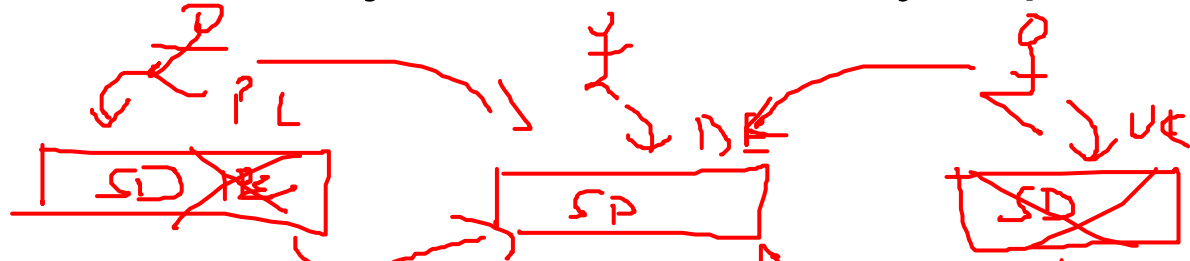
- Inteligentne systemy telefoniczne, obejmujące integrację komputerowo-telefoniczną, Automatyczny System Informacji Głosowej (IVR),
- Systemy workflow dla routingu i eskalacji
- Zarządzanie siłą roboczą i systemy planowania zasobów
- Baza wiedzy (**SKMS**)
- Rejestrowanie telefonów i kontrola jakości
- Narzędzia dostępu zdalnego
- Narzędzia do graficznej prezentacji zebranych informacji i monitoringu
- System zarządzania konfiguracją (**CMS**)



LOCAL
CENTRAL
VIRTUAL

Wirtualny service Desk

- **Wirtualny Service Desk** pozwala agentom pracować w wielu miejscach rozrzuconych po całym świecie



- **Wirtualny Service Desk** wymaga bardziej wyrafinowanej technologii wspierającej, w tym bardziej złożonego routingu oraz eskalacji; owe rozwiązania są często oparte na chmurze



Praktyki Zarządzania Usługami (*poziom Foundation*)

Zarządzanie Poziomem Usługi (**Service Level Management**)

Umożliwienie Zmian (**Change Enablement**)

Zarządzanie Wydaniem (**Release Management**)

Zarządzanie Konfiguracją Usług (**Service Configuration Management**)

Zarządzanie Zasobami IT (**IT Asset Management**)

Monitoring i Zarządzanie Zdarzeniami (**Monitoring and Event Management**)

Zarządzanie Incydentami (**Incident Management**)

Zarządzanie Problemami (**Problem Management**)

Realizacja Wniosków (**Service Request Management**)

Biuro Obsługi Użytkownika (**Service Desk**)



Przykładowe pytania

Poznanie kluczowych pojęć 15 praktyk ITIL

Zrozumienie 7 praktyk ITIL-a



1. Jak kategoryzacja incydentów wspiera Zarządzanie Incydentami?

- A. Pomaga skierować incydent do prawidłowego zespołu wsparcia
- B. Ustala priorytet przypisany incydentowi
- C. Gwarantuje, że incydenty są rozwiązywane w czasie uzgodnionym z klientem
- D. Ustala w jaki sposób dostawca usługi jest postrzegany



2. Jaki jest cel praktyki „Service Desku”?

- A. Zmniejszenie prawdopodobieństwa i wpływu incydentów poprzez identyfikację obecnych i potencjalnych przyczyn incydentów PROBLEMY
- B. Zwiększenie liczby skutecznych zmian IT, zyskując pewność, że ryzyko zostało prawidłowo ocenione ZMIANY
- C. Przyjęcie żądania rozwiązania incydentu lub wniosku
- D. Ustalenie jasnych celów opartych na biznesie dla wydajności serwisowej

~. PODZIOBEM USE.



ITSM

3. Jaka korzyść wynika ze stosowania narzędzia IT do zarządzania usługami, w celu wsparcia Zarządzania Incydentami?

- A. Gwarancja, że incydenty są rozwiązywane w uzgodnionym terminie
- B. Zapewnienie automatycznego dopasowania incydentów do problemów lub znanych błędów
- C. Pewność, że kontrakty mają związek z potrzebami dostawcy usługi
- D. Gwarancja automatycznego rozwiązania i zakończenia złożonych incydentów

ITSM



4. Która praktyka zapewnia pojedynczy punkt kontaktu dla użytkowników?

- A. Zarządzanie Incydentami
- B. Kontrola Zmiany
- C. Service Desk
- D. Realizacja Wniosków



5. Które praktyki zazwyczaj obejmują wdrażanie rozwiązania problemu?

1. Ciągłe Doskonalenie ~ PROACTIVE! PM

2. Zarządzanie Usługami

3. Zarządzanie Poziomem Usługi

4. Umożliwienie Zmiany

A. 1 i 2

B. 2 i 3

C. 3 i 4

D. 1 i 4



6. Jakie jest zalecenie dla „Service Desku”?

- A. Service deski nigdy nie powinny stosować technologii takich jak SMS i funkcje czatu
- B. Service deski powinny być wysoko technicznymi funkcjami
- C. Service deski powinny mieć praktyczne zrozumienie szerokiej organizacji biznesowej
- D. Service desk powinien być zawsze zespołem fizycznym, pracującym w jednym miejscu



7. Jaka jest definicja zdarzenia?

- A. Każda zmiana sytuacji, która ma znaczenie dla zarządzania elementem konfiguracji lub usługą IT
- B. Każdy komponent, który musi być zarządzany, w celi zarządzania usługą IT C I
- C. Zdolność usługi IT lub innego elementu konfiguracji do wykonywania uzgodnionej funkcji, kiedy jest to konieczne
- D. Każdy cenny komponent, który przyczynia się do dostarczania produktu lub usługi IT



8. Czego zazwyczaj NIE obejmuje „Zarządzanie Incydentami”?

- A. Skrypty do gromadzenia wstępnych informacji o incydentach
- B. Sformalizowane procesy logowania incydentów
- C. ~~Szczegółowe~~ procedury diagnozowania incydentów
- D. Zastosowanie specjalistycznej wiedzy dla skomplikowanych incydentów



TECHNICZNE PRAKTYKI ZARZĄDZANIA



Techniczne praktyki zarządzania

Zarządzanie Wdrożeniami (**Deployment Management**) –
poziom *Foundation*

Zarządzanie Platformą i Infrastruktura (**Platform and
Infrastructure Management**) – poza zakresem

Rozwój i Zarządzanie Oprogramowaniem (**Software
Development and Management**) – poza zakresem



Zarządzanie Wdrożeniami

Celem **Zarządzania Wdrożeniami** jest przeniesienie nowego lub zmienionego sprzętu, oprogramowania, dokumentacji, procesów lub jakiegokolwiek innego komponentu do żywego środowiska.

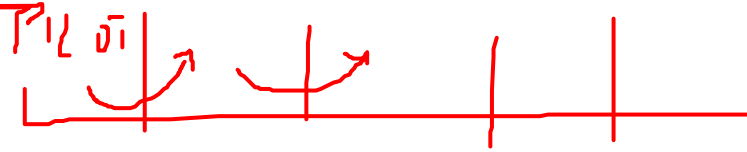
Zarządzanie Wdrożeniami może być również stosowane przy wdrażaniu komponentów do innych środowisk w celu testowania lub instalacji.

- Zarządzanie Wdrożeniami działa w ścisłym powiązaniu z **Zarządzaniem Wydaniem** (*Release Management*) i **Umożliwieniem Zmiany** (*Change Control*), lecz jest oddzielną praktyką.
- Termin stosowany jest równorzędnie wobec wdrożeń aplikacyjnych i infrastrukturalnych.



Podejścia do wdrożeń

- Wdrażanie w fazach



- Ciągłe dostarczanie (Continuous delivery)

CI/CD/CD

- Big bang



- Ściągnij (Pull)

⇔ PUSH

IT

IT



Techniczne praktyki zarządzania

Zarządzanie Wdrożeniami (**Deployment Management**) –
poziom *Foundation*

Zarządzanie Platformą i Infrastruktura (**Platform and
Infrastructure Management**) – poza zakresem

Rozwój i Zarządzanie Oprogramowaniem (**Software
Development and Management**) – poza zakresem



Przykładowe pytania

Poznaj cel i kluczowe pojęcia 15 praktyk ITIL-a

Zrozumienie 7 praktyk ITIL-a



1. Która z praktyk ma za zadanie udostępnić nowe i zmienione usługi oraz właściwości?

- A. Umożliwienie Zmiany
- B. Zarządzanie Zgłoszeniami
- C. Zarządzanie Wydaniem (Release Management)
- D. Zarządzanie Wdrożeniami



2. Która z praktyk odpowiada za przenoszenie komponentów do żywych środowisk ?

- A. Kontrolowanie Zmiany
- B. Zarządzanie Wydaniem (Release management)
- C. Zarządzanie Zasobami IT
- D. Zarządzanie Wdrożeniami



EGZAMIN ITIL® FOUNDATION