

Monika ODLANICKA-POCZOBUTT
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Zarządzania i Administracji

FUNKCJE *INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY* W ZARZĄDZANIU USŁUGAMI IT

Streszczenie. W artykule przedstawiono filozofię ITIL (ang. *Information Technology Infrastructure Library*) jako praktykę zarządzania usługami IT, pozwalającą optymalizować proces obsługi klienta. Zawarto również opis niektórych funkcji, jakie wprowadza ITIL wraz z korzyściami i ewentualnym ryzykiem, jakie może przynieść nieumiejętne wdrożenie. Skoncentrowano się głównie na funkcjach i zasadach ich działania w procesie obsługi klienta.

***INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY* FUNCTIONS IN IT SERVICE MANAGEMENT**

Summary. In the article an ITIL (Information Technology Infrastructure Library) concept was presented as the practice of managing IT services, allowing to optimize the process of the customer service. The functions implemented by ITIL with benefits and with the possible risk were described. Theme was concentrated mainly on functions and principles of their action in the process of the customer service.

1. Wprowadzenie

Information Technology Infrastructure Library to spójny zestaw najlepszych praktyk zarządzania usługami IT (ang. *IT Service Management*), stosowany w wielu wiodących na rynku przedsiębiorstwach na całym świecie, popierany przez szerokie grono dostawców IT, akredytowanych centrów szkoleniowych oraz firm doradczych.

Metodyka ITIL wprowadza systematykę procesów IT, z precyzyjną dekompozycją czynności, z propozycjami mierników i KPI's (ang. *Key Performance Indicators*¹), z jasnym określeniem ról, zakresu obowiązków i odpowiedzialności. ITIL pozwala na podnoszenie jakości świadczonych usług i obniżenie kosztów ich świadczenia, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa wprowadzanych zmian. ITIL to również wspólny słownik pojęć i platforma komunikacyjna wewnątrz IT oraz na linii biznes – IT. W artykule przybliżono jedynie obszary i niektóre funkcje omawianej technologii, zastosowane w praktyce.

2. Historia i obszary działania ITIL

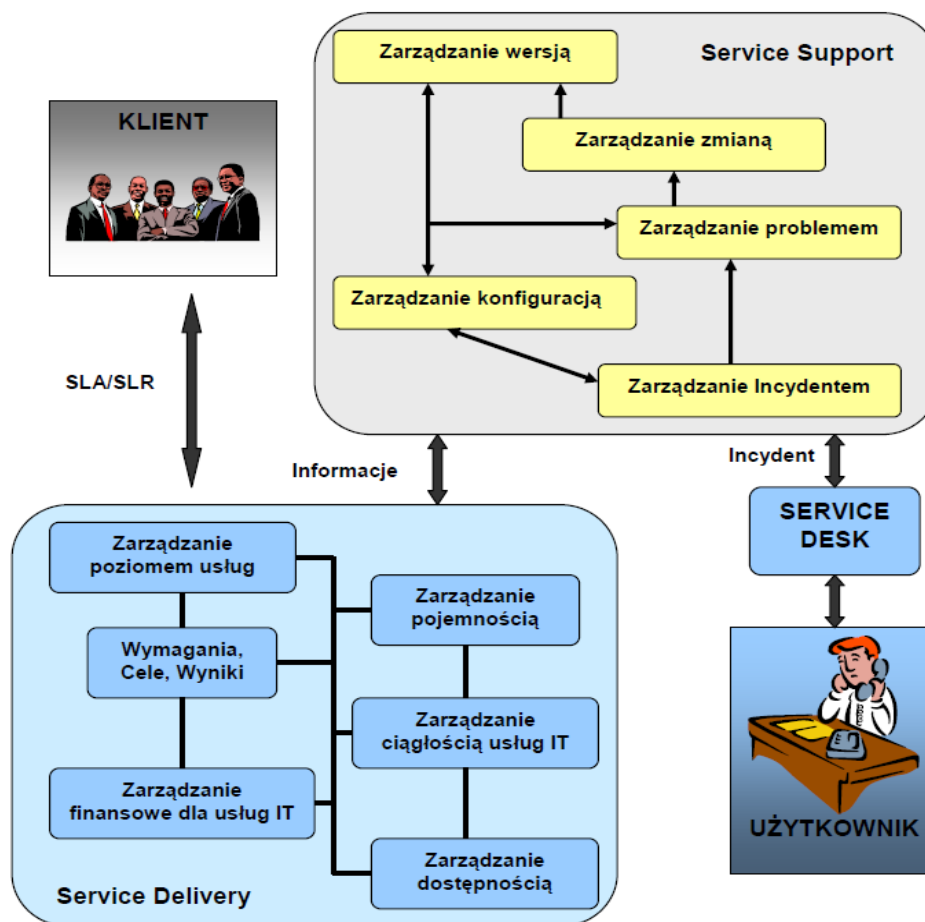
Pierwsze biblioteki ITIL zostały opublikowane w 1989 roku przez CCTA (ang. *Central Computer and Telecommunication Agency*), agencję działającą przy rządzie Wielkiej Brytani. Początkowym zamysłem twórców metodyki ITIL było wsparcie projektów z zakresu zarządzania IT, realizowanych przy rządzie brytyjskim. Idea okazała się jednak na tyle interesująca, że stopniowo do inicjatywy dołączali, dzieląc się swoim doświadczeniem, eksperci IT z całego świata. W 2000 roku agencja CCTA została włączona w struktury innego biura działającego przy rządzie brytyjskim – OGC (ang. *Office of Government Commerce*), a z początkiem kwietnia 2001 roku przestała działać pod samodzielnym szyldem. OGC, obecny właściciel standardu ITIL, zajmuje się dalszym jego rozwojem, tak aby odzwierciedlać zmiany w biznesie, ściśle przy tym współpracuje z:

- BIS (*British Standards Institut*) – twórcą m.in. standardu BS15000.
- ItSMF (*IT Service Management Forum*) – międzynarodową organizacją zrzeszającą praktyków IT, czynnie działającą na rzecz rozwoju i promocji standardu ITIL.

W 2001 roku zostały opublikowane pierwsze poważne zmiany w metodyce ITIL i jako wersja druga standardu obowiązuje ona do chwili obecnej. Przy okazji uporządkowano liczne wcześniejsze materiały, nadano im spójną i zwartą formę zamkniętą w kilku podstawowych publikacjach.

ITIL wyróżnia 11 kluczowych dyscyplin podzielonych na dwa główne obszary – *Service Delivery* i *Service Support*. Obszar *Service Support* obejmuje funkcję *Service Desk* oraz procesy operacyjne (Zarządzanie incydem, problemem, konfiguracją, zmianą i wersją). *Service Support* koncentruje się na relacjach z końcowym użytkownikiem usług IT.

¹ KPI – ang. *Key Performance Indicators*, Kluczowe Czynniki Sukcesu.



Rys. 1. Podstawowe elementy modelu ITIL

Fig. 1. Basic components of the model ITIL

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

3. Funkcje Service Desk w obszarze Service Support oraz zidentyfikowane procesy operacyjne

Celem funkcji Service Desk jest udostępnianie jednego punktu kontaktowego pomiędzy odbiorcami usług informatycznych a świadczącym je działem IT lub firmą zewnętrzną.

Rola Service Desk-u obejmuje:

- przyjmowanie i rejestrację wszystkich zgłoszeń od użytkowników,
- natychmiastowe rozwiązanie prostych incydentów, zapytań i skarg. Według ITIL nawet 80% wszystkich zgłoszeń powinno być rozwiązywanych już przy pierwszym kontakcie w Service Desk-u,

- wstępne rozpoznanie wszystkich zgłaszanych incydentów, zebranie informacji potrzebnych w kolejnych etapach, wykonanie pierwszej próby rozwiązania zgłoszonego incydentu i/lub przekazanie go do właściwej grupy wsparcia, według ustalonych schematów,
- monitorowanie postępów prac nad incydentem i eskalacja działań zgodnie z ustalonymi poziomami świadczenia usług,
- informowanie użytkowników o statusie zgłoszenia,
- przygotowywanie raportów dla kierownictwa IT.²

ITIL definiuje *incydent*, jako każde zdarzenie, które powoduje lub może powodować przerwę w dostarczaniu usługi, względnie obniżenie jej jakości. Praca Service Desk-u przekłada się bezpośrednio na satysfakcję użytkowników.

W ramach funkcji Service Desk wyróżniamy następujące procesy operacyjne:

- Zarządzanie incydentem (ang. *Incident Management*).
- Zarządzanie problemem (ang. *Problem Management*).
- Zarządzanie konfiguracją (ang. *Configuration Management*).
- Zarządzanie zmianą (ang. *Change Management*).
- Zarządzanie wersją (ang. *Release Management*).

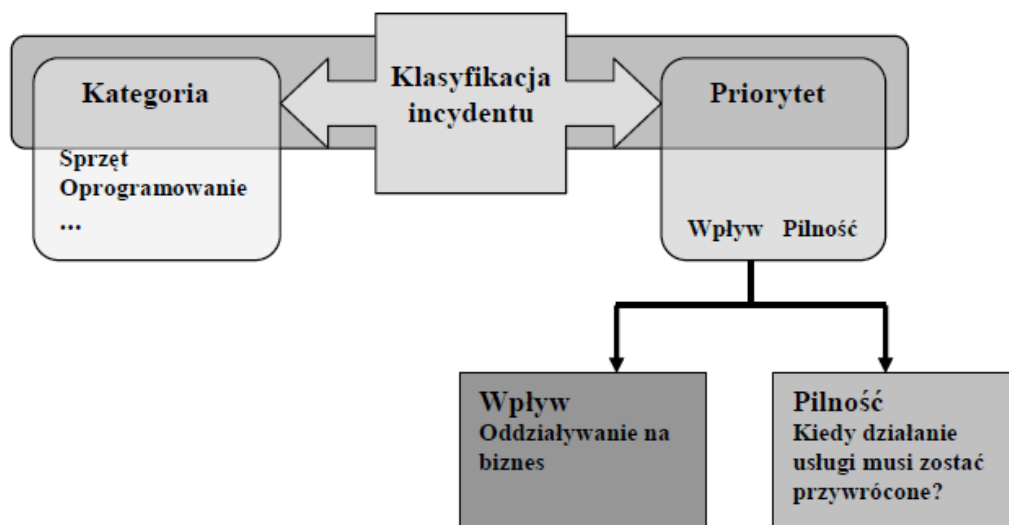
Proces **Zarządzania incydentem** ma na celu możliwie jak najszybsze przywrócenie normalnego działania usługi, zakłócone zaistniałym incydentem oraz ograniczenie negatywnego oddziaływania incydentu na funkcjonowanie biznesu. W ramach tego procesu dostarczane są standardowe rozwiązania na standardowe zgłoszenia. Proces Zarządzania incydentem obejmuje:

- wykrywanie i rejestrowanie incydentów,
- klasyfikację i pierwszą próbę rozwiązania,
- badanie i diagnozę,
- rozwiązywanie incydentów opierając się na Bazie Wiedzy i przywracanie normalnego działania usługi,
- zamykanie incydentów,
- eskalację, monitorowanie, śledzenie i komunikację.³

Klasyfikacja incydentu została przedstawiona na rys. 2.

² Opracowanie na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

³ Ibidem. Por. także Orzechowski R., Tarasiewicz A.: Kreowanie wartości poprzez efektywne zarządzanie usługami IT. „E-mentor”, nr 4(26), 2008.



Rys. 2. Klasyfikacja incydentu

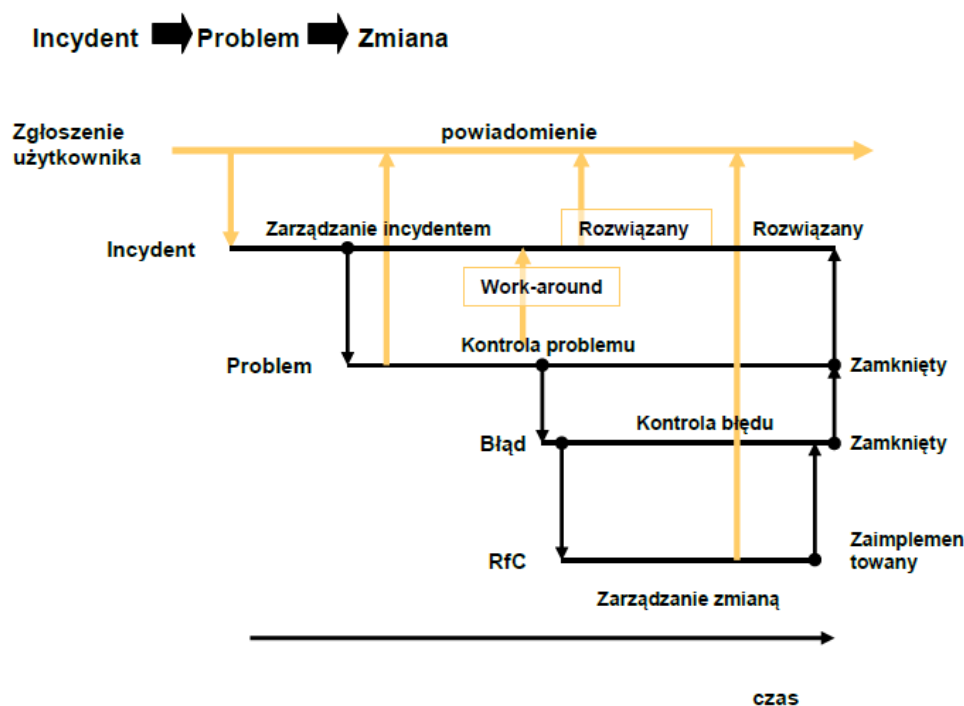
Fig. 2. Classification of the incident

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

W procesie **Zarządzania problemem** następuje diagnoza przyczyn incydentów zarejestrowanych przez Service Desk oraz usuwanie problemów. ITIL definiuje problem, jako nieznaną przyczynę jednego lub wielu incydentów. Reaktywna część procesu obejmuje następujące aktywności:

- *Kontrolę problemu*, która koncentruje się na przekształcaniu problemów w znane błędy (ang. Known Error).
- *Kontrolę błędu*, koncentruje się na rozwijaniu znanych błędów poprzez proces Zarządzania zmianą oraz zapewniając przegląd powdrożeniowy (ang. PIR – *Post Implementation Review*) (rys. 3).

W procesie Zarządzania problemem szczególnie duży nacisk kładzie się na działania proaktywne – zapobieganie występowaniu problemów, poprzez identyfikację i analizę często występujących zgłoszeń o podobnych symptomach, względnie pojedynczych zgłoszeń o dużym wpływie na użytkowników usług IT. Działania proaktywne, takie jak: analiza trendów, ustalanie celów dla działań prewencyjnych czy dostarczanie informacji organizacji dokonywane są przez pewien okres, w którym gromadzi się informacje, a następnie (w razie konieczności) rozpoczyna proces inicjowania próśb o zmianę.



Rys. 3. Aktywności procesu zarządzania problemem

Fig. 3. Activities of the process of problem management

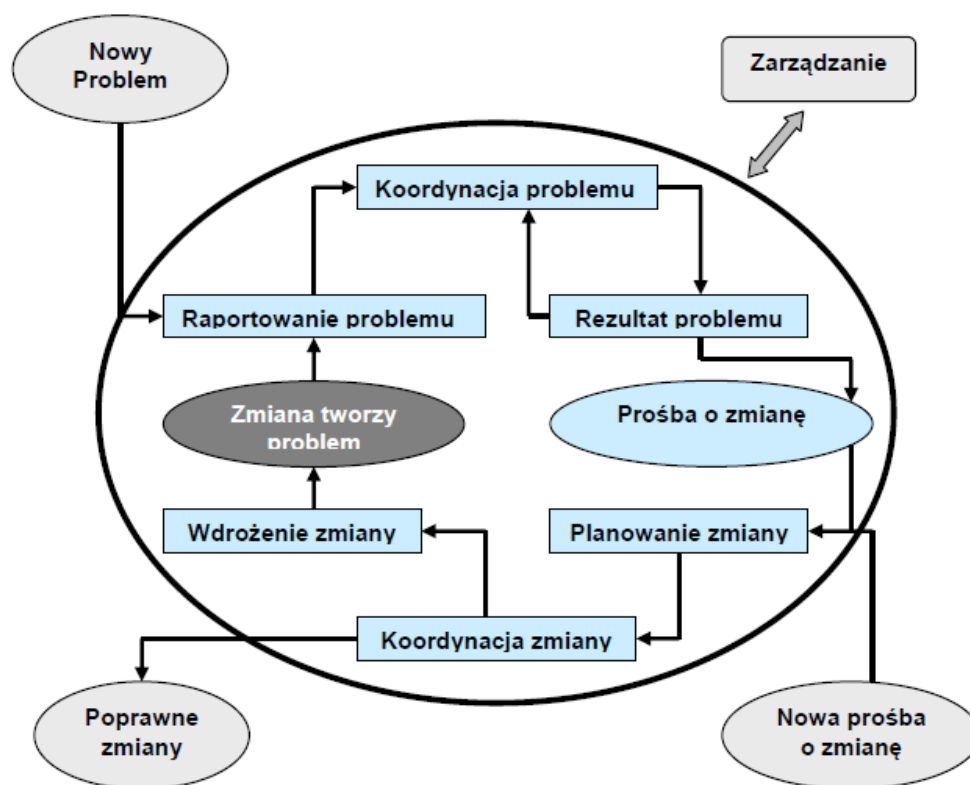
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

Proces **Zarządzania konfiguracją** przedstawia model infrastruktury technicznej oraz aplikacji i obejmuje następujące aktywności:

- *Planowanie i definiowanie* organizacyjnych i technicznych aspektów procesu.
- *Identyfikowanie*, czyli selekcja i oznakowanie wszystkich elementów konfiguracji zgodnie z przyjętym poziomem szczegółowości, zdefiniowanym i dopasowanym do aktualnych potrzeb biznesowych.
- *Kontrola* – zapewnienie, że tylko autoryzowane i identyfikowalne elementy konfiguracji są akceptowalne i rejestrowane w Bazie Danych Zarządzania Konfiguracją (ang. CMDB – *Configuration Management Data Base*), w całym cyklu ich życia. Wszystkie elementy konfiguracji zawarte w CMDB powinny być pod kontrolą procesu Zarządzania zmianą.
- *Raportowanie statusu*, a więc rejestrowanie wszystkich (bieżących i historycznych) danych dotyczących każdego elementu konfiguracji w jego cyklu życia i śledzenia zmian.
- *Weryfikowanie i audyt* – sprawdzanie fizycznego istnienia elementów konfiguracji oraz sprawdzanie poprawności i aktualności danych o CI, zarejestrowanych w bazie CMDB. Obejmuje również procesy weryfikowania dokumentacji *Wersji i Konfiguracji* przed wprowadzeniem zmian do środowiska produkcyjnego.

Przedmiotem procesu **Zarządzania zmianą** jest zapewnienie metod i procedur używanych dla skutecznej i terminowej obsługi zmian w infrastrukturze technicznej i aplikacjach, które mogą pojawić się w odpowiedzi na problemy lub wymagania narzucone przez biznes, np.: zmiana prawa, inicjatywy biznesowe, poszukiwanie poprawy wydajności i efektywności. Te rodzące się potrzeby zmian są oznaczone jako RfC (ang. *Request for Change*). ITIL wyróżnia trzy zasadnicze modele przeprowadzenia zmian:

- *Standardowa zmiana* – rozwiązanie zidentyfikowanego i relatywnie prostego zestawu wymagań wcześniej zaakceptowane.
- *Podstawowa zmiana* – podstawowy model zmiany, realizacja zmiany przeprowadzana jest najczęściej w formie projektu.
- *Pilna zmiana* – umożliwia szybkie przejście przez proces normalnej zmiany z pominięciem uproszczenia niektórych etapów, przy założonym ryzyku. Model stosowany w sytuacjach awaryjnych, gdzie czas implementacji zmiany jest krytyczny.⁴



Rys. 4. Proces zarządzania zmianą

Fig. 4. Process of Change Management

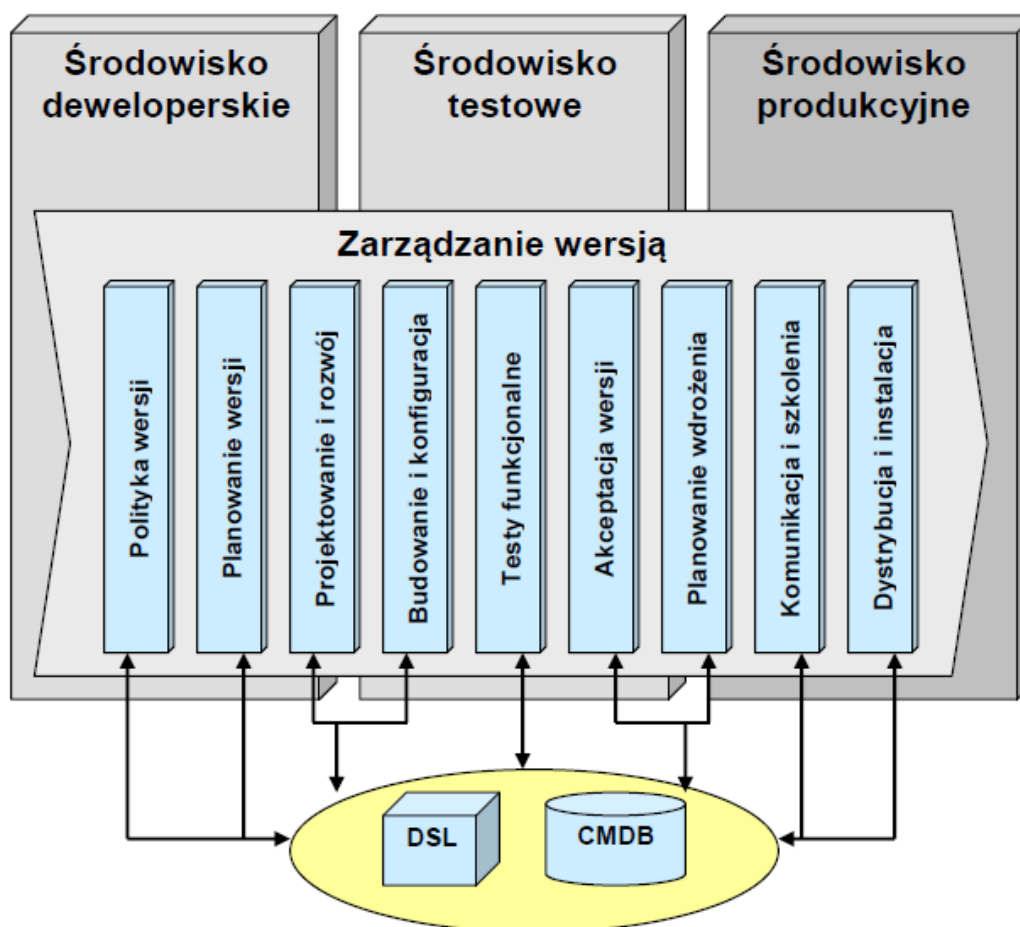
Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

⁴ Ibidem.

Kluczową rolę w procesie Zarządzania zmianą odgrywa ang. Change Manager (Menedżer ds. Zmian), który ustala i nadzoruje przebieg procesu. Działania Menedżera ds. Zmian są wspierane przez Radę ds. Zmiany (ang. *CAB – Change Advisory Board*) w przypadku normalnych zmian oraz Komitet Nadzwyczajny (ang. *CAB/EC – Change Advisory Board/ Emergency Committee*), który ma uprawnienia do podejmowania decyzji odnośnie pilnych zmian w sytuacjach awaryjnych.

Proces **Zarządzania wersją** zajmuje się zapewnieniem całościowego spojrzenia na zmiany usług informatycznych, wynikających z technicznych i nietechnicznych aspektów, wprowadzaniem i dystrybucją nowych lub zmienionych wersji oprogramowania oraz związanego z nim sprzętu i dokumentacji. Ma on zastosowanie dla:

- dużych i krytycznych wymian sprzętu (ang. *Roll-Out*),
- masowej migracji do nowej wersji oprogramowania,
- wiązania i grupowania wielu zmian w większe paczki.



Rys. 5. Główne działania w procesie zarządzania wersją

Fig. 5. Main actions in the process of Release Management

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

Z procesem Zarządzania wersją wiąże się pojęcie ang. *Definitive Software Library* (DSL), które można zdefiniować jako:

- bezpieczne miejsce, w którym są przechowywane i zabezpieczane ostatecznie zaakceptowane wersje wszystkich software'owych elementów infrastruktury;
- ten jeden obszar przechowywania może w rzeczywistości składać się z jednej lub wielu bibliotek oprogramowania lub obszarów przechowywania plików;
- zawiera główne kopie całego kontrolowanego oprogramowania w organizacji.⁵

Definitive Hardware Store (DHS) jest bezpiecznym magazynem stosowanych części zamiennych sprzętu, w którym powinien być ten sam poziom jakości części, jaki jest w użyciu w żywym środowisku, a jego szczegóły powinny być zapisane w CMDB.

4. Obszar *Service Delivery* – procesy taktyczne

Obszar *Service Delivery* obejmuje procesy taktyczne, takie jak:

- Zarządzanie poziomem usług (ang. *Service Level Management*);
- Zarządzanie finansowe dla usług IT (ang. *Financial Management for IT Services*);
- Zarządzanie dostępnością (ang. *Availability Management*);
- Zarządzanie pojemnością (ang. *Capacity Management*);
- Zarządzanie bezpieczeństwem (ang. *Security Management*);
- Zarządzanie ciągłością usługi IT (ang. *IT Service Continuity Management*);
- Procesy *Service Delivery* skupiają się na relacjach z klientem usług IT.

Proces **Zarządzania poziomem usług** SLM dba o jednoznaczne określenie relacji pomiędzy dostawcą a odbiorcą usług IT, dotyczy zakresu oraz poziomu świadczenia usług. SLM to również utrzymanie i podnoszenie poziomu usług poprzez cykliczne uzgadnianie, monitorowanie i raportowanie kluczowych parametrów usług, zdefiniowanych w umowach z klientem – SLA (ang. *Service Level Agreement*) oraz umowach pomiędzy działami IT – OLA (ang. *Operational Level Agreement*). Proces składa się z następujących, kluczowych aktywności:

- negocjowanie i ustalanie parametrów usług,
- mierzenie i raportowanie parametrów usług,
- stałe podnoszenie poziomu usług, zgodnie z planem SIP (ang. *Service Improvement Programme*),

⁵ Ibidem.

- przeglądanie umów SLA, OLA i kontraktów z zewnętrznymi dostawcami – UIC (ang. *Underpinning Contracts*),
- utrzymywanie katalogu usług IT.

Proces **Zarządzania dostępnością** ma na celu przewidywanie, planowanie i zarządzanie dostępnością usług przez zapewnienie, że:

- Wszystkie usługi są wspierane przez wystarczające, niezawodne i właściwie utrzymane elementy konfiguracji;
- Tam, gdzie elementy infrastruktury nie są wspierane wewnętrznymi siłami, są podpisane właściwe kontrakty z dostawcami zewnętrznymi;
- Zmiany zmierzają do zapobieżenia przyszłym przerwom w dostępności usługi.

Proces obejmuje następujące czynności:

- optymalizowanie dostępności poprzez monitorowanie i raportowanie wszystkich kluczowych elementów dostępności;
- określanie wymagań dostępności w relacjach biznesowych;
- przewidywanie i projektowanie oczekiwanych poziomów dostępności i bezpieczeństwa;
- opracowanie Planu Dostępności;
- zbieranie, analizowanie, utrzymywanie i raportowanie danych o dostępności;
- zapewnienie, że rzeczywisty poziom dostępności świadczonych usług odpowiada gwarancjom zapisanym w umowach SLA;
- ciągle przeglądanie i ulepszanie dostępności.⁶

Dostępność (ang. *Availability*) jest definiowana przez ITIL jako możliwość świadczenia usługi IT w danej chwili lub w uzgodnionym okresie. Jest postrzegana także przez biznes i użytkowników jako kluczowy wskaźnik jakości usługi. Czynniki wpływające na poziom dostępności usługi IT to:

- dostępność komponentów infrastruktury IT;
- odporność na awarie IT;
- jakość utrzymania i wsparcia technicznego;
- jakość i stopień wdrożenia procesów i procedur operacyjnych;
- bezpieczeństwo, integralność i dostępność danych.⁷

Niezawodność (ang. *Reliability*) jest to miara, mówiąca o tym jak często dochodzi do przerw w operacyjnym działaniu usługi. O niezawodności usługi IT decyduje:

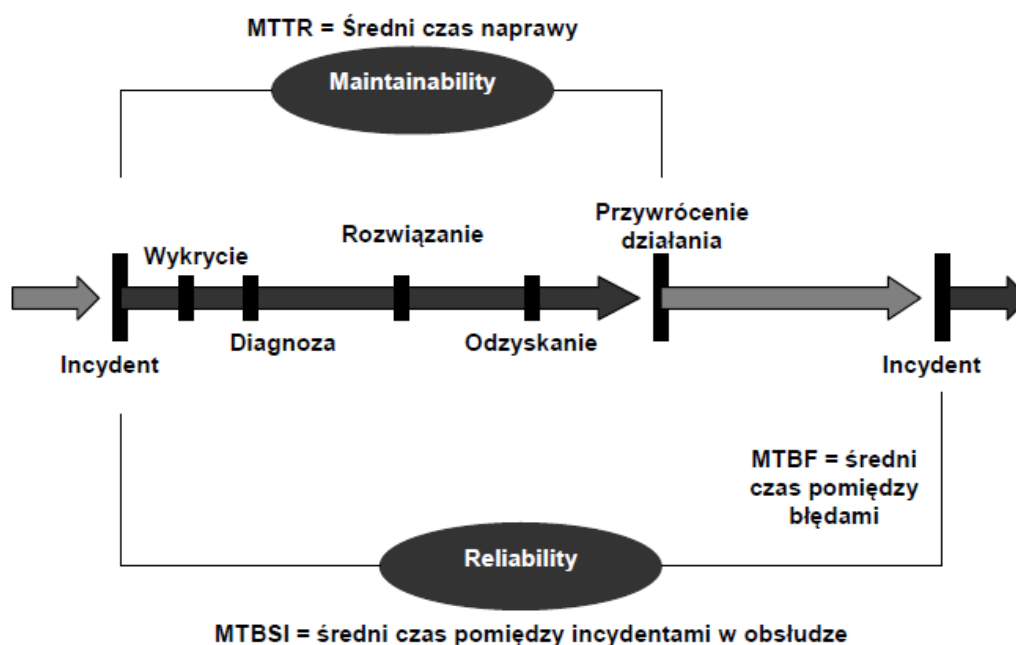
- niezawodność każdego elementu infrastruktury IT dostarczającego usługę;
- zdolność do odkrycia błędu i umożliwienie dalszego normalnego działania usługi.

⁶ Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

⁷ Ibidem. Por. także Florys M.: ITIL – Zarządzanie usługami IT. CT Partners SA, www.ctpartners.pl.

Możliwość Utrzymania (ang. *Maintainability*) to zdolność do zachowania lub przywrócenia normalnego funkcjonowania elementu infrastruktury IT. Składa się ona z następujących etapów:

- przewidywanie awarii,
- wykrywanie awarii,
- diagnoza awarii,
- rozwiązywanie awarii,
- przywrócenie normalnego działania elementu infrastruktury IT,
- przywrócenie danych i funkcjonowania usługi IT,
- wyciągnięcie wniosków w celu zapobiegania podobnym awariom w przyszłości.⁸



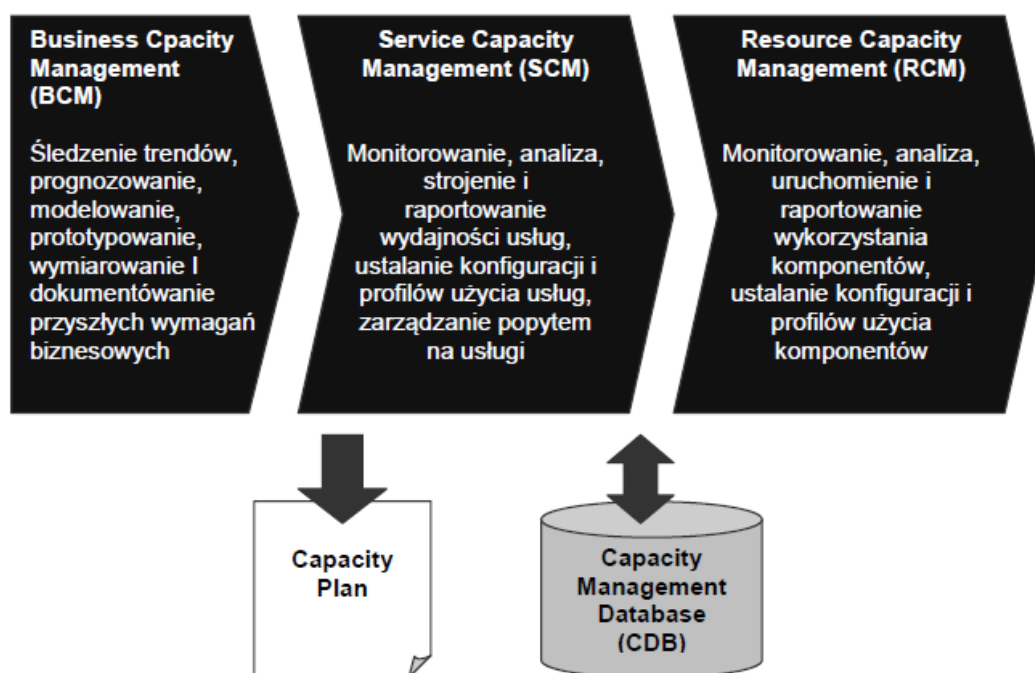
Rys. 6. Cykl życia niedostępności usługi

Fig. 6. Life cycle of the unavailability of the service

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

Za zbilansowanie popytu na usługi IT z dostępnymi środkami odpowiada proces **Zarządzania pojemnością**. Śledzi on wydajność usług IT, aby zapewnić, że poziom zasobów wspierających dostarczane usługi odpowiada rosnącym wymaganiom biznesowym w sposób maksymalnie efektywny kosztowo i czasowo. Celem procesu jest również zrozumienie wymagań biznesowych tak, aby dostarczyć usługi IT realizując zobowiązania zapisane w umowach SLA, mając na uwadze oczekiwaną wydajność.

⁸ Ibidem.



Rys. 7. Aktywności w ramach zarządzania pojemnością

Fig. 7. Activities in the framework of Capacity Management

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: „ITIL Foundation Training Course”.

Na Zarządzanie pojemnością składa się:

- *BMC* (ang. *Business Capacity Management*) – zapewnia, że obecne i przyszłe wymagania biznesu dotyczące pojemności usług IT są brane pod uwagę, a niezbędne działania, zmierzające do wdrożenia zmian, są planowane i wdrażane we właściwym czasie.
- *SCM* (ang. *Service Capacity Management*) – przekłada wymagania biznesowe na określone usługi informatyczne. Zapewnia, że pojemność usług spełnia wymagania biznesowe, że parametry określające tę pojemność, zapisane w umowie SLA, są monitorowane i mierzone, a dane – zapisywane, analizowane i raportowane.
- *RCM* (ang. *Resource Capacity Management*) – skupia się na zarządzaniu składnikami infrastruktury technicznej i aplikacji. Zapewnia, że wszystkie zasoby IT są monitorowane i mierzone, a zbierane dane są zapisywane i raportowane.⁹

W modelu ITIL występuje również proces **Zarządzania finansowego**, który obejmuje trzy kluczowe składniki:

- Budżetowanie (ang. *Budgeting*);
- Rachunkowość IT (ang. *IT Accounting*);
- Naliczanie i pobieranie opłat (ang. *Charging*).¹⁰

⁹ Ibidem.

¹⁰ Ibidem.

Podczas, gdy pierwsze dwa elementy są obowiązkiem każdej organizacji IT, opłaty zależą od przyjętego z biznesem modelu rozliczania. Budżetowanie i Rachunkowość IT oznaczają dla organizacji przede wszystkim zrozumienie i uzasadnienie kosztów dostarczania każdej usługi, co jest podstawą efektywnego działania informatyki. Te czynności umożliwiają organizacji:

- przewidywanie poziomu wydatków, potrzebnych do uruchomienia usług IT na dany okres,
- zapewnianie, że wydatki aktualne mogą być w każdej chwili porównane z przewidywaniami,
- obliczanie kosztów dostarczanych usług IT w wybranym okresie.¹¹

Zarządzanie bezpieczeństwem to proces, który ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa biznesu i ograniczenie szkód poprzez profilaktykę oraz minimalizowanie wpływu incydentów naruszających bezpieczeństwo.

Elementy bezpieczeństwa informacji, jakie są definiowane przez ITIL to:

- Poufność (ang. *Confidentiality*) – ochrona ważnych informacji przed nieautoryzowanym przechwyceniem lub ujawnieniem.
- Integralność (ang. *Integrity*) – zabezpieczenie właściwej spójności i kompletności informacji oraz oprogramowania.
- Dostępność (ang. *Availability*) – zapewnienie dostępu do informacji oraz kluczowych usług IT wtedy, gdy są wymagane.

Proces **Zarządzania ciągłością usług IT** to wsparcie procesu ciągłości biznesu (ang. *Business Continuity Process*) w całej organizacji oraz zapewnienie przywrócenia świadczonych usług IT w wymaganym i uzgodnionym czasie w przypadku wystąpienia zakłóceń w ich działaniu. Obejmuje on:

- opracowywanie planów przywrócenia działania usług IT, jako części ogólnego Planu Ciągłości Biznesu,
- zapewnianie funkcjonowania biznesu firmy poprzez redukcję wpływu zaistniałych zagrożeń (katastrofy, błędy),
- zapobieganie utracie zaufania klientów i użytkowników informatyki.

Z procesem Zarządzania ciągłością usług IT związane są dwa pojęcia:

- *Plan Ciągłości Biznesu* (ang. *Business Continuity Plan*) czyli, plan przedsiębiorstwa, utrzymanie przy życiu kluczowego obszaru biznesowego (ang. *core business*) oraz przywrócenie, w przypadku katastrofy, działania pozostałych procesów biznesowych.

¹¹ Ibidem.

- *Plan ciągłości usług IT* (ang. *IT Service Continuity Plan*), a więc plan dostawcy, wsparcie kluczowego obszaru biznesowego przedsiębiorstwa klienta oraz przywrócenie działania usług (w przypadku katastrofy).

Model procesów ITIL opisuje kompleksowo całą organizację IT. Nie należy jednak adaptować go w całości na potrzeby organizacji, ponieważ jest to zbyt szeroki obszar, by przedsięwzięcie mogło zakończyć się od razu powodzeniem. Konieczne jest zastosowanie podejścia iteracyjnego i przyrostowego, z podziałem na co najmniej kilka etapów. W pierwszej kolejności należy skupić się na procesach najbliższych biznesowi, a więc Zarządzaniu poziomem usług, Zarządzaniu incydentem i funkcji Service Desk. Budowanie sprawnej organizacji zarządzającej usługami IT z pomocą najlepszych praktyk ITIL, to nie jednorazowe wyzwanie, ale proces ciągłej poprawy i doskonalenia.

5. Podsumowanie

Rozwiązanie *Information Technology Infrastructure Library* nie zawsze jest wdrażane w pełni oraz nie od razu funkcjonuje w pełnym zaawansowaniu. Klienci zmieniając sposób współpracy oraz wdrażając nowy system kontaktu z użytkownikami, zgłaszania spraw oraz nową infrastrukturę muszą również przeprowadzić wiele zmian w swoich organizacjach, aby móc efektywnie korzystać z ITIL. Istotną kwestią jest otwartość organizacji na zmiany oraz na wdrażanie nowych rozwiązań. Wdrożenie wnosi bowiem wiele zmian, głównie w sposobie pracy. Proces wdrażania modelu ITIL może wiązać się z utratą części funkcjonalności czy też przywilejów, jakie niektórzy użytkownicy posiadali, kiedy korzystano z wewnętrznych działów wsparcia. ITIL zapewnia jednakowe wsparcie dla wszystkich użytkowników i podnoszenie poziomu usług IT dla całej firmy, wykluczając drogę wyjątków lub przywilejów. Ważne jest, aby cała firma miała sprawny i zaawansowany system informatyczny, wtedy możliwe będzie podnoszenie jakości świadczonych usług i obniżenie kosztów ich świadczenia, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpieczeństwa wprowadzanych zmian.

Zaproponowane rozwiązanie zostało wdrożone w firmie, która udostępniła materiały ze szkoleń przeprowadzonych wśród pracowników i jest nadal rozwijane. Nie można stwierdzić, że wdrożenie ITIL jest gwarancją sukcesu w dziedzinie IT, ale z pewnością jest sprawnym ogniwem łączącym klienta i usługodawcę w procesie efektywnego zarządzania usługami IT.

Wykorzystanie filozofii ITIL pozwala na optymalizację procesu logistycznej obsługi klienta. Należy jednak umiejętnie wykorzystywać to narzędzie. Centralnym elementem tej filozofii jest klient i dostosowanie się do jego wymogów oraz środowiska, a więc dostarczanie usług w takiej formie, jaka jest optymalna dla danego stanu.

Bibliografia

1. Florys M.: ITIL – Zarządzanie usługami IT. CT Partners SA, www.ctpartners.pl.
2. ITIL Foundation Training Course – materiały szkoleniowe dla firm wdrażających.
3. Materiały firmy Capgemini, gdzie wdrożono omawianą technologię.
4. Orzechowski R., Tarasiewicz A.: Kreowanie wartości poprzez efektywne zarządzanie usługami IT. „E-mentor”, nr 4(26), 2008.
5. Wiśniewski S.: Optymalizacja procesu logistycznej obsługi klienta przez wykorzystanie outsourcingu na podstawie działania Service Desk. Praca magisterska napisana pod kierunkiem dr M. Odlanickiej-Poczobutt, Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania, Katowice 2008.

Abstract

Information Technology Infrastructure Library is a cohesive set of best practices of IT Service Management, applied in many enterprises leading on the market worldwide, supported by many IT suppliers, accredited training centers and consultancy firms.

ITIL methodology is implementing the systematic of IT processes, with the precise disintegration of the activity, with proposals of measures and KPI's (Key Performance Indicators), with bright determining roles and the responsibility. ITIL lets to the refinement of provided services and lowering of costs of providing them, at the simultaneous safety assurance implemented changes. ITIL is an also shared dictionary of notions and a communications platform inside IT and on the business-IT line.

However Information Technology Infrastructure Library solution isn't always implemented fully and isn't functioning in the full progress at once. ITIL isn't a guarantee of the success in IT field, but certainly is an efficient link joining the customer and the contractor in the process of effective IT Service Management. Using ITIL philosophy allows the optimization of the logistic customer service's process. It is necessary competently to use this tool. The fitting to customer requirements by delivering services in such a form which is optimum are the central element of this philosophy.