

Zarządzanie usługami IT

zwinność

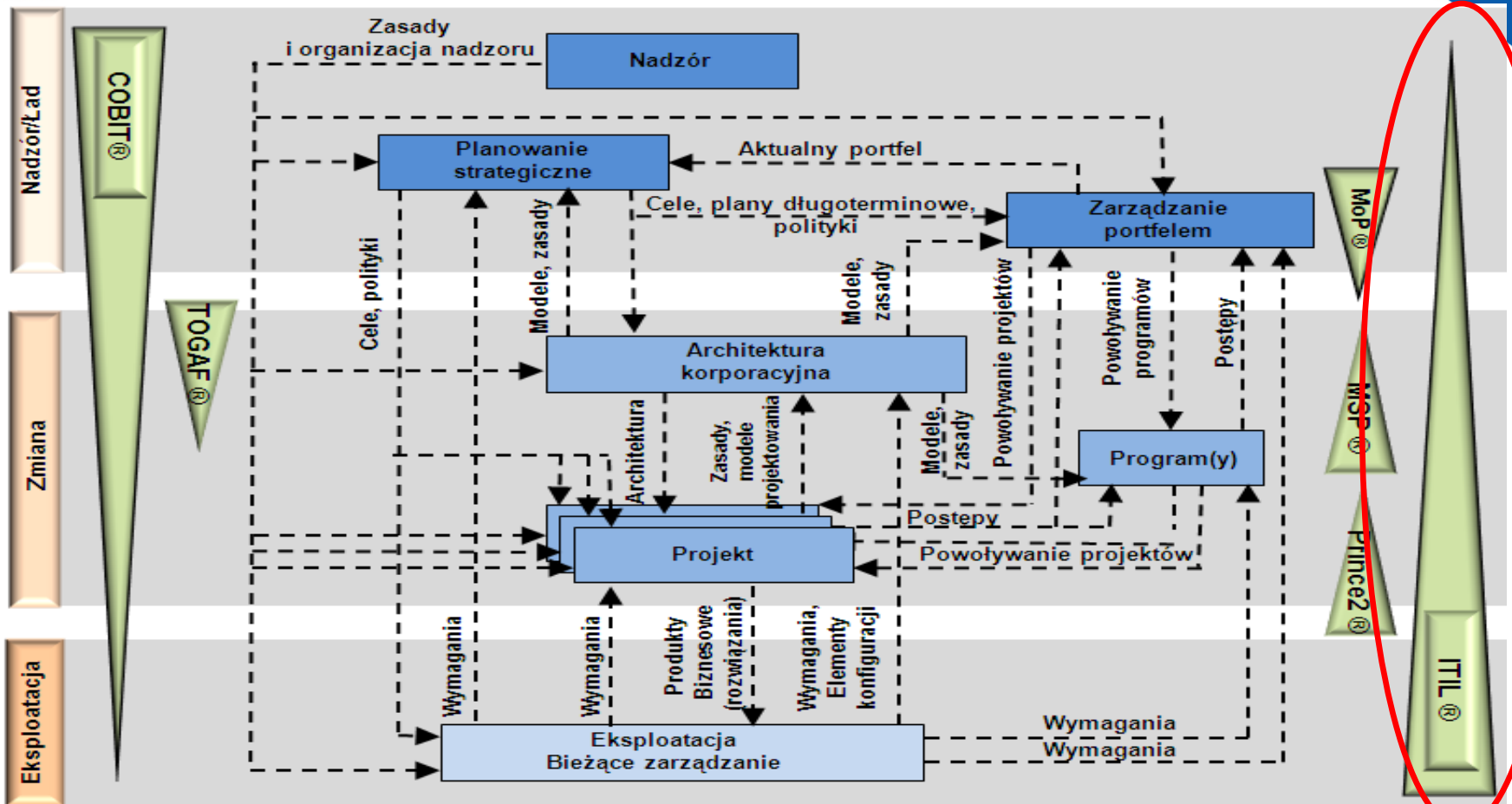
Autor: Grzegorz Poręcki

06.06.2017 Warszawa

Agenda

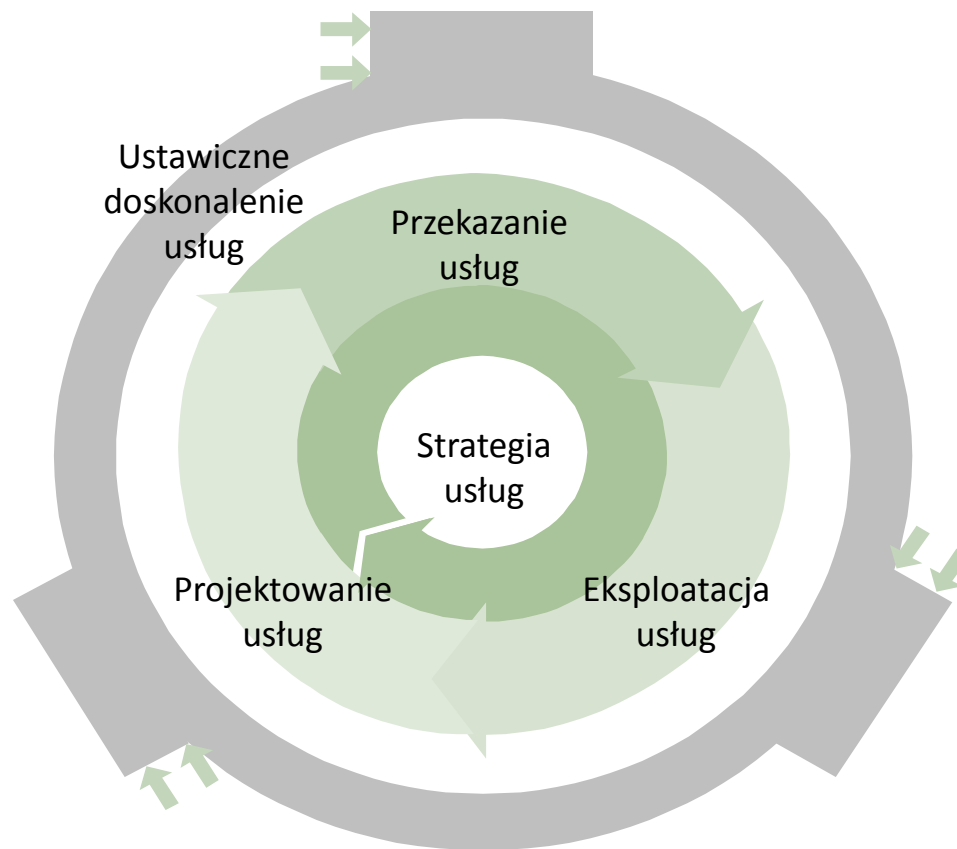
- **ITIL**
- Zwinność
- Oferta OMEC

ITIL w ładzie organizacji



ITIL w pigułce – cykl życia usług

- ITIL jest uniwersalnym zbiorem najlepszych praktyk pomagającym w określeniu, wdrożeniu, rozwoju i świadczeniu usług IT



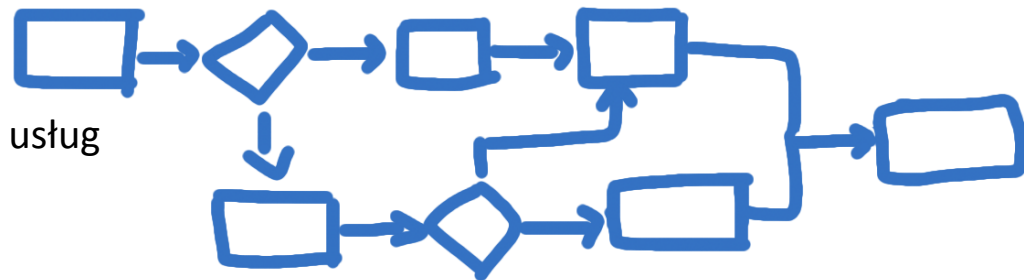
ITIL w pigułce – procesy 1/2

- **Strategia usług**

- Zarządzanie portfelem usług
- Zarządzanie finansowe dla usług informatycznych
- Zarządzania relacjami z biznesem
- Zarządzanie popytem

- **Projektowanie usług**

- Zarządzanie poziomem świadczenia usług
- Zarządzanie katalogiem usług
- Zarządzanie dostępnością
- Zarządzanie bezpieczeństwem informacji
- Zarządzanie dostawcami
- Zarządzanie potencjałem wykonawczym
- Zarządzanie ciągłością świadczenia usług informatycznych
- Koordynacja projektowania



ITIL w pigułce – procesy 2/2

- **Przekazanie usług**

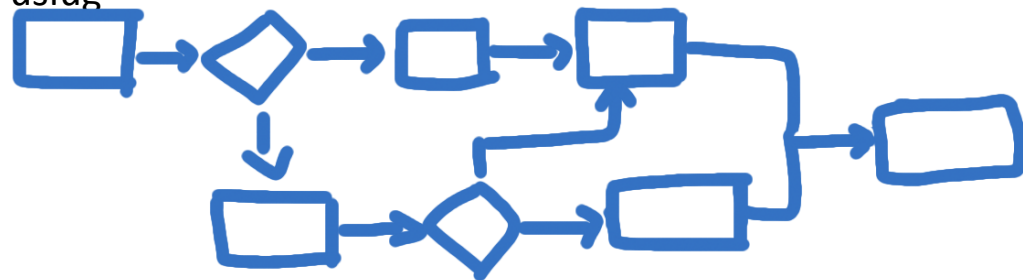
- Zarządzanie zmianą
- Zarządzanie wydaniem i wdrożeniami
- Zarządzanie wiedzą
- Zarządzanie zasobami i konfiguracją usług
- Planowanie i wsparcie przekazania

- **Eksploatacja usług**

- Zarządzanie zdarzeniami
- Zarządzanie incydentami
- Realizacja wniosków
- Zarządzanie problemami
- Zarządzanie uprawnieniami dostępu

- **Ustawiczne doskonalenie usług**

- Siedmiostopniowy proces doskonalenia



ITIL w pigułce – funkcje

- **Eksploracja usług**

- Centrum obsługi użytkowników (Service Desk)
- Zarządzanie techniczne (Technical management)
- Zarządzanie aplikacjami (Application management)
- Zarządzanie eksploatacją IT (IT Operations management):
 - Kontrola eksploatacji IT (Operations control)
 - Zarządzanie obiektami i wyposażeniem

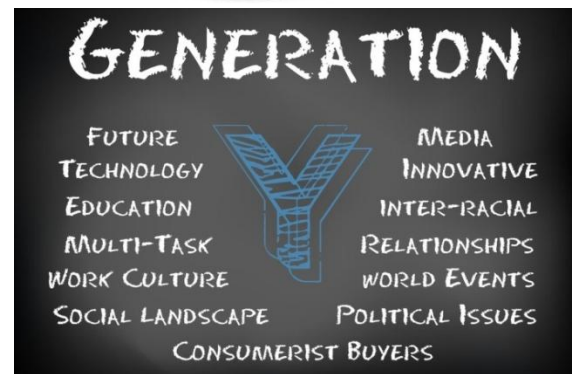


Agenda

- **ITIL**
- **Zwinność**
- **Oferta OMEC**

Czynniki zmian

- **Technologia**
 - Cyfryzacja
 - Komunikacja
- **Presja czasu**
- **Ludzie**
 - Generacja Y
 - Kultura korporacyjna



Zwinność

- Zwinność począwszy od rozwoju produktu (projekt) poprzez wszystkie procesy/funkcje do osiągnięcia zwinności (elastyczności) całej organizacji



- Modele referencyjne, powtarzalność, kategoryzacja, unifikacja, modele działań, automatyzacja

IT4IT - zwinność

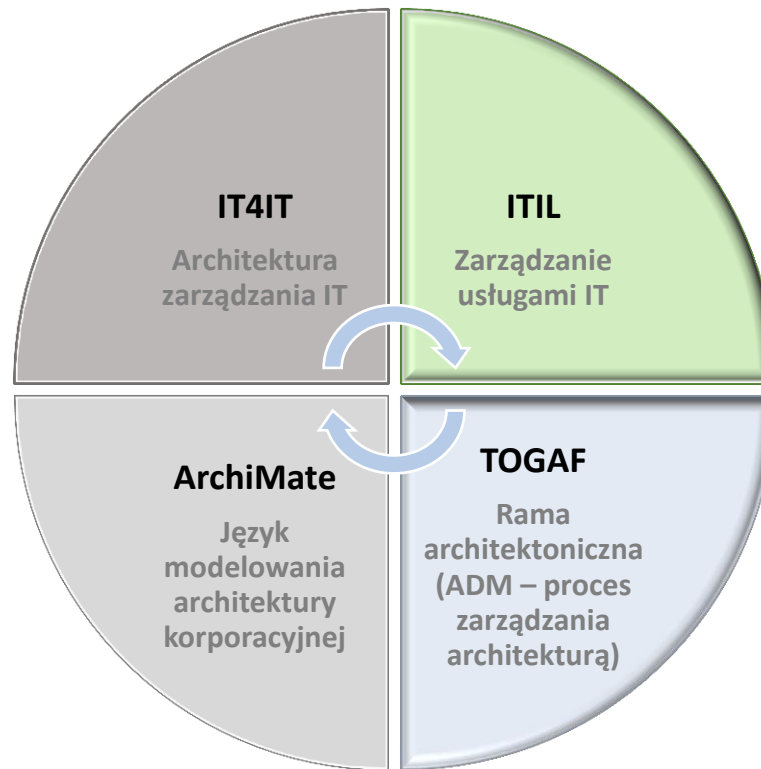
- **IT4IT™ Reference Architecture**

- Opisuje architekturę referencyjną dla obszaru IT
- Definiuje kluczowe procesy w formie strumienia wartości (Plan, Build, Deliver, Run)
- Określa przepływy informacji pomiędzy jednostkami wyodrębnionymi w ramach struktury działu IT.

- **Cel - zapewnienie zwinnego i efektywnego dostarczania usług IT**

- Uzupełnia istniejące „praktyki procesowe”
- Kładzie nacisk na dane, potrzebne do zarządzania usługami w ich cyklu życia
- Opisuje komponenty funkcjonalne niezbędne do wytworzenia/wykorzystania danych

IT4IT i inne praktyki - przykład



DevOps -zwinność

- **DevOps promuje sposób myślenia i działania, który:**

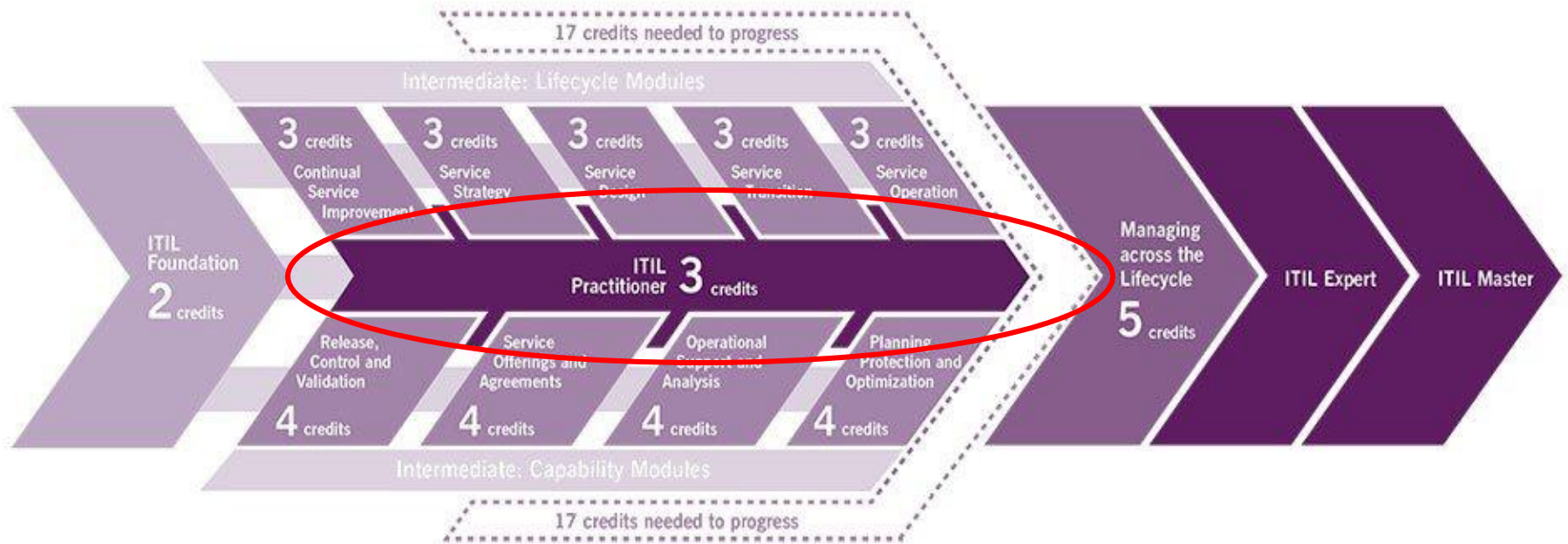
- podkreśla komunikację,
- współpracę,
- Integrację.
- automatyzację

w celu poprawienia współpracy pomiędzy developerami i eksploatacją

DevOps i ITIL – przyjaciele czy wrogowie

- Po wielu latach sukcesów ITIL-a, w kontekście zwinności, stawiane jest pytanie „czy obecna wersja ITIL 2011 nie jest receptą na stagnację?”
- Wydaje się, że większość skłania się do opinii, że chociaż są różne, ITIL® - praktyka, DevOps – sposób myślenia, są kompatybilne
- Jeśli okaże się, że nie są kompatybilne, to nie wdrożono ich poprawnie
- Zarówno ITIL®, jak i DevOps obiecują dostarczyć klientom optymalną wartość

ITIL - zwinność



ITIL - dziewięć przewodnich zasad



Koncentracja na wartości



Pracuj holistycznie



Bądź transparentny



Korzystanie z doświadczeń



Postępy przyrostowe



Współpracuj



Określ gdzie jesteś



Bezpośrednia obserwacja



Nie komplikuj

Równowaga

- Dwa różne, ale spójne sposoby dostarczania usług IT skupiające się na: stabilności lub na zwinności



- Procesowo, sekwencyjnie, (bezpieczeństwo i dokładność)
- Poszukujący, nieliniowy (zwinność, szybkość)

Podsumowanie

- **Korzystaj z różnych najlepszych praktyk zarządczych**
- **Nie decyduj się na żadną praktykę zarządczą dopóki nie masz:**
 - Jasnego zrozumienia celów,
 - Sposobu pomiarów osiągnięcia celów
 - Planu awaryjnego
 - Właściwej kultury organizacyjnej
- **Gdy znajdziesz co działa, stosuj daną praktykę, ale regularnie analizuj pojawiające się koncepcje, i rezygnuj z praktyk które przestają być dla Ciebie efektywne**

Agenda

- ITIL
- Zwinność
- **Oferta OMEC**

Oferta OMEC

Usługi doradcze

Ocena poziomu dojrzałości wybranego obszaru zarządczego

Rekomendacje działań

Wdrożenie rekomendacji

Wsparcie

Przygotowanie do samodzielnej oceny

Wybrane szkolenia

Zarządzanie zmianą

- MoP
- MSP
- AgilePM/BA
- Prince2
- P3O
- SCRUM
- PMBOK

Zarządzanie usługami IT

- ITIL Foundation
- ITIL Practitioner
- ITIL Intermediates

Zarządzanie IT

- COBIT5 Foundation
- COBIT5 Implementation
- COBIT5 Assessment

Architektura

- TOGAF9 Level 1
- TOGAF9 Level 2
- SOA

Warsztaty

Narzędzia
i techniki zarządcze

SCRUM Master

Samoocena
(Self Assessment)

Facylitacja

Gry symulacyjne

Kinshasa

Dziękuję

OMEC Sp. z o.o.
ul. Zeusa 41, 01-497 Warszawa

info@omec.pl 0 801 55 66 32 www.omec.