

Projekt priprave na ISO/IEC 20000 certifikacijo

Rok Sajovic
Direktor @ ITSM CENTER d.o.o.

6.3.2013

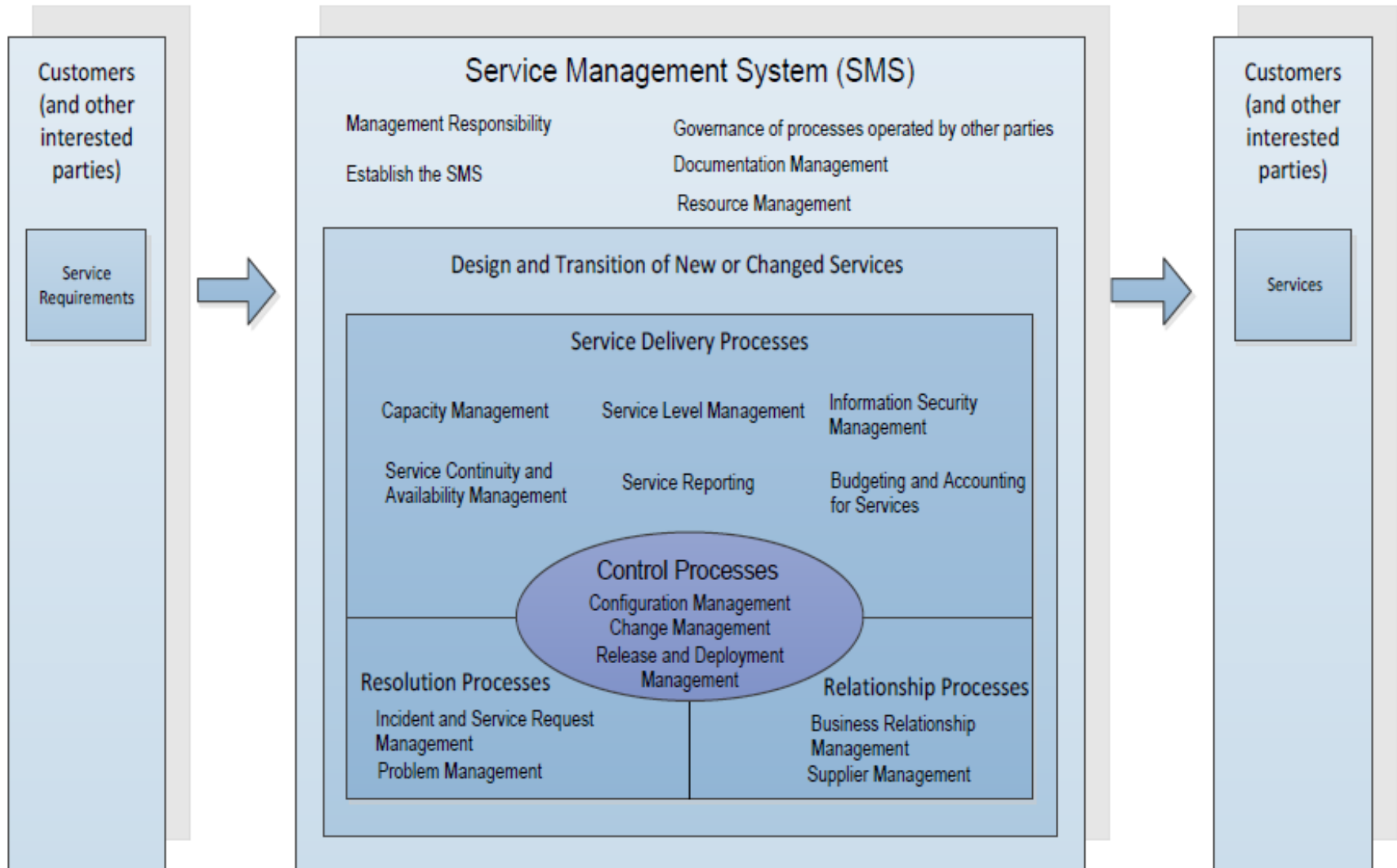
Dnevni red

- ❁ O standardu ISO/IEC 20000
- ❁ Stanje v regiji
- ❁ Predstavitev projekta implementacije
 - Cilji projekta
 - Definicija projektnega tima
 - Faze projekta
 - Predpogoji za certifikacijo
 - Faktorji uspeha
- ❁ Možni problemi in izzivi
- ❁ Predstavitev primerov iz prakse

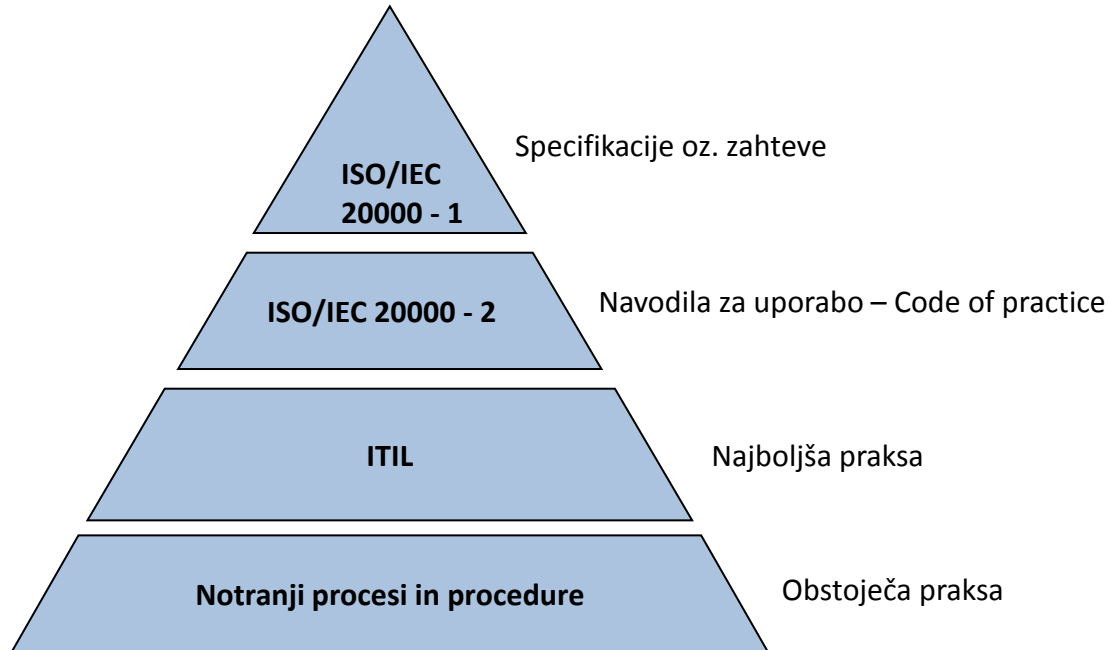
O standardu ISO/IEC 20000

- ❁ Neodvisen standard namenjen upravljanju IT storitev
- ❁ Omogoča učinkovito in uspešno upravljanje IT storitev
- ❁ Je mednarodni standard (ISO – International Standard Organisation)

O standardu ISO/IEC 20000



O standardu ISO/IEC 20000

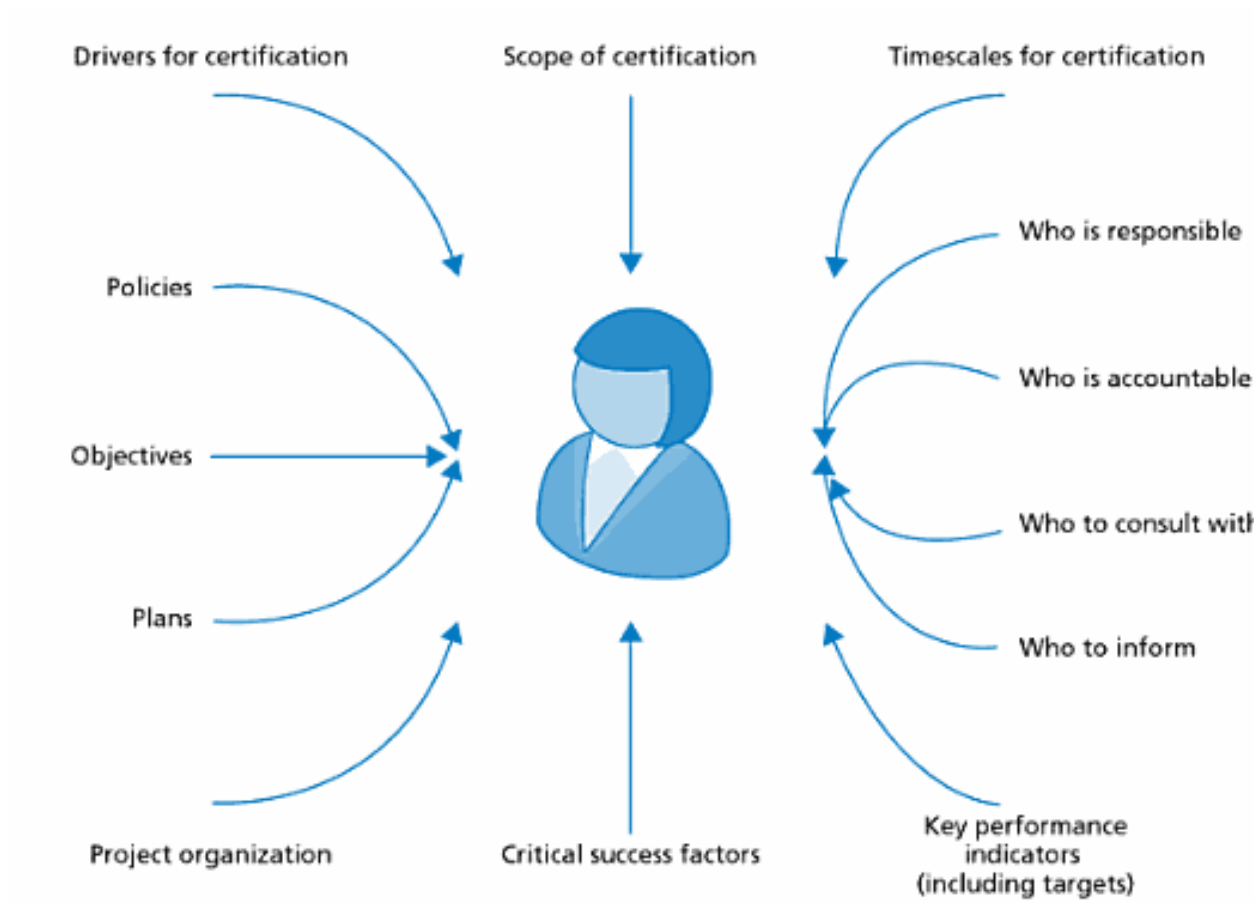


Stanje v regiji

- ❁ V Sloveniji: 1 certificirano podjetje
- ❁ Na Hrvaškem: 3 certificirana podjetja
- ❁ V Makedoniji: okoli 10 certificiranih podjetij

- ❁ Lista certificiranih podjetij dostopna na:
<http://www.isoiec20000certification.com/>

Priprava na certifikacijo



Faze projekta

1. Ocena trenutnega stanja glede na ISO/IEC 20000
2. „Capacity building“ za projektno ekipo
3. Vzpostavitev ITSM sistema
4. Dokumentiranje ITSM sistema
5. Vzpostavitev notranje revizije
6. Implementacija ITSM sistema
7. Izbira certifikacijskega telesa

Faze projekta

8. Priprave na certifikacijo
9. Certifikacijska faza 1: pregled dokumentacije
10. Certifikacijska faza 2: pregled uporabe v praksi
11. Pridobitev certifikata
12. Zadržanje certifikata

Predpogoji za certifikacijo

- ❁ Vsi ITSM procesi vključeni v sledeče domene:
 - „Service Delivery“ procesi
 - „Relationship“ procesi
 - „Control“ procesi
 - „Resolution“ procesi
 - „Release“ procesi

Predpogoji za certifikacijo

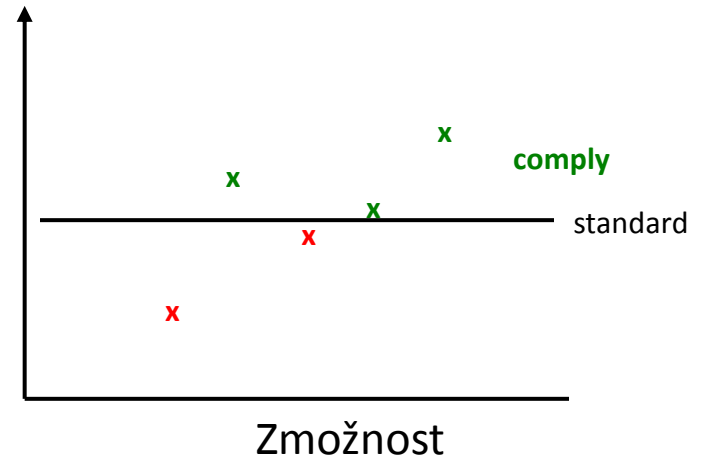
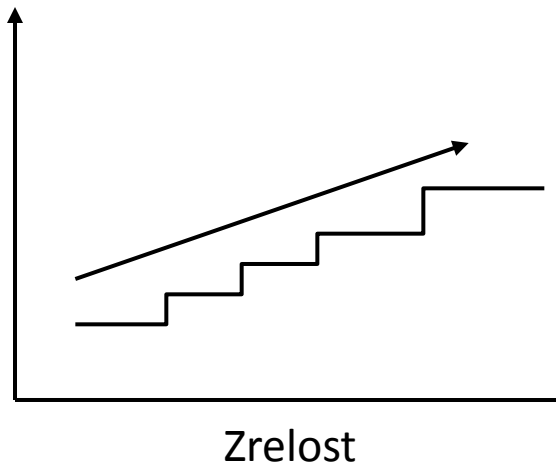
- ❁ „Scope“ - definicija okvira
- ❁ Identifikacija osebe, ki bo skrbela za upravljanje IT storitev kot celote („Service Manager“)
- ❁ Definicija projektne ekipe: 3-5 članov
- ❁ Definicija notranje kontrole: 2-3 člana

Faktorji uspeha

- ❁ ISO/IEC 9001
 - Osnovni sistem upravljanja: notranja presoja, management review, kontrola dokumentov in zapisov, preventivne in kurativne aktivnosti
- ❁ ISO/IEC 27001
 - Proces upravljanja informacijske varnosti
 - Pomoč pri: ITSCM, Incident Mngt., Configuration Mngt.
- ❁ ITIL certifikacija zaposlenih

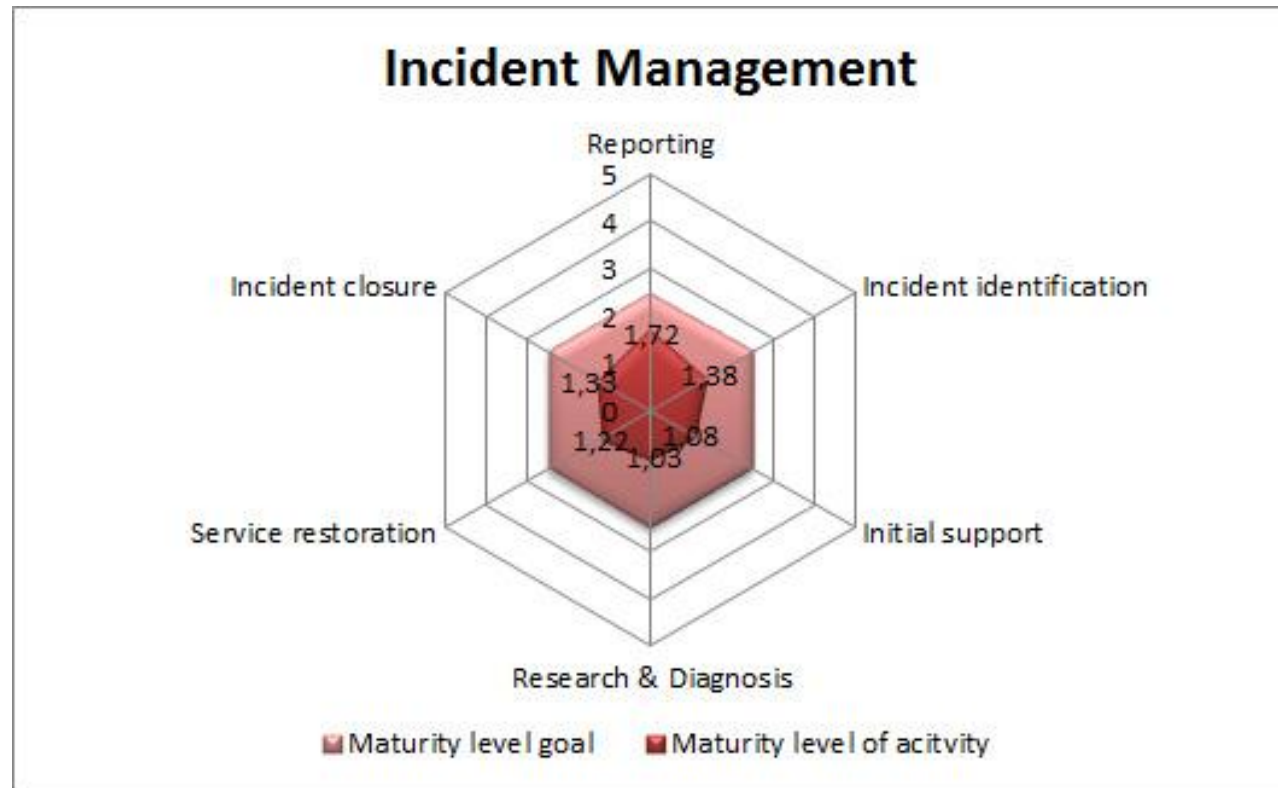
Ocena trenutnega stanja

- ❁ Anketiranje in zbiranje dokazov (dokumentov)
- ❁ Cca. 1,5 ure na anketo
- ❁ Ocena zrelosti za vsak proces v standardu



Predstavitev ocene trenutnega stanja

Uporaba CMM – Capability Maturity modela



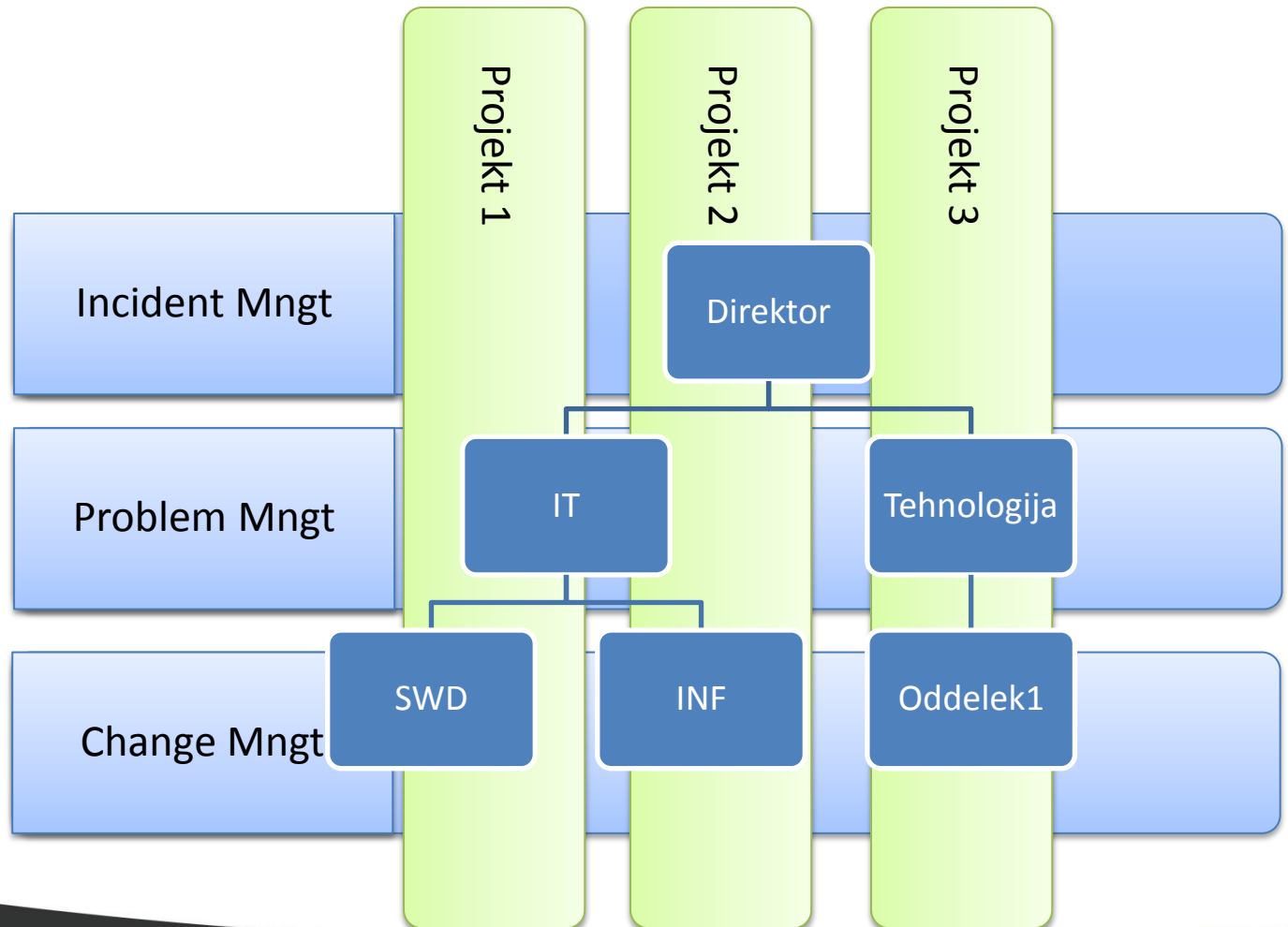
Možni problemi in izzivi

- ❁ Definicija obsega certifikacije - „Scope“
- ❁ Upravljanje človeških virov
- ❁ Podpora vodstva
- ❁ Odpor do sprememb
- ❁ Ustrezna aplikativna podpora

Definicija obsega certifikacije - „Scope“

- ❁ Omejitev certifikacije a kljub temu ohranitev cilja certifikacije
- ❁ Obseg možno omejiti na:
 - Storitve
 - Lokacije
 - Infrastruktura

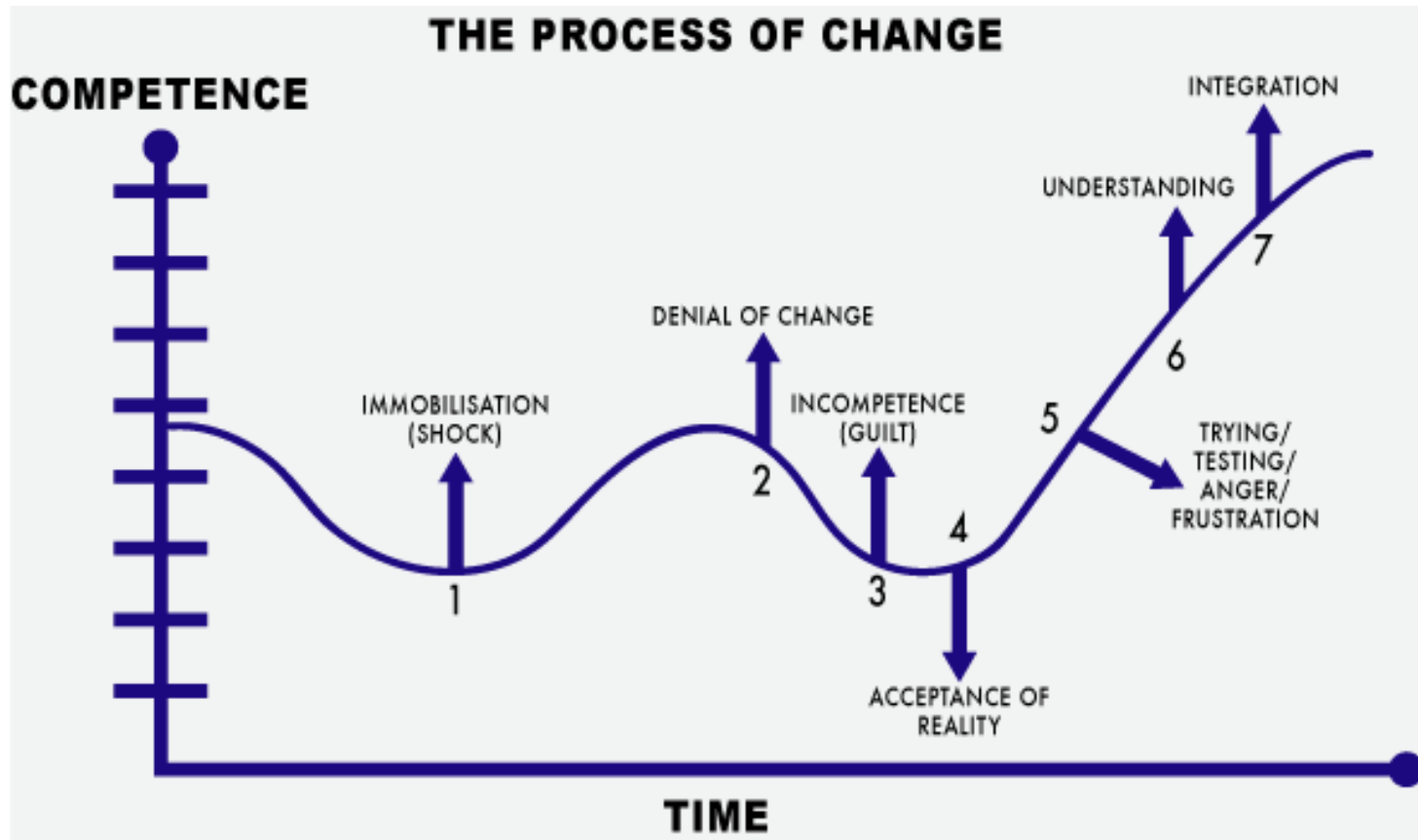
Upravljanje človeških virov



Podpora vodstva

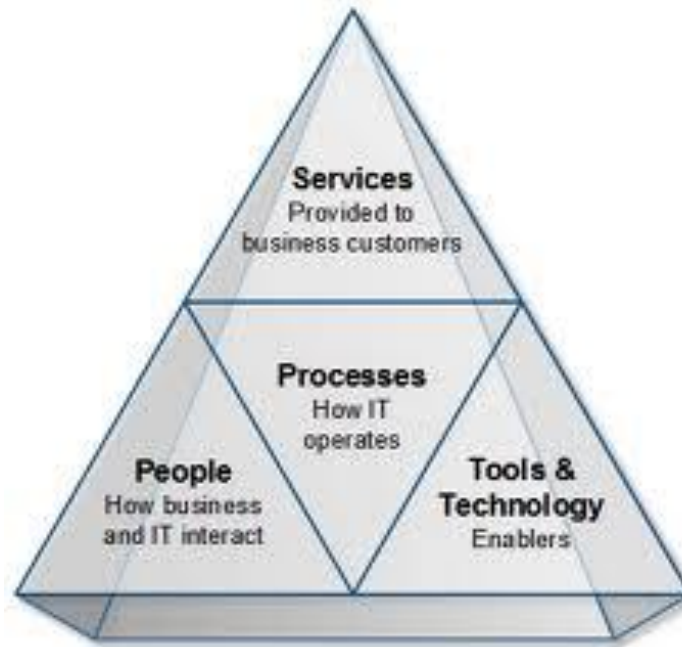


Odpor do sprememb



Ustrezna aplikativna podpora

- ❌ Standard ne predvideva uporabo orodja
- ❌ Vendar brez orodja ne moremo zagotavljati ustrezno izvajanje procesov



Primeri iz prakse – Bankart d.o.o.



- ❁ The IT Service Management System covering services for processing payment card transactions, authorizations, acquiring and issuing of payment cards, provided to external clients.

Primeri iz prakse – Bankart d.o.o.



- ❁ 200 zaposlenih od tega okoli 100 v obsegu certifikacije
- ❁ Pričetek projekta: Marec 2011
- ❁ Certifikacija: Oktober 2011
- ❁ Trajanje projekta: 7 mesecev
- ❁ Verzija standarda: 2005
- ❁ Ostali standardi: PCI DSS

Primeri iz prakse – S IT Solutions d.o.o.



- ❁ The IT Service Management System for delivery of enabling infrastructure services to support Credit Risk Management Instruments - KRIMI service for external customers.

Primeri iz prakse – S IT Solutions d.o.o.



- ❁ 60 zaposlenih od tega okoli 30 v obsegu certifikacije
- ❁ Pričetek projekta: Marec 2012
- ❁ Certifikacija: Januar 2013
- ❁ Trajanje projekta: 11 mesecev
- ❁ Verzija standarda: 2011
- ❁ Ostali standardi: /

EasyVista – ITIL in ISO/IEC 20000 orodje

- ❁ 15 ITIL procesov
- ❁ Project Management
- ❁ IT Asset Management



EasyVista ITIL in ISO/IEC 20000 orodnje

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Event Management
- Request Fulfilment
- Release & Deployment Management
- Knowledge Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Financial Management (Service Costing)
- Service Portfolio Management
- Service Catalog Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management



V. 2005



V. 2008



V. 2010



V. 2010

itsm CENTER

The heart of IT Service Management



Operation

Transition

Design

Strategy

Extended CMDB

Project

Integration

Administration

GLOBAL SEARCH

MY FAVORITES

- Projects (Manager) (None ...)
- All Incidents (Open - Lis...)

MY HISTORY

- I111226_000002
- Welcome to the I...
- Instant Messagin...
- No Internet Acce...
- Whole
- P09033
- P09033
- P090330_000004

1111226_000002 (Incident Number) Incident Number

Details

Related Processes - Related Incidents (0)

Related Processes - Related Problems (0)

Related Processes - Related Services

Incident Number **I111226_000002** Status **In progress**
Parent Record **N/A** Origin **Phone**
Created by **Service Desk Manager** Creation Date **26/12/2011 13:45:59**
Manager **Service Desk Manager** Outside Calling Number

Tabs

...e/Desktop*
Known...
Latest possible Soluti...
User Urgency **1 - High**

Photos

Wizards

Requesting Person **User** Phone **+41798248361**
Recipient **User** Phone **+41798248361**
Location **Europe/United Kingdom/London/Piccadilly/Floor 01/108**

Department **National** CI Name **N/A**
Equipment **N/A**
Equipment Details **N/A**
Continuity Plan **N/A** Release Project Code **N/A**

News

Footer



Hvala za vašo pozornost

Rok Sajovic, direktor @ ITSM CENTER d.o.o.
Rok.sajovic@itsm-center.si