

IT SZOLGÁLTATÁSOK

Tárgy: Szolgáltatás menedzsment
Kód: NIRSM1MMEM
Kredit: 5
Szak: Mérnök Informatikus MSc (esti)
Óraszám: Előadás: 2/hét Laborgyakorlat: 2/hét
Számonkérés: Vizsga, (félévi 1db ZH)

IT Szolgáltatások helyzete

- Mivel az IT meghatározó része az üzletnek, ezért az üzleti modellbe integrált IT üzem szükséges
 - Kiszámítható, megbízható, gazdaságos, dokumentált működés kell
 - Rivalizáló csoportok helyett harmonizált együttműködés
 - Az úgy-ahogy működő IT akkor kerül válságba, ha változtatni kell
- Ezen állapot elérésére módszertanokat dolgoztak ki
 - A módszertan nem csodafegyver, csak hasznos segédeszköz
 - Első az üzleti cél elérése, nem a módszertan bevezetése
- Az IT rendszerek szolgáltatásként értékesíthetők
 - Azért működtetjük az IT infrastruktúrát, hogy feladatokat oldjon meg, vagyis szolgáltatson akár szervezeten belül, akár kívül
- IT-felügyelet = 3 P (People, Process, Product)
 - Emberek, folyamatok, termékek felhasználása a szolgáltatás megvalósítása érdekében

Szolgáltatás támogatás (Service Support)

- Célja = a napi üzemeltetés ellátása
 - A felhasználók egy ponton érintkeznek az IT üzemmel
 - Régebben ezt „Help Desk” néven említették, ma inkább „Service Desk”
 - A Service Desk nem csak hibát detektál, hanem munkájával igyekszik elkerülni annak bekövetkezését
 - A Single Point of Communication fontos szervezési szempont
 - Hibabejelentések, de pl. változás kérelmek is csak ezen keresztül
- Szolgáltatás támogatás részegységei
 1. Incidens felügyelet (Incident Management)
 2. Probléma felügyelet (Problem Management)
 3. Konfiguráció felügyelet (Configuration Management)
 4. Változás felügyelet (Change Management)
 5. Végsőverzió felügyelet (Release Management)

Szolgáltatás biztosítás (Service Delivery)

- Alapvető cél a szolgáltatás szintjének fenntartása
- Ezt a szerződés részeként megfogalmazott SLA tartalma
 - SLA = Service Level Agreement
- Szolgáltatás biztosítás részegységei
 1. Szolgáltatásszint felügyelet (Service Level Management)
 2. Rendelkezésre állás felügyelet (Availability Management)
 3. Kapacitás felügyelet (Capacity Management)
 4. Folytonosság felügyelet (IT Service Continuity Management)
 5. IT szolgáltatások pénzügyi felügyelete (Financial Management)

A módszertanok a felsorolt részegységek kialakítására nyújtanak hasznos, „best practice” alapú tanácsokat

A bevezetett rendszer működését folyamatos felülvizsgálat figyeli