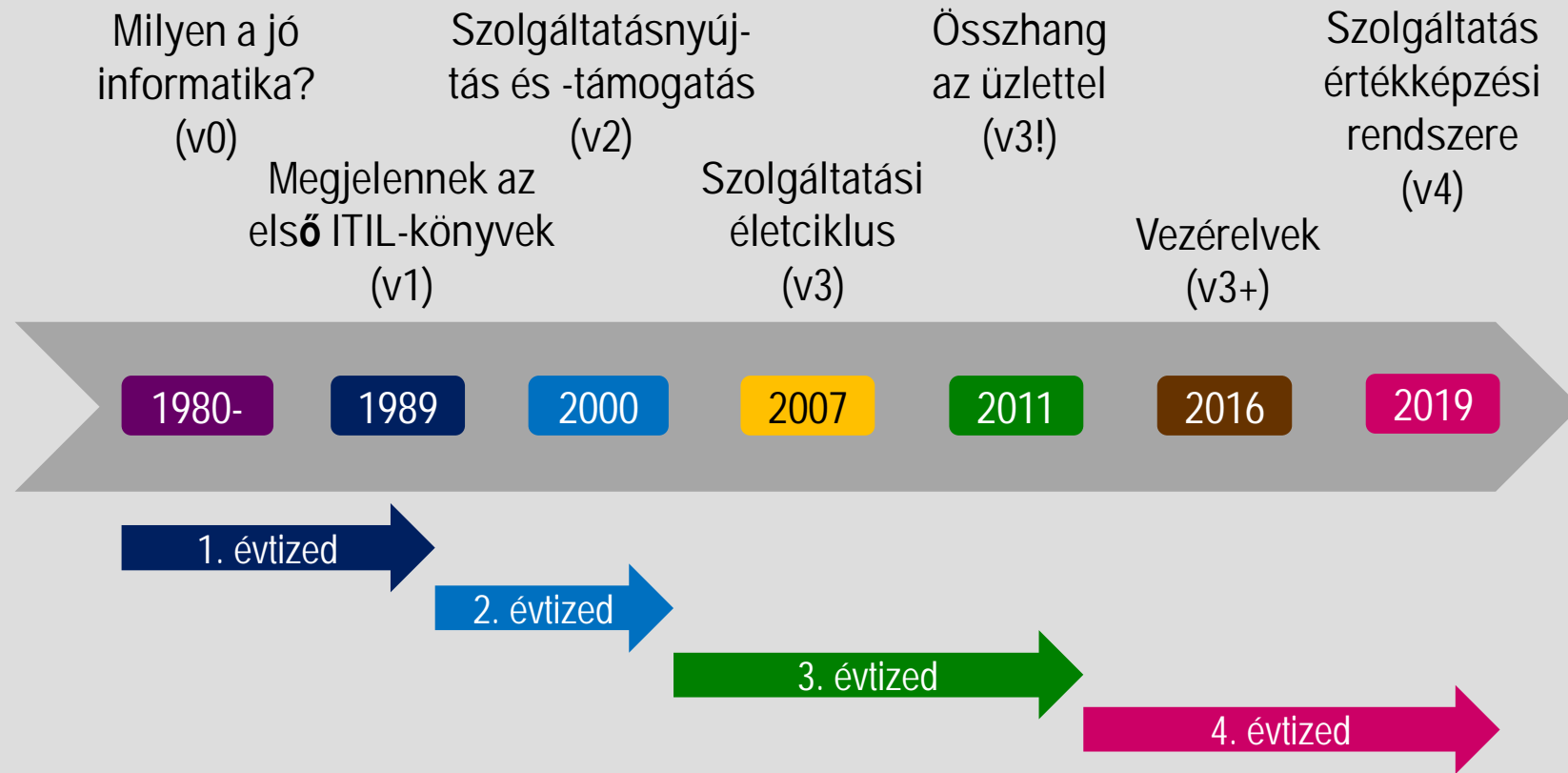
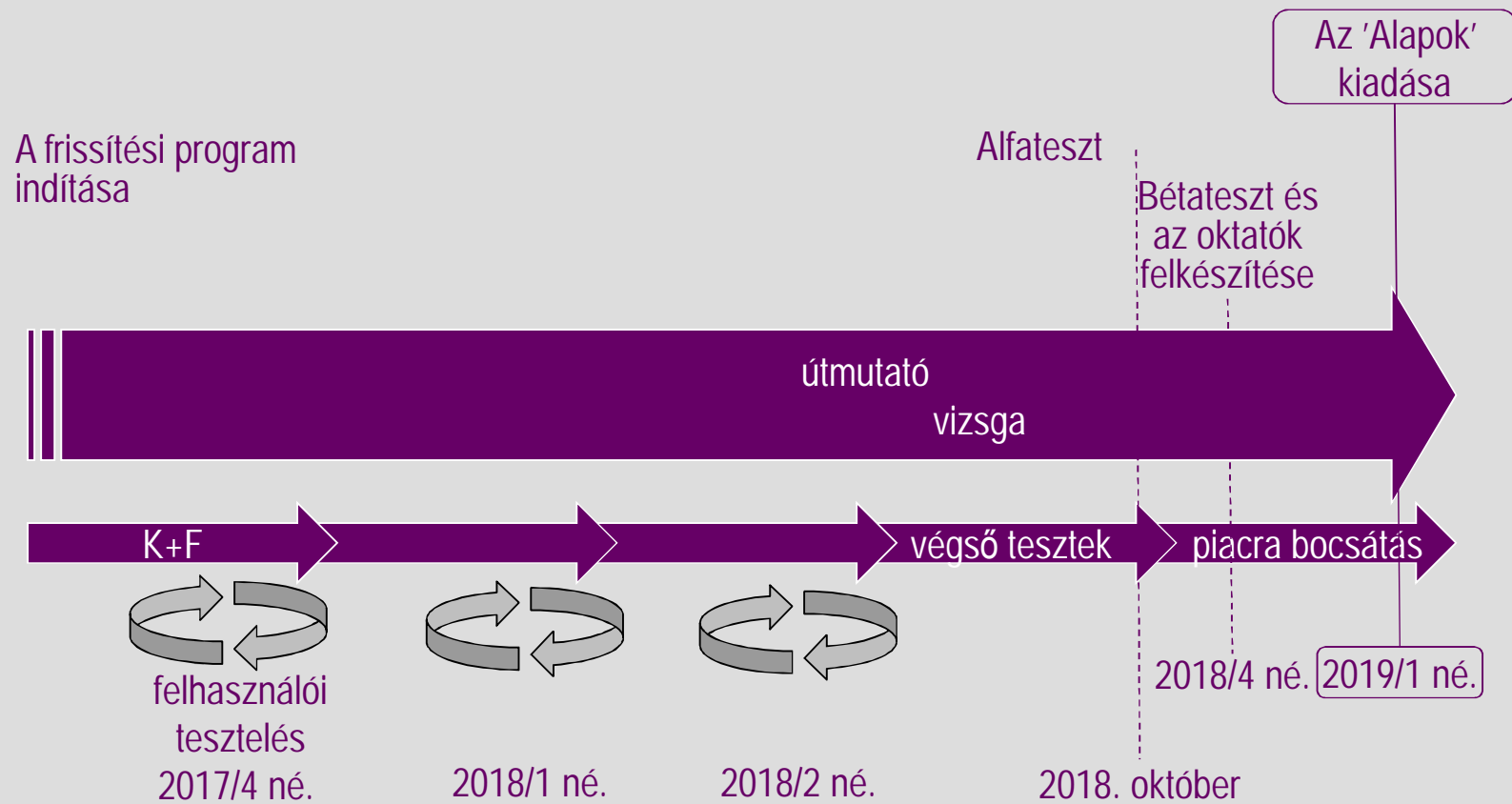


ITIL<sup>®</sup> 4

# Az ITIL fejlődése



# Az ITIL 4 eddigi fejlesztési ütemezése



# Az ITIL 4 jövőbeli fejlesztési ütemezése

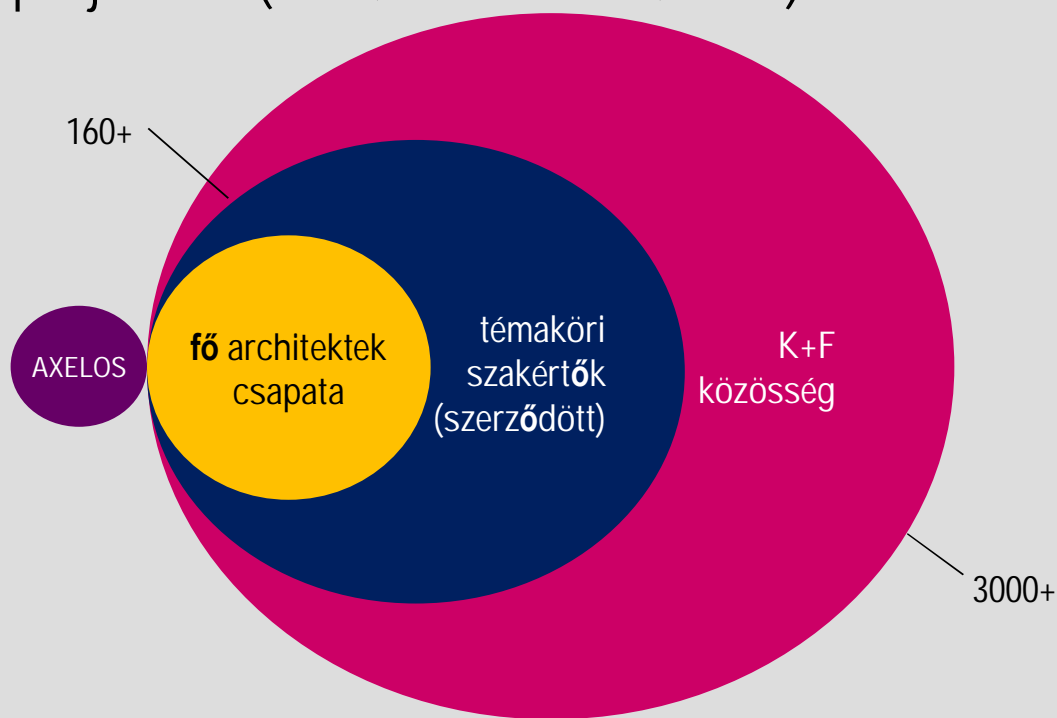


# Az ITIL frissítése: a közösségért, a közösség által

- 12 architekt 7 országból
- 60+ szerző és bíráló
- gyakorló szakemberek százai
- 12 hónap kutatás (2017/4. né. – 2018/4. né.)
- 12 hónap fejlesztés (2018/4. né. – 2019/4. né.)



Alapvető útmutatás  
Kiegészítő tartalmak  
Vizsgák



végfelhasználók  
gyakorló szakemberek  
tanácsadók  
oktatók  
evangelisták  
véleményvezérek  
IT-vezetők  
eszkögyártók  
elemzők

# ITIL alapjai: ITIL 4-es kiadás

## Szerepe:

- Bevezetés a használt fogalmakba és az ajánlott képességekbe
- Hivatkozási kézikönyv -> szolgáltatási tevékenység
- Tananyag -> vizsgára felkészülés

# Az IT-szolgáltatásmenedzsment újraértelmezése

Minden szervezet  
szolgáltató szervezet.

Manapság majdnem  
minden szolgáltatáshoz  
informatika szükséges.

ITSM:

A technológia menedzsmentje  
a **szolgáltató ipar** érdekében

# ITIL 4 tervezési megközelítése

- Értékközpontúság
- Teljeskörű megközelítés
- Rugalmas architektúra
- Korszerű képességek

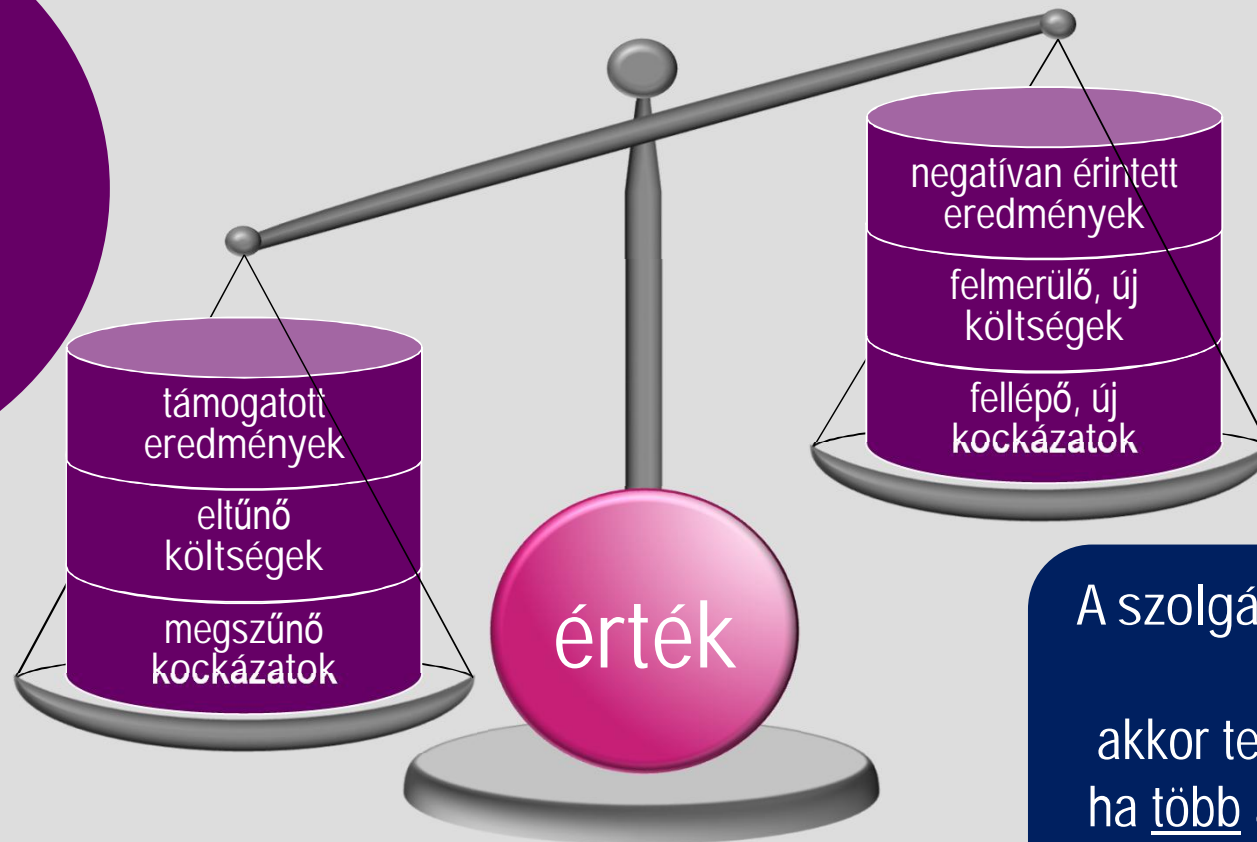


# Értékteremtés



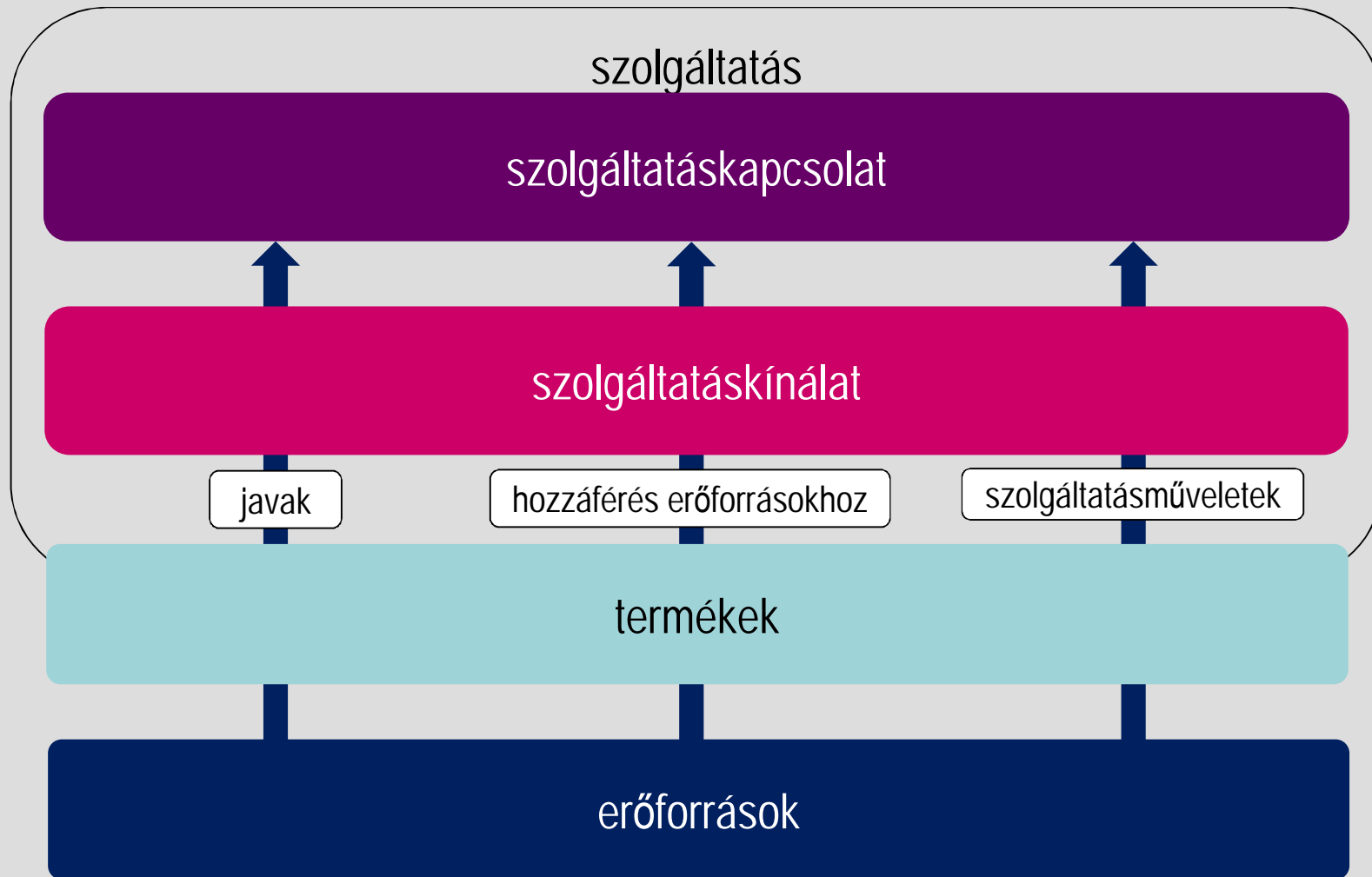
# Mi az érték?

Az érték valaminek a megtapasztalt haszna, hasznossága és fontossága.

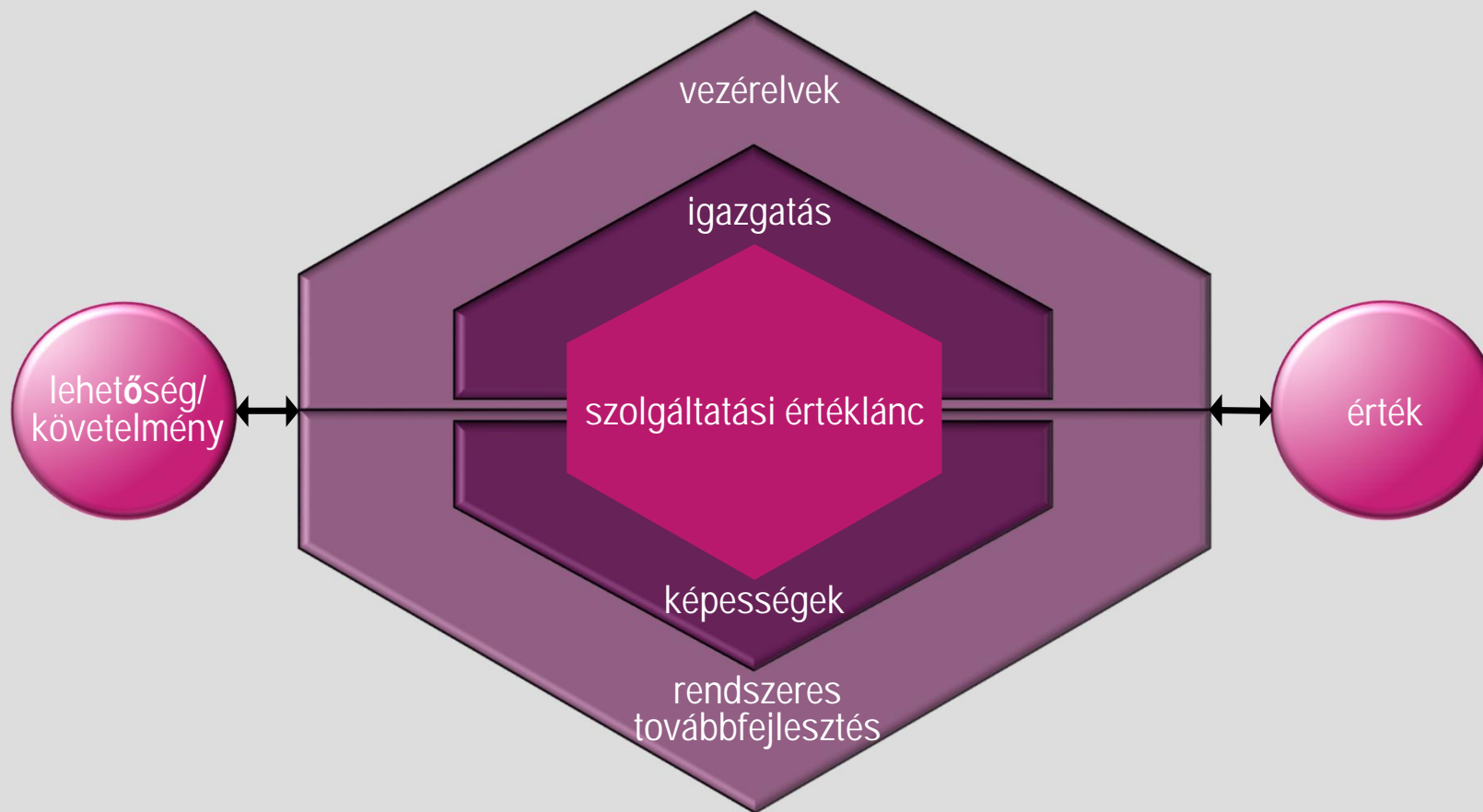


A szolgáltatáskapcsolatot CSAK akkor tekintik értékesnek, ha több a pozitív hatásuk, mint a negatív.

# Szolgáltatás és a komponensei



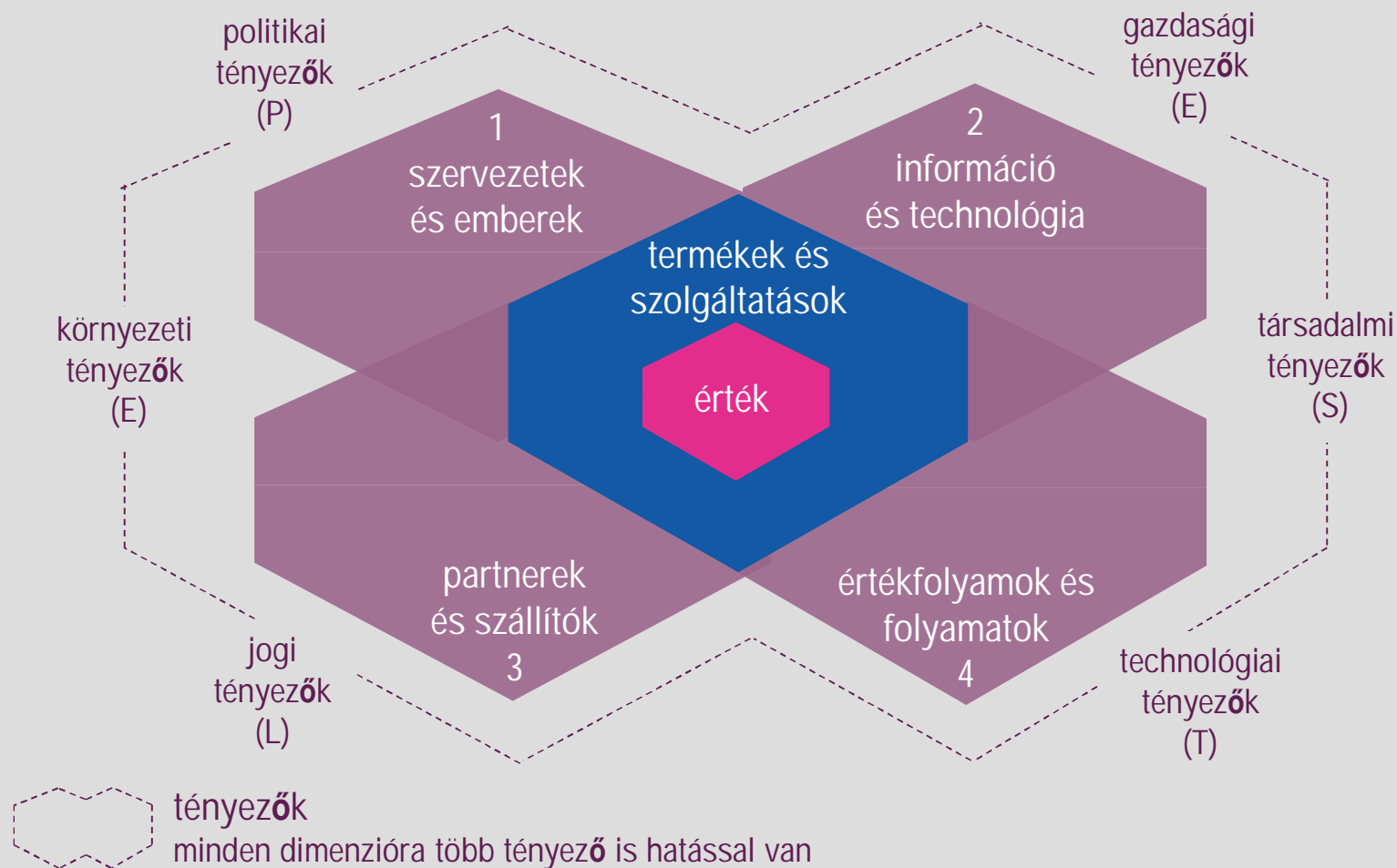
# Értékközpontúság: A szolgáltatás értékkepzési rendszere (SVS)



# A hét vezérelv

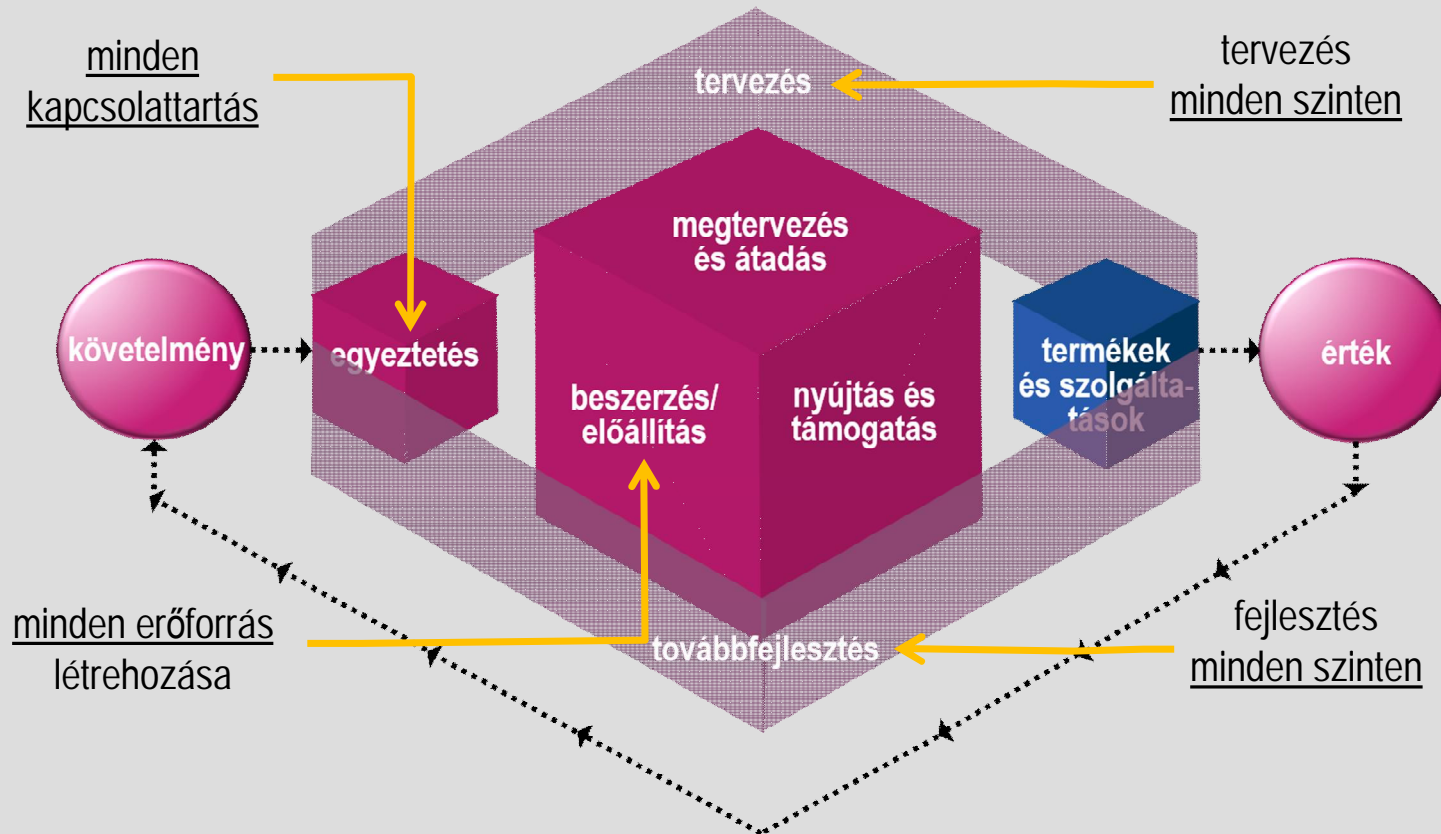


# Teljeskörű megközelítés: A szolgáltatásmenedzsment négy dimenziója



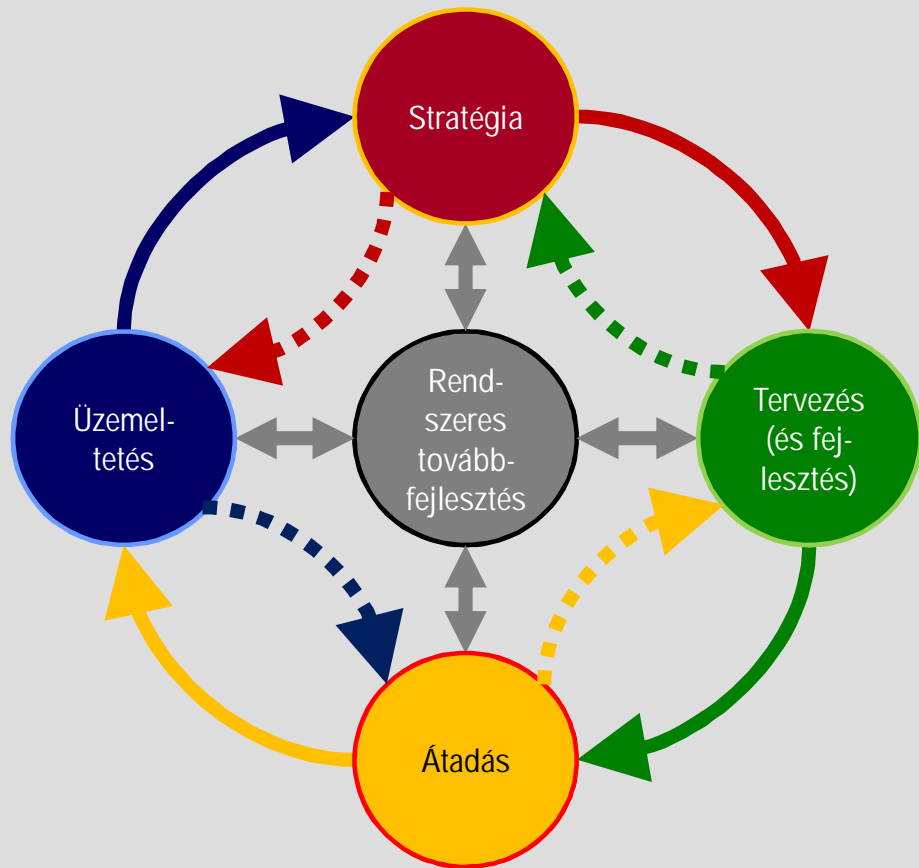
# Rugalmas architektúra: szolgáltatási értéklánc (SVC)

- A szolgáltatási értéklánc egy olyan általános működési modell, amely minden olyan kulcstevékenységet tartalmaz, amely
1. szükséges valamilyen követelményre adandó válaszhoz, és
  2. elősegíti az értékteremtést termékek és szolgáltatások előállításán és felügyeletén keresztül.

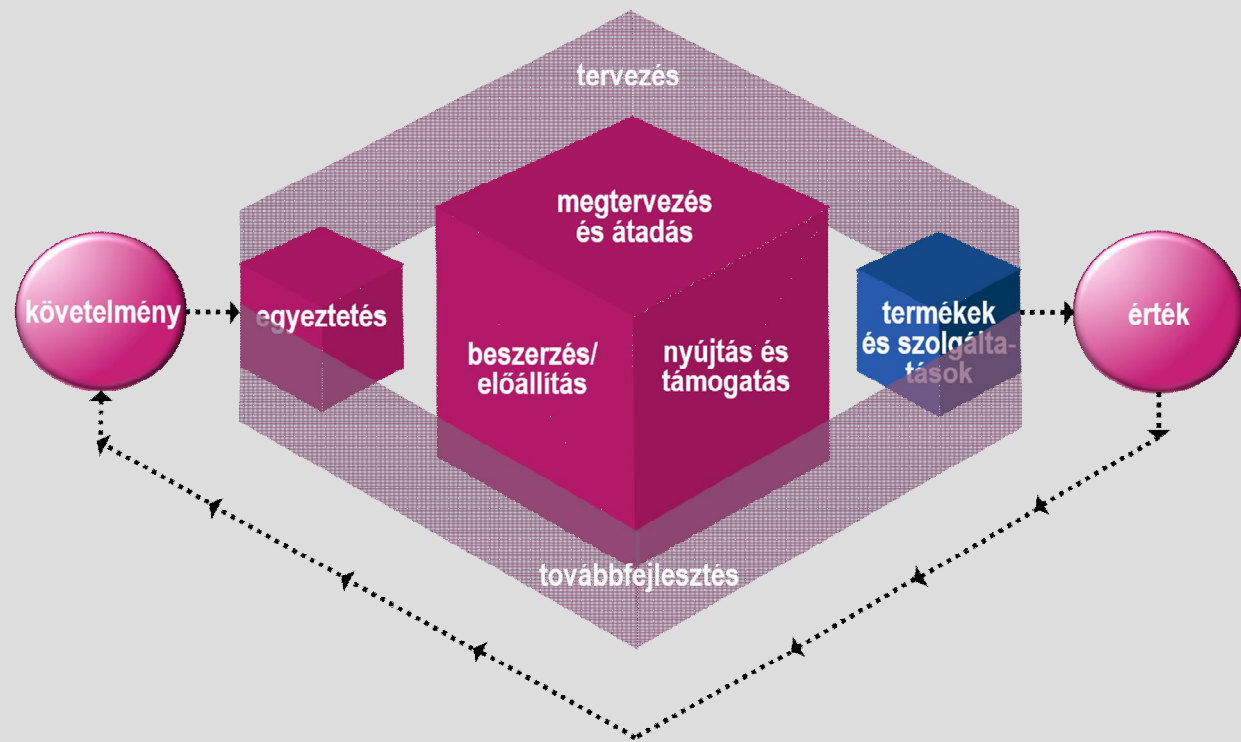


# ITILv3: szolgáltatási életciklus

SLC

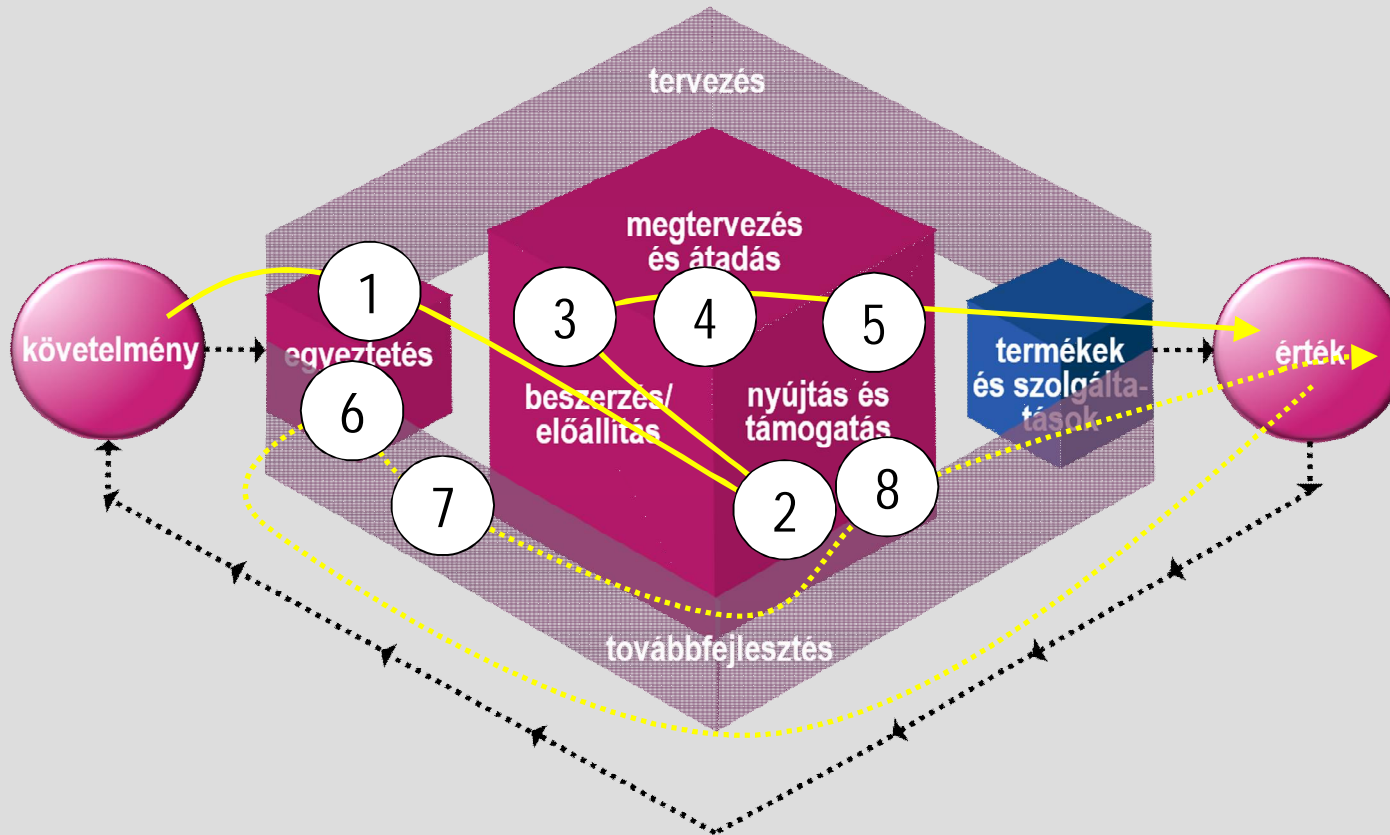


SVC

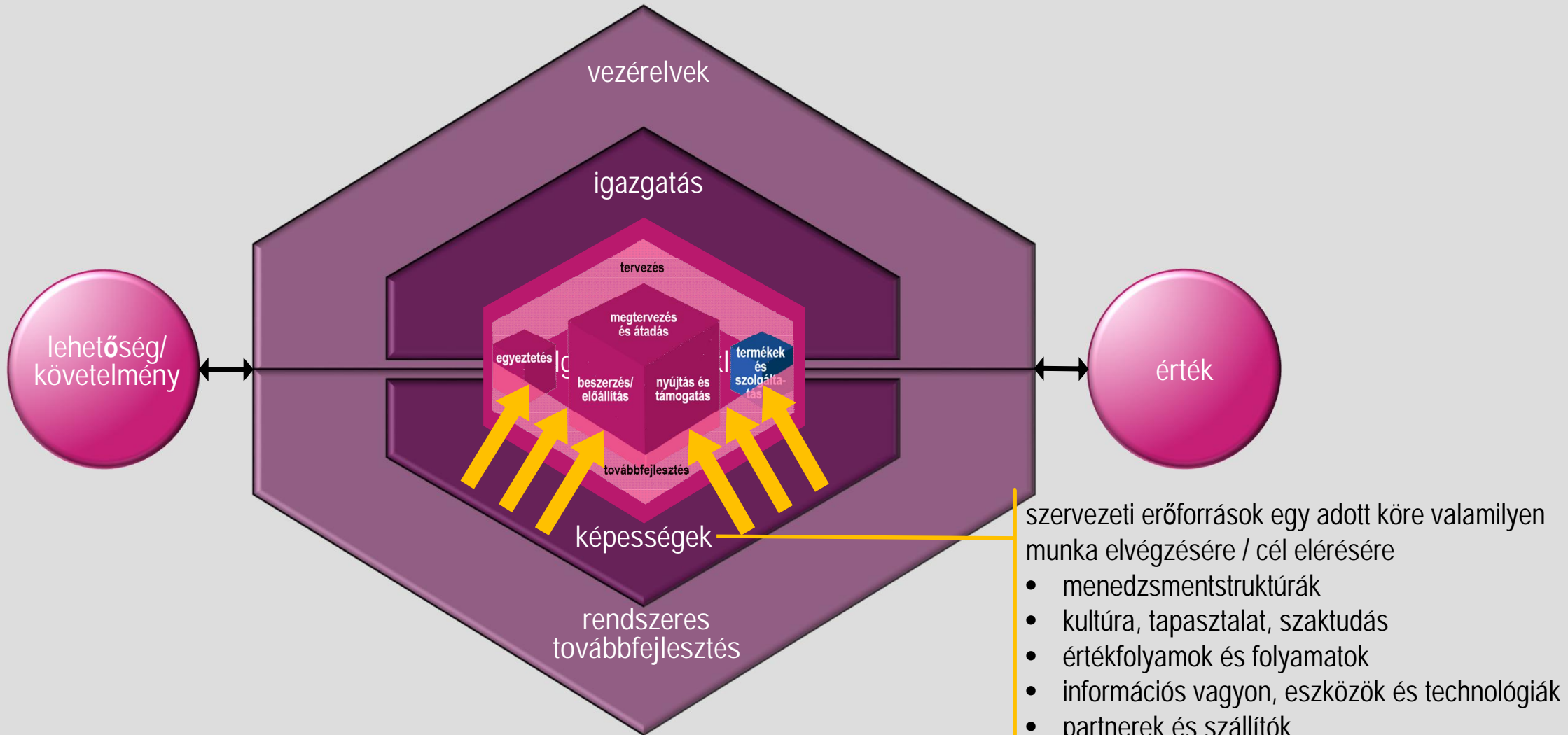




# Értékfolyamok és az értéklánc kapcsolata (példa: ügyféltámogatás)



# Korszerű képességek: dinamikus struktúra és bővíthetőség



# A 'practice' értelmezése és fordítása

## ITILv3:

A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. *See also* best practice.

A munka végzésének módja, vagy ahogy a munkát végezni kell. A gyakorlatba beletartozhatnak a tevékenységek, a folyamatok, a funkciók, a szabványok és az útmutatók. *Lásd még* bevált gyakorlat.

## ITIL 4:

A set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.

A szervezeti erőforrások adott köre, amelyeket valamilyen munka elvégzésére vagy valamilyen cél elérésére terveztek.

Fordítási alternatívák:   gyakorlat (ITILv3-beli fordítás)  
                                  munkamódszer (az ITILv3-beli definíciót szó szerint véve)  
                                  képesség (a fejlesztő csapat értelmezése szerint)

# Az ITIL menedzsmentképeségei

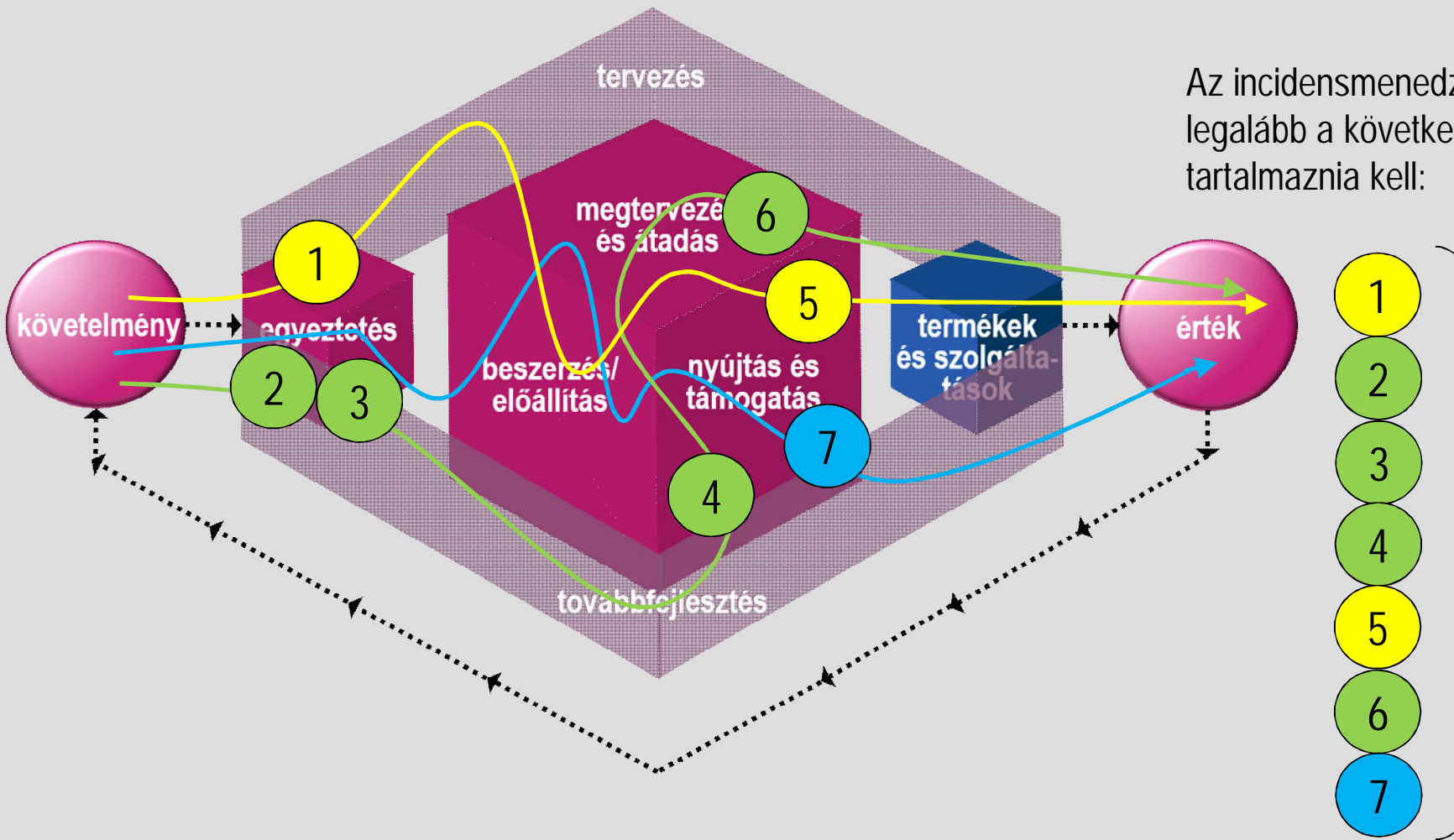
Általános menedzsmentképeségek	Szolgáltatási menedzsmentképeségek	Technológiai menedzsmentképeségek
1. Architektúramenedzsment ●	1. Rendelkezésreállítás-menedzsment ●	1. Üzembeállítás-menedzsment ●
2. <u>Rendszeres továbbfejlesztés</u> ●	2. Üzleti elemzés ●	2. Infrastruktúra- és platformmenedzsment ●
3. Információbiztonság-menedzsment ●	3. Kapacitás- és teljesítménymenedzsment ●	3. Szoftverfejlesztés és -menedzsment ●
4. Ismeretmenedzsment ●	4. <u>Változásfelügyelet</u> ●	
5. Mérés és jelentés ●	5. <u>Incidensmenedzsment</u> ●	
6. Szervezeti változásmenedzsment ●	6. IT-eszközmenedzsment ●	
7. Portfóliómenedzsment ●	7. Megfigyelés és eseménymenedzsment ●	
8. Projektmenedzsment ●	8. <u>Problémamenedzsment</u> ●	
9. Kapcsolatmenedzsment ●	9. Kiadásmenedzsment ●	
10. Kockázatmenedzsment ●	10. Szolgáltatáskatalógus-menedzsment ●	
11. Szolgáltatási pénzügyi menedzsment ●	11. Szolgáltatáskonfiguráció-menedzsment ●	
12. Stratégiamenedzsment ●	12. Szolgáltatásfolytonosság-menedzsment ●	
13. Szállítómenedzsment ●	13. Szolgáltatástervezés ●	
14. Munkaerő- és képességmenedzsment ●	14. <u>Ügyfélszolgálat</u> ●	
	15. <u>Szolgáltatásszint-menedzsment</u> ●	
	16. <u>Szolgáltatáskérés-menedzsment</u> ●	
	17. Szolgáltatásbevizsgálás és -tesztelés ●	

Jelmagyarázat

● képesség: részletesen ismertetni kell  
 ● képesség: csak áttekinteni kell  
 ● képesség: nem kell tárgyalni  
 (az ITIL 4 alapvizsgára való felkészüléshez)

● átvétel ITILv3 folyamat alapján  
 ● módosított ITILv3 folyamat  
 ● új képesség az ITIL 4-ben

# Értékfolyamok és képességek kapcsolata (példa: incidensmenedzsment)

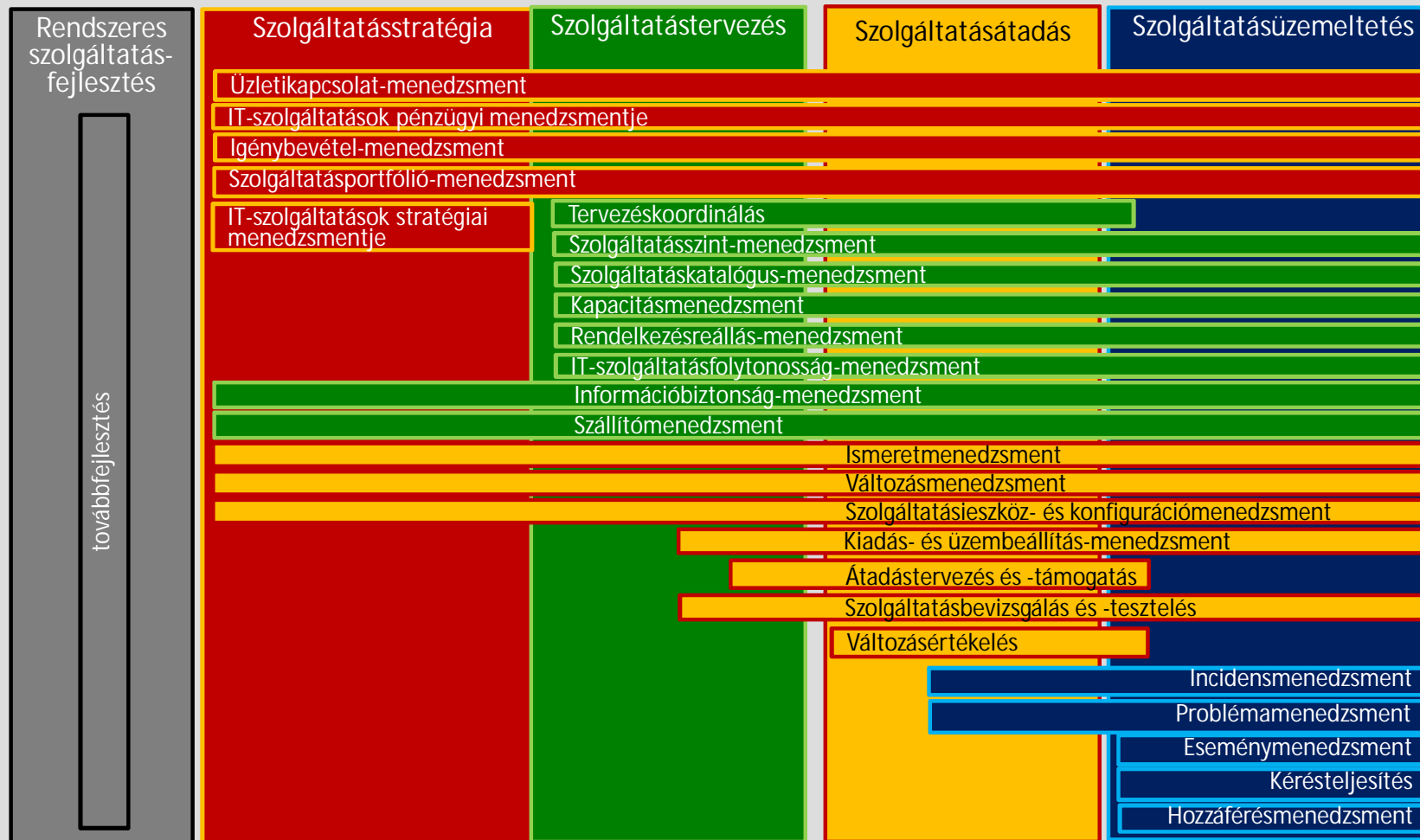


Az incidensmenedzsment képességnek legalább a következő elemeket (erőforrásokat) tartalmaznia kell:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

minimálisan "életképes" incidensmenedzsment (az adott esetben)

# ITILv3: folyamatok és életszakaszok



# ITIL 4 <-> ITILv3 fogalmi párhuzamok

## ITIL 4

4 dimenzió

Service Value System (SVS)

7 vezérelv

igazgatás (governance)

rendszeres továbbfejlesztés

Service Value Chain (SVC)

értéklánc-tevékenység (value chain activity)

értékfolyam (value stream)

képesség (practice)

erőforrás (resource)

erőforrás (resource)

## ITILv3

a tervezés 4 oldala (4P/Service Design)

nincs megfelelő

nincs megfelelő (9 vezérelv IP-ben)

igazgatás (governance)

rendszeres továbbfejlesztés (CSI)

Service Life Cycle (SLC)

életszakasz (life cycle stage)

folyamat (process)

folyamat (process)

képesség (capability)

erőforrás (resource)



# Az ITIL 4 minősítési rendszere

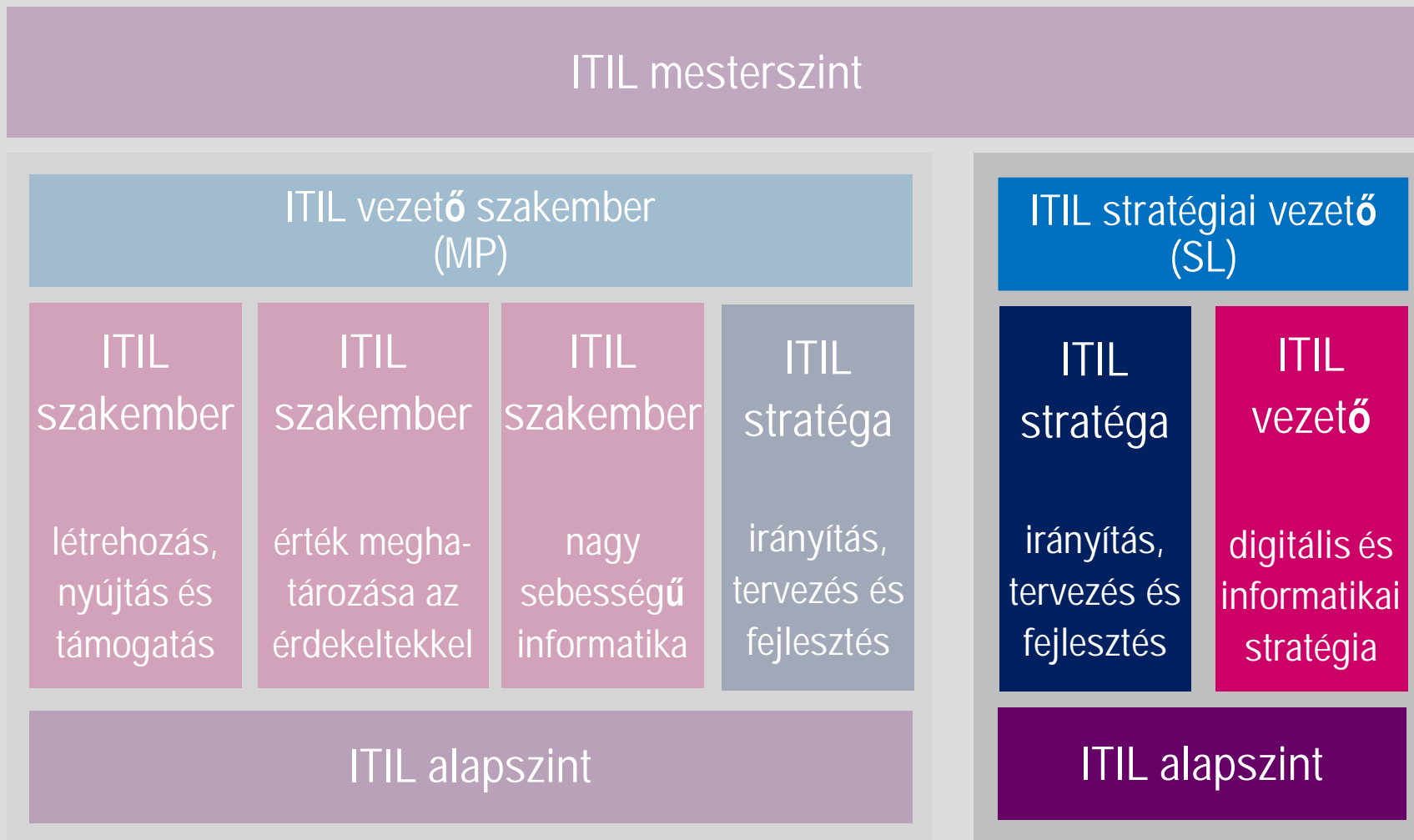




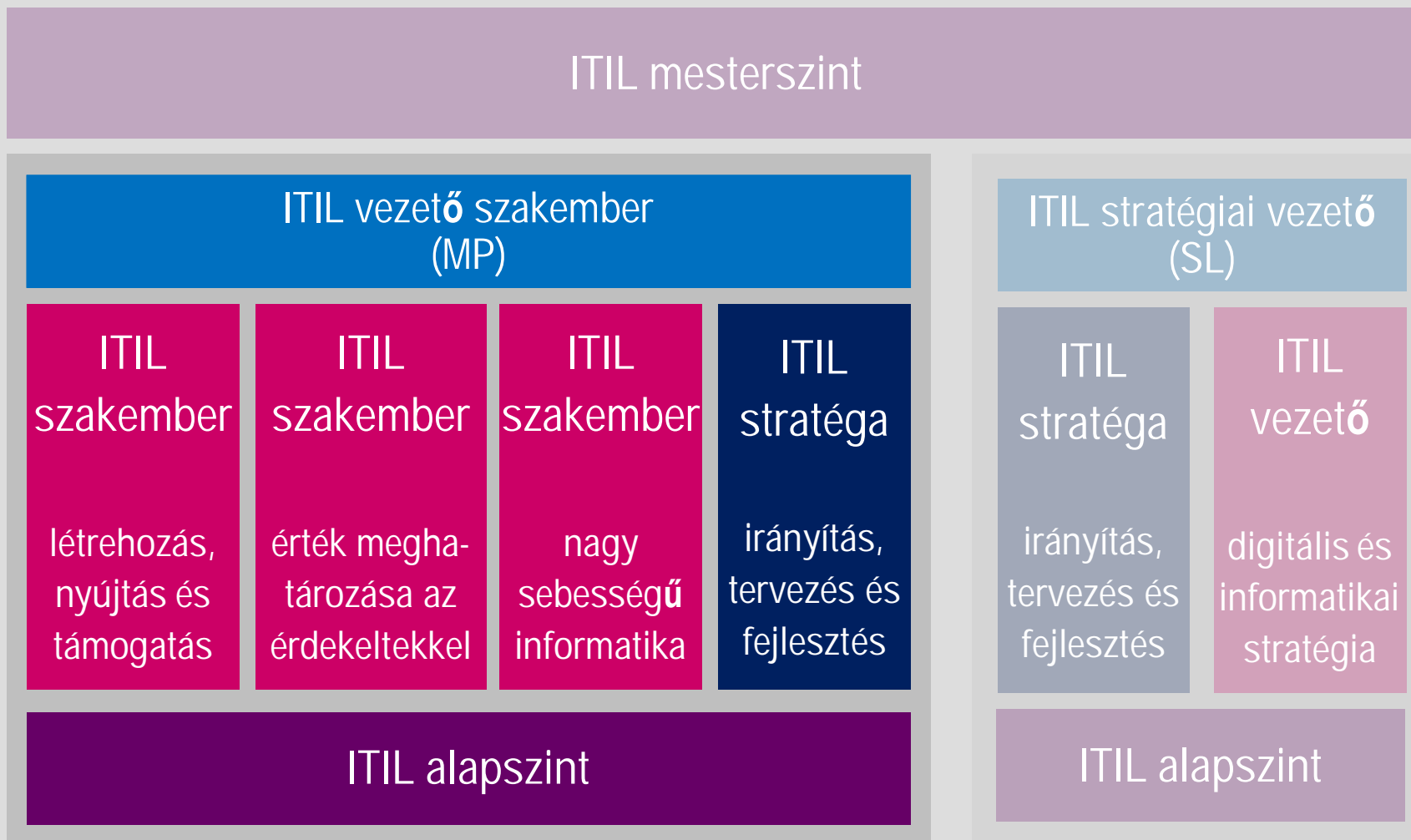
# Az ITIL 4 alapvető útmutatásainak tartalma



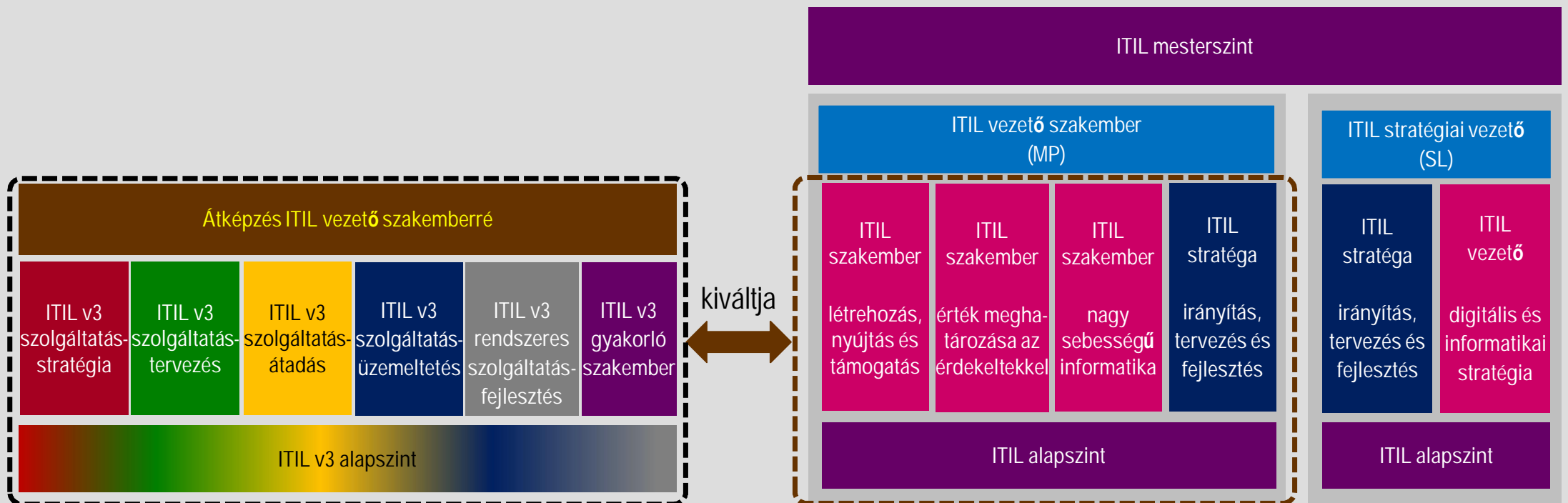
# 1. képzési út: ITIL stratégiai vezető (SL)



## 2. képzési út: ITIL vezető szakember (MP)



# Átképzés ITIL vezető szakemberré



- megszerzhető minősítések, ha az összes vizsgával összekötött modult teljesítik az egyes szakirányokban
- vizsgával összekötött modulok az ITIL vezető szakember, illetve az ITIL stratégiai vezető minősítések megszerzéséhez
- vizsgával összekötött modul mind az ITIL vezető szakember, mind az ITIL stratégiai vezető minősítések megszerzéséhez
- átképző modul a v3-as ITIL szakértők és azok számára, akik 17 vagy több kreditponttal rendelkeznek, az ITIL vezető szakember minősítés megszerzéséhez
- ■ ■ ■ ■ ■ ITIL v3 haladó modulok

# Egyszerűsített út az ITIL 4 minősítések megszerzéséhez

## ITIL mesterszint

### ITIL vezető szakember (MP)

ITIL  
szakember

létrehozás,  
nyújtás és  
támogatás

ITIL  
szakember

érték megha-  
tározása az  
érdekeltekkel

ITIL  
szakember

nagy  
sebességű  
informatika

ITIL  
stratéga

irányítás,  
tervezés és  
fejlesztés

Átképzés ITIL vezető szakemberré

ITIL alapszint

### ITIL stratégiai vezető (SL)

ITIL  
stratéga

irányítás,  
tervezés és  
fejlesztés

ITIL  
vezető

digitális és  
informatikai  
stratégia

ITIL alapszint

# Ajánlások az „ITIL vezető szakember” minősítés megszerzésére

Csak ITILv3 alapszintű vizsgával rendelkezem.



1. induljon el ITIL MP irányában alapszintű képzéssel/vizsgálattal, vagy.
2. minél előbb szerezze meg a hiányzó 15 kreditpontot, majd
3. olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet, és vegyen részt MP-átképzésen

Megvan az ITILv3 alapszint, és van egy ITILv3 haladó szintű vizsgám.



1. induljon el ITIL MP irányában alapszintű képzéssel/vizsgálattal, vagy
2. minél előbb szerezze meg a hiányzó (max. 12) kreditpontot, majd
3. olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet, és vegyen részt MP-átképzésen

Megvan az ITILv3 alapszint, és több ITILv3 haladó szintű vizsgával is rendelkezem, de még nincs meg mind a 17 kreditpont.



1. minél előbb szerezze meg a hiányzó (max. 9) kreditpontot, de
2. NE végezze el a MALC-képzést/vizsgát (ha nem feltétlen szükséges), hanem
3. olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet, és vegyen részt az MP-átképzésen

Megvan mind a 17 kreditpontom.



1. Olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet/vegyen részt ITIL 4 alapképzésen, és
2. vegyen részt az MP-átképzésen.

Megvan mind a 17 kreditpontom, sőt a MALC-tanfolyamon is részt vettem.



1. NE tegye le a MALC-vizsgát (ha nem feltétlen szükséges), hanem
2. olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet/vegyen részt ITIL 4 alapképzésen, és
3. vegyen részt az MP-átképzésen.

Rendelkezem ITILv3 szakértői minősítéssel.



1. Olvassa el az „ITIL 4 alapjai” könyvet/vegyen részt ITIL 4 alapképzésen, és
2. vegyen részt az MP-átképzésen.