

Infrastruktúra menedzsment rendszerek: az ITIL

A 90-es évek aranykora után az informatikai vezetők mára teljesen új helyzetbe kerültek. Egyebek mellett javítaniuk kell a befektetések megtérülését, növelni a szolgáltatások színvonalát, erősíteni a biztonságot miközben erősen kézben kell tartaniuk a költségeket és a létszámot. A gazdasági légkör az újabb és még újabb alkalmazások lehető leggyorsabb bevezetésére ösztönzött még akkor is, ha ez a rész megoldások elnagyolásával, határidők elcsúszásával, a költségkeret túllépésével, biztonsági rések keletkezésével, vagy akár minőségi kompromisszumokkal járt együtt.

Ma, a megváltozott üzleti-gazdasági környezetben új módszerekre van szükség ezeknek a rossz beidegződéseknek a feltérképezéséhez és kijavításához. A javasolt IT irányítási modell magas szintű, jól definiált, stabil folyamatokon alapul. Közelebbről nézve az IT irányítás eljárásokat körvonalaz, folyamatokat ír le, miközben részletes dokumentációra építve lefekteti a folyamatos fejlődés lehetőségét. Ma már több jól megalapozott IT irányítási modell is létezik. Közülük a legnépszerűbb az eredetileg a brit kormányzat támogatásával kialakított IT Infrastructure Library (ITIL).

Az ITIL vagy valamelyik más módszertan átvétele igen nehéz és fáradtságos folyamat lehet. A legtöbb vállalati informatikai szervezet számára egyszerűen túl nagy falat ez. A teljes, egyidejű átállás helyett célravezetőbb a legfőbb pontra koncentrálni. Ma már nagy segítséget jelenthet a módszertanokat már korábban bevezetett vállalatok szervezetek által megszerzett tapasztalat. Feltétlenül élni kell ezek átvételével.

Az informatikai vezetőktől egyfelől eredményeket várnak el, másfelől folyamatosan csökkentik a költségeiket. Az IT irányítási módszertanok, mint az ITIL úgy segíthetnek a szolgáltatások javításában, hogy közben csökkentik a költségeket. Érdemes tehát az informatikai vezetőknek máris, akár kicsiben elkezdni ezeknek az alkalmazását, majd megtalálni a megfelelő partnereket és kiterjeszteni ezt az egész vállalatra.

Az ITIL sikereihez azonban egy további tényező is hozzájárult. A megjelenése után létrejött az IT Service Management Forum nevet viselő felhasználói szervezet, ami az alkalmazási tapasztalatok cseréjével jelentősen segíti a módszertan sikeres terjedését. Az ITIL irányítási modell lényege, hogy a vállalat hatékony és sikeres működéséhez szükséges IT szolgáltatásokat egy szolgáltatási megállapodásban mérhető módon rögzítik, hogy a szolgáltatások biztosítása során a fellépő esetleges zavarok okának meghatározása után ellenőrzött változáskezeléssel visszaállíthassák a szolgáltatást a megállapodásban vállalt szintre, illetve megelőző intézkedéseket hozzanak a zavarok ismételt előfordulásának megakadályozására. Az ITIL kizárólag az informatika üzemeltetési és üzemeltetés-szervezési kérdéseivel foglalkozik. Az ITIL ugyan nem ad kész modelleket ezekre a területekre, de megteremt az üzemeltetés és köztük a kapcsolatot.

Az ITIL a fő hangsúlyt egy konzisztens, előremutató jövőkép kialakítására helyezi, amivel nagy hatást tud gyakorolni a vállalatok informatikai és üzleti vezetőire. Ehhez képest viszonylag kisebb teret kapnak az üzemeltetési folyamatok felmérésére (belső auditorok) és fejlesztésére (menedzsment) vonatkozó útmutatások. Az ITIL-t kompaktságának és áttekinthetőségének köszönhetően az üzemeltetés fejlesztésében még csak kezdeti lépéseket tévő szervezetek is hatékonyan tudják alkalmazni.