

# Az informatikát nem lehet kihagyni a játszából

Egyre több helyen használják az IT-üzemeltetési módszertanokat, de többnyire még nem egységes rendszerként, hanem egy-egy probléma felmerülése esetén. A „tűzoltás” közben gyakran elfelejtik, hogy milyen további eljárásokat kellene még alkalmazni – hangsúlyozta Berky Szabolcs, a Stratis tanácsadója.

Az IT-üzemeltetés, illetve fejlesztés terén már léteznek – és egyre szélesebb körben terjednek – elfogadott módszertanok, „legjobb gyakorlatok”.

A legtöbb informatikai szervezetnél azonban még manapság sem használják ezeket egységes rendszerként – csak akkor hűz-zák elő őket, amikor egy-egy akut probléma megoldásához kellene. Nem is igazán az okoz gondot, hogy az IT-szolgáltatásmenedzsmentet (IT service management – ISM) lépésenként vezetik be, hanem az, hogy az akut probléma elhárítása után sokszor elfelejtik, milyen további fontos eljárásokat kellene még alkalmazni

a jövőbeli problémák elkerülésére; pedig arra is léteznek ajánlások, hogy milyen sorrendben érdemes az informatikai szolgáltatásmenedzsment folyamatokat bevezetni – magyarázta Berky Szabolcs, a Stratis tanácsadója.

Ilyen probléma adódhat például az IT-üzemeltetési, illetve fejlesztési feladatok szétválasztása kapcsán. Bár a tesztelesek során alkalmazott változásbevezetési (release management) eljárás önmagában is megállja a helyét, sokszor nem veszik figyelembe, hogy milyen további lépések kellenének ahhoz, hogy a módosított alkalmazás valóban az üzleti célokat szolgálja. Ehhez szükség lenne az új eszközök, üzemeltetési eljárások, megváltozott szervezeti felállás, valamint a felelősségi körök módosulását menedzselő változáskezelési eljárás (change management), valamint a változások dokumentálását, a konfigurációk nyomkövetését, a konfigurációs adatbázis (CMDB) létrehozását szolgáló konfigurációfelügyelet (configuration management) alkalmazására is.

## Kell egy cél

Az IT-szolgáltatásmenedzsment kialakításához, fejlesztéséhez az informatikai szervezet számára legelőször egy célt kell kitűzni: ez lehet akár az informatika teljes bekerülési költségének (TCO) a csökkentése, akár a szolgáltatási színvonal fenntartása, növelése. Mindenekelőtt azonban azt kell tudatosítani a teljes szervezetben, hogy az informatika IT-infrastruktúra helyett a jövőben szolgáltatásokat nyújt a vállalat egésze számára.

Természetesen a későbbiek során szükséges kialakítani a teljes IT-szolgáltatásmenedzsment ciklust – célkitűzés, helyzettelemzés, megvalósítás, mérés, visszacsatolás –, amelynek különböző elemeit az ITIL-módszertant alkalmazó cégek ma még hiányosan, vagy legalábbis nem tudatosan alkalmazzák.

Az IT működése kapcsán gyakori problémát okoz, hogy a legtöbb esetben az üzlet és az IT még mindig nem beszél egy nyelven. Az informatikai részlegnek meg kell tanulnia, miként válhat az üzleti oldal teljes értékű partnerévé; ugyanis nem az üzletnek kell beszélnie az IT nyelvén, hanem fordítva – húzta alá a tanácsadó. Manapság a cégek jelentős részének – éppen az eltérő szemlélet miatt – „eleg van” a saját IT-részlegéből, és inkább a piacról szerzi be a szolgáltatásokat. Hiányosan definiált szolgáltatások és folyamatok esetén a felhasználók azonban ilyen esetekben is minden problémával a belső IT-üzemeltetéshez fognak fordulni, az informatikai részleget tehát nem lehet kihagyni a „játszmából”.

## Profitcenter

Ahhoz, hogy az IT valódi partnerré váljon, általában két lépés hiányzik: egyrészt az IT-szervezetnek önmagát szolgáltatónak kell definiálnia.

A második lépés, hogy az IT-nek tudnia kell, hogyan rendelje hozzá az általa adott szolgáltatásokat az üzlet által az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásokhoz. Erre azért van szükség, mert az üzleti oldal számára önmagában nem az az érték, hogy milyen szolgáltatásai vannak az IT-nek, hanem hogy mivel tudja támogatni az üz-

felé kell elvégezni: először az üzleti szolgáltatások várható változásainak elemzésére kerül sor (business capacity management), majd az ehhez kapcsolódó informatikai szolgáltatások igényelt szintjének elérése és fenntartása következhet (IT capacity management), amelyet az infrastruktúra szintjén is ki kell alakítani (infrastructure capacity management).

Az infrastruktúra szintjén maximum azzal foglalkoznak legtöbbször, hogy az infrastrukturális elemek működését monitorozzák. Sokszor elmarad a rendszerek rendelkezésre állásának valódi menedzselése, és az üzletmenet-folytonossággal is általában csak akkor foglalkoznak a cégek, ha van valamilyen előírás, a külföldi tulajdonos felől érkezik a nyomás, vagy már korábban is volt hasonló gond – sorolta Berky Szabolcs az IT-szolgáltatásmenedzsment gyakorlati alkalmazásával kapcsolatos leggyakoribb hiányosságokat.

## Folyamatos javítás

Az informatikai szolgáltatásmenedzsment célja, hogy az IT-szolgáltatásokat az üzlet jelenlegi és jövőbeli igényeire szabják, emellett lehetővé válik az IT által nyújtott szolgáltatások folyamatos fejlesztése, a szolgáltatások minőségének biztosítása, továbbá a szolgáltatások hosszú távú költsége-



leti működést, illetve, hogy az új üzleti szolgáltatásokhoz milyen informatikai infrastruktúrával juthat hozzá. Ez a fajta szemlélet önmagától akkor alakulhat ki, ha az IT-szolgáltató szervezet valódi profitcenterként működik, vagyis ellenérték fejében kínálja a szolgáltatásait – vélekedett a tanácsadó.

Ha a belső IT valóban szolgáltatónak működik, akkor nem szabad elfeledkezni a kapcsolódó folyamatokról sem. Így fontos szerephez jut a kapacitásmenedzsment, amely folyamat keretében elemzi, modellezi a várható változásokat, trendeket, és ehhez alakítja a szolgáltatásokat. Mindezt felülről le-

inek csökkentése is. Az üzleti élet gyors változásai megkövetelik a folyamatok megszakítás nélküli javítását, ennek alapjául szolgál az IT-szolgáltatásmenedzsment. Az üzlet változása tehát végérvényben ki fogja kényszeríteni az IT képességeinek változását is.

A kultúraváltást elsősorban az informatikai vezetőknek kell képviselnie a cégen belül. Mivel a CIO felel az IT-szervezetért, ő az, aki kellően meg tudja indokolni, hogy miért is szükséges valódi szolgáltatóvá válnia; ehhez pedig a felső vezetés támogatását is el kell nyernie – zárta a beszélgetést Berky Szabolcs. • **Mozsik Tibor**