

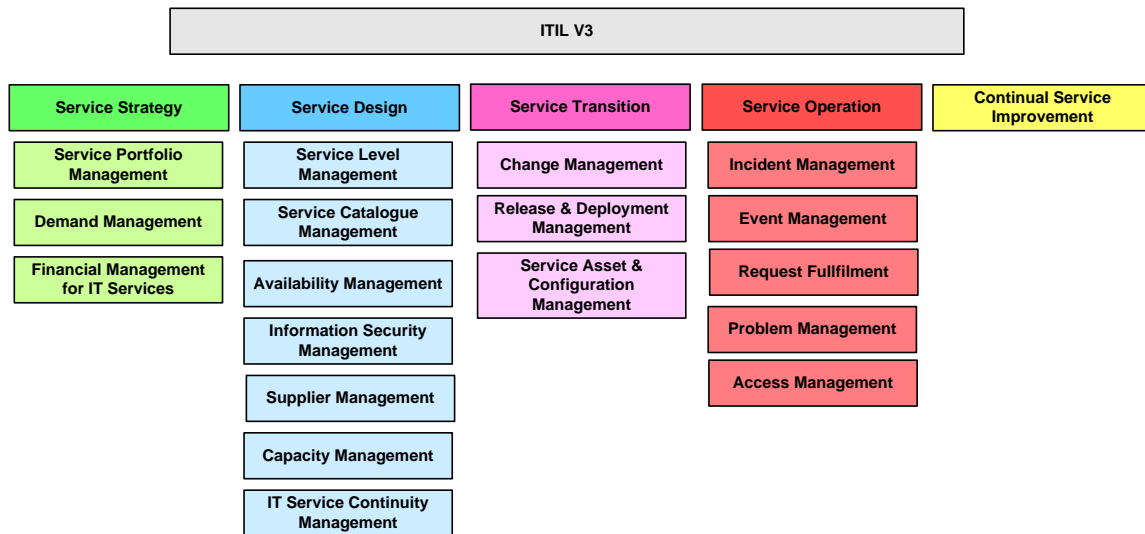
S pomočjo najboljših praks do standarda za upravljanje IT-storitev

Rony Plevnik, Normacom

Upravljanje IT-storitev in infrastrukture storitev postaja v današnjem času vse večji izziv, saj je njihova sestava vse bolj zapletena in prepletena. Čedalje več menedžerjev, ki se na tem področju trudijo doseči napredek ali odličnost, priznava, da je izbira načina doseganja tega cilja trnova. Obstaja več načinov upravljanja storitev, a le nekaterim je uspelo s časom prerasti v mednarodno veljavne standarde na svojem področju. Ti nekaterim menedžerjem lahko pomagajo do doseganja zelenih rezultatov, še bolje pa je, če v obliki doseženih standardov lahko služijo kot priznanje njihove odličnosti ali kot primerjava s konkurenti. Na področju upravljanja IT-storitev se kot primer najboljše prakse v svetu že dolgo uveljavlja ITIL, kot mednarodni standard pa ISO/IEC 20000.

Zadnja leta sta čedalje bolj pomembna kvaliteta in učinkovitost izvajanja IT-storitev. Mnoge organizacije, ki so razpoznale vpliv učinkovitega upravljanja IT-storitev, se zato obračajo k trenutno najboljšim praksam v svetu na tem področju. V kolikor je cilj organizacij primerjava ali (samo)priznanje, je pravi odgovor ISO/IEC 20000. V vsakem primeru pa se na svoji poti ne boste mogli izogniti ITIL-u, ki je trenutno ne samo najboljši pristop do praktične osvojitve precejšnjega dela standarda, pač pa – gledano kakih 30 let nazaj – tudi vzrok, da je do standarda tudi prišlo. Kot nekakšen predhodnik standarda ISO/IEC 20000 je tudi angleški standard za upravljanje IT-storitev BS15000 v veliki meri nastal iz potrebe, da bi nekako uokvirili najboljše prakse in napotke, ki jih je vseboval ITIL. Seveda so pri tem upoštevali tudi ostale najboljše prakse, na primer Microsoft Operational Framework (MOF).

ITIL je nedavno evolviral v tretjo različico. Število procesov in vlog, ki jih opisuje, se je približno podvojilo. Druga različica, ki je živela dobrih deset let, se je ob velikem povpraševanju poslovila in mnogi se sedaj sprašujejo, kako naprej. Dejstvo je, da se zaradi prenove ITIL-a v procesih druge različice ni veliko spremenilo in tistim, ki so morda ravno sredi prenove svoje organizacije, ni potrebno posebej skrbeti v tej smeri. Tistim, ki se na to šele pripravljajo, pa priporočam pogled v tretjo različico. Kot je bilo omenjeno, je ta na pobudo in ob participaciji celotne zainteresirane javnosti, podjetij v industriji in mnogo ostalih dejavnikov, razširjena z bolj podrobnimi opisi vlog in posameznimi primeri. Bistvena sprememba od druge različice je premik samega koncepta upravljanja IT-storitev, kjer so sedaj sami procesi organizirani okrog življenjskega cikla storitev. Namesto prejšnjih dveh sklopov – Service Support in Service Delivery – jih je sedaj kar pet – Service Strategy, Service Delivery, Service Transition, Service Operation ter Continual Service Improvement (slika 1).



Nekaj sprememb je tudi pri poimenovanju posameznih pojmov in precej pri načinu testiranja in certificiranja. Ta je pravzaprav ravno v obravnavi, trenutno pa po svetu precej uspešno potekajo zgolj osnovna izobraževanja. Za razliko od ostalih ITIL krasi tudi izvrstna podpora s strani različnih izobraževalnih ustanov in organizacij ter podjetij, nivo izobraževanj pa je osnoven, praktičen in upravljavski.

Pojmovanje se približuje standardu, sama vsebina pa ostaja na enaki ravni. ITIL ostaja na ravni najboljših praks, priporočil in napotkov. ITIL in njegova prva priporočila so bili razviti v poznih osemdesetih s strani CCTA (Central Computer and Telecommunication Agency), ki se je kasneje pridružila OGC.

V devetdesetih je na podlagi ITIL-a in kot njegova dopolnitev nastal britanski standard BS 15000. BS 15000 je bil prvi standard v svetu, ki je bil posebej namenjen upravljanju IT storitev. Opisuje prepleten nabor upravljaljskih procesov za učinkovito izvajanje storitev za poslovanje in stranke. BS 15000 je sestavljen iz dveh delov. BS 15000-1 je formalna specifikacija standarda in definira organizacijske potrebe za izvajanje in upravljanje storitev strankam ob primerni kvaliteti. Obseg standarda zajema definiranje potreb za upravljaljske sisteme, planiranje in vpeljavo upravljanja storitev, planiranje in vpeljavo novih ali spremenjenih storitev ter nabore različnih procesov (Service Delivery processes, Relationship processes, Resolution processes, Control processes, Release processes). BS 15000-2 predstavlja navodila in opisuje najboljše prakse upravljanja procesov (za upravljanje storitev) znotraj obsega BS 15000-1. Namenjen je tistim organizacijam, ki bi želele imeti presojo standarda BS 15000-1 kot pomoč pri pripravi.

Ob nastajanju standarda BS 150000 so bila upoštevana tudi priporočila ostalih najboljših praks in standardov, ne samo ITIL-a. ITIL je na marsikaterem področju in v mnogo ozirom nepopoln oziroma presplošen. V tem smislu so pri nastajanju standarda BS 15000 za posamezna področja upoštevali tudi COBIT in veljavne standarde ISO (ISO9000, ISO17799) ali pa se jim poskušali prilagoditi. Vsi ti okviri, najboljše prakse in standardi so namreč v svojem bistvu osnovani na pristopu »Plan, Do, Check, Act«, ki je na področju standardov podrobneje opisan v ISO9000:2000. Gre za enega najstarejših principov upravljanja in nadzora kvalitete, po svetu znanega pod imenom »Demingov

krog«, »Shewhartov krog« ali »PDCA krog«, ki sta ga v zgodnjih petdesetih letih prejšnjega stoletja skupaj osnovala Dr. W. Edwards Deming in Dr. Walter A. Shewhart. Zаметke pristopa je pred tem oblikoval Dr. Shewhart v obliki korakov »Plan, Do, Study, Act«, za samo popularizacijo in razširitev uporabe pa gre zasluga Dr. Demingu, ki je pristop s pridom uporabljal pri upravljanju industrijskih praks med in po drugi svetovni vojni v Združenih državah Amerike in na Japonskem. Dokazila, ki so potrebna za osvojitve akreditacije BS 15000, se v veliki meri dopolnjujejo z onimi, potrebnimi za ISO akreditacijo.

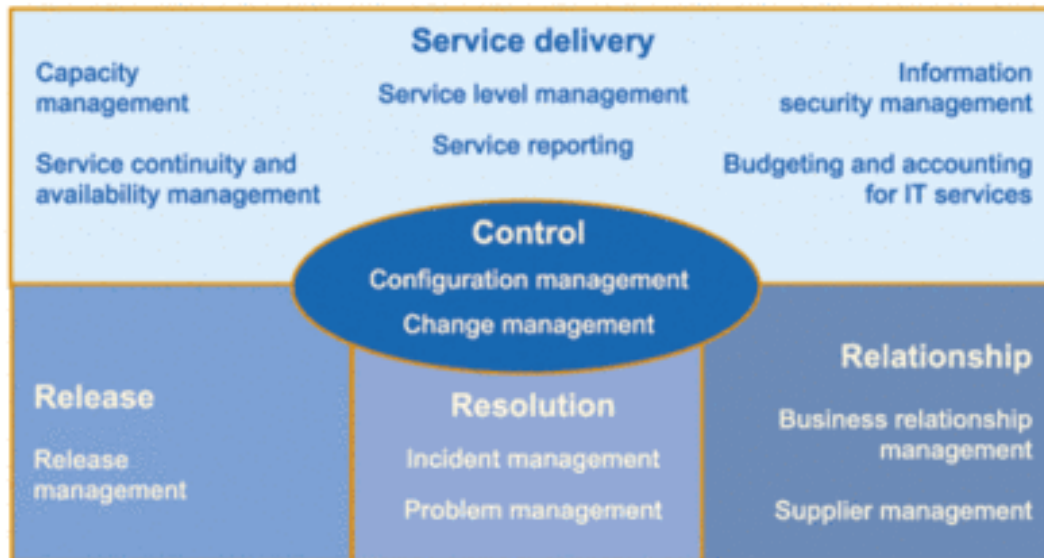
BS 15000 se v svojem bistvu osredotoča na upravljanje interne IT-infrastrukture in storitev organizacij. Vsebinsko je BS 15000 še najbližje ITIL-u druge različice, ki je bil po besedah mnogih morda preveč interno orientiran. Ta podobnost niti ne preseneča, saj je v času nastanka standarda druga različica ITIL-a doživljala pravi razcvet in mnoga, predvsem britanska podjetja, so ITIL v svojih organizacijah že s pridom uporabljala ali pa se na njegovo uporabo ravno pripravljala.

ITIL je že v času nastajanja standarda BS 15000 veljal za dokazano najboljšo prakso in nabor priporočil za upravljanje IT-storitev in za neke vrste »dokumentirano zdravo pamet«. Žal pa to ni (bilo) dovolj, saj se je v vse bolj konkurenčnem okolju kmalu pojavila potreba po merjenju in medsebojnem primerjanju kvalitete in učinkovitosti upravljanja IT-storitev. To lahko znotraj neke industrijske panoge omogoča le obče definiran industrijski standard.

Verodostojno medsebojno primerjanje in merjenje zgolj na osnovi ITIL-a ni možno, saj je ITIL preveč neobvezujoč. Po besedah Dona Pagea, lastnika enega vodilnih ITSM podjetij v Angliji, ki je tvorno sodeloval pri nastanku zadnjih dveh različic ITIL-a (V2 in V3) in standardov BS 15000 ter ISO 20000, je bistvena razlika med ITIL-om in standardom BS 15000 v uresničevanju in izvrševanju podane vsebine, ne pa v vsebini sami. Standard BS 15000 bi po njegovem dobili, v kolikor bi v ITIL-u zamenjali besedo »naj bi« (priporočila, napotki) z besedo »mora«. Drugače rečeno, medtem ko z uporabo ITIL-a lahko pridobimo in upravljamo določene informacije znotraj neke IT-infrastrukture, jih moramo v kontekstu standarda pridobivati in upravljati, v zvezi s tem pa imeti tudi primerna dokazila za morebitno presojo.

Standard BS 15000 je bil oblikovan s strani BSI (British Standards Institute) konec osemdesetih in je na začetku v obliki navodil pokrival štiri osnovne procese. S časom je obseg evolviral in ga je leta 1998 nadomestila druga različica, ki je vključevala trinajst procesov (slika 2¹). Pod imenom BS 15000 je bil standard prvič objavljen leta 2000.

¹ Vir: www.bcs.org

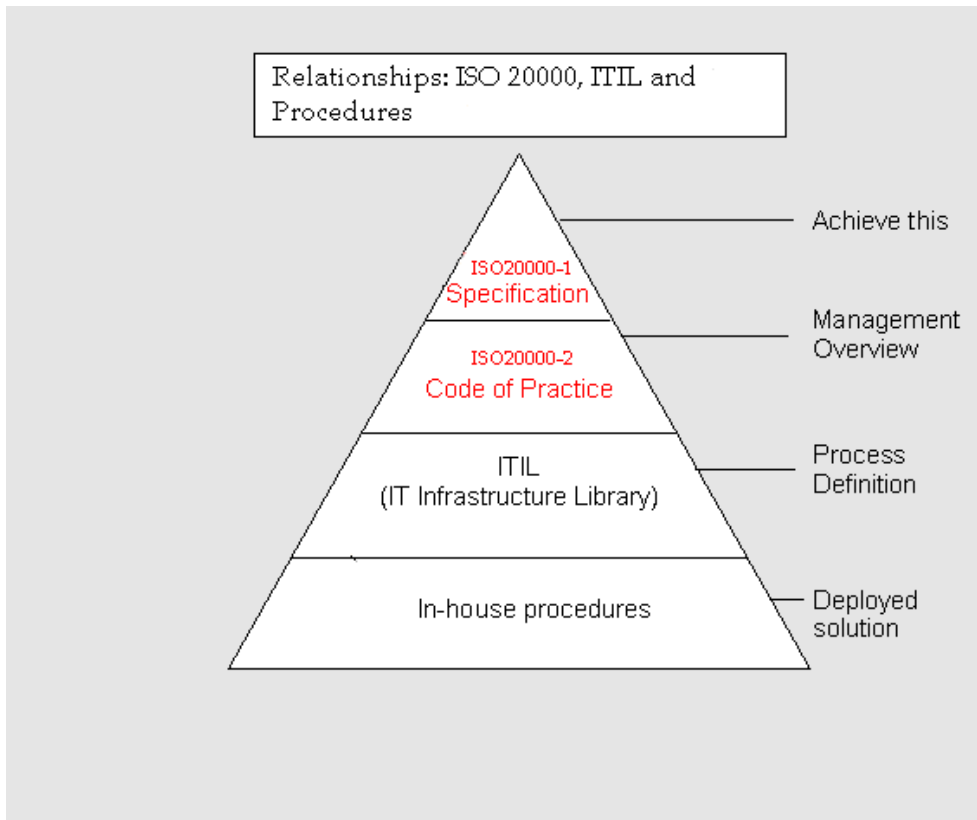


Na podlagi povratnih informacij organizacij, ki so prve pristopile k osvajanju standarda (med bolj znanimi so Barclays, BBC, Harvard Systems, GlaxoSmithKline, Shell, borza, OGC ...), so ga v letu 2002 ponovno preuredili tako, da je bolje sovpadal z obstoječimi standardi in upravljavskimi sistemi, kot je na primer ISO 9000. Obenem je ta sprememba pripomogla tudi k nastanku vrste spremljajočih publikacij in sami popularizaciji standarda BS 15000, kar je svetovalna hiša Gartner ocenila kot izjemen korak v smeri zrelosti upravljanja IT. Pri Gartnerju so identificirali potrebo po vzpostavitvi enakovrednega mednarodnega standarda, ki bi področje upravljanja IT pokrival na globalnem nivoju.

Potreba se je izkazala za realno in v relativno kratkem času smo bili priče nastanku prvega mednarodnega standarda za upravljanje storitev: ISO 20000. Najnovejši mednarodni standard ISO 20000 v vseh ozirih popolnoma nadomešča svojega predhodnika, britanski standard BS 15000, zaradi česar so le-tega sredi decembra 2005 tudi dejansko umaknili in zamenjali z njim.

Tudi ISO 20000 ima tako kot predhodnik BS 15000 z ITIL-om zelo veliko skupnega. Prav zato se morda pri odločanju za pravi pristop marsikdo po nepotrebnem zmede, saj so razlike na prvi pogled res majhne. A odločanje o enem ali drugem pristopu je pravzaprav nepotrebno, saj se oba »pristopa« dopolnjujeta in ne nadomeščata. Razlika je le v namenu, ki mu služita: ITIL predstavlja najboljše prakse, ki ob osvojitvi pomagajo organizacijam pri doseganju kvalitete upravljanja storitev v smeri, kot to zahteva standard ISO 20000 (BS 15000). ISO definira standarde, h katerim naj bi upravljavski procesi stremeli in po drugi strani predstavlja objektivni preizkus, na kakšen način in v kolikšni meri je neka organizacija osvojila najboljše prakse. Povezavo med opisanim najbolje ponazarja slika 3²:

² Vir slike: <http://20000.fwtk.org/20000-itil.htm>



Na nek način je ITIL v svoji zadnji različici dosegel pomik proti ISO 20000 z vključitvijo nekaterih dodatnih procesov, kot so Information Security Management in Supplier Management. Po drugi strani lahko ugotovimo, da je ITIL tretje različice na nekaterih področjih celo prehitel ISO 20000. Kakorkoli že, ker služita različnim namenom, si pristopa nikoli ne bosta povsem podobna. Tretja različica ITIL-a je trenutno pod drobnogledom različnih ocenjevalnih odborov ISO, kjer poskušajo izluščiti morebitna priporočila in koristne spremembe za sam standard. Kot kažejo prve ugotovitve, gre med pristopoma dejansko za manjše in – recimo – nepomembne razlike. Tipičen primer je na primer razširitev bivšega procesa Release Managementa ITIL V2 v sedanji (V3) Release and Deployment Process, kar se trenutno (še) ne odraža v standardu ISO. Glede na majhno težo spremembe oz. razlike je pravzaprav vprašanje, če se kdaj bo.

Ostale razlike med ITIL-om in ISO 20000 lahko na hitro povzamemo v tabeli:

ISO/IEC 20000	ITIL v3
Standard in navodila	Najboljša oz. dobra praksa
Certifikacija ponudnikov storitev/organizacij	Kvalifikacijska shema za posameznike
Določene zahteve na visokem nivoju za procese in upravljalvske sisteme	Podrobna priporočila za izvajanje in implementacijo najboljših praks, njihovi opisi
Neodvisna organizacijska struktura z malim številom opisanih obveznih vlog	Definira veliko funkcij, vlog na procesih ter njihove odgovornosti
16 procesov, brez funkcij (funkcionalnih)	26 procesov in 4 funkcije, dokumentirani

enot), brez posebnega omenjanja življenjskega cikla	znotraj petih faz življenjskega cikla
Zahtevan nabor/seznam določenih dokumentov	Opisi ključne dokumentacije

Danes bolj kot kdajkoli organizacije pričakujejo, da bodo njihove investicije v IT pripomogle k dodajanju vrednosti poslovanja. Pomikanje k edinemu mednarodnemu standardu za upravljanje IT-storitev, ISO 20000, je prava pot in način nadziranja naše uspešnosti. Pot, ki jo je potrebno prehoditi, je tlakovana z gradniki ITIL-a. Zato je priporočljivo, če ne celo nujno, da pred tem vaša organizacija osvoji vsaj osnovni nivo znanj, veščin in principov ITIL. Šele z ustrežno strokovnostjo kadrov in primerno uporabo napotkov ITIL-a se bo vaša organizacija lahko pomaknila k zelenim ciljem.