



Bilgi Teknolojileri Yönetişim ve Denetim Konferansı

BTYD 2010



ITIL V3

BT Servis Yönetimi

Doç.Dr. Elif Demirörs YILAL

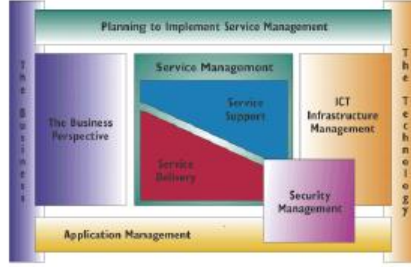
ITIL: IT Infrastructure Library

- BT servisi sağlayan kurumlarda kullanılmak üzere geliştirilmiş süreç yönetim modeli
 - ▣ İş ve müşteri bakış açısı (değer katma)
 - ▣ BT'nin “servis” odaklı yönetişimi
 - Servislerin belirlenmesi, geliştirilmesi, sunumu ve iyileştirilmesi ile ilgili tüm süreçleri kapsar
 - ▣ BT servislerinin kalitesinin sürekli ölçülmesi ve iyileştirilmesi
- ITIL kitapları
 - ▣ İlgili “iyi uygulamalar”, süreç detayları, tavsiyeler

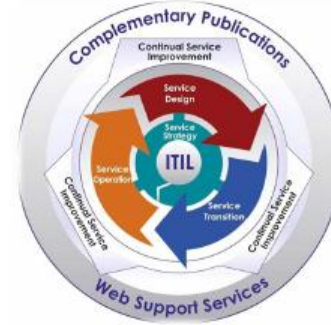
ITIL: Yaklaşımı

- Teknoloji odağından farklı, “iş” ihtiyaçlarına entegre bir yönetim
 - Teknoloji silolarından “birlikte”, “uçtan uca” prensiplerine dayalı süreçlerin geliştirmesi
 - “servis merkezli”
 - Servis yönetiminde reaktif olmaktan çıkıp, proaktif yaklaşımı benimsenmesi
 - Diğer yönetim modelleri ve araçları ile daha entegre

ITIL: V2 – V3



ITIL v2 Publication Framework



ITIL v3 Service Lifecycle

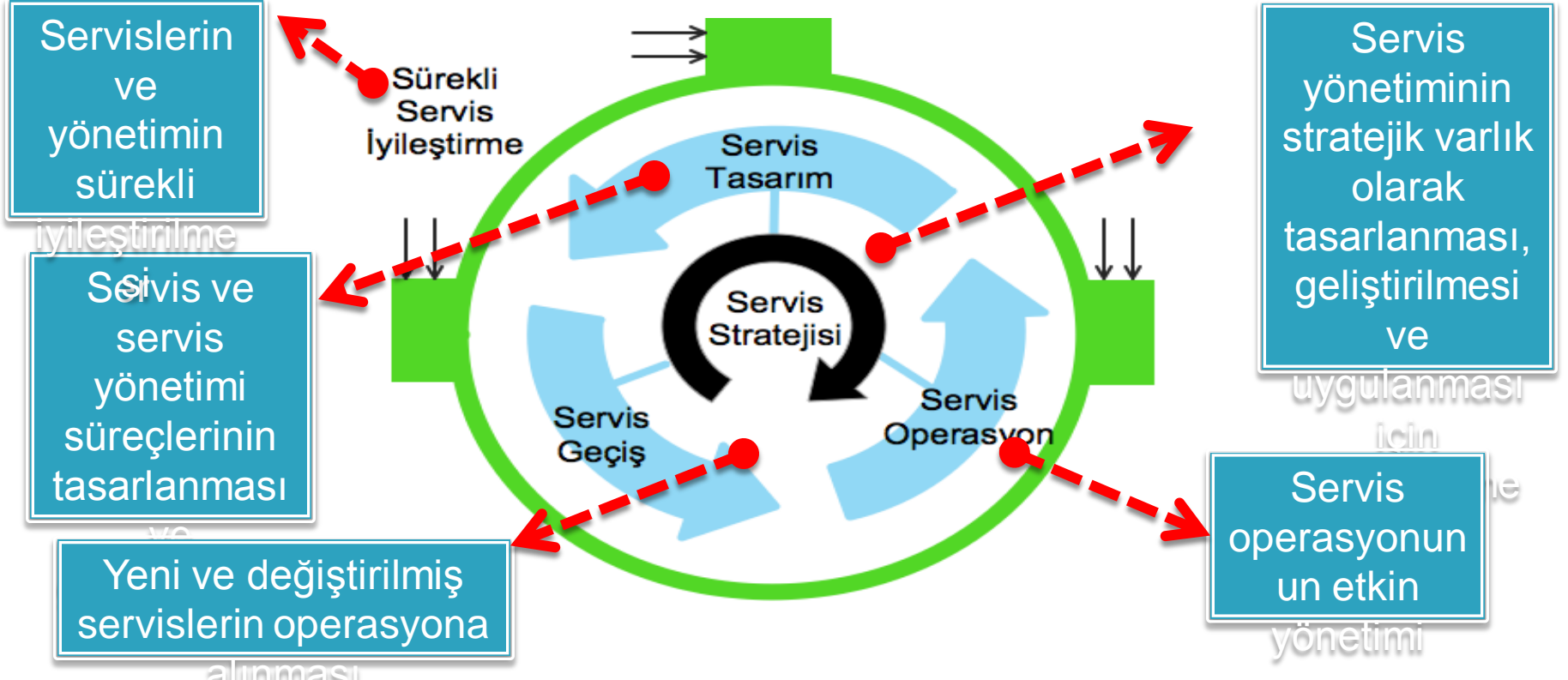
- Temel süreçler zengileştirildi
- Yeni süreçler eklendi
- Açıklamalar ve örnekler arttırıldı
- Yapı daha karışık



ITIL V3 Kütüphanesi

- Servis sağlayan tüm organizasyonlarda kullanılacak en iyi yaklaşımlar 5 kitapta toplandı
 - ▣ Service Strategy : Servis Stratejisi
 - ▣ Service Design: Servis Tasarım
 - ▣ Service Transition: Servis Geçiş
 - ▣ Service Operation: Servis Operasyon
 - ▣ Continual Service Improvement: Sürekli Servis İyileştirme

ITIL Servis Yaşam Döngüsü



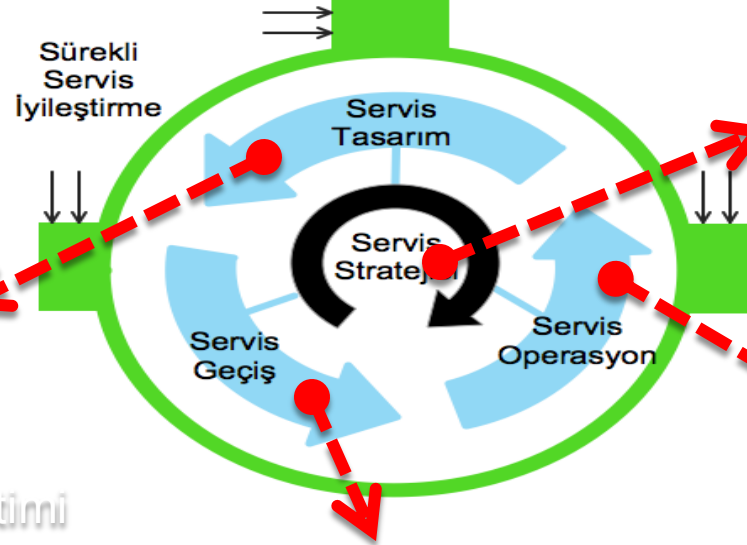
ITIL Süreçler

7 basamaklı iyileştirme süreci

- Servis Katalog Yönetimi
- Servis Seviyesi Yönetimi
- Tedarikçi Yönetimi
- Kapasite Yönetimi
- Kullanılabilirlik Yönetimi
- BT Servis Süreklilik Yönetimi
- Bilgi Güvenliği Yönetimi

- Geçiş Planlaması ve Desteği
- Değişiklik Yönetimi
- Servis Varlık ve

- Servis Doğrulama
- Değerlendir



- Servis Stratejisi
- Finansal Yönetim
- Talep Yönetimi
- Servis Portföy Yönetimi

- Olay Yönetimi
- İncident Yönetimi
- İstek

Karşılama
Problem Yönetimi
Erişim

Servis: Tanımı

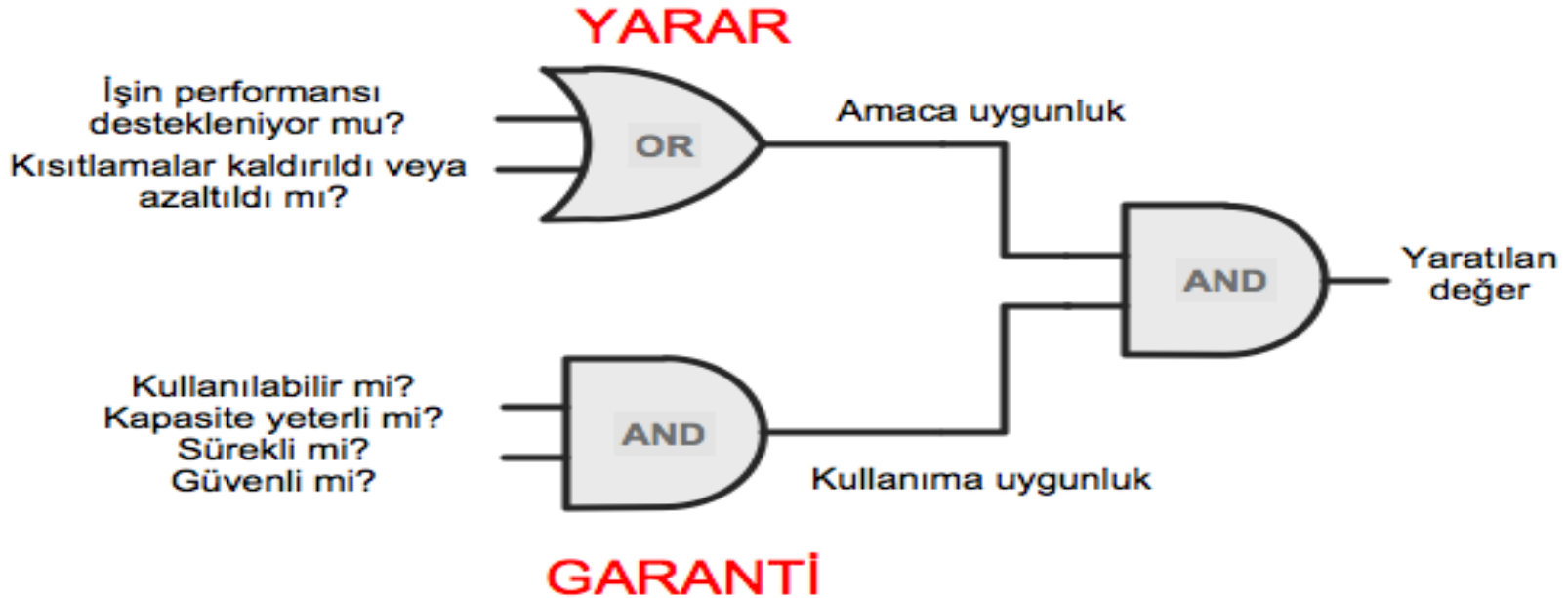
- A service is a means of delivering **value** to customers by facilitating **outcomes** customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks.
 - Müşterilere değer yaratmak
 - Müşterilerin istediği sonuçları maliyet ve riski sahiplenmeden elde etmelerini sağlayan yöntem

Servis Yönetimi: Tanımı

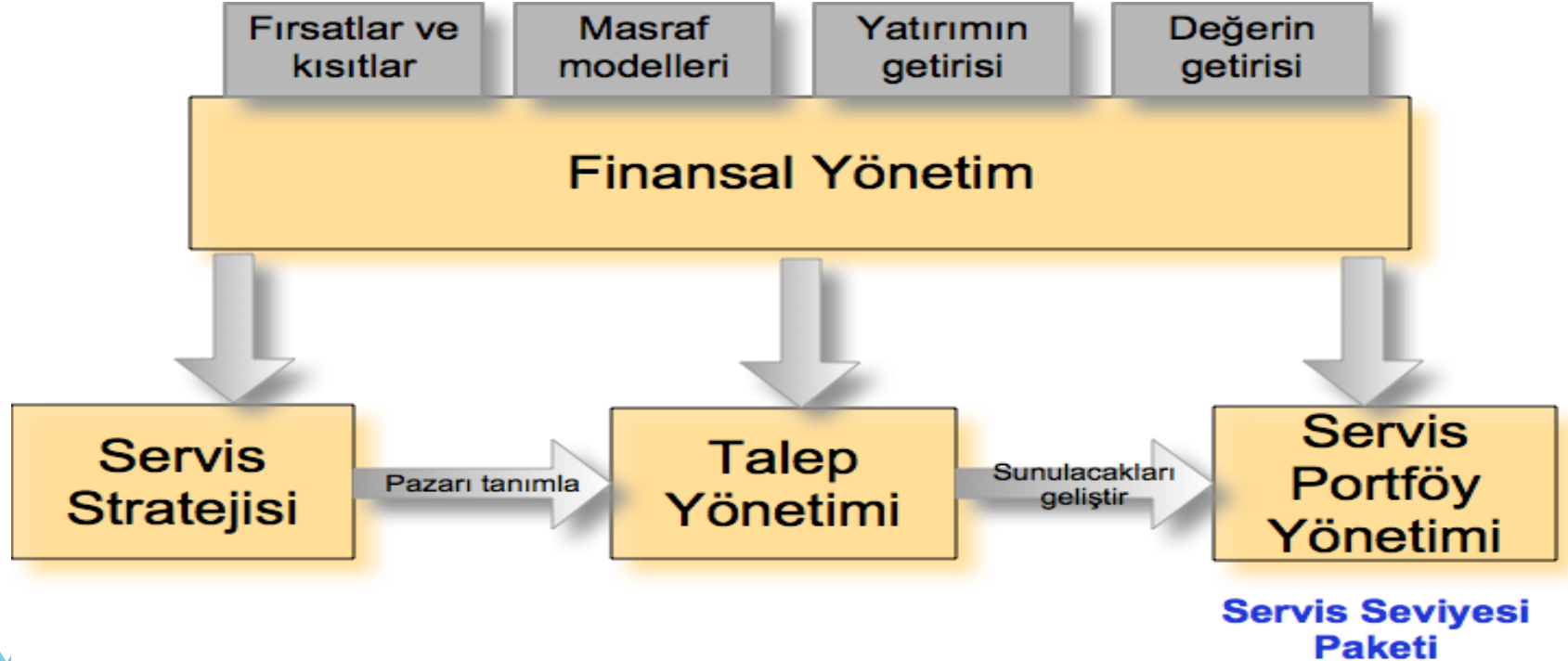
- Service management is a set of specialized **organizational capabilities** for providing value to customers in the form of services
 - Müşterilere servisler şeklinde değer sunan özel kurumsal yetenekler
 - Süreçler, yöntemler, fonksiyonlar, roller, aktiviteler
 - Kaynakların müşteriler için değerli servislere dönüştürülmesi
 - Gerekli adımları atmak için uzmanlık ve güven

Etkili Servis Yönetimi servis sağlayıcı için stratejik varlıktır

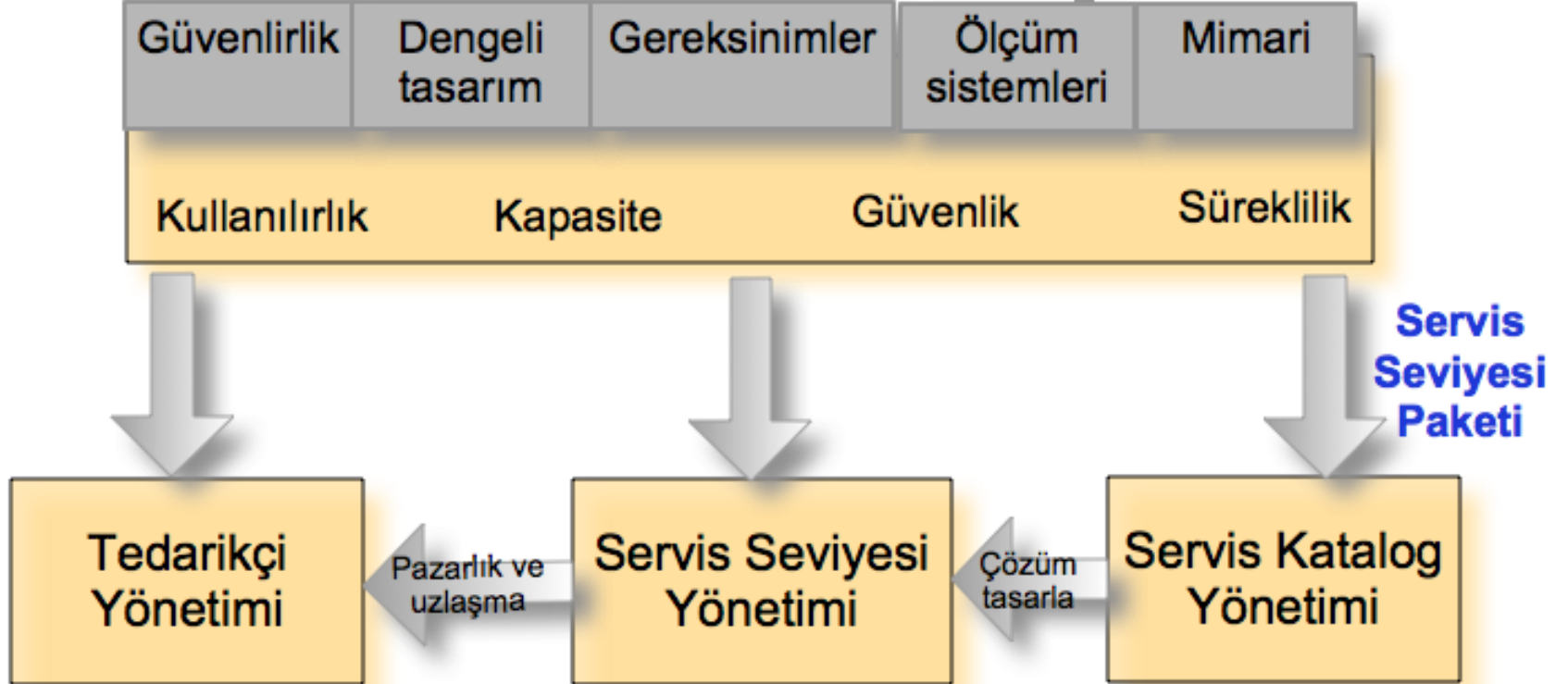
Değer (Value): Tanımı



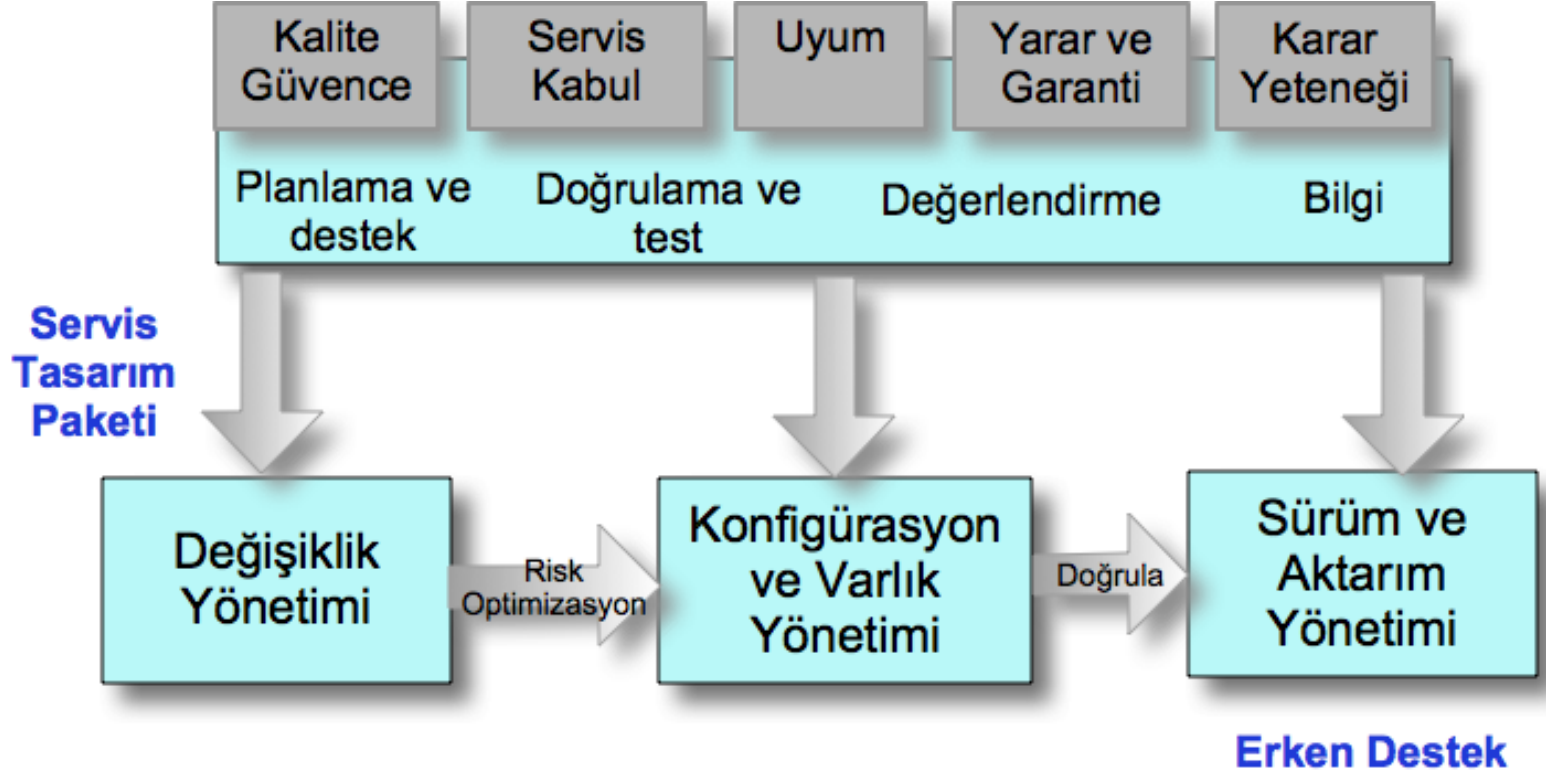
Servis Stratejisi : Süreçler



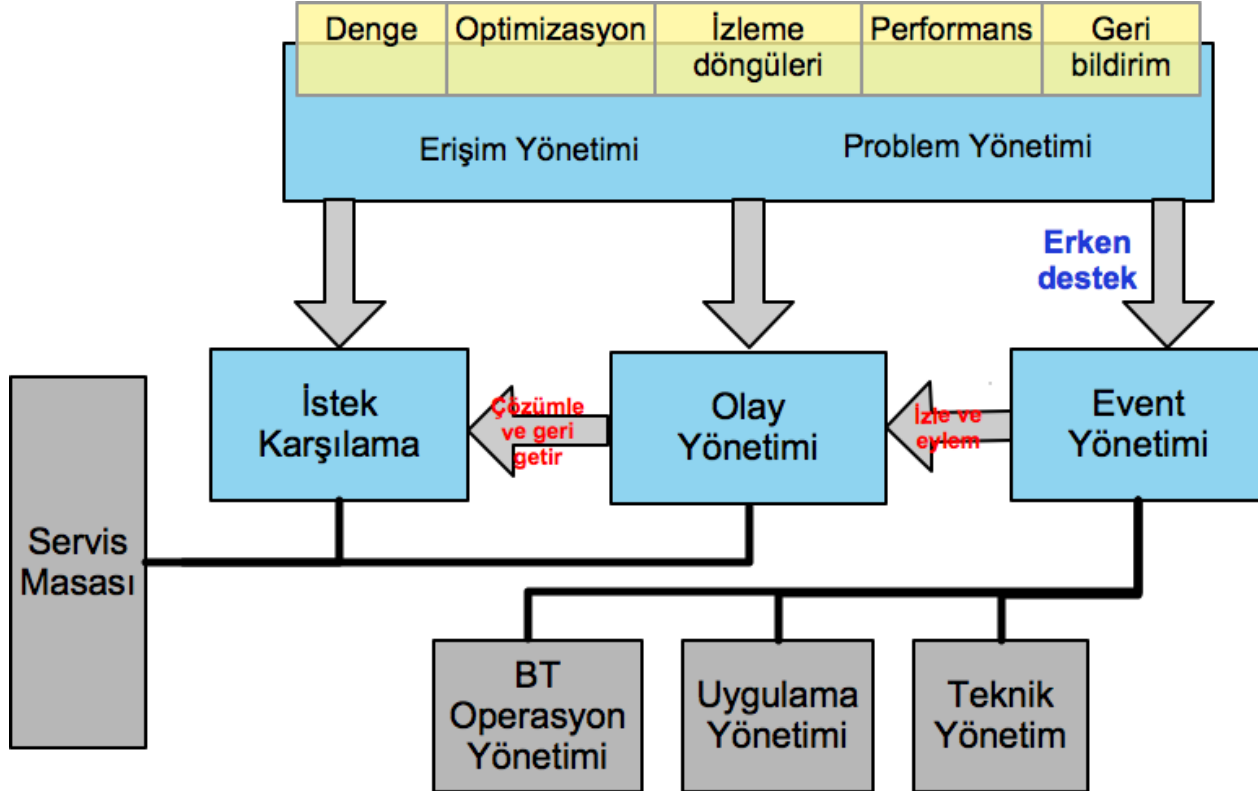
Servis Tasarım: Süreçler



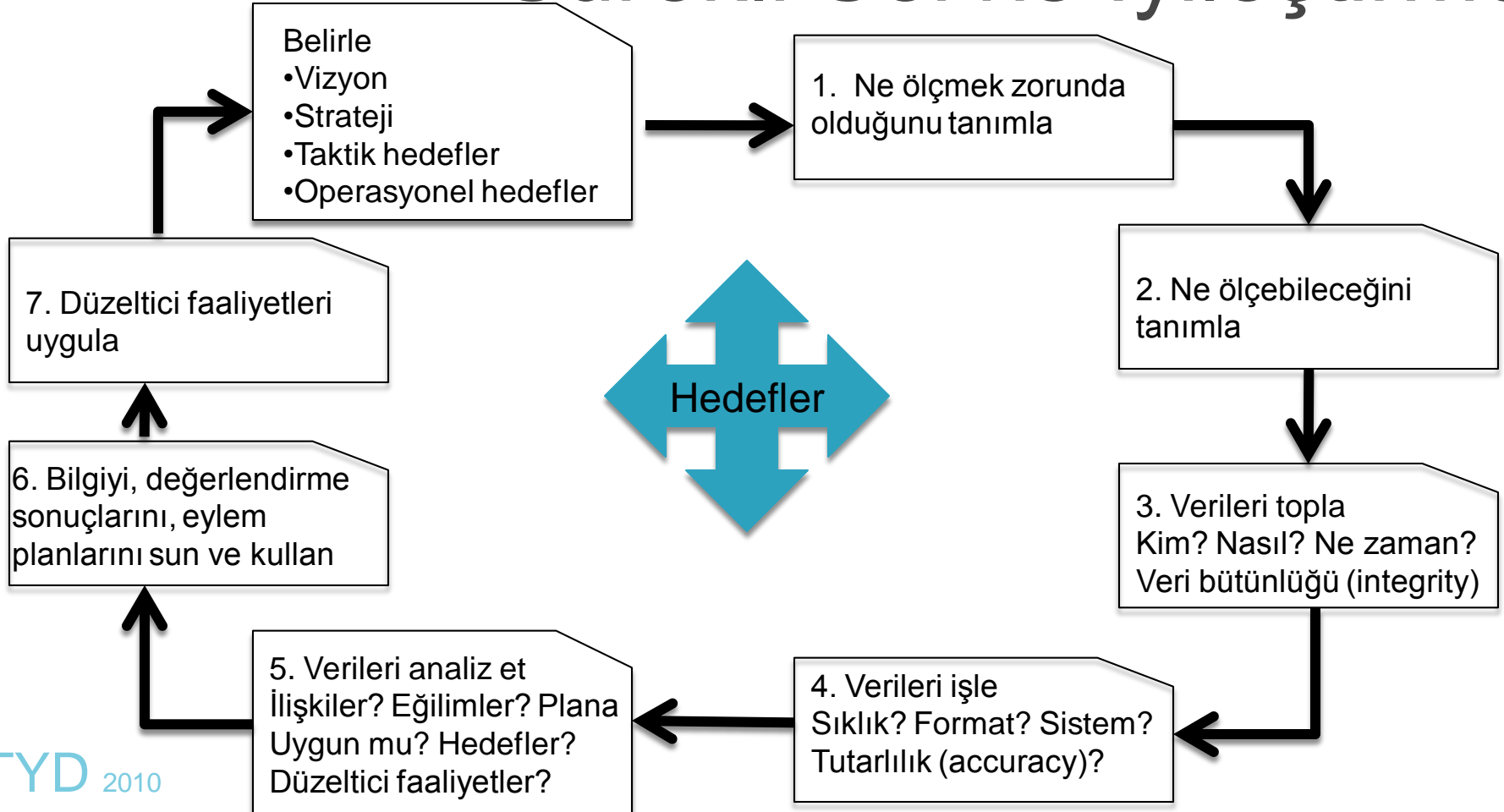
Servis Geçiş: Süreçler



Servis Operasyon: Süreçler



Sürekli Servis İyileştirme



ITIL V3 Genel Deęerlendirme



BTYD 2010

www.btyd.org