

## SAMENVATTIN ITIL

ITIL is nog steeds dé standaard voor het inrichten van beheersprocessen binnen een IT-organisatie. En dekt zowel applicatie- als infrastructuur beheer af. Indien gewenst kan ITIL worden uitgebreid met het gebruikersbeheer. Enkele aandachtspunten zijn:

- ITIL beschrijft processen maar gaat niet in op taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Tevens geeft het geen handvatten voor de inrichting van de IT- en de gebruikersorganisatie. Bij implementatie van ITIL moet een organisatie haar eigen weg daar in vinden.
- ITIL beschrijft de beheerprocessen binnen de IT-organisatie. De processen binnen de gebruikersorganisatie worden niet beschreven. Maar ook de daadwerkelijke ontwikkeling en onderhoud van hard- en software worden niet beschreven.
- ITIL is gepubliceerd in een reeks van boeken, die elk betrekking heeft op een IT-beheer onderwerp. The naam *IT Infrastructure Library* is een geregistreerd merk van United Kingdom 's Office of Government Commerce (OGC).

Het basisprincipe van ITIL is, dat de *IT-organisatie* diensten verleent aan de afnemer, de *gebruikersorganisatie*, in een standaard pakket. ITIL onderscheidt daarbij de volgende processen:

- A. **Service Support processen:** richten zich op de *gebruiker* van de ICT-diensten en zorgt ervoor dat binnen de afspraken die zijn gemaakt (service level agreement) de gebruiker maximaal wordt ondersteund. Hieronder vallen de volgende processen:
1. Incidentmanagement (helpdesk),
  2. Problemmanagement,
  3. Changemanagement,
  4. Releasemanagement,
  5. Configuratiemanagement,
  6. Functioneel beheer.
- B. **Service Delivery Processen;** legt de nadruk op het besturen en financieren van diensten en het niveau van serviceverlening. Bepaalt de (on)mogelijkheden van de klantwensen en rekt deze door.. Het gaat hier onder andere om:
7. Service delivery management,
  8. Relatiebeheer,
  9. Financial management,
  10. Capaciteitsmanagement,
  11. Beschikbaarheidsmanagement,
  12. Continuïteitsmanagement,
  13. Veiligheidsmanagement.
- C. **Tactische processen;** waarbij beheer rondom hardware en software centraal staat.
14. Infrastructuurmanagement
  15. Applicatiemanagement
-

## Ad A      ITIL; Service Support Processen

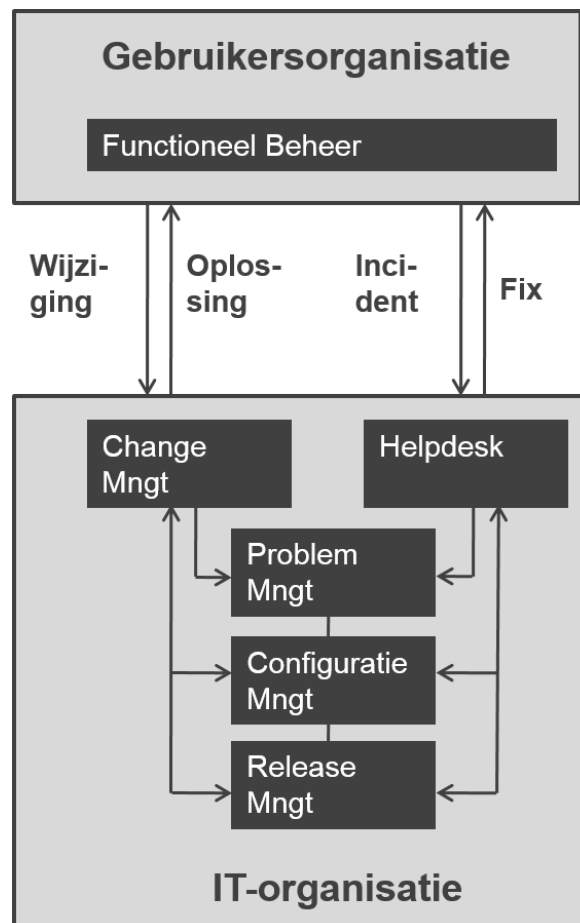
De Service support Processen richten zich op de *gebruiker* van de ICT-diensten en zorgt ervoor dat binnen de afspraken die zijn gemaakt (service level agreement) de gebruiker maximaal wordt ondersteund. Hieronder vallen de volgende processen:

1. *Incidentmanagement*; Proces rondom het oplossen van incidenten. Afwijkingen in de dienstverlening worden door de gebruikersorganisatie bij de Helpdesk van de IT-organisatie als incident aangemeld. Vervolgens dient de helpdesk zo snel mogelijk met een *fix* te komen zodat het afgesproken service level weer gehaald wordt.
    - De Helpdesk is niet verantwoordelijk voor de *fix*. Zij dient afgerekend te worden op het aantal calls, dat ze per uur kan verwerken gecombineerd met het aantal incidenten, dat ze zelfstandig kan afhandelen.
    - Over helpdesks, die uitsluitend een postbus zijn voor tweedelijns support, bestaat in het algemeen weinig waardering.
  2. *Problemmanagement*; Probeert incidenten te voorkómen voordat ze voor het eerst optreden, door zwakke plekken in de infrastructuur en applicatie te identificeren en voorstellen te doen om deze weg te nemen. Bijvoorbeeld door naar de oorzaken te zoeken van incidenten die in elkaars verlengde liggen.
  3. *Changemanagement*; Is het proces dat ervoor moet zorgen dat de door de gebruikers gewenste wijzigingen in de IT-services op een ordentelijke manier worden doorgevoerd zodat huidige kwaliteit van de dienstverlening er niet op achteruit gaat. Het is belangrijk om changemanagement te scheiden van incidentmanagement omdat:
    - De realisatie van wijzigingsvoorstellen ten laste komt van het budget van de gebruikersorganisatie
    - De realisatie van wijzigingsvoorstellen impact kan hebben op het service level (bijv. de wens m.b.t. de beschikbaarheid van internet op de werkplek via het bedrijfsnetwerk impliceert de aanschaf en het beheer van een firewall o.i.d.)
  4. *Release Management* draagt zorg voor de kwaliteit van de productieomgeving bij het implementeren van nieuwe hard- en softwareversie door gebruik te maken van formele procedures en controles tijdens het plannen, ontwerpen, bouwen, configureren en testen.
  5. *Configuratiemanagement*; bewaakt de economische waarde van de IT-dienstverlening door een logisch model van de IT-infrastructuur en IT-diensten te onderhouden en daarover informatie te verschaffen aan andere bedrijfsprocessen. Doelen:
    - Het bijhouden van een betrouwbare registratie van de gegevens over de productiemiddelen en diensten van de organisatie (versiebeheer).
    - Het leveren van accurate informatie en documentatie daarover, ter ondersteuning van de andere service management processen.
-

6. *Functioneel Beheer*; is een afdeling binnen de gebruikersorganisatie die wensen van gebruikersorganisatie vertaald en opdracht verstrekt aan de IT-organisatie. Functioneel beheer heeft o.a. de volgende taken:
- *Gebruikersondersteuning*
  - *Functioneel systeembeheer*; het beheren van applicatieparameters en applicatiegegevens
  - *Beheren bedrijfsgegevens en verzamelingen en gegevensdefinitie beheer*
  - *Beveiligingsbeheer*; autorisaties en werkplekbeveiliging

In de praktijk zien we dat de gebruikersorganisatie een aantal van deze beheertaken uitbesteed aan de IT-organisatie. Dan kan. Zij het dat de gebruikersorganisatie in deze wel verantwoordelijk is en blijft.

In onderstaand schema is de relatie tussen de verschillende service support processen weergegeven.



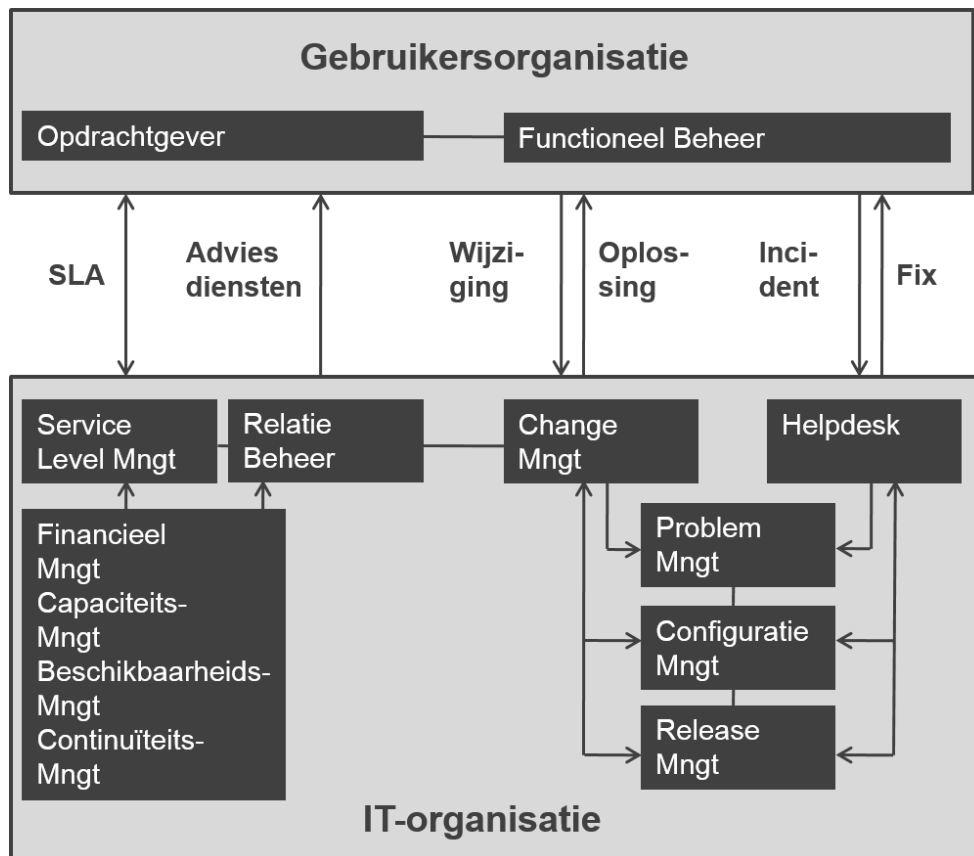
## Ad B ITIL; Service Delivery Processen

In de Service Delivery Processen staan die beheerprocessen opgenomen die het afsluiten van overeenkomsten met de gebruikersorganisatie mogelijk maken. Het betreft dus zowel het afsluiten van deze overeenkomsten als wel de ondersteunende processen die hiervoor nodig zijn.

7. *Service Delivery Management*; SLM draagt zorg voor het continu onderhouden en verbeteren van de door de klant gevraagde IT-dienstverlening door middel van het maken van afspraken (SLA's) over, het monitoren van en het rapporteren over de prestaties van de IT-organisatie. Voor SLM is het noodzakelijk dat de Service Support en Service Delivery processen zijn ingericht
    - Een SLA is een overeenkomst waarin door de IT-organisatie en de klant afspraken zijn vastgelegd over de te leveren dienst of diensten.
    - Service Level Requirements bestaan uit een gedetailleerde vastlegging van de behoeften van de klant en worden gebruikt voor het opzetten, aanpassen en vernieuwen van diensten (blauwdruk).
  
  8. *Relatiebeheer*; moet bijdragen aan soepele samenwerking tussen de IT- en de gebruikersorganisatie. Relatiebeheer heeft een adviserende taak en vormt de smeerolie tussen het functioneel beheer (gebruikersorganisatie) en de IT-organisatie:
    - Toepassing van IT ter verbetering van bedrijfsprocessen
    - Mogelijkheden en gebruik van nieuwe technologieën
    - Opzet en inrichting functioneel beheer
    - Advisering m.b.t. informatiebeveiliging
    - Acceptatie en invoering van applicaties
    - Gebruikers participatie
  
  9. *Financial Management*; Financial Management beoogt voor de interne ICT-organisatie te faciliteren in een kosteneffectief beheer van de IT-middelen, die nodig zijn voor het leveren van IT-diensten. Hangt af van:
    - Kwaliteit, in operationele termen van: capaciteit, beschikbaarheid, performance, uitwijk, ondersteuning
    - Kosten: uitgaven en investeringen
    - Klantwensen: kosten en kwaliteit zijn afgestemd op de behoeften van de business
  
  10. *Capaciteitsmanagement*; voortdurend en tijdig de juiste capaciteit aan IT-middelen beschikbaar te stellen tegen te verantwoorden kosten en passend bij de huidige en toekomstige behoeften van de klant. Het inrichten van capaciteitsmanagement is dus een absolute voorwaarde voor het service level management proces.
  
  11. *Beschikbaarheidsmanagement*; het doel van Beschikbaarheidsmanagement is het zorg dragen voor een kosteneffectief en vastgesteld niveau van beschikbaarheid van de ICT-dienstverlening waarmee de business in staat wordt gesteld haar doelstellingen te bereiken. De mate waarin een dienst gedurende een afgesproken tijd zonder storingen beschikbaar blijft. Wordt bepaald door:
    - de betrouwbaarheid van de individuele componenten
    - de veerkracht van een dienst
    - preventief onderhoud om uitval te voorkomen
-

12. *Continuïteitmanagement*; het voorkómen van calamiteiten door potentiële bedreigingen tijdig te inventariseren en te evalueren evenals door het treffen van tegenmaatregelen. Het proces dat zorg draagt voor afdoende technische, procedurele, financiële en organisatorische voorzieningen ten behoeve van de continuïteit van de (primaire) processen bij het optreden van een calamiteit.
13. *Veiligheidsmanagement*; het voldoen aan de beveiligingseisen uit de SLA en externe vereisten, zoals contracten, wetgeving, opgelegd beleid en het realiseren van een zeker basisniveau van beveiliging. Input:
- Beveiligingseisen uit de SLA's, beleidsdocumenten en andere externe vereisten.
  - Beveiligingszaken uit andere processen, zoals beveiligingsincidenten

Naast de Service Support Processen zijn in onderstaand figuur nu ook de Service Delivery Processen opgenomen.



## Ad C ITIL; Tactische Processen

Bij de tactische processen staat het onderhoud en ontwikkeling van hard- en software centraal.

14. *Infrastructuur management*; het waarborgen en van een stabiele IT-infrastructuur. Infrastructuur management richt zich zowel op business als IT en is de basis voor de Delivery en de Support processen.
15. *Applicatiemanagement*; het geheel van processen en activiteiten dat het beheer (inclusief onderhoud) van applicaties gedurende de gehele levenscyclus beschrijft. Omvat het plannen, ontwerpen en bouwen of aankopen van een applicatie, die door één of meer afdelingen van organisatie zal worden gebruikt voor de invulling van een specifieke informatiebehoefte.

Naast de Service Support Processen en de Service Delivery Processen zijn in onderstaand figuur nu ook de Tactische Processen opgenomen.

