

IGÉNYEKNEK MEGFELELŐEN

AZ ITIL ÉS AZ OUTSOURCING, KÉT JÓBARÁT

■ **Melyek a legfontosabb okok, amelyek miatt a vállalatok az informatikai rendszerük működtetését kiszervezik?**

■ Rengeteg oka lehet egy ilyen döntésnek. A vállalatok vezetői az egyes belső folyamatok kiszervezését a leggyakrabban a szolgáltatási minőség és a költséghatékonyság növelése reményében választják. E két fő okon kívül gyakran előfordul egy olyan is, ami ritkábban tudatosul, bár minden szereplő érzi. A vállalatoknál ugyanis az informatikai terület sok konfliktus oka lehet. Az informatikai felhasználók úgy érzik, hogy gyakran hátráltatják a munkájukat az informatikai hibák, és nem a megfelelő módon és sebességgel reagálnak az igényeikre, az üzemeltetők pedig gyakran úgy érzik, hogy rajtuk kívülálló okok miatt nem tudnak olyan szinten szolgáltatni, üzemeltetni, ahogyan szeretnék, s a két csoport között órlódik a vezetés, aki úgy érzi, hogy bár biztosítja a megfelelő költségkereteket, ennek ellenére, nyögvenyelős a működés. Informatikai üzemeltetés esetén ezekre a problémákra az ITIL lehet a megfelelő válasz.

■ **Hogyan tud segíteni az ITIL a kiszervező vállalatnak?**

■ Az ITIL legjobb gyakorlatok, mint módszertan alkalmazásában elsősorban az informatikai szervezet működésének átláthatóságában, strukturálásában van a hozzáadott értéke. Az informatikai szolgáltatások megfogalmazásával egy szervezet pontosan tudja azonosítani és meghatározni azokat az informatikai igényeket, amelyekre szüksége van. Gyakran nincs tudatos informatikai igény meghatározás, így az informatikai szervezettől való elvárások is képlékenyek, esetenként túlzottak, ami nagy elégedetlenséget eredményezhet az IT szervezettel szemben. Az ITIL bevezetésekor először - az ügyféllel közösen - meg kell határozni a szolgáltatásokat, azok szintjét és árát. A szolgáltatási szint és az ár függvényében pedig a szolgáltatás kedvezményezettje döntson, hogy mit, hogyan és mennyiért szeretne.

■ **Ezt még a kiszervezés előtt érdemes elkezdeni, vagy a kiszervezéssel egyidejűleg?**

■ Előtte. Az ITIL bevezetésével olyan működési környezetet kell kialakítani, ami után már adatokon és méréseken alapuló stratégiai döntéseket lehet hozni, azaz, hogy kiszer-

vezük-e az informatikai tevékenységet, vagy sem. Az ITIL bevezetése után össze lehet hasonlítani a kínált szolgáltatásokat az igényekkel, és össze lehet hasonlítani a saját működési árral. Így a döntés - legyen az a kiszervezés mellett, vagy ellen - teljesen megalapo-

zet általában nem nagyon ismeri sem egymást, sem egymás igényeit és lehetőségeit. Az ITIL-nek itt nagy szerepe van: az általa javasolt (meghatározott) belső folyamatok, a szolgáltatások menedzselése egyféle átláthatóságot nyújt és biztosítékot je-

Az ITIL szabvány bevezetése az informatikai rendszerek üzemeltetését átláthatóvá teszi, így nem csak a kiszervezés melletti döntést alapozhatja meg, hanem a kiszervezés során az igényelt szolgáltatások változását is mérhetővé teszi, ami mindkét fél számára komoly előnyöket nyújt - jelentette ki Ládi Nándor, az AAM Technologies Kft. projektvezetője, akit az ITIL módszertan és az outsourcing kapcsolatáról kérdeztünk.

zett üzleti alapokon fog alapulni. Az ITIL szabványnak történő megfeleltetés ugyanakkor egyfajta biztosíték arra, hogy az informatikai szolgáltatásokat - és itt IT üzemeltetésre gondolunk elsősorban - az igényeknek megfelelően, költséghatékonyan és a folyamatokat transzparens módon kapja az azt igénylő.

■ **Miért jó az ITIL szerinti üzemeltetés az outsource cégeknek?**

■ Tudni kell, hogy az ITIL nem mondja meg, hogyan kell outsourcingolni. Az ITIL az üzemeltetés módszertana, és az erre épülő szabvány bevezetése pedig egyfajta biztosíték, hogy a kiszervező társaság megfelelő szolgáltatásokat kapjon, költséghatékonyan. Az informatikai outsource cégek gyakran egyfajta ipari szabványnak, gyakorlatnak megfelelő szintű szolgáltatásokat kínálnak, ami érthető, hiszen saját működésüket igyekeznek leegyszerűsíteni és költséghatékonnyá tenni. A kínált szolgáltatás nem biztos, hogy teljes egészében megfelel a szolgáltatásokat igénylő szervezet üzleti céljainak, belső működésének, már azért is, mert a két szerve-

zet általában nem nagyon ismeri sem egymást, sem egymás igényeit és lehetőségeit. Az ITIL-nek itt nagy szerepe van: az általa javasolt (meghatározott) belső folyamatok, a szolgáltatások menedzselése egyféle átláthatóságot nyújt és biztosítékot je-

lent arra, hogy a kiszervezett szolgáltatásokat mégis testre szabottan kapja a kedvezményezett szervezet: a szolgáltatások folyamatos mérése, visszajelzések fogadása, a szolgáltatási szintek folyamatos egyeztetése, valamint a "sablonos", az első szerződésben megfogalmazott szolgáltatások apró lépésekben történő folyamatos változtatása idővel testre szabja azokat.

■ **Az ITIL-t az Egyesült Királyság kormányának felügyeleti keretrendszerként fejlesztették ki az 1980-as években, azóta az IT szolgáltatásmenedzsment "de facto" szabványává vált. Magyar szabvány van ezen a területen?**

■ A Magyar Szabványügyi Testület Informatikai Munkabizottsága az elmúlt néhány évben nemzetközi szabványok fordításával több magyar szabványt és előszabványt adott ki, a nálunk már elterjedőben levő, információbiztonságot érintő MSZ 27000 (régiben BS 7799) után az Informatikai üzemeltetési területet lefedő szabvány is érkezik.





Információim szerint idén nyáron várható a két évvel ezelőtt nálunk még csak előszabványként honosult MSZ 20000 megjelenése, amely az ITIL alapján megalkotott nemzetközi szabványnak a magyarországi megfelelője lesz. Ennek az új szabványnak történő megfeleltetés a kiszervező cégeknek nem csak a piaci megkülönböztetést hozza: a belső folyamatok "rendbetétele", azok tudatos jobbitása és az ügyféligényekkel azonosuló belső szabályozás mindenestre hosszú távú és növekedést biztosító befektetés.

GIRNT JÓZSEF

Számldazz. KÖNNYEN.

INTERNETES SZÁMLÁZÓ RENDSZER

BÁRHOL BÁRMIKOR BIZTONSÁGOSAN

RIH TANÁCSADÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.
1116 Budapest, Fehérvári út 130.
Levél cím: 1679 Budapest, Fű: 426. • Telefon: +36-1-382-1562
http://szamldazz.konnyen.hu • E-mail: info@konnyen.hu

DINOSZÁURUSZ KONTRA POTYALESŐ

Az internetes iparág egyik nagy kérdése az, hogyan érinti a feleket a Viacom-Google per, amelyben az előbbi médiaóriás egymilliárd dollár kártérítést kér azért, mert az utóbbi tulajdonában lévő YouTube videomegosztó site-on jogvédelem nélküli anyagok voltak láthatóak és hallgatók az engedély nélkül. A Viacom korábban már felszólította a Google-t, hogy vegye le a filmeket a weboldalról, amely ennek engedelmességet is, ám a felperes szerint a letöltött anyagokat percek alatt újra feltöltötték a YouTube felhasználói, minek következtében a Google mintegy potyalesőként söpri be az azoknak köszönhető hirdetési bevételeket. Ezzel szemben az alperes szerint a Viacom úgy viselkedik mint egy dinoszaurusz, ugyanis azért népszerűek a

YouTube-on megjelenő anyagai, mert saját maga szükségtelenül megnehezíti, monopolizálja a hozzáférést.

Ahogy az lenni szokott, mindkét félnek igaza van. A Viacomnak annyiban, hogy a Google rászorul a klipjeire, ugyanis a hirdetések nem tudnak mit kezdeni a YouTube-on elérhető milliányi amatőr videóval,



amelyeken apuci, anyuci és a gyerekek játszanak a kutyával, ellenben például a népszerű sorozatok epizódjainak megbízható nézettsége már érdekli őket. A Google viszont elmondhatja, hogy ha a CBS-szel és a BBC-vel meg tudott egyezni tartalmaik üzleti alapú átvételéről, akkor a Viacom hibája, hogy nem hajlandó ugyanerre – derül ki a *The Economist* elemzéséből.

USB CSENDÉLET

ELEGÁNS FOTÓKERET MOZGÓKÉPPEL ÉS ZENÉVEL

Falra akasztva vagy asztalra állítva használhatjuk a csúcsmínőségű diavetítőiről és speciális fotótechnikai eszközeiről is híres német Braun cég legújabb digitális képkeretét. Az eszköz 17 centiméteres, kiváló színviszáadású, 480x234 pixeles lcd-kijelző, amely mp3 formátumú zenéket is lejátszik, akár a képekkel, akár önállóan. Találunk benne automatikus zoom- és diavetítés-funkciókat, a képek forgathatók, és mindezt távirányító segítségével is elvégezhetjük. A megjelenítőn mozgóképeket is nézhetünk, a készülék a Motion JPEG AVI formátumot is felismeri. A beépített kártyaolvasó minden jelenlegi formátumot támogat, nemcsak memóriakártyáról, hanem USB- és mini USB-csatlakozón keresztül is feltölthetjük a képeket. A mindössze 3 cm vastag megjelenítő hálózati áramról működik. Az újdonságot Magyarországon a Hama Kereskedelmi Kft. forgalmazza.

A KIADVÁNY FŐ TÁMOGATÓI:

NAPI Informatika	A NAPI GAZDASÁG INFORMATIKAI MELLÉKLETE	E-mail cím: napi@napi.hu. A NAPI Informatika bármely részének másolásával és a kiadvány terjesztésével kapcsolatos minden jog fenntartva. A kiadványból értesítéseket átvenni csak a NAPI Informatikára való hivatkozással lehet.	Nyomás: Grafika Press Nyomdaipari Rt. a magazinszakértő Felelős vezető: Farkas Tamás vezérigazgató 1101 Bp., Monori u. 1-3. www.grafikapress.hu
Felelős kiadó: NAPI Gazdaság Kiadó Kft., Produktions munkák: Fama Kft.	Szerkesztő: Diószegi József, Girnt József	Hirdetési menedzserek: Budavári Betti, tel.: 06/20-539-7744 E-mail: betti.budavari@t-online.hu Varjas Ildikó, telefon/fax: 290-7096 vagy 06/30/269-9255	
Tipográfiai terv: Kecskés Zsolt	Tervezőszerkesztő: Máriás Judit		
Illusztráció: TB Press-Fotó Bt., Org-i Bt.			

A kiadvány Microsoft-szoftverek segítségével és Page Maker tördelőprogrammal készült. Véleményét, hozzászólását a napiinformatika@napi.hu címre várjuk.