

ITIL i standard ISO/IEC20000

Vrsta: Seminarski | Broj strana: 25 | Nivo: Univerzitet u Beogradu Fakultet organizacionih nauka

SADRŽAJ

ITIL.....	3
Uvod.....	3
Definicija.....	3
Najbolja praksa.....	3
Koristi od ITIL-a za korisnike.....	4
BS 15000 - Standard o menadžmentu IT uslugama	5
Istorija.....	5
Svrha standarda BS 15000.....	5
ISO/IEC 20000.....	6
Šta je ISO/IEC 20000.....	6
Sadržaj ISO/IEC 20000.....	7
Sadržaj ISO/IEC 20000 -1.....	7
Deo 1: ISO/IEC 20000 -1.....	7
Sadržaj ISO/IEC 20000 -2.....	14
Deo 2: ISO/IEC 20000 -2.....	15
ISO/IEC i ITIL.....	22
Zašto ISO/IEC 20000.....	22
Kako ISO/IEC 20000 sertifikuje posao.....	23
Prednosti implementacije ISO/IEC 20000.....	23
Zaključak.....	24
Literatura.....	25

ITIL

Uvod

1.2. Definicija

1.3. Najbolja praksa

“Najbolja praksa” se zasniva na znanju i iskustvu stručnjaka, kao i praktičnoj primeni IT-a širom sveta. Sadržaj biblioteke je primjenjivan širom Evrope na sve aktivnosti koje se odnose na upravljanje IT uslugama (Information Technology Service Management – ITSM) radi uspostavljanja najbolje prakse u isporuci IT usluga. Danas, ITIL je globalno prihvaćen kao „de facto“ standard u primeni upravljanja uslugama u svetu.

ITIL danas podržava skup aktivnosti: [1]

Softver

integrisane alatke za upravljanje

alatke za upravljanje sistemima

Konsultantske usluge

konsultantske firme obezbeđuju podršku za program implementacije ITIL-a u kompanijama klijenata

Obuka

centri za obuku drže kurseve i radionice za ITIL najbolju praksu za različite nivoe znanja

Publikacije

organizacije objavljuju najbolju praksu u časopisima i knjigama

Organizacije

razvijene su Web lokacije za razmenu znanja u okviru foruma, tj. itSMF - “Forum za upravljanje IT usugama” (IT Service Management Forum) aktivno radi na promociji i širenju ITIL-a u svetu.

OCG (Office of Government Commerce – „Vladina služba za poslovanje) je vlasnik ITIL najbolje prakse.

Kvalifikacije

EXIN i ISEB su dva međunarodna ispitna odbora za oblast upravljanja uslugama.

Upravljanje uslugama je element usklađivanja IT i poslovanja (Business/IT Alignment). To je proces vISO/IEC-kog nivoa koji upravlja IT uslugama u ime poslovnih klijenata. Upravljanje uslugama se sastoji od:

ITIL podrške za usluge (Service Support)

ITIL isporuke usluge (Service Delivery)

Podrška za usluge opisuje način na koji korisnik može da pristupi odgovarajućim uslugama koje pružaju podršku njegovom poslovanju. Glavni procesi su:

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com