



*Szolnoki Tudományos Közlemények XII.  
Szolnok, 2008.*

**SZÍVÓS LÁSZLÓ – MONDOK ANITA**

## **ITIL MÓDSZERTAN ALKALMAZHATÓSÁGÁNAK KÉRDÉSEI A NEM IT SZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETÉN**

A szolgáltatásokkal kapcsolatos kutatások létjogosultságát mi sem tanúsítja jobban, mint az a tény, hogy egy OECD jelentés szerint<sup>1</sup> 2006-ban az USA munkaerő állományának 72 %-a a szolgáltató iparágban dolgozott, és a világ többi országában is egyre inkább a szolgáltatások területén dolgozók arányának dinamikus növekedése figyelhető meg. A szolgáltatás tudományok (Service Science) fontosságát bizonyítja az is, hogy 2007-ben az IBM a Cambridge University-vel közösen egy szolgáltatásokkal foglalkozó kutatólaboratóriumot alapított az IBM Almaden kutatóközpontjában. A két szervezet SSME<sup>2</sup> területén történő együttműködésének megalapozottságát és komolyságát egy közös Fehér Könyvben<sup>3</sup> deklarálta, amely nagy hangsúlyt fektet a szolgáltatások területén történő kutatások és innovációk valamint a tájékoztatás fejlesztésére. A Fehér Könyvet több neves nagyvállalat és egyetem aláírta.

AZ ITIL<sup>4</sup> az Egyesült Királyság kormányzati beszerzésekért felelős hivatala (Office of Government Commerce) által elindított kezdeményezés eredményeként jött létre az 1990-es évek elején. A kezdeményezés fő célja az volt, hogy a kormányzati életbe egyre mélyebben beépülő informatikai folyamatokat egységes szerkezetbe foglalja a jó és sikeres gyakorlat (best practice) bemutatásán keresztül. Így jött létre az IT Infrastructure Library névre keresztelt dokumentumsorozat amelynek fő célkitűzése, hogy a legjobb tapasztalatokat bemutatva javítsa az informatikai infrastruktúra működését a kormányzati területeken. Ennek nyomán a későbbiekben megszületett az informatikai szolgáltatások irányítására és üzemeltetésére megfogalmazott 10 legfontosabb kormányzati ajánlás, amely azóta nemzetközi szabvánnyá nőtte ki magát. Ily módon ma már nemcsak a kormányzati szektorban, hanem az üzleti szférában is olyan nagy vállalatok alkalmazzák, mint az IBM, HP valamint a Microsoft, amelyek saját vállalatuk gyakorlatába

<sup>1</sup> OECD Quarterly Labor Force Statistic

<sup>2</sup> SSME: Service Science Management and Engineering

<sup>3</sup> IBM and IBM: Succeeding through Service Innovation: A Discussion Paper, University of Cambridge Institute for Manufacturing

<sup>4</sup> ITIL: Information Technology Infrastructure Library

építették be az ITIL terminológiát és megközelítést. Az ITIL jelenleg harmadik verziójánál tart (v3), amely a következő öt fő folyamatból áll: szolgáltatás-stratégia (Service Strategy), szolgáltatás-tervezés (Service Design), szolgáltatás-létesítés (Service Transition), szolgáltatás-üzemeltetés (Service Operations) valamint a folyamatos fejlődés (Continual Service Improvement). Mivel az ITIL architektúra kifejlesztése az informatikai szolgáltatások területén történt, így annak érvényességi területe főként a B2B szolgáltatások jellemzőivel egyeztethető össze.

A szolgáltatások tervezésével, bevezetésével, a szolgáltatás nyújtás szabályozásával és folyamatos fejlesztésével a fő célja az, hogy a partner számára üzleti értéket teremtsen. Ezzel szemben a nem informatikai B2C szolgáltatások területén a fő cél sok esetben nem a hozzáadott üzleti érték növelése, hanem a fogyasztó hasznosságának növelése, amelyben nagyon sok szerepe van az egyéni élményszerzésnek és tapasztalásnak, amelyeknek viszont nehezen lehet megfelelni a szolgáltatási szintek kijelölésével. Ezen cikk fő célja, hogy kiemelje az ITIL módszertan azon elemeit, amelyek alkalmazhatóak B2C környezetben is, valamint kiegészítse azokat olyan eszközökkel, amelyek az informatikai B2B szolgáltatások jellege miatt, nem kerültek be az ITIL-be. Így a két terület kombinációjaként olyan szolgáltatás-menedzsment eszköztár definiálható, amely sikeresen alkalmazható a nem informatikai B2C szolgáltatások menedzselése során.

## **THE APPLICATION POSSIBILITIES OF ITIL METHODOLOGY IN THE PRACTICE OF NON-IT SERVICES**

ITIL is an initiative launched at the beginning of the 90's by the OGC (Office of Government Commerce) in the UK. The main objective of the initiative was to create a framework through collecting and presenting the best practice for the IT processes which became more and more vital in the governmental life. OGC published this framework under the name 'IT Infrastructure Library' which aimed at improving the operations of IT infrastructure in the governmental sector and now is extended to be a worldwide standard. ITIL now is used not just in the governmental sector but in the business sector and is applied by such well-known companies like IBM, HP and Microsoft which implemented the methodology in their everyday practice. ITIL was developed mainly for managing IT B2B services but many parts can be used in other B2C service areas. In this text the authors would like to create a framework based on the ITIL for non-IT services through selecting those parts from ITIL which are valid under B2C circumstances and making the extension of ITIL into the area of managing customer experience instead of creating service level agreements.