

SADRŽAJ

1. UVOD	3
2. ISTORIJA ITIL-a	5
3. ITSM ILI MENADŽMENT IT USLUGAMA.....	6
3.1. Poslovno okruženje	6
4. STANDARDI.....	10
4.1. ISO 20000	10
4.2. Modeli najbolje prakse.....	18
4.3. ITIL - biblioteka “najbolje prakse” u menadžmentu uslugama	20
5. PRIKAZ ITIL VOLUMENA	24
5.1. Strategija usluga.....	24
5.1.1. Konkurencija i tržišni prostor	25
5.1.2. Vrijednost usluge i njeno stvaranje.....	25
5.1.3. Tipovi isporučilaca IT usluga	25
5.1.4. Finansijski Menadžment	26
5.1.5. Menadžment Portfelj Usluga (<i>Service Portfolio Management</i>).....	26
5.1.6. Katalog Usluga	27
5.1.7. Menadžment Zahtjevima	28
5.1.8. Paket Nivoa Usluge	28
5.2. Dizajn usluga	28
5.2.1. Menadžment Kataloga Usluga.....	29
5.2.2. Menadžment Nivoom Usluge	30
5.2.3. Menadžment Kapaciteta	31
5.2.4. Menadžment Dostupnošću.....	32
5.2.5. Menadžment Kontinuiteta	33
5.2.6. Menadžment Bezbjednošću Informacija	34
5.2.7. Menadžment Dobavljačima	35
5.3. Izmjena usluga	36
5.3.1. Menadžment izmjenama	36
5.3.2. Menadžment konfiguracijom i infrastrukturom usluga	36
5.3.3. Stavke konfiguracije	37
5.3.4. Sistem za menadžment konfiguracijama	37
5.3.5. Validacija usluga i testiranje.....	37
5.4. Vršenje usluga.....	37
5.4.1. Menadžment događajima (Event Management)	38
5.4.2. Menadžment Incidentima	38
5.4.3. Ispunjavanje zahtjeva (<i>Request Fulfilment</i>).....	38
5.4.4. Menadžment problemima	39
5.5. Kontinuirano unapređivanje usluga	39
5.5.1. Unapređivanje usluga u sedam koraka	40
5.6. Pregled softverskih alata za upravljanje IT uslugom	42
6. ITIL U PRAKSI	44
Menadžment usluga	45
Tivoli Business Service Manager	45
Menadžment incidenata	47
Tivoli Service Request Manager	47
ZAKLJUČAK	50
SPISAK KORIŠĆENIH SKRAĆENICA:	51
SPISAK SLIKA I TABELA:	52
LITERATURA.....	54