

1. UVOD

U sferi IT industrije, upravljanje ili menadžment uslugama, predstavlja disciplinu koja se bavi pitanjima međusobne zavisnosti modernog načina poslovanja i informacionih tehnologija, načinima na koje se ove dvije oblasti međusobno dopunjuju, kao i promjenama i problemima koji se javljaju tokom njihove saradnje.

Podjela na one koji pružaju IT rješenja kroz razne tehnološke proizvode i one druge, koji te proizvode koriste u svom poslovanju, u novije vrijeme dobija i treću stranu, one koji se bave pružanjem IT usluga, namjenski oblikovanih prema potrebama konkretne poslovne organizacije.

Ovu relativno novu oblast, ispunjavaju IT organizacije često nazivaju i isporučiocem IT usluga.

Modernizacijom IT tehnologija, sve veći broj poslovnih kompanija u potpunosti se na njih oslanja. Tako je primjena novih tehnologija, u današnjem svijetu brze razmjene informacija, postala preduslov uspešnog poslovanja, čime su i IT usluge dobile na značaju.

ITIL (IT Infrastructure Library) je najšire prihvaćen pristup za upravljanje IT uslugama u svijetu. ITIL pruža sveobuhvatan i konzistentan skup najboljih praksi za upravljanje IT uslugama, te unapređenje pristupa kvaliteta i postizanju poslovne efikasnosti korištenjem informacionih sistema.

ITIL se temelji na kolektivnom iskustvu komercijalnih i vladinih praktičara širom svijeta. To je jedan objedinjeni, pouzdan i koherentan sistem, koji brzo postaje *de facto* standard koji se koristi kod svih vodećih svjetskih firmi.

Ideja razvoja IT infrastrukture biblioteka (ITIL) je priznanje da organizacije sve više zavise o Informacionim tehnologijama kako bi zadovoljili svoje korporativne ciljeve i zadovoljili svoje poslovne potrebe. Ova zavisnost o IT-u dovodi do sve veće potrebe za kvalitetom IT usluga, tj. kvaliteta koje odgovara na poslovne potrebe i zahtjeve korisnika, kao što su ekspanzija i neprestano širenje poslovanja i sve većeg broja zahtjeva.

ITIL se može uzeti kao pravilo bez obzira na vrstu ili veličinu organizacije, bilo da se radi o nacionalnim vladama, multinacionalnim kompanijama, decentralizovanim kancelarijama te bilo da je u pitanju lokalni ili centralizovani IT pristup održavanja ili da se radi o firmi sa samo jednom osobom za pružanje informatičke podrške. U svakom slučaju, postoji samo jedan cilj a to je pružiti ekonomičan servis koji je prije svega pouzdan, doslijedan i upravljiv. ICT (Information and communication technologies) infrastrukture se bave procesima, organizacijom i alatima koje bi osigurale stabilan IT i komunikacijski sistem, te je temelj za ITIL Service Management procesa, unapređenje pristupu i postizanju poslovne efikasnosti i efektivnosti u korištenju informacijskih sistema. ITIL Service Management procesi su namijenjeni za provođenje, tako da oni podupiru, ali ne i diktiraju poslovne procese

organizacije. IT usluge u principu teže ka poboljšanju kvalitete usluga, ali u isto vrijeme oni imaju za cilj smanjiti troškove ili u najmanju ruku, zadržati troškove na sadašnjem nivou.

Znanje i informacije moramo prepoznavati kao dvije od najvažnijih strateških resursa koji upravljaju svakom organizacijom. Kvalitet informaciono-komunikacione tehnologije (ICT) sistema su ključne u prikupljanju, analiziranju i širenju informacija kroz organizaciju. Stoga, organizacije trebaju uložiti odgovarajuće napore u njihov dizajn, planiranje i upravljanje, kako bi dobili najbolju vrijednost iz ICT-a. Nažalost u organizacijama, ovi aspekti ICT su obrađeni samo površno, djelimično ili se čak na ovaj segment nije ni obraćala neka veća pažnja. Opšte poznata stvar je da se ICT razvija vrlo brzo, uz sve složenije i sofisticiranije sisteme i usluge koje se uvode u sve kraćim vremenskim intervalima. Spektar mogućnosti koji je sada dostupan, zajedno s nedostatkom sveobuhvatnog procesa upravljanja ICT-standardima, predstavlja zastrašujući izazov za ICT menadžment. ICT komponente su sve više rasprostranjene kroz cijelu organizaciju, što čini upravljanje tim distribuiranim resursima u isto vrijeme i važno i teško. Teret je na upravljanju ICT-om jer ovim upravljanjem trebalo bi da se osigura da se distribuiranje ICT resursa obezbjedi kroz informacioni sistem (IS) i znatno olakša donošenje odluka, ali tako da se ubavlja što je moguće više transparentno.

Informaciono-komunikacione tehnologije upravljanja infrastrukturom (ICTIM), koje obuhvataju procese, organizaciju i alate, imaju za cilj pružiti stabilan IS i komunikacijsku infrastrukturu, te je to temelj za podršku ITIL usluga i pružanja usluga servisa.

Ovaj rad pokriva sve aspekte ICTIM od identifikacije zahtjeve pa do testiranja, instalacija, implementacije, trajne podrške i održavanja ICT dijelova i usluga. Takođe ćemo govoriti o tome:

- Šta je ICT infrastruktura
- Šta je ICTIM
- Važnost istih

ICT takođe pruža opšti pristup i okvir za ICTIM na temelju najbolje prakse vođene na planiranje, dizajn, implementaciju i konstantnu tehničku podršku i upravljanje ICT komponentama i uslugama. U definisanju upravljanja procesa koji su potrebni za pružanje kvalitetne ICT usluge, poznato je da kupci zahtijevaju uslugu, a sredstva za pružanje te usluge trebaju biti vođena prvenstveno njihovim zahtjevima. ICTIM treba osigurati da su poslovne potrebe prepoznate na održiv način i po cijeni kojoj kompanija to sebi može priuštiti.

Dobro planiranje, upravljanje i kontrola su ključni kako bi se osiguralo da su informacioni servisi izgrađeni i da oni i dalje zadovoljavaju poslovne potrebe na rentabilan način. Ovi aspekti trebaju biti ključ upravljanja cijelim ICTIM procesom kako bi se osiguralo da je proces usklađen s potrebama poslovanja. Planiranje, upravljanje i kontrola su neophodni kako bi se osiguralo da su resursi, sa pravim vještinama i sposobnostima nabavljaju kako bi preuzeli potrebnu ulogu u infrastrukturi dizajna, planiranja i tehničke podrške.