

# Service Excellence kao cilj u poslovanju!



*Za stabilnost u današnjem svetu promena!*

***itSMFSrbija***

*Društvo IT Service Management Forum*

## Da li Vam je ovo poznato?

- Biznis ne razume IT i IT ne razume biznis.
- IT je viđen samo kao trošak za biznis.
- Promene se odvijaju na nekontrolisani način i rezultiraju greškama koje se ponavljaju.
- Nesigurnost u verodostojnost instaliranog software-a i bez informacije čemu on služi.
- Najvažniji u hijerarhiji, kao i onaj ko najviše galami, dobijaju najbrži odgovor od IT sektora.
- IT i biznis se ne slažu u nivou kvaliteta servisa koji treba biti isporučen korisnicima, kao i kada.
- IT govori jezikom koji biznis ne razume.

## Da li Vi implementirate IT rešenja koja se mogu nazvati “best practice”?

Sta znači ‘best practice’? – “Best practice” je prihvaćena formula za uspeh, koja u IT Servis Menadžmentu (ITSM) donosi višestruke beneficije koje pomažu kompanijama da na najbolji i najefikasniji način ostvare svoje poslovne interese, a da istovremeno inspiriše zdravu konkurenciju. IT “best practice” se kao takav sastoji od sledećeg:

- Bolje razumevanje svojih korisnika i klijenata, kao i sprovođenje najboljih modaliteta da se zahtevi istih i kvalitet servisa ispune.
- Efikasna i jednostavna transformacija ideje u realizaciju i praćenje implementacije servisa.
- Potpuno razumevanje šta IT sektor pruža celokupnom biznisu, kao i unutar kompanije.
- Precizno objašnjeni procesi poslovanja i ciklusa izveštavanja, koji na adekvatan način objašnjavaju dati servis koji se nudi.
- Razumevanje strategije i relevantnih biznis faktora od strane IT sektora, i puna podrška.
- Neprekidna dostupnost svih potrebnih elemenata za uspešno vođenje biznisa.

Korišćenje “best practice” omogućava priznat i proveren metod razvoja, primene, praćenja i uspešnog završetka datog projekta. Više od toga, osposobljava IT organizaciji da pruža viši kvalitet svih usluga, kao i kontinuirano unapređenje istih.

## Gde možete naći “best practice”?

itSMF organizacija ima primarnu ulogu u razvijanju i promovisanju ITSM “best practice” u svetu i kao takva pomaže razvijanje ITIL i drugih metodologija.

ITIL je svetski priznata “najbolja praksa” za servis menadžment. Nastala je 1990. godine u Velikoj Britaniji, da bi danas širom sveta postala opšte prihvaćena u različitim industrijama i segmentima poslovanja kao osnovna metodologija Servis Menadžmenta.



Najnovija, treća, verzija ITIL-a je objavljena u 2007. godini, s malom revizijom u 2011. godini, i kao takva napravila veliki korak napred u smislu povezivanja IT i biznisa, i unapređenja Servis Menadžment prakse sa aspekta poslovanja i sveukupnog rukovođenja procesima i portfoliom.

Sama ITIL metodologija se sastoji od pet faza i to: strategija servisa, dizajn servisa, implementacija servisa, vođenje operacija i faza kontinuiranog poboljšanja i napretka. IT u ovom kontekstu ne predstavlja samo motivirajući factor, već kreira i vodi čitav lanac strategije poslovanja i operativnost.

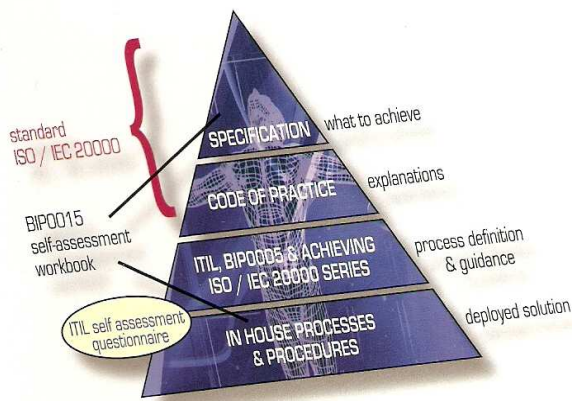
Kompanije koje su na pravi način usvojile servis menadžment rešenja bazirana na ITIL-u, ne samo što su poboljšale svoje standarde poslovanja, ubrzale efikasnost, povećale profit i smanjile potrošnju, već su takođe poboljšale međuljudske odnose u firmi i samim tim radnu atmosferu učinile produktivnijom i spremnom za tržišnu utakmicu.

Način na koji se ITIL metodologija uvodi mora da bude uvek praćen kreativnošću i inovacijama, ali i da nikada ne odstupa od relevantnih faktora koji su je učinile pravom i sigurnom formulom za uspeh.

## Usvojeni standardi

Početkom 1990-tih, itSMF je u saradnji sa Office of Government Commerce (OGC) i British Standards Institution (BSI) uspeo da napravi formalne standarde za IT industriju i Servis Menadžment (BS 15000). Ovaj standard je ušao u praksu od 2000. godine, a veoma brzo nakon toga globalno prihvaćen i postao vodeći Internacionalni Standard ISO/IEC 20000, u Decembru 2005. godine. Ovaj standard je doživeo svoju reviziju u 2011. godini.

Paralelno s ovim razvijali su se treninzi i edukacija, tako da je u 2003. godini kreirana itSMF ISO/IEC 20000 šema sertifikata, masovno prihvaćena u industriji. ISO Standard i ITIL metodologija su komplementarni u sadržaju i neraskidivo povezani.



## Možete li da demonstrirate kvalitet Vašeg servisa?

Sumirajući preduslove koji su neophodni za stalni napredak u poslovanju, nameće se zaključak da je izuzetno važno da objektivno analizirate Vaše procese i utvrdite da li Vaši planovi i kvalitet usluga garantuju uspeh na tržištu. Tako, ISO/IEC 20000 standard će ukazati šta je potrebno uraditi i dati potrebne kriterijume, dok će ITIL metodologija uputiti kako da sve to realizujete i ispuniti sve zahteve, i time pružite klijentima najviši kvalitet IT servisa koji su se očekuje i opšte je prihvaćeni.

## Da li maksimizirate radni potencijal Vaših zaposlenih?

Jedna od prednosti korišćenja 'best practice', je da IT kadar govori istim, opšte prihvaćenim jezikom, kao i da je moguće lako prepoznati ljude sa odgovarajućim sposobnostima i znanjem za datu poziciju. ITIL zasnovane kvalifikacije su dostupne na različitim nivoima znanja i radnog iskustva, te na taj način omogućavaju lako napredovanje u profesionalnoj karijeri. U tom smislu, dobro i adekvatno obrazovano radno osoblje predstavlja najvažniji resurs za svaku kompaniju!

## Da li koristite iskustva drugih ljudi?

Umesto da počnete iz početka, učite od drugih koji su bili na Vašem mestu i koji su voljni i spremni da vam pomognu i upute na rešenja koja su stekli iskustvom. Pridružite se globalnom forumu IT servis menadžera, koji hoće i žele da svoja profesionalna iskustva podele sa Vama.

## IT Service Management Forum (itSMF)

itSMF je neprofitna međunarodna organizacija, čiji je fokus na konstantnom razvoju i promociji znanja u IT servis menadžmentu, kao i relevantnih standarda i kvalifikacija. Osnovana 1991. godine u Velikoj Britaniji, ova organizacija je sada prisutna u 53 zemlje sveta, i taj broj se stalno uvećava.

Kako kompanije danas sve više zavise od IT funkcije i Informacionih sistema, potreba za sve većim ulaganjem u IT Servis Menadžment se stalno uvećava. Za one koji to žele da urade, prihvatanje usvojenog standarda poslovanja povećava šanse za uspeh i smanjuje vreme neophodno za razvijanje traženih rešenja. Time što će te postati član itSMF organizacije još više uvećavate svoju šansu da uspete na tržištu.

itSMF organizacija Vam pruža mrežu IT stručnjaka i izvore najvišeg ekspertskog znanja, događaje i simpozijume gde će Vaši radnici imati priliku da nađu odgovore na probleme sa kojima se susreću u svakodnevnom radu. Na ovaj način usvajate znanje i potrebne kapacitete da kreirate usluge optimalnog kvaliteta, pružite uvek konzistentan IT servis, kako interno, unutar Vaše kompanije, tako i prema klijentima i partnerima.

### Nagrade Društva itSMF Srbije

IT Servis Menadžment nagrade koje dodeljuju itSMF udruženja širom sveta su najprestižnije i cenjenije u celoj IT industriji. Oni nude javno priznanje istaknutim pojedincima i priznatim stručnjacima, kao i uspešnim kompanijama i organizacijama koje su na značajan način doprinele razvoju prakse i standarda u ovoj oblasti.

Nominacije kandidata se mogu dati svima, a ne samo članovima Društva itSMF Srbije.

Nagrade se dodeljuju na godišnjoj konferenciji Društva itSMF Srbija u sledećim kategorijama:

- Najbolji IT Servis Menadžment (ITSM) projekat u Srbiji
- Najbolja ITSM inovacija ili rešenje
- Najbolji ITSM instruktor/trener
- Najbolji ITSM student

## Članstvo

Društvo itSMF Srbija pruža mogućnost različitih kategorija članstva u skladu sa standardima klijenata – od pojedinačnog članstva, preko korporativnog, pa sve do globalnog itSMF člana.

Svaki tip članstva pruža različite beneficije, ali je zajedničko za sve da svaki član ima izvesno pravo popusta na usluge koje nudi itSMF organizacija. Članovi imaju pravo da besplatno posećuju raznovrsne skupove i radne sastanke, izložbe projekata ili predavanja, seminare ili druge vidove razmene znanja i profesionalnog iskustva.

Za prisustvovanje svim događajima itSMF članovi dobijaju CPD peone (Continuous Professional Development) u skladu s priSM Credential scheme, (Professional Recognition in Service Management), odobren i rukovođen od strane priSM Institute.

Da bi više saznali o tome kako da postanete član Društva itSMF Srbije i uključite se u priSM šemu posetite našu web stranicu: [www.itsmf.org.rs](http://www.itsmf.org.rs).

## Događaji i Seminarari

Društvo itSMF Srbija organizuje različite događaje koji su namenjeni kako raznorodnim ekspertskim grupama, tako i kompanijama koje se razlikuju po svojoj veličini ili industriji kojoj pripadaju. Ovi događaji su prilika da se razmene iskustva sa ljudima koji su imali ili i dalje imaju slične probleme koje je potrebno prevazići. Neki od događaja su ipak rezervisani samo za članove Društva.

List događaja koje Društvo itSMF Srbija organizuje su:

- Godišnja konferencija i ITSM Izložba
- Jednodnevni radni sastanci i seminarari
- Regionalna Konferencija i sastanci
- Sastanci tematskih sekcija i radnih grupa
- E-simpozijumi, E-diskusije i kvizovi
- On-line forumi, prezentacije i "webinars"

**itSMF Srbija**  
*Društvo IT Service Management Forum*

## Knjige i publikacije

Društvo itSMF Srbija nudi širok spektar knjiga i publikacija u domenu IT Servis Menadžmenta, kako svojim članovima, tako i onima koji to nisu. Članovi imaju pravo na značajan popust pri kupovini publikacija, a neke će dobiti i besplatno.

itSMF Int i IT Governance online bookstores daju mogućnost jednostavnog izbora, lakog naručivanja i jeftinije isporuke knjiga u bilo kom gradu u Srbiji.

Više informacija o beneficiji kupovine knjiga s popustom za članove, pregled knjiga i stručne literature koje su u ponudi možete naći na našoj web stranici: [www.itsmf.org.rs](http://www.itsmf.org.rs)

## Prostor rezervisan za članove

Za registrovane itSMF članove je na našoj web stranici određen poseban prostor, gde mogu pristupiti najnovijim vestima i izdanjima, kao i mogućnost da ostvare druge vidove komunikacije i razmene profesionalnog iskustva. Sve ovo je neophodno za IT stručnjake i servis menadžere, kako bi bili upoznati s poslednjim trendovima u ICT industriji i još unapredili rad u svojim kompanijama.

Ovde je uži izbor beneficija koje su dostupne itSMF članovima u rezervisanom delu web portala:

- Diskusioni Forum
- Pitajte Eksperta
- Lista proizvođača
- Analize tržišta i usluga
- Ponuda ITSM poslova

Članovi se podržani da se uključe u rad našeg Društva, doprinesu daljem razvoju "best practice" u ITSM industriji Srbije, profesionalno usavršavaju i na taj način promovišu kompanije za koje rade.

## Newsletter

Pored redovnog itSMF International časopisa, At Your Service, Društvo itSMF Srbije izdaje ITSM newsletter, koji daje pregled dešavanja na ITSM tržištu Srbije, članke i intervju sa renomiranim IT stručnjacima i menadžerima u zemlji, kao i iz sveta.

Posetite našu web stranicu:  
[www.itsmf.org.rs](http://www.itsmf.org.rs)