

# **BỘ THƯ VIỆN ITIL – THÀNH PHẦN VÀ ỨNG DỤNG TRONG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CNTT**

**ThS. Nguyễn Hoàng Anh**

*Phòng NCPT Dịch vụ BCVT*

**Tóm tắt:** Trong những năm gần đây, khái niệm dịch vụ CNTT và quản lý dịch vụ CNTT được đề cập nhiều hơn với mục đích đem tới chất lượng dịch vụ CNTT tốt hơn cho khách hàng. Bộ thư viện ITIL ra đời và cho tới nay đã trải qua ba phiên bản, được thừa nhận và áp dụng rộng rãi cho quản lý dịch vụ CNTT. Bài báo đề cập đến khái niệm bộ thư viện ITIL, lợi ích của bộ thư viện, tình hình sử dụng trong và ngoài nước. Cùng với đó, bài báo tập trung phân tích thành phần cấu thành và triết lý quản lý tập trung vào khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ đưa ra bởi bộ thư viện. Phần cuối, bài báo có nêu các khuyến nghị áp dụng bộ thư viện trong xây dựng chức năng quản lý dịch vụ CNTT và tham gia vào dịch vụ CNTT theo vòng đời.

## **1. GIỚI THIỆU**

Nếu như từ trước đến nay Công nghệ thông tin (CNTT) và dịch vụ CNTT được hiểu đơn thuần là phần mềm, là web, là các ứng dụng hỗ trợ tự động hóa các nghiệp vụ và công tác quản lý CNTT cũng như dịch vụ CNTT chỉ trú trọng vào hạ tầng, vào kiến trúc, vào nền tảng thì hiện nay các quan niệm đó đã thay đổi.

Mục tiêu quản lý dịch vụ CNTT cũng hướng tới khách hàng nhiều hơn là việc vận hành tốt các hệ thống cung cấp các dịch vụ đang có. Cung cấp các dịch vụ CNTT giờ không tập trung vào yếu tố công nghệ và tổ chức nội bộ nữa mà sẽ cân nhắc các yếu tố chất lượng dịch vụ được cung cấp và tập trung vào quan hệ đối với khách hàng.

Mục tiêu của quản lý dịch vụ CNTT luôn luôn là tối đa hóa khả năng cung cấp dịch vụ với chi phí hiệu quả và đạt tới kỳ vọng và nhu cầu của nghiệp vụ, của việc kinh doanh. Quan tâm tới mục tiêu quản lý thay đổi theo thời gian này, bộ thư viện ITIL đã ra đời và hiện đã được công nhận cũng như ứng dụng rộng rãi trên thế giới để quản lý các dịch vụ CNTT.

## **2. LỢI ÍCH CỦA BỘ THƯ VIỆN ITIL**

Bộ thư viện ITIL có rất nhiều lợi ích đối với các doanh nghiệp CNTT, có thể kể ra các lợi điểm chính như sau:

- Giảm chi phí, giảm thiểu việc phải thực hiện lại.

- Cải thiện việc sử dụng tài nguyên.
- Hạn chế các công việc thừa.
- Cải thiện thời gian phân phối sản phẩm.
- Cải thiện dịch vụ CNTT thông qua việc sử dụng các tiến trình best practice đã được chứng minh.
- Cải thiện độ hài lòng của khách hàng nhờ cách tiếp cận chuyên nghiệp hơn trong việc phân phối sản phẩm.
- Có các tiêu chuẩn và hướng dẫn, các KPI chứng minh được chất lượng dịch vụ cung cấp.
- Cải thiện năng suất, cải thiện kỹ năng và kinh nghiệm.
- Cải thiện độ sẵn sàng, tính tin cậy, tính bảo mật cho dịch vụ IT được đưa ra.
- Học tập và rút kinh nghiệm từ công việc thực tế.

## **3. SỰ PHÁT TRIỂN CỦA BỘ THƯ VIỆN**

Hiện trạng chuẩn hóa bộ thư viện ITIL: Phát triển đến hiện tại, ITIL đã trải qua 3 phiên bản:

- Phiên bản ITIL V1 được tạo ra năm 1980, nhưng không ai gọi đó là phiên bản 1 mà gọi là khung làm việc ITIL, gồm 42 sách nhỏ cho các lĩnh vực khác nhau.
- Phiên bản ITIL V2 là phiên bản 1 nhưng được nâng cấp và củng cố nội dung cho

trong quyển riêng. Phiên bản này được gọi Best Practice của phiên bản 1.

- Phiên bản ITIL V3 được công khai năm 2007 và được cập nhật mới nhất tháng 7 năm 2011.

Sự khác biệt giữa các phiên bản:

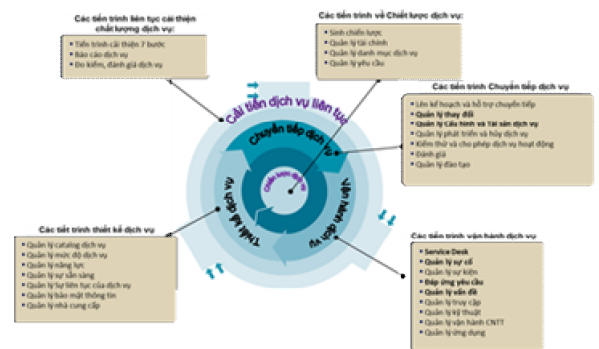
- ITIL V2 chia thành 2 nhóm: service support and service delivery.
- ITIL V3 phiên bản hướng dịch vụ. Phân nhóm các tiến trình trong ITIL thành 5 giai đoạn (stages) của vòng đời dịch vụ là: service strategy, service design, service transition, service operation, Continual service improvement (or CSI).

Các tổ chức ngoài nước và trong nước đã áp dụng bộ thư viện ITIL:

- Microsoft
- IBM
- Barclays Bank
- HSBC
- Guinness
- Procter & Gamble
- British Airways
- Ministry of Defence
- Hewlett Packard
- NASA
- Disney
- VP BANK
- Ngân hàng Đông Á
- Viettel Global

#### 4. THÀNH PHẦN CỦA BỘ THƯ VIỆN ITIL

Bộ thư viện ITIL gồm 5 thành phần chính sau đây:



Hình 1. Thành phần của bộ thư viện ITIL

**Thành phần Chiến lược dịch vụ:** Đưa ra những hướng dẫn làm thế nào để thiết kế, phát triển và thực hiện quản lý dịch vụ không chỉ như là một khả năng tổ chức mà còn là một tài sản chiến lược. Chiến lược dịch vụ đóng vai trò cốt lõi trong vòng đời phát triển dịch vụ.

**Thành phần Thiết kế dịch vụ:** Thiết kế dịch vụ là để tạo mới hoặc thay đổi dịch vụ đưa vào môi trường thật, thiết kế cơ sở hạ tầng, quy trình chuyển đổi và vận hành.

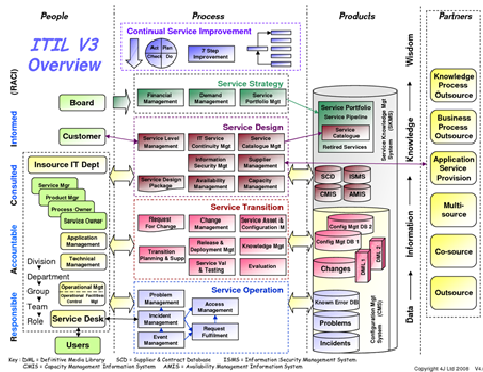
**Thành phần Chuyển tiếp dịch vụ:** Mục tiêu là lập kế hoạch, quản lý thay đổi dịch vụ, triển khai các phiên bản dịch vụ vào các môi trường sản xuất thành công và đảm bảo dịch vụ có thể được sử dụng trong các yêu cầu quy định tại Thiết kế dịch vụ.

**Thành phần Vận hành Dịch vụ:** Mục đích của vận hành dịch vụ là để phân phối các mức dịch vụ đã thỏa thuận tới người dùng và khách hàng, đồng thời quản lý các ứng dụng, công nghệ và cơ sở hạ tầng hỗ trợ cho các dịch vụ này.

**Thành phần Liên tục cải thiện dịch vụ:** Liên tục cải tiến dịch vụ có mục đích là duy trì các giá trị cho khách hàng thông qua việc đánh giá và cải tiến liên tục chất lượng các dịch vụ mà mình cung cấp. Thành phần này kết hợp các nguyên tắc, thực hành và các phương pháp quản lý chất lượng, quản lý thay đổi, cải tiến khả năng làm việc để cải thiện mỗi giai đoạn trong vòng đời dịch vụ, cũng như các dịch vụ, quy trình, và các hoạt động liên quan đến công nghệ hiện hành.

## 5. ỨNG DỤNG BỘ THƯ VIỆN ITIL TRONG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CNTT

### 5.1 Triết lý quản lý đưa ra bởi bộ thư viện ITIL



Hình 2. Mô hình quản lý trong thư viện ITIL

Tương tự như bộ framework các tiến trình nghiệp vụ đưa ra trong eTOM – TMF, bộ thư viện ITIL đề cập cốt lõi đến con người, đến tiến trình và quan tâm đến toàn bộ vòng đời sản phẩm dịch vụ CNTT từ lúc cần phải tạo ra dịch vụ đến lúc “khai tử” dịch vụ. Tất cả các yếu tố con người, tiến trình, sản phẩm, đối tác cùng tham gia vào toàn bộ vòng đời của sản phẩm dịch vụ trong một hệ sinh thái đầy đủ đồng nhất, chung một ngôn ngữ. Ngoài ra, bộ thư viện đưa ra cũng quan tâm tới yếu tố luôn luôn cải thiện chất lượng dịch vụ CNTT, càng ngày càng phù hợp hơn với yêu cầu của khách hàng, người dùng.

### 5.2 Nguyên tắc và khuyến nghị áp dụng

Về phía khách hàng, người dùng:

- Không cần quan tâm đến công nghệ, đến kỹ thuật, chỉ cần đưa ra yêu cầu, tiến độ, chất lượng trong bản cam kết của nhà cung cấp dịch vụ.
- Kiểm soát chất lượng bằng các chỉ số đánh giá chủ yếu KPI.

Về phía nhà cung cấp dịch vụ:

- Không nhất thiết phải tham gia toàn bộ vòng đời sản phẩm dịch vụ, có thể chỉ cần tham gia một khâu (ví dụ vận hành) phù hợp với năng lực của mình và cần các giao diện rõ ràng với các khâu còn lại.

- Nhiều nhà cung cấp có thể tham gia vào vòng đời của một dịch vụ CNTT.
- Tham khảo các tiến trình được khuyến nghị trong từng khâu (chiến lược, thiết kế, chuyển tiếp, vận hành, cải thiện chất lượng dịch vụ) để xây dựng mô hình hoạt động riêng và các nghiệp vụ riêng cho doanh nghiệp mà vẫn đồng nhất trong hệ sinh thái.
- Đưa ra và tuân thủ cam kết chất lượng dịch vụ với khách hàng, các yêu cầu trong SLA chính là mục tiêu để hoạt động của doanh nghiệp. Các KPI, SLA có thể tham khảo trực tiếp từ các quyển của bộ thư viện.
- Dữ liệu sinh ra trong quá trình vận hành sản phẩm dịch vụ ngoài yếu tố thể hiện chất lượng dịch vụ còn chính là nhân tố quyết định khi nào cần thay đổi, cần khai tử dịch vụ hay cần tạo ra một dịch vụ mới phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng.

## 6. KẾT LUẬN

Bộ thư viện ITIL không phải là yêu cầu bắt buộc với doanh nghiệp cung cấp, khai thác dịch vụ CNTT. Tuy nhiên, với triết lý quản lý CNTT một cách thống nhất, đồng bộ và luôn quan tâm đến chất lượng dịch vụ, liên tục cải thiện tính năng, chất lượng dịch vụ phù hợp với yêu cầu người dùng hơn thì bộ thư viện đã được công nhận và ứng dụng rộng rãi trên thế giới và đem lại nhiều kết quả đáng ghi nhận về giảm chi phí, tăng khả năng xử lý sự cố, khả năng cải thiện đáp ứng yêu cầu của các dịch vụ lên đáng kể. Ngoài ra, với nguyên lý sử dụng các tiến trình và vòng đời, ITIL cũng dễ dàng kết hợp với bộ thư viện eTOM – TMF giúp các nhà cung cấp dịch vụ Viễn Thông tham gia thị trường dịch vụ CNTT và dịch vụ tích hợp mà không phải xây dựng thêm bộ máy quản lý riêng, vẫn tận dụng được bộ máy bằng cách bổ sung thêm các chức năng hiện có.

## 7. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

1. *ETOM: TMF GB921 enhanced Telecom Operations Map*, published by the TeleManagement Forum: <http://www.tmforum.org>
2. *IT Service Management Version 2*, published by the IT Service Management Forum: <http://www.itsmf.com>
3. *ITIL Lifecycle Publication Suite Book (ITIL V3)* published by TSO, May 2007
4. *ETOM-ITIL TMF GB921V Application Note V “An Interim view of an Interpreter’s Guide for eTOM and ITIL Practitioners”*, published by the TeleManagement Forum: <http://www.tmforum.org>

### Thông tin tác giả:



**Nguyễn Hoàng Anh**

**Sinh năm:** 1984

### Lý lịch khoa học:

- Tốt nghiệp đại học ngành Công nghệ Thông tin vào năm 2007, tại Đại học Bách khoa Hà nội.
- Tốt nghiệp cao học ngành Công nghệ Thông tin vào năm 2011 tại Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông
- Hiện đang công tác tại Phòng NCPT Dịch vụ Bưu chính Viễn thông thuộc Viện công nghệ Thông tin và Truyền thông – CDIT, Học viện Công nghệ Bưu chính Viễn thông.

**Lĩnh vực nghiên cứu hiện nay:** Quản lý Dịch vụ CNTT, Phát triển ứng dụng CNTT quản lý.

**Email:** [anhnh@ptit.edu.vn](mailto:anhnh@ptit.edu.vn)