



ISO 9001:2000 Lead Auditor

Cengiz Idris ALPAR  
ciaturk@ciaturk.com

# KALİTE YOLCULUĞU

## Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi ISO 20000



**Kalite yolculuğumuz; geçen ay işlediğimiz ISO 27001 standartlarından sonra bu ay da ISO 20000 ile devam ediyor. Bilgi hizmetleri konusunda profesyonelleşmek isteyen ya da uzmanlıklarını bu standarda bağlı bir sertifika ile taçlandırmak isteyen kuruluşlar için bilinmesi gereken detayları bu yazımızda işleyeceğiz.**

# KALİTE YOLCULUĞU

**K**üresel olarak tanınırlığı yüksek olan Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi; İngiliz Standard BS 15000 modelinden ilham alınarak ve ofis yönetimi kanununun (OGC) Bilgi Teknolojileri Altyapı Kütüphanesi (ITIL) ile düzenlenen proses yaklaşımı tanımlaması ile yaratılmıştır. Dış kaynaklı ya da iç kaynaklı tüm IT hizmetleri ve altyapısının, çalışanlara ve müşterilere fayda sağlayacak şekilde tutarlı ve sürekli bir yapıya kavuşturulması için tasarlanmış bir standarttır. Tüm bilgi teknolojileri yönetimi etkinliğinin sağlanabilmesi için; standart servis seviyesi yönetimi raporlaması, bilgi işlem hizmetlerinin bütçelenmesi, bilgi güvenliği, tedarikçi, olay ve değişikliklerin yönetimi gibi pek çok konuda anahtar süreçleri temel almıştır.

Günümüzde, şirket bilgilerinin değerinin gün geçtikçe artması, kuruluşların bilgileri üzerindeki riskleri değerlendirme ihtiyacını ortaya çıkartmıştır. Bilgi güvenliği, her organizasyonun sürekliliğinin sağlanmasında büyük önem taşır ve organizasyon ile müşterilerinizin elektronik ortamdaki kritik bilgilerinin korunmasını sağlar.

Çağdaş iş dünyasında bilgi teknolojilerine verilen önem yadsınamaz derecede büyüktür. Ancak, hem şirket içerisinden hem de taşeron firmalar tarafından sağlanan BT hizmetleri hakkında işletmeler, çalışanlar ve müşterilerin ihtiyaçlarının karşılanmadığı yönündeki endişeler son zamanlarda daha yüksek sesle dile getirilmektedir!

Bu sorunun kabul gören bir çözümü; BT hizmeti yönetimi için uluslararası bir standart olan ISO/IEC 20000 temelli bir BT Hizmeti Yönetim Sistemi (ITSMS) kullanmaktır. Bu standardın, yapılacak olan denetim neticesinde sağlanan sertifikasyonu ile müşterilerinize bağımsız bir şekilde en iyi uygulama prensiplerini karşıladığınızı gösterebilirsiniz.

Bilgi teknolojileri hizmet yönetimine yönelik en iyi uygulamaların ve yönetim süreçlerinin tanımlandığı ve açıklandığı ITIL (Information Technology Infrastructure Library – Bilgi Teknolojisi Altyapı Kütüphanesi) çalışmalarına dayanan standartlaştırma, uluslararası düzeyde tanınan İngiliz Standardı BS 15000’i temel alır ve onun yerine geçer. Aralık 2005’te ISO tarafından iki parçadan oluşan uluslararası bir standart olarak kabul edilmiş ve ISO 20000 adı altında yayınlanmıştır.

Şirketler; ISO / IEC 20000-1 standardına göre be-

lirtilen gereklilikleri yerine getirdikten sonra, kurmuş buldukları sistemlerinin sertifikasyonu için ISO 20000 belgelendirmesine başvurabilirler. ISO / IEC 20000-2 standardı ise birinci bölümün açıklanması ve en iyi uygulama tavsiyelerinden oluşmaktadır.

İş dünyasının giderek Bilgi Teknolojilerine bağımlı hale gelmesi ve BT hizmetlerinin giderek karmaşık bir hal alması nedeniyle, günümüzde ITIL’a ve dolayısıyla da ISO 20000’e daha da çok ihtiyaç duyulmaktadır.

BT işletimi ve hizmet yönetiminde sürekli iyileştirme, ISO 20000’in en temel unsurudur. Bir sistem kurulduktan sonra sürekli olarak süreçlerin performansı takip edilmeli

ve geliştirilmelidir. Bunun yolu; planlanan faaliyetlerin süreç içerisinde verimli, etkin ve başarılı olup olmadığının ölçülebilmesi için metotlar tayin etmektir. Hangi metot veya ölçü seçilirse seçilsin, değerlendirme yapabilmek için mutlak suretle verilere ihtiyaç duyulacaktır. Bu durumda süreçlerin ayrılmaz bir parçası olarak kayıt tutma işlevinin gerekliliği ön plana çıkmaktadır.

ISO 20000 işletim süreçlerinde kayıt tutma alışkanlığının düşük olması, yukarıda da değinildiği üzere bir tür başarısızlık faktörü oluşturabilir. Bunun önüne geçmek için kurum kültüründe değişikliğe gidilmesi gerekmektedir. ISO 20000; sürekli iyileştirmeyi tüm süreçlerin zorunlu bir parçası olarak ele alır, iyileştirme planı bulunmasını önerir ve bu planın da sürekli gözden geçirilmesi gerektiğini ifade eder.

Efektif bir bilgi güvenliği yönetim sistemi; kuruluşun güvenlik ihtiyaçlarının adreslenmesini ve risk tolerans seviyesinin belirlenmesini proaktif bir yaklaşımla sağlamalıdır.

*İşletmenize ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi kurmanın yararları nelerdir?*

1. Var olan ve sunulan hizmetler hakkında daha net bir bilgi elde edilmesi ile artan hizmet kalitesi ve müşterilere daha güvenilir kurumsal destek arz edilmesi ve bunun garanti altına alınması,
2. IT yeteneklerinin daha net olarak görülebilmesi, yeteneklerin doğru analizi ve iş tatmini; daha moti-



# KALİTE YOLCULUĞU

miktarını azaltarak maliyetleri de düşürebilir.

*ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sisteminin kurulmasına yönelik aşamalar nelerdir?*

1. Sistemin kurulmasına yönelik en önemli aşama; bu süreçlerin tamamına işletme üst yönetiminin destek vererek, çalışmalarını ve çalışanları teşvik etmesidir.
2. ISO/IEC 20000 sertifikasyonuna yönelik başvurunuz için hazırlanmaya başlamadan önce standardın bir kopyasını temin etmeniz gerekir. Standardı TSE'nin internet sitesinden veya IEC' den, bedeli karşılığında elektronik ortamda PDF dosyası olarak temin edebilirsiniz.
3. Öncelikle standardı okumalı ve genel bilgi sahibi olmalısınız. Ayrıca konu ile ilgili uzman bir kişi veya kurumdan da danışmanlık almanız süreçlere hâkim olmanız açısından faydalıdır.
4. Arzu ederseniz belgelendirme süreci içerisinde size yol gösterecek danışmanınızdan veya doğrudan belgelendirme kuruluşunuzdan mevcut durumunuzun analizi ve varsa farklılıklarınızın tespiti için bir ön denetim isteyebilirsiniz.
5. Şirketiniz ile ilgili yapacaklarınızı ve taahhütlerinizi içeren bir hizmet yönetim politikası oluşturmanız gerekmektedir.
6. Sonrasında, oluşturmuş olduğunuz politika ve taahhütleriniz ile ilgili hizmet yönetim aksiyonlarınızı planlamalısınız.
7. Hizmet seviyesi ve sürekliliği ile ilgili "yönetim ve süreklilik" yapısını oluşturmalısınız.
8. BT finansal yönetim yapısını kurmalısınız.
9. Kapasite yönetim yapısını kurmalısınız.
10. Bilgi güvenliğine yönelik yönetim yapısını kurmalısınız.
11. Tedarikçi seçim, yönetim ve değerlendirme yapısını kurmalısınız.
12. Olay ve problem yönetimi yapısını kurmalısınız.
13. Konfigürasyon yönetimi yapısını kurmalısınız.
14. Değişim yönetimi yapısını kurmalısınız.
15. Sürüm yönetimi yapısını kurmalısınız.
16. İşletmeniz içerisinde kapsamlı bir iç tetkik yapmalısınız.
17. Yönetim gözden geçirmesi yapmalısınız.
18. Belgelendirme için akredite bir kuruma başvuru yapmalısınız.

**ISO/IEC 20000 sertifikasyonu; bir kuruluşun uygun bir bedel ile tutarlı bir şekilde kaliteli BT hizmeti verebilmek için yeterli denetimleri ve prosedürleri uyguladığını gösterir.**



*"Buraya kadar olan adımları başarılı bir şekilde uygulamanız, sertifikayı almanızı garantiemez." Siz üstünüze düşenleri yaptıktan sonra aşağıdaki aşamaların tamamlanmasını beklemelisiniz...*

19. Akredite bir kurum tarafından yapılacak tetkik sonrası tüm süreçlerin tamamlanması ve rapor sunumu.
20. Sunulan raporda, şartları karşılamayan eksikler ve hatalar var ise giderilmesi.
21. ISO/IEC 20000 sertifikası verilmesinin kararlaştırılması.
22. İşletmenizce belirlenecek takip – tetkik periyoduna göre ara denetimlerin yapılması.

"Kaliteli ve tutarlı" bilgi hizmetinin çok önemli olduğu günümüzde; ISO 20000 standartlarını uygulayabilen kuruluş sayısının azlığı dikkat çekmektedir. Bu konudaki bilinçlendirme çalışmalarının yetersizliği, kulaktan dolma yanlış bilgiler ve bu önemli konunun ülkemizdeki yayınlarda yeteri kadar işlenememesinden dolayı bazı BT hizmetlerinde verimsizlik ve yanlış fiyat politikaları göze çarpmaktadır. Şimdi bu olumsuz koşullardan kurtulmanın tam zamanı! Kriz ortamlarında standartlarını yüksek tutan ve kaliteye odaklanan kuruluşların, kriz sonrasında elde edecekleri müşteri potansiyeli ve saygınlık ile daha yüksek büyüme rakamlarına ulaşacakları muhtemeldir...