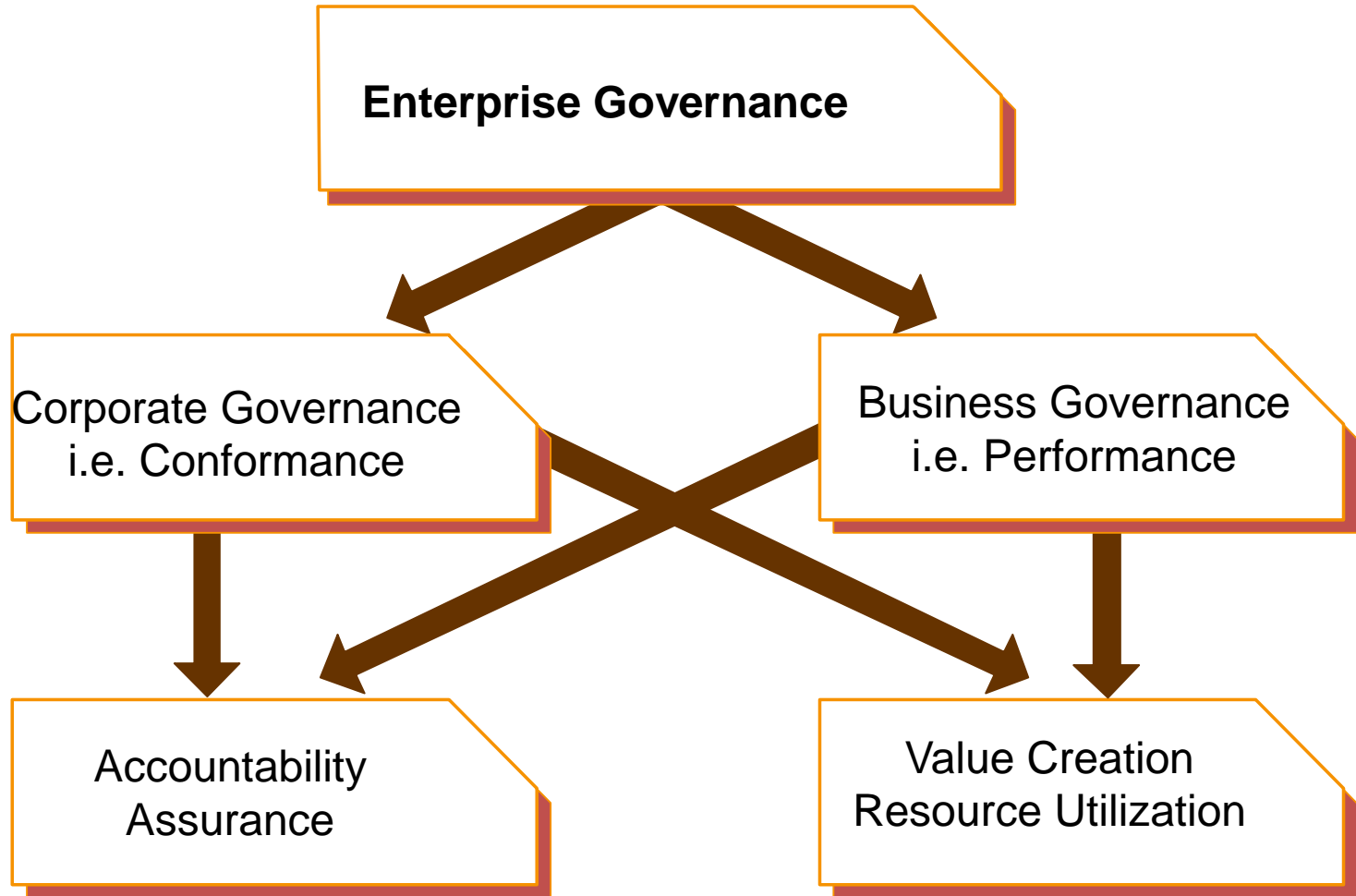


IT Governance and IT Service Management

(Related Standards & Best Practices)

Governance





How to make IT and Business align?



How can I do IT better?

How can I manage IT cheaper?

How can I fix IT faster?

How can I control change of IT smoother?

What is IT Components?

Frameworks

COBIT 5

Control Objectives for Information and Related Technology

Best Practices

ITIL
IT Infrastructure Library

A man with glasses and a woman are looking at a chalkboard. The man is pointing at a formula on the board. The woman is looking at him. The chalkboard has several mathematical formulas written on it, including $\frac{d}{dt} m \frac{d^2 x}{dt^2} = -kx$ and $\frac{d^2 x}{dt^2} + \frac{k}{m} x = 0$.

**Business view
NOT only IT view**

IT does not understand Business.

UNDERSTAND

IT have to learn how business run

LEARN

Value



Mastering complexity

Security

Regulatory compliance

Aligning IT with business

Optimizing costs

Keeping IT running

Challenges

Right Capacity



Operational excellence

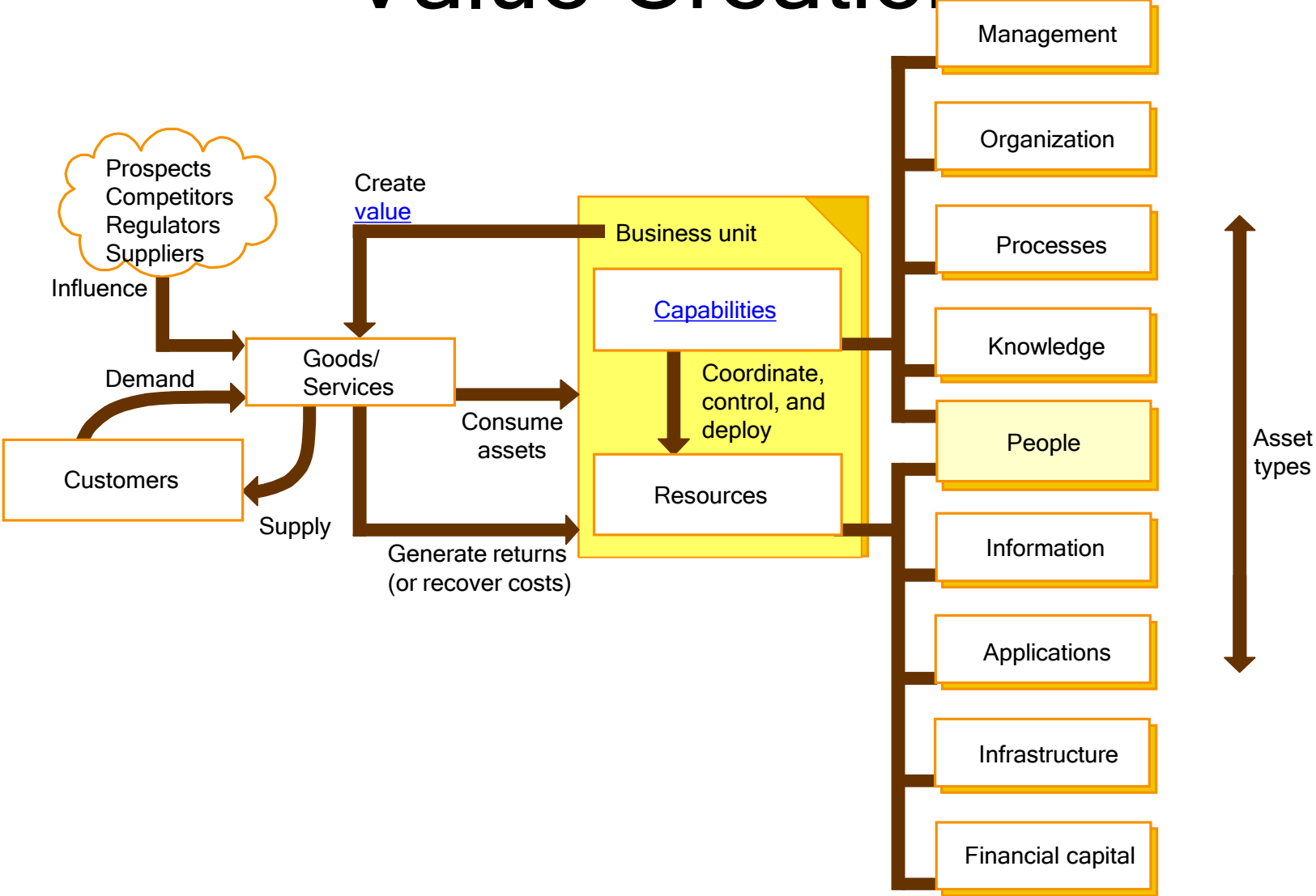


Enable business success factors

Do it well and do it once

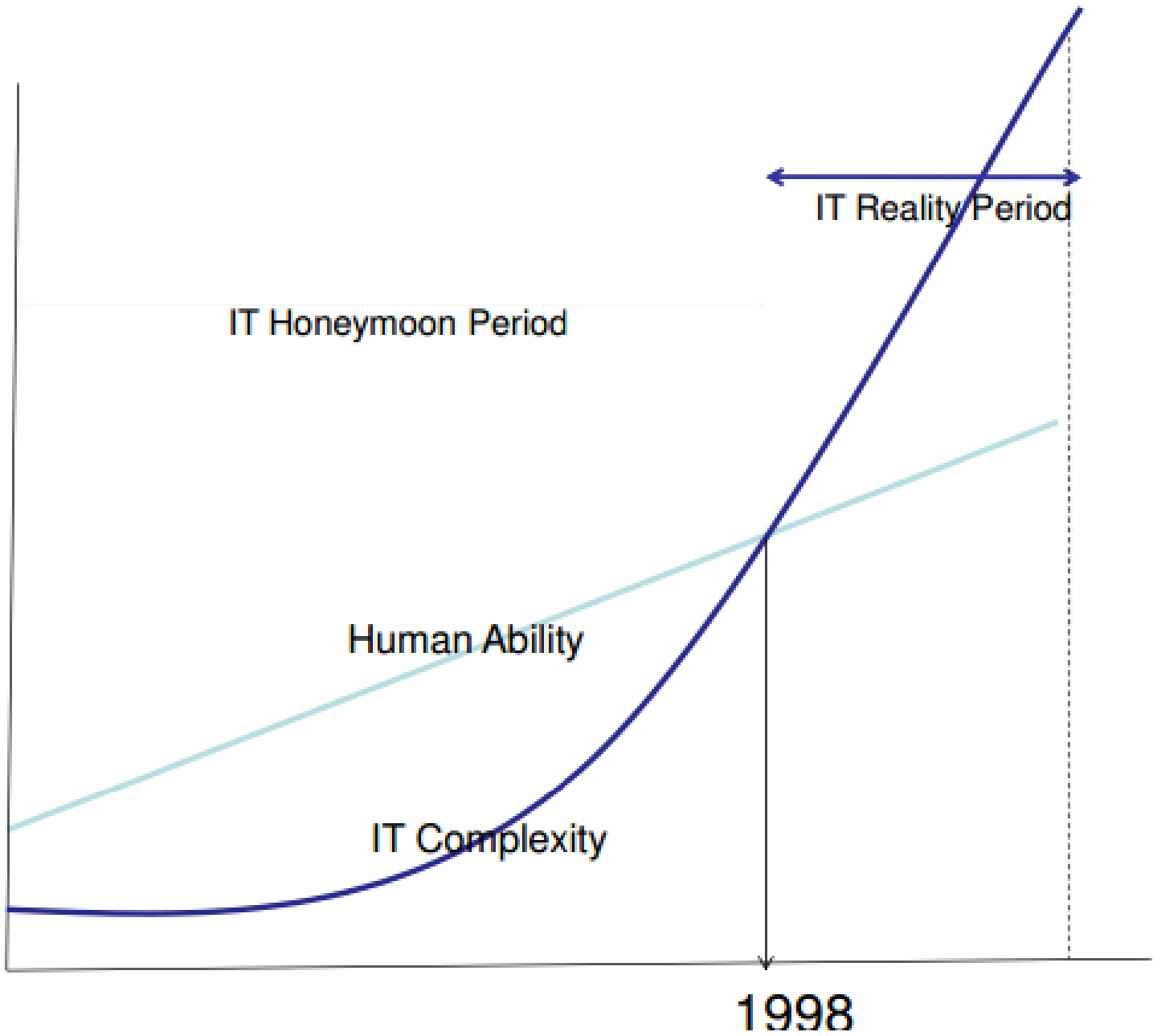
Continuous improvement targets

Value Creation



IT AGE

- งานสนับสนุน (เงินเดือน / พิมพ์)
- กระบวนการทางธุรกิจ (ธุรกิจหลัก / การคำนวณ)
- ธุรกิจที่ใช้ไอทีในการสร้างตลาดใหม่ / ผลิตภัณฑ์ใหม่และการสร้างกำไร
 - จอห้องพักผ่านทาง**internet**ไม่ใช่คนมากขึ้น
 - แปลก แต่การทำงานได้
 - บัตรเอทีเอ็ม
 - เต็มน้ำมันด้วยตนเองที่สถานีบริการน้ำมัน
 - ซื้อ/ขายผ่าน **Internet**



Benefits

- ลดค่าใช้จ่าย (ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที)
- บริการไอทีที่ดี ผ่านการใช้กระบวนการที่พิสูจน์ว่าดีที่สุดในการปฏิบัติ
- มาตรฐานและแนวทาง
- **Support** เชื่อถือได้มากขึ้นโดยกระบวนการเช่น **Incident Mgt Problem Mgt** เคาน์เตอร์เซอร์วิส,
- ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจและพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น
- พนักงานทำงานได้ดีขึ้น

Businesses are turning to...

- **Framework** กรอบกระบวนการ
- การปรับปรุงกระบวนการ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การปฏิบัติที่ดีที่สุด ที่มีคุณภาพ ได้รับการพิสูจน์
- เข้าใจวัตถุประสงค์ร่วมกัน

Adopt and Adapt

- Not just adopt
- Please also adapt

An Introduction to IT Service Management

Why IT Service Management

- Increased dependency on IT services
- Higher visibility of IT service failure
- Increased complexity of IT services
- Higher level of customer expectations
- External influences due to untied customers
- Charging for IT services

ITIL v3

Overview of ITIL Key Concepts

RACI Model

R - Responsible

- The person or people responsible for getting the job done

A - Accountable

- Only 1 person can be accountable for each task

C - Consulted

- Involvement through input of knowledge and information

I - Informed

- Receiving information about process execution and quality

Lifecycle: Five phases

Strategy

- Working with the business to plan appropriately for both long- and short- term service needs

Design

- Planning and architecting services that fall within the business's strategy

Transition

- Moving planned business initiatives to live status
- Retiring old services no longer of value to the business
- Improving services to keep required competitive levels

Operation

- Managing the services currently utilized by the business

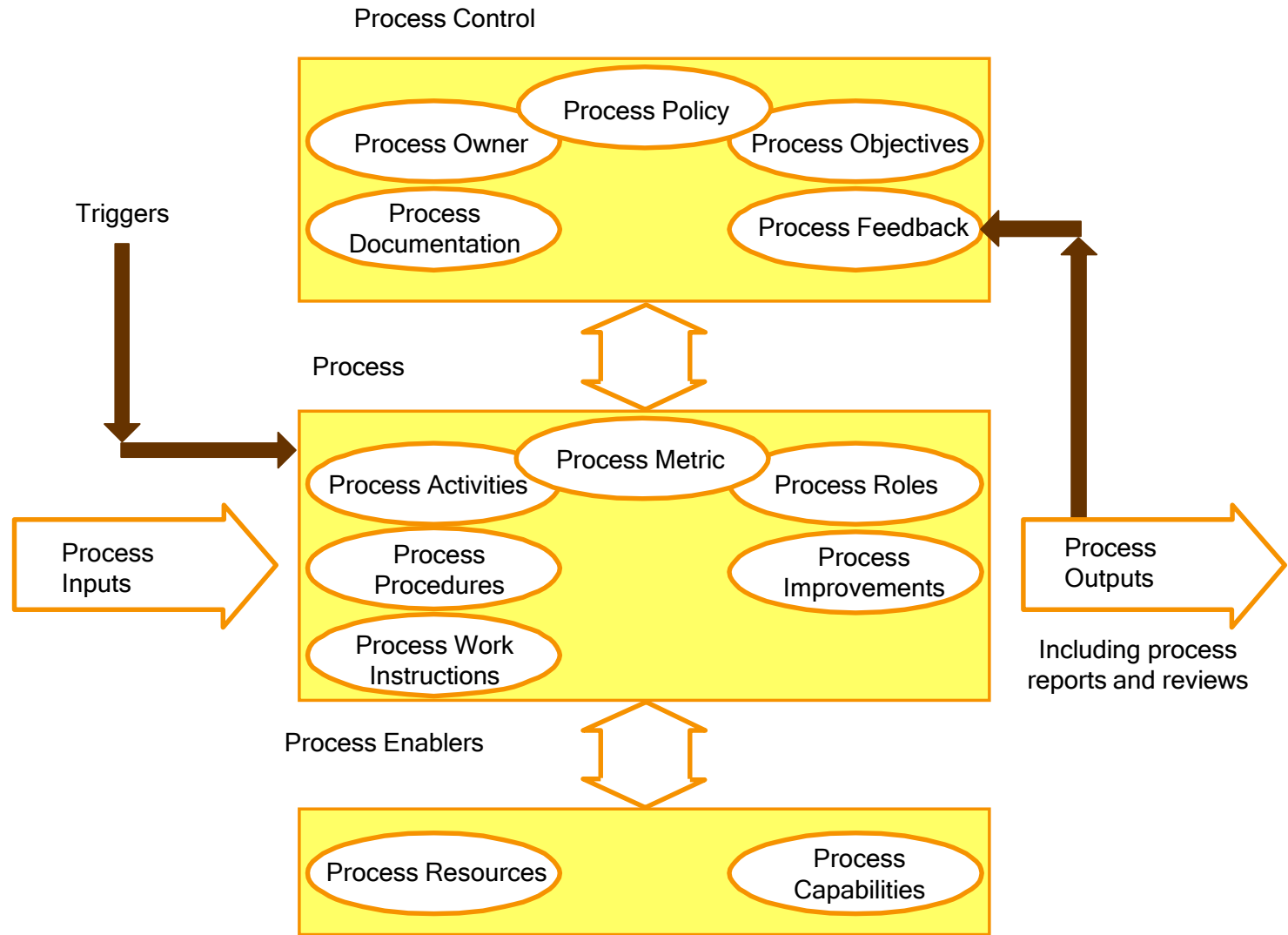
Continual Service Improvement

- Implemented as part of every process

Benefits of ITIL

- Best Practices
- Lifecycle Approach
- Better Integration
 - Business Services
 - IT Services
 - IT Functions
- Focus on Value of Service

Process Model



Service Strategy

- Financial Management
- Service Portfolio Management
- Demand Management

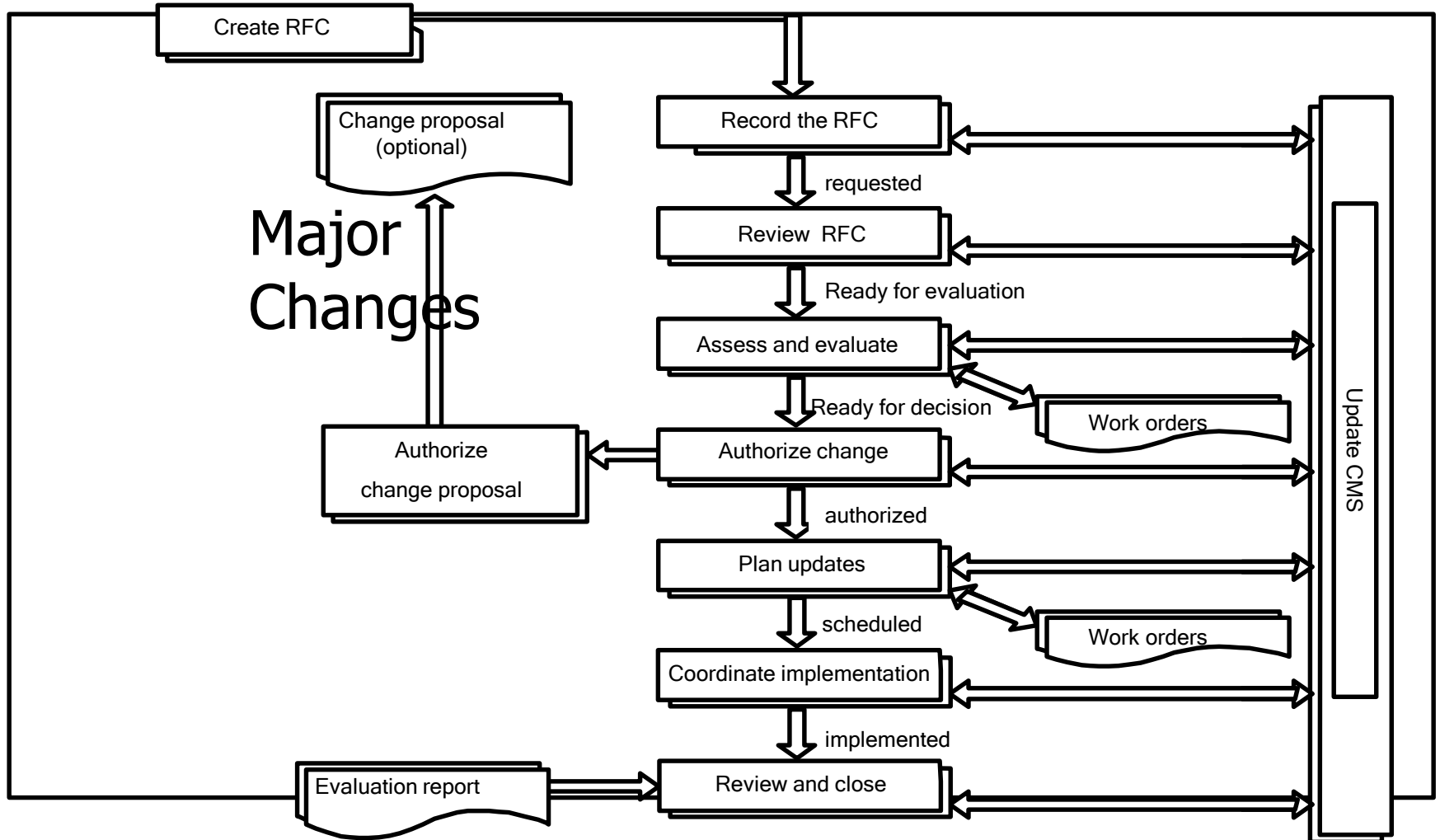
Service Design

- Service Catalog Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- IT Service Continuity Management
- Supplier Management
- Information Security Management

Service Transition

- Asset and Configuration Management
- Change Management
- Knowledge Management
- Transition Planning and Support
- Release and Deployment Management
- Validation and Testing
- Evaluation

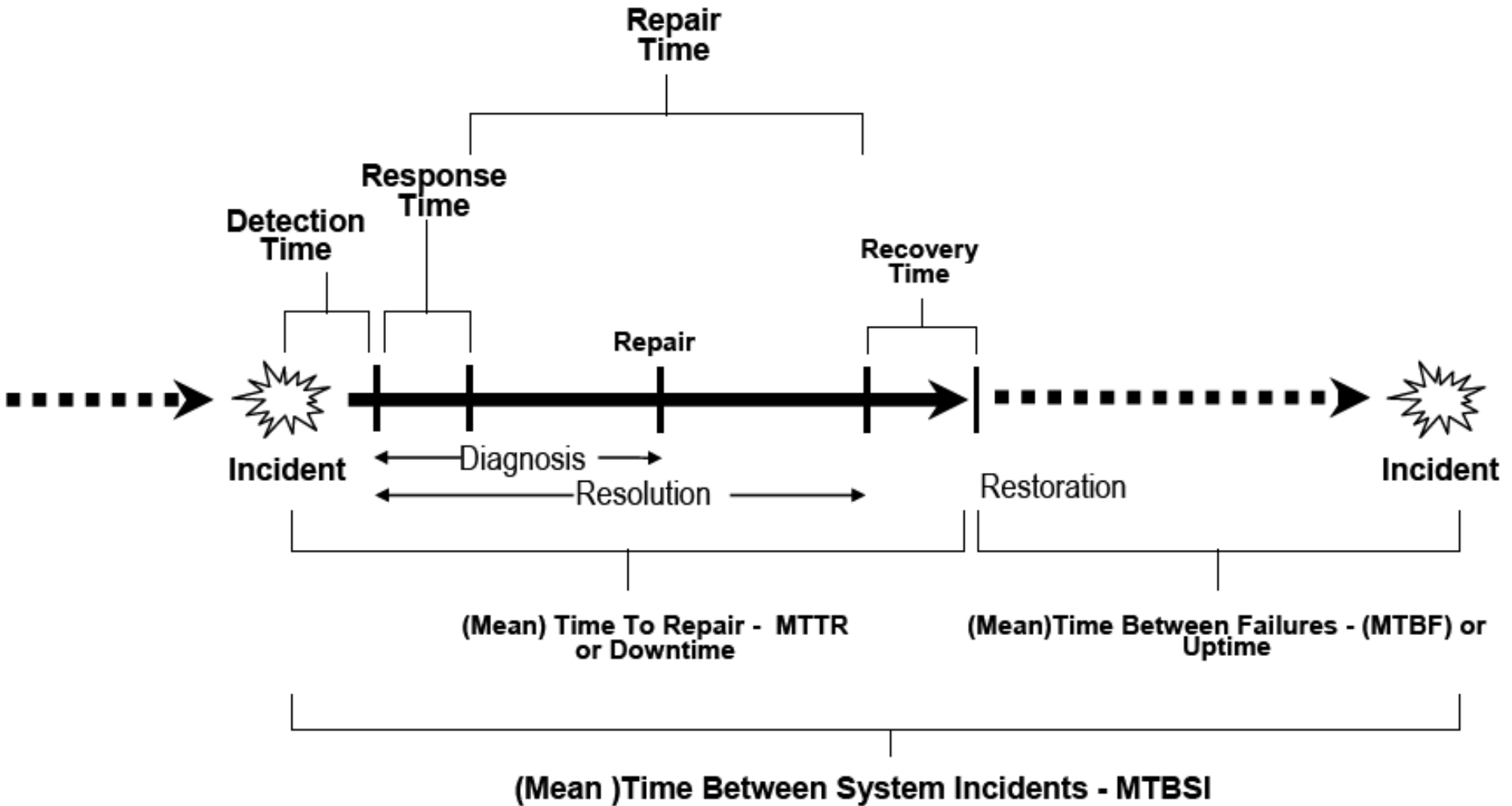
Normal change



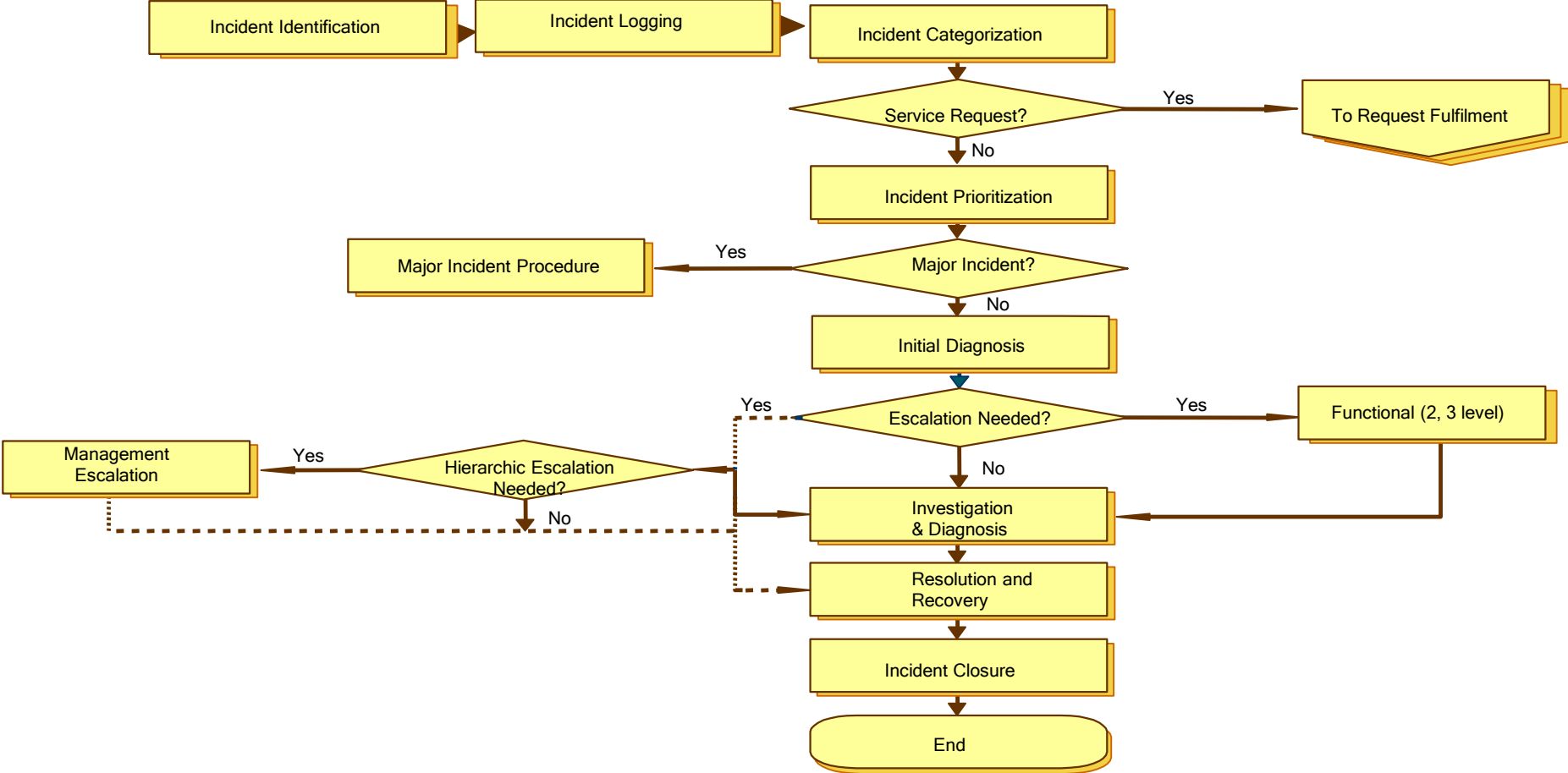
Service Operation

- Incident Management
- Problem Management
- Request Fulfillment
- Event Management
- Access Management

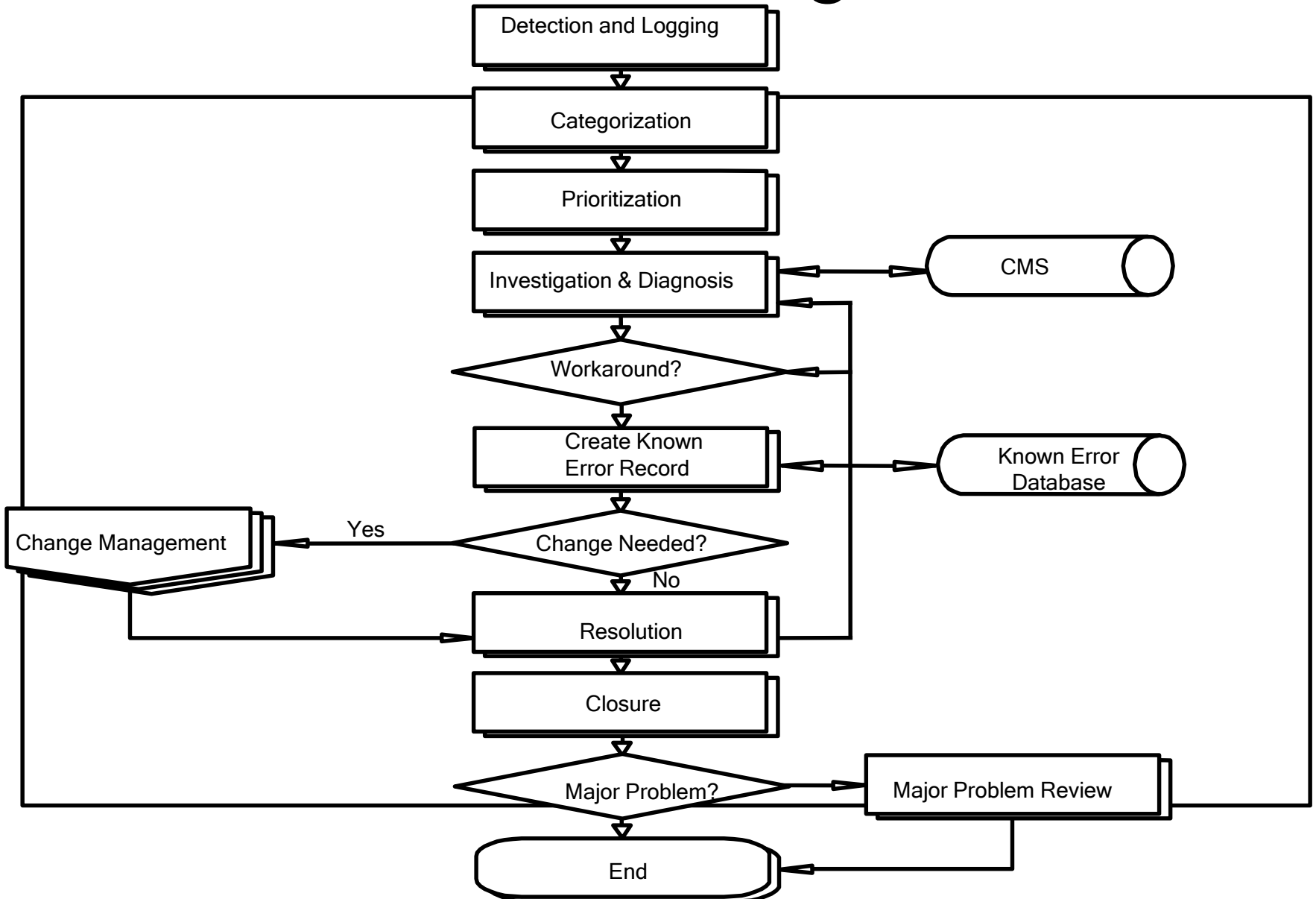
Incident Life Cycle Map



Incident Management Workflow



Problem Management



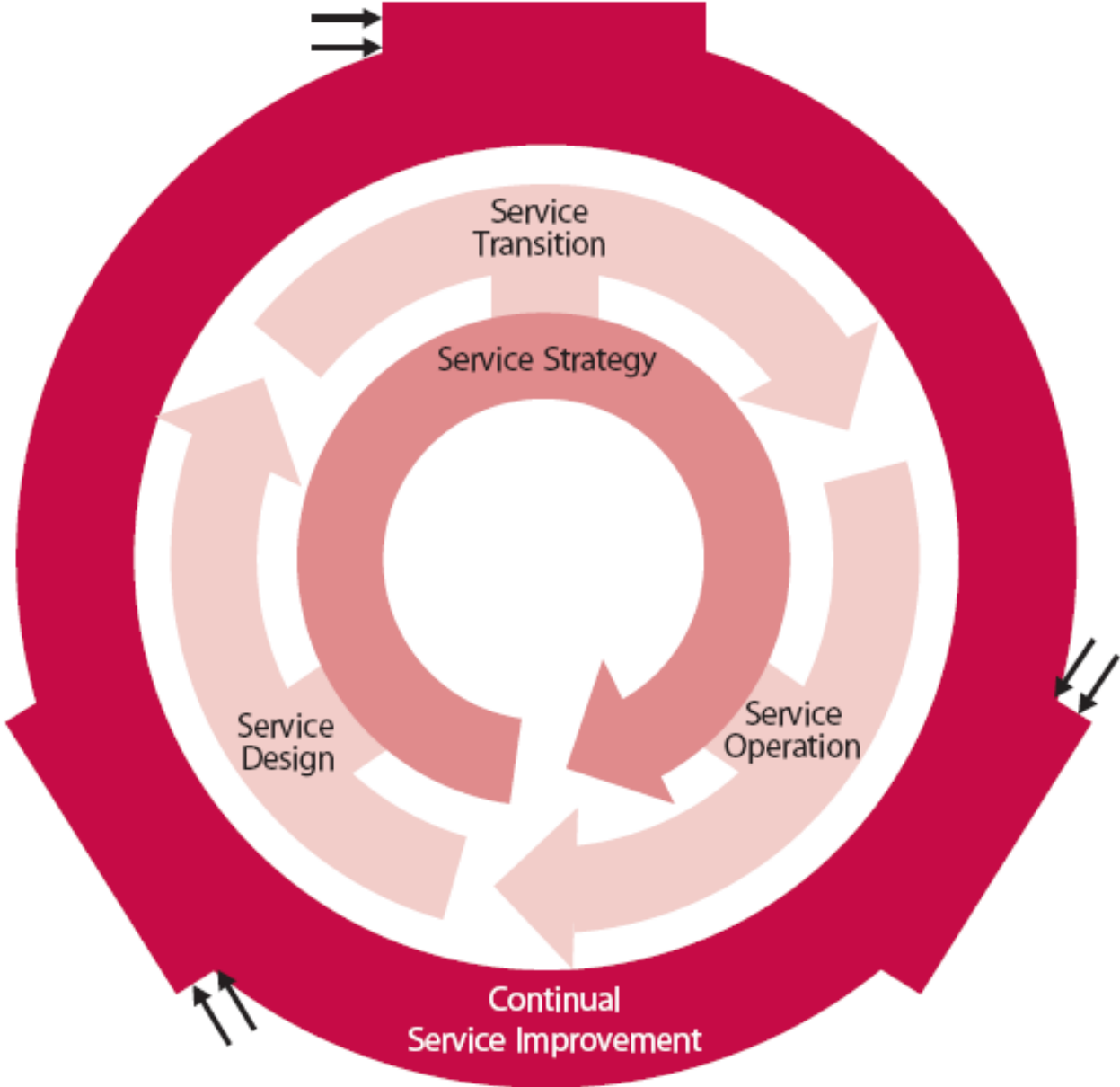
กระบวนการ **Event Management**

- Scope focused on specific events vs. general monitoring
 - Early Detection - Preventative
- Basis for key automated operations
 - Detect
 - Make sense of
 - Act on
- Classifications based on significance:
 - Informational
 - Warnings
 - Exceptions

กระบวนการ **Access Management**

- Access Rights
 - Verification of legitimacy of requests
 - Monitoring Identity Status
 - Logging and Tracking Access
 - Granting/Removing/Restricting

Continual Service Improvement

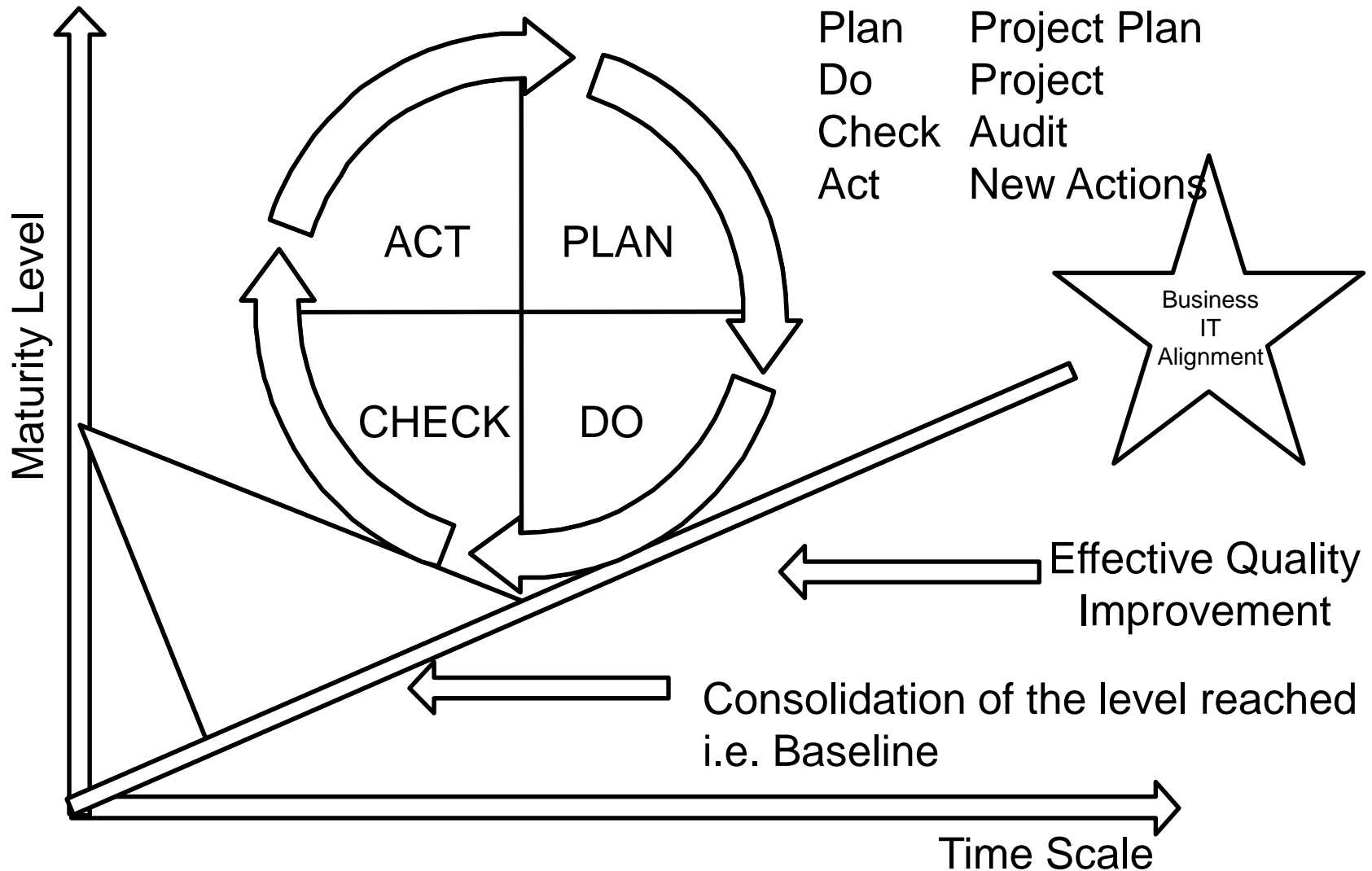


Related Standards & Best Practices

- ISO 20000
- ISO 27001
- ISO 22301
- ITIL
- PMBOK
- CMMI

Constant Improvement: Deming

Continuous quality control and consolidation



Do Not Stop Improvement



Reference

- ITIL OGC
- COBIT5 ISACA