МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. А. И. ГЕРЦЕНА»



Основная профессиональная образовательная программа

Направление подготовки 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

Направленность (профиль) «Технологии разработки программного обеспечения»

форма обучения – очная

**Реферат**

«Управление ИТ-услугами. Подходы к оценке ИТ-услуг»

Обучающегося 3 курса

Нюхалова Дениса Глебовича

Научный руководитель:

кандидат педагогических наук, доцент   
Атаян Ануш Михайловна

Санкт-Петербург

2019

Оглавление

1 Введение ……………………………………………………………………….. 3

2 Основная часть

2.1 Необходимость в методиках управления IT услугами …………………… 4

2.2 ITIL …………………………………………………………………………… 5

2.3 Другие подходы к оценке IT услуг ………………………………………… 9

3 Заключение …………………………………………………………………… 12

4 Источники ……………………………………………………………………. 13

Введение

IT услуги, наряду с обычными услугами, прочно вошли в нашу жизнь. Компании и организации могут относиться и выстраивать управление ими, прибегая к подходам и методам, использующимся для контроля над услугами как таковыми. Однако, порой, в связи со спецификой самих информационных технологий, сложно оценивать затраты на реализацию той или иной IT услуги, и, закономерно определить ее ценность и стоимость.

Тем не менее, традиционный подход к ИТ-услугам остается широко распространенным до сих пор. Отчасти это связано с отсутствием у бизнеса процессного взгляда на деятельность компании и понимания истинной роли ИТ-ресурсов в основной деятельности компании и ценности ИТ-услуг.

Одним из способов грамотно выстроить управление сферой IT услуг предприятия, является регламентация процесса управления.

Первые попытки регламентировать управление ИТ-услугами начались в 80-е годы. В результате была создана, вероятно, самая известная и популярная модель процессов управления ИТ-услугами, получившая впоследствии название IT Service Management. Она излагается в нескольких книгах, составивших так называемую библиотеку ITIL.

Автор реферата ставит перед собой несколько задач:

* Подробнее рассмотреть необходимость и актуальность регламентации IT услуг.
* Подробно описать модель процессов управления IT-услугами ITIL, как наиболее известную методологию.
* Вкратце рассказать о некоторых других подходах к оценке и управлению IT-услугами

Основная часть

# Необходимость в методиках управления IT услугами

ИТ-услуга — это одна или несколько ИТ-систем, обеспечивающих выполнение бизнес-процессов. Определение подчёркивает важность аппаратно-программного комплекса в структуре активов ИТ. Активами ИТ являются инфраструктура, прикладные программы, и поддерживающий инструментарий ИТ и конечно же люди, поддерживающие все это.

Для чего вообще нужно управлять IT услугами?

У бизнеса есть два справедливых желания:

1. Ставить задачи ИТ-отделу так, чтобы все выполнялось строго в соответствии с задачами бизнеса.
2. Контролировать выполнение, отслеживать эффективность работы ИТ-отдела.

Первую проблему можно разрешить, если настроена коммуникация с отделом, например, в штате есть менеджер с техническими знаниями, который способен переводить задачи бизнеса на язык айтишников. Либо, если задача, заданная менеджерами решается наличием айтишников, способных правильно интерпретировать задачи бизнеса, «думать, как пользователь» и т.д.

Однако, с реализацией второго желания, сложнее. Без регламентов и методологий сложно оценить эффективность. Можно попытаться оценить работу отдела, взглянув на эффективность работы отдела, который айтишники обслуживают, однако данный критерий не всегда объективен.

То есть, ИТ-услуги, как уже говорилось, воспринимаются исключительно как дополнение к «основным» услугам. Поэтому, зачастую, с IT отдела снимают большую часть ответственности, что очевидно приводит к убыткам и потере эффективности всего предприятия.

# 1.2 ITIL

Благодаря таким библиотекам IT Service Management, как ITIL у нас есть возможность проводить оценку и анализ качества IT услуг, а в последствии выстраивать эффективную систему управления IT услугами в компании. ITIL описывает лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний в сфере ИТ.

Библиотека ITIL представляет собой набор документов, применяемых для практического внедрения процессов IT Service Management (ITSM).

Одной из основных идей, описанных в ITIL, является идея организации Service Desk (Диспетчерской службы). Service Desk – это специализированная функциональная единица, ориентированная на обработку специфических сервисных событий - процессов, поступающих в форме обращений пользователей или сообщений систем мониторинга. Наиболее известными являются десять базовых процессов, обеспечивающих поддержку и предоставление ИТ сервисов, которые описаны в IT Service Management (ITSM):

* Процесс управления инцидентами
* Процесс управления проблемами
* Процесс управления конфигурациями
* Процесс управления изменениями
* Процесс управления релизами
* Процесс управления уровнем услуг
* Процесс управления мощностями (ёмкостью)
* Процесс управления доступностью
* Процесс управления непрерывностью
* Процесс управления финансами

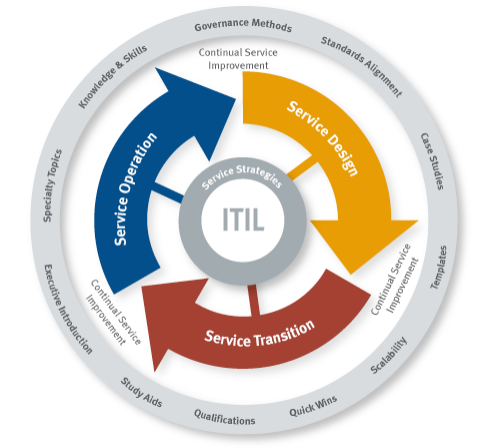
Главная цель Service Desk – это поддержание нормального уровня сервиса. В данном случае «поддержка» понимается в самом широком смысле: это может включать устранение технического сбоя, выполнение запроса на обслуживание, в общем, всё, что необходимо для того, чтобы удовлетворенный пользователь продолжил свою работу.

ITIL предоставляет инфраструктуру, которую компании могут адаптировать для удовлетворения своих собственных потребностей. Организации не должны внедрять каждый процесс, а только те, которые имеют смысл и вписываются в то, как организация хочет вести бизнес в будущем.

В третьей версии библиотеки ITIL, представлено пять книг, названия которых отражают жизненный цикл ИТ-услуг:

1. ITIL service strategies
2. ITIL service design
3. ITIL service transition
4. ITIL service operation
5. ITIL continual service improvement

Структуру библиотеки, также иногда описывают при помощи схемы:



*Рис.1 Структура ITIL*

Рассмотрим каждую из книг, включенных в библиотеку, подробнее:

1. ITIL service strategies.   
   В основе жизненного цикла IT службы лежит сервисная стратегия. Стратегия обслуживания содержит рекомендации по тому, как просматривать IT услугу не только как возможность организации или автоматизации производства, но и как стратегический актив. В книге поднимается следующие темы:
   1. развитие рынков услуг;
   2. характеристики типов внутренних и внешних поставщиков;
   3. активы служб;
   4. портфель услуг и реализацию стратегии через жизненный цикл;
   5. управление финансами;
   6. управление спросом, организационное развитие и стратегические риски также относятся к числу основных тем.

Стратегию услуг для анализа своих возможностей управления сервисами на основе ITIL для улучшения согласованности этих возможностей и их бизнес-стратегий. Этот том ITIL побуждает читателей останавливаться и думать о том, **почему** **что-то нужно сделать, прежде чем думать о том, как это сделать**.

1. ITIL service design  
   Для предоставления услуг, обеспечивающих истинную ценность для бизнеса, они должны быть разработаны с учетом бизнес-целей. Под словом design понимается **этап жизненного цикла, который превращает стратегию услуг в план выполнения бизнес-целей**. Проектирование услуг обеспечивает руководство по разработке услуг и методов управления услугами. Он охватывает принципы проектирования и методы преобразования стратегических целей в портфели услуг и активов обслуживания. Среди ключевых тем в проектировании услуг:
   1. каталог услуг;
   2. доступность;
   3. емкость;
   4. непрерывность и управление уровнем обслуживания.

3. ITIL service transition   
Service Transition обеспечивает руководство для разработки и улучшения возможностей для перехода новых и измененных сервисов на работу в режиме реального времени. В этой публикации приводятся рекомендации о том, как **требования стратегии обслуживания, заложенные в Design Service, эффективно реализуются в преобразовании услуг, одновременно контролируя риски сбоев и ошибок**.

4. ITIL service operation  
ITIL service operation воплощает в практике повседневную работу служб. Книга включает руководство по **достижению эффективности доставки и поддержки услуг для обеспечения ценности для клиента и поставщика услуг**. Стратегические цели в конечном счете реализуются через Эксплуатацию услуг, что делает этот элемент критически важным. Дается руководство по поддержанию стабильности в сервисных операциях, что позволяет изменять дизайн, масштаб, объем и уровень обслуживания.

5. ITIL continual service improvement  
ITIL continual service improvement обеспечивает инструментальное руководство в создании и **поддержании ценности сервиса для клиентов за счет лучшего проектирования, преобразования и эксплуатации услуг**. Книга объединяет принципы и методы управления качеством, изменениями и улучшением возможностей.

Данная библиотека позволяет многим компаниям и IT отделам в мире работать более эффективно. Ее применение началось еще в конце XX века, но сейчас разделы библиотеки активно развиваются, информация и кейсы актуализируются, чтобы предоставление ИТ услуг было максимально эффективным процессом.

Из основных ее преимуществ можно выделить:

* + повышение удовлетворенности пользователей и клиентов ИТ-услугами
  + улучшенная доступность услуг, что напрямую ведет к увеличению прибыли и доходов бизнеса
  + финансовые сбережения от сокращения доработки, потери времени, улучшения управления ресурсами и использования
  + сокращение времени выхода на рынок новых продуктов и услуг
  + улучшенное принятие решений и оптимизированные риски

# 1.3 Другие подходы к оценке IT услуг

Среди близких к ITIL методологий можно выделить:

**COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)** — методология управления информационными технологиями, которая принадлежит и разрабатывается организацией ISACA. COBIT это пакет открытых документов, около 40 международных и национальных стандартов и руководств в области управления IT, аудита IT-безопасности, основанных на анализе и гармонизации существующих стандартов и ведущих практик в области управления IT.

COBIT позволяет связать бизнеc-цели с непосредственными IT-процессами, оценивать текущее состояние процессов управления IT, определять направления для совершенствования бизнеса. Оцениваются показатели, описывающие соответствие компьютерной IT-системы принятым стандартам и требованиям, достоверность обрабатываемой в системе информации, её действенность, общепринятые показатели информационной безопасности: конфиденциальность, целостность и доступность обрабатываемой в системе информации.

Управление IT по COBIT можно представить в следующем ступенчатом виде (по порядку реализации):

* Управление IT по COBIT можно представить в следующем ступенчатом виде (по порядку реализации):
* Стратегии (выстраивание IT-процесса по бизнес-целям, постановка задачи, цели и создание концепции IT-процесса; ответственные: руководство бизнес-подразделений).
* Политики (методы достижения целей в рамках стратегий, например: «длина пароля регламентируется»; ответственные: руководство IT-подразделений).
* Стандарты (метрики для политик-методов, например: «длина пароля должна составлять не менее 8 символов»; ответственные: руководство IT-подразделений).
* Процедуры (регламенты работ для применения политик-методов с использованием стандартов-метрик, рабочие инструкции для исполнителей; ответственные: руководство IT-подразделений).

**ISO 20000 –** международный стандарт для управления и обслуживания IT сервисов. Данный стандарт был создан в 2005 году и заменил более ранний стандарт BS 15000, который был создан Британским институтом стандартов.

ISO 20000-1 представляет собой подробное описание требований к системе менеджмента ИТ сервисов и ответственность за инициирование, выполнение и поддержку в организациях. Эта часть состоит из 10 разделов, 13 процессов, собранных в пять ключевых групп:

* Процессы предоставления сервисов (Service delivery process): в группу входят управление уровнем сервисов, управление непрерывностью и доступностью, управление мощностями, отчётность по предоставлению сервисов, управление информационной безопасностью, бюджетирование и учёт затрат.
* Процессы управления взаимодействием (Relationship processes): эта область включает в себя управление взаимодействием с бизнесом, управление поставщиками.
* Процессы разрешения (Resolution processes): разработчики стандарта фокусируются на инцидентах, которые удалось предотвратить или успешно разрешить – управление проблемами, управление инцидентами.
* Процессы контроля (Control processes): в данном разделе рассматриваются процессы управления изменениями и конфигурациями.
* Процессы управления релизами (Release process): речь идёт о выработке новых и коррекции уже имеющихся решений.

Заключение

В данной работе было рассказано о современных методологических подходах к оценке и управлению IT-услугами.

В связи с продолжающимся развитием ИТ индустрии, потребность и актуальность таких методологий будет расти.

Рассмотренные подходы позволяют многим компаниям в мире работать более эффективно. Применение таких методологий началось еще в конце XX века, однако эффективны они и по сей день. Они активно развиваются, информация и кейсы актуализируются, чтобы предоставление ИТ услуг было максимально эффективным процессом.

Источники

1. ["Процессы управления ИТ-услугами и библиотека ITIL". Файл из moodle.](https://moodle.herzen.spb.ru/pluginfile.php/902036/mod_resource/content/1/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D1%8B%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%98%D0%A2-%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%B8%20%D0%B1%D0%B8%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BE%D1%82%D0%B5%D0%BA%D0%B0%20ITIL.pdf)
2. [Блог компании «Сибитрикс». Статья «ITSM: обзор методологии»](https://blog.sibirix.ru/2015/03/12/itsm/)
3. [IT Expert учебный центр. Статья «Обзор стандарта COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) v. 4.1. Методология, процессы, критерии, внедрение Cobit.»](https://www.itexpert.ru/rus/biblio/detail.php?ID=16161#:~:text=COBIT%20%E2%80%93%20%D0%BF%D0%BE%D0%B4%D1%85%D0%BE%D0%B4%20%D0%BA%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8E%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%BC%D0%B8,%2D%20ITGI)%20%D0%B2%201992%20%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%83.)
4. [Сайт «IT Guild». Статья «Про стандарт ISO 200000»](https://it-guild.com/info/blog/pro-standart-iso-20000/)
5. Петрова, Е. А. Информационный менеджмент : учебник / Е. А. Петрова, Е. А. Фокина. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-8114-3923-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/125740>.