Практическая работа 8

Библиотека ITIL - это серия книг, содержащих набор руководств по управлению, отладке и постоянного улучшения бизнес-процессов, связанных с ИТ. Актуальная версия – ITIL v3.

В третьей, разрабатываемой версии библиотеки ITIL (проект ITIL Refresh), представлено пять книг, названия которых отражают жизненный цикл ИТ-услуг:

"Стратегии обслуживания" (Service Strategies);

"Проектирование услуг" (Service Design);

"Внедрение услуг" (Service Introduction);

"Оказание услуг" (Service Operation);

"Непрерывное совершенствование услуг" (Continuous Service Improvement)

Служба Service Desk представляет собой не процесс, а структурное подразделение или бизнес-единицу, ответственную за оперативное взаимодействие с пользователями, т. е., посуществу, "единое окно" для пользователя.

Процессная модель ITIL отличается конкретностью и прагматичностью. Процессы подробно описаны в едином шаблоне, включающем не только перечень активностей, но и блок-схемы, описания ролей и ответственностей, критические факторы успеха, метрики и многое другое.

"Задача Процесса Управления Инцидентами является реактивной - уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в предоставлении ИТ-услуг, таким образом обеспечивая наиболее быстрое восстановление работы пользователей. Управление Инцидентами является важнейшей основой для работы других процессов ITIL, предоставляя ценную информацию об ошибках в работе ИТ-инфраструктуры".

Инцидент - это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги. В контексте библиотеки ITIL инцидентами считаются не только ошибки аппаратного или программного обеспечения, но также и Запросы на Обслуживание.

Запрос на Обслуживание - это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Примеры Запросов на Обслуживание:

* вопрос о функционировании ИТ-систем или запрос о предоставлении какой-либо информации;
* запрос о состоянии (статусе) чего-либо в ИТ-инфраструктуре;
* запрос о замене пароля;
* запросы на выполнение пакетных заданий, восстановление или авторизацию пароля;
* получение информации из базы данных.

Для того чтобы можно было отличить "настоящие инциденты" от "инцидентов" - Запросов на Обслуживание, рекомендуется присваивать Запросам на Обслуживание специальную категорию. Важно также отметить, что Запрос на Обслуживание - это не то же самое, что Запрос на Изменение.

Запрос на Изменение ( RFC ) - это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на Изменение какой-либо Конфигурационной Единицы ( CI ) в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТ инфраструктуры. Запрос на Изменение считается завершенным после проведения изменения в инфраструктуре, например замены зарегистрированных компонентов, инсталляции ПК и т. д. Это не инциденты, а изменения".

Фундаментальные принципы, важность которых полностью подтвердилась со временем:

* перечень услуг, оказываемых ИТ-организацией бизнесу, фиксируется в специальном документе (Соглашении об уровне услуг) и не может быть изменен иначе как в рамках специальной процедуры;
* отношения ИТ-организации с бизнесом носят договорной характер; стороны заранее договариваются о способах контроля за соблюдением договорных условий;
* корпоративная оценка ИТ-организации базируется на показателях эффективности процессов оказания услуг. Кроме того, в ITIL v.2 входит процесс Управления финансами, который включает, в частности, деятельность по выставлению счетов за оказанные услуги; это означает, что ITSM позволяет рассматривать деятельность ИТ-организации как бизнес по оказанию ИТ-услуг. Фактически, ITIL v.2 сформировал основы взаимоотношений ИТ организации и бизнеса. Естественное развитие подхода ITSM состояло в том, чтобы распространить эти принципы с взаимоотношений, связанных с оказанием инфраструктурных услуг, на все взаимодействия ИТ- организации и бизнеса. Шаг в этом направлении был сделан в ITIL v.3.