

Стандарт управления IT процессами в рамках предприятия ZR Group

Стандарты управления

На данный момент существует несколько стандартов управления IT услугами, рассмотрим несколько из них

ITIL v4

Основные принципы:

- Сосредоточение на ценности
- Старт с последней точки остановки
- Движение вперед итеративно и с обратной связью
- Сотрудничество, повышение прозрачности и наглядности
- Комплексная работа и рефлексия
- Практичность, лаконичность действий
- Оптимизация и автоматизация

Основные практики (до 2019 - процессы):

- Управление запросами. Обеспечивает эффективное взаимодействие между пользователями и центром обслуживания.
- Управление инцидентами. Помогает быстро восстановить работу IT-сервисов в случае возникновения ошибок и инцидентов.
- Управление проблемами. Позволяет исследовать и устранять корневые причины проблем, которые могут вызывать инциденты.
- Управление изменениями. Оценивает и контролирует изменения, происходящие в IT-среде.
- Управление конфигурациями и активами. Обеспечивает точную и актуальную информацию о состоянии инфраструктуры.
- Управление уровнем сервиса. Обеспечивает надежность и качество IT-услуг.
- Управление доступом. Позволяет сохранить в безопасности конфиденциальные данные.
- Управление релизами. Минимизирует риски при обновлениях.

COBIT

в отличие от ITIL COBIT фокусируется больше на описании взаимодействия руководства - специалистов, а не на описании процессов, т.к. зачастую руководство не понимает технические

термины, которыми оперируют специалисты, а специалисты не понимают бизнес-терминов, на основе которых руководство принимает решения.

Выделяются базовые процессы деятельности ИТ-компании или ИТ-департамента (COBIT):

Стандарт COBIT структурирован на основе 5 основных доменов:

- Планирование и Организация — стратегии и тактики для достижения согласованности целей.
- Приобретение и Внедрение — процессы принятия и внедрения ИТ-решений.
- Обеспечение и Поддержка — предоставление качественного обслуживания и поддержка ИТ-сервисов.
- Мониторинг и Оценка — регулярная оценка результатов для обеспечения эффективного управления.

COBIT также включает в себя инструменты для оценки зрелости процессов и показатели ключевых результатов, позволяющие контролировать и оценивать ход ИТ-действий.

ISO 20000 (ГОСТ)

ISO/IEC 20000-1:2018 — это международный стандарт системы управления ИТ-услугами (SMS — Service Management System). Он определяет требования к организации, которая оказывает ИТ-услуги, и хочет продемонстрировать, что управляет ими эффективно.

Основные положения ISO/IEC 20000:

- Область применения — определяет, какие услуги покрываются SMS.
- Контекст организации — понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.
- Лидерство — роли, ответственности, вовлечённость руководства.
- Планирование — риски, возможности, цели.
- Поддержка — ресурсы, знания, документация.
- Операционная деятельность — управление поставкой и контролем ИТ-услуг.
- Оценка эффективности — аудит, контроль, анализ.
- Улучшение — корректирующие действия, постоянное улучшение.

Описание стандарта управления ИТ процессов

1. Описание ИТ-процессов

Название процессов: Управление инцидентами, управление изменениями, информационная безопасность, контроль и соответствие

Ключевая функция

- **Управление инцидентами:** управление рисками и их минимизация
- **Управление изменениями:** контроль изменений, предотвращение сбоев
- **Информационная безопасность:** защита корпоративной информации
- **Контроль и соответствие :** контроль над ИТ ресурсами

Клиенты/пользователи:

- Администраторы серверов
- Руководители ИТ отделов
- Руководители отделов внутренних и внешних бизнес процессов

2. Контекст организации (ISO 4.1–4.3)

Заинтересованные стороны:

- Внутренние: владелец предприятия, команда разработки, служба поддержки
- Внешние: Компания не предоставляет ИТ услуги сторонним пользователям

Область применения системы управления услугой (SMS):

- ERP система
- API-платформа
- Инфраструктура
- Пользовательский интерфейс (Планшеты)

3. Лидерство и управление (ISO 5.1–5.3)

Роли и ответственности:

- Service Owner – отвечает за качество предоставления услуги
- Product Owner – приоритизация функций и развития
- IT Operations – эксплуатация и мониторинг
- Service Desk – обработка обращений пользователей

Политика управления ИТ-услугами:

- Обеспечить стабильную работу сервиса 24/7
- Обеспечить своевременное обновление данных
- Поддержка пользователей в течение 12 часов по рабочим дням

4. Планирование и оценка рисков (ISO 6.1–6.2)

Примеры рисков:

- Недоступность интернет соединения
- Некомпетентность сотрудников
- Повреждение технического оборудования

Мероприятия для минимизации рисков:

- внутренняя беспроводная сеть, не привязанная к глобальной
- Служба поддержка, справочная информация на устройствах взаимодействия
- Резервный бюджет, запасное техническое оборудование, регулярное обслуживание

5. Поддержка и ресурсы (ISO 7.1–7.5)

ИТ-ресурсы:

- База данных
- Резервные копии

Документация:

- База данных для инцидентов
- База знаний

6. Оценка эффективности и улучшение (ISO 9–10)

Метрики:

- Время отклика < 250 мс
- Аптайм сервиса > 99.5%
- Удовлетворение пользователей > 85%

Аудит:

- Внутренний аудит каждый квартал
- Анализ инцидентов
- Улучшения оформляются в виде RFC (Request for Change)