

Модели и стандарты управления ИТ-услугами: ITIL/ ISO 20000 - эволюция и практическое применение

Хуснияров Усман 22П-2

ITSM

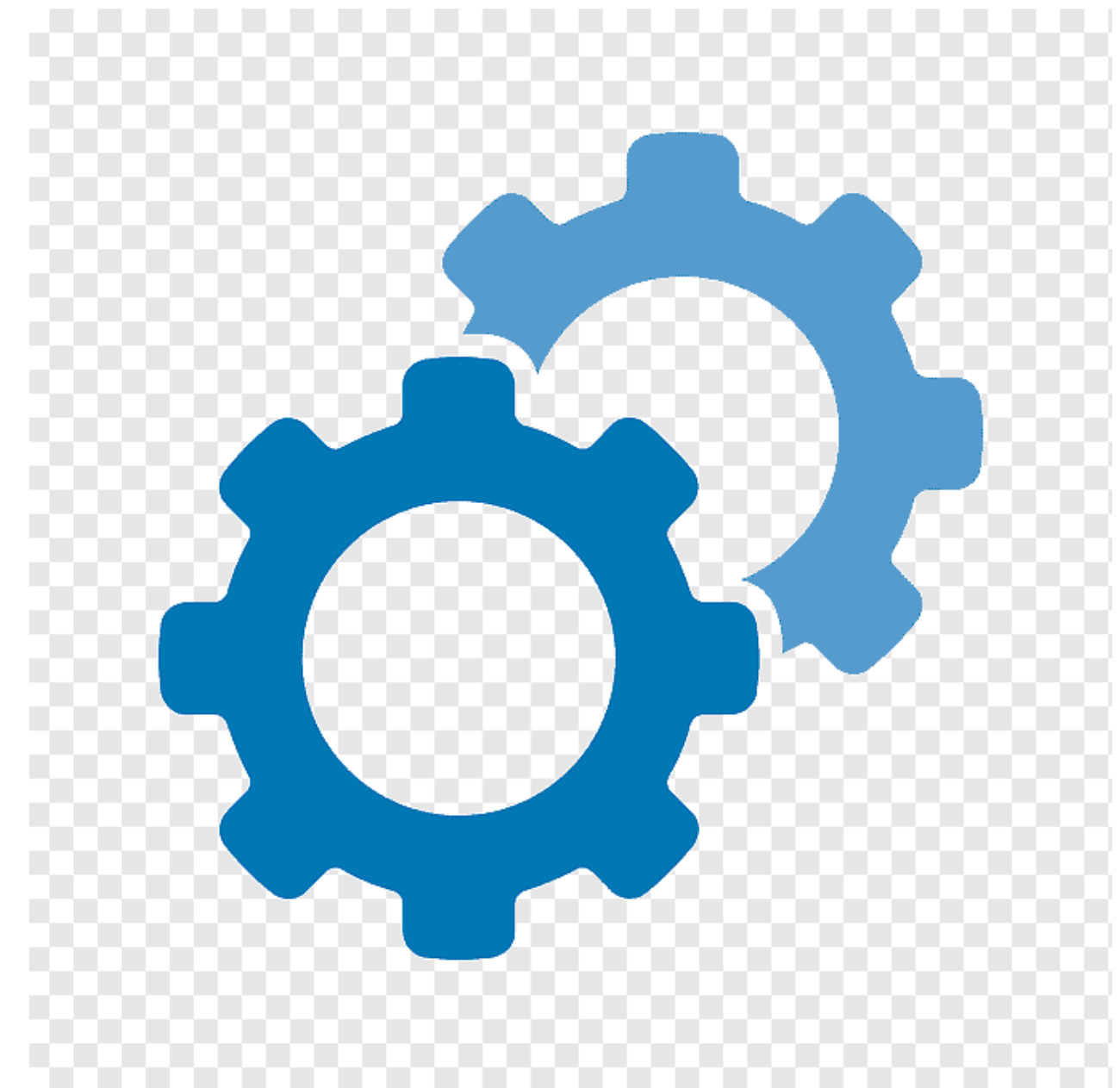
Люди



Процессы



Технологии



ITIL

ITIL V3

Жизненный цикл услуги

2007 ITIL V1, V2

Книги рецептов

ITIL 4

Система создания ценности

ISO 20000

Specification

Содержит подробное описание требований к системе управления ИТ-сервисами, а также ответственность за них.

Code of Practice

Является практической и содержит рекомендации по процессам и требованиям первой части. Она предназначена для аудиторов и компаний, намеренных пройти сертификацию.

Пять групп IT-процессов

Specification

Процессы предоставления услуг (Service delivery process).

управление уровнем услуг (Service Level Management), управление доступностью (Availability Management) и управление возможностями сервисов (Capacity Management). Сюда также относятся отчетность по предоставлению сервисов, управление информационной безопасностью, бюджетирование.

Процессы управления взаимодействием (Relationship processes).

управление процессами, происходящими
между поставщиком сервисов, клиентом и
подрядчиками.

Процессы разрешения инцидентов (Resolution processes).

процессы решения проблем, сфокусированных на критических событиях в IT-структуре компании.

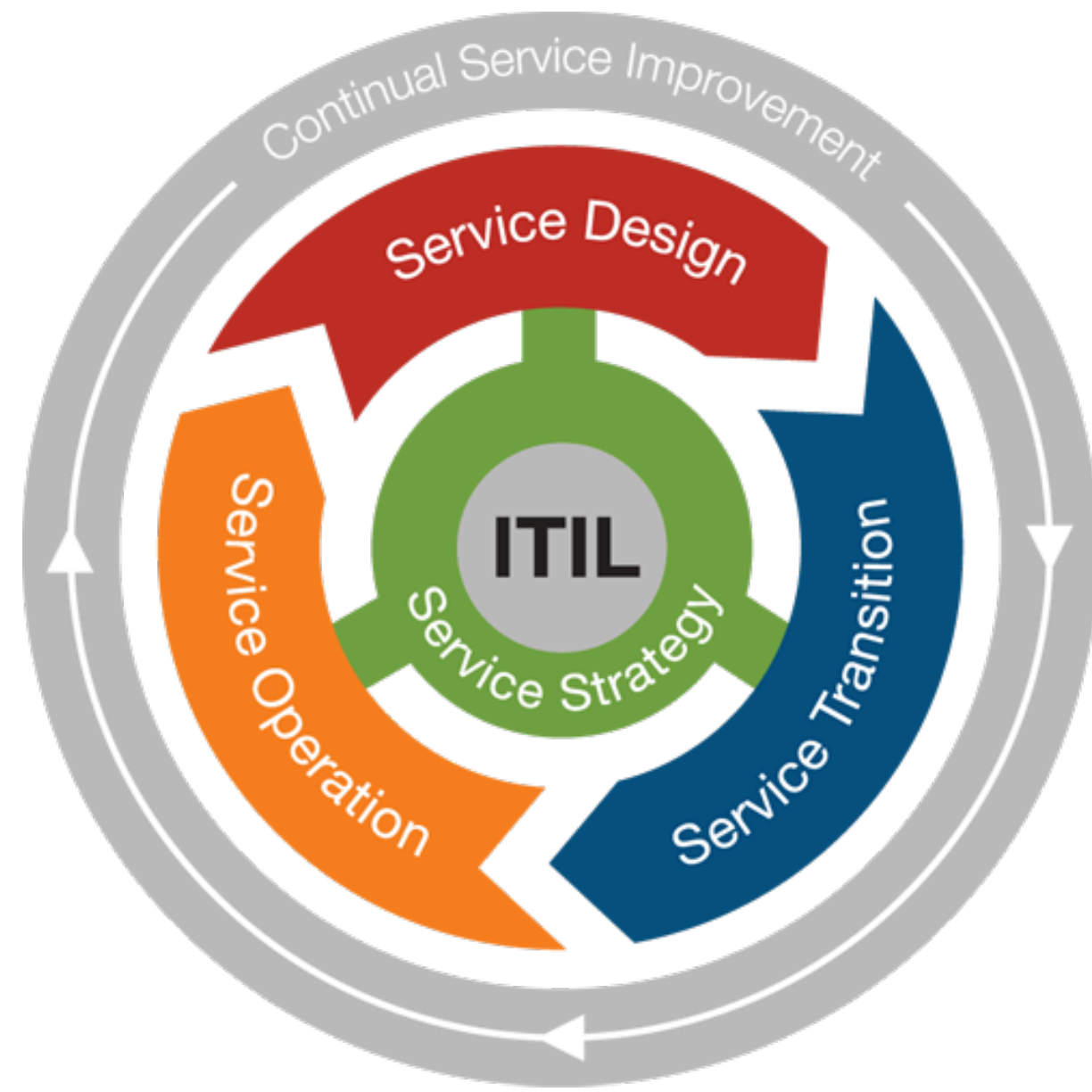
Процессы контроля (Control processes).

процессы управления изменениями и конфигурациями. Руководители компании должны иметь представление не только о ключевых параметрах качества, но и о методиках их сбора.

Процессы управления релизами (Release process).

выработка новых и коррекция уже имеющихся решений.

Сравнение ITIL и ISO



ITIL

Рекомендации, гибкость, сертификация людей

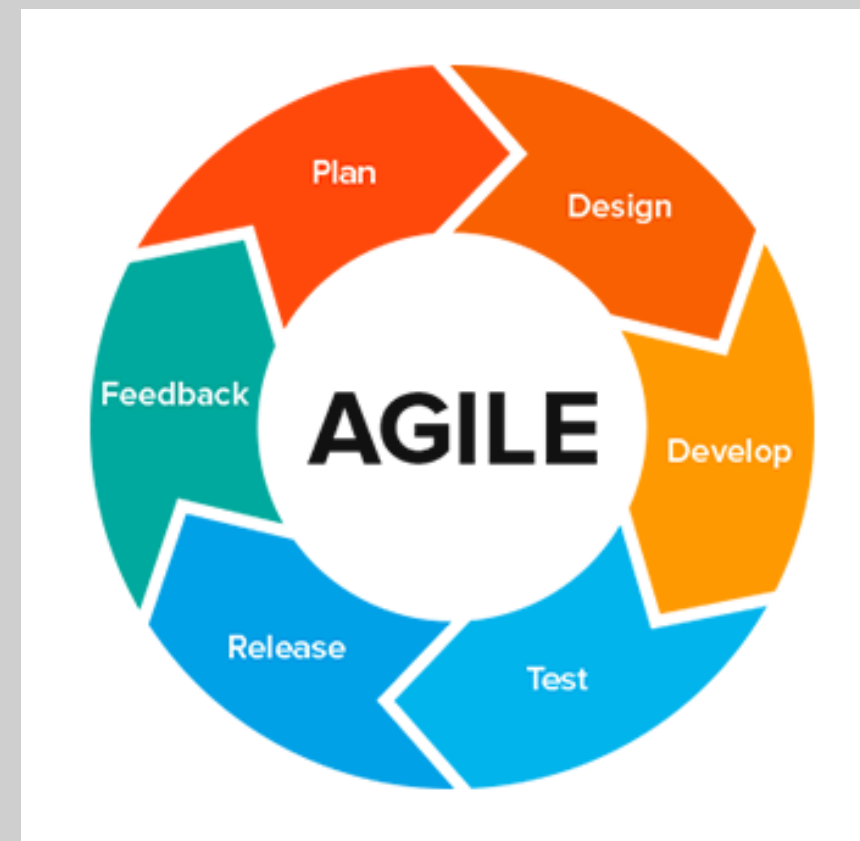


ISO

Требования, строгость, сертификация организаций

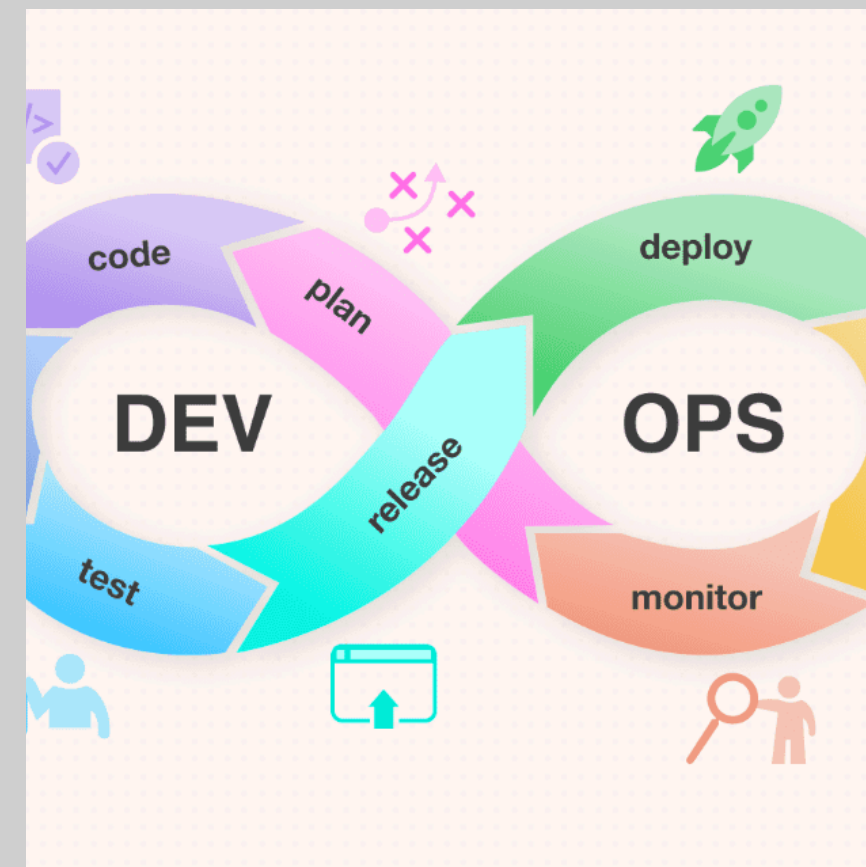
Ключевые изменения к 2026 году. Интеграция

Agile



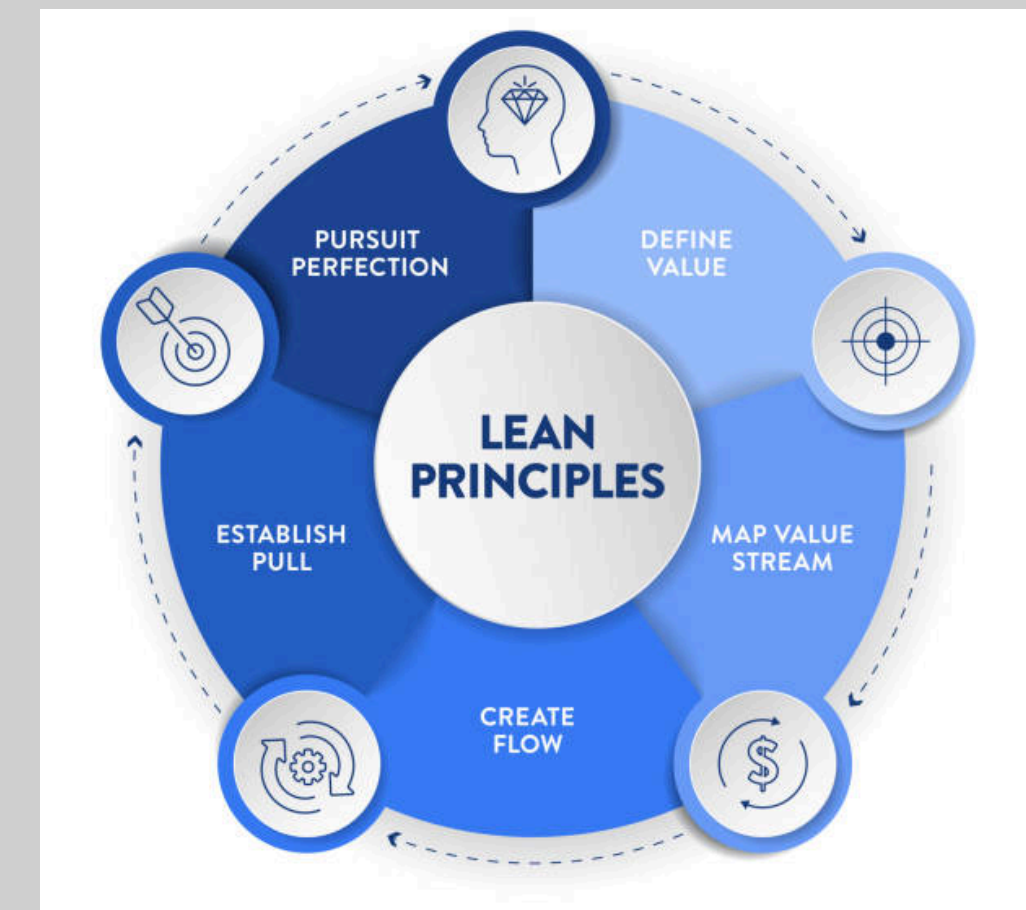
Гибкий подход к реализации продукта

DevOps



Команда разработки и эксплуатация в одном процессе

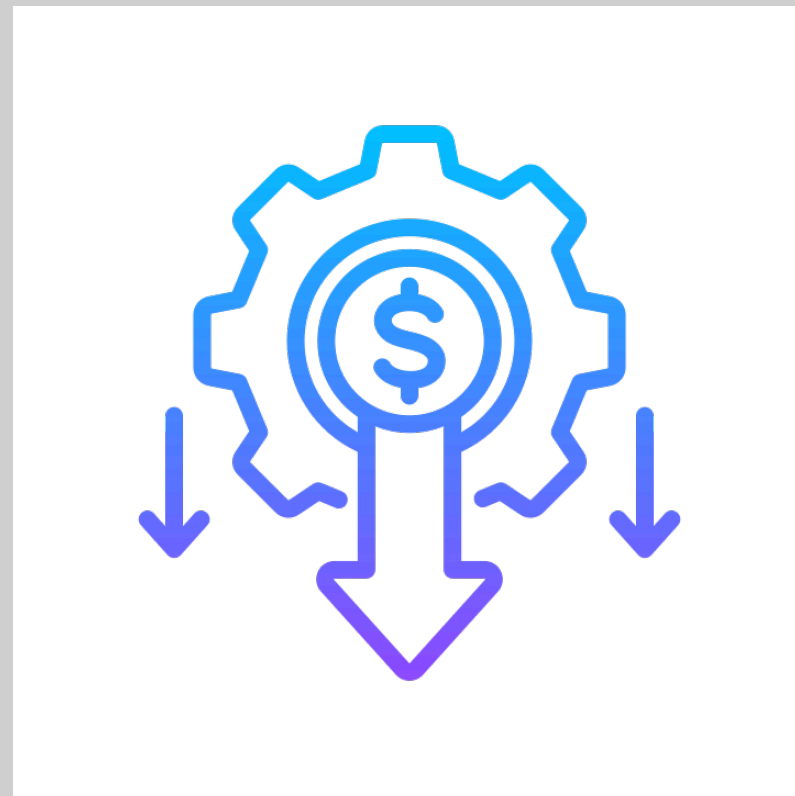
Lean



Бережливое производство, низкие затраты

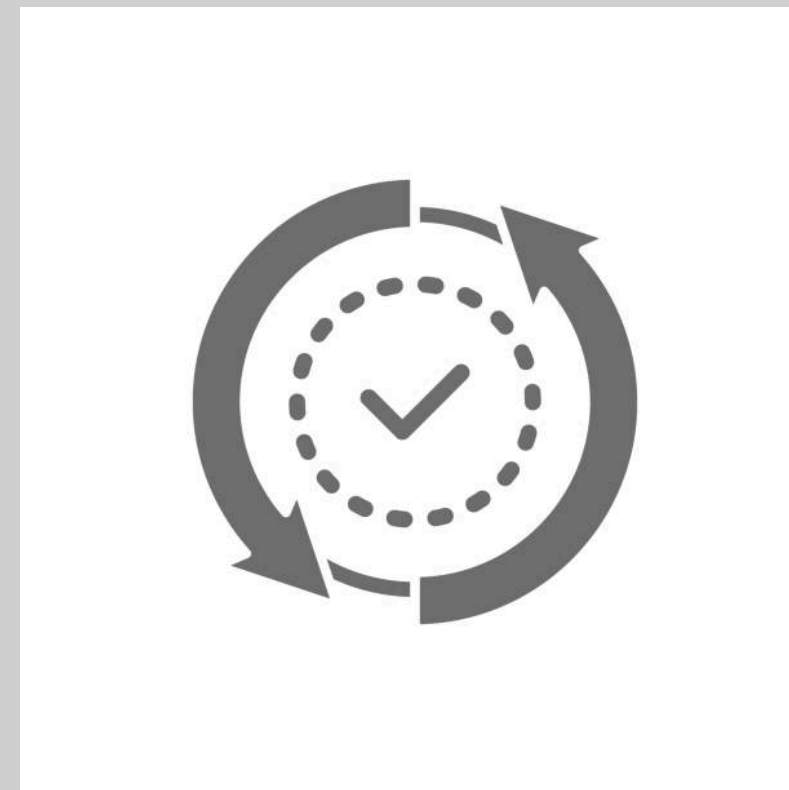
Практическая польза

Снижение затрат



**На все процессы
внутри продукта**

Предсказуемость



**Клиент всегда знает, что
его продукт будет
выполнен правильно**

Доверие рынка



**Наличие сертификата ISO
вызывает доверие у
клиентов**

Спасибо за внимание!

