

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

Хуснияров Усман 22П-2

ITSM

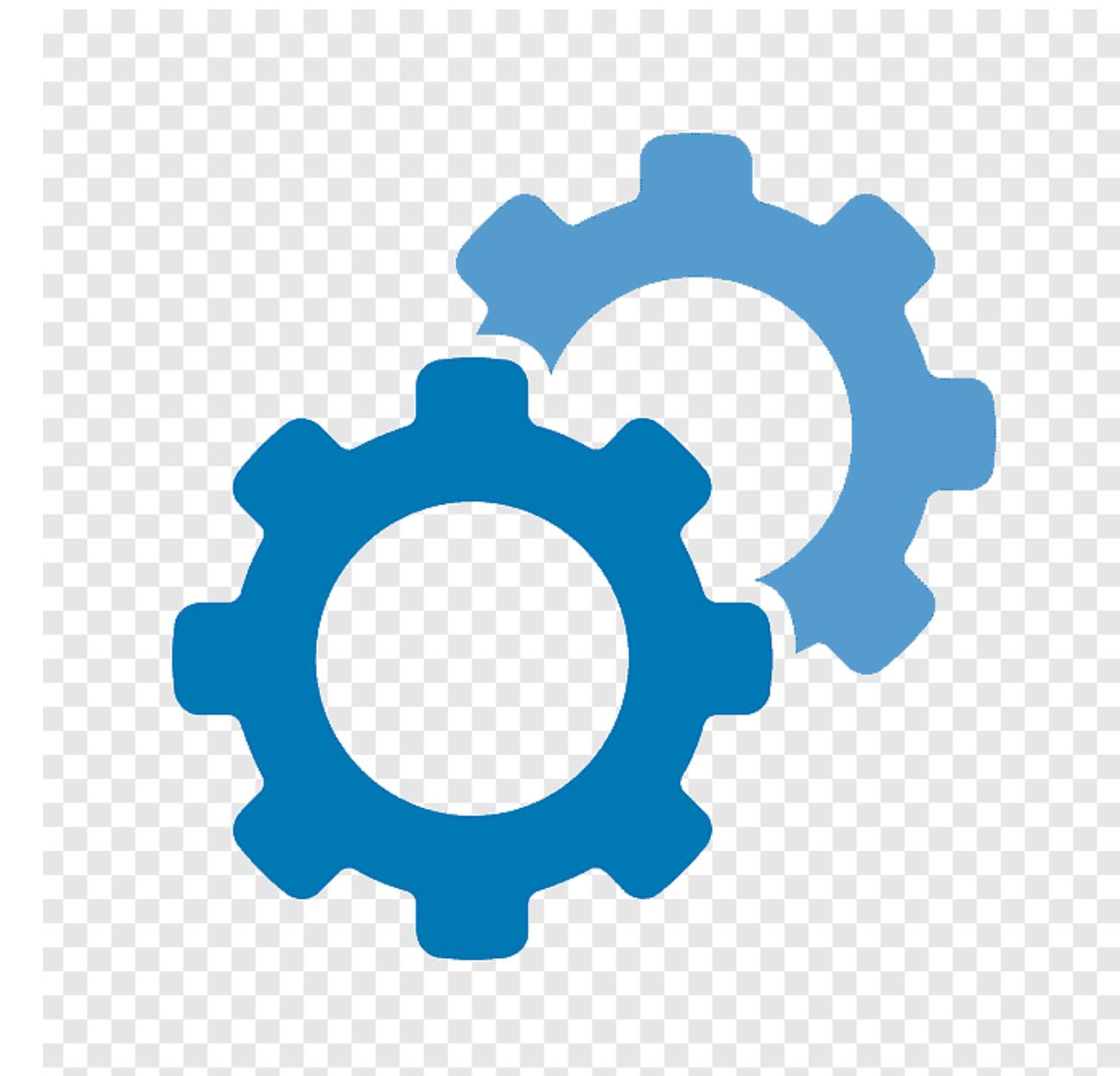
Люди



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 ИТ-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.

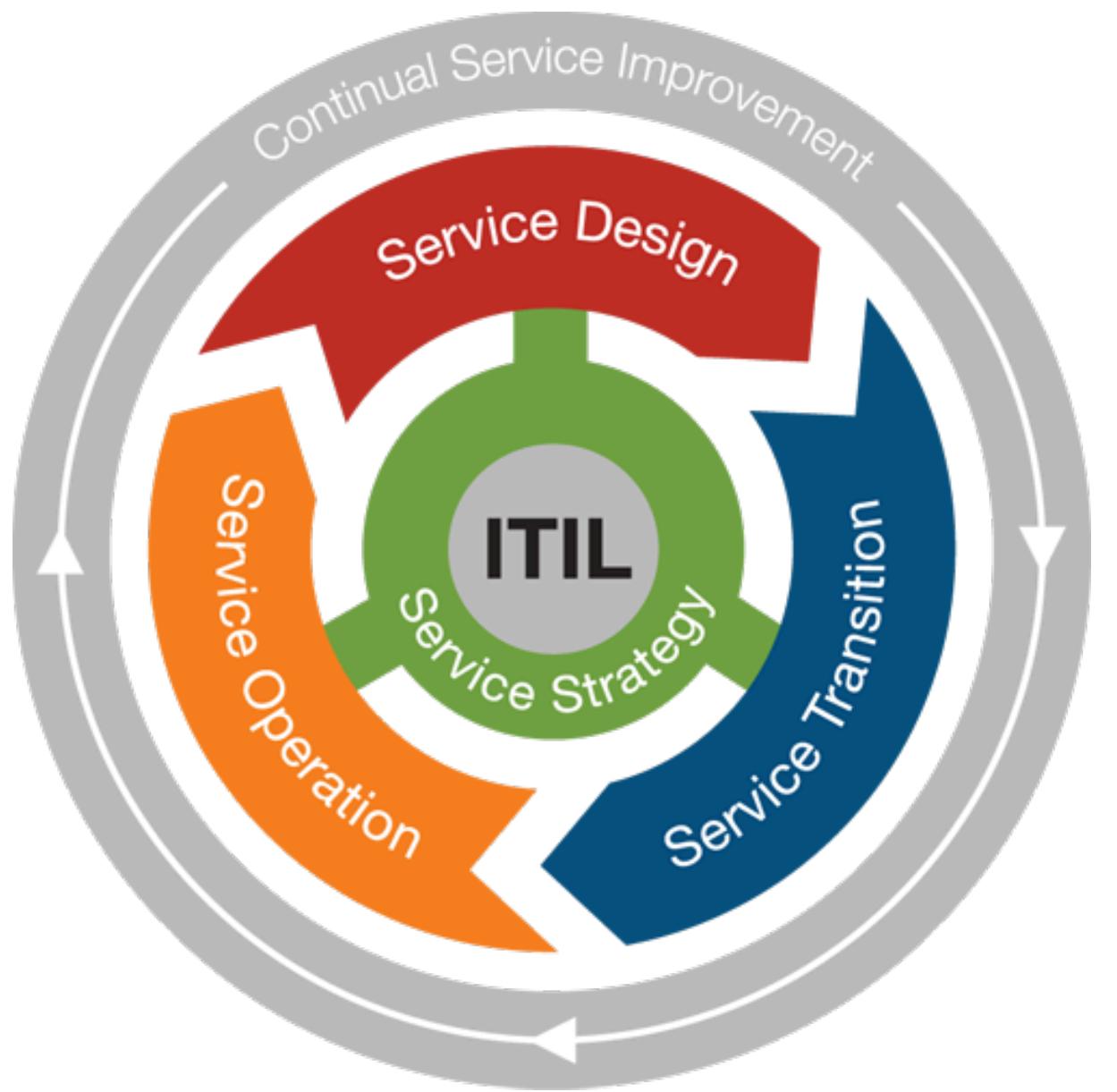
Процессы контроля (Control processes).

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

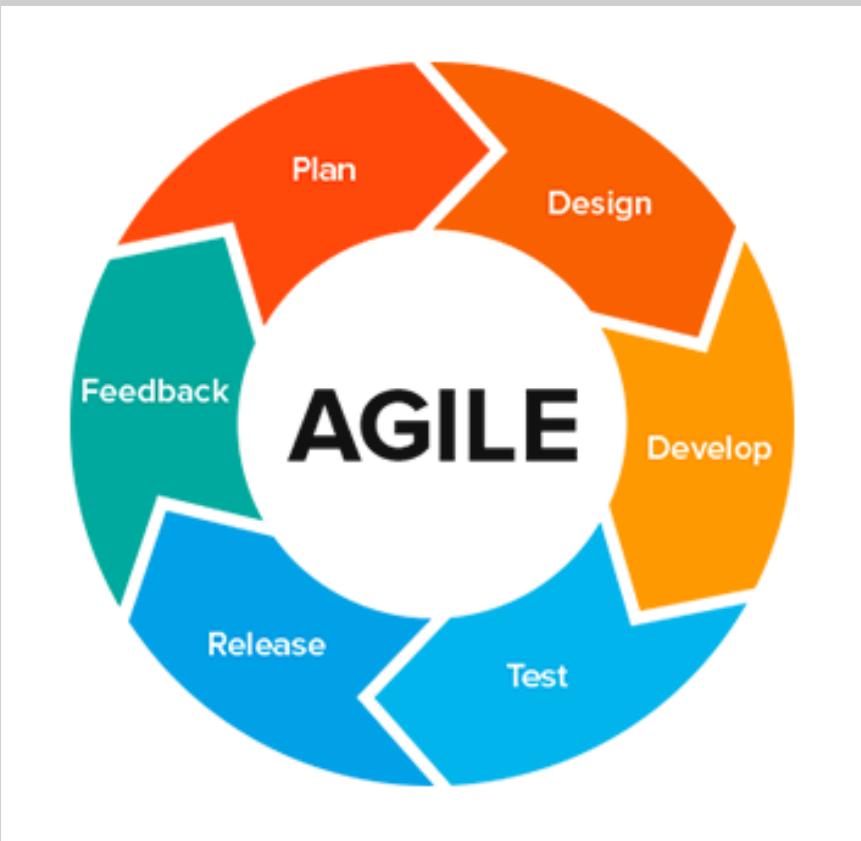


ISO

Требования, строгость, сертификация организаций

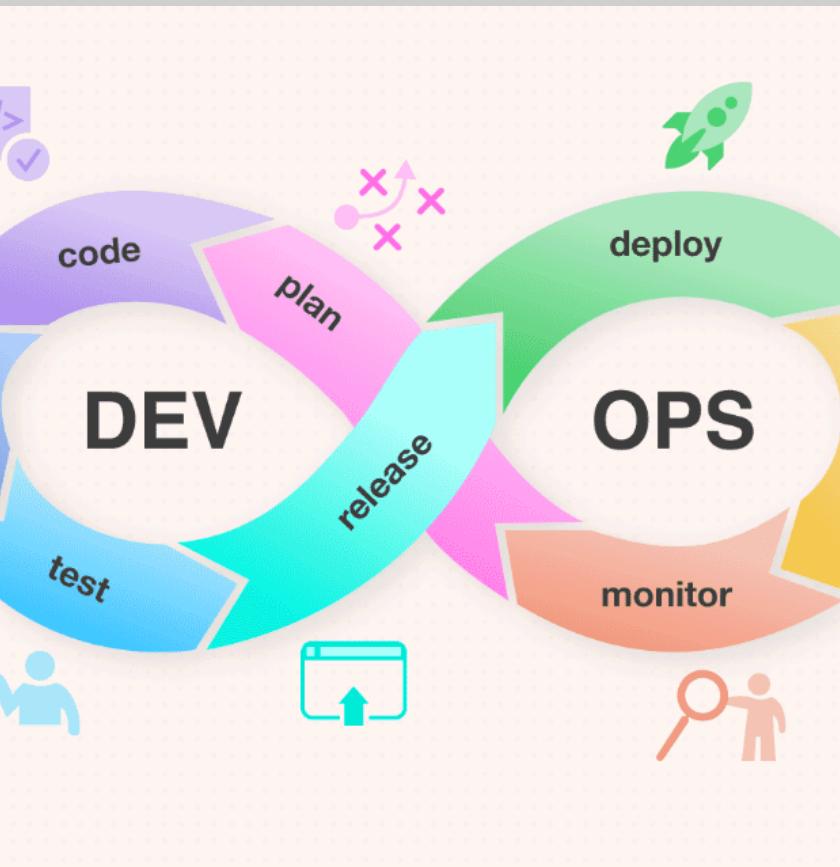
Ключевые изменения к 2026 году. Интеграция

Agile



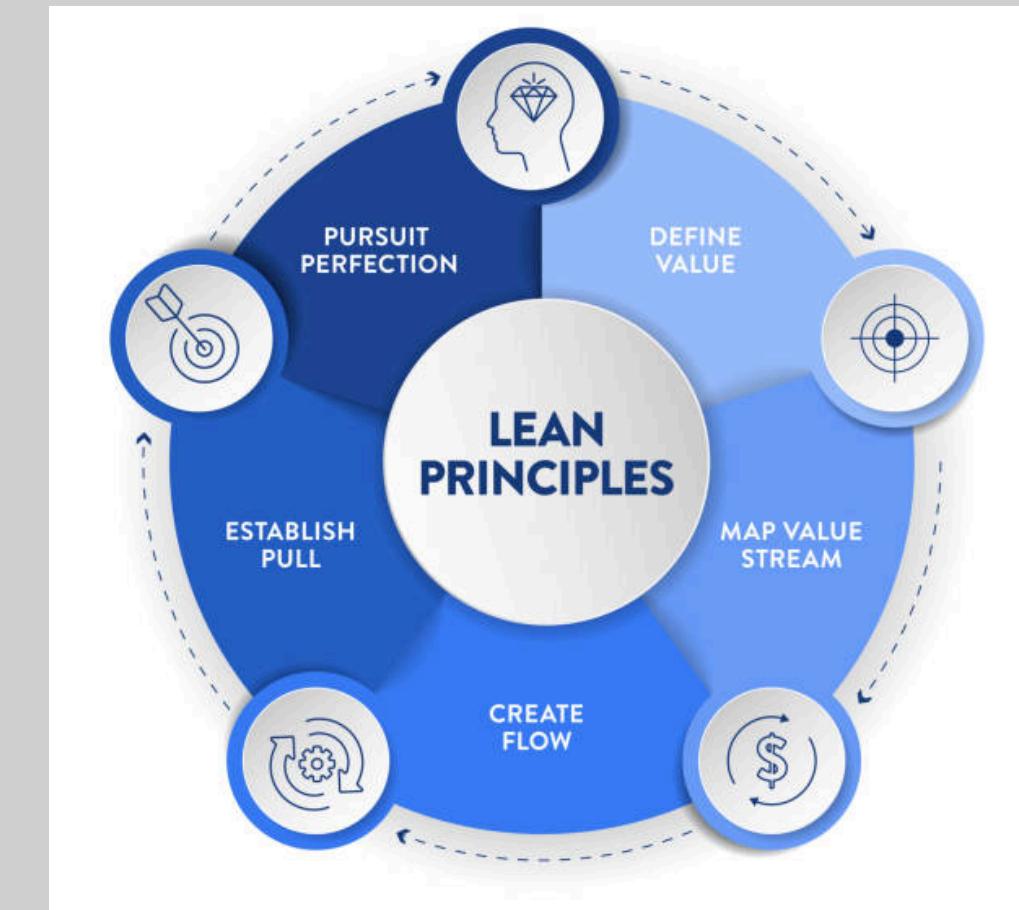
Гибкий подход к реализации продукта

DevOps



Команда разработки и эксплуатация в одном процессе

Lean



Бережливое производство, низкие затраты

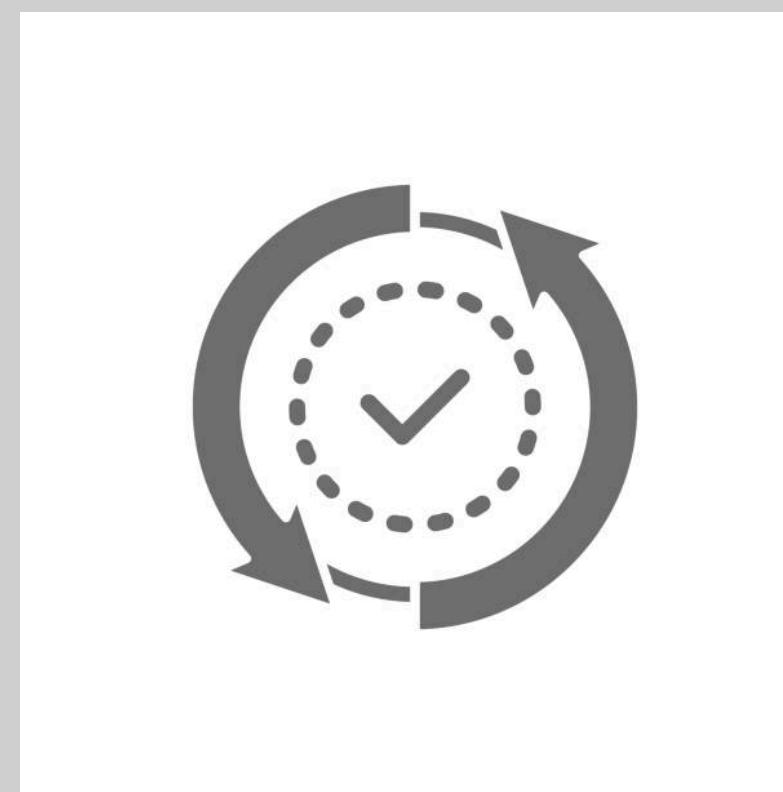
Практическая польза

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!

