

Information Technology Infrastructure Library (v4)

ITIL v4

Четвёртая, актуальная редакция библиотеки вышедшая в феврале 2019 году, структура разделов и центральная концепция библиотеки вновь были существенно изменены

Отличия от третьей версии библиотеки

Переход от фиксированного набора книг к гибкой структуре знаний

Отказ от концепции жизненного цикла услуги

Введение системы ценности услуг

Введение модели четырёх измерений

Переход от процессов к практикам

Ценность

Выгода, получаемая клиентом или организацией, с учётом затрат и рисков, определяемая тем, насколько услуга удовлетворяет потребности клиента и приносит пользу как бизнесу, так и другим заинтересованным сторонам

Цели ITIL v4

Предоставление организациям гибкой основы для интеграции различных фреймворков и подходов в свои модели управления услугами

Помощь с ориентацией бизнеса в новой технологической эре цифровых услуг

Структура ITIL v4

ITIL Foundation

Основная книга,
описывающая
ключевые
концепции и
практики

ITIL Managing Professional (MP)

Дополнительные
руководства,
соответствующие
продвинутому
сертификационным
уровням

ITIL Strategic Leader (SL)

Дополнительные
руководства,
соответствующие
продвинутому
сертификационным
уровням

Дополнительные руководства ITIL v4

Create, Deliver and Support

Проектирование, создание
и поддержка IT-сервисов

Drive Stakeholder Value

Взаимодействие с клиентами и
заинтересованными сторонами

High-velocity IT

Управление в условиях
высокой скорости изменений

Direct, Plan and Improve

Стратегическое планирование
и улучшение процессов

Digital & IT Strategy

Разработка и реализация IT-стратегии

Модель четырёх измерений

Предполагает формирование целостного подхода к управлению IT-сервисами через определение четырёх фундаментальных аспектов, имеющих решающее значение при создании ценности для клиентов, которые следует учитывать при проектировании, разработке, предоставлении и поддержке услуг

Модель четырёх измерений

Организация и люди (Organizations and People)

Информация и технология (Information and Technology)

Партнёры и поставщики (Partners and Suppliers)

Потоки создания ценности и процессы (Value Streams and Processes)

Организация и люди (Organizations and People)

Соответствие структуры управления
организацией, уровня подготовки и
вовлечённости сотрудников её общей стратегии
и операционной модели

Ключевые элементы

Организационная структура и культура

Компетенции и навыки сотрудников

Роли и ответственности

Информация и технология (Information and Technology)

Управление данными, информационными потоками, знаниями и технологиями, используемыми для разработки, предоставления и поддержки услуг

Ключевые элементы

Информация и знания

Технологические решения

Интеграция систем

Партнёры и поставщики (Partners and Suppliers)

Взаимоотношения с третьими сторонами,
которые участвуют в предоставлении услуг

Ключевые элементы

Соглашения с партнёрами

Выбор поставщиков

Рыночная конъюнктура

Потоки создания ценности и процессы (Value Streams and Processes)

Формирование потоков ценности для
удовлетворения запросов клиентов и
достижения целей организации

Ключевые элементы

Потоки ценности

Процессы

Оптимизация деятельности

Анализ внешних факторов (модель P.E.S.T.L.E.)

P

Политические факторы (Political)

E

Экономические факторы (Economical)

S

Социально-культурные факторы (Social-culture)

T

Технологические факторы (Technological)

L

Правовые факторы (Legal)

E

Экологические факторы (Environmental)

Система ценности услуг (Service Value System)

Центральная концепция четвёртой версии библиотеки, описывающая, как все компоненты и виды деятельности организации работают вместе как единая система, позволяющая создавать ценность

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Рекомендации, которыми может
руководствоваться организация при любых
обстоятельствах, независимо от изменений в ее
целях, стратегиях, типе работы или структуре
управления

Руководящие принципы ITIL v4

Фокус на ценности (Focus on Value)

Начало с текущей ситуации (Start Where You Are)

Итеративный прогресс с обратной связью (Progress Iteratively with Feedback)

Сотрудничество и прозрачность (Collaborate and Promote Visibility)

Комплексное мышление и действия (Think and Work Holistically)

Простота и практичность (Keep It Simple and Practical)

Оптимизация и автоматизация (Optimize and Automate)

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Управление (Governance)

Управляющий орган, лицо или группа лиц, которые несут ответственность за результаты деятельности и их соответствие её целям и любым внешним правилам

Управление (Governance)

Оценка состояния и возможностей

Определение направлений деятельности

Мониторинг эффективности деятельности

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Набор взаимосвязанных действий, которые организация выполняет в ходе планирования, разработки и предоставления услуг своим клиентам

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Планирование (Plan)

Улучшение (Improve)

Взаимодействие (Engage)

Проектирование и преобразование (Design and Transition)

Приобретение/Создание (Obtain/Build)

Поставка и поддержка (Deliver and Support)

Планирование (Plan)

Определение текущей ситуации, цели, направлений деятельности и понимание того, как организация будет создавать ценность

Улучшение (Improve)

Повышение эффективности и результативности всех видов деятельности и процессов для более полного удовлетворения потребностей клиентов

Взаимодействие (Engage)

Установление и поддержание эффективного взаимодействия с клиентами, поставщиками, партнёрами и другими заинтересованными сторонами

Проектирование и преобразование (Design and Transition)

Разработка новых сервисов или внесение изменений в существующие в соответствии с целями бизнеса

Приобретение/Создание (Obtain/Build)

Приобретение или создание необходимых ресурсов, компонентов и элементов ИТ-инфраструктуры, необходимых для управления сервисами

Поставка и поддержка (Deliver and Support)

Обеспечение предоставления доступа к
сервисам и поддержки в рамках соглашения об
уровне сервиса

Использование цепочки создания ценности

Взаимодействие (Engage)	Выявление потребностей обратившегося за новым сервисом клиента и определение требований
Планирование (Plan)	Планирование разработки сервиса исходя из требований и возможностей организации
Проектирование и преобразование (Design and Transition)	Разработка и тестирование нового сервиса
Приобретение/Создание (Obtain/Build)	Закупка оборудования или программного обеспечения, необходимых для внедрения сервиса
Поставка и поддержка (Deliver and Support)	Введение в эксплуатацию и поддержка работы сервиса
Улучшение (Improve)	Сбор обратной связи от клиента и оптимизация работы сервиса

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

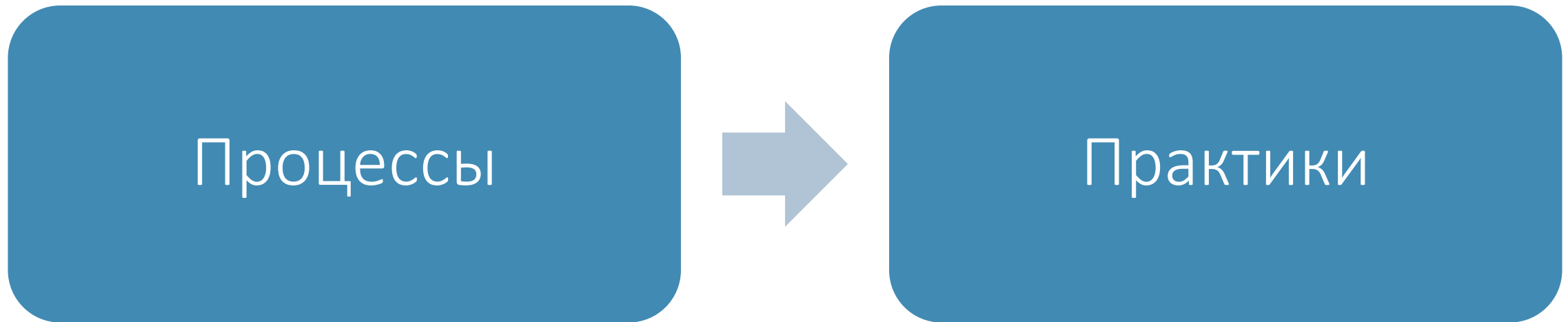
Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Практики (Practices)



Практика

Набор организационных ресурсов, включающих людей, процессы, технологии и партнёров/поставщиков, которые объединяются для выполнения работы или достижения цели

Практика «Управление инцидентами»

Люди

Пользователи, операторы, аналитики, сотрудники службы поддержки, менеджер по инцидентам

Процессы

Конкретные шаги по регистрации, категоризации, отслеживанию и разрешению инцидентов

Технологии

Системы мониторинга и управления инцидентами

Поставщики

Службы поддержки разработчиков стороннего ПО и производителей оборудования

Практики (Practices)

Практики общего управления (14 практик)

Практики управления услугами (17 практик)

Практики управления технологиями (3 практики)

Практики общего управления

Практики, применимые ко всей организации, а не только к управлению IT-сервисами (управление проектами, управление рисками, управление организационными изменениями)

Практики управления услугами

Практики, непосредственно связанные с разработкой, внедрением и поддержкой работы IT-сервисов (управление уровнем сервиса, управление инцидентами, управление запросами на обслуживание)

Практики управления технологиями

Практики, направленные на эксплуатацию и управление инфраструктурой, обеспечивающей работу IT-сервисов (управление развертыванием, управление инфраструктурой и платформами, управление разработкой программного обеспечения)

Система ценности услуг (Service Value System)

Руководящие принципы (Guiding Principles)

Управление (Governance)

Цепочка создания ценности (Service Value Chain)

Практики (Practices)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Непрерывное улучшение (Continual Improvement)

Ключевая концепция ITIL, направленная на постоянное повышение эффективности, результативности и ценности сервисов, процессов и всей организации

Модель непрерывного улучшения

Что мы хотим достичь? (What is the vision?)

Где мы сейчас? (Where are we now?)

Где мы хотим быть? (Where do we want to be?)

Как мы туда доберёмся? (How do we get there?)

Действуем! (Take action)

Мы достигли цели? (Did we get there?)

Как сохранить темп? (How do we keep the momentum?)