**Задание 9. Анализ практик ITIL v4**

|  |  |
| --- | --- |
| Категория | Практики общего управления |
| Практика | Управление изменениями в организации |
| Управление изменениями в организации направлено на обеспечение плавного внедрения и адаптации изменений в рамках процессов, технологий, структур и культуры. Это касается как масштабных трансформаций (например, внедрение новой ИТ-системы), так и небольших изменений (например, улучшение внутреннего процесса). Основная цель — минимизировать сопротивление, сократить время адаптации и максимизировать положительное влияние изменений. Практика включает планирование изменений, анализ заинтересованных сторон, разработку коммуникационных стратегий и обучение персонала.  **Применение цепочки создания ценности:**   * **Планирование:** управление изменениями закладывает основу для успешного внедрения инициатив, гарантируя, что изменения согласуются с общими целями бизнеса. * **Улучшение:** эта практика помогает организациям извлекать уроки из прошлых изменений, находить и реализовывать новые возможности. * **Проектирование и переход:** управляет процессом трансформации, чтобы изменения эффективно интегрировались в существующую операционную среду.   **Пример:** при внедрении новой CRM-системы управление изменениями помогает организовать обучение сотрудников, подготовить руководство и обеспечить поддержку после запуска системы, чтобы минимизировать сбои в работе. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Категория | Практики управления услугами |
| Практика | Управление инцидентами |
| Управление инцидентами фокусируется на оперативной реакции на любые сбои или отклонения в работе услуг. Его главная задача — восстановление нормальной работы сервисов как можно быстрее, минимизируя влияние инцидентов на бизнес-процессы. Практика охватывает регистрацию, классификацию, диагностику, разрешение и закрытие инцидентов.  **Применение цепочки создания ценности:**   * **Доставка и поддержка:** основная роль этой практики — обеспечивать оперативное реагирование на инциденты, восстанавливать работу услуг и предотвращать негативное влияние на пользователей. * **Улучшение:** регулярный анализ инцидентов позволяет выявлять системные проблемы и улучшать качество предоставляемых услуг.   **Пример:** при неожиданном отключении серверов, управление инцидентами обеспечивает быстрое уведомление ИТ-команды, устранение неисправности и восстановление доступа пользователей, минимизируя время простоя. | |

|  |  |
| --- | --- |
| Категория | Практики управления технологиями |
| Практика | Управление развертыванием |
| Практика управления развертыванием включает планирование, координацию и контроль внедрения новых компонентов системы (программное обеспечение, обновления, исправления). Это гарантирует, что изменения проходят без сбоев и не влияют негативно на пользователей или текущие операции. Она также включает тестирование и мониторинг развертывания.  **Применение цепочки создания ценности:**   * **Получение/построение:** управление развертыванием обеспечивает корректное внедрение новых решений, интегрируя их с существующими системами. * **Проектирование и переход:** поддерживает плавный переход изменений от стадии разработки к эксплуатации. * **Доставка и поддержка:** гарантирует, что развернутые компоненты работают стабильно и надежно.   **Пример:** при обновлении корпоративного портала управление развертыванием обеспечивает тестирование новой версии, согласование времени развертывания с пользователями и контроль за исправной работой обновления после его внедрения. | |