

Процессы управления ИТ-услугами и библиотека ITIL

Эволюция ИТ-услуг

- Изначально ИТ-услуги ассоциировались с услугой по перевозке, где пользователи формировали требования;
- С ростом сложности инфраструктуры старая модель оказания услуг стала ограниченной.

Современное восприятие ИТ-услуг

- Современное взаимодействие с ИТ-ресурсами не сводится к явному запросу услуги и ответу;
- Интегрированные корпоративные системы предоставляют услуги в формате "событие - реакция";
- Использование удаленных ресурсов включает гарантии безопасности данных.

Расширенное понимание ИТ-услуг

- Традиционное восприятие ИТ-услуг как элементарных обращений к ресурсам требует пересмотра;
- Иерархия услуг разного уровня, поддерживаемых внутренними инфраструктурными услугами, становится важной;
- Вопросы определения, создания и оценки эффективности ИТ-услуг требуют внимания.

Библиотека ITIL

Эволюция ITIL

- В 2001 году опубликована вторая версия ITIL (ITIL v.2), ставшая де-факто стандартом в управлении ИТ-услугами;
- Служила теоретической основой для программных продуктов, таких как HP ITSM, IBM IT Process Model, и MOF от Microsoft.

Организация itSMF

- Появление ITIL v.2 привело к созданию организации itSMF (IT Service Management Forum);
- itSMF занимается распространением идей ITIL, организацией конференций и форумов, а также обучением.

ITIL v.2: Процессы управления ИТ-услугами

Две группы процессов

- Процессы, связанные с предоставлением услуг;
- Процессы, направленные на поддержку услуг.

Бизнес-функция "Service Desk"

Структурное подразделение, ответственное за оперативное взаимодействие с пользователями.

Процессная модель ITIL v.2

- Конкретность и прагматичность описания процессов;
- Единый шаблон включает перечень активностей, блок-схемы, роли, ответственности, критические факторы успеха и метрики.

Процесс "Управление инцидентами"

Реактивная задача

Уменьшение или исключение отрицательного воздействия на предоставление ИТ-услуг.

Характерные шаги

- Регистрация, классификация, и назначение инцидентов;
- Мониторинг разрешения инцидентов;
- Решение и закрытие инцидентов.

Роль Service Desk:

"Единое окно" для оперативного взаимодействия с пользователями.

Важность управления инцидентами:

Основа для работы других процессов ITIL, предоставляя ценную информацию об ошибках в ИТ-инфраструктуре.

Определения

Инцидент - любое событие, не входящее в стандартные операции предоставления услуг, которое вызывает или может вызвать нарушение или снижение качества услуги.

Запрос на обслуживание (SR) - запрос от пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не связанный с сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на изменение (RFC) - экранная или бумажная форма для записи деталей предлагаемого изменения в конфигурационной единице (CI) в ИТ-инфраструктуре.

Различие между запросами на обслуживание и инцидентами

Инциденты

- Ошибки аппаратного или программного обеспечения;
- Включают Запросы на Обслуживание.

Запросы на обслуживание

- Вопросы о функционировании ИТ-систем;
- Запросы о замене пароля;
- Запросы на получение информации из баз данных.

Запросы на изменение (RFC)

- Запись деталей предлагаемого изменения в ИТ-инфраструктуре;
- Не являются инцидентами, а представляют изменения.

Обобщенная модель процесса в ITIL v.2

Конкретность и прагматичность

Описания процессов содержат блок-схемы, порядок выполнения работ и интерфейсы с другими процессами.

Роли участников

Точно определены роли участников процесса.

Ключевые принципы ITIL v.2

Соглашение об уровне услуг (SLA)

Перечень услуг фиксируется и не изменяется без специальной процедуры.

Договорные отношения

Отношения ИТ-организации и бизнеса договорного характера.

Оценка на основе показателей эффективности

Корпоративная оценка ИТ-организации базируется на показателях эффективности процессов предоставления услуг.

Управление финансами

Включает выставление счетов за оказанные услуги, позволяя рассматривать деятельность ИТ-организации как бизнес по предоставлению ИТ-услуг.

Ограничения ITIL v.2

Инфраструктурно-ориентированный подход

Фокус на предоставлении инфраструктурных услуг.

Стабильность перечня услуг

Изменения услуг и инфраструктуры в основном связаны с исправлением проблем, ликвидацией инцидентов и удовлетворением запросов на изменения.

Переход к ITIL v.3

Расширение принципов

ITIL v.3 стремится расширить принципы сотрудничества ИТ-организации и бизнеса на все виды взаимодействий.

Эволюция подхода

Шаг в направлении более комплексного взгляда на ИТ-услуги и их взаимодействие с бизнесом.

ITIL v.3: Новый взгляд на управление услугами

В 2007 году была представлена третья версия библиотеки ITIL, обозначенная как ITIL v.3. Эта версия отличается существенными изменениями в философии и целях, переосмысливая понятие услуг и их управления. Состоящая из пяти книг, ITIL v.3 уходит за пределы управления инфраструктурой и расширяет область применения на понятие услуг.

Изменения в подходе ITIL v.3

Новая философия

- Отход от управления только ИТ-инфраструктурой;
- Акцент на услугах и их взаимодействии с бизнес-целями.

Цели и философия ITIL v.3

- Основной объект управления – услуги, не ограничиваясь только ИТ-услугами;
- Понятие жизненного цикла услуги, экономика услуг, и связь услуг с целями и стратегией бизнеса.

Разнообразие услуг в ITIL v.3

Широкий спектр услуг

ITIL v.3 расширяет спектр услуг, включая проектирование и разработку приложений, внедрение процессов управления ИТ, закупку лицензий ПО.

Интеграция с бизнес-процессами

Рассматривание любой бизнес-активности, связанной с использованием ИТ-ресурсов, как обращение к соответствующей услуге.

Жизненный цикл услуги в ITIL v.3

Ключевые элементы

- Введение понятия жизненного цикла услуги;
- Определение моделей объектов, возникающих во взаимодействии ИТ-организации и бизнеса.

Непрерывность спектра услуг

Крайности и промежуточные услуги

- Услуги, предоставляемые только бизнесом или только ИТ-организацией;
- Услуги, использующие как бизнес-, так и ИТ-ресурсы.

Интерес ITIL v.3

Основной интерес – услуги, планируемые и реализуемые совместно бизнесом и ИТ-организацией.

Структура ITIL v.3

Библиотека ITIL v.3 структурно состоит из ядра и дополнительных руководств. Ядро представляет собой теоретическое обоснование подхода и модель процессов жизненного цикла услуг. Дополнительные руководства включают в себя специфические отраслевые, организационные и технологические документы, которые помогают адаптировать ядро к конкретным условиям.

Свобода использования результатов

Проект ITIL выделяется свободой использования его результатов, что делает его наиболее распространенным и применимым подходом в управлении ИТ-сервисами по всему миру. Особенности проекта включают:

Отсутствие ограничений

- Нет ограничений на использование результатов;
- Материалы модели могут быть использованы полностью или частично;
- Модель может быть использована в точном соответствии с текстом книг ITIL или адаптирована пользователем.

Структура и содержание ITIL v.3

Текущая версия библиотеки ITIL включает 7 книг, охватывающих основные аспекты управления ИТ-сервисами:

Service Delivery (предоставление услуг)

Описание типов ИТ-услуг, предоставляемых предприятием.

Service Support (поддержка услуг)

Процессы, обеспечивающие пользователям доступ к ИТ-услугам для выполнения бизнес-задач.

Information & Computing Technology Infrastructure Management (управление ИТ-инфраструктурой)

Организация работы ИТ-службы по управлению ИТ-инфраструктурой компании.

Application Management (управление приложениями)

Обеспечение соответствия программных приложений изменениям в потребностях бизнеса и управление жизненным циклом приложений.

The Business Perspective (бизнес-перспектива)

Влияние работы ИТ-инфраструктуры на бизнес компании в целом.

Planning to Implement Service Management (планирование внедрения управления услугами)

Проблемы и задачи планирования, реализации и развития ITSM для достижения поставленных целей.

Security Management (управление безопасностью)

Проблемы безопасности, разграничение доступа, управление рисками и реагирование на инциденты безопасности.