ITIL —руководство по управлению ИТ-услугами

Практики ITIL сфокусированы на предоставлении ИТ-услуг организации и процессе непрерывного совершенствования услуг и процессов их обеспечивающих, а не на управлении проектами компании

Библиотека содержит передовые подходы и лучшие практики для организации модели предоставления ИТ-услуг. В ней описаны некоторые процессы и шаблоны, но не детальная методология реализации процессного подхода. Компания, которая принимает решение использовать ITIL, получает общие принципы, но конкретные процессы должна разработать под свою инфраструктуру самостоятельно. Для более практического изучения построения ИТ согласно методологии ITIL можно пройти новый курс ITIL® Practitioner, направленный именно на людей, которые уже хорошо освоили модель предоставления ИТ-услуг для бизнеса, но не понимают, как лучше реализовать свои знания.

Существуют три основных уровня сертификации по ITIL:

Foundation. Этот уровень означает, что вы понимаете основные термины и имеете базовые знания о модели ITIL.

Practitioner – ваших знаний модели ITIL достаточно для применения конкретных процессов на практике.

Intermediate – для специалистов с углубленными знаниями отдельных разделов ITIL.

А также есть уровень ITIL Expert, подтверждающий умение его владельца управлять всеми процессами ITSM как единой системой, и ITIL Master для руководителей ИТ-департаментов.

В процессе развития библиотеки ITIL меняло число книг и их организацию.

Редакция ITIL (ITIL v.3), которая была выпущена в мае 2007-го. Она была сильно переработана по сравнению со второй, чтобы поддержать новый подход «формата жизненного цикла услуг».

ITIL v. 3 содержит уже только 5 книг, а не 7, как во второй редакции:

Стратегия услуг (англ. Service Strategy),

Проектирование услуг (англ. Service Design),

Преобразование услуг (англ. Service Transition),

Эксплуатация услуг (англ. Service Operation),

Постоянное улучшение услуг (англ. Continual Service Improvement).

Кроме того, в эту редакцию входят еще две книги: Обзор ITIL и Карманный справочник, а также набор дополнительных отраслевых рекомендаций.

ITIL v. 4 определяет в качестве первого ключевого компонента систему cоздания ценности услуг (SVS). ITIL назвал пять основных компонентов ITIL SVS

Цепочка создания ценности услуг

Набор взаимосвязанных действий, которые организация выполняет, чтобы предоставить ценный продукт или услугу своим потребителям и способствовать реализации ценности. Цепочка создания ценности услуг представляет собой операционную модель с шестью видами деятельности:

Планирование

Улучшение

Взаимодействие

Проектирование и преобразование

Приобретение/Сборка

Предоставление и поддержка

Руководящие принципы ITIL

Рекомендации, которыми может руководствоваться организация при любых обстоятельствах, независимо от изменений в ее целях, стратегиях, типе работы или структуре управления. В ITIL 4 7 руководящих принципов:

Фокусируйтесь на ценности

Отталкивайтесь от текущей ситуации

Прогрессируйте итеративно с обратной связью

Сотрудничать, действовать открыто

Мыслить и работать целостно

Делать проще и практично

Оптимизировать и автоматизировать

Модель четырех измерений

Вторым ключевым компонентом ITIL 4 является Модель четырех измерений. Четыре измерения отражают прежние 4 точки ITIL - люди, продукты, партнеры, процессы. Каждый компонент Системы создания ценности услуг ITIL должен учитывать следующие четыре аспекта:

Организации и люди. Люди играют ключевую роль в этом измерении, и каждый человек должен иметь четкое представление об их вкладе в SVS. Организация охватывает, а также формальную структуру, культуру и соответствующий уровень способностей и компетенции.

Информация и технология – это информация, управляемая в услуге, и любая сопутствующая информация и знания, включая ее защиту, управление и архивирование. Технология является основной движущей силой в управлении услугами. Это может быть искусственный интеллект, машинное обучение, использование мобильных платформ, облачные решения, инструменты совместной работы, автоматизированное тестирование и операции, а также решения для непрерывной интеграции / непрерывной разработки / непрерывного развертывания.

Партнеры и поставщики - каждый поставщик услуг использует другие организации для создания своей собственной ценности. Стратегия принятия решений об использовании других зависит от их собственной стратегической направленности, корпоративной культуры, нехватки ресурсов, проблем с затратами, предметной экспертизы, внешних ограничений и моделей спроса.

Потоки создания ценности и процессы. Потоки создания ценности – это последовательность шагов, которые создают ценность в виде продуктов или услуг. Каждый продукт или услуга в организации должны быть определением потока создания ценности.