

Процессы управления ИТ-услугами и библиотека ITIL

Модель взаимодействия бизнеса и ИТ-организации при таком подходе состоит в периодическом обмене запросами на услуги и предоставлении запрошенных услуг.

К ИТ-услугам относятся услуги по доступу, предоставление или расширение прав, увеличение объема доступного ресурса (например, места на диске), ремонт или замена персонального оборудования и т. п.

Услуга, которую пользователь получает, — это выполнение части работ бизнес-процесса, в котором он участвует, причем зачастую ему даже неизвестно, что именно делает система, поэтому взаимодействие выглядит не как "запрос услуги - ответ", а как "событие - реакция". Не менее сложное взаимодействие возникает при использовании удаленных ресурсов, принадлежащих, например, внешнему поставщику услуг. Обращение к личным файлам в этом случае подразумевает не только услугу физического доступа к данным, но гарантию их сохранности, что подразумевает полностью скрытую от пользователя последовательность работ по их защите, резервному копированию, восстановлению после сбоев и т. п. Так возникает глубокая и разветвленная иерархия услуг, где пользовательская услуга верхнего уровня поддерживается внутренними инфраструктурными услугами разных уровней, представляющими интерес только для самого поставщика услуг.

Попытка расширить понятие ИТ-услуги, отказавшись от инфраструктурной ее интерпретации, ставит целый ряд вопросов: что, собственно, следует считать ИТ-услугой, как возникают конкретные услуги, что представляют собой процессы предоставления услуг, как оценивать эффективность управления услугами и многие другие.

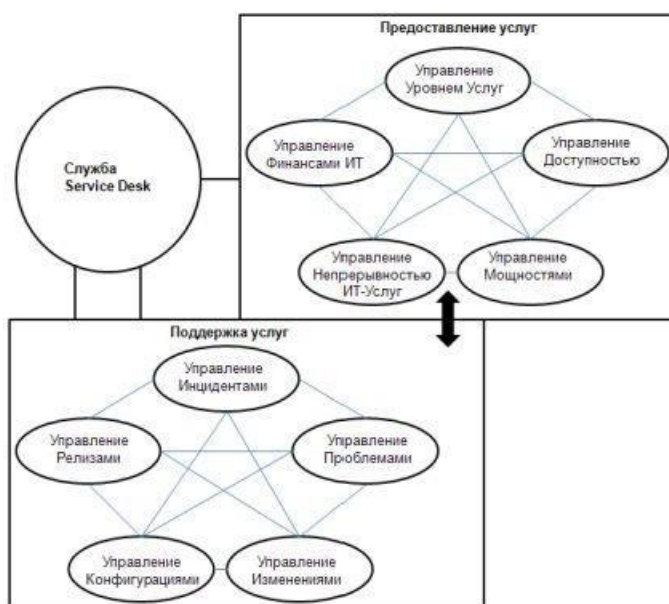
Библиотека ITIL

Была создана, вероятно, самая известная и широко распространенная эталонная модель процессов управления ИТ-услугами, получившая впоследствии название Управление ИТ-услугами (ITSM) и изложенная в нескольких книгах, составивших так называемую библиотеку ITIL.

2001 г. – вторая версия ITIL.

Появление и распространение второй версии ITIL (для краткости - ITIL v.2) привело к созданию некоммерческой организации itSMF (от англ. IT Service Management Forum), которая имеет целью распространение идей ITIL, проведение конференций и форумов, организацию обучения ITIL. Книга (itSMF, 2003) стала фактически общепринятым введением в ITIL для начинающих.

Основное содержание ITIL v.2 составила эталонная модель процессов управления ИТ-услугами, приведенная ниже.



Это отражает очень простую идею разделения оперативной деятельности (поддержка услуг) и деятельности по планированию (предоставление услуг). Особняком стоит бизнес-функция, которая называется Службой Service Desk - она представляет собой не процесс, а структурное подразделение или бизнес-единицу, ответственную за оперативное взаимодействие с пользователями, т. е., по существу, "единое окно" для пользователя.

Процессная модель ITIL v.2 отличается конкретностью и прагматичностью. Процессы подробно описаны в едином шаблоне, включающем не только перечень активностей, но и блок-схемы, описания ролей и ответственностей, критические факторы успеха, метрики и многое другое.

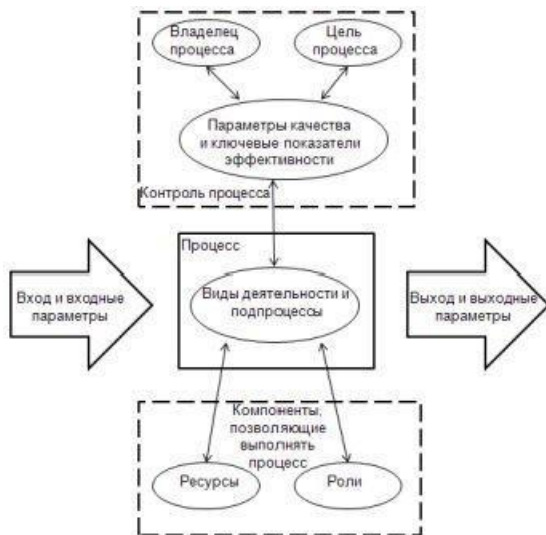
Задача Процесса Управления Инцидентами является реактивной - уменьшение или исключение отрицательного воздействия (потенциальных) нарушений в предоставлении ИТ-услуг, таким образом обеспечивая наиболее быстрое восстановление работы пользователей. Для выполнения этой задачи производится регистрация, классификация и назначение инцидентов соответствующим группам специалистов, мониторинг хода работ по разрешению инцидентов, решение инцидентов и их закрытие. Так как это требует тесного взаимодействия с пользователями, фокусной точкой Процесса Управления Инцидентами обычно является функция Service Desk, которая играет роль центра контактов пользователей с "внутренними" коллективами технических служб.

Управление Инцидентами является важнейшей основой для работы других процессов ITIL, предоставляя ценную информацию об ошибках в работе ИТ-инфраструктуры.

Инцидент — это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги. В контексте библиотеки ITIL инцидентами считаются не только ошибки аппаратного или программного обеспечения, но также и Запросы на Обслуживание.

Запрос на Обслуживание (SR) — это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

Запрос на Изменение (RFC) - это экранная или бумажная форма, используемая для записи детальной информации о предлагаемом Запросе на Изменение какой-либо Конфигурационной Единицы (CI) в ИТ-инфраструктуре или процедуры или какого-либо иного объекта ИТ-инфраструктуры.



Процессы описаны словесно, но в полном соответствии с приведенной моделью. Для всех процессов имеются блок-схемы, показывающие порядок выполнения работ и интерфейсы с остальными процессами. Что особенно важно с практической точки зрения, точно определены роли участников процесса. Никаких характеристик зрелости или развитости процессов не приводится, но в главе 2 книги (itSMF, 2003) явно говорится о том, что, используя систему качества, основанную на стандарте ISO 9000-2000, и предложенную эталонную модель процессов ITSM, организация может достичь четвертого уровня зрелости CMM.

Помимо эталонной процессной модели из ITIL v.2 в управленческую практику пришло несколько фундаментальных принципов, важность которых полностью подтвердилась со временем:

- перечень услуг, оказываемых ИТ-организацией бизнесу, фиксируется в специальном документе (Соглашении об уровне услуг) и не может быть изменен иначе как в рамках специальной процедуры;
- отношения ИТ-организации с бизнесом носят договорной характер; стороны заранее договариваются о способах контроля за соблюдением договорных условий;
- корпоративная оценка ИТ-организации базируется на показателях эффективности процессов оказания услуг. Кроме того, в ITIL v.2 входит процесс Управления финансами, который включает, в частности, деятельность по выставлению счетов за оказанные услуги; это означает, что ITSM позволяет рассматривать деятельность ИТ-организации как бизнес по оказанию ИТ-услуг.

2007 г. – третья версия ITIL (v.3)

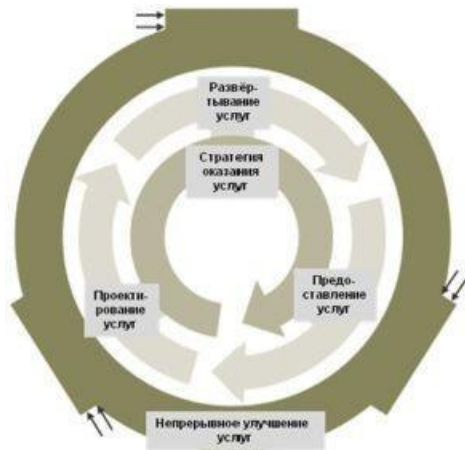
ITIL v.3 представляет собой попытку теоретически переосмыслить и максимально обобщить как процессную модель, базирующуюся на понятии услуги, так и область ее применения. Как следствие, на первый план вышли такие вопросы, как природа услуг, связь услуг с целями и стратегией бизнеса, экономика услуг.

Услуга — это комбинация архетипа и определенных активов пользователя.

Введено понятие жизненного цикла услуги, проработаны процессы и язык взаимодействия ИТ- организации и бизнеса, определены модели важнейших объектов, возникающих в ходе такого взаимодействия.

Кроме того, ITIL v.3 декларирует принципиальную непрерывность спектра услуг. На одном полюсе стоят услуги, которые бизнес предоставляет, используя только свои собственные ресурсы (бизнес-процессы, персонал, знания и т. п.). На другом - ИТ-услуги, связанные только с использованием ИТ-ресурсов (процессов управления ИТ, персонала, приложений и т. п.). Эти услуги ИТ-организация предоставляет бизнесу. Между этими крайностями расположены услуги, которые используют как те, так и другие ресурсы.

Структурно ITIL v.3 состоит из ядра и дополнительных руководств. Ядро включает теоретическое обоснование подхода и модель процессов жизненного цикла услуг, представленные на рисунке ниже. Дополнительные руководства включают специфические отраслевые, организационные, технологические документы, помогающие адаптировать ядро к специфическим условиям.



Как видно из рисунка, центральным элементом модели является деятельность по разработке Стратегии оказания услуг. Стратегия наполняется содержанием три последовательных этапа жизненного цикла: Проектирование услуг, Развертывание услуг и Предоставление услуг. Параллельно с этим на всех этапах выполняются процессы Непрерывного улучшения услуг.

В семи томах библиотеки описан весь набор процессов, необходимых для того, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей. Следует отметить, что все эти процессы нацелены не просто на обеспечение бесперебойной работы компонент ИТ-инфраструктуры. В гораздо большей степени они нацелены на выполнение требований пользователя и заказчика.

Особенностью проекта является свобода использования его результатов:

- ограничений на использование нет;
- материалы модели могут быть использованы полностью или частично;
- модель может быть использована в точном соответствии с текстом книг ITIL либо адаптирована пользователем.