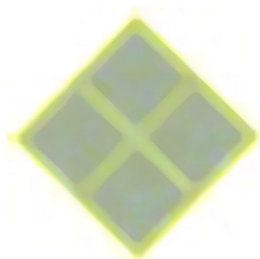
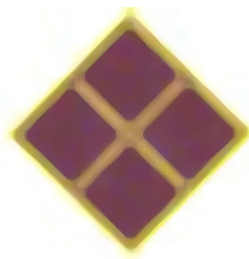


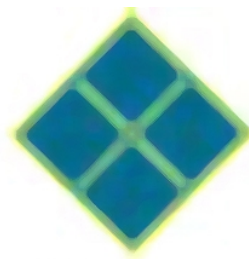
Самое важное об ITSM



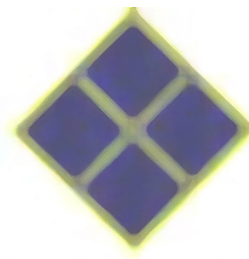
Foundation



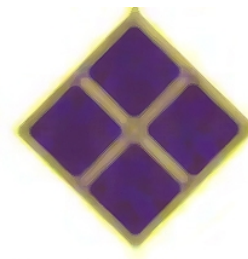
Capability



Lifecycle



ITIL Expert



ITIL Master

Кратко расскажет

Михаил Шохирев, Sr.

Шадринск
2016

Термины

- **ITSM** (IT Service Management) ~ управление деятельностью ИТ-подразделения или компании на основе предоставления услуг по договору.
- **ITIL** [«áйтл»] (IT Infrastructure Library) ~ 5 книг (v.3, 2007), описывающих лучшие из применяемых на практике способов организации работы ИТ-подразделений или компаний.
- **CobiT** (Control Objectives for Information & Related Technologies) ~ пакет открытых документов, около 40 международных и национальных стандартов и руководств в области управления ИТ, аудита и ИТ-безопасности.
- **SLA** (Service Level Agreement) ~ соглашение об уровне обслуживания (договор) между ИТ и пользователями.
- **Service Desk** ~ предоставление технической поддержки для ИТ-услуг.

ITSM: управление ИТ-услугами

Цели для подразделения ИТ:

- Качественное выполнения работ.
- Эффективное управление деятельностью.
- Ясные условия взаимодействия ИТ и пользователей.

Цели для руководства организации:

- Контроль и сокращение расходов.
- Снижение рисков.
- Понимание, как функционирует подразделение ИТ.

Для этого деятельность ИТ-подразделения
основывается на
**предоставлении пользователям услуг
на договорных условиях.**

SLA

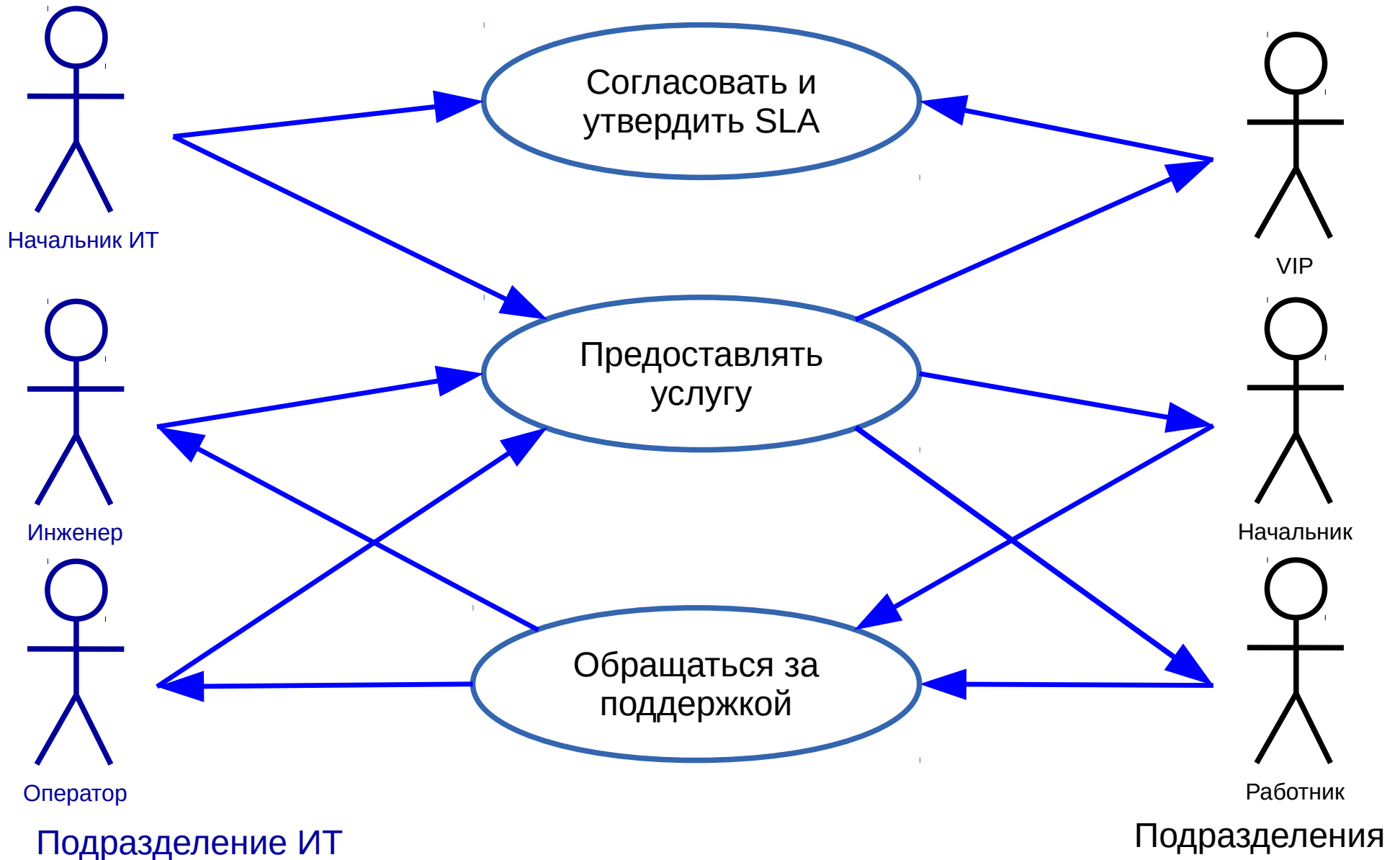
Service Level Agreement ~ соглашение об уровне предоставления услуги — формальный договор между заказчиком (представителем потребителя) услуги и её поставщиком (подразделением ИТ), содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги (функциональность, производительность, доступность, стоимость).

SLA:

ИТ-шник и пользователь точно знают,
что, когда, в каком объёме и с каким качеством
должно быть сделано.

Всё остальное — не обязательно!
Не доволен — заключай новое SLA.

Услуга по договору (SLA)



Типичные услуги

- Функционирование рабочих мест.
 - Работа ПК (*hardware*).
 - Работа системного и прикладного ПО (*software*).
 - Антивирусная защита (*anti-malware*).
 - Работа принтеров и т. п. (*paperware*).
- Функционирование инфраструктуры.
 - Работа серверов (*servers*).
 - Работа ЛВС (*network*).
 - Управление доступом и ресурсами (*users, groups, rights*).
- Эксплуатация отдельных ИС (*1С, портал, ...*).
 - Резервное копирование (*backup*).
- Доступ в Интернет.
- Техподдержка (*service desk*).

Удобно составить и пользоваться
каталогом предоставляемых **услуг**.

Управление ИТ-услугами

Цели ITSM:

- Качественное выполнение работ.
- Эффективное управление деятельностью.
- Ясные условия взаимодействия ИТ и пользователей.



Деятельность ИТ-подразделения
направлена на
качественное предоставление услуг,
поэтому за основу берутся стандарты по качеству.

Стандарты

- ISO / ГОСТ Р ИСО 9000 / 9001 — серия международных стандартов, описывающих требования к системе управления качеством.

На основе этих стандартов можно организовать систему управления в любой сфере деятельности.

- ISO / ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 — международный стандарт для управления ИТ-услугами.

На этот стандарт можно ориентироваться при организации управления в ИТ-подразделении или ИТ-компании.

Рекомендации ITIL® согласуются с этими стандартами, но излагают всё более подробно и конкретно.

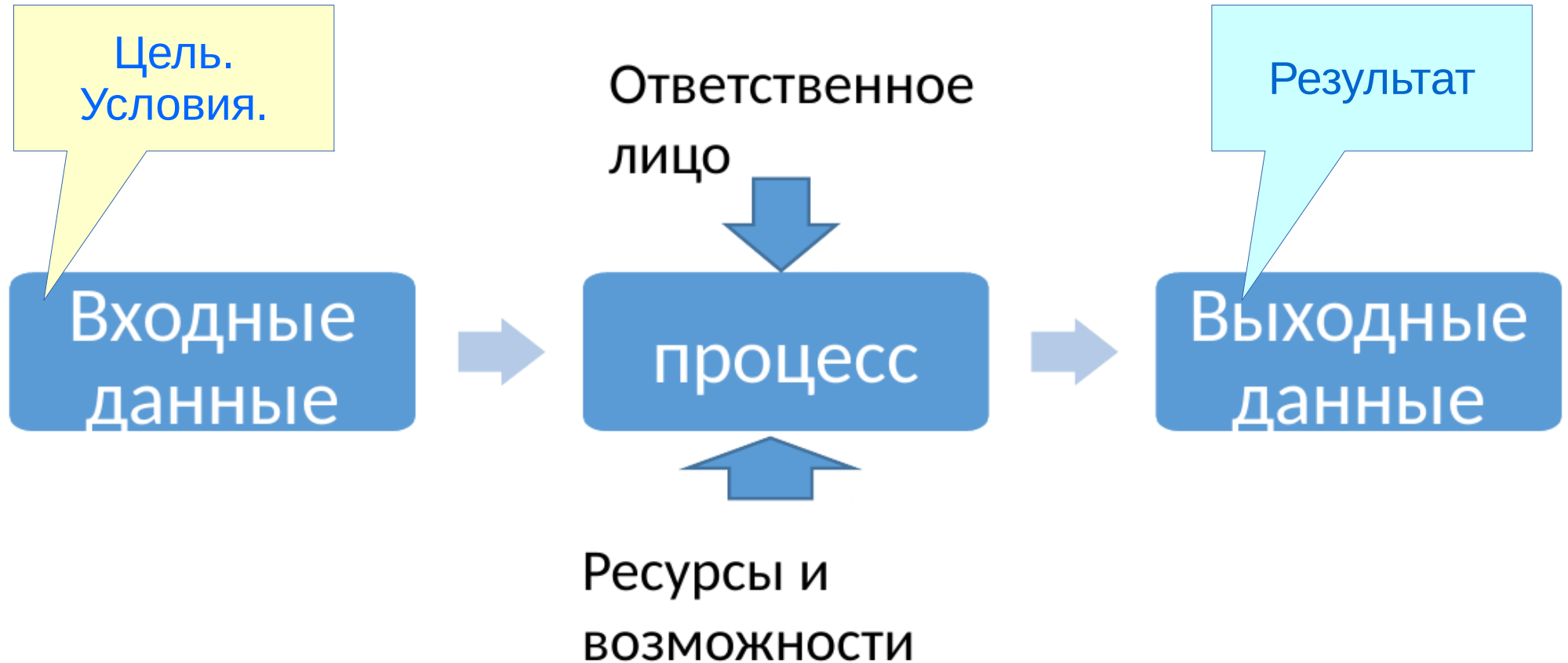
Книги ITIL v.3

1. Стратегия услуг (Service Strategy).
2. Проектирование услуг (Service Design).
3. Внедрение услуг (Service Transition).
4. Эксплуатация услуг (Service Operation).
5. Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement).

Книги соответствуют этапам **жизненного цикла услуги**:

→ *планирование* → *создание* → *внедрение* → *предоставление* →
→ *изменение* →

Процессы



Процесс — непрерывная или повторяющаяся деятельность по предоставлению ИТ-услуг.
Это то, что нужно делать постоянно.

Процессы ITIL v.3

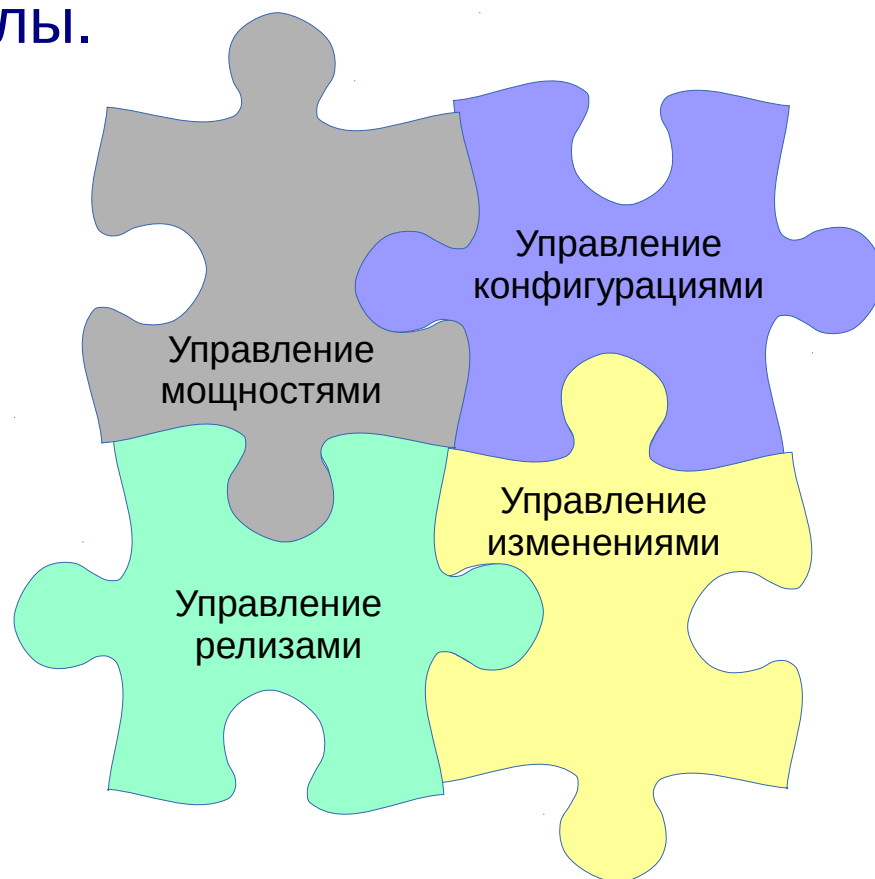


1. Управление инцидентами (Incident Management).
2. Управление проблемами (Problem Management).
3. Управление конфигурациями (Service Asset & Configuration Management).
4. Управление изменениями (Change Management).
5. Управление релизами (Release Management).
6. Управление уровнем услуг (Service Level Management).
7. Управление мощностями (Capacity Management).
8. Управление доступностью (Availability Management).
9. Управление непрерывностью (IT Service Continuity Management, ITSCM).
10. Управление финансами (Financial management for IT services).

Удобно, что все повторяющиеся работы разделены на 10 групп.

Ресурсы для услуг

- **Техника.**
 - ПК. Серверы. Принтеры. Сетевое оборудование. ...
 - Быстродействие. Память. Ёмкость дисков. ...
 - Скорость сети. Резервные каналы. ...
 - Запчасти. Расходные материалы.
 - Условия эксплуатации.
- **Программы.**
 - Лицензии. Ключи. Установки.
 - Версии. Дистрибутивы.
 - Подключения.
- **Работники.**
 - Количество.
 - Квалификация.
 - Взаимозаменяемость.



Учёт ресурсов

CI (configuration item) ~ конфигурационная единица (К. Е.) — учитываемый объект, компонент услуги или любой элемент, который требуется для предоставления услуги.

CIDB (CI database) ~ база данных конфигурационных единиц: в любом удобном для эксплуатации виде.



К. Е. — всё, что требуется учитывать при предоставлении услуг.

БД К. Е.

Нужно знать о К. Е.:

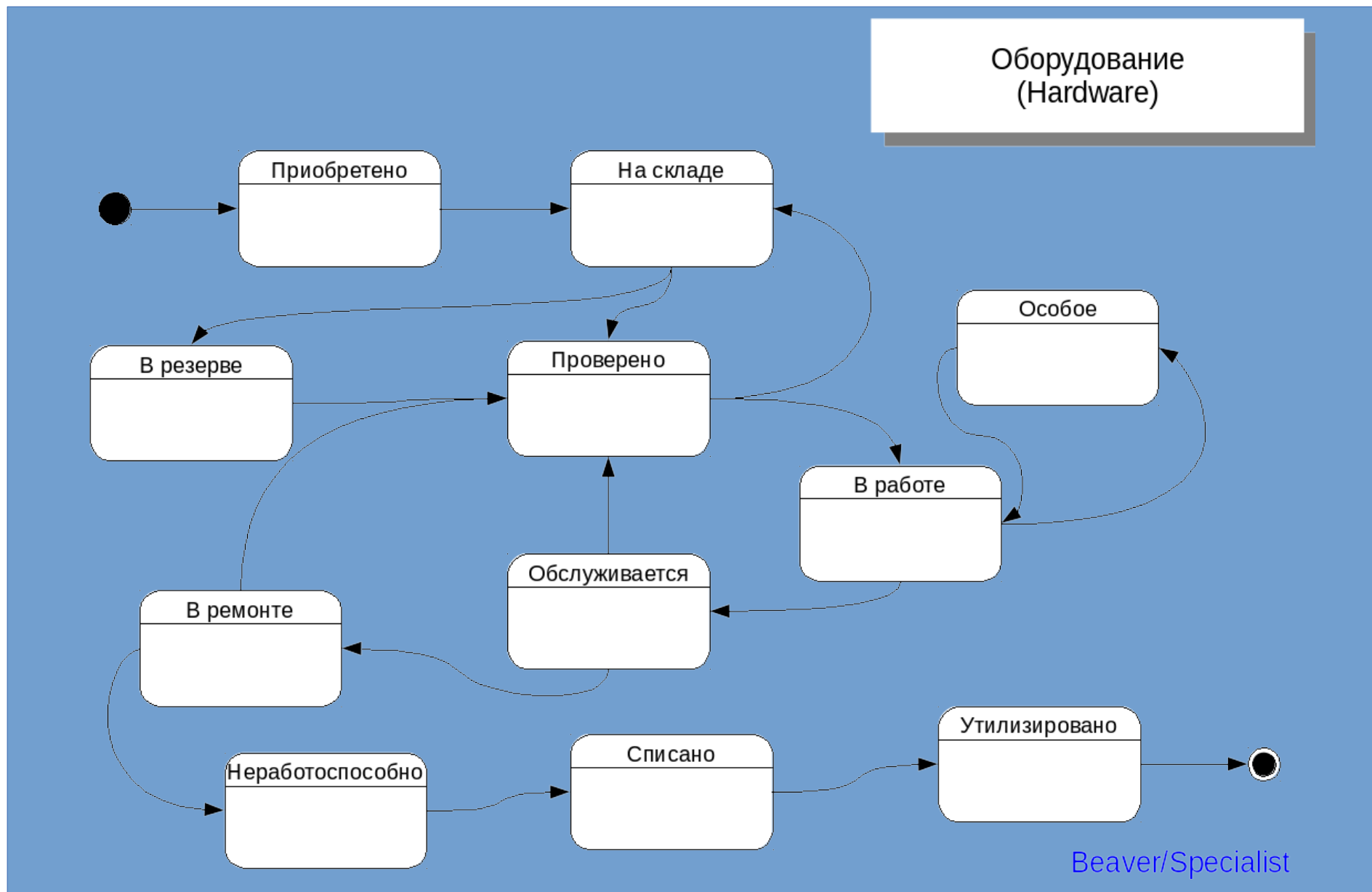
- Идентификатор — код / учётный №.
- Наименование — имя, модель, версия.
- Характеристики — спецификация важных свойств.
- Описание — дополнительная информация.
- Состояние — *стадия жизненного цикла объекта.*

Нужно связать К. Е. с:

- Услугой.
- Местоположением.
- Пользователем.
- Другими К. Е.



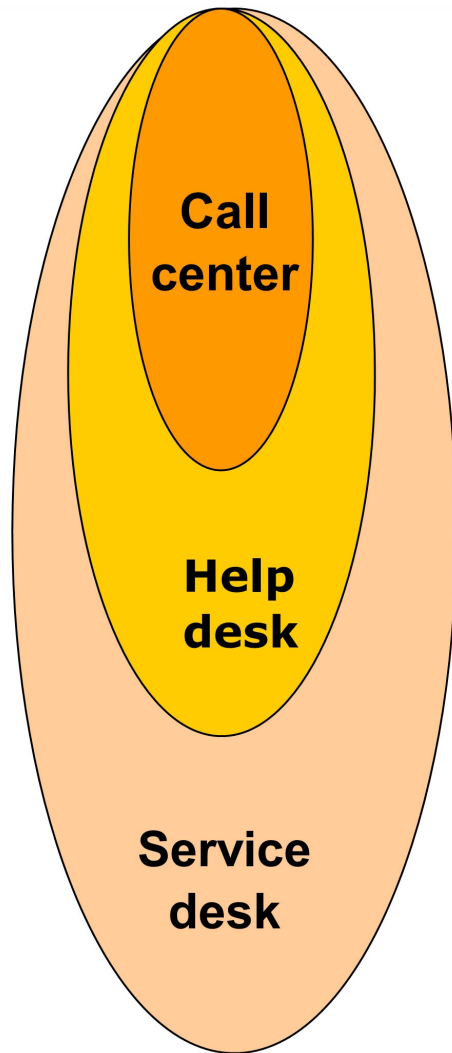
Жизненный цикл К. Е.



Service Desk

Service Desk — предоставление технической поддержки для оказываемых ИТ-услуг.

Это канал обратной связи от пользователя к поставщику услуг.

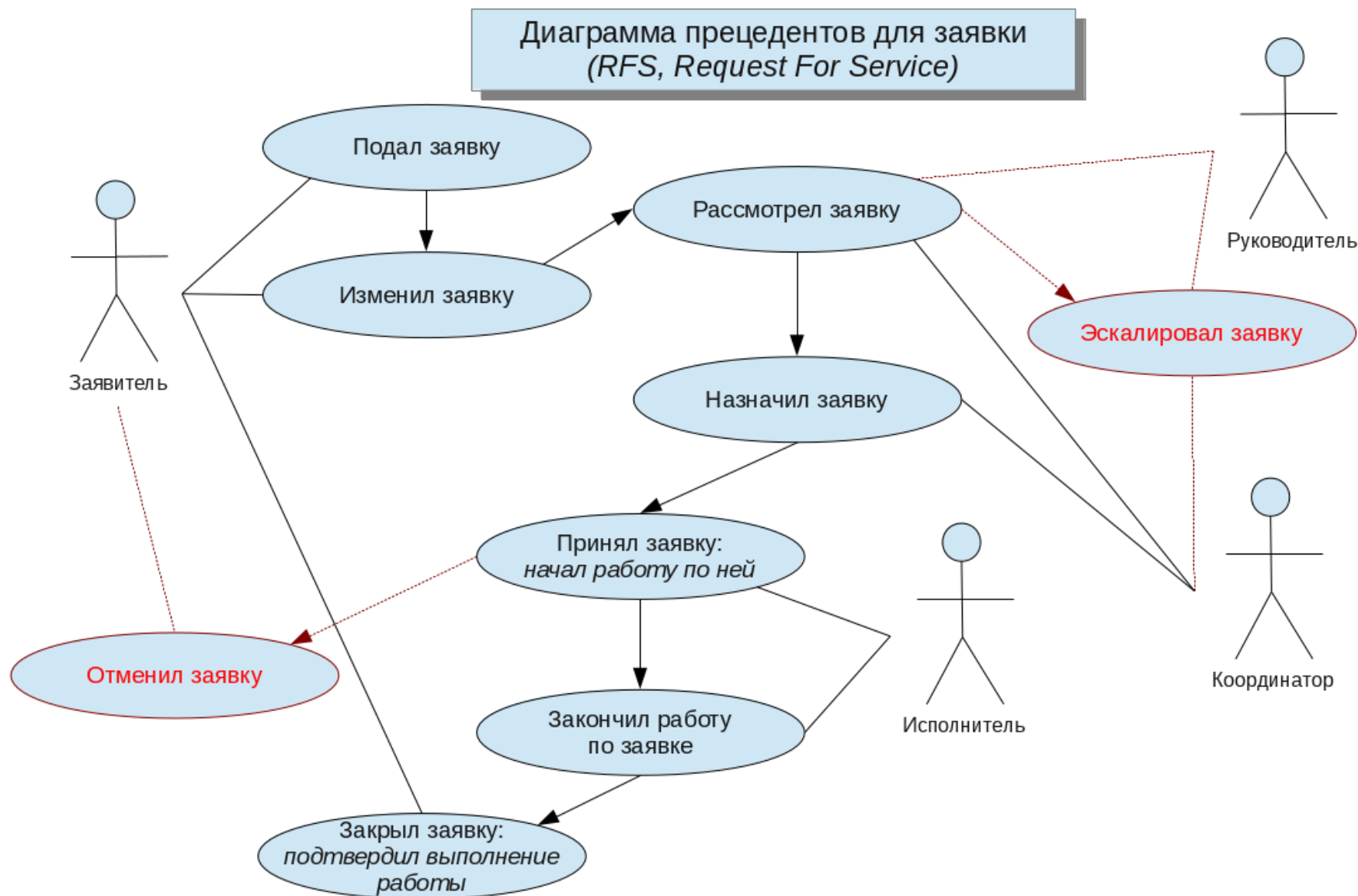


В SLA на услугу оговариваются **способ обращения** за технической поддержкой (телефон, email, web-сайт) и **время доступа**, когда можно обратиться (24x7 / в конкретные рабочие дни и часы).



Жизненный цикл запроса

Диаграмма прецедентов для заявки
(RFS, Request For Service)



RFS, RFC, incident

- **Запрос на обслуживание** (Request For Service, RFS) — любое обращение в службу поддержки: *нужно классифицировать, для чего обратились...*
- **Инцидент** (Incident) — обращение по поводу прерывания предоставления услуги или недопустимого снижения её качества: *требуется немедленной реакции!*
- **Запрос на изменение** (Request For Change, RFC) — обращение при необходимости что-то изменить (железо, ПО, документация, местоположение, пользователь, права, ...): *следует запланировать и подготовить изменение, затем выполнить его в подходящий момент.*

RFS: обращение в S.D.

- Номер регистрационный: *присваивается автоматически.*
 - Время: когда зарегистрирован.
 - Пользователь: кто направил запрос.
 - Описание запроса: что требуется сделать.
 - Состояние: *стадия жизненного цикла.*
 - Тип запроса: инцидент, изменение, прочее.
 - Услуга: к какой услуге относится запрос.
 - Влияние: 1 человек, группа, подразделение, организация.
 - Приоритет: важность / срочность / обязательность.
 - Исполнитель: кто будет делать.
 - Срок: время, когда можно начать и нужно закончить.
 - Категории: дополнительные признаки для отчётов.
 - Когда начата работа по запросу.
 - Когда закончена работа.
 - Результат: что сделано?
 - Оценка: запрос удовлетворён?
- В SLA на услугу оговариваются **сроки выполнения** работ по запросу в зависимости от типа и важности.

Проблемы

- Проблема (Problem) — причина повторяющихся инцидентов, требующая устранения.
- KEDB (known errors database) ~ база данных известных ошибочных ситуаций (и путей их обхода).
- Обходной приём = «костыль» (workaround) — неполное устранение ошибочной ситуации или последствий проблемы, не влияющее на причины её возникновения.



Дорогое удовольствие

- Доступность услуги (Service Availability) ~ возможность пользоваться услугой в соответствии с SLA определяется на основе объективной информация об этом, для чего организуется мониторинг).
- Непрерывность предоставления услуги (Service Continuity) обеспечивается разумным балансом реактивных (максимально быстрое восстановление после инцидентов) и проактивных (предотвращение и минимизация ущерба от инцидентов) процедур.



Улучшение = развитие

Взаимосвязанное сочетание всех процессов ITIL направлено на постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement).



Надо планировать, к чему стремиться!

Словарик

- **CMDB** (Configuration Management Database) ~ БД управления конфигурациями — база данных, используемая для хранения записей о конфигурациях на всем протяжении их жизненного цикла.
- **CMS** (Configuration Management System) ~ система управления конфигурациями — набор инструментов и баз данных, которые используются для управления данными о конфигурациях поставщиком ИТ-услуг.
- **Help Desk** ~ инструмент для организации техподдержки пользователей, в т. ч. самопомощи.
- **MOF** (Microsoft® Operations Framework) ~ набор «рекомендованных практик», основополагающих принципов и процедур для достижения надежных ИТ-решений и услуг.
- **OLA** (operational-level agreement) ~ операционное соглашение об уровне услуг с другими внутренними подразделениями, от которых зависит качество предоставления ИТ-услуг.
- **Service Catalog** ~ каталог ИТ-услуг — список предоставляемых услуг.

Курсы

- «ITIL. IT Service Management по стандартам V.3.1» @ intuit.ru.
- «Управление ИТ на основе COBIT 4.1» @ intuit.ru.
- «Управление информационными системами» (Академия Microsoft) @ intuit.ru.

Книги

- Ван Бон Я., Кеммерлинг Г. **Введение в ИТ сервис-менеджмент.** — IT Expert, 2003.
- Ингланд Р. **Введение в реальный ITSM.** — Лайвбук, 2011.
- Ингланд Р. **Овладевая ITIL. Скептическое руководство для ответственных лиц.** - Лайвбук, 2011.
- **ИТ сервис-менеджмент. Вводный курс на основе ITIL.** - Van Haren, 2005.
- **Каталог ИТ-услуг для аутсорсинга.** - НП «АСТРА», 2012.

Ссылки

- www.itsmonline.ru
- www.itsmportal.ru
- www.itsmforum.ru
- www.helpdeski.ru
- www.akmееv.ru
- ...

Есть вопросы?



mikhail@shokhirev.com