

# **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.