# Задание 4

Зачем нужен мониторинг? В своём ответе постарайтесь придерживаться идей ITIL.

# **5 причин, почему вам нужен инструмент управления событиями**

В ITIL v3 управление событиями определяется как «процесс, который отслеживает все события, происходящие в ИТ-инфраструктуре». Он находился на этапе Service Operation жизненного цикла ITIL v3 и отвечает за определение проблем и изменений, происходящих в ИТ-инфраструктуре, как ожидаемых, так и неожиданных.

Теперь в ITIL 4 цель переименованной практики мониторинга и управления событиями состоит в том, чтобы «систематически наблюдать за услугами и их компонентами, а также регистрировать и сообщать об отдельных изменениях состояния, определенных как события». Это одна из практик управления услугами ITIL 4.

Но что на самом деле особенного в управлении событиями и действительно ли оно вам необходимо? Попытаемся рассмотреть, какие события происходят в мире ИТ, а затем привести пять причин, по которым ваша организация выиграет от использования инструмента управления событиями.

### **Что за событие?**

Прежде чем рассматривать преимущества инструмента управления событиями, необходимо сначала объяснить, что означает «событие» в управлении ИТ-услугами (ITSM).

Событие — это, по сути, любое изменение, которое происходит с важной частью вашей ИТ-инфраструктуры. Например, это может быть система, ИТ-услуга или конфигурационная единица (КЕ). Эти изменения не обязательно негативные. Иногда событие просто оповещает вас о чем-то.

Возьмем, к примеру, автоматическое резервное копирование, которое запускается каждую неделю. Событие происходит, когда состояние резервной копии меняется на «завершено». События могут сообщить вам о нормальной работе, точно так же они могут сообщить вам, если что-то пошло не так.

Есть три вида событий:

1. **Информационные** — эти события позволяют вам узнать, что что-то изменилось, но при этом никаких действий не требуется. Как и в приведенном выше примере, автоматическое резервное копирование запущено и завершено (поэтому вы знаете, что резервное копирование выполнено успешно), но т. к. оно отработало должным образом нет необходимости предпринимать какие-либо действия.
2. **Предупреждение.** Это более серьезный тип события и может фактически потребовать каких-либо действий. Например, сервер может достигнуть порога своей мощности, поэтому выдается предупреждение, чтобы инженеры знали, что потребуется какое-то ручное вмешательство. Если не будет предпринято никаких действий, сервер может отключиться, что приведет к инциденту. В подобных ситуациях предупреждающие события могут помочь предотвратить инциденты.
3. **Отклонение.** Это событие означает, что что-то пошло не так. Это самый серьезный тип события, который потребует немедленного вмешательства, расследования и разрешения. Во всех случаях должна быть задействована группа управления инцидентами или проблемами.

Все инциденты являются событиями, поскольку они сигнализируют о негативных изменениях в вашей ИТ-инфраструктуре, однако не все события являются инцидентами. Некоторые изменения, которые создают события, вполне нормальны и ожидаемы.

События сигнализируют о том, насколько хорошо работает ваша ИТ-инфраструктура, а управление событиями дает вам возможность уменьшить количество инцидентов, выделить проблемы в услугах и посмотреть на производительность всей вашей ИТ-инфраструктуры. Когда вы сможете увидеть полную картину, ваши возможности по управлению проблемами и постоянному совершенствованию услуг (CSI) значительно улучшаются.

Наконец, события происходят целый день, каждый день, т.к. это природа ИТ-деятельности. Будь то вход пользователя в систему, переход системы из режима ожидания в активный или резервное копирование. ИТ-деятельность никогда не останавливается, как и инструмент управления событиями.

## **5 преимуществ использования инструмента управления событиями**

Теперь, когда мы понимаем важность событий и управления событиями в ИТ, давайте рассмотрим преимущества, которые инструмент управления событиями может принести вашей организации.

## **1) Улучшение времени реакции и обнаружения инцидентов.**

Используя инструмент управления событиями, вы можете улучшить обнаружение инцидентов и время реакции. Если ваша ИТ-организация в настоящее время полагается на то, что ее конечные пользователи находят и сообщают об сбоях в службу поддержки ИТ, то этот инструмент должен стать музыкой для ваших ушей.

В зависимости от типа инцидента, вместо телефонного звонка от недовольного пользователя в службу поддержки, предупреждение о событии поступает до того, как кто-то из пользователей заметит, что что-то не работает. С помощью инструмента управления событиями оповещаются необходимые команды и отдельные лица о начале диагностики и действиям по разрешению инцидента.

Если это событие «отклонение», дополнительный бонус, улучшающий ваше время обнаружения и реакции означает, что вы также сокращаете время простоя системы. И если это предупреждающее событие, у вас есть возможность вообще избежать отклонения.

## **2) Возможности автоматизации, которые экономят время и деньги.**

С помощью инструмента управления событиями вы можете создавать рабочие процессы для всего жизненного цикла ваших событий. Это означает, что, когда событие инициируется, инструмент может автоматически уведомлять нужных людей, назначать событие соответствующей группе поддержки и закрывать / архивировать событие по завершении. События также могут автоматически превращаться в оповещения или инциденты, ускоряющие процесс регистрации.

Перемещение этих задач в автоматизированный рабочий процесс вместо ручной обработки не только ускорит ваши процессы, но также обеспечит последовательность и точность обработки событий.

## **3) Лучшее принятие решений и действий за счет автоматической отправки отчетов.**

Отчеты могут использоваться для выделения проблемных областей (повторяющиеся предупреждения или предупреждения об отклонениях) и, следовательно, помогают вашей организации в усилиях по совершенствованию услуг.

Инструмент управления событиями уже предоставляет готовые отчеты, которыми может воспользоваться ваша организация. Вы можете настроить создаваемые отчеты, а также автоматизировать их рассылку соответствующим людям без какого-либо дополнительного ручного вмешательства.

## **4) Лучшее представление о качестве предоставления ИТ-услуг.**

Инструмент управления событиями предоставит вам более полное представление как о текущем состоянии вашей ИТ-инфраструктуры, так и приложений, поможет вам увидеть, что работает хорошо и где есть проблемы.

Повышенная прозрачность позволяет осуществлять не только проактивные исправления, но и более долгосрочные инвестиции в предотвращения инцидентов и сокращения времени простоя, а также делать более простым и быстрым анализ основных причин инцидентов.

## **5) Экономия эксплуатационных расходов.**

Как и в любых инвестициях, вы, конечно, захотите узнать, поможет ли инструмент управления событиями сэкономить деньги вашей организации в долгосрочной перспективе.

Учтите, что инструмент управления событиями даст вам возможность:

* Улучшить обнаружение и время реакции
* Сократить время простоя (и связанных с этих затрат на уровне бизнеса)
* Автоматизировать процессы эксплуатации
* Выделить проблемные области для обзора
* Проактивно решать проблемы

Экономия эксплуатационных расходов и требуемые расчеты бизнес-кейсов быстро становятся убедительными. Кроме того, расходы на поддержку также будут снижены, так как ваша среда станет более управляемой и упростится работа по постоянному совершенствованию.