

ОСНОВЫ ITIL





1. Введение





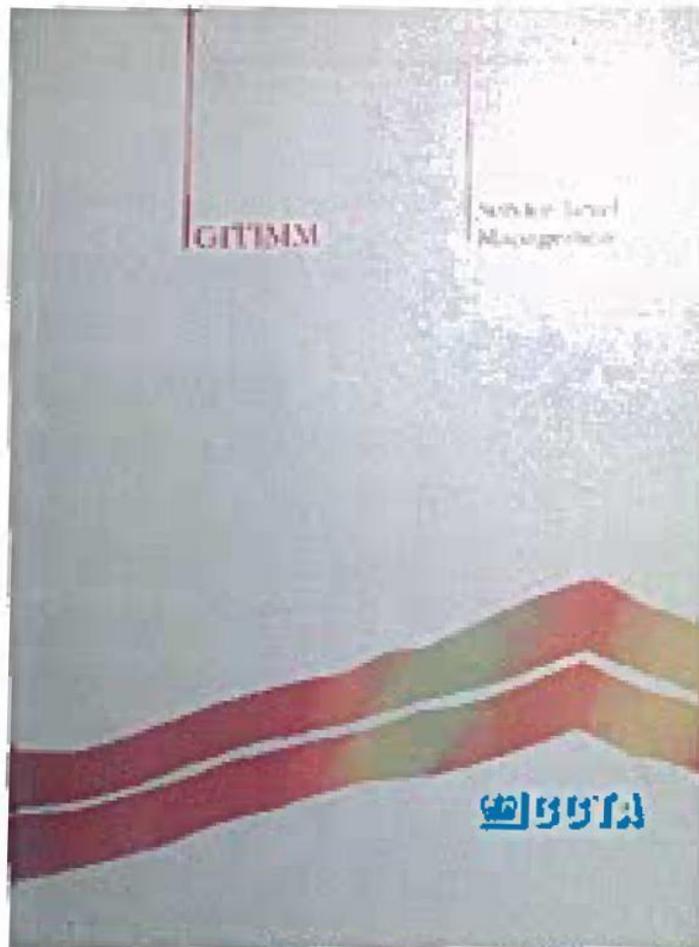
2. Что такое ITIL



История ITIL

1986	Агентство ССТА (Великобритания) расценило затраты правительства на ИТ как высокие (около £8 млрд/год) и инициировало работы по изучению опыта в области IT Service Management
1989, август	ITIL получает то имя, которое мы знаем сейчас
1992	Начата публикация первой версии библиотеки
90-е, середина	ITIL распространяется за пределы правительственных организаций и за пределы Великобритании
1998	Опубликована последняя книга первой версии (всего 34 книги)
90-е, конец	Инициирован проект по обновлению библиотеки
2000, сентябрь	Опубликована первая книга второй версии
2004, ноябрь	Опубликована последняя книга второй версии (всего 7 книг)
8 ноября 2004	Запущен проект обновления "ITIL Refresh"
декабрь 2004 - февраль 2005	Открытое обсуждение направлений изменения
30 мая 2007	Опубликованы 5 новых книг

ITIL, версия 0



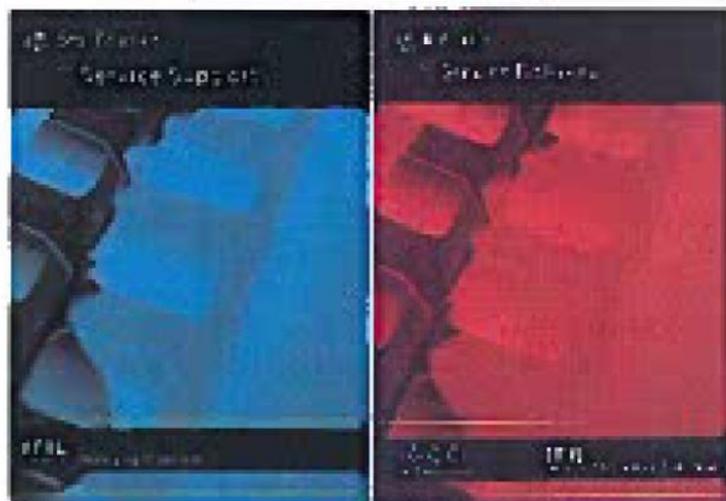
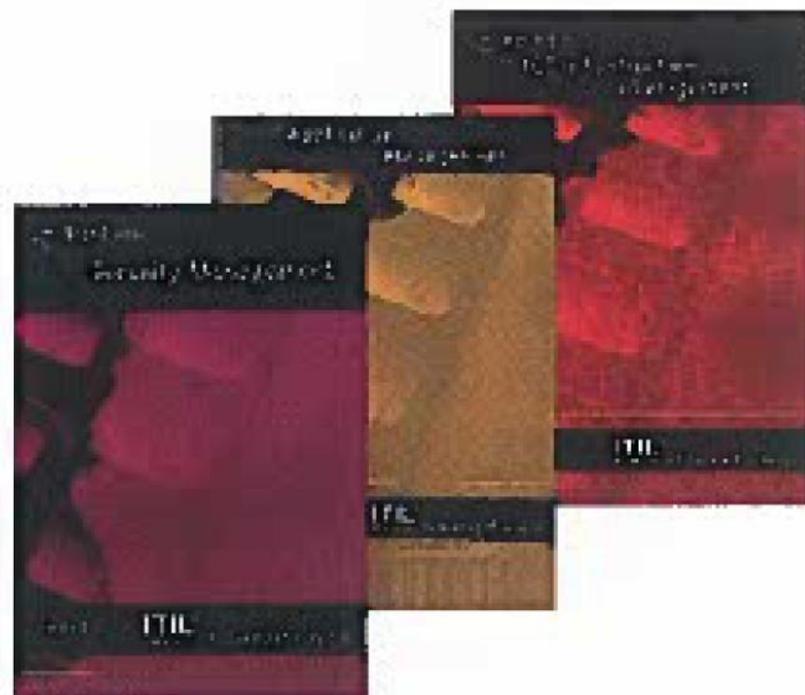
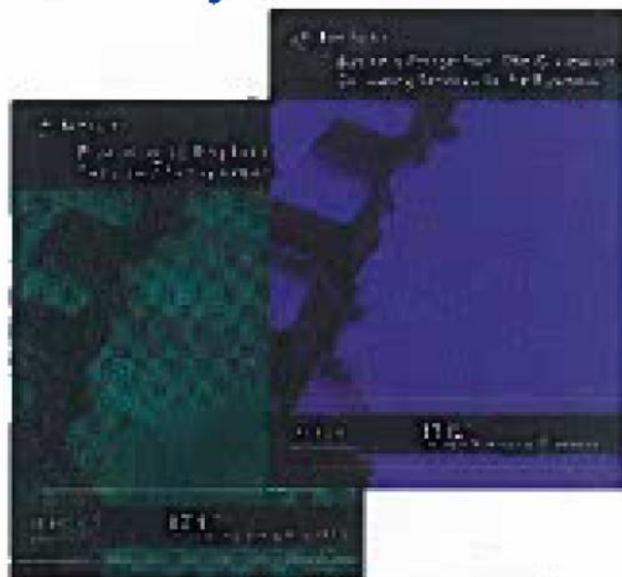
- GITIMM – Government Information Technology Infrastructure Management Method
- 1986...1989
- Первая книга – «Управление уровнем сервиса»

ITIL, версия 1



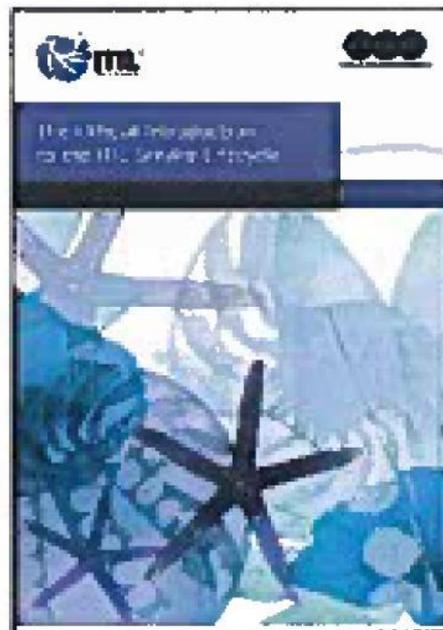
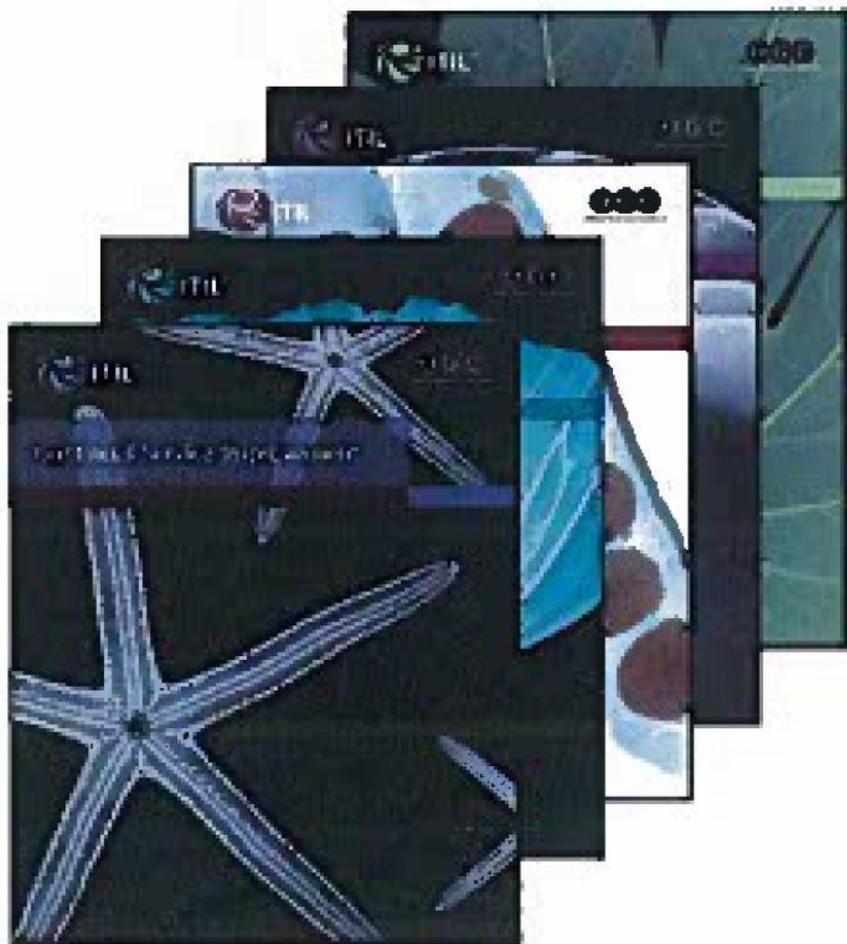
- Постепенная публикация с 1992 по 1998
- 34 книги

ITIL, версия 2



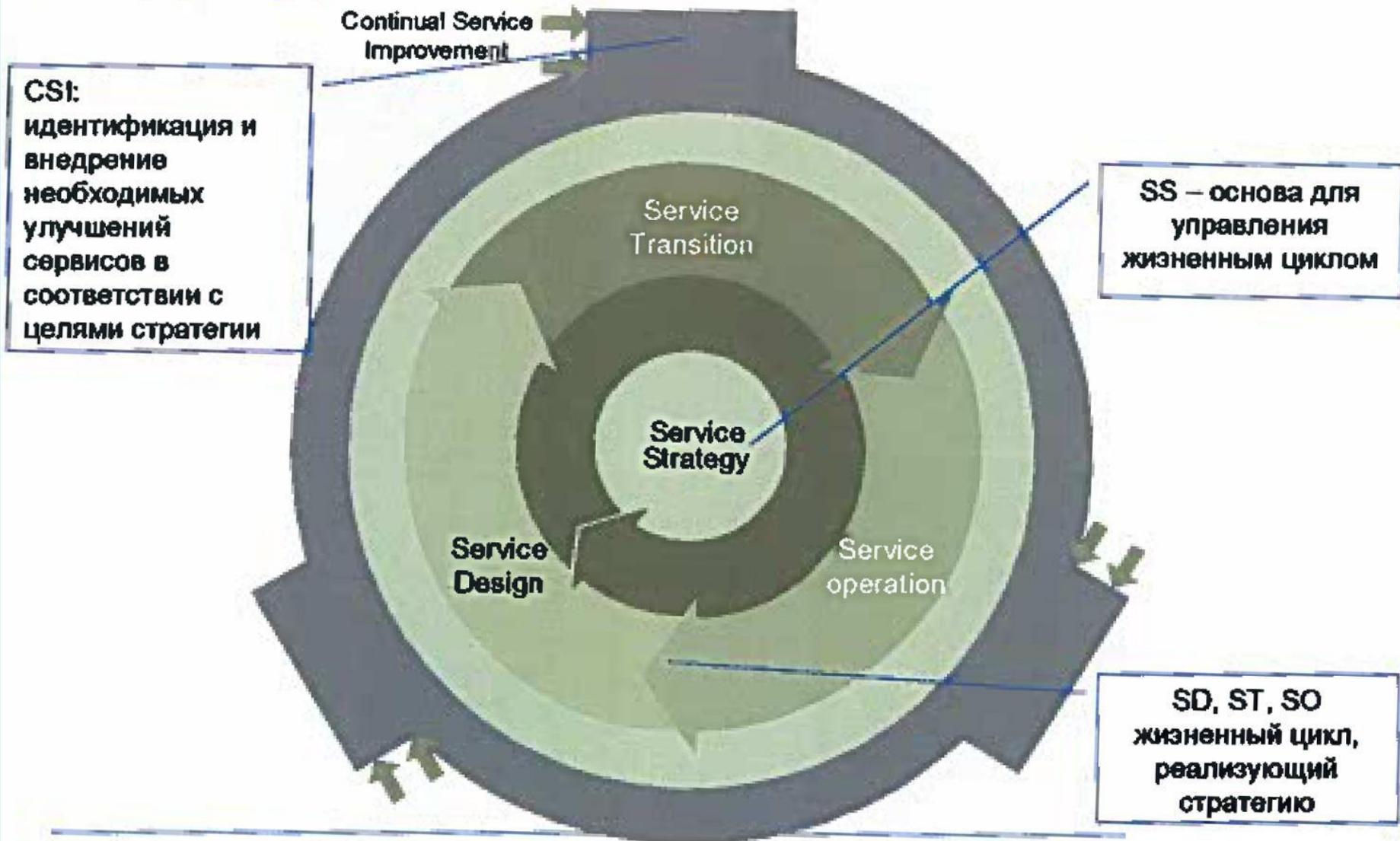
- Постепенная публикация с 2000 по 2004
- 7 книг

ITIL, версия 3

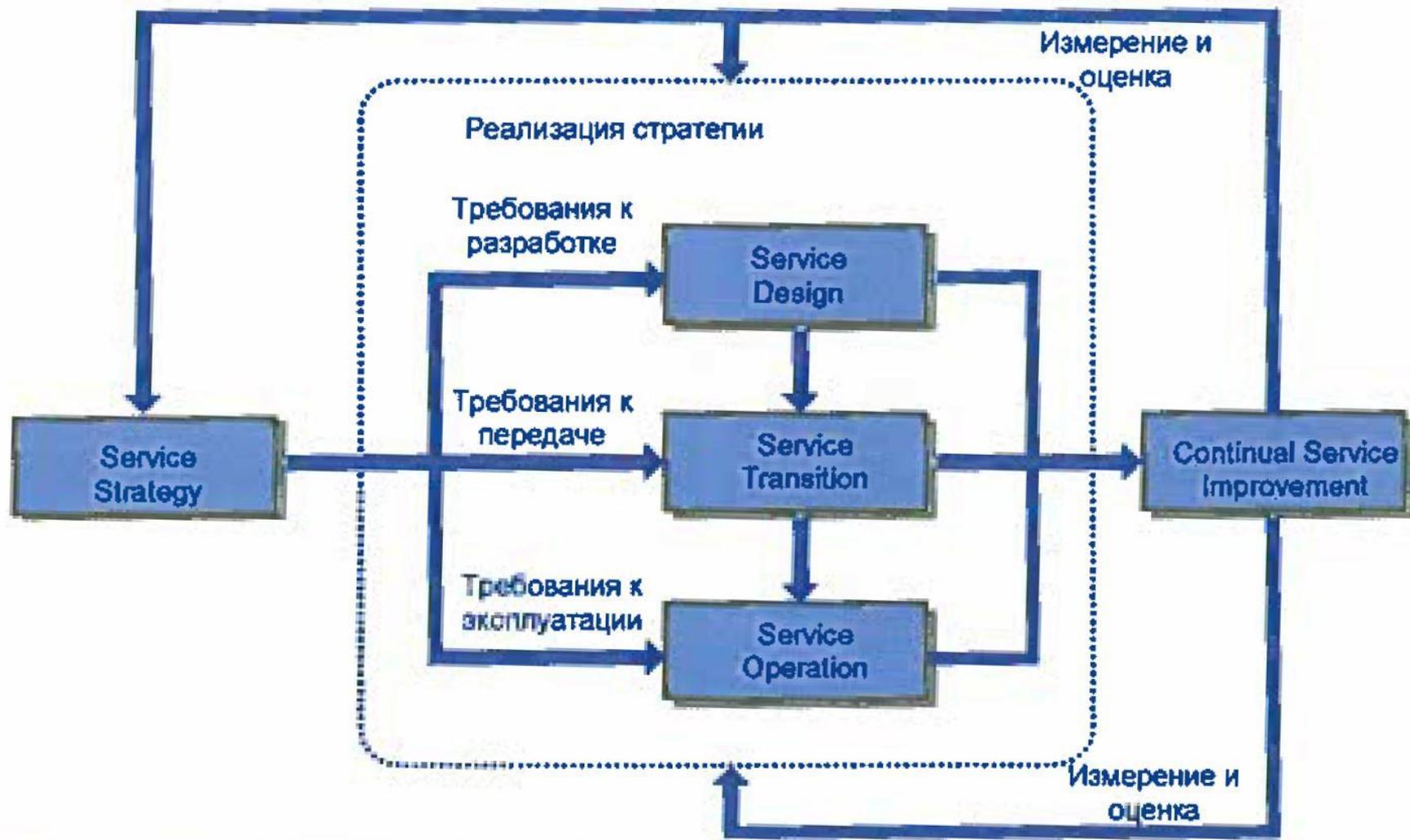


- Публикация всех книг в 2007 году
- 6 книг (5+1)

Структура ITIL



Структура ITIL



Другие подходы

- Microsoft Operations Framework (MOF)
- HP ITSM Reference Model
- IBM IT Process Model
- SUN SunTone

- COBIT
- IT Service CMM

Стандартизация управления ИТ сервисами

- 1990е - ITIL становится стандартом de facto в области ITSM
- 2002 – BS 15000
- 2005 – ISO/IEC 20000
- 200? – ГОСТ ?

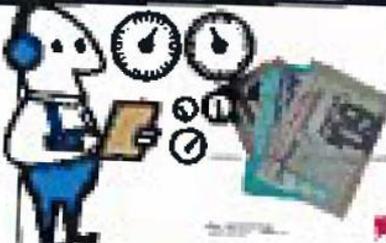
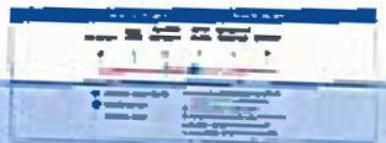
Мнения об ITIL

Является:

- ориентированным на процессы
- передовым опытом (best practice)
- подходом (framework)
- средством

Не является:

- организационно ориентированным
- только теорией
- законченным решением
- самоцелью

<p>Аудит системы управления и контроля</p>		 <p>Аудит</p>	<p>ISO 20000: сравнение результатов контроля процессов с критериями</p>
<p>Контроль системы управления</p>			<p>COBIT: руководство и контроль управления процессами</p>
<p>Управление процессами сервис менеджмента</p>			<p>ITSM: управление процессами (ITIL, MOF...)</p>
<p>Управление возможностями технологий для заказчика (сервисами)</p>			<p>ITSM: управление качеством сервисов</p>
<p>Управление инфраструктурой</p>			<p>Техническая компетенция</p>



3. Процессное управление

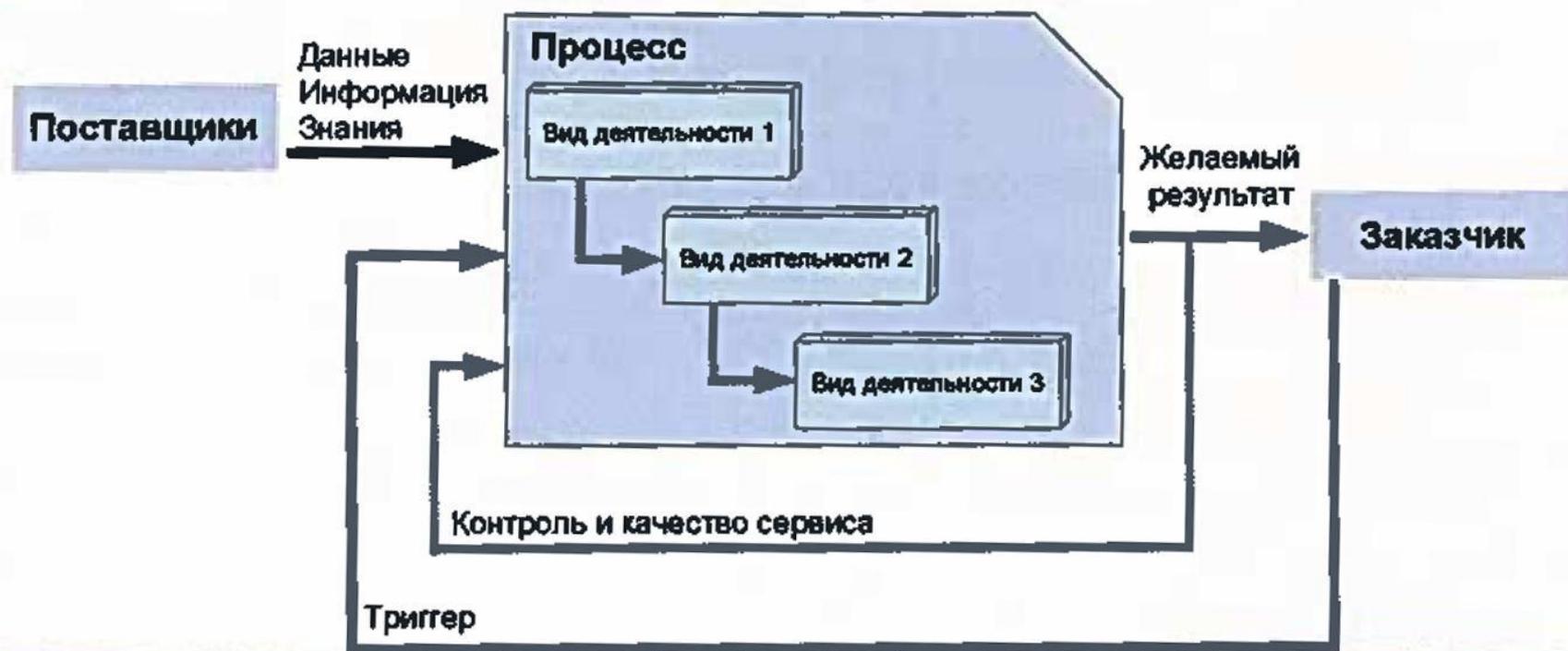


Определение процесса

- Процесс – структурированный набор видов деятельности, сформированный для выполнения определенной задачи.
- Управление процессом (process control) – деятельность по планированию и настройке процесса с целью обеспечения его результативности, рациональности и согласованности.

Характеристики процесса

- измеримость
- определенный результат
- ориентация на потребителя (заказчика)
- инициация известным событием (триггером)



Требования к процессам

- Процессы должны быть документированы и управляемы
 - (определены→документированы→контролируемы→управляемы→измеримы)
- Для каждого процесса должен быть определен владелец
- Цели процессов должны быть определены в бизнес терминах, соотноситься с бизнес целями и стратегией и быть измеримы
- Результаты работы процесса должны отвечать требованиям и нормам, установленным бизнесом

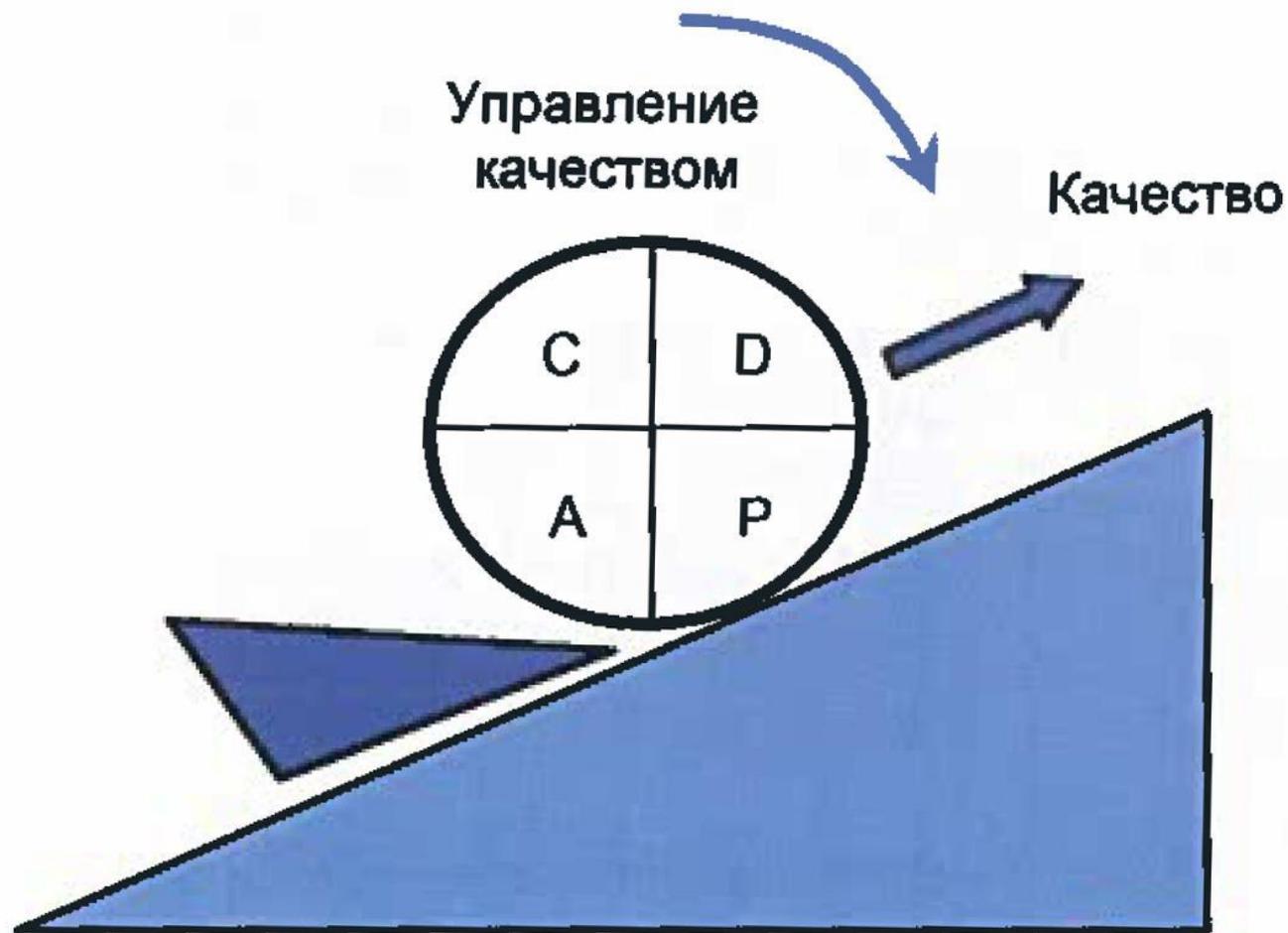
Модель зрелости процессов

0	Non Existant	Деятельность не выполняется
1	Initial	Явные свидетельства деятельности
2	Repeatable	Частично документированная деятельность, высокая вероятность ошибок
3	Defined	Деятельность документирована и стандартизирована
4	Managed	Выполняется оценка соответствия
5	Optimized	Совершенствование в соответствии с передовым опытом

Преимущества процессного управления

- Определяя виды деятельности, необходимые входы и ожидаемые результаты, можно повысить результативность и рациональность работы
- Измерения и управление дополнительно повышают результативность и рациональность
- Определение норм и требований позволяет управлять качеством
- Структурированные процессы позволяют управлять качеством в соответствии с циклом P-D-C-A, обеспечивая достижение стабильных результатов деятельности, соответствующих установленным нормам и требованиям, при рациональном расходовании ресурсов. (Plan-Do-Check-Act)

Цикл управления качеством



Роль владельца процесса

- Владелец обеспечивает соответствие процесса установленным нормам и требованиям. В рамках этой ответственности он обеспечивает
 - Документирование и публикацию процесса
 - Определение KPI для оценки результативности и рациональности процесса
 - Оценку KPI и действия по результатам оценки
 - Проектирование процесса
 - Повышение результативности и рациональности процесса
 - Участие в формировании SIP (Плана улучшения сервиса)
 - Решение спорных вопросов и трудностей в работе процесса
 - Подготовку и осведомленность участников процесса
 - Регулярную оценку и аудит компонентов процесса
 - Взаимодействие с линейными руководителями

Определение функции

- Функция – группа людей и используемый ими инструментарий, ориентированные на выполнение определенных видов работ и отвечающие за формирование соответствующего результата.
 - функции обладают необходимыми способностями (capabilities) и ресурсами, обеспечивающими результативность и производительность, в том числе – специфическими методами и знаниями



4. Практика управления услугами



Что такое сервис

- **Сервис – это средство предоставления ценности заказчикам путем содействия получению результатов, которых заказчик желает достичь без владения соответствующими расходами и рисками**
 - **Результаты возможны благодаря выполнению задач с учетом имеющихся ограничений. Сервисы направлены на выполнение задач или повышение производительности при выполнении задач и снижение воздействия ограничений, что повышает вероятность достижения результатов**

Что такое управление сервисами

- **Управление сервисами – это набор специализированных организационных возможностей (capabilities) для предоставления заказчику ценности (value) в форме сервисов**
 - **Возможности представлены в форме функций и процессов, направленных на управление сервисами в течение жизненного цикла, со специализацией в областях стратегии, проектирования, передачи, эксплуатации и постоянного улучшения**
 - **Возможности представляют производительность, компетенцию и дееспособность сервисной организации**

Владелец сервиса

- Владелец сервиса ответственен (accountable) за конкретный сервис вне зависимости от расположения поддерживающих технологических компонентов, процессов или компетенций
- Владелец сервиса отвечает (responsible) за постоянное совершенствование и управление изменениями соответствующего сервиса и его окружения.
- Владелец сервиса – основное заинтересованное лицо для всех поддерживающих процессов, обеспечивающих предоставление сервиса
- Владение сервисами так же критично для управления сервисами как владение процессами

Ответственность владельца сервиса

- Владение определенным сервисом
- Предоставление информации об атрибутах сервиса (производительности, доступности...)
- Единая точка ответственности за сервис
- Понимание структуры сервиса
- Точка эскалации для значительных инцидентов
- Представительство в CAB
- Предоставление информации для CSI и участие в улучшении
- Участие во внутренних (в ИТ) и внешних (с бизнесом) встречах по оценке сервиса
- Обеспечивает точность и актуальность информации о сервисе в каталоге сервисов
- Участвует в обсуждении SLA и OLA

Полезность и гарантия

■ Utility of service, Полезность сервиса

- Атрибуты сервиса, оказывающие позитивное влияние на производительность деятельности, объектов и задач, связанных с желаемыми результатами
- Ликвидация или ослабление воздействия ограничений на производительность также рассматривается как позитивное влияние

= Fit for Purpose,

Соответствие назначению

- Полезность повышает среднюю производительность

■ Warranty of service, Гарантия сервиса

- Обеспечение того, что продукты или сервисы будут предоставлены или будут соответствовать спецификациям
- ...например, будут доступны в достаточном объеме и в соответствии с требованиями непрерывности и безопасности

= Fit for Use, соответствие условиям использования

- Гарантия снижает колебания производительности

Влияние полезности и гарантии на ценность сервиса



ГЛОССАРИЙ ITIL V3:

Полезность - функциональность, предлагаемая продуктом или сервисом для обеспечения определённых потребностей. Зачастую определяется как "что делает продукт/сервис".

Полезность услуги - функциональность IT-услуги с точки зрения заказчика.

Гарантия - обещание или гарантия того, что продукт или услуга будет соответствовать согласованным требованиям.

Гарантия качества услуги - уверенность в том, что IT-сервис будет соответствовать согласованным требованиям. Может быть в виде формального соглашения, такого как SLA или договор, либо как маркетинговое сообщение или представление торговой марки.

Производительность (Performance) - мера того, что достигнуто или выработано системой, человеком, командой, процессом, или ИТ-услугой.

Ограничение - это запрет или невозможность выполнения каких-то действий.

Управление ИТ-услугами (сервисами) - ITSM (IT Service Management). - это совокупность специализированных организационных возможностей для предоставления Ценности заказчикам в форме Услуг.

Ценность сервисов для заказчика: влияние на производительность бизнеса



Комбинированное воздействие полезности и гарантии на бизнес заказчика

