

ITIL/ITSM: процессы управления IT-сервисами в компании «Диасофт»

Андрей Дымов
Вице-президент,
директор по
Информационным технологиям
компании «Диасофт»

28 сентября 2005 г.



Содержание

- Проблемы организации ИТ-службы
- Процессный подход
- Процессы ITIL/ITSM
- ИТ-сервисы в компании «Диасофт»
- Использование ИТ-сервисов на основе ITIL/ITSM в банке

Проблемы организации ИТ-службы

- Разрушительное влияние сбоев
- Низкий уровень ИТ-сервисов
- Недовольство пользователей
- Неэффективное использование ИТ-специалистов
- Неэффективное управление ИТ-инфраструктурой
- Высокая стоимость ИТ-поддержки
- Отсутствие процедур контроля качества ИТ-процессов

Процессный подход

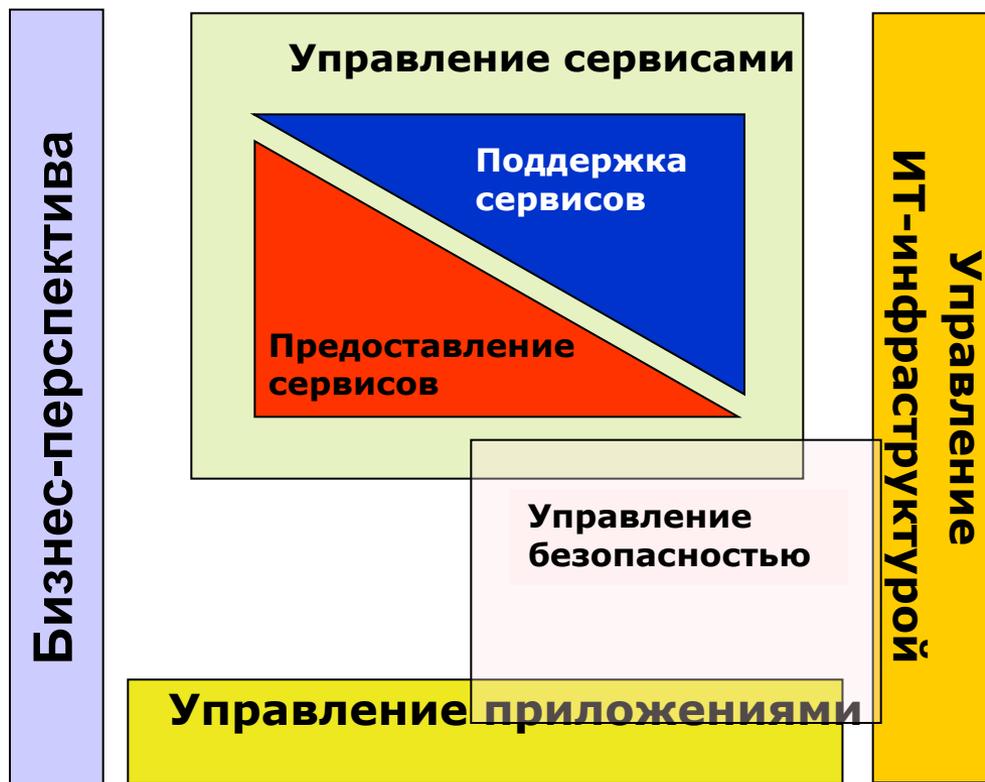
- Процессный подход
- Использование ITIL/ITSM

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

- Библиотека, описывающая лучшие практики ИТ-процессов
- Авторы - Отдел Правительственной Торговли Великобритании (www.ogc.gov.uk)
- Стандарт де-факто в области предоставления, поддержки, управления и планирования ИТ-сервисов

ITSM – Information Technology Service Management

Реализация управления ИТ-сервисами



10 процессов и 1 функция, описанные в 2-х книгах ITIL

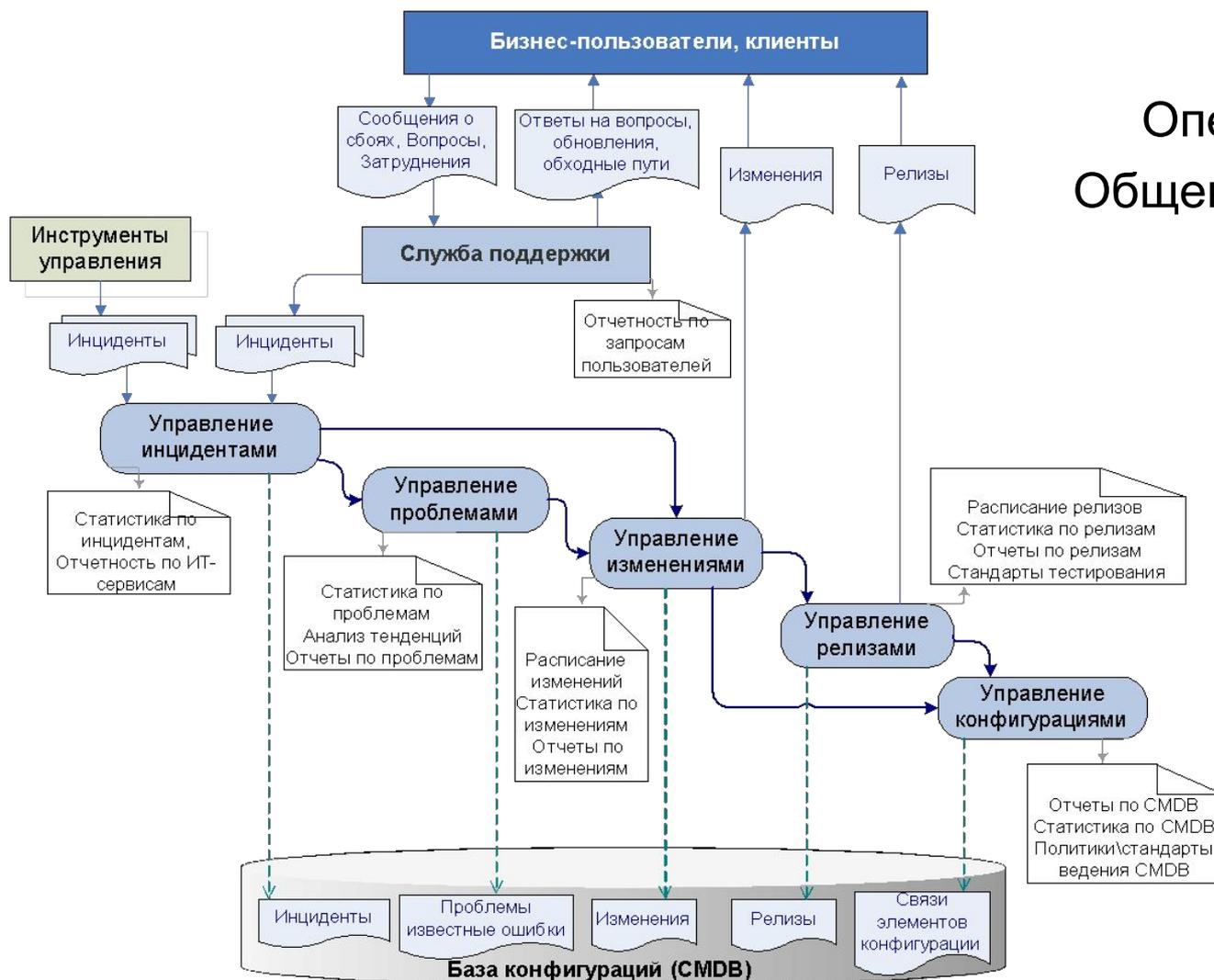
Поддержка сервисов

- Управление инцидентами (+ Service Desk)
- Управление проблемами
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление релизами

Предоставление сервисов

- Управление уровнем сервисов
- Управление ИТ-финансами
- Управление непрерывностью
- Управление доступностью
- Управление мощностью

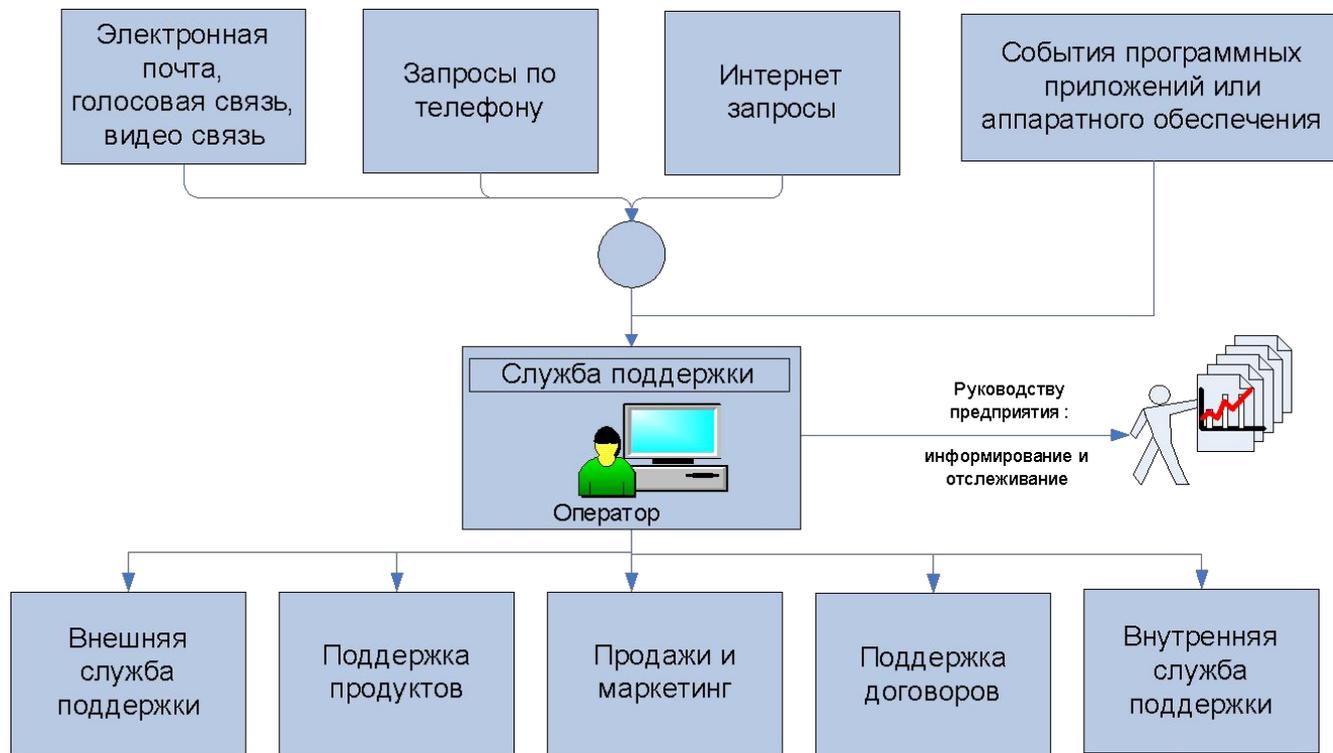
Поддержка ИТ-сервисов



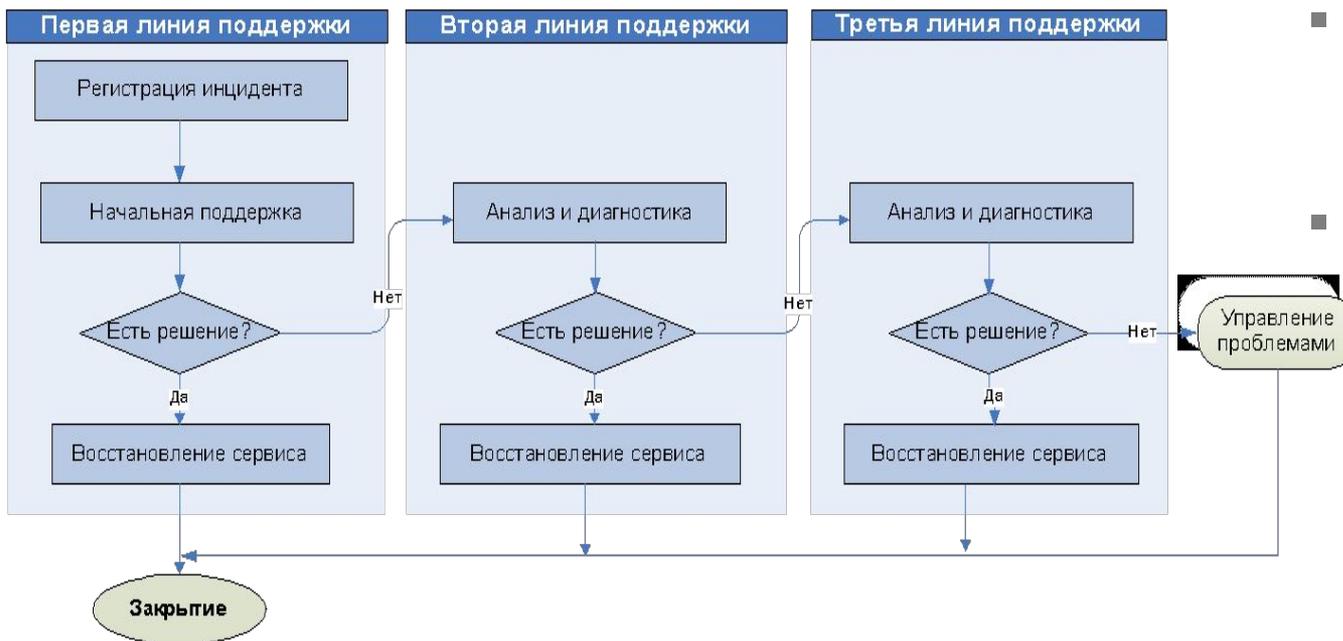
Операционный уровень
Общение с пользователем

Служба поддержки (Service Desk)

- Служит единой точкой контакта с пользователем
- Регистрирует все инциденты
- Координирует выполнение запросов
- Не является процессом (это служба, функция)



Управление инцидентами



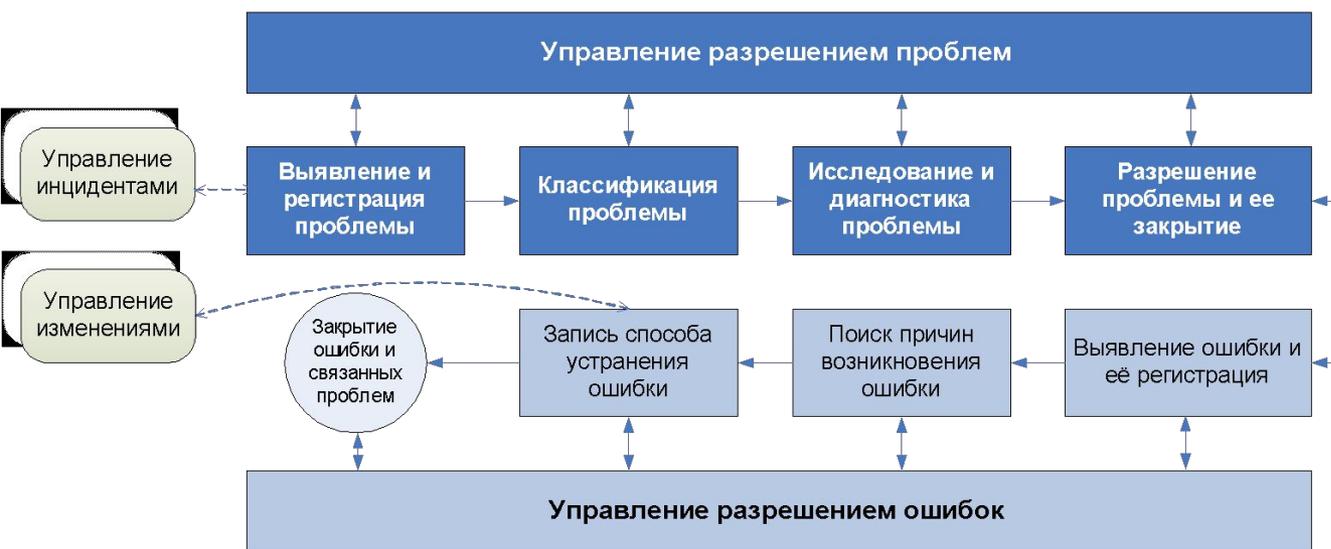
- Максимально быстрое восстановление работы ИТ-сервисов
- Минимизация неблагоприятных последствий

- Инцидент
- Линии поддержки

Цель:

- Сокращение негативного воздействия сбоев
- Доступность управленческой информации:
 - по соблюдению соглашений об уровне сервиса
 - о качестве предоставляемых ИТ-услуг
- Эффективное распределение загрузки между специалистами ИТ-службы
- Исключение случаев потери или некорректной обработки инцидентов

Управление проблемами



- Предотвращать и сокращать количество инцидентов
- Обеспечивать быстрое и эффективное разрешение проблем

- Проблема
- Известная ошибка

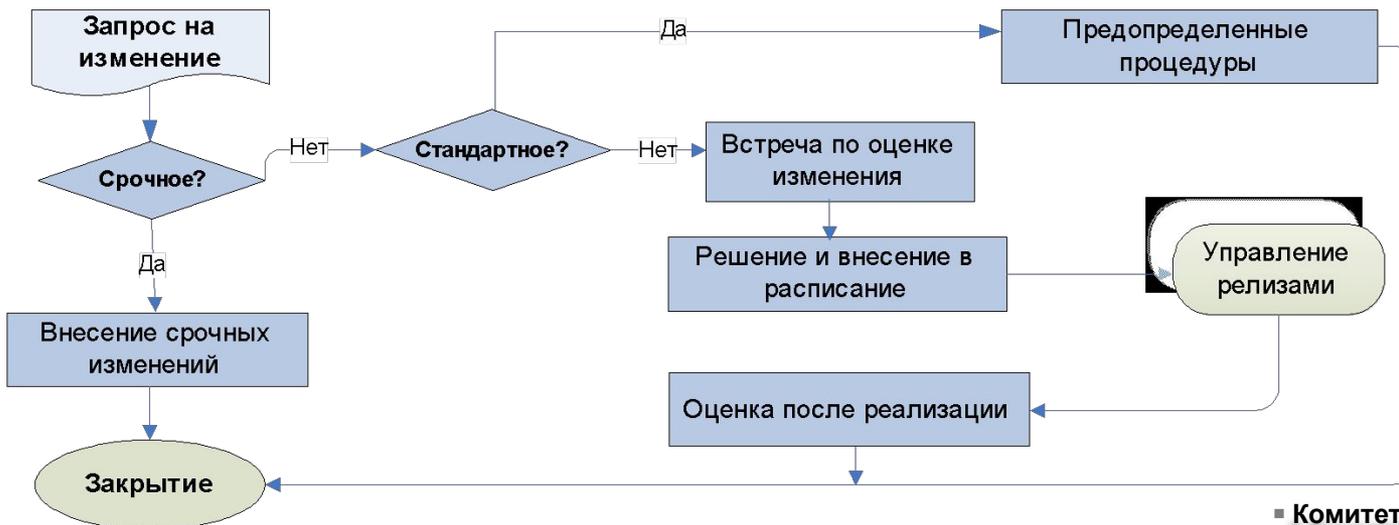
Цель:

- Повышение качества предоставляемого ИТ-сервиса:
 - сокращение количества инцидентов в ИТ-сервисах
 - минимизация повторяющихся инцидентов
- Повышение доли инцидентов, разрешаемых на первом уровне поддержки
 - накопление, изучение и использование прошлого опыта

ISO Управление несоответствиями

- Корректирующие мероприятия
- Предупреждающие мероприятия

Управление изменениями



Обеспечивать эффективное выполнение изменений в установленное время с минимальным риском

- Комитет по изменениям (CAB, CAB/EC)
- Контроль реализации изменения (PIR)

Цель:

- Сокращение негативного влияния изменений на бизнес
- Сокращение неудачных и «ненужных» изменений:
 - Возможность легкого отката изменений в случае необходимости
- Соответствие характеристик ИТ-сервисов бизнес-требованиям

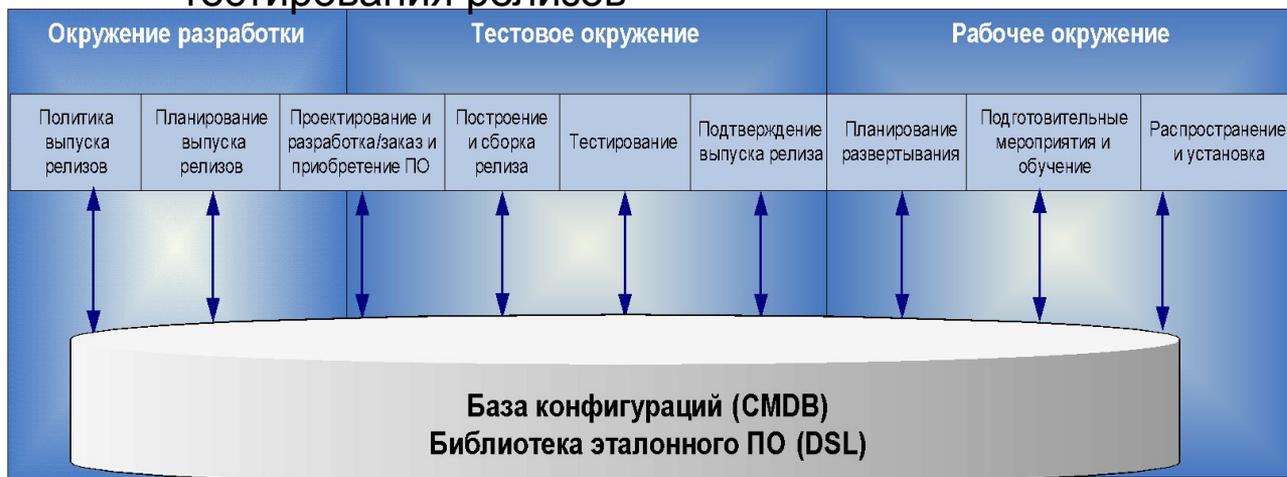


Управление релизами

Цель:

- Увеличение доли релизов, внедренных без негативных последствий
 - минимизация негативных последствий вследствие несогласованности ПО и АО
- Повышение уровня качества используемого в компании ПО и АО
 - вследствие корректного планирования, сборки и тестирования релизов

- **Планирование и контроль распространения ПО и АО**



Управление конфигурацией



- Предоставлять точную информацию об элементах конфигурации
- Элемент конфигурации
- БД конфигураций

Цель:

- Контроль изменений в ПО
- Повышение безопасности

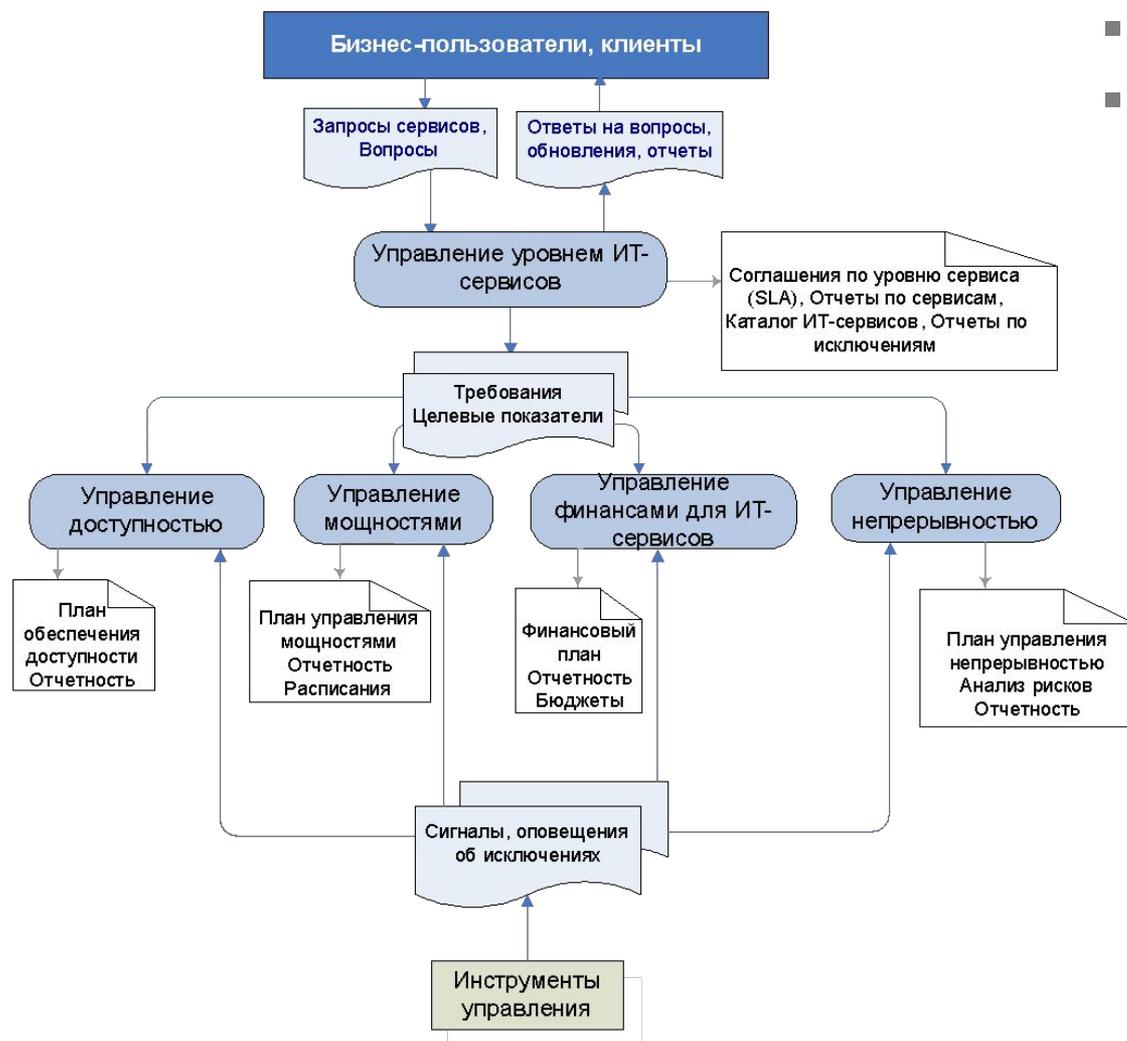
Поддержка сервисов

- Управление инцидентами (+ Service Desk)
- Управление проблемами
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление релизами

Предоставление сервисов

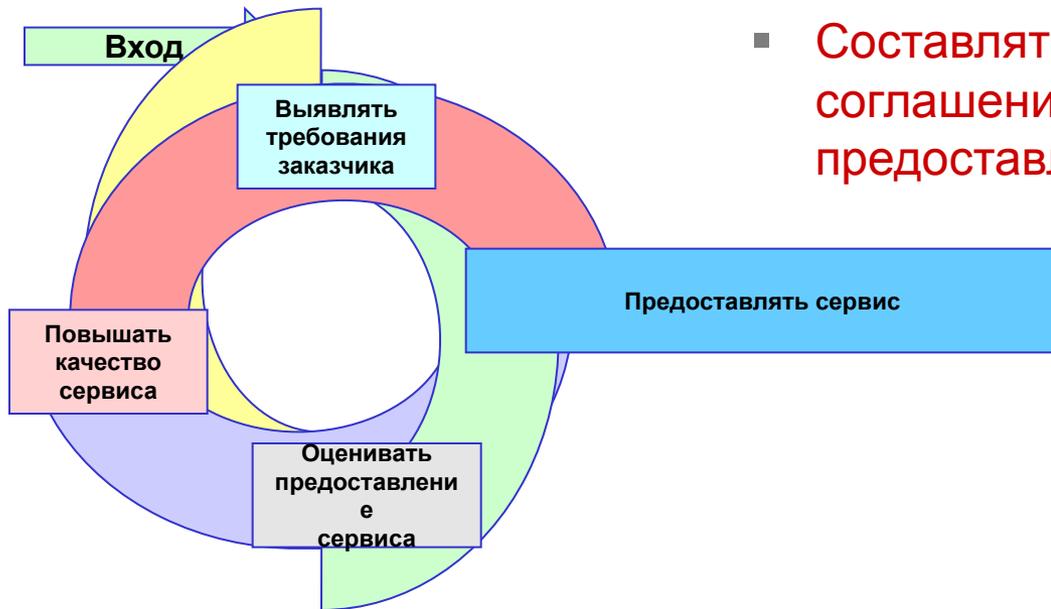
- Управление уровнем сервисов
- Управление ИТ-финансами
- Управление непрерывностью
- Управление доступностью
- Управление мощностью

Предоставление ИТ-сервисов



- Тактический уровень
- Общение с клиентом (заказчиком)

Управление уровнем ИТ-сервисов



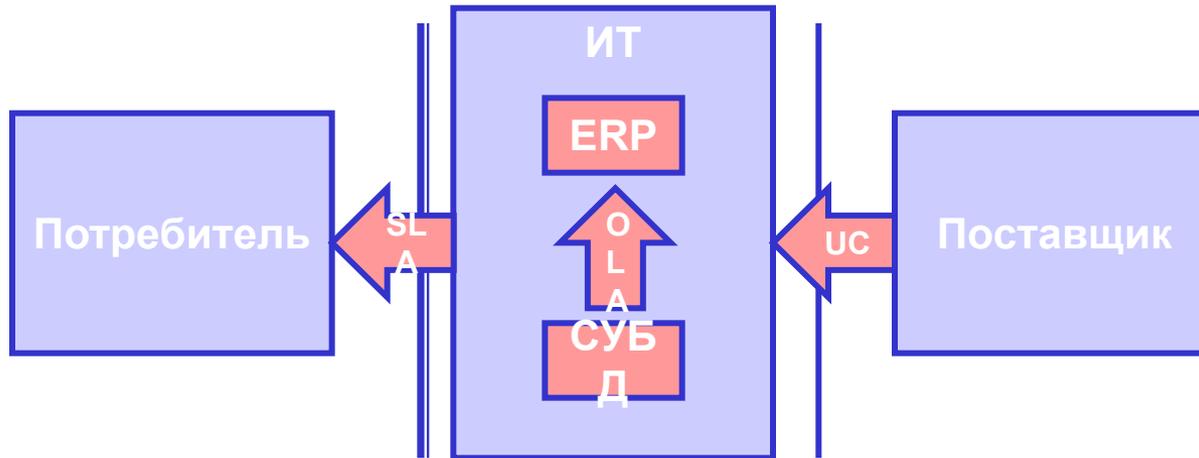
- Составлять, отслеживать и контролировать соглашения об уровне сервиса и качество предоставляемого сервиса

- Каталог сервисов
- Параметры сервисов
- SLA

Цель:

- Повышение качества ИТ-сервисов и удовлетворенности пользователей
 - ИТ-сервисы соответствуют требованиям бизнеса
 - Ожидания ИТ и бизнес-пользователей регламентированы четкими соглашениями
- Четкое взаимодействие между ИТ-службой компании и внешними поставщиками ИТ-сервисов
- Снижение стоимости ИТ-сервисов

SLA, UC, OLA



- UC - Underpinning contract (формальный договор)
- OLA - Operation Level Agreement (внутреннее соглашение об уровне сервиса)
- SLA – Service Level Agreement (соглашение об уровне сервиса) – общее название

Управление финансами ИТ

Управление предоставлением услуг

- Управление уровнем сервиса
- Управление мощностями
- Управление доступностью

Бюджетирование

- убедитесь что есть в наличии необходимые для ИТ средства
- убедитесь, что согласованные уровни сервисов могут быть выполнены
- основывайтесь на финансовых целях

Финансовый учет и отчетность

- сбор и предоставление информации для обоснования затрат на ИТ
- финансовый анализ (анализ затрат, модель затрат и т.п.)

Ценообразование и расчеты с клиентами (Charging)

- определите политику ценообразования
- планируйте инвестиции, основываясь на необходимости возврата вложений и получаемых для бизнеса преимуществах

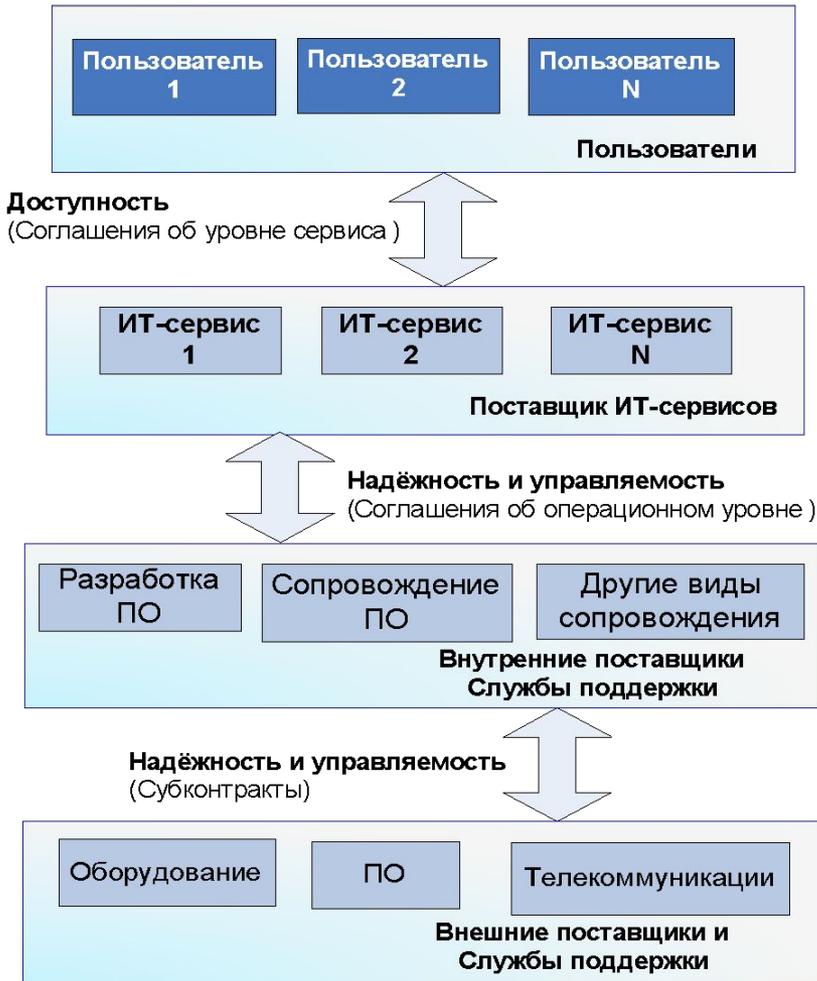
- Предоставление данных для экономического контроля, финансового планирования и ведения финансовой отчетности
- Соответствие затрат на ИТ получаемым бизнес-преимуществам

▪ **Единица затрат**

▪ **Центры затрат**

...

Управление доступностью



- Обеспечивать доступность ИТ-услуг в соответствии с требованиями Заказчика
- Прогнозировать, планировать, управлять доступностью

Показатели:

- MTBSI
- MTTR

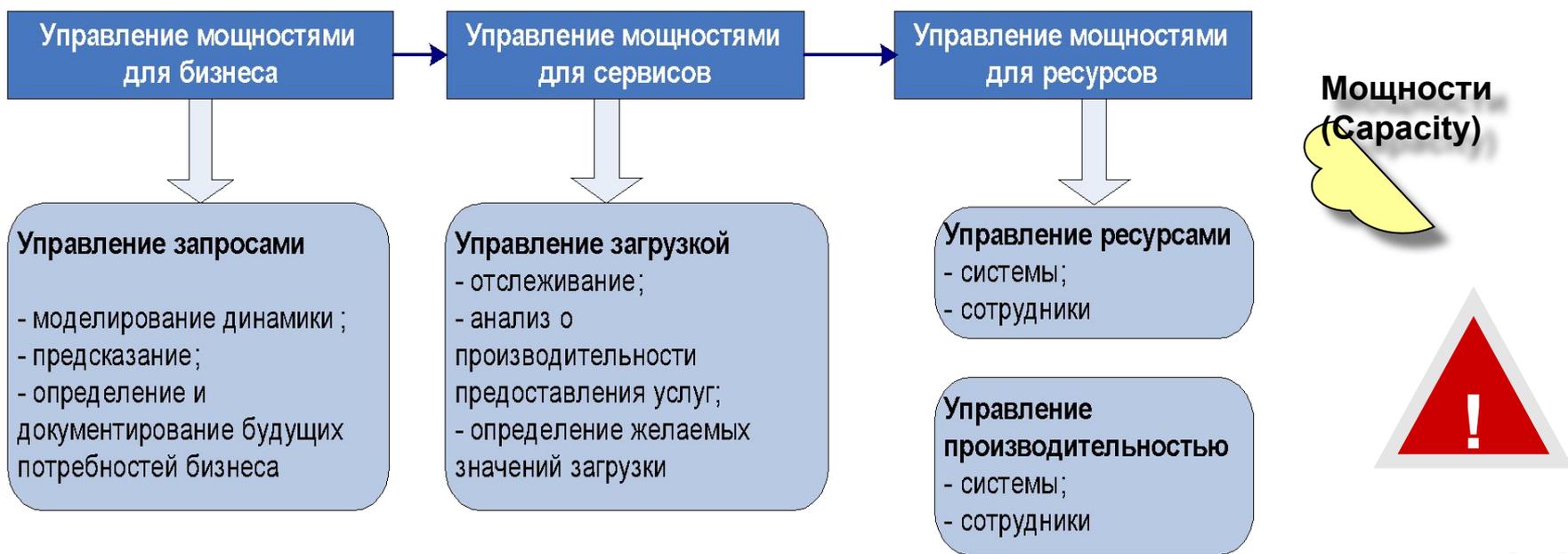


Цель:

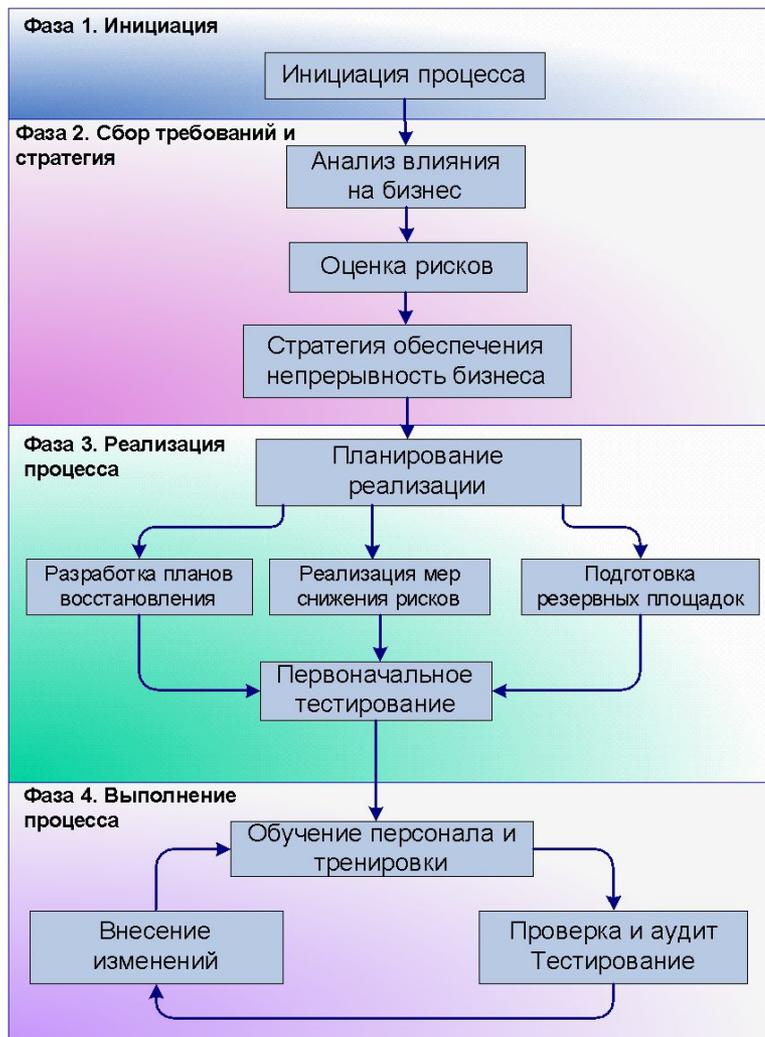
- Повышение надежности ИТ-сервисов
 - Разработка ИТ-сервисов в соответствии с бизнес-требованиями
 - Спецификация необходимого уровня надежности
 - Планирование и контроль соблюдения необходимого уровня доступности

Управление мощностями (ресурсами)

- Обеспечение пользователей необходимыми ресурсами
 - нужное количество, в нужное время, эффективно по затратам



Управление непрерывностью



- Обеспечение выполнения сервисов в случае чрезвычайных ситуаций
 - с помощью планирования и осуществления превентивных мер

Холодный резерв
Горячий резерв



ITIL/ITSM: процессы управления IT-сервисами в ИТ подразделениях компании «Диасофт»

Поддержка сервисов

Управление инцидентами

- Service Desk (2)
 - Управление обращениями (2)
 - Сопровождение (2)
 - Администрирование (2)
- ### Управление проблемами
- Управление несоответствиями (2)

Управление конфигурациями

- Инвентаризационный учет (1)
- Ведение каталога информационных ресурсов (1)
- Внесение изменений в модель данных EMS

Управление изменениями

- Управление изменениями (1)
- Тестирование совместимости (2)
- Планирование версии (2)

Управление релизами

- Резервное копирование (1)
- Регламент установки SSW (1)
- Регламент конфигурирования HW (1)
- Выпуск версии (2)
- Внедрение решений (1)
- Исправление несоответствий ОС (2)
- Реализация требований ОС (2)
- Управление требованиями EMS (2)

Предоставление сервисов

Управление уровнем сервисов

- Регламент выполнения работ SLA (2)
- Взаимные оценки (3)
- Ежеквартальное планирование (3)

Управление ИТ-финансами

- Бюджетирование (1)
- Закупки (2)

Управление непрерывностью

- Обеспечение непрерывного питания (1)
- Резервирование ключевых элементов инфраструктуры (1)
- Дублирование каналов связи (1)

Управление доступностью

- Резервное копирование (1)

Управление мощностью

- Ввод новых помещений (x1.5) (1)

1,2,3 – уровни зрелости процесса

ITIL/ITSM: процессы управления IT-сервисами в Управлении сопровождения компании «Диасофт»

Поддержка сервисов

Управление инцидентами

- Обработка запроса клиента в Управление сопровождения - привязка (3)
- Обработка E-mail - обращения (3)
- Обработка официального обращения (факса) (3)
- Консультирование клиента в Форуме (3)
- Администрирование доступа клиентов к www-серверу (3)
- Выдача клиентам неоплаченной конфигурации (3)
- Обработка запроса клиента в Управление сопровождения - консультация, уточнение статуса задачи (2)
- Обработка запроса клиента в Управление сопровожд. - несоответствие (2)
- Обработка запроса клиента в Управление сопровождения - требование (2)

Управление проблемами

- Управление несоответствиями (2)

Управление конфигурациями

- Управление конфигурациями (1-2)

Управление изменениями

- Планирование переходов клиентов на новые версии (2)
- Инициирование доработок EMS и контроль за процессом (3) реализации (3)

Управление релизами

- Работа на выезде у клиента (3)
- Дистрибуция (3)

Предоставление сервисов

Управление уровнем сервисов

- Прием клиента на сопровождение из УВ (3)
- Подготовка квартального отчета для клиентов (2)
- Обработка результатов официального квартального анкетирования клиентов по удовлетворенности (3)
- Проведение массовой рассылки (e-mail, SMS) (3)
- Подготовка статистики по УС (ежедневной и еженедельной) - текущий контроль исполнения целей (3)
- Измерение удовлетв. клиентов качеством сопровождения (2)
- Расчет квартальных целей (3)
- Установка квартальных целей сотрудникам УС (3)

Управление ИТ-финансами

- Планирование ресурсов и ФОТ-а УС (3)

Управление непрерывностью

- Приемка версии (3)
- Приемка новой версии EMS (2)
- Подбор персонала в УС (3)
- Обучение сотрудников УС (в УА, в учебном центре, :) (3)
- Работа с персоналом - приём в штат (2)
- Работа с персоналом - управление ростом (2)

Управление доступностью

- Доработка и поддержка www-сервера УС (3)
- Контроль работоспос. клиен. сервис. УС (в EMS, на сайте) (3)

Управление мощностью

Использование ITIL/ITSM в Банке

- Применимость ITIL/ITSM в ИТ-службе банка
- Требуйте использование ITIL/ITSM в компаниях-поставщиках
- Книги
- Обучение (компания 5-55)

ITIL/ITSM: процессы управления IT-сервисами в компании «Диасофт»

Спасибо за внимание.
Ваши вопросы?

Россия, 127018, Москва, ул. Полковная 17, стр. 15

Тел.: +7(095) 780 7575, 789 9339

Факс: +7(095) 780 7576, 789 9338

info@diasoft.ru, www.diasoft.ru