

**Московский государственный авиационный институт
(Технический университет «МАИ»)
Аэрокосмический факультет**

Школа высоких (наукоемких) технологий

ITIL. ITSM. Введение

**Фрагменты версии 3.2
от 11 февраля 2008 г.**

Авторы:

Игорь В. Власов, Евгений С. Крылов

itil-russia@yandex.ru

Понятие ITIL

Суть управленческого процесса

- Не измеряемо – не управляемо
- При отсутствии метрик решения принимаются по принципу «я думаю», а не по принципу «я знаю»

Понятие ITIL

ITIL – IT Infrastructure Library

«Библиотека передового опыта в
области управления ИВС»

Суть ITIL

- Использование процессного подхода для управления информационно-вычислительными системами (ИВС) компаний. В данном подходе предполагается, что вся деятельность IT-отдела описывается с помощью института услуг, которые предоставляются ИВС внутренним и внешним потребителям

Суть внедрения ITIL

- Разработка и внедрение приемов и методов управления IT-отделом компании на основе решений из Библиотеки передового опыта в области управления ИВС

Понятие ITIL

1-я версия

- В 80-е годы прошлого века Великобритания испытывала серьезный экономический спад, поэтому проблемы снижения стоимости и повышения эффективности работ по эксплуатации IT-систем стали особенно актуальными.
- В 1987 году реализация проекта была поручена агентству British Central Computer & Telecommunications (ССТА) при правительстве UK. В агентстве была создана рабочая группа из представителей IT-поставщиков, пользователей и консультантов. Перед участниками группы была поставлена задача обобщить передовой опыт в области ИТ. По итогам работы была выпущена серия из 40 книг, разработан единый словарь терминов.
- В 1989 году это издание было переработано и издано ССТА в виде книги объемом 31 тома, получившей название "Government Information Technology Infrastructure Management Methodology" (GITMM).
- В середине 90-х годов вместо названия GITMM стали использовать название «ITIL».

Понятие ITIL

2-я версия

- Вторая версия библиотеки ITIL была разработана в конце 1990-х годов.
- Она содержала 7 основных и 2 дополнительные книги, ее ядром стала концепция Управления IT-сервисами ITSM, которая основана на использовании базовых процессов и функций.
- Издателем всех книг ITIL является OGC (The Office of Government Commerce) - британская правительственная организация, отвечающая за повышение эффективности работы государственных структур Великобритании, а также за развитие кооперации с компаниями частного сектора.
- Воспроизведение или публикация материалов ITIL должны быть согласованы с OGC.

Понятие ITIL

Книги 2-й редакции ITIL

- Поддержка услуг (англ. *Service Support*)
- Предоставление услуг (англ. *Service Delivery*)
- Управление приложениями (англ. *Application Management*)
- Управление инфраструктурой информационно-коммуникационных технологий (англ. *ICT Infrastructure Management*)
- Управление безопасностью (англ. *Security Management*)
- Бизнес-перспектива (англ. *The Business Perspective*)
- Управление конфигурациями ПО (англ. *Software Asset Management*)
- Планирование внедрения технологии Управления сервисами (англ. *Planning to Implement Service Management*) – дополнительная книга
- Использование ITIL в малом бизнесе (англ. *ITIL Small-Scale Implementation*) - дополнительная книга для внедрения решений

ITIL в ИВС малого бизнеса

Понятие ITIL

3-я версия

- В третьей версии ITIL, опубликованной OGC в мае 2007 года, базовые темы заменены основным набором книг, содержащих практические рекомендации, и дополнительным набором вспомогательных книг, где представлена концепция соответствия IT требованиям бизнеса.
- Вместо процессной модели жизненного цикла IT-системы в ITIL-3 используется модель жизненного цикла сервисов, содержащая процессы, необходимые для управления сервисами на всех этапах жизненного цикла.

Понятие ITIL

Книги 3-й редакции ITIL

- Основные публикации ITIL3 представлены в 5 книгах, названия которых отражают жизненный цикл IT-услуг:
 - «Стратегии обслуживания» (Service Strategies)
 - «Проектирование услуг» (Service Design)
 - «Внедрение услуг» (Service Transition)
 - «Оказание услуг» (Service Operation)
 - «Непрерывное совершенствование услуг» (Continuous Service Improvement)
- Процессы, описанные в библиотеке, остались прежними.

Концепция ITSM

Service Support

- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management
- Release Management

Service Delivery

- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management For IT Services
- Service Level Management

Service Desk

Основные цели функции Service Desk

- Обеспечить единую «точку входа» для всех запросов, вопросов, предложений, замечаний
- Обеспечить поддержку бизнес-деятельности

Incident Management

Основная цель процесса

- Восстановить нормальное функционирование сервисов как можно быстрее, минимизируя негативное влияние инцидентов на бизнес

Problem Management

Основная цель процесса

- Управление жизненным циклом проблем

Change Management

Основная цель процесса

- Внедрение только одобренных изменений с минимальным риском для существующей и новой инфраструктуры ИВС

Configuration Management

Основная цель процесса

- Обеспечение информацией об инфраструктуре ИВС:
 - Для всех остальных процессов
 - Для управления ИВС

Release Management

Основная цель процесса

- Разработка и внедрение процедур для внедрения релизов

Availability Management

Основная цель процесса

- Обеспечить требуемый уровень доступности по обоснованным ценам с помощью прогнозирования, планирования и управления сервисами

IT Service Continuity Management

Основная цель процесса

- Обеспечение непрерывности работы бизнес- и IT-подразделений при возникновении нештатных ситуаций в ИВС компании

Capacity Management

Основная цель процесса

- Определить необходимые, обоснованные по затратам характеристики ИВС так, чтобы обеспечить выполнение Соглашения об уровне сервиса

Financial Management For IT Services

Основная цель процесса

- Повысить прибыльность бизнеса за счет повышения эффективности использования средств на ИТ

Service Level Management

Основная цель процесса

- Обеспечение баланса между требованиями к сервисам и возможностями их реализации

Наши продукты:

- Курс лекций «Введение в ITIL» для студентов старших курсов технических ВУЗов
- Семинар «ITIL. Практика применения» для руководителей компаний
- Семинар «ITIL. Очерк предметной области» для IT-специалистов
- Семинар «ITIL. Практический курс» для руководителей и сотрудников IT-отделов компаний
- Практический консалтинг по внедрению решений ITIL в корпоративные информационно-вычислительные системы
- Печатные материалы по тематике ITIL

Контактная информация:

- Телефон: **+7 (963) 660-00-85**
- E-mail: **itil.mai@gmail.com**
- Сайт:
www.mai6.ru/ШколаВысокихТехнологий
- Почтовый адрес: 125871, г. Москва, ГСП,
Волоколамское шоссе, дом 4, МАИ,
Аэрокосмический факультет, ШВ(Н)Т МАИ,
ITIL