



# Новое в ITIL v.3: От теории к практике

Бартенева Мария  
руководитель отдела ITSM-консалтинга

# IT infrastructure library (ITIL)

- **Библиотека**, описывающая лучшие практики организации ИТ-служб
- **Стандарт** в области предоставления, поддержки, управления и планирования ИТ-сервисов
- В 2005 году отдельные принципы ITIL зафиксированы в стандарте **ISO 20000**
- Версия **ITIL v.3** опубликована 30 мая 2007 года



# ITIL v3

- Организован на походе «Жизненный цикл сервиса»
  - Фокус не на отдельные ИТ-процессы, а на сервисы, которые ИТ предоставляет
  - От выравнивания Бизнеса и ИТ к интеграции Бизнеса и ИТ
- Введены новые процессы:
  - Управление знаниями
  - Управление событиями (Event Management)
  - Управление поставщиками (Supplier Management)
  - Управление доступом (Access Management)
  - ...

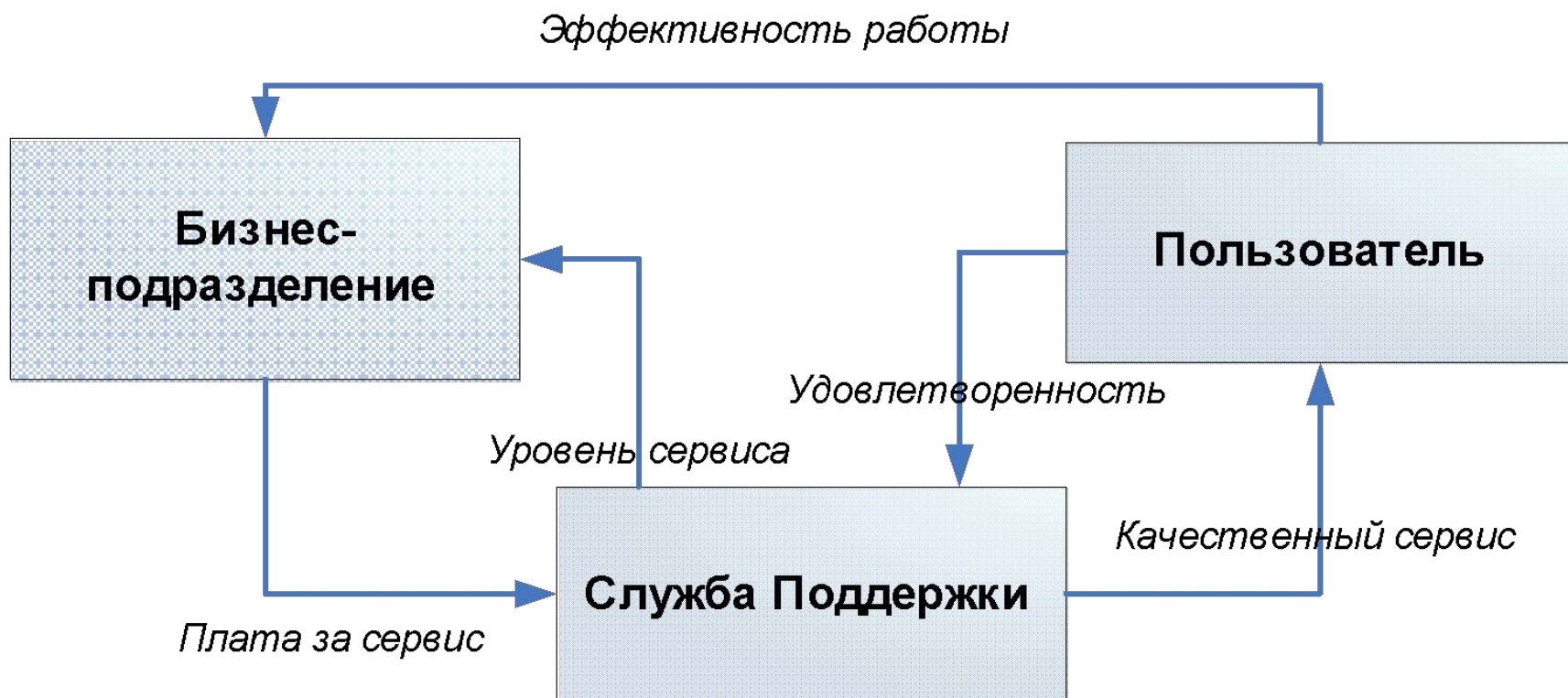


# Стратегия сервиса (Service Strategy)

- Бизнес-сфокусированный взгляд на стадии жизненного цикла ИТ-сервисов
- Реализация практик управления ИТ-сервисами, связанных с потребностями бизнеса
- Процессы
  - Формирование стратегии (Strategy Generation)
  - Управление финансами ИТ (IT Financial Management)
  - Управление портфелем сервисов (Service Portfolio Management )
  - Управление спросом (Demand Management)



# Сети добавочной стоимости (Value Network)



# Проектирование сервиса (Service Design)

- Процессы:
  - Проектирование портфеля сервисов
  - Управление каталогом сервисов
  - Управление уровнем сервиса
  - Управление мощностями
  - Управление доступностью
  - Управление непрерывностью
  - Управление поставщиками
- Технологии проектирования сервисов



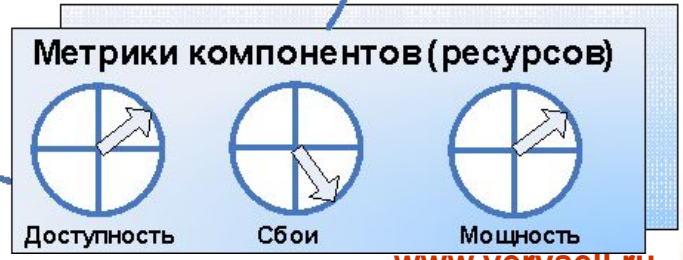
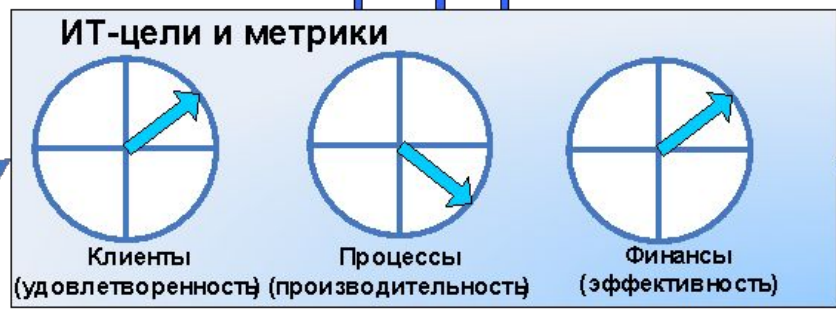
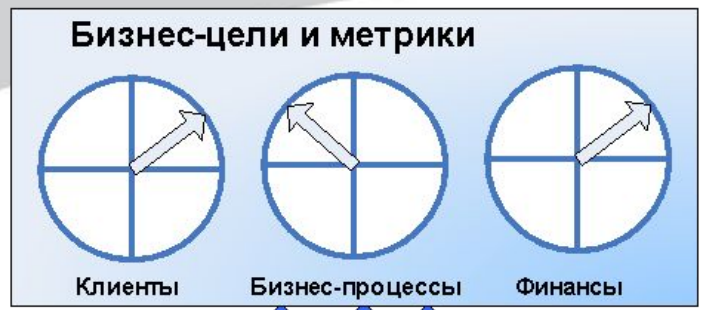


## 2 типа Каталога сервисов

- **Каталог бизнес-сервисов: Видение пользователя**
  - содержит детали всех ИТ-сервисов, предоставляемых пользователям, включая связи с зависимыми бизнес-объектами и бизнес-процессами
- **Каталог технических сервисов: Поддержка Каталога бизнес-сервисов**
  - содержит детали всех ИТ-сервисов, предоставляемых пользователям, включая связи с поддерживаемыми сервисами, участвующими сервисами, и КЕ, необходимыми для предоставления сервиса



# Дерево метрик





# Внедрение сервиса (Service Transition)

- Процессы, используемые при вводе в действие сервисов в бизнес-окружение
- Расширение роли управления изменениями и практики релизов для оценки рисков, преимуществ и внедрения ИТ-сервисов
- Процессы
  - Управление активами и конфигурацией
  - Управление знаниями
  - Планирование релиза сервиса
  - Приобретение активов, сборка и тестирование релизов
  - Приемочное тестирование релиза сервиса и пилотная эксплуатация



# Предоставление сервиса (Service Operation)

- Процессы предоставления ИТ-сервисов и их контроля для достижения желаемого устойчивого состояния управления сервисами на ежедневной основе
  - Управление событиями
  - Управление инцидентами
  - Выполнение запросов
  - Управление проблемами
  - Управление доступом



# Предоставление сервиса (Service Operation)

- Общая деятельность по предоставлению сервисов
  - Администрирование ИТ (IT Operations)
  - Управление серверами и поддержка
  - Поддержка рабочих станций, управление системным ПО, управление доступом в интернет
  - Управление приложениями
- Организация
  - Служба поддержки
  - Техническое управление (Technical Management)
  - Управление администрирования (IT Operations Management)
  - Поддержка приложений (Application Management)



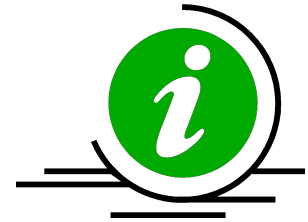
# Постоянное улучшение сервиса (Continual Service Improvement)

- Процессы
  - Измерение и контроль
  - Измерение сервиса
  - Оценка и анализ сервисов
  - Управление уровнем сервисов
- Описывает:
  - Бизнес-драйверы (Business drivers) для улучшения
  - Технологические драйверы (Technology drivers) для улучшения
  - Обоснование
  - Бизнес-, финансовые и организационные выгоды
  - Реализация улучшения сервиса



# Новые идеи в ITIL v3 (1)

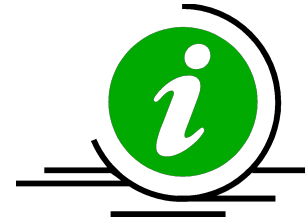
- Управление бизнес-сервисами
  - Определяется и рекомендуется в рамках стратегии и проектирования сервисов
- Выполнение запросов
  - Раннее выполнялся с использованием процесса управления инцидентами для контроля и выполнения стандартных повторяемых запросов
- Управление доступом
- Управление событиями





## Новые идеи в ITIL v3 (2)

- Оценка влияния на бизнес
  - Оценка событий, инцидентов, проблем и изменений в терминах возможного или реального воздействия на бизнес
- Система управления конфигурацией
  - включает функции инвентаризации, сбора информации об элементах и топологии ИТ-инфраструктуры и объединения её
- Управление знаниями
- Управление портфелем сервисов
  - Уровень выше Каталога сервисов, включает в себя сервисные проекты, затраты, ресурсы и т.п. для анализа и руководства всего, что происходит с ИТ-сервисами



# Преимущества

- **Деньги**

- Управляемость и обоснованность затрат на ИТ
- Возможность оценки необходимых инвестиций в развитие ИТ



- **Качество**

- Постоянное повышение качества ИТ-сервисов и ИТ-процессов
- Повышение надежности ИТ-инфраструктуры



- **Коммуникации**

- Эффективное взаимодействие ИТ-служб и бизнес-подразделений на всех уровнях



**VERYSELL-Проекты**

[www.verysell.ru](http://www.verysell.ru)

Tel/fax: +7 495 777-2626

***Спасибо за внимание!***

***Бартенева Мария***

***Руководитель отдела ITSM-консалтинга***

***E-mail: [maria.barteneva@verysell.ru](mailto:maria.barteneva@verysell.ru)***



# Вопросы

