



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)
 - ...

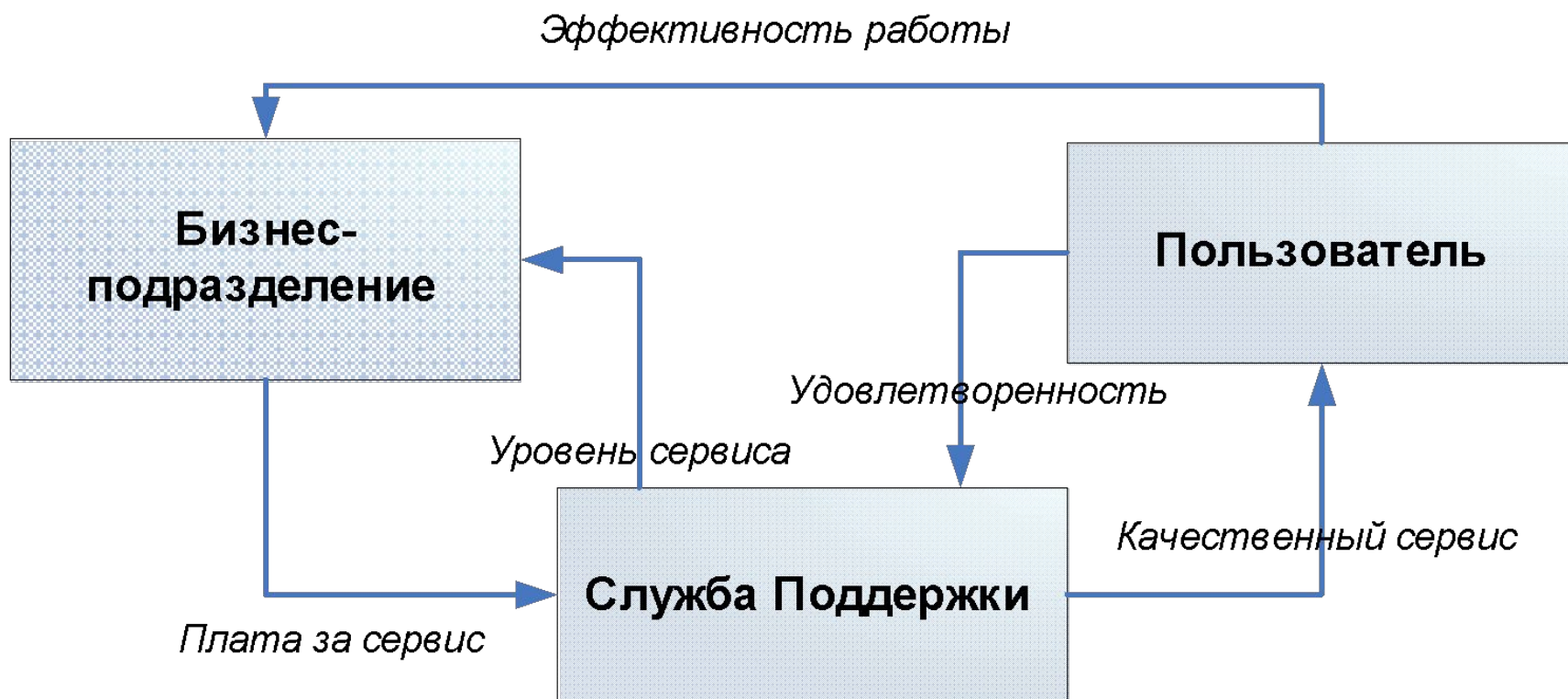


Стратегия сервиса (Service Strategy)

- 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

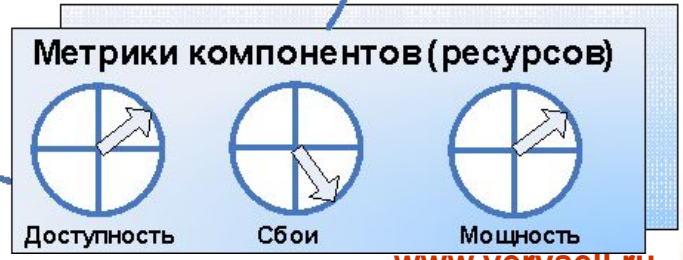
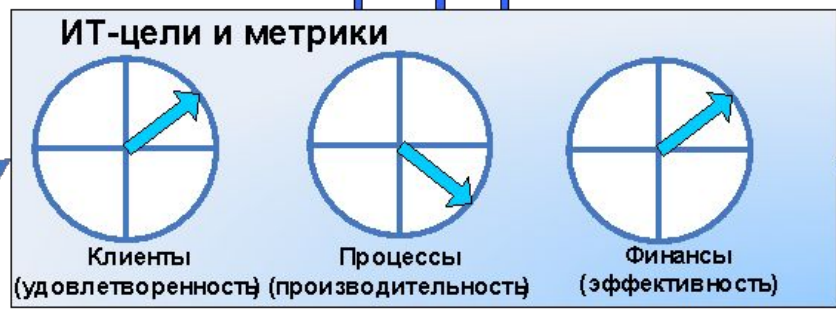
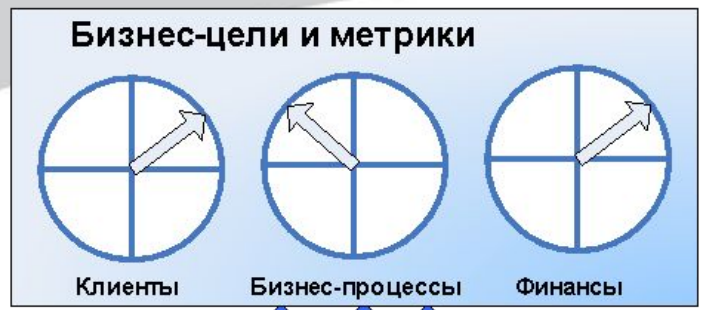


2 типа Каталога сервисов

- **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 поддерживающими 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

Tel/fax: +7 495 777-2626

Спасибо за внимание!

Бартенева Мария

Руководитель отдела ITSM-консалтинга

E-mail: maria.barteneva@verysell.ru



Вопросы

