

ITIL/ITSM – КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ ОСНОВА ПРОЦЕССОВ ИС-

СЛУЖБЫ

ITIL/ITSM

ИТ-СЕРВИС

- ИТ-сервис — это ИТ-услуга, которую ИТ- служба предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов
- ИТ-сервис — это продукт деятельности ИТ-службы



ХАРАКТЕРИСТИКИ ИТ-СЕРВИСА

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Функциональность | 5. Производительность |
| 2. Время обслуживания | 6. Конфиденциальность |
| 3. Доступность | 7. Масштаб |
| 4. Надежность | 8. Затраты |



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ СЛУЖБЫ ИТ

- планирование и организация
- разработка, приобретение и внедрение
- предоставление и сопровождение ИТ-сервиса
- мониторинг



ПРОБЛЕМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ИТ-СЕРВИСА ПРИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЕ СЛУЖБЫ ИТ

- координация функций
- трудности обеспечения ответственности
- трудности обеспечения единой «точки контакта»



ITIL/ITSM

- ITIL (IT Infrastructure Library) - библиотека инфраструктуры информационных технологий, описывающая процессный подход к предоставлению и поддержке ИТ-услуг
- ITSM (Information Technology Service Management) - концепция и модель управления качеством информационных услуг



ITIL/ITSM

- Библиотека передового опыта ITIL (Information Technology Infrastructure Library) в настоящее время фактически стала международным стандартом в сфере организации и управления информационными технологиями.
- Отражением трансформации роли и места ИТ-службы в структуре предприятий является концепция и модель управления качеством информационных услуг (Information Technology Service Management – ITSM, управление ИТ-услугами)



ITIL/ITSM

- Библиотека ITIL изначально разрабатывалась Центральным агентством по вычислительной технике и телекоммуникациям (Central Computer and Telecommunications Agency – CСТА) при правительстве Великобритании.
- В настоящее время владельцем библиотеки является британская правительственная организация OGC (The Office of Government Commerce), одно из направлений деятельности которой повышение эффективности и рентабельности использования информационных технологий в государственных учреждениях Великобритании.



ITIL/ITSM

- Философия библиотеки ITIL основана на общих схемах обеспечения качества (Total Quality frameworks), предлагаемых Европейской организацией Управления Качеством EFQM (European Foundation of Quality Management) и стандартах серии ISO-9000.
- Системы качества поддерживаются за счет предоставления стандартизированного описания процессов с учетом передового опыта управления ИТ-услугами



ПРОЕКТ ITIL

- По проекту ITIL была разработана библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий
- Библиотека ITIL предлагает структурированное описание наиболее часто используемых ИТ-процессов, их целей и параметров, а также связей между отдельными ИТ-процессами



ПРОЕКТ ITIL

Особенностью проекта является свобода использования его результатов:

- ограничений на использование нет;
- материалы модели могут быть использованы полностью или частично;
- модель может быть использована в точном соответствии с текстом книг ITIL либо адаптирована пользователем.



ПРОЕКТ ITIL

В настоящее время полная библиотека ITIL состоит из восьми томов:

- Service Support (поддержка услуг) – представляет собой описание процессов, позволяющих обеспечить пользователям доступ к ИТ-услугам, необходимым для выполнения бизнес-задач;
- Service Delivery (предоставление услуг) – содержит описание типов ИТ-услуг, предоставляемых предприятием;
- Planning to Implement Service Management (планирование внедрения управления услугами) – посвящена проблемам и задачам планирования, реализации и развития ITSM, необходимым для реализации поставленных целей;
- Application Management (управление приложениями) указывает, как обеспечить соответствие программных приложений изменениям в потребностях бизнеса, а также рассматривает общий жизненный цикл приложений, включающий разработку, внедрение и сопровождение;



В настоящее время полная библиотека ITIL состоит из восьми томов:

- ICT Infrastructure Management (управление ИТ-инфраструктурой). В книге представлено общее описание методики организации работы ИТ-службы по управлению ИТ-инфраструктурой компании;
- Security Management (управление безопасностью) — посвящена проблемам безопасности. В ней рассматриваются проблемы разграничения доступа к информации и ИТ-сервисам, особенности оценки, управления и противодействия рискам, инциденты, связанные с нарушением безопасности и способы реагирования на них.
- Software Asset Management
- The Business Perspective: (бизнес-перспектива) — рассматривается, как работа ИТ-инфраструктуры может влиять на бизнес компании в целом;

Основные принципы ITIL

- Организация деятельности ИТ-службы осуществляется с использованием процессного подхода.
- Задачей ИТ-службы является предоставление основному бизнесу полного набора информационных услуг.
- ИТ-сервисы поставляются на основании «Соглашения об уровне предоставления сервисов (Service Level Agreement)», которое является согласованным и утвержденным документом.
- Качество предоставления ИТ-сервиса является измеряемой величиной



ПРЕИМУЩЕСТВА ITIL

- использование передового опыта и проверенных знаний;
- направленность деятельности IT на решение задач бизнеса;
- использование IT-службы поставщиками IT-услуг для бизнес-подразделений;
- регламентирование деятельности IT соглашением об уровне услуг;
- стандартизация работы IT-персонала;
- направленность на обеспечение оптимального качества IT-услуг для потребителей;
- использование подходов менеджмента качества в управлении IT-сервисами;
- возможность подтверждения стоимости IT-сервиса, на основании соглашения об уровне обслуживания



ITIL/ITSM

- Значительная роль в развитии и популяризации ITIL также принадлежит некоммерческому профессиональному сообществу itSMF (IT Service Management Forum), объединяющему крупные организации, в том числе компании-вендоры (Microsoft, SUN, HP и IBM), а также частных лиц, работающих в области организации и управления информационными технологиями.



ITIL/ITSM

- Модель ITSM, разработанная в рамках проекта ITIL (IT Infrastructure Library - библиотека инфраструктуры информационных технологий), описывает процессный подход к предоставлению и поддержке ИТ-услуг
- В отличие от более традиционного функционального подхода к организации ИТ-службы, ITSM рекомендует сосредоточиться на клиенте и его потребностях, на ИТ-услугах, предоставляемых пользователю информационными технологиями, а не на них самих.



ITIL/ITSM

- Модель ITSM является открытой для изменения со стороны пользователей и описывает совокупность процессов службы ИС. Это позволяет настраивать процессы ITSM для конкретного применения.
- Модель ITSM не дает ИТ-менеджеру службы ИС однозначных рекомендаций как конкретно строить систему управления информационной инфраструктурой предприятия.
- Концепция ITSM содержит модель типовых процессов службы ИС, понятийный аппарат, на основе которых целесообразно строить модели процессов для ИТ-службы.-



ITIL/ITSM

- IT Service Management (ITSM) объединяет 10 процессов, описанных в книгах «Service Support» и «Service Delivery» библиотеки ITIL



ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ИТ-СЕРВИСОВ

Блок процессов поддержки ИТ-сервисов включает следующие процессы:

- управление инцидентами;
- управление проблемами;
- управление конфигурациями;
- управление изменениями;
- управление релизами.



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

Управление инцидентами (Incident management)

- Цель процесса обеспечить устранение инцидентов в предельно сжатые сроки.
- Инцидент — это любое событие: сбои, запросы на консультации и т.п., которое может привести к понижению качества предоставления услуги.
- Для успешного управления инцидентами необходимо создание диспетчерской службы (Service desk), которая должна являться единой точкой контакта с пользователями и координирует устранение инцидентов



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ

Показателями качества реализации процесса являются:

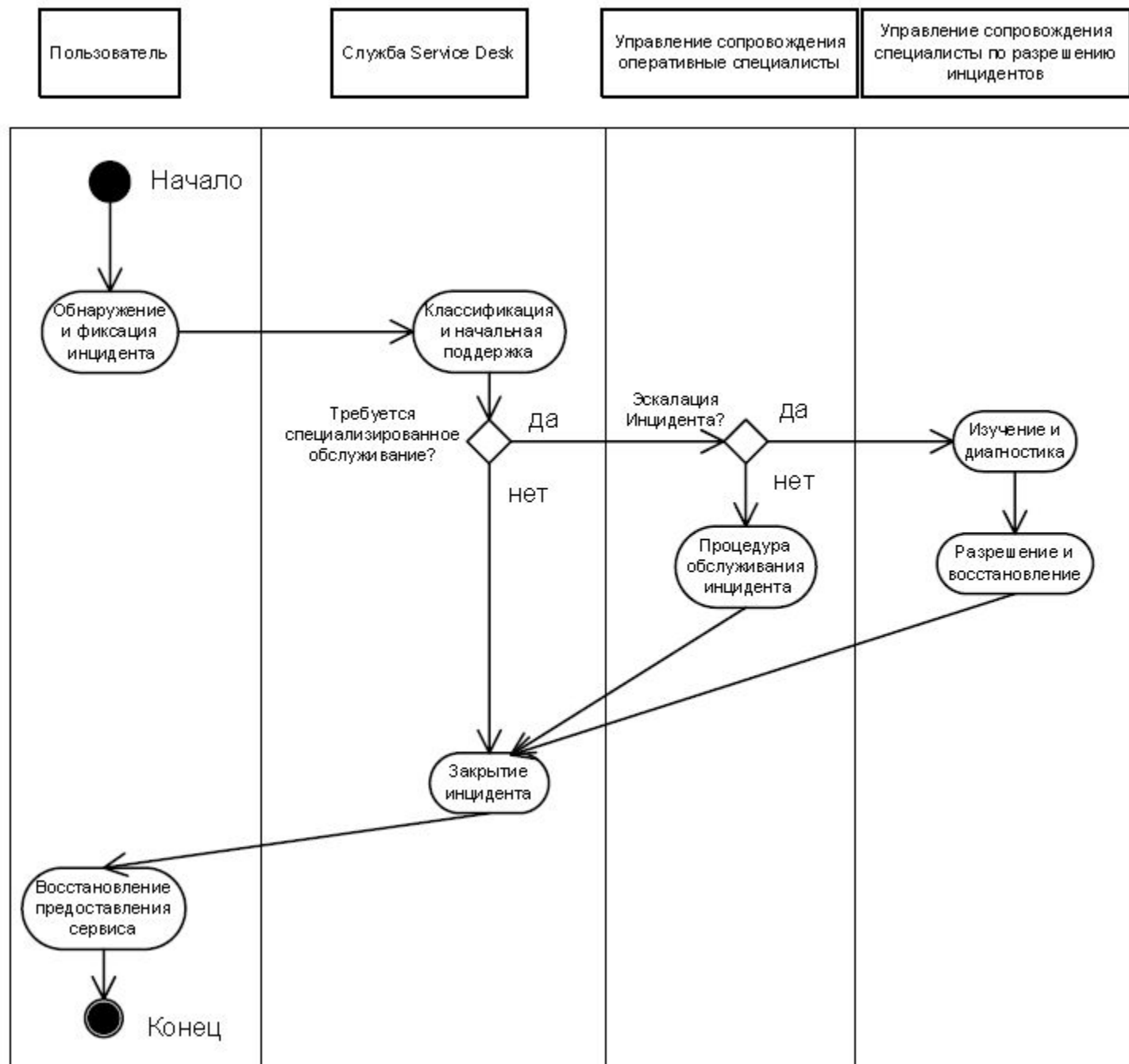
- временная продолжительность инцидентов;
- число зарегистрированных инцидентов.

Функции процесса :

- прием запросов пользователей;
- регистрация инцидентов;
- категоризация инцидентов;
- приоритизация инцидентов;
- изоляция инцидентов;
- эскалация инцидентов;
- отслеживание развития инцидента;
- разрешение инцидентов;
- уведомление клиентов;
- закрытие инцидентов.



*ПРОЦЕСС
УПРАВЛЕНИЯ
ИНЦИДЕН-
ТАМИ*



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМАМИ

- Управление проблемами (Problem management)
- Организация процесса направлена на уменьшение количества инцидентов, за счет выявления и устранения причин возникновения инцидентов
- Под *проблемой* понимают инцидент или группу инцидентов, имеющих общую неизвестную причину.



ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМАМИ

При реализации процесса должны выполняться следующие функции:

- анализ тенденций инцидентов;
- регистрация проблем;
- идентификация корневых причин инцидентов;
- отслеживание изменений проблем;
- выявление известных ошибок;
- управление известными ошибками;
- решение проблем;
- закрытие проблем.



Служба Service Desk

Управление сопровождения
специалисты по проблема

Коллегиальный
орган по изменениям

Начало

Формирование БД
по инцидентам

Анализ
статистики
инцидентов

Выявление
корневых
причин

Формирование
запроса на
изменения

Согласование
изменений

Закрытие
проблемы

Конец

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМАМИ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФИГУРАЦИЯМИ

- ▣ *Процесс управления конфигурациями* предназначен для оказания помощи в управлении экономическими характеристиками ИТ-сервисов (комбинация требований клиентов, качества и затрат) за счет поддержания логической модели инфраструктуры ИТ и ИТ-сервисов, а также предоставления информации о них другим бизнес-процессам.



УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ

- ▣ *Процесс управления изменениями предназначен для обеспечения уверенности ИТ-менеджера в том, что все изменения необходимы, запланированы и согласованы.*



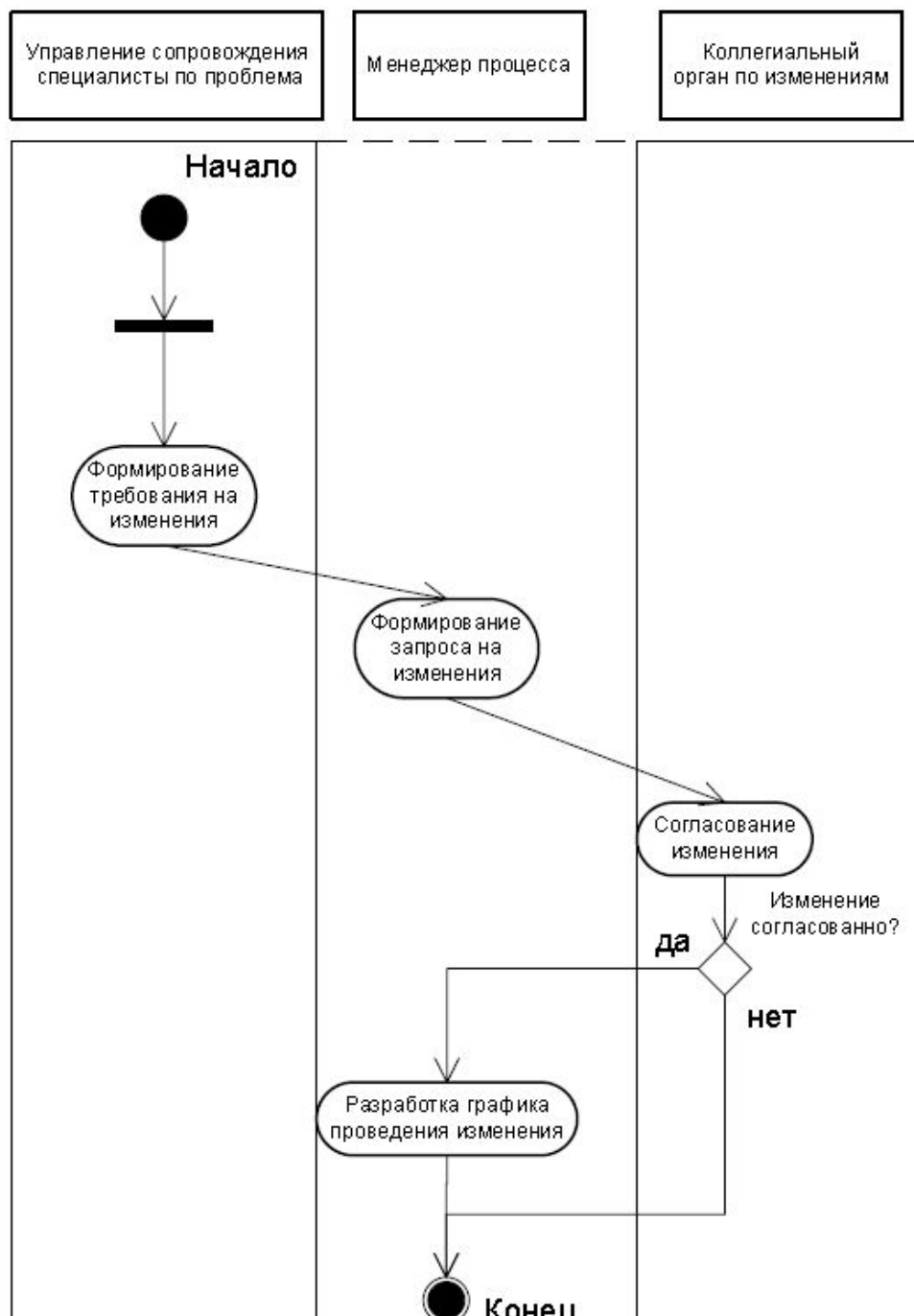
УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ

Процесс управления изменениями выполняет следующие функции:

- обрабатывает запросы на изменения;
- оценивает последствия изменений;
- утверждает изменения;
- разрабатывает график проведения изменений, включая восстановление при сбое;
- устанавливает процедуру обработки запроса на изменение;
- устанавливает категории и приоритеты изменений;
- управляет проектами изменений;
- организует работу комитета по оценке изменений;
- осуществляет постоянное улучшение процесса.



УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ



УПРАВЛЕНИЕ РЕЛИЗАМИ

- *Процесс управления релизами* предназначен для обеспечения согласованности изменений, вносимых в ИТ-инфраструктуру предприятия.
- Под *релизом* понимается набор новых и/или измененных позиций конфигурации, которые тестируются и внедряются совместно.



УПРАВЛЕНИЕ РЕЛИЗАМИ

Процесс управления релизами состоит из трёх этапов:

- разработка;
- тестирование;
- распространение и внедрение.



УПРАВЛЕНИЕ РЕЛИЗАМИ

Процесс управления релизами выполняет следующие функции:

- планирование релиза; проектирование, разработка, тестирование и конфигурирование релиза;
- подписание релиза в развертывание;
- подготовка релиза и обучение пользователей;
- аудит оборудования и ПО до начала внедрения изменений и по завершении такового;
- размещение эталонных копий ПО в DSL (Definitive Software Library);
- установка нового или усовершенствованного оборудования и ПО;
- постоянное улучшение процесса.



ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСОВ

- процесс управления уровнем сервиса;
- процесс управления мощностью;
- процесс управления доступностью;
- процесс управления непрерывностью;
- процесс управления финансами;
- процесс управления безопасностью.



УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ СЕРВИСА

- ▣ *Процесс управления уровнем сервиса (Service Level Management – SLM) определяет, согласовывает и контролирует параметры ИТ-сервиса, определенные с точки зрения бизнеса, а не с точки зрения ИТ.*



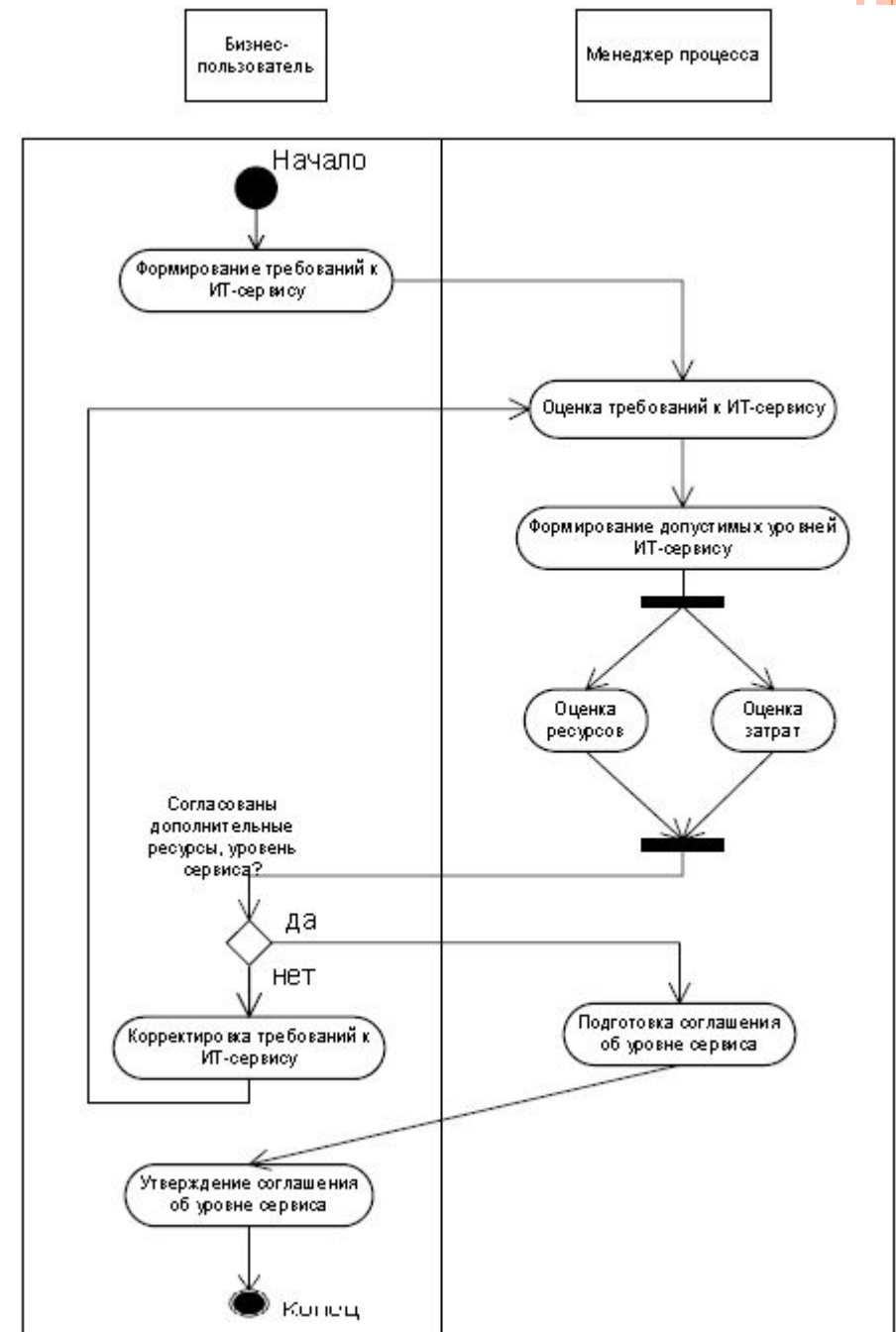
УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ СЕРВИСА

Процесс управления уровнем сервиса осуществляет следующие функции:

- оценивает требования пользователей к ИТ-сервисам, распределяет их по существующим сервисам и определяет потребности в специализированных сервисах;
- согласует и документирует SLA (Service Level Agreement);
- организует контроль результативности каталога сервисов в целом и уровня отдельных сервисов;
- определяет приоритетность сервисов;
- осуществляет управление версиями SLA;
- готовит планы повышения качества сервиса, направленные на повышение качества существующих сервисов, или включения в SLA новых сервисов;
- обеспечивает соответствие соглашения об уровне внутренней поддержки службы ИС (Operation Level Agreement – OLA) и субординированных контрактов ИС-службы с поставщиками оборудования, ПО и услуг;
- осуществляет постоянное улучшение процесса.



УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ СЕРВИСА



УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ

- ▣ *Процесс управления мощностями (Capacity Management – CAP) предназначен для оптимизации использования ресурсов ИТ-инфраструктуры в соответствии с требованиями бизнеса к уровню обслуживания и тенденциями развития инфраструктуры.*



УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ

Процесс управления мощностями выполняет следующие функции:

- инвентаризует ИТ-ресурсы;
- картографирует загрузку ИТ-сервисов и требования к ней, фиксирует результаты;
- ведет анализ проблем;
- дает рекомендации в отношении аутсорсинга (в области пропускной способности);
- анализирует производительность в условиях реальной загрузки;
- определяет систему планирования пропускной способности и измерения последней;
- осуществляет постоянное улучшение процесса.



УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТЬЮ

- *Процесс управления доступностью (Availability Management – AVM) контролирует способность службы ИС обеспечить экономически эффективный и устойчивый уровень доступности ИТ-сервисов, удовлетворяющий требованиям бизнеса.*
- Под доступностью понимается способность ИТ-сервиса исполнять требуемую функцию в установленный момент или за установленный период времени.



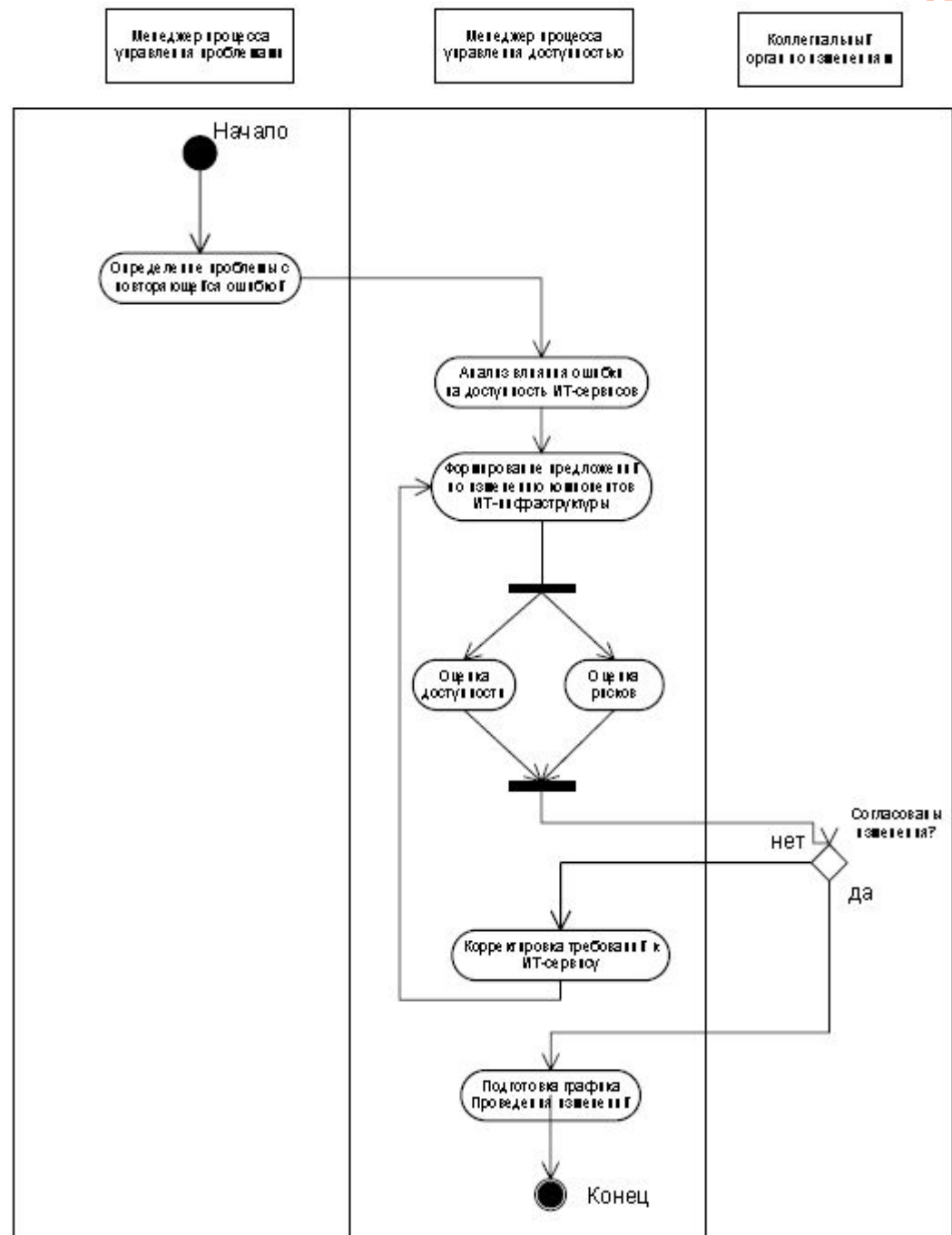
УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТЬЮ

Процесс управления доступностью осуществляет следующие функции:

- инвентаризация ресурсов ИТ;
- определение узких мест ИТ-сервисов с точки зрения доступности;
- анализ проблем;
- выработка рекомендаций в отношении аутсорсинга;
- анализ доступности ИТ-сервисов, в том числе при отказе оборудования, ПО, каналов связи и т.д.;
- регистрация проблем доступности, угрожающие невыполнением SLA и подготовка рекомендаций по их устранению;
- формирование системы планирования доступности и измерения последней;
- осуществление постоянного улучшения процесса.



УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТЬЮ



УПРАВЛЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСОВ

- *Процесс управления непрерывностью предоставления ИТ-сервисов (IT Service Continuity Management – ITSCM) обеспечивает выполнение требований к устойчивости предоставляемых сервисов, в первую очередь необходимых для функционирования критичных бизнес-процессов.*
- Под устойчивостью понимается способность ИС-службы и ИТ-инфраструктуры организации поддерживать сервисы в работоспособном состоянии в случае чрезвычайных ситуаций – пожара, наводнения, других стихийных бедствий и техногенных катастроф.



УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ ИТ-СЛУЖБЫ

- ▣ *Процесс управления финансами ИТ-службы (Financial Management) отслеживает фактические затраты в разрезе заказчиков, ИТ-сервисов и пользователей и на этой основе рассчитывает внутренние цены на услуги ИС-службы.*



УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ ИТ-СЛУЖБЫ

- Функциями процесса *управления финансами ИТ-службы* являются:
- прогноз затрат и выручки (последняя определяется на основании
- внутренних цен на услуги);
- разработка бюджета сервисов;
- анализ использования сервисов и связанных с этим издержек, поиск путей их снижения;
- калькулирование счета и выставление его бизнес-пользователям, получение платежей;
- расчет совокупной стоимости владения (ССВ) ИТ-сервисов;
- установление системы ценообразования и выставление счетов за услуги;
- установление системы управления затратами;
- установление механизма привлечения инвестиций;
- осуществление постоянного улучшения процесса.



УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

- ▣ *Процесс управления безопасностью (Security Management) обеспечивает внедрение, контроль и техническую поддержку инфраструктуры безопасности, а также разработку и контроль соблюдения стандартов безопасности существующих, разрабатываемых и планируемых ИТ-сервисов.*



УПРАВЛЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТЬЮ

- Функции процесса управления безопасностью таковы:
- разработка корпоративной политики безопасности в части ИС, обеспечение необходимого уровня безопасности в этой области;
- анализ проблем безопасности и рисков в этой области;
- аудит безопасности и оценка инцидентов в этой области;
- установление процедур безопасности, включая защиту от вирусов;
- выбор систем и инструментов поддержания безопасности;
- постоянное улучшение процесса.



ITSM

<http://www.inframanage>



ИнфраМенеджер [+7 \(495\) 989-76-60](tel:+7(495)989-76-60)

Вход



[УЗНАТЬ ПОБЛИЖЕ](#)

[УСЛУГИ И ЦЕНЫ](#)

[ЦЕНТР ЗАГРУЗКИ](#)

[ДЕМО-ВЕРСИЯ](#)

[КЛИЕНТАМ](#)

[О КОМПАНИИ](#)

[СООБЩЕСТВО IT SAPIENS](#)

ITSM

Комплексная автоматизация
ИТ-деятельности и постановка ИТ-процессов

[Демо-версия](#)

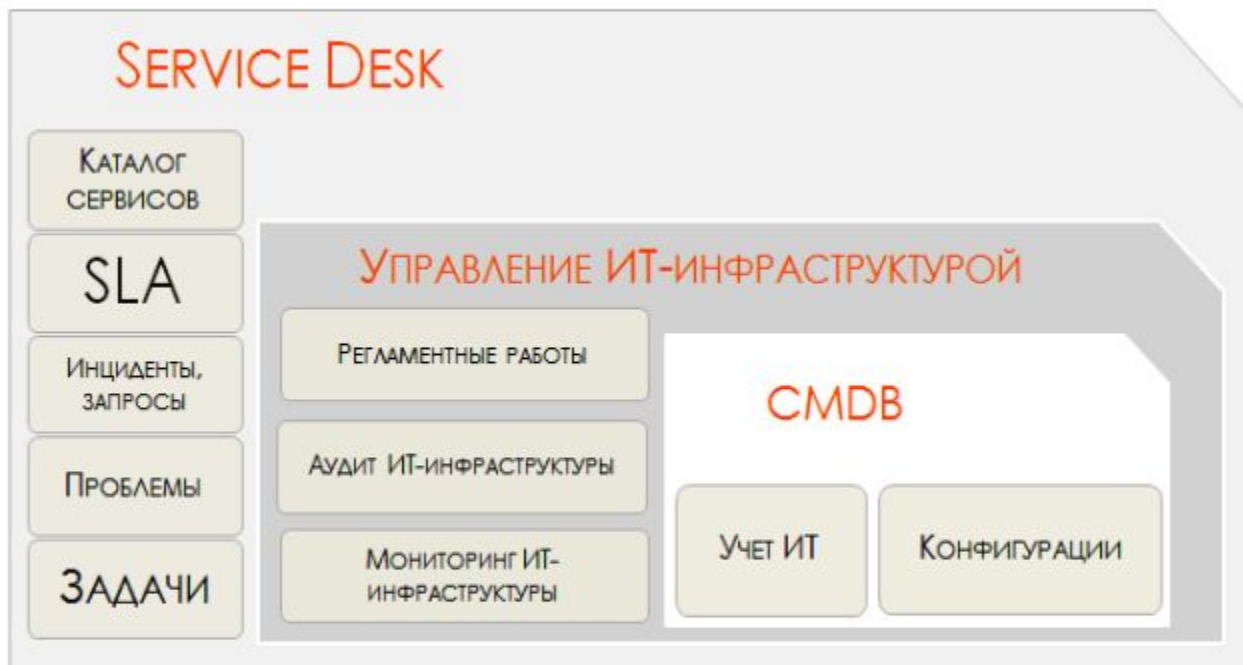
[Цены](#)

[Вебинары](#)

[Связаться](#)



ITSM система ИнфраМенеджер предназначена для комплексной автоматизации ИТ-деятельности и постановки ИТ-процессов в соответствии с мировой методологией ITSM (IT Service Management). ITIL(IT Infrastructure Library) – общепризнанная практика постановки ИТ-процессов в компании, основанная на ITSM.



Выгоды для бизнеса

- Эффективное управление инвестициями в ИТ
- Переход от оперативного управления к проактивному внедрению инноваций
- Комплексное управление качеством ИТ
- Сокращение расходов на ИТ

Выгоды для ИТ

- Единое информационное пространство для всех ИТ-сотрудников
- Всю рутину выполняет система
- Сокращение трудозатрат до 40%
- Довольные пользователи без лишних вопросов
- Понятное распределение нагрузки



ITSM

ITSM система ИнфраМенеджер содержит в себе полный набор инструментов для автоматизации всех ключевых ИТ-задач. Комплексность системы обеспечивается глубокой интегрированностью ее элементов.

- ИнфраМенеджер **ITSM** – единственное решение на российском рынке, содержащее в себе полный функционал для постановки всех ИТ-процессов эксплуатации ИТ-сервисов и обеспечивающее быстрое внедрение всех лучших практик организации работы ИТ-службы в организациях любого размера.
- Настройка системы НЕ требует специальной квалификации и навыков программирования, легко кастомизируется под потребности бизнеса. Благодаря этому, автоматизация ITSM процессов на базе ИнфраМенеджера обеспечивает снижение нагрузки с ИТ-специалистов на 60-70%.

Технико-экономическое обоснование внедрения



Более 15 лет
на рынке ИТ



Более 500
внедрений по
России и СНГ



Более 10 лет
наши клиенты с
нами