

ИССЛЕДОВАНИЕ БИБЛИОТЕКИ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ (ITIL)

С. С. Горелова, В. Л. Ведерников, Н. В. Горбатенко, В. В. Дунькович, О. А. Черяева

ФГУП «РФЯЦ-ВНИИЭФ», г. Саров Нижегородской обл.

Введение

Конец XX века ознаменовал собой переход от индустриального общества к информационному. Информация, средства ее обработки и управления стали основными стратегическими ресурсами любой организации, а достижение бизнес-целей стало напрямую зависеть от качества ИТ-услуг [1].

Обеспечить высокое качество ИТ-услуг стало возможно благодаря грамотно организованному управлению услугами. На сегодняшний день одним из лучших фактических стандартов управления ИТ-услугами, который используется предприятиями и организациями во всем мире, является ITIL (Information Technology Infrastructure Library) – библиотека инфраструктуры информационных технологий [2].

Данная работа посвящена исследованию основных возможностей и особенностей использования библиотеки ITIL для управления ИТ-сервисами.

Актуальность исследования: данная работа позволяет понять, каким образом необходимо организовать деятельность ИТ-служб с минимальными затратами и лучшим качеством предоставляемых услуг для достижения бизнес-целей организации.

Практическая значимость исследования: данная работа может служить руководством по особенностям применения ITIL для организации управления ИТ-услугами.

Теоретические аспекты управления ИТ-услугами

Появление и развитие ITIL

Библиотека ITIL – это собрание практических руководств по организации работы подразделений или компаний, предоставляющих сервисы в сфере информационных технологий. Использованный в библиотеке процессный подход полностью соответствует стандартам серии ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000) [3].

ITIL включает в себя:

- фундаментальную базу знаний в области управления ИТ-услугами во всем мире;
- систему обучения ИТ специалистов «по ITIL»;
- систему сертификации ИТ специалистов. В Европе существуют два центра сертификации по ITIL – EXIN (Голландский Экзаменационный Институт) и ISEB (подразделение Британского Компьютерного Общества);

– ИТ консалтинг. Компании-консультанты занимаются продвижением процессов ITIL и обучением. В России это Hewlett-Packard Consulting, «Ай-Тек», ИТ-Expert, «Cleverics» и др.;

– программное обеспечение для автоматизации работы ИТ служб;

– всемирное ITIL-содружество на базе множества форумов и сообществ [1].

Один из наиболее известных форумов по ITIL (IT Service Management Forum, ITSMF).

Библиотека ITIL существует уже более 20 лет и за это время претерпела три редакции.

Первоначально библиотека ITIL функционировала под руководством Центрального агентства по вычислительной технике и телекоммуникациям (Central Computer and Telecommunications Agency – CCTA) при правительстве Великобритании. В дальнейшем CCTA было объединено с Государственной торговой палатой (Office of Government Commerce, OGC). В настоящее время права на методологию принадлежат организации Axelos, которую правительство Великобритании создало вместе с компанией Capita.

В конце 1980-х начале 1990 вышла редакция ITIL v1. Основной ее особенностью стала разработка единого подхода, не зависящего от поставщика услуг. Изначально в состав библиотеки ITIL входило несколько комплектов книг (более 40), каждая из которых описывала определенную область сопровождения и эксплуатации ИТ-инфраструктуры.

Следующая серия книг – ITIL v2 – появилась с середины 1990 годов по 2004 год. Основной целью второй версии стало уменьшение разрыва между ИТ-областью и бизнесом (акцент на согласовании бизнеса и ИТ). В ITIL v2 ИТ-служба предлагала бизнесу услуги на базе своей существующей инфраструктуры. Особое внимание было уделено управлению взаимоотношениями с заказчиком ИТ-услуг [5]. Вторая редакция ITIL включает в себя семь книг. Две из них, посвященные предоставлению и поддержке услуг, считаются наиболее популярными.

В 2004–2007 гг. были выпущены все пять книг редакции ITIL v3, следующее обновление вышло 20 июля 2011. Результатом стала ITIL v3, ориентированная на интеграцию ИТ и бизнеса по модели «поставщик услуг – заказчик услуг». Третья версия библиотеки ITIL как и ITIL v2 базируется на сервисном подходе к деятельности ИТ-службы, но строится вокруг жизненного цикла ИТ-услуг и в значительно большей степени затрагивает интересы бизнеса.

ИТ-служба анализирует цели и задачи бизнеса и, исходя из этого, предлагает услуги, которые действительно нужны бизнесу в настоящее время, т. е. предоставляет дополнительную ценность для бизнеса.

Можно выделить три этапа в эволюции понимания целей управления ИТ-услугами и результатов ИТ-деятельности, приведенные на рис. 1:

- управление ИТ-инфраструктурой (ITIL v1);
- управление ИТ-сервисами (ITIL v2);
- управление информационными бизнес-сервисами (ITIL v3 и ITIL 2011) [5].

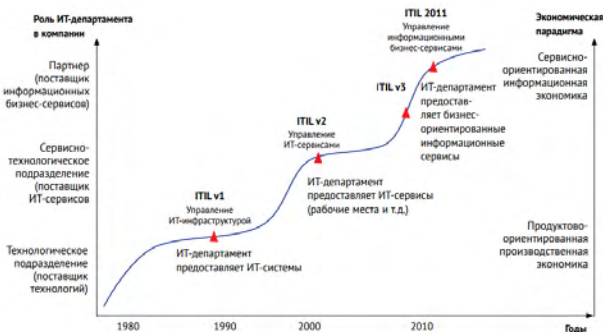


Рис. 1. Три этапа эволюции ИТIL

Методологические основы библиотеки ИТIL v3

Базовые понятия и основные определения ИТ-услуг

Центральным и ключевым термином ИТIL является сервис (услуга).

ИТ-сервис (ИТ-услуга) – способ предоставления ценности заказчиком через содействие им в получении результатов на выходе, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками [4]. Под ценностью имеется в виду потенциальная выгода для заказчика от использования ИТ-услуги (например, экономия времени, денег и других ресурсов).

Между заказчиком и поставщиком услуг заключается соглашения об уровне сервиса (Service Level Agreement, SLA). Качество сервиса – измеряемая величина. SLA включает перечень предоставляемых сервисов, сроки и уровень сервисов (измеримые показатели качества) и стоимость сервисов.

Модели услуг, которые предлагает ИТIL, имеют множество вариантов использования в зависимости от конкретного случая, что делает идею их применения универсальной, гибкой и эффективной.

Парадигма ИТIL предполагает полную интеграцию ИТ и бизнеса, а также предоставление оптимальных услуг по обоснованной цене.

Упрощенная схема формирования ценности услуги показана на рис. 2.

Ценность услуги (value) измеряется в контексте двух понятий:

- полезность услуги (Service Utility) – то, что получает заказчик в результате использования услуги;
- гарантия качества услуги (Service Warranty) – то, как поставщик предоставляет услугу в терминах доступности, производительности, непрерывности и безопасности.

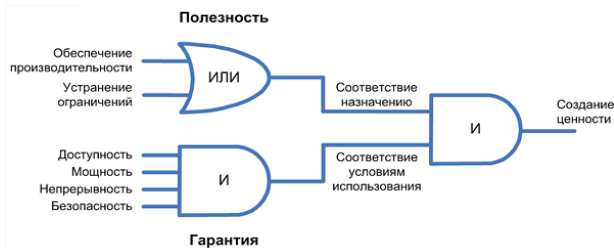


Рис. 2. Схема формирования ценности услуги

Полезность достигается обеспечением требуемой заказчиком производительности или устранением (снижением) ограничений.

Результат использования ИТ-услуги зависит не только от свойств самой услуги, но и от управления этой услугой (IT Service Management, ITSM). Управление ИТ-сервисами – это совокупность специализированных организационных возможностей для предоставления ценности заказчикам в форме услуг [1]. ITSM – это концепция управления ИТ-инфраструктурой компании, сфокусированная на предоставлении сервисов и ориентированная на удовлетворение потребностей бизнеса.

Процессные формы управления ИТ-услугами

Наиболее эффективным средством для управления ИТ-сервисами является разработка и внедрение процессов. Представление управления ИТ-инфраструктуры в виде комплекса процессов позволяет унифицировать многие аспекты взаимодействия поставщиков и заказчиков услуг. Для каждого процесса определяются роли, цели, задачи, методы и средства, а также входящая и исходящая информация.

Свойства процессов:

- процессы имеют цель и служат для достижения конкретных результатов;
- процессы измеряемы;
- процессы имеют владельцев и потребителей;
- процесс должен начинаться в определенное время, после определенного события и иметь определенную длительность. Пока идет процесс, он должен быть связан со специальным инициализирующим триггером [1].

Используя процессную модель, легко оценить преимущества, риски, ресурсы, регламентировать процедуры.

Эффективно управлять процессами можно тогда, когда они достигли определенного уровня зрелости. Всего обычно рассматривают шесть уровней зрелости.

Модели зрелости процессов в методологии CobiT [7]:

- отсутствующий. Процесс не существует;
- начальный. Деятельность осуществляется хаотически, от случая к случаю без единого подхода. Руководство не организовано;
- повторяемый, но интуитивный. Одинаковые задачи решаются разными людьми сходными мето-

дами. Однако отсутствуют формальные процедуры и распределение ответственности;

– определенный. Процедуры стандартизованы и документированы. Однако отклонения от процедур не всегда отслеживаются;

– управляемый и измеримый. Руководство контролирует и измеряет процесс и принимает меры, если процесс неэффективен. Могут использоваться инструменты автоматизации процесса;

– оптимизируемый. Соответствует целям заказчика. Организация постоянно оптимизирует свои процессы с целью повышения качества услуг или разработки новой технологии или сервисов.

Жизненный цикл сервиса

Логика ИТ-процессов в соответствии с ITIL v3 задает жизненный цикл сервиса. Основу ITIL v3 составляют следующие шесть публикаций, пять из которых часто называют ядром.

1. Введение в ITIL;
2. Сервисная стратегия (Service Strategy Processes).
3. Проектирование сервисов (Service Design Processes).
4. Преобразование сервисов (Service Transition Processes).
5. Эксплуатация сервисов (Service Operation Processes).
6. Непрерывное улучшение сервисов (Continual Service Improvement).

Пять книг соответствуют этапам жизненного цикла сервиса: от первичного анализа требований бизнеса на этапах построения стратегии и проектирования до улучшения услуги в процессе эксплуатации. Жизненный цикл сервиса представлен на рис. 3 [1].



Рис. 3. Жизненный цикл сервиса

Новая версия библиотеки ITIL

За прошедшие восемь лет ИТ-индустрия накопила критическую массу новых практик. Новые технологии, изменяющие и бизнес, и ИТ-службы, требуют адаптации процессной модели ITIL, в условиях роста популярности более гибких методологий Agile и DevOps, которые хотя и не противоречат

базовым принципам ITSM (IT Service Management), работают по спиральной, а не каскадной модели, традиционно описываемой в документах ITIL. По этой причине в ноябре 2017 года Axelos объявила о планах обновить библиотеку [15].

Принципы ITIL остаются вполне актуальными, но все большую популярность набирают методологии Agile и DevOps, основными причинами этого являются:

- каскадная модель реализации многих процессов ITIL;
- чрезмерное внимание процессу стратегического и тактического планирования;
- высокие требования к стандартизации процессов.

Следует подчеркнуть, что все эти причины относятся не к фундаментальным принципам ITIL, а к их практической реализации в версиях ITIL v2 и ITIL v3 библиотеки.

Обновленная методология ITIL v4

Четвертая версия ITIL, представление которой состоялось в 2019 году, станет серьёзным обновлением популярной методологии ITSM, поясняющей предприятиям, как следует автоматизировать, оптимизировать и внедрять процессы управления сервисами ИТ.

Организациям, использующим ITIL нужно учесть, что в популярном своде знаний произошли существенные изменения, направленные на модернизацию управления сервисами ИТ (IT service management, ITSM) и трансформацию их в более гибкий ресурс, приносящий дополнительные ценности бизнесу [16].

В последний раз ITIL обновлялась в 2011 году, но это были скорее косметические изменения. Обновление же 2019 года вносит гораздо более серьезные коррективы и сравнимо с теми, что произошли в 2007 году. Версия ITIL 4 ориентирована в первую очередь на адаптивность, настраиваемость и гибкость управления ИТ-сервисами.

Новая версия побуждает организации устранять разобщенность и укреплять связи и взаимодействие в рамках всего предприятия, внедряя у себя гибкие методики и практики DevOps [16]. В ITIL 4 расширяются идеи и концепции создания ценностей, автоматизации процессов и улучшения конечного результата. Неизменными остаются ориентация на хорошее управление, устойчивость, стабильность, информационную безопасность и безопасность данных – все эти идеи четко прослеживались также в ITIL 3 и предыдущих версиях.

Основные обновления и улучшения ITIL v4:

1) ITIL 4 включает в себя практики, наработки, методы, инструменты, которые были сформированы и подтвердили свою эффективность за время, прошедшее с публикации ITIL 3 в 2007 году. Методы гибкой разработки, применение принципов бережливого производства для управления ИТ-сервисами, теория ограничений, теория сложности, высокоуровневые универсальные подходы к управлению нашли

свое отражение в ITIL 4. Так же, как и конкретные технологические практики. Например, машинное обучение и продвинутая аналитика, их влияние на процессы управления сервисами может быть колоссальным, и многие компании это уже чувствуют на себе;

2) новая архитектура, которая повышает гибкость применения описанных концепций, а главное, позволяет более гибко развивать саму библиотеку. Нам не нужно ждать еще 12 лет до следующего релиза, ITIL будет прирастать новой информацией постоянно. До конца 2019 года запланировано выпустить по пять новых небольших дополнительных публикаций в месяц. В результате содержимое ITIL будет непрерывно расширяться и новые идеи будут постепенно интегрироваться в ядро ITIL;

3) ITIL стала более целостным сводом знаний, заполнены многие белые пятна предыдущей версии. Например, темы, связанные с разработкой ПО;

4) ITIL 4 опирается на такую научную дисциплину, как *service science*, предмет которой – описание цельной таксономии продуктов, сервисов, ценности, сервисных операций. ITIL 4 берет ее за основу, что делает новую версию более корректной с точки зрения описания мира управления сервисам.

Книги библиотеки ITIL v4

Книга первая «ITIL Foundation»

28 февраля 2019 года произошло значимое для всех профессионалов управления ИТ событие – компания Axelos выпустила «ITIL Foundation», первую книгу новой версии библиотеки ITIL.

За всю историю ITIL это первый опыт выпуска оригинальной книжки с описанием основ, раньше для этого делались компиляции из остальных книг. ITIL Foundation задает архитектуру новой версии, описывает базовые модели и помогает в навигации по следующим книгам. Также приводится обзор практик, которые в деталях будут представлены в виде отдельных публикаций. С помощью первой книги открывается доступ к набору инструментов и обучению их использования. И это тоже ново, поскольку в прежних версиях ITIL не было книги, описывающей подход в целом, и доступ к инструментам давался только по частям наряду с остальными книжками [16].

Особенности внедрения ITIL-решений

Положительные стороны ITIL

Проведенный компанией Forrester опрос, в котором принимал участие 491 член организации IT Service Management Forum (itSMF), показал, что применение ITIL позволяет значительно повысить продуктивность сервисов (85 %), их качество (83 %), улучшить репутацию бизнеса (65 %) и сократить затраты (41 %).

Выгоды от внедрения ITIL для руководителей и владельцев

Руководители и владельцы получают следующие преимущества:

- ИТ, ориентированные на решение задач бизнеса;
- объективную оценку качества ИТ-услуг по ключевым показателям эффективности;
- качественное снижение бизнес-рисков, связанных с ИТ, увеличение скорости принятия решений;
- оценка затрат на ИТ в зависимости от уровня ИТ-услуг, ликвидация скрытых и незапланированных затрат на ИТ;
- повышение удовлетворенности заказчиков ИТ-сервисами;
- улучшение доступности сервисов, приводящее к увеличению прибыли и доходов бизнеса;
- финансовые выгоды от уменьшения исправлений, потери времени, улучшенного управления и использования ресурсов;
- сокращение времени предоставления новых продуктов и сервисов.

Выгоды от внедрения ITIL для пользователей

Пользователи получают следующие преимущества:

- повышение качества обслуживания и удовлетворённости;
- уменьшение времени простоев, связанных с ИТ;
- обращение по любым запросам в централизованную службу поддержки;
- возможность проследить выполнение своих запросов;
- гарантированное выполнение запросов в соответствии с SLA.

Выгоды от внедрения ITIL для ИТ-служб

ИТ службы получают следующие преимущества:

- улучшение взаимопонимания между бизнесом и ИТ;
- установка стандартов и правил для ИТ-персонала, улучшение мотивации;
- определение чёткого перечня ИТ-услуг с согласованными параметрами их качества;
- легче обосновывать затраты на ИТ и предоставлять необходимую отчётность;
- повышение управляемости ИТ-инфраструктуры;
- получение объективной информации о работе персонала ИТ-служб;
- четкое разделение функций, обязанностей и ответственности между сотрудниками;
- возможность точнее оценить потребность во всех видах ресурсов;
- повышение производительности ИТ-службы;
- более эффективное использование полученного опыта и знаний [8].

Сложности внедрения ИТІЛ

Заблуждения, усложняющие внедрение ИТІЛ

Как консультанты, так и компании, внедрившие ИТІЛ у себя, обращают внимание на следующие наиболее распространенные заблуждения, которые усложняют внедрение.

1. Надежда на то, что в ИТІЛ содержится универсальный, готовый рецепт.
2. Убежденность в том, что ИТІЛ ориентирована, прежде всего, на крупные компании и не нужна в малом и среднем бизнесе.
3. Надежда на то, что ИТІЛ является гарантией успешности и рентабельности проекта по реорганизации ИТ-подразделения.
4. Отсутствие четкого представления о том, что переход на модель ИТSM требует серьезных финансовых и временных затрат [9].

Общие проблемы внедрения ИТІЛ-решений в России

Анализируя историю развития ИТІЛ от первой версии до ИТІЛ v3, можно отметить следующие проблемы внедрения ИТІЛ-решений в практику управления ИТ-подразделениями российских компаний:

- отсутствие в ИТІЛ (в том числе в ИТІЛ v3) полного набора готовых решений;
- необходимость адаптации ИТІЛ-решений или разработки на их основе новых решений для конкретной компании предъявляет высокие профессиональные требования к исполнителям (в частности, процесс управления финансами в российских условиях осуществляется не так, как это описано в соответствующем процессе ИТІЛ, и учитывается во всех прочих процессах);
- невозможно эффективно внедрить ИТІЛ-решения в ИТ-подразделении, не работающем в режиме полного хозрасчета. Однако возможность введения такого режима для ИТ-подразделения в реальных условиях российского бизнеса, как правило, отсутствует;
- отсутствие совместимости программно-аппаратных средств конкретной ИТ-системы и ИТІЛ [10].

Практические причины, мешающие внедрению ИТІЛ-проектов

1. Недостаточная поддержка руководства.
2. Трата значительного времени на сложные, излишне детализированные диаграммы процессов.
3. Отказ от разработки инструкций. Инструкции обязательно должны быть написаны, опубликованы и их следует постоянно пересматривать.
4. Отказ от назначения «владельцев процесса».
5. Слишком большая концентрация на результатах, но игнорирование качества процессов.
6. Чрезмерные амбиции. Многие предприятия пытаются внедрить сразу слишком много процессов.
7. Игнорирование других, отличающихся от ИТІЛ подходов (CobiT, Six Sigma и СММІ).
8. Пренебрежение целостным изучением концепции ИТІЛ и др. [8, 9].

Устранение проблем внедрения ИТІЛ-решений

Общие рекомендации по внедрению ИТІЛ

При адаптации в соответствии с ИТІЛ, необходимо учесть следующее.

1. Использовать только то, что нужно. Перенимать идеи и адаптировать под собственные нужды. Скорее всего, многие процессы уже соответствуют ИТІЛ.
2. Адаптация ИТІЛ должна происходить в соответствии с нуждами бизнеса и основными проблемными зонами в ИТ.
3. Обеспечить поддержку руководства.
4. Грамотно готовить и подбирать персонал: важен не сам сертификат по ИТІЛ, а наличие соответствующего опыта и мышления, позволяющего сконцентрироваться на предоставлении ИТ-сервисов и удовлетворении потребностей клиентов. Люди важнее процессов и технологий.
5. Необходимо реалистично оценивать зрелость существующих процессов ИТSM и улучшать их постепенно, поэтапно.
6. Нужно понимать, что одни процессы необходимо внедрять раньше других.
7. Оценить технологию нужно после того, как определились с целями, людьми и процессами. Технологии ИТSM должны хорошо интегрироваться с другими корпоративными системами.
8. Необходимо задавать реалистичные сроки адаптации принципов ИТІЛ, т.к. это больше, чем просто чисто технологический проект [11].

Разница в организации управления ИТ-сервисами в крупных и небольших компаниях

Любой процесс можно представить как детализацию процедур и функций. Детализировать процесс разумно до тех пор, пока описываемые процедуры не будут решаться эффективнее на личном уровне. Чем больше объект управления (ИТ-служба), тем больше уровней детализации для процесса. Мелким компаниям не стоит бездумно детализировать и регламентировать процессы: регламентировать там, где это действительно необходимо; детализировать настолько, насколько это действительно нужно.

В больших компаниях качество ИТ-сервисов оценивается по отчетам. Поэтому для больших компаний в SLA прописано много метрик, за которыми со стороны потребителя сервисов пристально следят. В небольших компаниях качество ИТ-службы оценивается по личным ощущениям. А значит, важнее донести до потребителя, что именно он будет получать, а не как это будет измеряться.

Поэтому каталог ИТ-сервисов должен давать четкое представление зависимости цены сервиса от параметров его предоставления. Для заказчика важно понимать структуру цены сервиса (с точки зрения ценности для его организации). Это позволит ему принимать решения по планированию бюджета и выбирать тот уровень сервиса, который ему нужен – а это, в том числе, означает гибкость. [12], [13], [14].

Рекомендации по организации управления ИТ-сервисами в небольших компаниях

Если в компании нормально функционируют ИТ-услуги, внедрять новое с нуля только потому, что это передовой опыт нет необходимости, так как ITSM сама по себе методология сложная, громоздкая, с множеством метрик и требует существенных ресурсов и затрат. Поэтому эксперты рекомендуют начинать с облегченных стандартов:

– облегченной версии ITIL (ITIL Small-Scale Implementation⁵), в которой авторы попытались смасштабировать ITIL для нужд малого бизнеса;

– FITS7, разработанный для британских учебных заведений, он оказался реально работающим и отлично подходящим ИТ-командам из нескольких человек;

– ISM1 – «коробочное решение для управления ИТ-услугами»;

– Core Practice3 («Основные практики», CoPr) – разработка, достойная внимания.

Чтобы улучшить работу ИТ-служб, нужно учесть рекомендации по процессам.

Управление уровнем сервиса:

– составить список услуг и требований, обсудить его с заказчиком и согласовать SLA;

– периодически отправлять заказчику отчет о выполнении SLA.

Служба Service Desk:

– организовать прием запросов только через Service Desk;

– снабдить сотрудников инструкциями.

Управления инцидентами:

– внедрить систему управления инцидентами, распределить зоны ответственности;

– начать регистрировать 100 % запросов, отслеживать процент решения в рамках SLA;

– вести базы данных инцидентов, чтобы всегда иметь отчет о проделанной работе, потраченных ресурсах и запросах пользователей за любой период времени.

Управление проблемами:

– начать разделять инциденты и проблемы;

– проанализировать инфраструктуру на предмет слабых или проблемных мест;

– из базы инцидентов выбрать те, которые касались часто повторяемой причины (проблемы), для решения которой необходимо использовать изменения в инфраструктуре.

Управление конфигурациями:

– для каждого сервиса составить перечень оборудования;

– описать конфигурацию каждого аппаратного и программного компонента;

– описать связи между основными компонентами;

– замена важного оборудования, все внесения изменений в настройку серверов, должны быть задокументированы;

– проверить актуальность административных реквизитов доступа.

Управление изменениями:

– разработать процедуры согласования изменений и обсудить их с заказчиком;

– разработать чек-листы для сотрудников для проведения изменений.

Управления релизами:

– писать подробное описание релиза и подробные инструкции по развертыванию;

– предупреждать заказчика о возможных перебоих и их длительности;

– составлять план возврата и согласовывать с заказчиком триггер для запуска плана отката, с обязательным предупреждением о возможных потерях.

Управление финансами:

– оценить рентабельность по услугам, по заказчику, по проектам;

– итоги обсудить с руководством и заказчиком (делать это надо периодически).

Управление мощностью:

– проанализировать инфраструктуру на предмет нехватки и избыточных мощностей;

– предложить руководству план по их использованию или сокращению

– подготовить прогноз по необходимым мощностям на один год вперед.

Управление непрерывностью:

– обсудить с заказчиком необходимую глубину резервирования и требования по восстановлению в случае аварии или чрезвычайной ситуации;

– проверить, делаются ли резервные копии и пробные восстановления из них;

– скорректировать инструкции и процедуры резервного копирования;

– организовать хранение резервных копий как минимум в трех географически разнесенных местах;

– убедиться, что у руководства есть резервный фонд на организацию восстановительных работ.

Управление доступностью:

– согласовать с заказчиком часы, когда сервис должен быть доступен, время и длительность технологических пауз, составлять график работ с учетом этой информации;

– проводить мониторинг доступности [14].

Компании, управляющие ИТ-сервисами на базе ITIL

На базе библиотеки ITIL свои структурированные подходы к управлению услугами ИТ успешно разработали такие компании, как HP (Hewlett-Packard), IBM и Microsoft, а также такие российские компании, как «Транстелеком», АО «Вымпелком», «Чупа-Чупс». Технология внедрения ITIL успешно опробована и отработана на таких крупных российских банках, как «Альфа-Банк», департамент ИТ Сбербанка РФ, Уралсиб, Номос, ВТБ-24, Союз, Ренессанс Кредит и др.

Российские компании и использование ITIL

Опыт внедрения рекомендаций ITIL в России свидетельствует, что большинство компаний внедрило у себя только процессы, описанные в книгах «Поддержка услуг» и «Предоставление услуг» из второй версии библиотеки ITIL. Это косвенно подтверждается тем, что единицы российских компаний прошли сертификационный аудит по стандарту ISO 20000, так как пройти его может лишь предприятие, внедрившее у себя все тринадцать процессов, описанных в стандарте. Поэтому можно считать, что, хотя сервисный подход «по третьей версии ITIL» в мире не является чем-то кардинально новым, российские компании только начинают задумываться о его использовании.

Российские версии стандартов по управлению ИТ-сервисами

В 2010 г. разработан российский ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 «Информационная технология. Менеджмент услуг», который является переводом международного стандарта ISO 20000. Первая часть ГОСТа описывает процессы управления ИТ-услугами, вторая содержит свод положений, вытекающих из достижений практики, и представлена в виде руководства и рекомендаций.

В конце апреля 2013 г. компания «ЮНИТ-Оргтехника», работающая с 1994 г., утвердила корпоративный стандарт «Управление услугами ремонта и технического обслуживания ИВС предприятий сервисными организациями на условиях аутсорсинга» (Стандарт РТО ИВС). Данный стандарт разработан на основе методологии ITIL/ITSM, стандарта ГОСТ Р ИСО 20000, учитывает требования стандартов серии ГОСТ Р ИСО 9000, а также реалии российского рынка услуг ремонта и технического обслуживания устройств ИВС и компонент инфраструктуры ИВС.

Заключение

Библиотека ITIL описывает передовой опыт и предлагает рекомендации по организации процессного подхода в управлении качеством предоставления ИТ-услуг. Логику ИТ-процессов задает жизненный цикл услуги. В каждом разделе библиотеки приводятся ключевые факторы успеха внедрения того или иного процесса, практические рекомендации при этом преобладают над чисто теоретическими рассуждениями.

ITIL – это один из инструментов для трансформации процессов и культуры в организации. Для успешной адаптации ITIL нужно определить стратеги-

ческие цели бизнеса, оценить зрелость существующих процессов ITSM, вдумчиво подбирать и обучать персонал, а в последнюю очередь оценивать технологии.

Библиотека не содержит готовых решений для конкретного предприятия, поэтому на практике часто возникают проблемы при адаптации ITIL.

В работе рассмотрены основные сложности применения ITIL-решений, особенности и целесообразность использования ITIL для организации управления ИТ-услугами в крупных и небольших компаниях. Также в работе приведены рекомендации и практические советы по адаптации ITIL для крупных и небольших компаний. Использование рекомендаций поможет следовать принципам ITIL для управления ИТ-процессами.

Следование принципам ITIL будет способствовать повышению конкурентоспособности предприятия и удовлетворенности ИТ-услугами.

Литература

1. Свободный ITIL. <http://www.intuit.ru/studies/courses/2323/623/lecture/13557>.
2. <https://ru.wikipedia.org/wiki/ITIL>.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Государственный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Глоссарий терминов и определений ITIL® V3 Glossary Russian Translation v0.92, 30 April 2009 ITIL® V3 Translation Project [Электронный источник].
5. Потоцкий М., Зимин К. Что бизнес ожидает от ИТ? Информационные сервисы в XXI веке. [Электронный источник].
6. <http://compress.ru/article.aspx?id=16572&iid=771>.
7. Стандарт CobiT. Управление и аудит информационных технологий. Особенности проведения внешнего аудита ИТ. Сергей Гузик (руководитель рабочей группы ISACA.ru). [Электронный источник].
8. ITSM Форум. Теория ITSM. <http://www.itsmonline.ru/>
9. <http://www.kuprava.ru/journal/itil.html>.
10. http://itil-russia.narod.ru/s_001.html.
11. http://smartsourcing.ru/blogs/teoriya_metodiki_i_standarty/746.
12. Ингланд Р. Овладевая ITIL / Роб Ингланд; Пер. с англ. М.: Лайвбук, 2011. С. 200.
13. Ингланд Р. Введение в реальный ITSM / Роб Ингланд; Пер. с англ. М.: Лайвбук, 2011. С. 132.
14. ITIL за 1,5 часа для менеджера проекта. Фролов Алексей [Электронный источник]
15. <https://www.osp.ru/os/2017/03/13052658>
16. <https://www.osp.ru/os/articles/2019/0403/13054811>