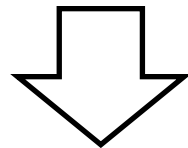


Процессное управление ИТ- услугами

Давлеткиреева Лилия
Зайнитдиновна

Эволюция вопросов ИТ

- состояние технических систем и комплексов, информационных систем



- контроль расходов на автоматизацию, развитие ИТ, внедрение новых ИС, повышение эффективности работы сотрудников, гарантия качества информационных услуг, исключение риска ошибочных решений, организация взаимодействия ИТ и бизнеса

Решение проблем большинства предприятий

- формирование информационной инфраструктуры на предприятии **не управляется** и стихийное "самоформирование", которое основано на восприимчивости к новшествам ведет к перерасходу средств в настоящем и непрерывной перестройкой в будущем.
- **дезорганизованность и нерегламентированная самодеятельность** способствует хаотичному формированию инфраструктуры.
- необходима борьба со **сложностью информационной инфраструктуры**, например способ борьбы со сложностью - передача части работ третьим фирмам.
- необходимо внедрение **простых стандартных схем** формирования инфраструктуры. Схема стандартизации может быть индивидуальна, но необходимо жесткое соблюдение стандартов.

Анализ проблем

- чёткое понимание всеми участниками структуры и функций системы,
- определение взаимосвязи её компонентов,
- строгое распределение обязанностей, зон ответственности,
- наличие информации о состоянии системы в целом и её компонентов,
- наличие информации о задачах, выполняемых пользователями,
- определение важных функций.

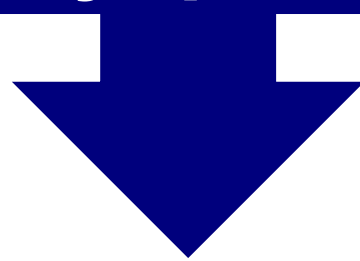
*доступная и принятая всеми
методологическая основа ИТ - управления*



Методология ITIL

**Information Technology
Infrastructure Library**

Любая *система*
управления базируется на
некоторой
модели управления!



- Если говорить об *управлении бизнеса* – то ERP, MRP, CRM и другие модели.

- Если говорить об управлении *информационным и ресурсами* – это модель ITIL.

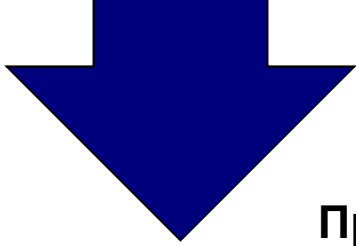
Вопросы управления ИТ-инфраструктурой

- Как объединить столько разнородных процессов в единую модель?
- Как сформулировать функции системы и сотрудников?
- Как получить информацию о текущем состоянии системы?
- Какие критерии использовать при выборе направления развития системы?
- Как найти грань между потребностями пользователей и возможностями системы и сотрудников ИТ?

ITIL - стандарт де-факто в сфере управления ИТ

- **Во-первых**, с самого начала тома Библиотеки были доступны для широких кругов компьютерной общности.
- **Во-вторых**, в Библиотеке рассматриваются типовые модели, которые описывают цели, входы и выходы разнообразных процессов, подлежащих внедрению в ИТ-подразделения.
- **В-третьих**, Библиотека несет в себе определенную новизну, т.к. идет переориентация на интересы и потребности бизнеса. Идет прослеживание роли ИТ-инфраструктуры в формировании прибыли, соотнесение затрат на поддержание и развитие ИТ-инфраструктуры с реальными, а не абстрактными потребностями бизнеса.
- **В-четвертых**, определение ответственности не только за функционирование отдельных технических единиц, а за весь предоставляемый сервис.

В стандарте ITIL деятельность по обеспечению IT-сервисов представляется в виде отдельных процессов, имеющих входные и выходные параметры и четко определенные цели



Поддержка сервисов
(Service Support):

- управление конфигурациями (Configuration Management),
- проблемами (Problem Management),
- изменениями (Change Management),
- разработкой и распространением программного обеспечения (Software Control & Distribution),
- взаимодействием с пользователями (Service Desk).

Предоставление сервисов
(Service Delivery):

- управление уровнем сервисов (Service Management),
- производительностью (Capacity Management),
- доступностью (Availability Management),
- управлением затратами (Cost Management)
- непрерывностью (Contingency Management).

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

- Новая методология моделирования информационных систем, представляющая ИС как всю инфраструктуру предприятия, задействованную в процессе управления всеми информационно-документальными потоками.
- Методология, позволяющая привести системы к единому стандарту и обеспечивающая их эффективное функционирование.
- Тщательное описание жизненного цикла IT-организации.

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

- Под **информационной инфраструктурой** методология **ITIL** понимает оборудование, программное обеспечение, процедуры, коммуникации, связанные с компьютерной техникой и необходимые для поддержки IT-сервисов.
- **Управление инфраструктурой** рассматривается при этом как сложное понятие, в которое входят: управление сетями, распределение программного обеспечения, управление рабочими станциями, управление операционными системами, управление базами данных и приложениями, управление безопасностью, управление изменениями, управление инцидентами, проблемами и т.д.

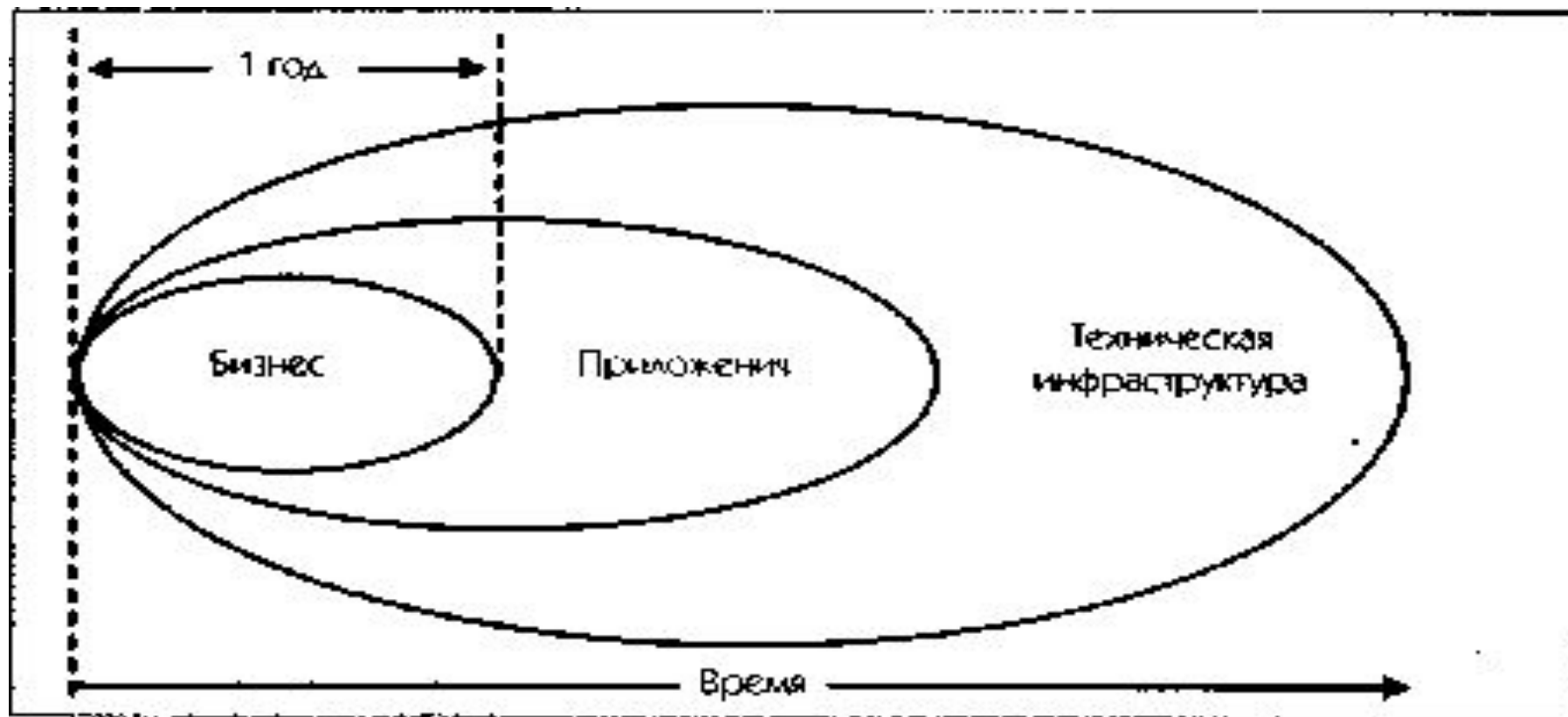
ITIL – Information Technology Infrastructure Library

Она позволяет:

- привести свои системы к единому стандарту,
- обеспечить эффективное функционирование служб ИТ,
- удовлетворение нужд бизнес - пользователей,
- обеспечить стабильное и предсказуемое развитие системы.

Ключевая концепция ITIL – *информационные технологии сегодня* – это, прежде всего управление сервисом или услугами; на нем построена вся методология, и оно объединяет остальные компоненты для достижения цели, т.е. выполнения сервисных соглашений с пользователями.

Горизонт планирования



Техническая инфраструктура

- на разработку инфраструктуры требуется время,
- выполняет поддерживающую роль,
- связи с реальной бизнес-деятельностью видны не всегда четко,
- зависимость ИС и бизнеса вносит ограничения на проведение изменений,
- разработка и создание инфраструктуры требует значительных инвестиций.

Приложения

- горизонт планирования ближе,
- разрабатываются для выполнения конкретной бизнес-задачи,
- планирование жизненного цикла основывается на бизнес-функциях, которые должна будет выполнять система,
- принимаются на рассмотрение технологии для достижения поставленных целей.

Бизнес-планы

- составляются на основе стратегии организации,
- рассчитаны на один календарный или финансовый год,
- составление бюджета, планирование, составление отчетов о ходе выполнения работ зависит от периода.



В планах должны быть отражены четыре аспекта:

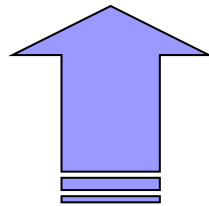
Время — определяется датой начала и окончания работ, разбивается на этапы.

Количество — цели должны поддаваться измерению для осуществления мониторинга хода выполнения.

Затраты и доходы — результаты работы должны быть соразмерны предполагаемым затратам, усилиям и полученным доходам.

Процессное управление

- выполнение своих корпоративных целей и миссии
- решение стратегических задач и реализация выбранной политики



выполнение определенной деятельности

Процессная структура организации четко определена:

1. Что должно быть сделано.
2. Какой ожидается результат.
3. Каким образом можно определить (измерить), что в результате работы процесса достигается ожидаемый результат.
4. Как результаты выполнения одного процесса влияют на результаты других процессов.

Процессная структура организация работ:

- не учитываются ни существующее распределение работ, ни деление организации на отделы.
- показывает, как некоторые виды работ в организации координируются, дублируют друг друга, игнорируются или вообще не нужны.

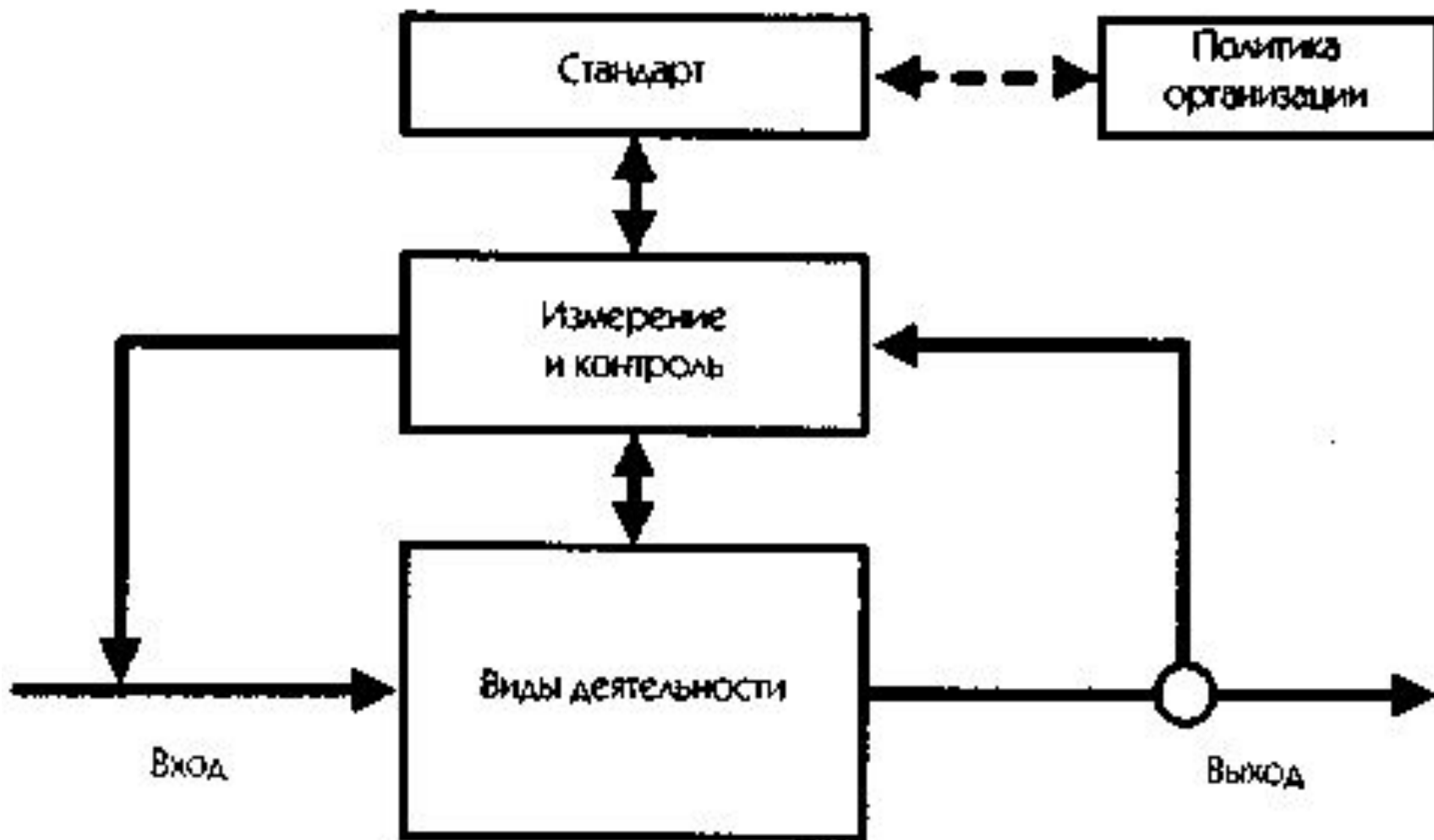
Процесс

- *логически взаимосвязанная между собой последовательность работ (видов деятельности), направленная на достижение поставленной цели.*
- *последовательность работ, нацеленная на преобразование входных данных (информации, документации и т.д.) в выходные.*
- *группа организованной между собой деятельности.*
- **для оптимизации качества каждый из них нужно рассматривать отдельно.**

Ответственность за процесс

- **Владелец процесса** несет ответственность за результаты работы процесса.
- **Менеджер процесса** отвечает за его структуру и выполнение и подотчетен владельцу процесса.
- **Координаторы процесса** отвечают за выполнение заданных видов работ и отчитываются по результатам их выполнения менеджеру процесса.

Общая диаграмма процесса



Стандарты для выходных данных каждого процесса:

- должны быть определены, чтобы вся цепочка процессов обеспечивала достижение корпоративных стратегических целей.

Effective - результат процесса отвечает заданному стандарту, такой процесс будет считаться **эффективным**.

Efficient - работы в рамках данного процесса выполняются с наименьшими усилиями и затратами, этот процесс будет **рациональным**.



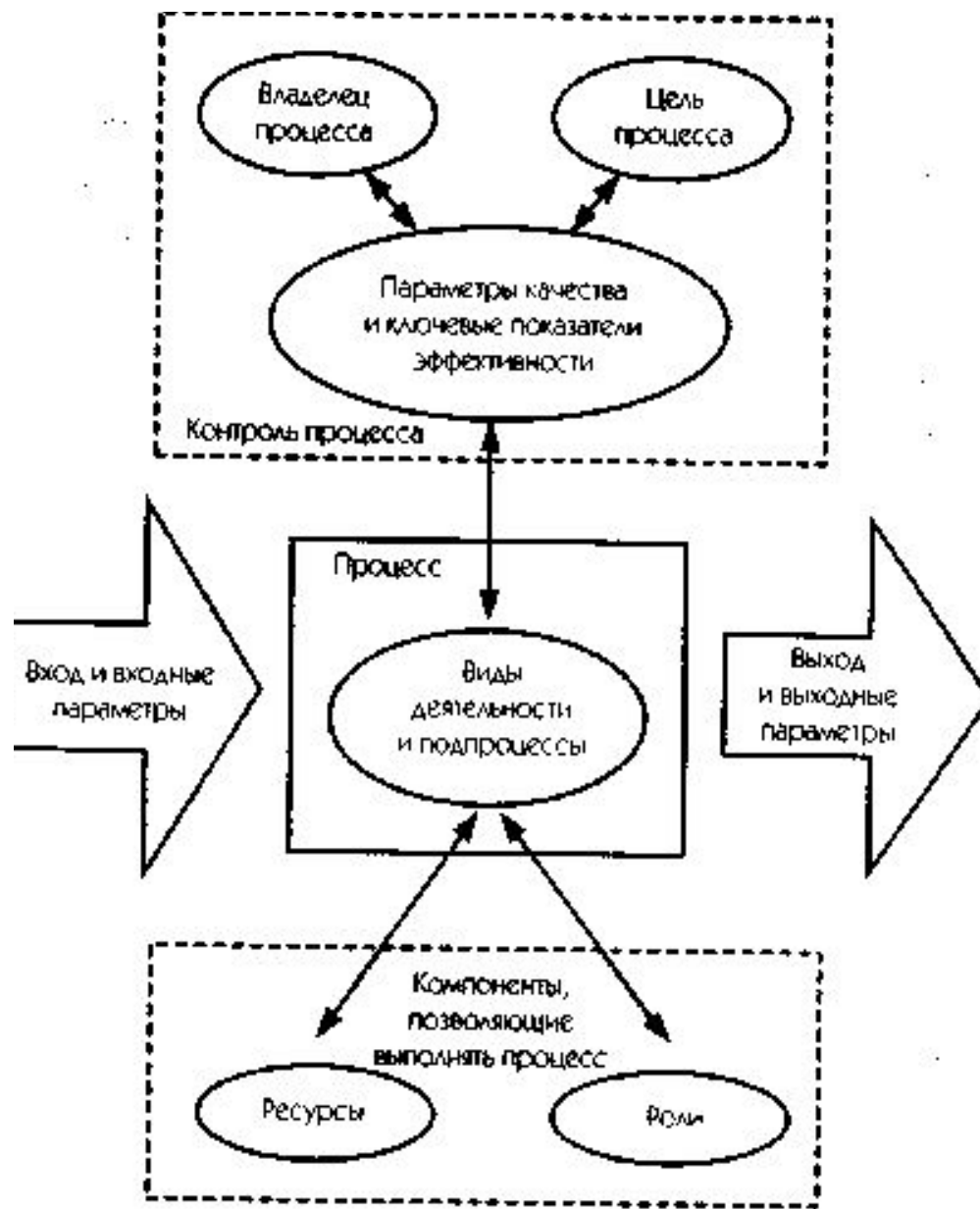
Цель управления процессами

- планировать и контролировать процессы таким образом, чтобы они были одновременно эффективными и рациональными.

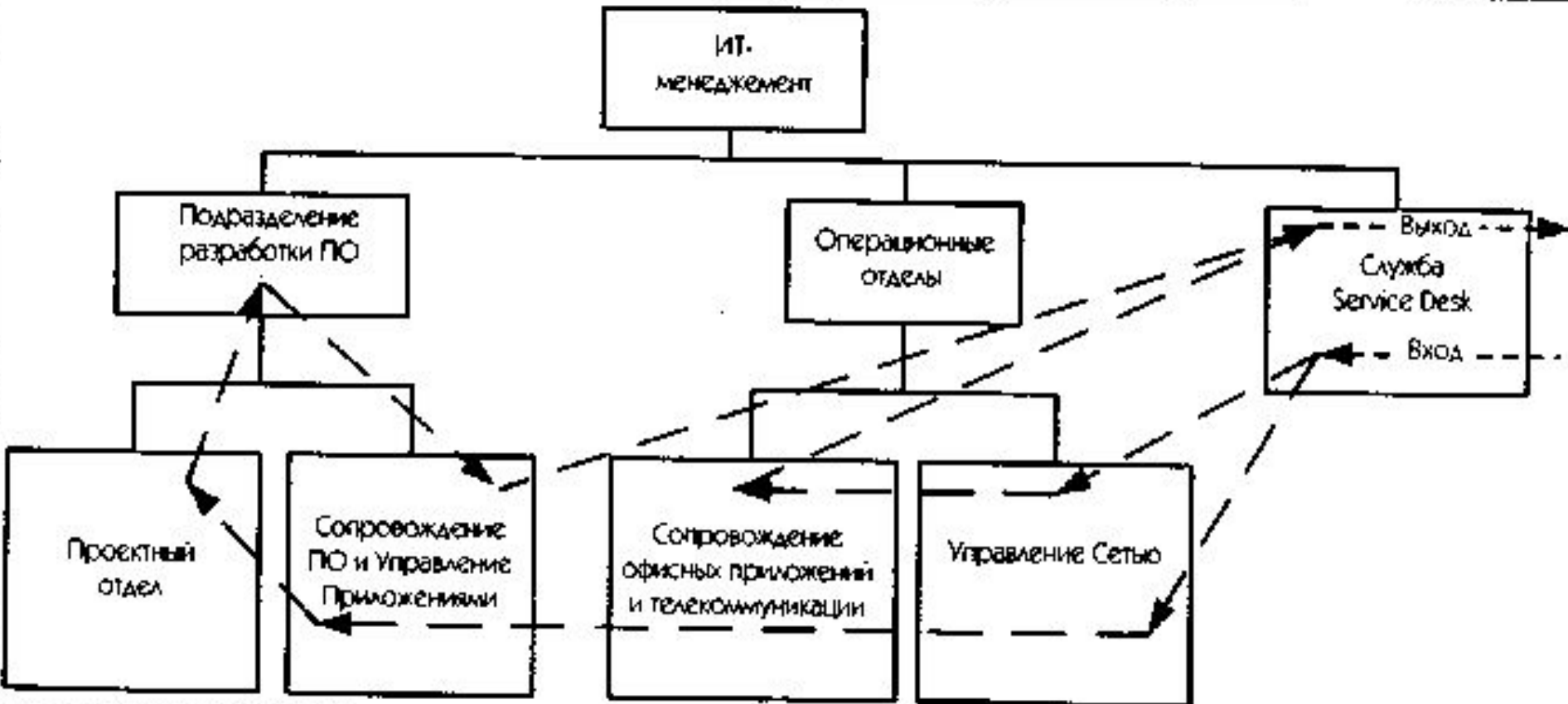
Описание процессов

- **Процедура** — описание логически связанных видов работ с указанием их исполнителей.
- Процедура может включать в себя этапы из различных процессов.
- Процедура определяет, что должно выполняться и кем, и она может меняться в зависимости от организации.
- **Набор рабочих инструкций** определяет, как следует выполнять виды работ, входящие в состав процедур.

Модель процессов ITIL



Процессы и организационные подразделения



Контроль качества услуг

- процессы, в которых участвует несколько подразделений,
- осуществляется путем мониторинга определенных аспектов качества: доступность, мощность ИТ-средств, пропускная способность, стоимость и стабильность.
- сопоставление результатов мониторинга качества с потребностями заказчика.
- гарантия получения качественной информации о предоставлении услуг.

Совет дня

- *делайте правильные вещи и делайте вещи правильно!*



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!