

# ITIL – БИБЛИОТЕКА ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА ОРГАНИЗАЦИИ ИТ-СЛУЖБ

*Дмитрий Булкин*

В наши дни основой успешного бизнеса является бесперебойное функционирование информационных систем, обеспечивающих конкурентоспособность и прибыльность компании. Рыночный успех все чаще зависит от качества ИТ-услуг, основой для которых является ИТ-инфраструктура предприятий. Поэтому в последние годы наблюдается значительный рост интереса к системам управления, способным обеспечить надежность ИТ-инфраструктуры за счет использования методик управления, представленных в библиотеке передового опыта ITIL.

Еще недавно термин ITIL был многим непонятен, а вопросы управления ИТ-услугами казались далекими от реальной практики российского бизнеса. Тем не менее, сегодня интерес к ITIL неуклонно растет, и проблемы эффективности управления ИТ-услугами все чаще затрагиваются на страницах профессиональной ИТ-прессы.

Библиотека передового опыта ITIL (IT Infrastructure Library) является де-факто общепризнанным стандартом управления техническим обслуживанием информационных систем (ITSM, IT Service Management). Разработка методик, вошедших в библиотеку ITIL, началась в 80-х годах прошлого века по инициативе британского правительства. В те годы Великобритания испытывала серьезный экономический спад, поэтому проблемы снижения стоимости и повышения эффективности работ по обслуживанию ИТ-инфраструктуры стали особенно актуальными.

Реализация проекта была поручена специальному агентству British Central Computer & Telecommunications (CCTA). В агентстве была создана рабочая группа из представителей ИТ-поставщиков, пользователей и консультантов. Перед участниками группы была поставлена задача обобщить передовой опыт в области ИТ. По итогам работы была выпущена серия из сорока книг, разработан единый словарь терминов. В 1989 году это издание было переработано и издано в виде 7 томов, получивших название ITIL.

В этих книгах изложена методика управления ИТ-инфраструктурой ITSM. Целями этой методики являются предоставление и поддержка ИТ-услуг, которые должны соответствовать бизнес-требованиям организаций. Собственно библиотека ITIL представляет собой полный, последовательный и непротиворечивый свод лучших практик в области управления ИТ-услугами. Со временем из библиотеки ITIL выросла значительная часть принятых во всем мире стандартов построения ИТ-процессов.

В настоящее время стандарты ITIL поддерживаются общественным форумом IT Service Management Forum (ITSMF), в который входят различные организации и компании, заинтересованные в повышении эффективности работы ИТ-сервиса. Во всем мире существует множество компаний, предлагающих консультации и обучение в области ITSM для профессионалов.

Одной из серьезных проблем, сдерживающих распространение ITIL в России, является отсутствие перевода книг на русский язык. На сегодняшний день существует только краткое изложение "Введение в ITSM", выпущенное компанией IT Expert. Переломным моментом в популяризации ITIL должно стать открытие российского отделения форума ITSMF, состоявшееся осенью этого года.

Каждый из томов библиотеки ITIL охватывает отдельную область управления ИТ-инфраструктурой.

Первый том называется Service Delivery (предоставление услуг) и содержит описание типов ИТ-услуг, предоставляемых предприятием.

Вторая книга - Service Support (поддержка услуг) - представляет собой описание процессов, позволяющих обеспечить пользователям доступ к ИТ-услугам, необходимым для выполнения бизнес-задач.

Третья часть ИТIL называется Information & Computing Technology Infrastructure Management (управление ИТ-инфраструктурой). В ней представлено общее описание методики организации работы ИТ-службы по управлению ИТ-инфраструктурой компании.

Четвертый том - 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 пятой книге - The Business Perspective (бизнес-перспектива) - рассматривается, как работа ИТ-инфраструктуры может влиять на бизнес компании в целом.

Том шестой - Planning to Implement Service Management (планирование внедрения управления услугами) - посвящен проблемам и задачам планирования, реализации и развития ITSM, необходимым для реализации поставленных целей.

И, наконец, седьмая часть ИТIL - 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.

Внедрение методики управления ITSM - поэтапный процесс. Как показывает практика, решение первоочередных задач связано с рекомендациями, приведенными в первых двух книгах. Несмотря на то, что пренебрежение изучением общей концепции ИТIL часто вызывает неудачи при внедрениях, внедрение сложных процессов отнимает много времени, что может отрицательно повлиять на основной бизнес компании. Простые процессы помогают не только повысить эффективность ИТ-инфраструктуры, но и вывести предприятие на более высокий уровень взаимоотношений с клиентами.

Таким образом, наибольший интерес представляют собой такие части ИТIL, как предоставление услуг (Service Delivery) и поддержка услуг (Service Support). Эти книги состоят из нескольких разделов, в которых рассматриваются различные задачи и даются рекомендации по их решению.

Раздел Service Desk - управление запросами клиентов – рассматривает такие вопросы, как создание единой точки доступа пользователей к ИТ-услугам и контроль выполнения заявок клиентов. Служба Service Desk является единой точкой контакта ИТ-службы с пользователями и координирует устранение инцидентов. Инцидентом в данном случае называется любое событие, снижающее качество ИТ-услуги или ограничивающее полноту ее предоставления.

Практически в любой компании качество предоставления ИТ-услуг напрямую зависит от их поддержки, поэтому управление инцидентами является очень важным процессом. Цель этого процесса - как можно скорее устранить любой инцидент. Вопросам организации этого процесса посвящен раздел Incident Management (управление инцидентами), в котором рассматривается проблема восстановления работоспособности системы или отдельных ее компонентов при минимальных потерях для бизнеса. Причины возникновения инцидентов и способы их предотвращения рассматривается в разделе Problem Management (управление проблемами). Известно, что на практике 20% проблем являются причиной 80% инцидентов, поэтому заблаговременное выявление проблем не менее важно, чем своевременное устранение инцидентов.

Чтобы определить, когда и где возникла проблема, необходимо иметь информацию о самой ИТ-инфраструктуре. ИТIL позволяет создавать и поддерживать в актуальном состоянии логическую модель инфраструктуры в виде базы данных управления конфигурацией ( Configuration Management Database - CMDB). Поддержке актуальной

базы управления конфигурацией посвящен раздел Configuration Management (управление конфигурациями).

Со временем может возникнуть потребность изменения ИТ-инфраструктуры. Это может быть вызвано рядом причин - необходимостью устранения проблемы, желанием повысить качество ИТ-услуг, старением инфраструктуры или изменением законодательства. Процессу управления изменениями посвящен раздел Change Management (управление изменениями). Он рассматривает процесс изменения инфраструктуры с минимальным ущербом для бизнеса. Этот процесс достаточно широк, однако он не имеет содержания описания средств проведения изменений. Поэтому обеспечение работоспособности среды при проведении в ней изменений – задача процесса управления релизами. Этому процессу посвящен раздел Release Management (управление релизами).

Применив на практике процессы, которым посвящена первая книга ITIL, большинство компаний заканчивает работу по переходу на новый уровень управления ИТ-инфраструктурой. Однако предоставление сервисов не менее важно, чем их поддержка. Поэтому ITIL посвящает этому вопросу отдельную книгу – второй том ITIL.

Раздел Service Level Management (управление уровнем услуг) посвящен согласованию с заказчиком, мониторингу и контролю соглашений о качестве и оперативности обслуживания. Создание процесса управления уровнем сервиса в свое время и привело к появлению ITIL. Наиболее заметная часть этого процесса – определение требуемого уровня сервиса (SLA, Service Level Agreement).

Привлечение квалифицированных ИТ-специалистов требует от бизнеса ощутимых вложений в ИТ-службу. Раздел Financial Management (управление финансами) рассматривает эффективное использование денежных средств для достижения нужного качества и состава ИТ-услуг. В рамках этого процесса рассматриваются бюджетирование, учет и возмещение затрат.

Раздел Capacity Management (управление мощностями) рассказывает, как найти разумный компромисс между затратами и потребностями. Вопросы обеспечения гарантированного восстановления работоспособности инфраструктуры в случае чрезвычайной ситуации рассматриваются в разделе Service Continuity Management (управление непрерывностью сервисов). В описание Continuity Management входит стратегия резервного копирования, дублирование электропитания, аутсорсинг сервисов несколькими провайдерами, повышение надежности ИТ-систем и сетей, усиление системы безопасности, а также внедрение других процессов, снижающих вероятность ошибки, например процесса управления изменениями.

В наши дни бизнес настолько зависит от правильного функционирования ИТ-систем, что часто остановка ИТ-системы означает немедленную остановку самого бизнеса. Даже определение и измерение доступности настолько сложны, что для них выделен целый раздел во втором томе ITIL - Availability Management (управление доступностью).

Подводя итоги, можно сказать, что библиотека ITIL содержит рекомендации общего характера, позволяющие организовать работу ИТ-службы таким образом, чтобы она помогала бизнесу выйти на новый уровень отношений с клиентами, поставщиками, партнерами и пр.