

ITIL завоевывает мир ИТ Сервис-менеджмента!

В Великобритании ITIL уже давно принята в качестве фактического стандарта. Покорив Европу и приобретая растущее влияние в Голландии, Германии и Франции, сегодня она быстро укрепляет свои позиции определяющей системы ориентиров для ИТ Сервис-менеджмента в Северной Америке и Азиатско-Тихоокеанском регионе.

Почему не Вы?

В современных условиях бизнеса как частные, так и государственные организации не способны существовать без использования надежных служб ИТ. Предоставление и непрерывное совершенствование ИТ-услуг является нелегкой повседневной задачей профессионалов данной сферы, стремящихся идти в ногу со временем и предвидеть меняющиеся потребности своих заказчиков и пользователей. Связанные с ИТ услуги заняли стратегическое место в бизнес-структуре организации. Не ограничиваясь более второстепенной ролью в сфере поддержки, они все быстрее выдвигаются на передний план, расширяя свой ассортимент и стимулируя развитие бизнеса.

«Библиотека инфраструктуры информационных технологий» – ITIL

– получила свое название по серии статей, написанных лучшими профессионалами в сфере ИТ и отраслевыми экспертами и представляющих собой руководство по передовому опыту ИТ Сервис-менеджмента (ITSM).

После публикации в 1989 г. ее первых элементов ITIL довольно скоро стала самой признанной и утвердившейся в мире основой для ИТ Сервис-менеджмента.

Компания Axios Systems стала первым поставщиком программного обеспечения для ИТ Сервис-менеджмента, принявшим концепцию ITIL и внедрившим систему assyst в качестве первого программного ITIL-решения.



ITIL представляет собой унифицированную систему накопления передового опыта в области ИТ Сервис-менеджмента, применимого для всех ИТ-организаций независимо от их размеров, и поддерживается систематизированной структурой сертификационных и образовательных учреждений, и компаний, предоставляющих консалтинговые услуги и программные решения.

Основными преимуществами использования принципов ITIL являются:

- ◆ Оптимизированная инфраструктура ИТ, обеспечивающая текущие и предполагаемые потребности бизнеса
- ◆ Постоянно снижающаяся общая стоимость владения (TCO) ИТ, включая себестоимость услуг
- ◆ Повышение качества услуг ИТ, стимулирующее рост доверия к системам и предоставлению услуг ИТ

Знаете ли Вы, что...?

"... IT Infrastructure Library (ITIL) is a major asset because it helps define a common language and terminology to describe services, roles and processes for IT infrastructure management, and it provides templates for them..."

Gartner

Сервис-менеджмент ITIL
одно средство – все ответы

Коротко об ITIL...

ITIL – это набор руководящих принципов, состоящий из серии модулей, подробно описывающих, как организация может наилучшим образом использовать свои ИТ-ресурсы. Эти принципы связаны между собой и взаимозависимы, и поэтому, не должны рассматриваться изолированно. Применение принципов ITIL позволит Вам предложить Вашим внутренним и внешним заказчикам унифицированные и полностью интегрированные операции ИТ Сервис-менеджмента.

Аспекты Сервис-менеджмента, составляющие ядро Библиотеки инфраструктуры ИТ, разбиты на две отдельные группы:

Поддержка услуг

Эта группа концентрируется на повседневной работе и поддержке услуг ИТ.

- ◆ **Служба Service Desk**
Функция службы Service Desk – предоставление услуг пользователям ИТ, поэтому он играет важную роль в любой организации. Сотрудники службы Service Desk регистрируют, разрешают и закрывают все инциденты, при этом постоянно повышая уровень оперативной поддержки пользователей. Служба Service Desk также является инициатором проектов по повышению качества услуг и снижению затрат.
- ◆ **Управление инцидентами**
Задача Управления инцидентами – обеспечить контролируемую и унифицированную регистрацию, классификацию, отслеживание и закрытие всех инцидентов. Это позволяет как можно быстрее восстанавливать работу пользователей и способствует сокращению числа новых инцидентов.
- ◆ **Управление проблемами**
Важное место в области ИТ Сервис-менеджмента занимает обнаружение, изучение и классификация проблем. Управление проблемами позволяет разрабатывать проактивные меры, уменьшающие число инцидентов, и постоянно совершенствовать основную инфраструктуру ИТ.
- ◆ **Управление компонентами и конфигурациями**
Служит надежным фундаментом для Управления инцидентами, проблемами и изменениями. Его функции – регистрация, контроль и отслеживание всех Конфигурационных Единиц, и их взаимосвязей от приобретения до устаревания.
- ◆ **Управление изменениями**
Задача Управления изменениями – обеспечить унифицированный подход к оценке и осуществлению любых изменений в инфраструктуре ИТ. Управление изменениями позволяет Вам оценивать воздействие, степень риска и потребности в ресурсах, связанные с планируемыми изменениями.
- ◆ **Управление релизами**
Управление релизами обеспечивает методическую основу для крупномасштабного развертывания новых аппаратных и программных средств или осуществления комплексных изменений. Учитываются все технические и нетехнические аспекты новой версии от начальной политики и планирования версии до разработки, тестирования и контролируемого внедрения.

Предоставление услуг

Эти процессы включают в себя долгосрочное планирование и совершенствование предоставления услуг ИТ.

- ◆ **Управление Уровнем Сервиса**
Предназначено для обеспечения удовлетворительного качества предоставления услуг ИТ путем постановки реалистичных и согласованных между поставщиком и заказчиком задач. Процесс мониторинга, отчетности и анализа фактических уровней услуг выявляет все проблемные области и способствует непрерывному совершенствованию ИТ-обслуживания.
- ◆ **Управление Финансами ИТ**
Этот процесс, известный также как Управление затратами, является источником важной управленческой информации относительно стоимости компонентов и услуг ИТ. Процесс бюджетирования и бухгалтерского учета позволяет выявить истинный масштаб затрат и дает возможность продемонстрировать ценность ИТ для бизнеса.
- ◆ **Управление Мощностями**
Целью этого процесса является обеспечение соответствия уровня предоставляемых услуг ИТ текущим и будущим потребностям бизнеса. Управление Мощностями отвечает за оптимизацию использования существующих ресурсов ИТ, а также за своевременную и эффективную доступность новых ресурсов.
- ◆ **Управление доступностью**
Процесс Управления доступностью обеспечивает соответствующее требованиям функционирование всех систем и служб ИТ и надежное и рентабельное поддержание их доступности. Наряду с предоставлением информации компаниям необходимо предусмотреть управление безопасностью, а также обеспечить предотвращение несанкционированного использования информации.
- ◆ **Управление непрерывностью ИТ-услуг**
Этот процесс обеспечивает эффективное устранение крупномасштабных неисправностей технического оборудования или устройств, связанных с предоставлением ИТ-услуг, и восстановление до приемлемого уровня сервиса в течение оговоренного времени.

История ITIL

В 1989 г. Центральное компьютерное и телекоммуникационное агентство (ССТА), которое сегодня является частью Департамента государственной торговли Великобритании (OGC), опубликовало первые элементы того, что позже стало называться Библиотекой инфраструктуры ИТ. ITIL разработана в контексте признания растущей зависимости организаций от информационных технологий и содержит рациональные приемы ИТ Сервис-менеджмента.

С тех пор методология ITIL получила широкое распространение как среди коммерческих, так и среди некоммерческих организаций по всему миру. Корпорация Microsoft выбрала ITIL в качестве основы для Microsoft Operations Framework (MOF).

Департамент государственной торговли Великобритании (OGC) совместно с Британским институтом стандартов (Bsi) и Форумом по ИТ Сервис-менеджменту (itSMF) постоянно анализирует и обобщает оригинальные публикации по ITIL. Совсем недавно процессы передового опыта ITIL были приняты за основу для нового формального стандарта ИТ Сервис-менеджмента: в стандарте BS 15000 специфицируются требуемые нормы для организаций и предлагается признанная программа аккредитации.

Что такое BS 15000?

Как претворить теорию в практику

Преимущества использования консалтинговых услуг компании Axios Systems

ИТ являются сердцем современного бизнеса, а структура Сервис-менеджмента ITIL представляет собой руководство по максимизации Поддержки и Предоставления услуг в Вашей организации. Сегодня множество коммерческих и государственных организаций по всему миру используют эти руководящие принципы для совершенствования услуг, которые они предоставляют своим заказчикам.

Однако реализация процессов ИТ Сервис-менеджмента может представляться непосильной задачей и часто вызывает ряд вопросов...

- С чего начать?
- Как определить приоритеты?
- В какой последовательности следует внедрять различные процессы?
- Каковы ожидаемые преимущества ?

Консультанты компании Axios Systems помогут получить ответы на эти вопросы, предложив Вам оказание широкого спектра консалтинговых услуг:

➤ Семинар по применению передового опыта ITIL – Введение

Этот семинар позволяет организациям лучше понять, каким образом Сервис-менеджмент связывает ИТ с целями бизнеса. Это позволяет организациям получить практическое представление об ITIL.

➤ Проверка состояния Сервис-менеджмента

В ходе Проверки состояния определяется соответствие существующих в организации процессов Сервис-менеджмента процессам ITIL, а также вырабатываются рекомендации по усовершенствованию существующих процессов. Это дает ценную информацию о сильных и слабых сторонах функционирования используемых организацией процессов ИТ Сервис-менеджмента. Проверка состояния является не только ценной самостоятельной операцией, но и может быть частью более широкой Программы усовершенствования служб ИТ (SIP).

➤ Определение процессов

Наши консультанты помогут Вам в разработке одного или нескольких процессов ИТ Сервис-менеджмента, удовлетворяющих нужды Вашей организации. Наши консультанты помогут скомпоновать и отладить Ваши процессы через проведение специальных сессий и семинаров.

➤ Программа усовершенствования ИТ-сервиса (SIP)

Программа Усовершенствования ИТ-сервиса помогает организации повысить эффективность и рентабельность предоставляемых услуг. Консультанты компании Axios Systems продемонстрируют Вам способ создания такой программы, помогут вскрыть потенциальные проблемные области, конкретизируют рекомендации ITIL, сформулируют соответствующий подход для улучшения существующих процессов и разработают план мероприятий по внедрению новых процессов. Команда компании Axios также окажет содействие в осуществлении управления таким проектом.

BS 15000 – это формальная программа аккредитации, основывающаяся на ITIL и разработанная Британским институтом стандартов (BSi). BS 15000–1 является формальным стандартом, детализирующим требования в сфере систем управления, планирования сервисов, предоставления услуг, контроля и релизов. BS 15000–2 является Сводом практических приемов, более подробно объясняющих указанные требования, и содержит указания и рекомендации по получению аккредитации. Стандарт BS 15000 рассматривается как важный шаг к превращению передового опыта в реальность для всех.

Почему стандарт BS 15000 важен для Вашего бизнеса

Стандарт BS 15000 позволяет Вам:

- Продемонстрировать Вашим заказчикам активную заинтересованность к качеству ИТ-сервиса и внедрению передового опыта.
- Приобрести уверенность в том, что все важные аспекты учтены и оптимизированы и соответствуют принятому в отрасли передовому опыту.
- Добиться конкурентного преимущества, получив официальное подтверждение качества предоставляемых Вами услуг.
- Выявить еще не обнаруженные возможности для усовершенствования.

“BS 15000 provides a baseline against which the internal IS organisation can demonstrate to the business that its service delivery processes represent Best Practice and are performing well.”

Gartner

Наши консультанты...

Группа профессиональных услуг компании Axios Systems – группа высококвалифицированных специалистов с большим опытом успешного выполнения проектов по ИТ Сервис-менеджменту. Специалисты нашей компании обладают опытом работы в различных отраслях, а консалтинговые услуги подкрепляются методологиями передового опыта, такими как ITIL и ISO 9001. Все наши консультанты имеют квалификацию «Сервис-менеджер» (Service Manager, наивысший уровень ITIL-аттестации). Работая во многих странах мира, наши консультанты в курсе новейших технологических и отраслевых достижений, и их квалификация является залогом успеха любого проекта.





Почему Вам следует остановить свой выбор именно на ITIL?

ITIL является основой для обеспечения качества ИТ Сервис-менеджмента. Служба ИТ активно содействует достижению корпоративных целей, предлагая услуги, основывающиеся на проверенных принципах и отвечающие требованиям бизнеса. Она может перестать считаться неизбежным бременем расходов и превратиться в источник прибыли

• Повышение качества услуг

Внедрение унифицированного комплекса процессов способствует выявлению потенциальных слабостей предыдущих методов работы и принятию проактивных мер по усовершенствованию. Сокращение периода устранения инцидентов, более тщательный управленческий контроль, повышение надежности обслуживания ИТ и внедрение накопленного опыта для формально признанных проблем – вот всего лишь несколько из множества способов влияния ITIL на коренное преобразование Вашего ИТ-сервиса

• Снижение затрат

Применив содержащиеся в ITIL передовой опыт к работе своих служб ИТ, Вы сможете воспользоваться преимуществами множества способов контроля издержек и сокращения затрат. Снижение общей стоимости владения ИТ (ТСО) может быть достигнуто благодаря повышению эффективности и продуктивности, снижению количества инцидентов и ускорению их устранения, а также сокращению количества нарушений нормального хода бизнеса из-за сбоев службы ИТ.

• Проактивное управление ИТ

Сегодня уже недостаточно реактивно поддерживать инфраструктуру ИТ, корректируя и модернизируя ее после возникновения соответствующей необходимости – предполагается, что современные ИТ сервис-менеджеры должны обеспечивать успех бизнеса, используя перспективное планирование и проактивные меры для поддержания ИТ-сервиса. Поскольку ITIL разработана ведущими практиками отрасли, Вы можете быть уверены в том, что внедряете проверенные оптимальные процедуры.

• assyst и передовой опыт

Компания Axios Systems с самого начала поддерживала и способствовала распространению концепции ITIL, положив принципы ITIL в основу разработки ПО ИТ Сервис-менеджмента assyst. Программное обеспечение assyst предлагает широкие функциональные возможности для всех аспектов ITIL и является идеальным решением для любой организации, желающей получить сертификацию согласно ITIL или BS 15000. Являясь наглядным руководством по процессам ITIL, система assyst направляет Вас на всех этапах перехода от простого администрирования инфраструктуры к активному управлению ею.

- Бесчисленные выгоды от выбора Соответствие услуг ИТ настоящим и будущим нуждам бизнеса и заказчиков
- Легкая доступность услуг для пользователей благодаря единой точке контакта
- Ускорение ответов на запросы и рекламации заказчиков
- Повышение качества коллективной работы и обмена информацией
- Улучшенные возможности выявления областей, подлежащих совершенствованию
- Проактивный подход к предоставлению услуг
- Повышение удобства восприятия предоставленных услуг
- Улучшение качества информации, относящейся к ИТ, для оптимизации управления и принятия решений
- Снижение негативного воздействия на ход бизнес-процессов компании
- Улучшение управления и контроля инфраструктуры систем ИТ
- Более эффективное и рациональное использование ресурсов, связанных с предоставлением услуг, и создание потенциальных возможностей для снижения затрат
- Повышение производительности пользователей систем ИТ благодаря сокращению простоев
- Повышение скорости оказания оперативной поддержки
- Повышение внимания к нуждам заказчиков и рост степени их удовлетворенности
- Повышение контроля над выполнением соглашения об уровне Сервиса
- Укрепление инфраструктуры ИТ
- Устранение потери и противоречивости записей информации, инцидентов и запросов заказчиков
- Сокращение числа инцидентов
- Разработка и внедрение накопленного опыта
- Системный и унифицированный подход ко всем процессам

Для получения дополнительной информации... Пожалуйста обращайтесь к нам

assyst@axiossystems.com

www.axiossystems.com/ru

