

МЯСТО И РОЛЯ СРЕД МЕТОДОЛОГИИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИ

Васил Милев

Въведение

Съвременните информационни технологии (ИТ) оказват все по-сериозно влияние върху развитието на бизнеса

Качеството и конкурентоспособността на ИТ услугите до голяма степен зависи от методологията, която опосредства функционирането им. Разработването на концептуален модел, станал известен с абревиатурата ИПЛ (IT Infrastructure Library), позволява да бъдат завишени съвременните изисквания към стандартите за качество на информационната услуга. ИПЛ е колекция от специализирани методологически принципи, синтезирани от най-добрите практики, с цел да се оптимизират процесите за ИТ услуги.

Цел на настоящата статия е да се анализира мястото и ролята на ИПЛ в управление на ИТ услугите и да се изследват новите възможности, предоставяни от ИПЛ v3.

Същност на ИПЛ

Внедряването и използването на информационни технологии изисква разбиране на ИТ инфраструктурата и взаимовръзките между нейните компоненти, разпределение на задълженията и зоните на отговорност, наличие на информация за състоянието на системата като цяло и на нейните отделни компоненти и т.н. Как могат да се свържат в единен модел толкова разнородни процеси?

Отговорът на този въпрос дава ИПЛ теорията, която се съсредоточава върху предоставянето и поддръжката на ИТ услуги, съответстващи на бизнес целите на предприятието.

Предмет на разглеждане от ИПЛ се явява предоставяне и поддръжка на ИТ-услуги, съответстващи на бизнес-потребностите на организацията. Разработена е през 80-те години от Централната агенция по компютри и телекомуникации на Великобритания (Central Computer and Telecommunications Agency – ССТА),

Първоначално ИПЛ се състои от над 30 книги, обобщаващи най-добрия международен опит в областта на организацията и управлението на ИТ.

Библиотеката ITIL се базира на [4] :

Сервизния подход:

- ♦ Набор от процеси в ИТ инфраструктурата ;
- ♦ Принципи за интеграция на процесите;
- ♦ Описание на ролите в процесите.

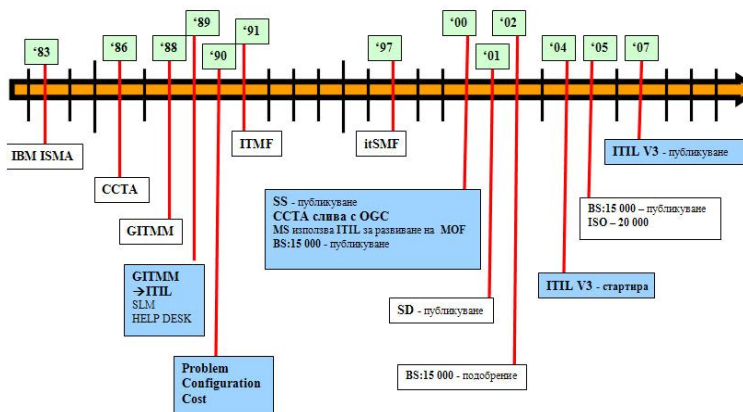
Процесен подход

Моделът ITIL/ITSM описва процеси, а не организационни единици и техните функции. Практиката показва, че в съвременната ИТ служба процесният подход довежда до значително по-големи резултати.

Развитие на ITIL

ITIL е разработен в края на 80-те години от английския Център за правителствена търговия за оптимизация на ИТ услугите в публичната администрация на Обединеното кралство[2].

На фиг. 1 е представен хронологичен ред в развитието на ITIL [5].



фиг. 1

1972: IBM започва разработка върху доставка на услуги наречено Information Systems Management Architecture (ISMA).

1980: IBM публикува том I от IBM Management series наречено “A management System for the Information Business”, първа поредица от публикации на ISMA.

1986: CCTA разрешава програма за разработване на общ набор от оперативни насоки, с цел повишаване на ефективността в правителството на ИТ.

1988: “Government Infrastructure Management Method (GITMM)”, е официално издаден като “насоки” за правителството в Обединеното кралство, фокусирани върху Service Level Management.

Същата година екипът започва да работи по Cost, Capacity, and Availability.

1989: GITMM преименуван в ITIL.

1989: Публикувана е първата поредица от ‘ITIL’ книги, Service Level Management, Help Desk (включващи концепции на Incident Management), Contingency Planning и Change Management. Книгите съдържат между 50–70 стр.

1990: Допълнена е поредицата от ‘ITIL’ книги с: Управление на проблеми (Problem Management), Управление на конфигурациите (Configuration Management) и Управлението на разходите за ИТ услуги (Cost Management for IT Services)

1991: ITIL публикува Software Control & Distribution,

1992: ITIL издава Управление на достъпността (Availability Management) .

1996: (Юли) Първият ITIL Service Manager class издаден в US, ITIL се акредитира в ITSMI.

1997: Актуализация на книгата Споразумението за ниво на услугите (Service Level Management).

1997: ITIMF официално става познатото ни днес IT Service Management Forum (itSMF UK).

2000: Излиза от печат следващата поредица от книги на ITIL Service Support V2 версия 2 ,

2001: ITIL публикува Service Delivery V2 версия 2.

2001: CСТА става част от Office of Government Commerce (OGC).

2002: Излизат от печат : Application Management, Planning to Implement IT Service Management и ICT Infrastructure Management.

2003: ITIL публикува Software Asset Management.

2004: Публикувано е Business Perspective: The IS View on Delivering Services to the Business.

2006: (Юни) Публикувана е втората версия на ITIL Речник ITIL Glossary V2 .

2006: (Юни) APM Group Limited announced as preferred bidder of ITIL accreditation & certification program, over the itSMF International (expectant winner) APM Group Limited обяви като предпочитан кандидата за

акредитация ITIL & програмата за сертифициране, през itSMF International (APM Group Limited обяви като предпочитан кандидата за акредитация ITIL & програмата за сертифициране, през itSMF International 2007: (Май) Публикувана е трета версия на петте книги на ITIL .

Пирамиден модел ITIL

Пирамидалният модел ITIL (Фиг. 2) включва 4 процеса на управление на ИТ, като всеки от тях съответства на дадено йерархично ниво на организацията [4].

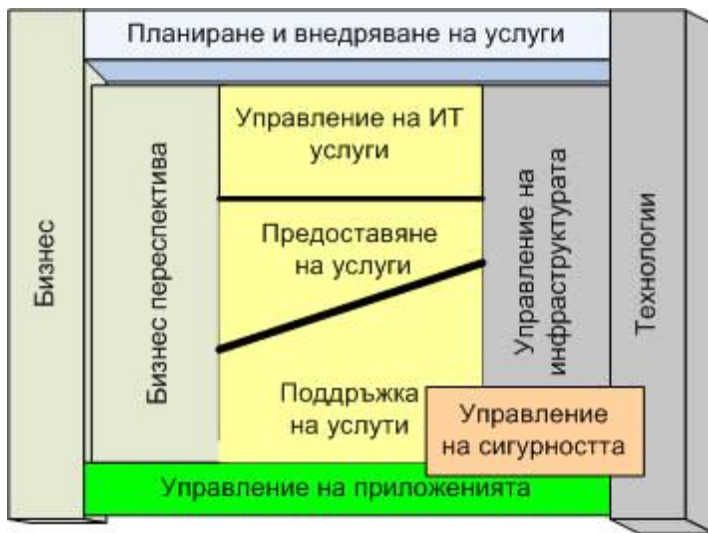
1. Планиране внедряването на услуги Planning to Implement Service Management, съответстващ на Стратегическо ниво.
2. Предоставяне на услуги Service Support, съответстващ на Тактическо ниво.
3. Поддръжка на услуги Service Delivery, съответстващ на Оперативно ниво.
4. Управление на инфраструктурата ICT Infrastructure Management, съответстващ на Изпълнителско ниво.



Фиг. 2

Структура

През 2000 г. излиза версия 2 на ITIL. Първоначалните 30 книги са преработени до 8: [4]



Фиг. 3

- ♦ Поддръжка на услуги (Service Support)
- ♦ Предоставяне на услуги (Service Delivery)
- ♦ Планиране внедряването на услуги (Planning to Implement Service Management)
- ♦ Управление на приложения (Application Management)
- ♦ Управление инфраструктурата на инофрмационно-комуникационни технологии (ICT Infrastructure Management)
- ♦ Управление на безопасността (Security Management)
- ♦ Бизнес-перспектива (The Business Perspective)
- ♦ Управление конфигурациите на ПО (Software Asset Management).

Ползи от ITIL

Ползите от внедряването на ITIL за организациите са следните [3]:

- ♦ Повишаване на доверието от страна на потребителите към ИТ технологиите

- ♦ Повишаване на възвращаемостта на инвестициите в ИТ

- ♦ Повишаване на морала на служителите
- ♦ По-ниска цена на обучението, особено ако се възприемат ИТІЛ стандартите за обучение
- ♦ Повишаване на надеждността на системите и приложенията
- ♦ Намаляване себестойността на обработката на инцидентите
- ♦ По-добро и пълно натоварване на системите.

Икономическите ползи могат да бъдат както директни – намаляване на разходите, така и индиректни – минимизацията на пропуснатите ползи, минимизацията на загубите от това, че системите не са били работоспособни и др.

Практиката показва, че за предпочитане е едно прагматично въвеждане на ИТІЛ методологията, при което различните процеси се въвеждат последователно.

Място и роля на ИТІЛ

Днес ИТІЛ стои в основата на действащи международни стандарти за управление на ИТ (Фиг. 1) . [4]



Фиг. 1

На основа ИТІЛ е разработен британският стандарт BSI 15 000, който практически без промени е утвърден като международен стандарт под названието ISO 20 000.

Връзка с други методики



Фиг. 4

SOX

Разглеждат се въпроси за независим одит, корпоративна отговорност, финансова прозрачност, конфликт на интереси и т.н.

COSO:

Включва предписания, отнасящи се до различни функции — управление на човешките ресурси, логистика на вноса и износа, външни ресурси, информационни технологии, риск, правни отношения, предприятието, маркетинг и продажби, операции, финансови функции, снабдяване и отчетност. В сравнение с останалите стандарти COSO е ориентиран повече към бизнеса и е по-малко специфициран към ИТ.

CoBIT:

Това е една от най-популярните методологии, разработка на Асоциацията за одит и контрол на информационните системи (ISACA). В основата си CoBIT представлява набор от предписания и спомагателен инструментариум за ИТ управление, които са възприети в цял свят. Тази концепция се ползва от одитори и компании като начин за интегриране на технологиите с цел въвеждането на контролни функции и реализация на специфичните за бизнеса цели.

ISO/IEC 20000

Международен стандарт по управление на ИТ услуги, издаден през 2005 г., който подкрепя световната популярност на ITIL.

Сертификацията по този стандарт показва, доколко разумно организацията ITIL използва принципите при внедряване на ITSM. За сертифициране по този стандарт е необходимо не само високо ниво на зрялост на процесите, но и отработена процедура по тяхното усъвършенстване.

Комбинирането на различни методологии (Фиг.4) е често срещана и дори препоръчителна практика. Силата на CobiT може да бъде ползвана за синхронизиране на ИТ целите с тези на бизнеса, в определяне и разбиране на рисковете, въвеждане на метрики и оценки, в създаване на инструмент за измерване на изпълнението на бизнес стратегията на организацията и проверка на спазването на утвърдените практики. Във връзка с управлението на ИТ услугите напоследък ITIL печели забележително признание. Методологията е особено полезна при дефиниране на метриките в договори за гарантиране на ИТ услугите (SLA), в разработването на поддържащите бизнеса процеси, както и в тяхното съвместно интегриране.

ITIL предлага систематичен и професионален подход към управлението на ИТ услугите, като дава възможност за постигането на редица положителни резултати, представени в следния вид: [1]

- ♦ Намаляване на ИТ разходите.
- ♦ Подобряване на ИТ услугите чрез прилагането на доказани най-добри практики.
- ♦ По-голямо удовлетворение на клиентите чрез по-професионален подход към доставката на услуги.
- ♦ Стандарти и насоки.
- ♦ Подобряване на производителността.
- ♦ По-ефективно използване на уменията и опита.
- ♦ По-добро предлагане на ИТ услуги.

В заключение може да се каже, че в световен мащаб методологията ITIL се утвърждава като стандарт за управление на ИТ услуги. ITIL дава отговор само на въпроса „Какво“, а не на въпроса „Как“. За отговора на въпроса „Как“ от решаващо значение са специфичната ИТ среда, както и утвърждаване на бизнес-целите на фирмата.

ЛИТЕРАТУРА

1. Въведение в библиотеката на добрите практики, ИТЛ, ноември 2007=
<http://computerworld.bg/download.php?&bid=88&action=view&id=1&u=1>
2. *Кръстев, В.* ИТЛ – съвременният стандарт.
http://review.sagabg.net/item_3107.html
3. *Методиев, Л.* ИТЛ – ефективен подход към управлението на ИТ услугите.
http://cio.bg/749_itil_efektiven_podhod_kam_upravlението_na_IT_uslugite&page=1
4. *Тужаров, Х.* Методологии и стандарти за управление на ИТ услуги.
<http://tuj.asenevtsi.com/Alfa09/Index.htm>
5. A Brief History Of ИТЛ, sep 25, 2007
<http://itservicemngmt.blogspot.com/2007/09/brief-history-of-itil.html>

ИТЛ3 . МЯСТО И РОЛЯ СРЕД МЕТОДОЛОГИИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИ

ВАСИЛ МИЛЕВ

Резюме

В статията се разглежда методологията ИТЛ, утвърдила се като стандарт за управление на ИТ услуги. Прави се кратък анализ на съдържанието и необходимостта от използването ѝ. Разгледана е новата версия 3.

ITIL METHODOLOGY. STANDARD FOR IT SERVICE MANAGEMEN

VASSIL MILEV

Summary

This article examines the methodology ИТЛ, recognized as the standard for managing ИТ services. A brief analysis of content and the need to use its. Discussed is the new version 3.