

# Архітектурні фреймворки

Частина 2.

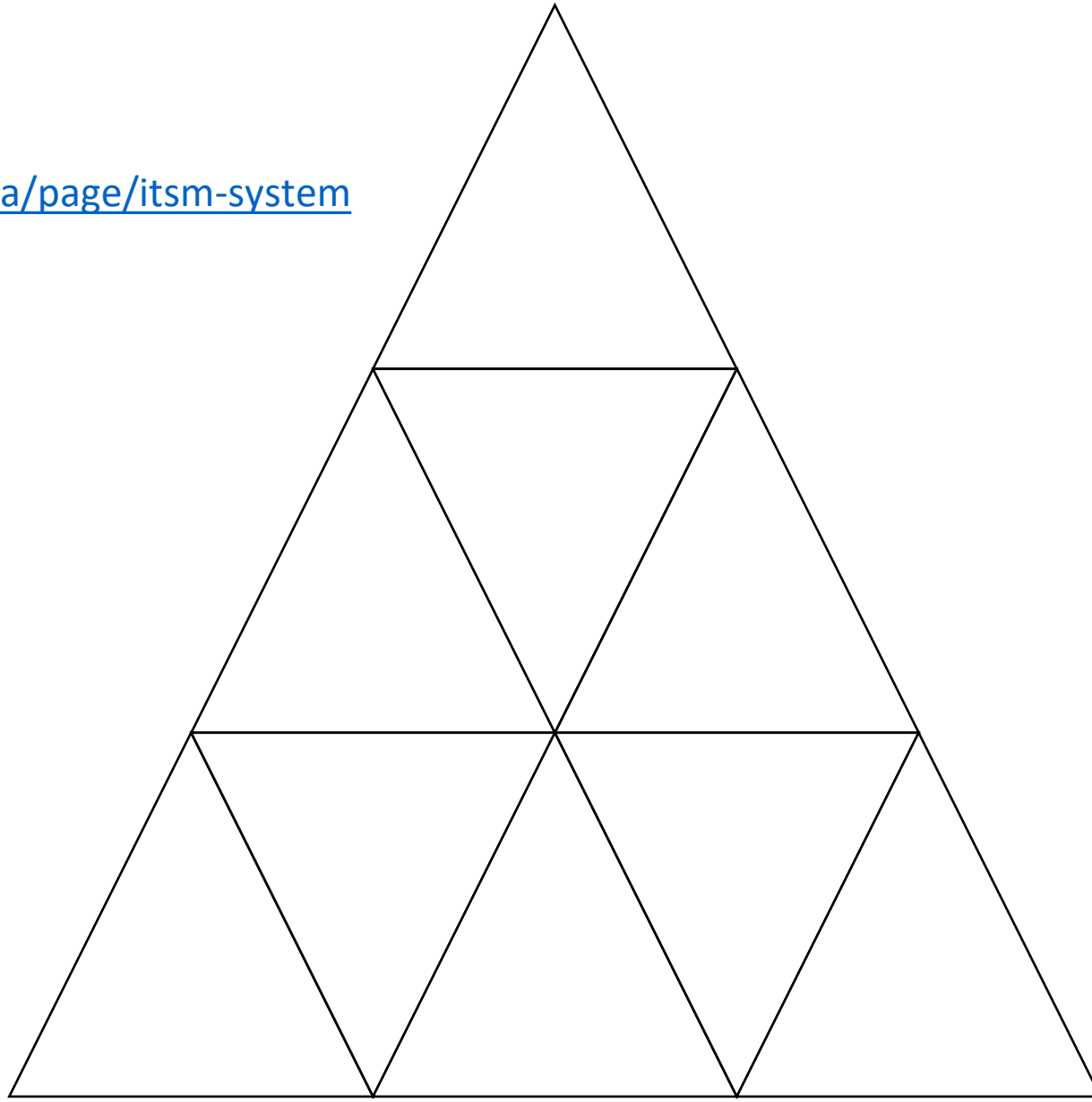
# ITSM підхід. ITSM (Information Technology Service Management) - це ідеологія управління ІТ, як набором послуг.



# Основні складові ITSM

ПРИКЛАД

<https://www.terrasoft.ua/page/itsm-system>



# ITIL (IT Infrastructure Library (бібліотека інфраструктури інформаційних технологій))



ITIL - це методологія управління, налагодження і безперервного поліпшення бізнес-процесів, пов'язаних з ІТ.

ITIL містить повний і детальний набір кращих практик, які використовуються для розробки і здійснення управління ІТ-послугами. Реалізація цих практик дає бізнесу цілий ряд плюсів:

- Збільшення конкурентної переваги за рахунок зниження витрат і гнучкості управління.
- Підвищення ефективності за рахунок оптимізації ІТ-процесів.
- Розуміння ІТ для бізнесу та посилення значущості.
- Підвищення задоволеності користувачів і клієнтів.

**Остання версія 2019 рік.**

<https://www.axelos.com/store/book/itil-foundation-itil-4-edition>



- Стратегія послуг (Service Strategy);
- Проектування послуг (Service Design);
- Перетворення послуг (Service Transition);
- Експлуатація послуг (Service Operation);
- Постійне поліпшення послуг (Continual Service Improvement).

# Стратегія послуг (Service Strategy)

Цільова аудиторія

Потреби цільової аудиторії, і, отже, які послуги їм необхідні,

яке необхідне обладнання для надання цих послуг,

розробка вимог для їх реалізації.

Постійні коригування роботи з метою зрозуміти, чи відповідає ціна послуги цінностям, які клієнт може отримати від цієї послуги.

# Проектування послуг

- дозволяє упевнитися, що послуга повністю відповідає очікуванням клієнта.

# Перетворення послуг

відповідає за виробництво і успішну реалізацію послуги, необхідну клієнтові.

- Реалізація
- Тестування
- Контроль якості



# Експлуатація послуг



планомірне виробництво послуг,

робота служби підтримки для вирішення локальних проблем,

накопичення бази одноманітних проблем для подальшого поліпшення якості надання послуг.

# Постійне поліпшення послуг

Відповідає за зміни і поліпшення на всіх етапах виробництва послуги і за ефективність роботи всіх процесів організації.

# Ключові принципи «ITIL Practitioner Guidance»

---

Фокусуйтеся на цінностях;

---

Проектуйте для практики;

---

Починайте звідти, де ви зараз перебуваєте;

---

Підходьте до роботи холістично(ціле це дещо більше ніж сума його частин);

---

Рухайтеся вперед ітеративно;

---

Спостерігайте за процесами безпосередньо;

---

Будьте прозорі;

---

Взаємодійте;

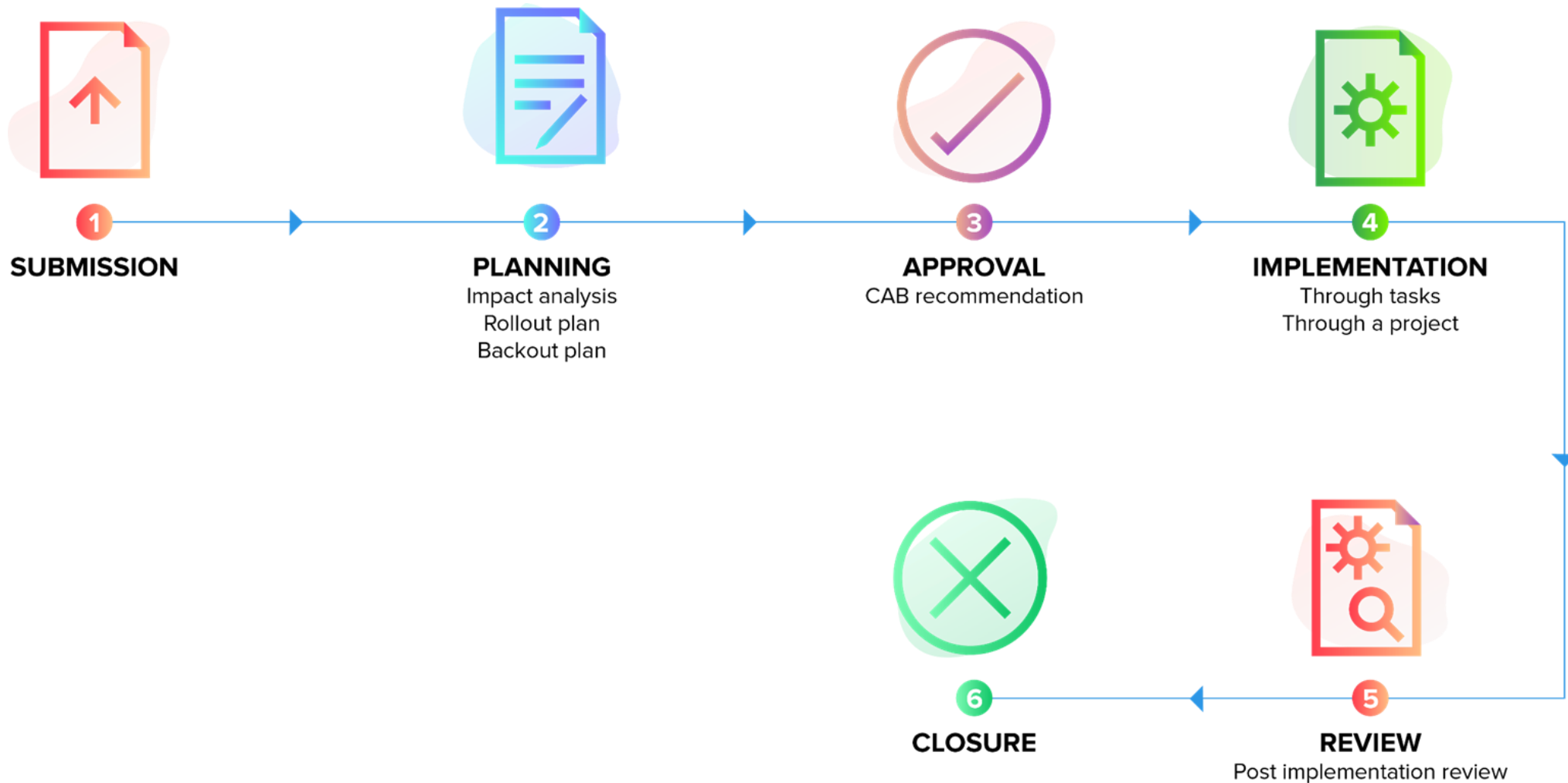
---

**Головний принцип: простота;**

---

**Застосовуйте ці принципи на практиці.**

# Управління змінами відповідно до ITIL



	Інцидент	Проблема	Зміна
Визначення	інцидент - це незаплановане переривання обслуговування або зниження його якості»	проблема - це причина або потенційна причина одного або декількох інцидентів	зміна - це додавання, видозмінення або видалення чого-небудь, що може прямо або побічно вплинути на служби.
Задача	відновлення нормальної роботи служби в найкоротші можливі терміни	Визначення основної причини переривання нормальної роботи служби	Реалізація зміни, спрямованого на усунення основної причини, для запобігання подальших переривань нормальної роботи служби
Характер	Реагуючий	Попереджуючий і реагуючий	Попереджуючий і реагуючий
Приклад	Користувачі не можуть підключитися до мережі. Випущено обхідне рішення для усунення інциденту і надання користувачам доступу до мережі.	Створена заявка про проблему для проведення аналізу основних причин (АОП). Інцидент викликаний несправністю мережевого комутатора.	Необхідно замінити комутатор. Створена заявка на зміну для заміни несправного комутатора.