

VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



Соотношение ITSM и ITAM методологий. Опыт построения интегрированного ITSM + ITAM решения, подводные камни.

Боганов Андрей Валерьевич
ITSM/ITAM Процессный архитектор
boganov@unicit.ru

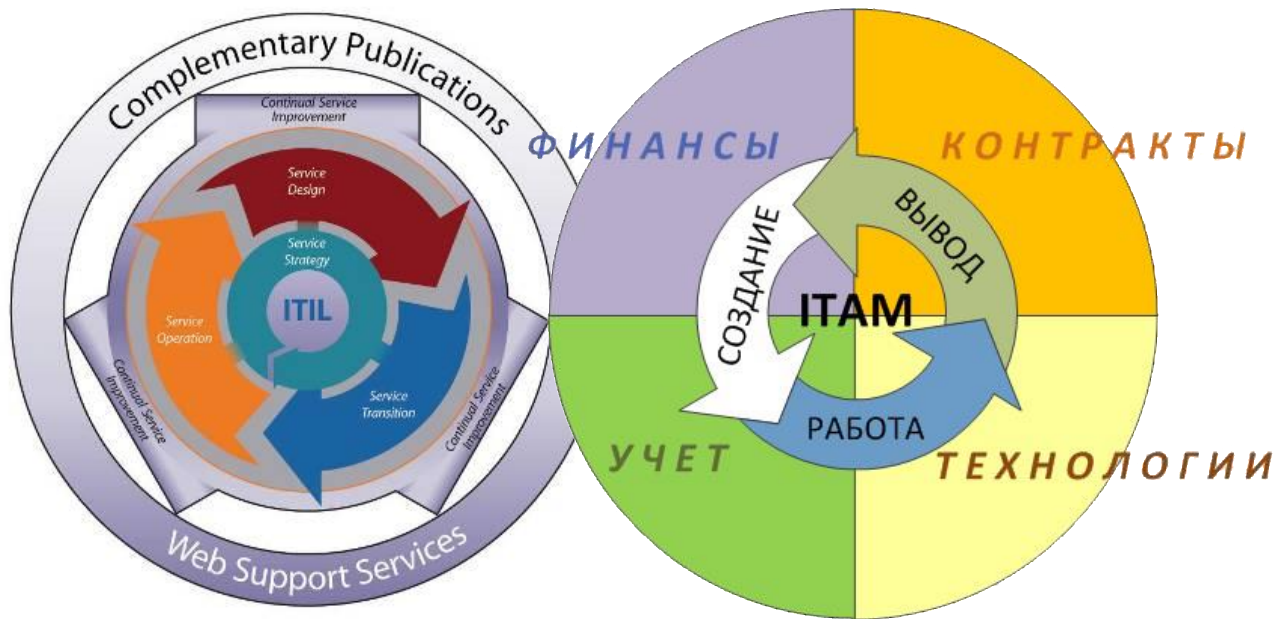
Знаменский Сергей Львович
Системный архитектор
znamensky@unicit.ru



- ✓ **Методологии ITAM и ITSM – как они соотносятся? В чем дополняют друг друга?**
 - ✓ **Объекты управления KE(ITSM) и ИТ-актив(ITAM) – как они соотносятся?**
 - ✓ **Сопоставление моделей СРМ и СФМ – какие задачи решают?**
 - ✓ **Взаимодействие процессов ITSM и ITAM на примере целевой модели**
- ✓ **Архитектуры комплексных систем автоматизации процессов ITSM и ITAM:**
 - ✓ **Определяющие факторы выбора архитектуры комплексных систем автоматизации процессов ITSM и ITAM**
 - ✓ **Объединенная объектная модель (KE = ИТ-актив) выгоды и ограничения**
 - ✓ **Раздельная объектная модель (KE ≠ ИТ-актив) выгоды и ограничения**
- ✓ **Заключение, выводы**



Ключ к пониманию спрятан в соотношении объектов управления: **КЕ <-> ИТ-актив**



Понимание важно для построения взаимодействия процессов и архитектур систем управления **ИТ-услугами** и **ИТ-активами**



Процесс: Управление сервисными активами и конфигурациями

- **Конфигурационная Единица (КЕ)**, configuration item (CI) - Любой компонент или другой сервисный актив, которым необходимо управлять для того, чтобы предоставлять ИТ- услугу.
- **Сервисный актив** - Любые Ресурс или Способность.
 - *Активы Поставщика услуг включают в себя все, что задействовано в предоставлении Услуг.*
 - *Активы могут быть отнесены к одному из следующих типов: Управление, Организация, Процесс, Знания, Люди, Информация, Приложения, Инфраструктура и Финансовый капитал.*



Группа процессов Управления ИТ-активами (12 процессных областей)

1. Управление закупками
2. Учёт и контроль ИТ-активов
3. Управление устранением
4. Коммуникации и образование
5. Законодательство
6. Управление соответствием
7. Управление политиками
8. Управление финансами
9. Управление документацией
10. Управление проектами
11. Управление поставщиками
12. ITAM программа



- **ИТ-актив** - единица реальной собственности



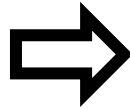
Две смежные области(концепции, модели) управления:

- Управление ИТ-активами (ITAM)
- Управление ИТ-услугами (ITSM/SACM)

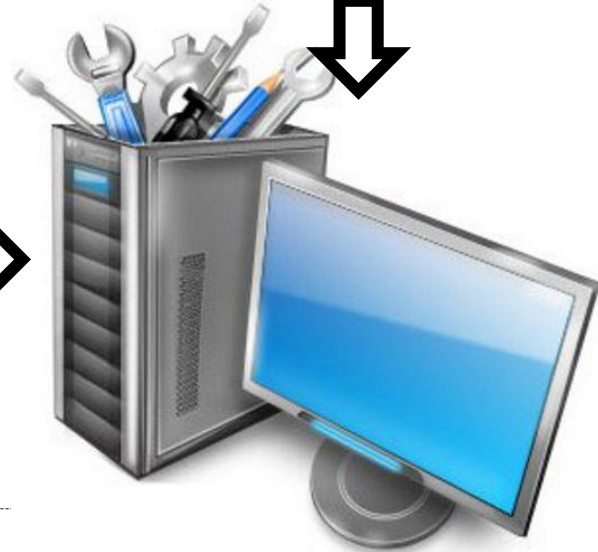
Эксплуатационный
Технологический
(ITSM)



СРМ



Конфигурационная
Единица - KE



Экономический
(ITAM)



СФМ



ИТ-актив



ИТ-актив \approx КЕ

(объекты совпадают)

Примеры:

- Маршрутизатор
- ПК
- Принтер

КЕ \neq ИТ-актив

(объекты КЕ не являются ИТ-активами)

Примеры:

- Инсталляция ПО (не является ИТ-активом, но привязана к нему)
- Виртуальный сервер (не является ИТ-активом, но привязан к нему)

ИТ-актив \neq КЕ

(объекты ИТ-актив не являются КЕ)

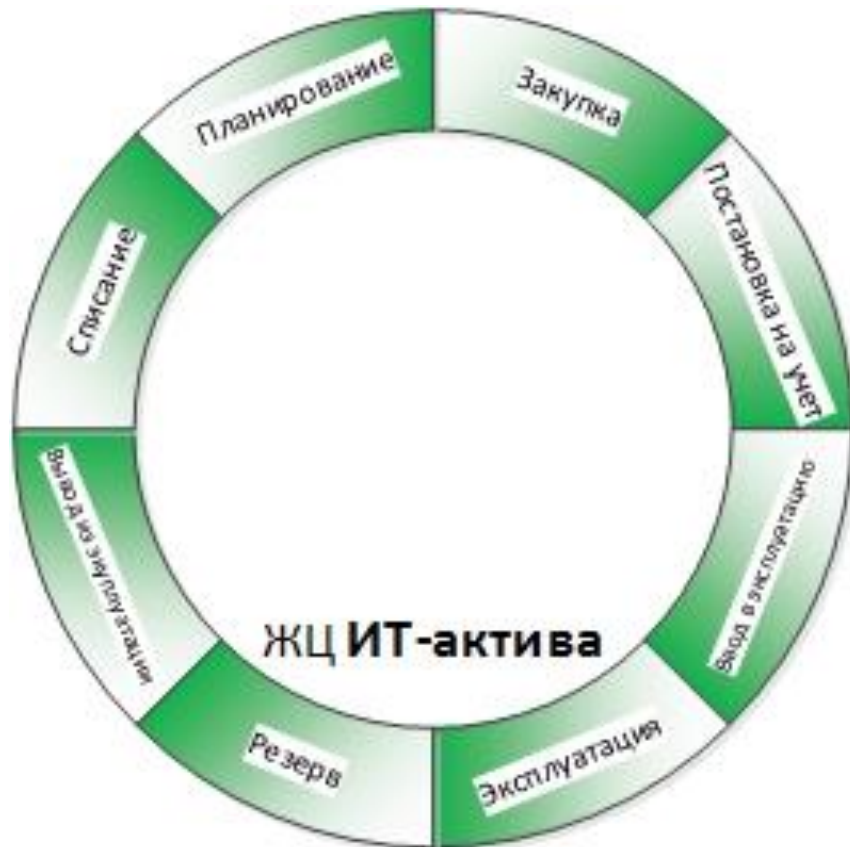
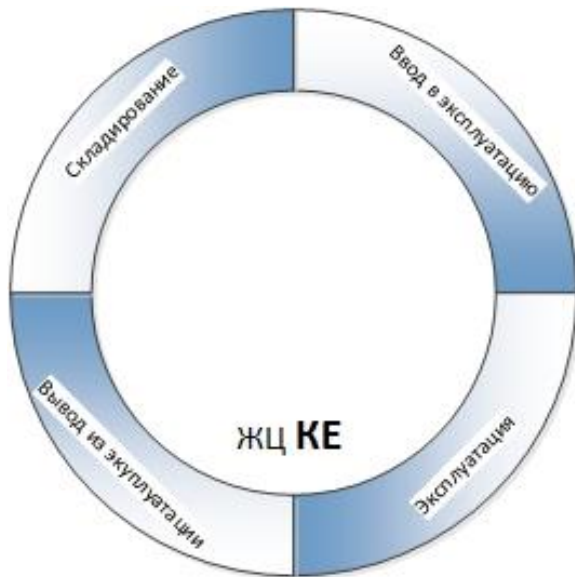
Примеры:

- Лицензия на использование ПО (может быть привязана к одному или многим КЕ)
- Партия flash-накопителей

Вывод: несовпадение сущностей КЕ и ИТ-актив может оправдывать существование отдельных объектных моделей для каждой из них

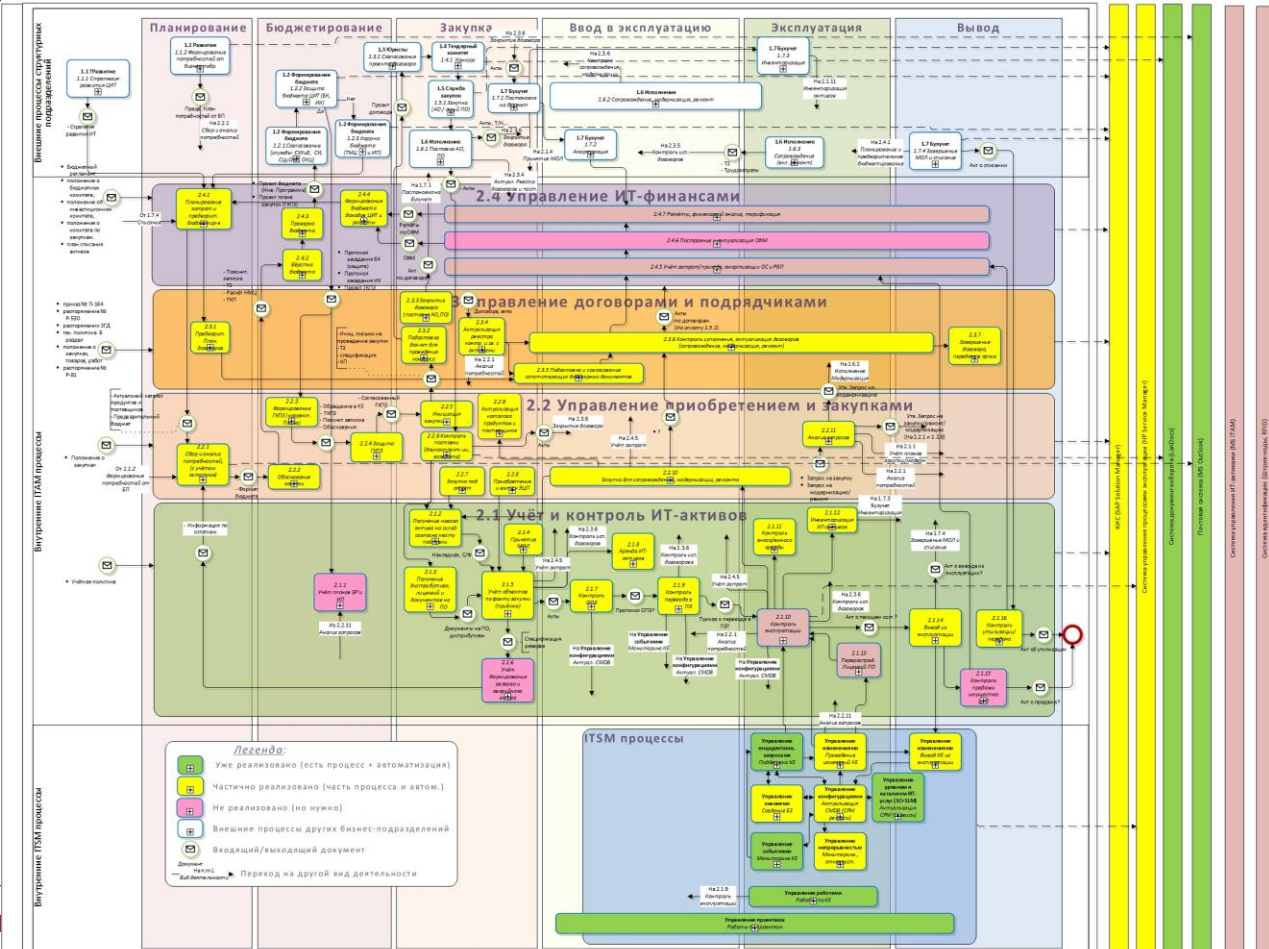


Примеры ЖЦ:

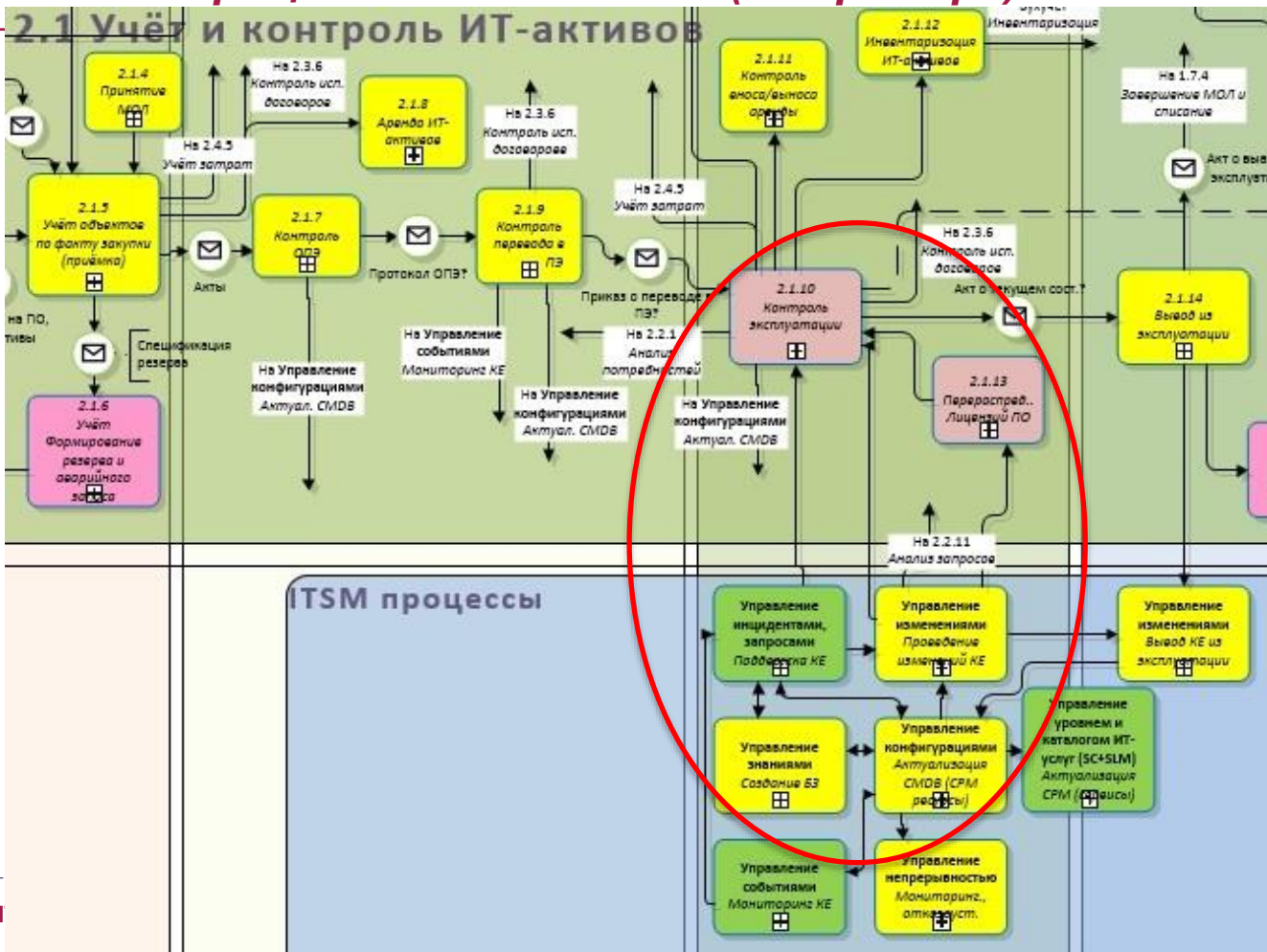


Целевая процессная модель управления ИТ (пример)

Целевая процессная модель управления ИТ-активами



Взаимодействие процессов ITSM и ITAM (из примера)





Определяющие факторы выбора архитектуры комплексных систем автоматизации процессов ITSM и ITAM:

- **Объектная модель** - ключевой определяющий фактор при выборе архитектуры системы автоматизации процессов ITSM и ITAM
- Несовпадение сущностей (КЕ ≠ ИТ-актив) в процессных моделях ITSM и ITAM непосредственным образом влияет на объектную модель системы автоматизации и, следовательно, на ее архитектуру
- Поэтому при разработке архитектуры системы автоматизации необходимо выбрать между **единой объектной моделью** для процессов ITSM и ITAM (КЕ = ИТ-актив) или **раздельными объектными моделями** ITSM и ITAM (КЕ ≠ ИТ-актив)



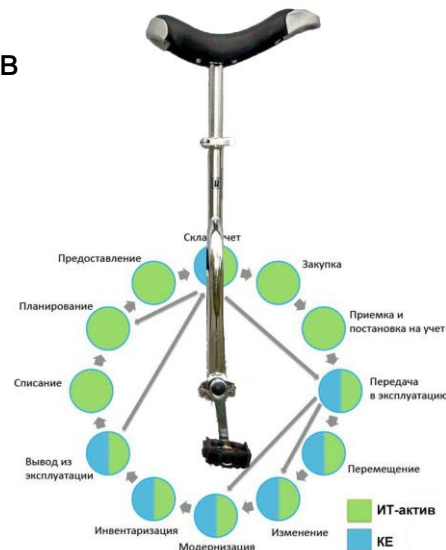
Определяющие факторы выбора архитектуры комплексных систем автоматизации процессов ITSM и ITAM (продолжение):

- В большинстве случаев разработка процессов первична, она является определяющей для объектной модели, средств автоматизации, архитектуры (КЕ ≠ ИТ-актив)
- Но возможна и обратная ситуация: инструмент автоматизации процессов -> объектная модель (КЕ = ИТ-актив) -> ограничения при разработке процессов.



Объединенная объектная модель (KE = ИТ-актив) в системе автоматизации процессов ITSM ITAM предполагает:

- Расширенный атрибутивный состав единого объекта, обеспечивающий хранение атрибутов и KE и ИТ-актива
- Единый жизненный цикл для совмещенного объекта (KE = ИТ-актив)
- Наличие логики разрешения противоречий для случаев когда сущности KE и ИТ-актив не совпадают
- Единая платформа автоматизации процессов

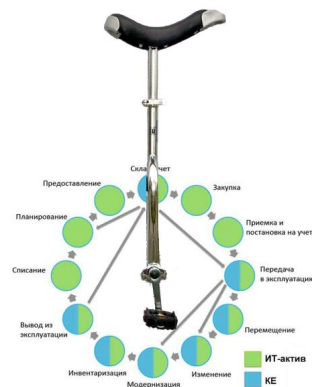


Выгоды от использования объединенной объектной модели(KE=ИТ-актив):

- Простая архитектура системы автоматизации, единый механизм расчета и визуализации взаимосвязей и взаимовлияния объектов (СРМ, СФМ)
- Ниже издержки на интеграцию процессов ITSM и ITAM -> ниже стоимость внедрения
- Ниже издержки на администрирование, поддержку, развитие системы автоматизации (общая логика, ролевая модель) -> стоимость владения ниже

Ограничения присущие объединенной объектной модели(KE=ИТ-актив):

- Проектирование процессов ITSM и ITAM с учетом общей объектной модели (KE=ИТ-актив)



Раздельная объектная модель (КЕ ≠ ИТ-актив) в системе автоматизации процессов ITSM ITAM предполагает:

- Раздельные платформы автоматизации процессов ITSM и ITAM
- Интеграция объектных моделей в рамках единой СУ, включая:
 - глобальный идентификатор объектов управления для связывания раздельных объектных моделей
 - матрица соответствия атрибутов объекта в каждой из раздельных объектных моделей
 - использование федеративного принципа для распределенного хранения атрибутов объектов



Выгоды от использования раздельных объектных моделей (КЕ ≠ ИТ-актив):

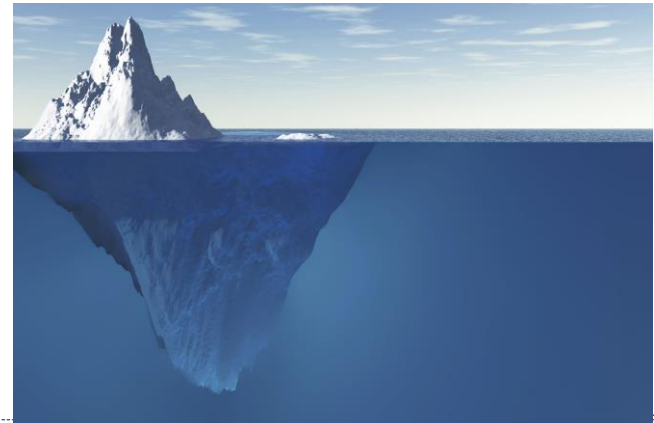
- Возможность изолированного проектирования процессов ITSM и процессов ITAM
- Большая гибкость при выборе программных платформ для автоматизации процессов

Ограничения и недостатки присущие раздельной объектной модели (КЕ ≠ ИТ-актив):

- Сложная архитектура системы автоматизации - программные платформы автоматизации процессов ITSM и процессов ITAM необходимо интегрировать между собой -> стоимость внедрения выше
- Издержки на администрирование, поддержку и развитие интегрированных программных платформ автоматизации процессов ITSM и ITAM -> стоимость владения выше



- Мы обозначили «риффы» и «подводные камни» на границах процессных моделей ITSM и ITAM и с которыми возможно придется встретиться при разработке и интеграции процессов в рамках единой целевой процессной модели
- Мы показали особенности архитектуры систем автоматизации процессов ITSM и ITAM в рамках единой целевой процессной модели
- Мы показали ключевую роль объектной модели при автоматизации процессов ITSM и ITAM в рамках единой целевой процессной модели, влияющую как на архитектуру системы автоматизации, так и на сами автоматизируемые процессы
- Но! Каким путем идти – выбор маршрута за **Вами!**



**Благодарим за внимание,
будем рады ответить
на ваши вопросы**

Боганов А.В.

boganov@unicit.ru

+7 926 651 4775

Знаменский С.Л.

znamensky@unicit.ru

+7 985 898 5576

