



ПЛАНЕТА

ITSM

от проторенных дорог -
к новым горизонтам!

VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

IT4IT для ITSM: обещания и ловушки

Роман Журавлев

ITIL Expert

Председатель экспертного совета

itSMF

СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

ITSM – больше, чем эксплуатация

ITIL, COBIT, IT4IT, DevOps...

ITSM – больше, чем одна организация

Type2 & 3 providers, SIAM...



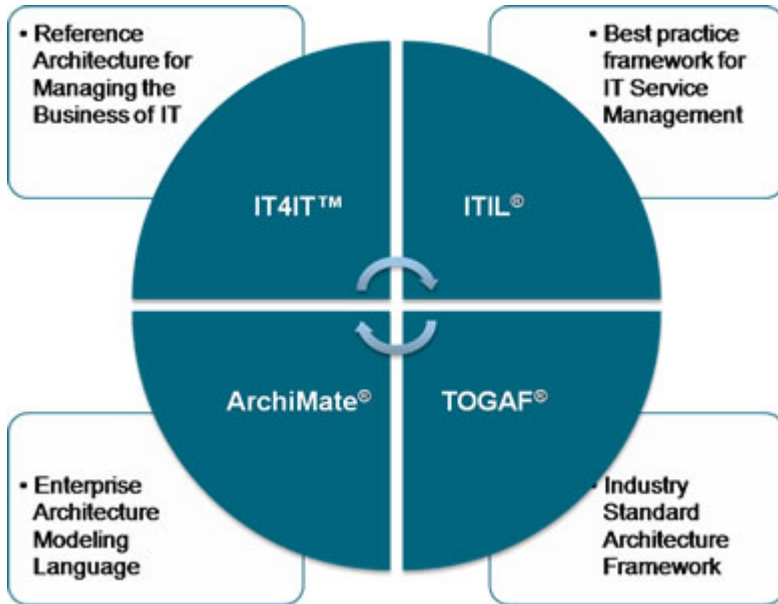
Современные модели управления ИТ ориентированы на управление полным жизненным циклом услуг в широком бизнес- и технологическом контексте

2007 – ITIL service lifecycle

2012 – COBIT 5

2014 – IT4IT, SIAM





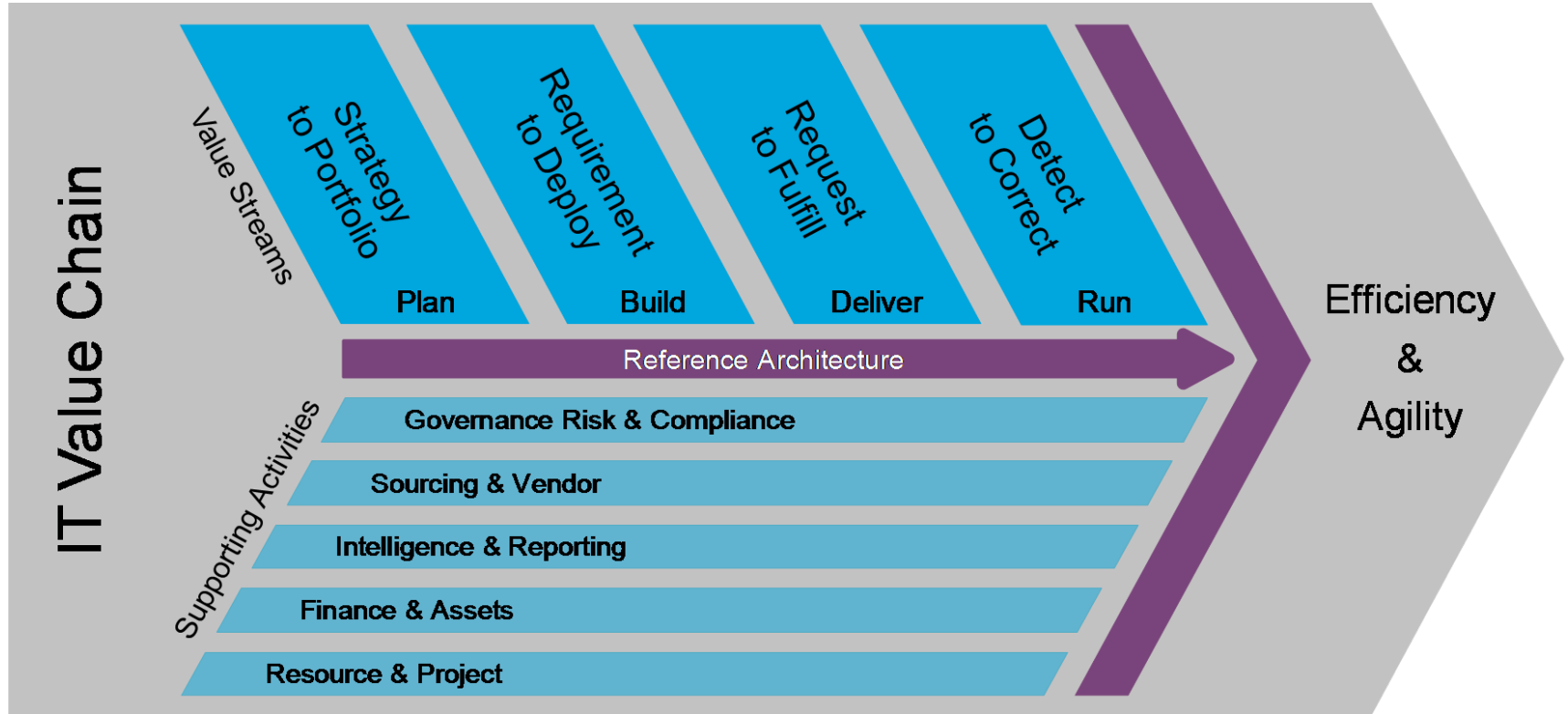
- **Происхождение:** The Open Group
- **Ближайшие родственники:** TOGAF, ArchiMate, ITIL
- **Назначение:**
 - Предложить целостную картину мира
 - Предложить референсную информационную архитектуру для поставщиков ИТ-услуг
- **Основные продукты:**
 - высокоуровневая операционная модель
 - детальная референсная архитектура

Источник: <http://www.opengroup.org/IT4IT/Relationships>



Высокоуровневая операционная модель

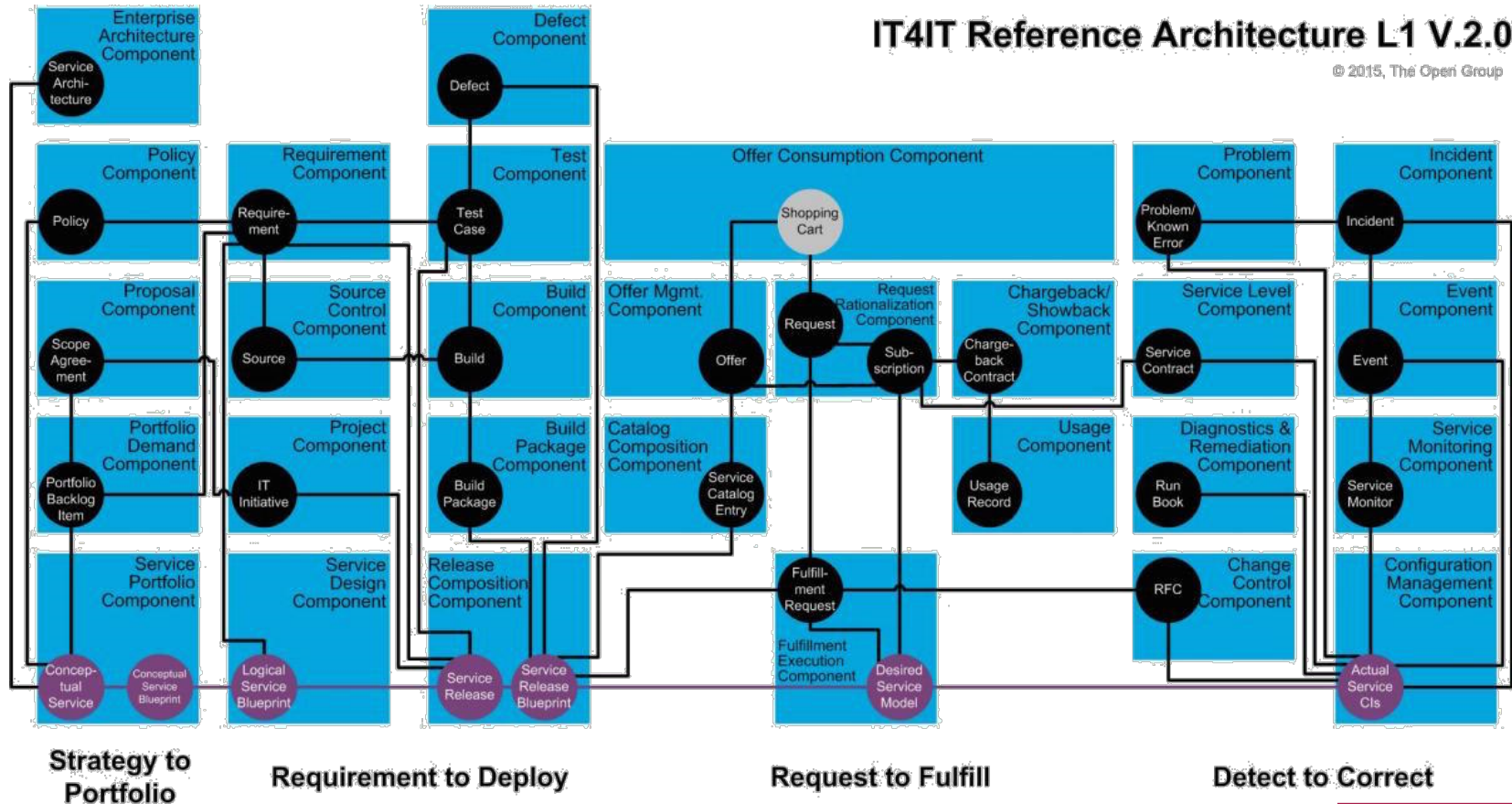
© 2015 The Open Group



Детальная референсная архитектура

IT4IT Reference Architecture L1 V.2.0

© 2015, The Open Group



- **Функциональные компоненты / Functional components**

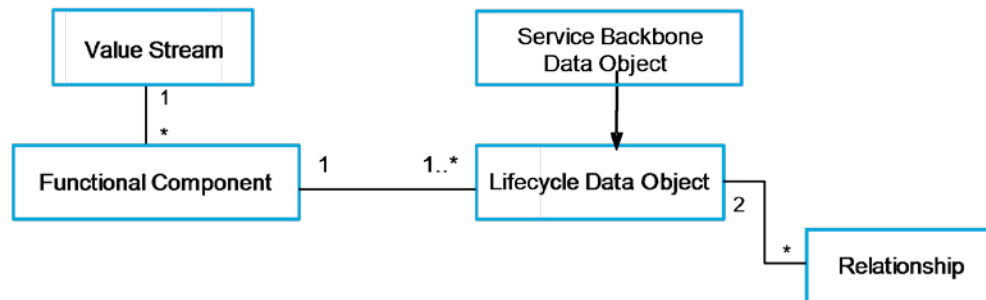
Минимальное (элементарное) технологическое решение, обладающее самостоятельной ценностью для управления ИТ

- **Информационные объекты / Service lifecycle data objects**

данные, записи, информация и т.п., описывающие определенный аспект жизненного цикла ИТ-услуг.

- **Связи**

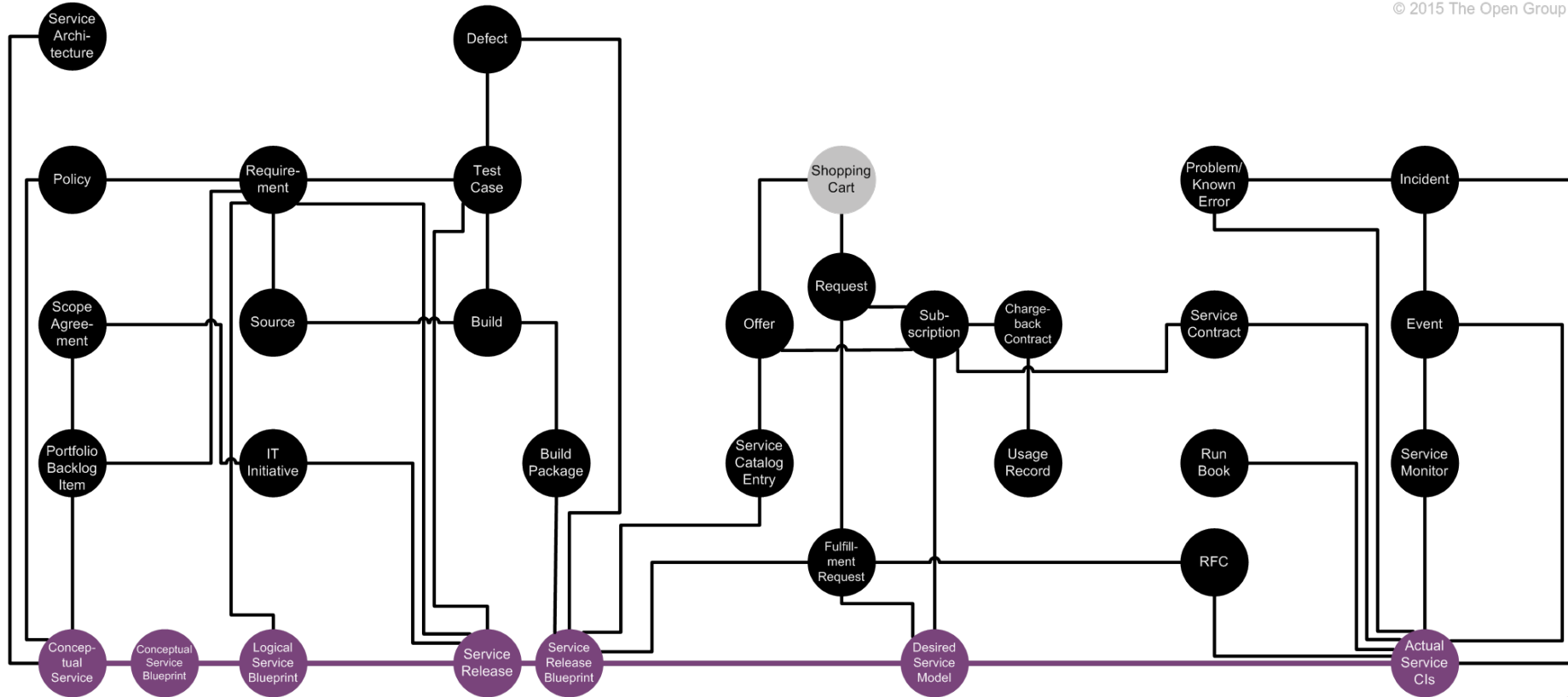
- между классами (на рисунке)
- Между информационными объектами (на следующем слайде)



© 2015 The Open Group

Система записей aka system of record fabric

© 2015 The Open Group



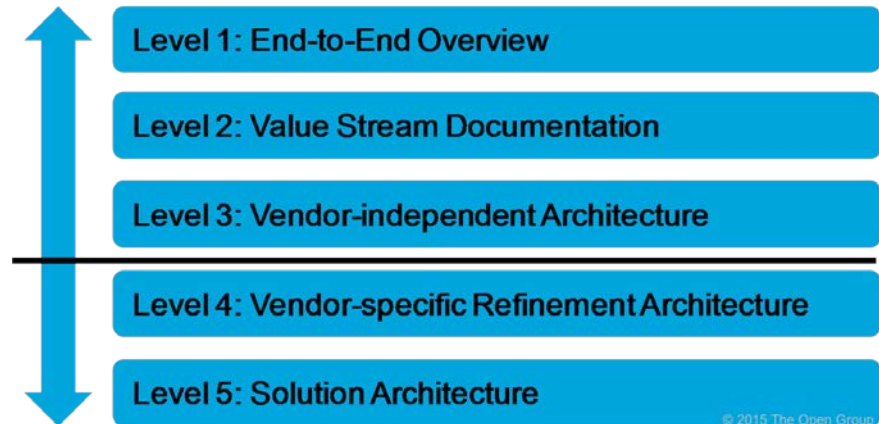
Обещания

- Будем управлять ИТ лучше, быстрее, дешевле и безопаснее
- Сократятся затраты на инструментарий управления ИТ
- Работа станет рациональнее и продуктивнее за счет лучшего управления информацией
- Повысится гибкость за счет более оперативной обратной связи
- Улучшится связь между Dev и Ops за счет использования единой модели управления
- Станут ниже риски за счет более полной и целостной информации об активах и активностях
- Организация станет стабильнее и здоровее благодаря единой операционной модели
- Инвестиции в ИТ станет легче обосновывать и контролировать
- Информация для постоянного совершенствования станет полнее и доступнее
- Работать в мультисорсинг-среде станет легче благодаря общим стандартам

Источник: IT4IT™ for Managing the Business of IT 

Ловушки и предупреждения

- Высокоуровневая модель – действительно очень высокоуровневая
- Процессной модели или референсной архитектуры нет
- Детальных моделей данных нет
- Рекомендации по применению очень краткие и общие



© 2015 The Open Group

Кому и зачем пригодится

Кому:

- Тем, кто планирует/улучшает систему управления ИТ(-услугами)
- Тем, кто планирует интеграцию нескольких систем управления и автоматизации
- Тем, кто выбирает систему автоматизации ITSM
- Тем, кто создает систему автоматизации ITSM

Зачем:

- Информационная архитектура системы управления услугами
- Единый стандарт обмена информацией
- Функциональные и интеграционные требования к решениям
- Основа для детального проектирования процессов и систем
- Отправная точка реинжиниринга процессов

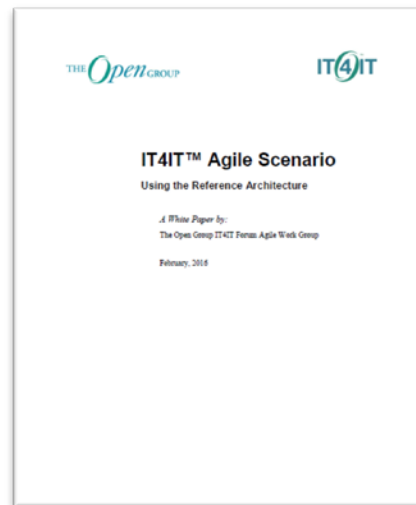


Выводы

- IT4IT дополняет существующие модели управления ИТ, но не может и не пытается их заменить
- IT4IT требует аккуратности и здравого смысла, не поддавайтесь на prescriptive
- Применение IT4IT ограничено доступными вам инструментами автоматизации
- Применение IT4IT ограничено предпочтениями ваших поставщиков и партнеров
- Точечное применение IT4IT в отдельных процессах возможно, но выгоды тоже будут точечными



- Дополнительные открытые публикации
(<http://www.opengroup.org/publications/whitepapers>)
 - *IT4IT™ Agile Scenario*
 - *IT4IT™ Service-Level Management (SLM) Scenario*
 - *Defining “IT Service” for the IT4IT™ Reference Architecture*
- Продолжение наверняка следует, и скоро



Спасибо

