

004(075)

0-753

Основы управления жизненным циклом сервисов систем информатики и автоматизации (лучшие практики ITIL) : учебное пособие для вузов / В.В. Зимин, А.А. Ивушкин, С.М. Кулаков, К.А. Ивушкин ; Сиб. гос. индустр. ун-т. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2013. – 500 с. : ил. – Библиогр.: с. 456. – ISBN 9785202011771.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие»	3
Глава 1. Введение в управление ИТ-сервисамн	5
1.1. Исходные понятия сферы «ИТ-сервис»	5
1.2. Сервисные активы	7
1.3. Базовые типы ИТ-провайдеров и сервисные структуры.....	13
1.4. Принципы эффективного управления ИТ-деятельностью.....	25
1.5. Модель жизненного цикла ИТ-сервиса.....	31
1.6. Проектно-ориентированное управление жизненным циклом ИТ-сервиса.....	36
1.7. Структуризация системы управления ИТ-сервисами.....	39
Контрольные вопросы и задания к главе 1	47
Глава 2. Управление сервисами на стадии «Стратегия ИТ-сервисов»	48
2.1. О структуре системы стратегического управления	48
2.2. Концептуальные основы ИТ-стратегии	50
2.3. Основные формы стратегии ИТ-провайдера.....	59
2.4. Управление портфелем ИТ-сервисов	79
2.5. Экономика ИТ-деятельности.....	87
2.6. Управление требованиями к ИТ-сервису	91
2.7. ИТ-стратегия и организационное развитие.....	94
2.8. Взаимодействие стадии «Стратегия сервиса» с другими стадиями ЖДС.....	97
2.9. Проблемы и риски стадии «Стратегия сервиса».....	105
Контрольные вопросы и задания к главе 2	108
Глава 3. Управление сервисами на стадии «Проектирование ИТ-сервиса».....	109
3.1. Основы проектирования сервиса.....	109
3.1.1. Проектирование компонентов нового или изменяемого ИТ-сервиса.....	128
3.1.2. Проектирование процессов поддержки и архитектуры ИТ-активов	131
3.1.3. Проектирование систем измерения и метрик	138
3.1.4. Другие особенности проектирования	141
3.2. Проектирование систем поддержки ИТ-сервисов	153
3.2.1. Поддержка каталога сервисов	153
3.2.2. Поддержка качества сервисов	155
3.2.3. Управление мощностью ИТ-сервисов	163
3.2.4. Управление доступностью ИТ-сервисов	196
3.2.5. Управление непрерывностью сервиса	236
3.2.6. Управление информационной безопасностью	238
3.2.7. Управление ИТ-поставщиками.....	243
3.2.8. Технические аспекты проектирования сервиса	246
3.3. Проблемы, критические факторы успеха и риски стадии проектирования сервиса.....	250
Контрольные вопросы и задания к главе 3	251
Глава 4. Управление сервисами на стадии «Ввод сервисов в эксплуатацию (внедрение)».....	252
4.1. Задачи и процессы внедрения сервиса	252
4.2. Планирование внедрения сервиса	254

4.3. Управление изменениями ИТ-активов	258
4.3.1. Общие замечания по проектированию изменений	264
4.3.2. Нормативные модели процесса изменений	265
4.3.3. Простые (предварительно авторизованные) изменения	267
4.3.4. Задачи и структура системы управления изменениями	268
4.3.5. Описание процедуры обработки стандартного изменения	270
4.3.6. Консультативный комитет по изменениям	282
4.3.7. Чрезвычайные (аварийные) изменения	285
4.3.8. Триггеры, входы, выходы и межпроцессные интерфейсы системы управления изменениями	288
4.3.9. Ключевые показатели эффективности и метрики изменений	293
4.4. Управление активами и конфигурациями	295
4.4.1. Основные принципы организации процесса SACM	297
4.4.2. Модель конфигураций	299
4.4.3. Конфигурационные элементы	300
4.4.4. Система управления конфигурациями (CMS)	301
4.5. Управление релизами и развертыванием	323
4.5.1. Цели управления релизами и их развертыванием	323
4.5.2. Формирование релизов сервисов	325
4.5.3. Типовые модели развертывания сервисов	326
4.5.4. Формирование нового базового состояния ИТ-среды	330
4.5.5. Планирование развертывания ИТ-сервиса	335
4.5.6. Формирование и тестирование целевой (тестовой, эксплуатационной) ИТ-среды для сервисов	336
4.5.7. Планирование пилотных (экспериментальных) внедрений	339
4.5.8. Планирование сборки пакета релизов	342
4.5.9. Логистический и финансовый аспект планирования развертывания пакета релизов	343
4.5.10. Подготовка к сборке, тестированию и развертыванию релизов	344
4.5.11. Сборка и тестирование релизов	346
4.5.12. Документация процесса сборки релиза	347
4.5.13. Приобретение и входная проверка конфигурационных элементов и компонентов	349
4.5.14. Компоновка релиза	351
4.5.15. Построение тестовых сред и управление ими	352
4.5.16. Тестирование сервиса. Репетиции и пилотные проекты	353
4.5.17. Планирование итогового развертывания	359
4.5.18. Выполнение организационных преобразований, развертывания и списания ИТ-активов	361
4.5.19. Анализ и закрытие развертывания релиза и процесса внедрения ИТ-сервиса	368
4.5.20. Триггеры, входы, выходы и межпроцессные интерфейсы	370
4.5.21. Проблемы, критические факторы успеха и риски формирования и развертывания релизов	372
4.6. Проблемы, критические факторы успеха и риски стадии внедрения сервиса	375
Контрольные вопросы и задания к главе 4	377
Глава 5. Управление сервисами на стадии «Эксплуатация сервисов»	378
5.1. Введение в эксплуатацию сервиса	378
5.2. Процессы стадии эксплуатации	381
5.2.1. Управление событиями	381
5.2.2. Управление инцидентами	384
5.2.3. Управление запросами на обслуживание	388
5.2.4. Управление проблемами	390
5.2.5. Управление доступом к ИТ-сервисам	393

5.3. Взаимодействие процессов эксплуатации с процессами других стадий ЖЦС	395
5.4. Текущая деятельность на стадии эксплуатации.....	397
5.5. Организационные особенности эксплуатации	401
5.5.1. Служба поддержки пользователей «Service desk» (SD)	401
5.5.2. Технический менеджмент	408
5.5.3. Операционный менеджмент'	410
5.5.4. Управление приложениями	411
5.6. Эксплуатация и другие процессы ЖЦС.....	416
5.7. Проблемы, критические факторы успеха и риски стадии эксплуатации сервисов	418
Контрольные вопросы и задания к главе 5	421
Глава 6. Динамическая оптимизация ИТ-сервисов и процессов.....	422
6.1. Введение в динамическую оптимизацию ИТ-сервисов.....	422
6.2. Функционирование системы управления динамической оптимизацией.....	431
6.2.1. Управленческий цикл системы управления динамической оптимизацией..	433
6.2.2. Интеграция системы динамической оптимизации с другими стадиями ЖЦС	448
6.2.3. Система динамической оптимизации и возврат инвестиций.....	449
6.3. Интерфейсы системы динамической оптимизации с ИТ-процессами	451
6.4. Проблемы, критические факторы успеха и риски динамической оптимизации	453
Контрольные вопросы и задания к главе 6	454
Заключение	455
Список использованной литературы	456
Задания для самостоятельной работы	457
Глоссарий	459
Список обозначений	495