

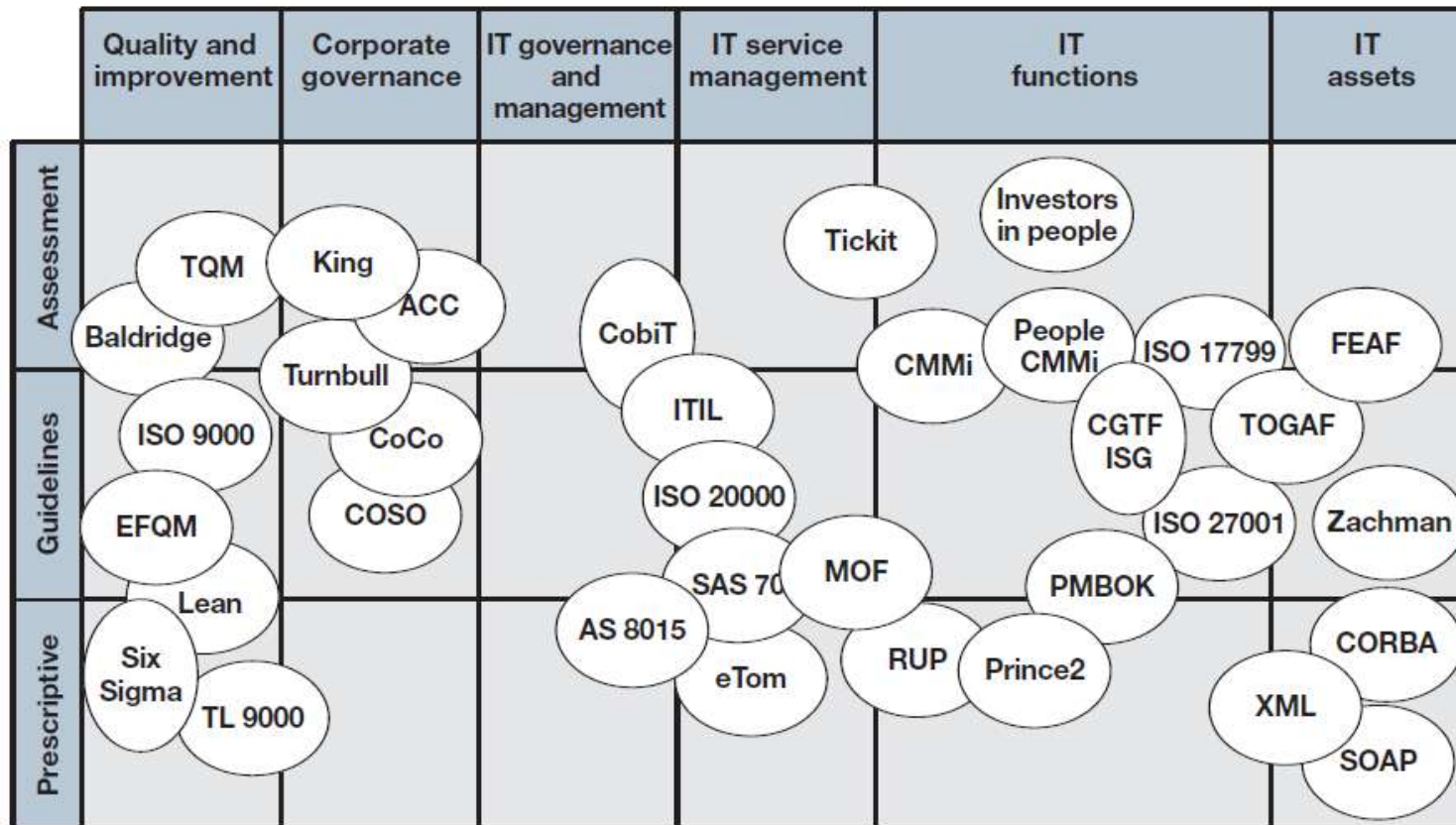


ITSM и eТОМ: объединяй и властвуй

Исайченко Дмитрий
Директор по консалтингу компании Cleverics

30.11.2012

Необходимость интеграции стандартов



- «There is no silver bullet for standards»
- «The CIO must adopt an integrated approach to create business value»

eTOM vs ITIL

ITIL

- Сервисный подход и описание практик управления ИТ-услугами
- Не претендует на полноту
- Содержит ряд конкретных рекомендаций по реализации различных практик управления



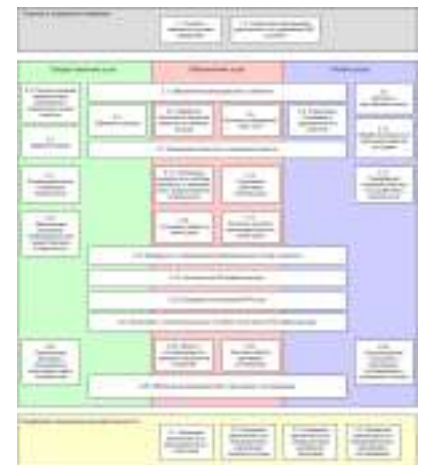
eTOM (GB921)

- Полная декомпозиция деятельности телеком-оператора на «процессные элементы»
- Универсальность
- Рекомендаций по реализации сквозных процессов практически нет (процессы L1 и несколько примеров в GB921-F)

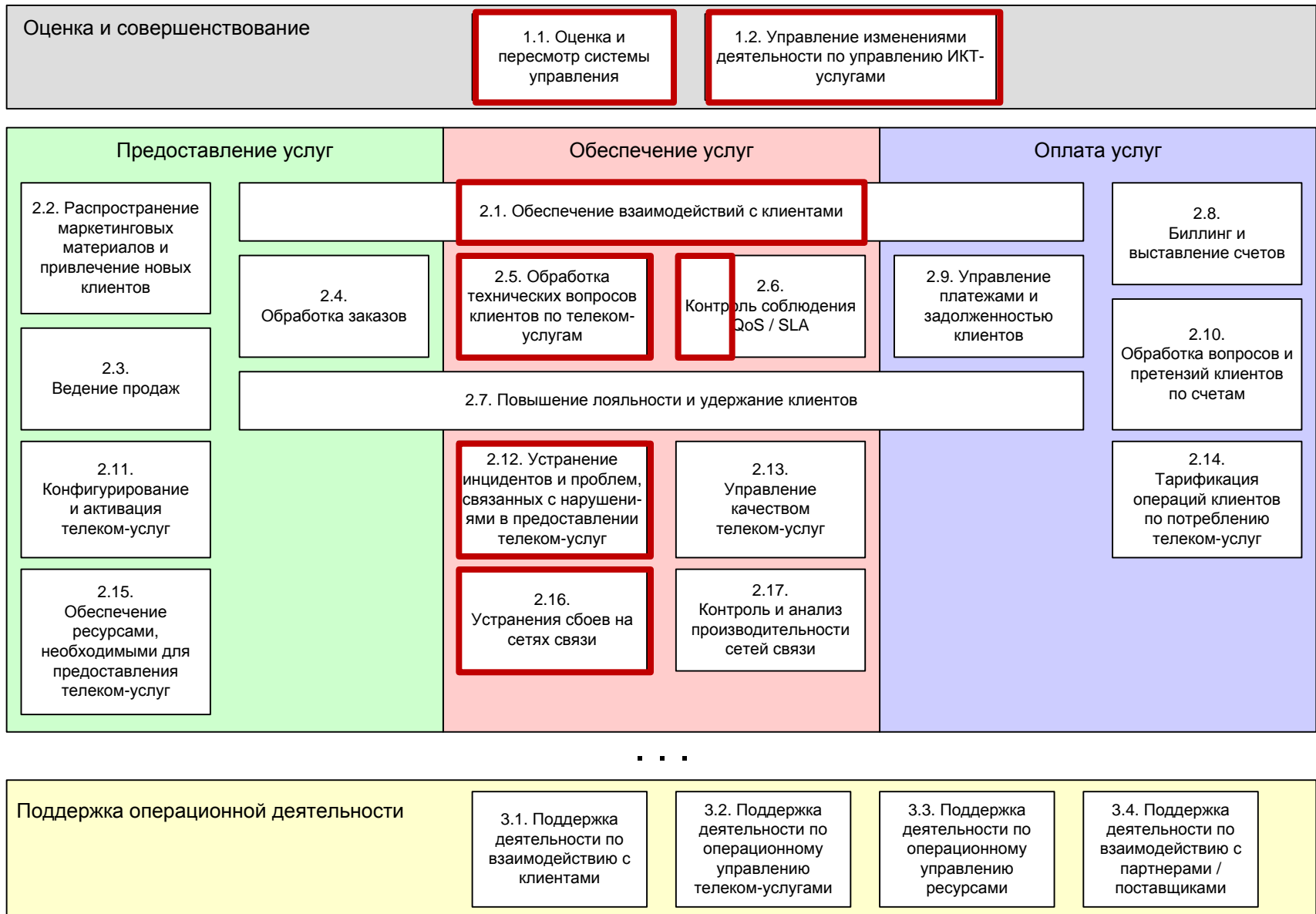
- Поиски «точек пересечения» ITIL и eTOM ведется давно:
 - GB921-V «An interim view of an interpreter's guide for eTOM and ITIL practitioners»
 - Включение процессов ITIL в функции «Enterprise effectiveness management» и «Enterprise risk management» в eTOM версии 8
 - TR143 «eTOM and ITIL Building Bridges»
 - GB921-L «Leveraging Level 4 Process Elements and Process Flows for Support of ITIL»
 - GB921-W «Working Together – ITIL and eTOM»
- Постепенное смещение фокуса от «пересечения» к «объединению»

Пример реализации системы управления

- Охват: операционные процессы управление ИКТ-услугами
- Назначение системы управления:
 - Обеспечение качества ИКТ-услуг
 - Организация рационального использования производственных ресурсов
 - Контроль и снижение операционных рисков
- Методическая основа:
 - Enhanced Telecom Operations Map (eTOM)
 - Библиотека ITIL v3 (реализация части процессов eTOM с учетом ITIL)
 - ГОСТ Р ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования»
- Слагаемые успеха:
 - Процессный-подход
 - Общая нормативная основа на уровне организации
 - Адаптация стандартов / открытых источников вместо копирования «как есть»
 - Активное вовлечение менеджмента среднего звена



Структура системы управления



Проведение оргизменений

- Акцент при проведении организационных изменений, а не на автоматизацию процессов
- Поддержка на уровне генерального директора и его первого заместителя
- Вовлечение в проект представителей коммерческого департамента
- Распределение всех функций системы управления по заместителям генерального директора
- Закрепление ответственности за развитие
- Объединение в рамках унифицированных процессов технического департамента и ИТ-департамента
- Система операционных метрик и регулярный контроль процессов
- Связь операционных метрик с оценкой работы руководителей



Основные выводы

- Бессмысленно искать универсальные стандарты – необходимо интегрировать стандарты, добиваясь нужного результата
- Материалы ITIL могут использоваться не только вместе с eТОМ для организации ИТ-процессов, но и для построения процессов управления телекоммуникационными услугами
- Акцент при реализации на организационные изменения, а не на внедрение новой системы автоматизации
- Нельзя требовать все и сразу – важнее интегрировать в систему управления механизмы развития



Спасибо за внимание!



Мы знаем, как управлять ИТ
Вы можете это использовать