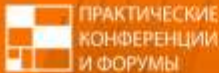


26 СЕНТЯБРЯ



ПРАКТИЧЕСКИЕ
КОНФЕРЕНЦИИ
И ФОРУМЫ



Регистрация открыта

Agile, DevOps и ITIL
инструменты цифровизации

Организатор



**ОТКРЫТЫЕ
СИСТЕМЫ**
Open Systems Publications

ITIL и ИТ-революция внутри ИТ-службы

Скрипкин К.Г., ЭФ МГУ, Школа бизнес-информатики НИУ-ВШЭ

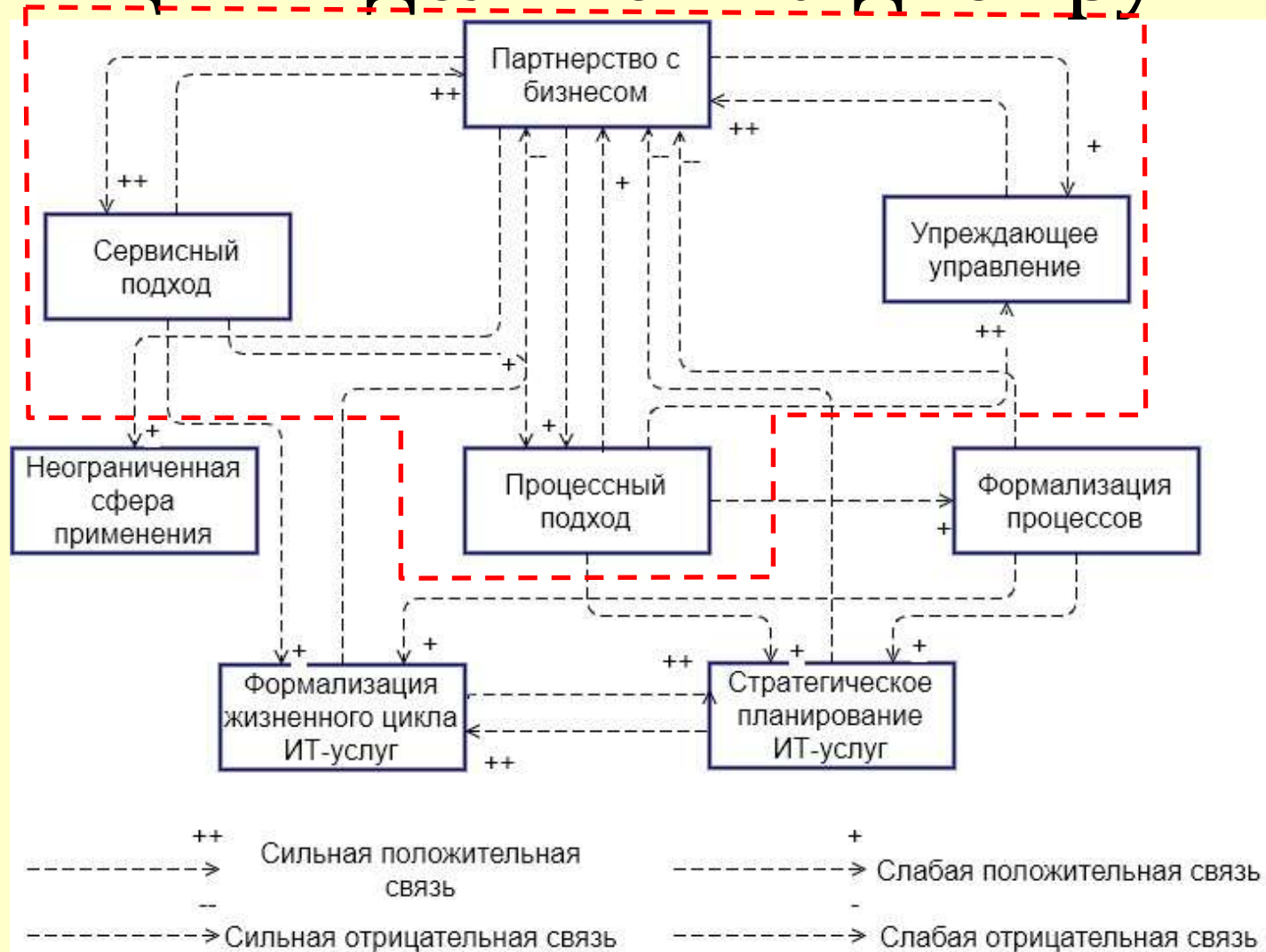
Содержание

- Базовые принципы ITIL (по версии 2011 г.)
- Особенности новых подходов к управлению ИТ – Agile и DevOps
- Связь технологии и организационного дизайна
- DevOps – адаптация ИТ-операций к современному уровню автоматизации ИТ-службы

Принципы ITIL-2011 - формализация

- Пригоден для организации любого размера и любой сферы деятельности
- ИТ-служба – партнер бизнеса
- Акцент на упреждающее управление
- ITIL – модель **процессов** ИТ-службы
- Качество процесса определяется степенью его формализации, контролируемости и измеримости
- Любая ИТ-услуга имеет жизненный цикл, начинающийся с включения в стратегию ИТ-услуг
- Стратегия ИТ-услуг – результат процесса стратегического планирования

Принципы делятся на две группы



ITIL внедряется ограниченно, преимущественно в ИТ-операциях

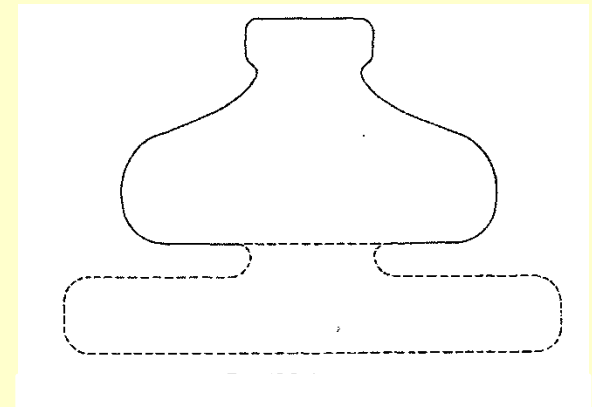
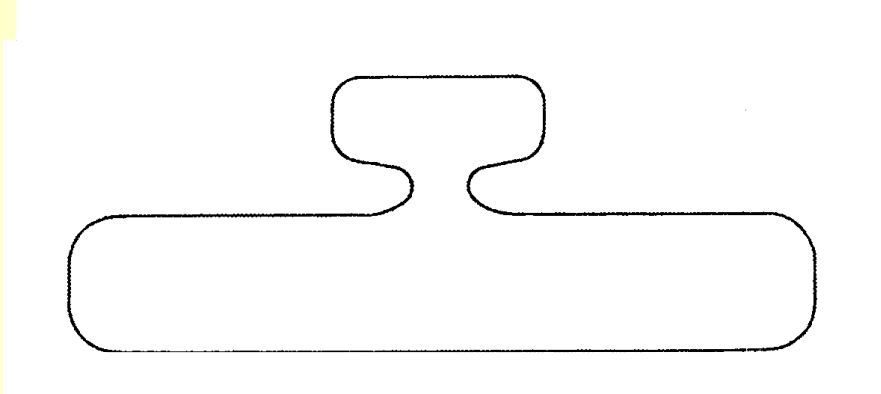
- Австралия (средние оценки):
 - Лидеры – Service Desk, управление инцидентами, управление изменениями (более, чем «наполовину»)
 - Остальные процессы операционного уровня – между «начато» и «наполовину»
 - Процесс управления уровнем сервиса - между «начато» и «наполовину»
 - Остальные процессы тактического уровня не достигли «начато»
- Россия (средние оценки)
 - Лидеры те же (между «низким» и «средним»)
 - Управление уровнем сервиса – чуть выше «низкого»
 - Прочие тактические процессы – ниже «низкого»

Принципы DevOps – гибкость и органичность

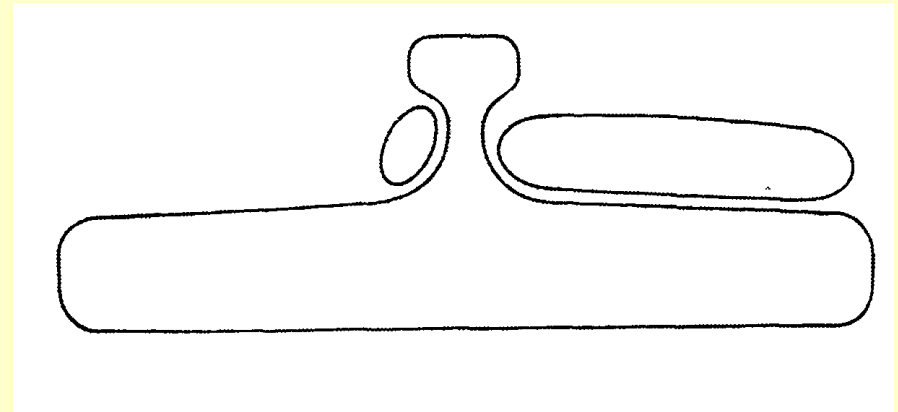
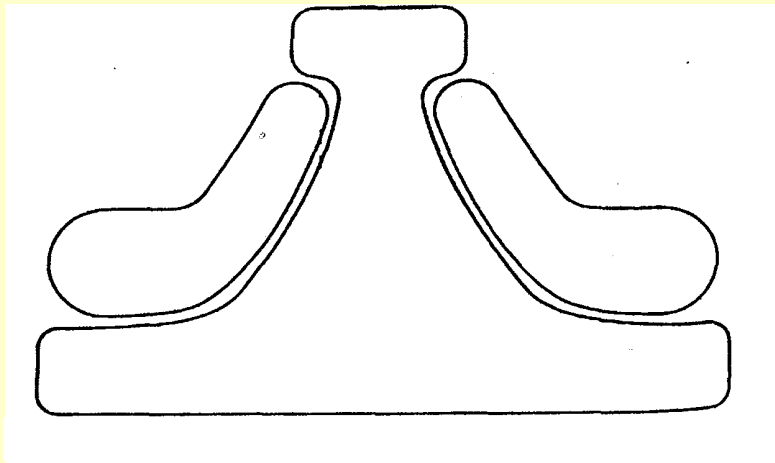
- Итеративный инкрементный подход к разработке и решению проблем («спиральный»)
- Непрерывность разработки, интеграции и развертывания
- Высокий уровень автоматизации (тестирование, выделение ресурсов, управление релизами)
- Высокий уровень самообслуживания
- Сотрудничество
- Целостный взгляд

Основы организационного дизайна

Нестабильность среды



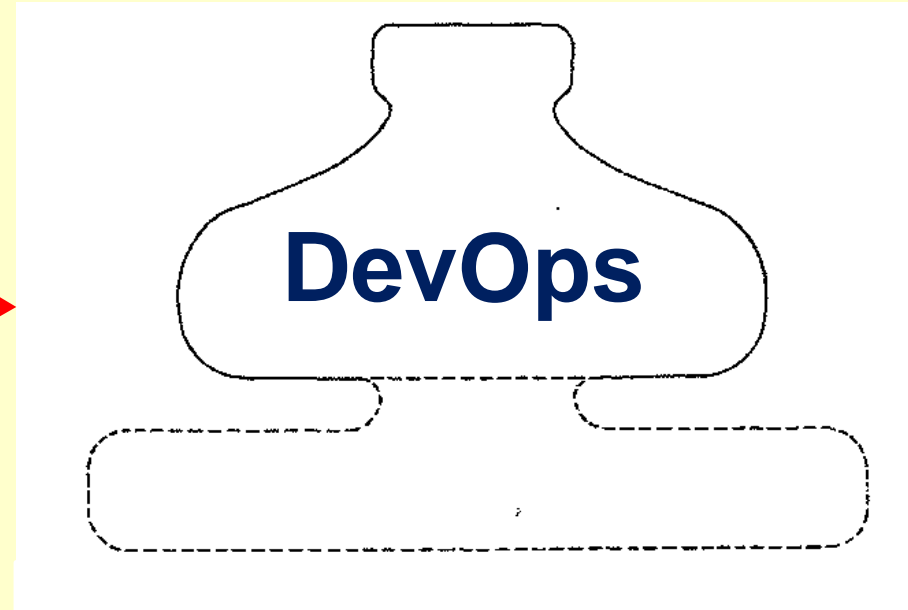
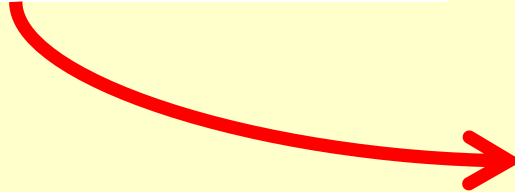
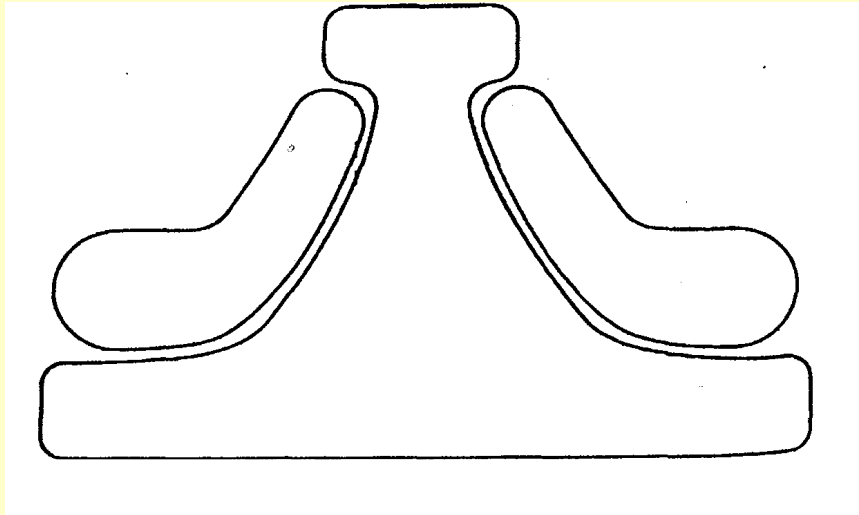
Сложность результата →



Автоматизация и орг. дизайн

- Формализованные процессы переходят в ПО
- Численность организации резко сокращается
- Сохраняются (и увеличиваются в числе) рабочие места, посвященные решению проблем и внесению изменений
- Причины: та и другая деятельность не может быть в полной мере формализована
- Следствия: органическая структура, децентрализация, обучение

Орг. дизайн подробнее



Итак, что это значит

- Автоматизация ИТ дает выигрыш в экономичности (снижение затрат) и выигрыш в результативности (возможность обработать больше изменений)
- В условиях информационной революции скорость обработки изменений – КПР ИТ-службы
- Бюрократическая структура (в т.ч. ITIL) препятствует реализации этой возможности
- В этой ситуации возможны два альтернативных сценария:
 - Переход к новому орг. дизайну на основе DevOps
 - «Балканизация» ИТ с появлением собственных ИТ-подразделений в отдельных бизнес-единицах

Мертв ли ITIL?

Сохраняют силу

- Партнерство с бизнесом
- Процессный подход
- Сервисный подход
- Упреждающий подход

Отмирают

- Стратегическое планирование
- Формализованный жизненный цикл услуг
- Формализация и бюрократизация процессов

Выводы

- Между Agile/DevOps и ITIL нет принципиальных противоречий
- DevOps – способ приведения организационного дизайна ИТ-службы в соответствие растущему уровню автоматизации
- DevOps дает возможность повысить результативность ITIL
- DevOps – не только методология, но и новая организация ИТ-службы и новая культура, противоречащая господствующей реализации ITIL