



ПРАКТИЧЕСКИЕ  
КОНФЕРЕНЦИИ  
И ФОРУМЫ



26

СЕНТЯБРЯ

Регистрация открыта

Agile, DevOps и ITIL  
инструменты цифровизации

Организатор



# ITIL и ИТ-революция внутри ИТ-службы

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

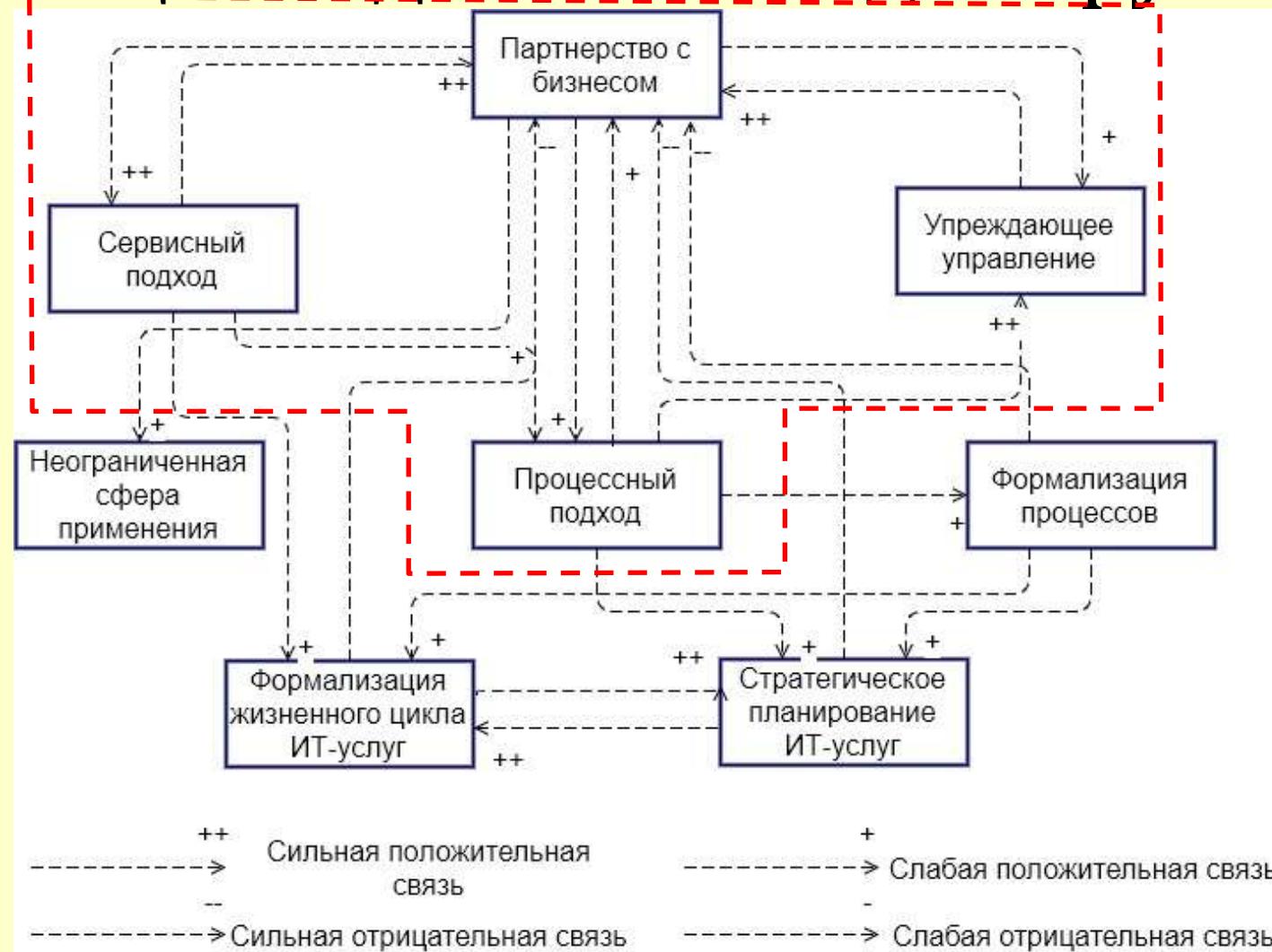
# Содержание

- 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

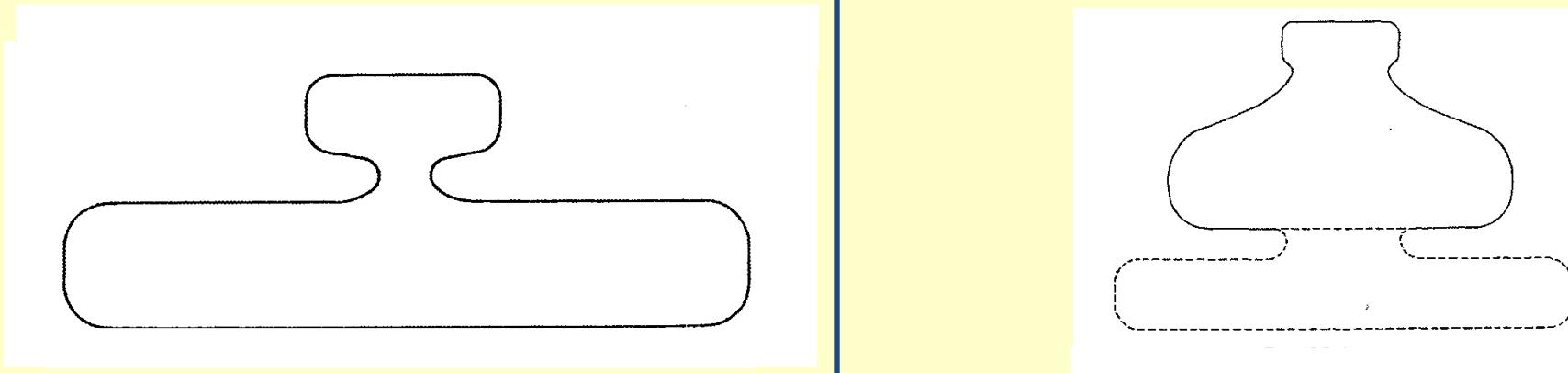
- Австралия (средние оценки):
  - Лидеры – Service Desk, управление инцидентами, управление изменениями (более, чем «наполовину»)
  - Остальные процессы операционного уровня – между «начато» и «наполовину»
  - Процесс управления уровнем сервиса - между «начато» и «наполовину»
  - Остальные процессы тактического 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

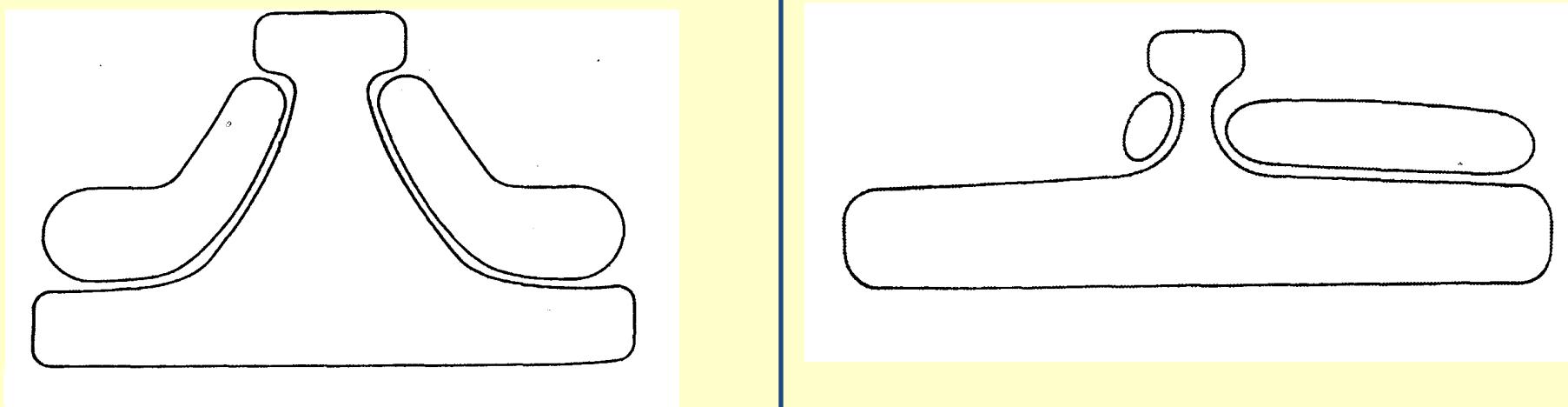
- Итеративный инкрементный подход к разработке и решению проблем («спиральный»)
- Непрерывность разработки, интеграции и развертывания
- Высокий уровень автоматизации (тестирование, выделение ресурсов, управление релизами)
- Высокий уровень самообслуживания
- Сотрудничество
- Целостный взгляд

# Основы организационного дизайна

Нестабильность среды



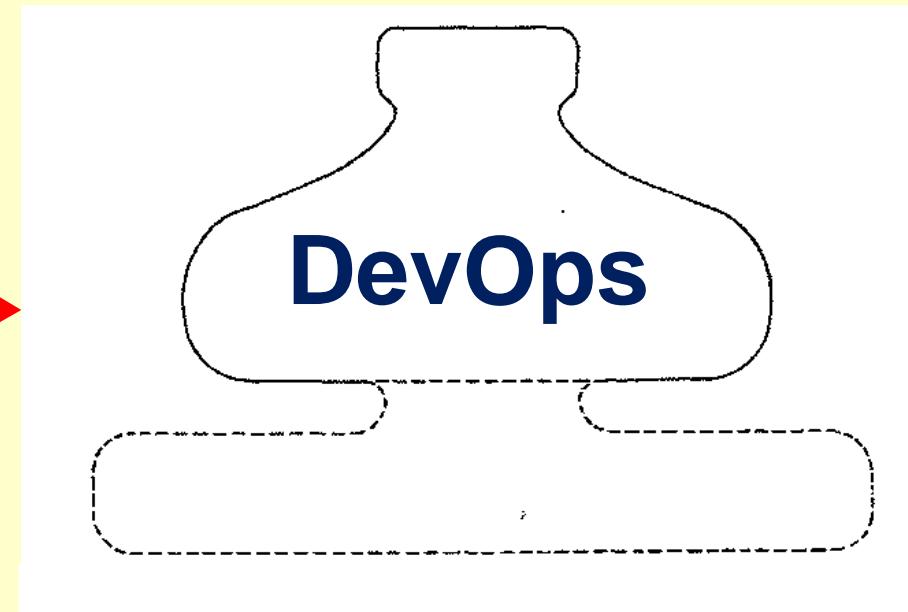
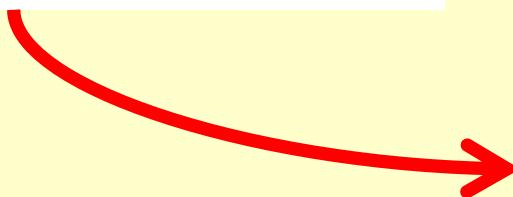
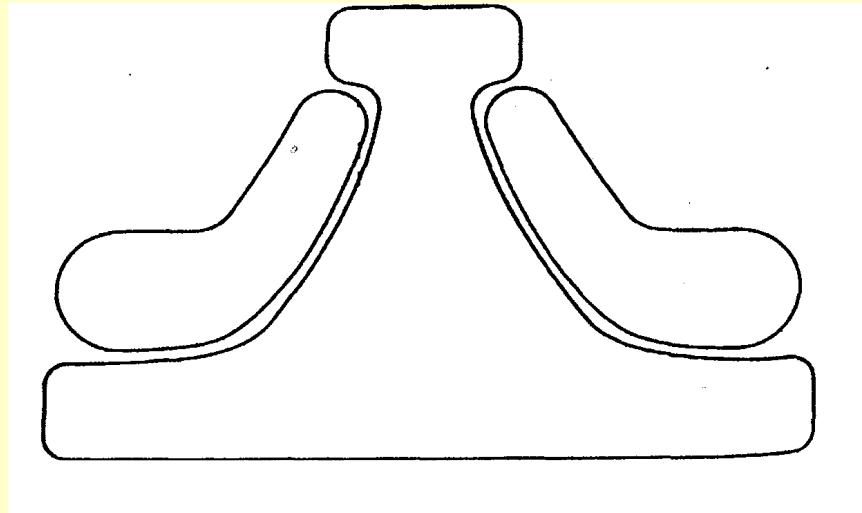
Сложность результата



# 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