



ITIL® и BiSL®: руководство по взаимодействию бизнеса и ИТ

Махтелд Мейер, Марк Смолли, Шарон Тейлор
и Кэндес Данвуди

Перевод Алексея Тюрина



Справочный документ
Август 2013

Содержание

Аннотация	3
1. Введение и обобщения	3
2. ITIL	4
3. BiSL	5
4. Анализ	7
Литература	8
Об авторах	8
Благодарности	8
Товарные знаки и заявления	8

Аннотация

Цель настоящего документа заключается в исследовании сходства и различия Библиотеки услуг бизнес-информации – Business Information Services Library (BiSL) – и распространенной библиотеки передового опыта ITIL. BiSL предназначена для поддержки управления бизнес-информацией и имеет некоторые сходства и различия с ITIL. Основное сходство заключается в том, что обе библиотеки основываются на управлении услугами в понимании бизнеса – с точки зрения пользовательской организации в BiSL и с точки зрения поставщика ИТ-услуг в ITIL.

Оба подхода признают дополнительные преимущества друг друга. Вследствие этого ASL® BiSL Foundation и The Stationery Office (TSO) (издатель ITIL) совместно выпустили данный официальный документ с целью снабдить обе стороны (поставщика ИТ-услуг и пользовательскую организацию) рекомендациями и обеспечить понимание тесного взаимодействия и отличительных особенностей каждого подхода.

1. Введение и обобщения

«В сущности, все модели неправильны, но некоторые полезны».
Джордж Бокс

Чтобы привести цели и деятельность ИТ в соответствие с целями и деятельностью бизнеса, поставщик ИТ-услуг и пользовательская организация должны выполнять определенные обязанности.

Используемые совместно, ITIL и BiSL дают рекомендации поставщикам ИТ-услуг и пользовательским организациям. Данный документ кратко описывает оба подхода, проводит анализ сходств и различий, а также делает следующие выводы.

- ITIL охватывает более широкий круг вопросов, чем BiSL, предлагая поставщикам ИТ-услуг рекомендации по созданию бизнес-ценности. Рекомендации BiSL, напротив, нацелены на пользовательские организации и деятельность, связанную с областью, называемую «управление бизнес-информацией» (УБИ). УБИ решает задачи пользовательской организации по достижению и поддержанию оптимального предоставления и использования информации (как автоматизированного, так и неавтоматизированного) в рамках этой организации.
- В своих рекомендациях ITIL не касается УБИ напрямую, рассматривая вместо этого ряд бизнес-задач (требований) в рамках управления ИТ-услугами. Подход BiSL сосредоточен исключительно на УБИ и предполагает, что УБИ не входит в круг вопросов управления ИТ-услугами. Однако BiSL признает, что обе области управления тесно связаны друг с другом отношениями «спрос – предложение».
- ITIL описывает только виды деятельности в рамках УБИ, необходимые для выполнения задач поставщика ИТ-услуг, в то время как BiSL описывает виды деятельности, которые должны выполняться в самой пользовательской организации.
- ITIL описывает управление ИТ-услугами с помощью пяти-этапного жизненного цикла услуги. На каждом этапе жизненного цикла существуют процессы, которые поддерживают части одной или нескольких фаз. Наряду с процессами существуют функции, роли и виды деятельности, которые преобразуются в способности, а для обеспечения структуры этапов жизненного цикла используются ресурсы. BiSL – это модель, основанная преимущественно на процессах, сосредоточенная на УБИ и взаимодействии с управлением приложениями и управлением инфраструктурой (technical management в терминологии ITIL).
- BiSL рассматривает управление приложениями и управление инфраструктурой, охватывающие всю область управления ИТ, в то время как ITIL рассматривает «техническое управление» как один из множества элементов в рамках всего жизненного цикла услуги, в частности, элементов контроля и управления операционной деятельностью ИТ. В BiSL охват этих областей несколько отличается от определения тех же понятий в ITIL.
- Обе модели затрагивают стратегические бизнес-аспекты: ITIL дает стратегические рекомендации по всем вопросам, относящимся к поставщикам ИТ-услуг, тогда как BiSL сосредоточен на информационной стратегии пользовательской организации.
- В ITIL существует ряд процессов, объединяющих точную настройку УБИ с его предоставлением в виде услуги. Несмотря на то что ITIL написан с точки зрения поставщика ИТ-услуг, его рекомендации поддерживают интеграцию с бизнесом и связывают каждое возможное действие с конечным бизнес-результатом для определения ценности ИТ-услуг для бизнеса. Эти рекомендации всеобъемлющие и подходят организациям разных размеров; однако ключевым предметом рассмотрения является адаптивность, поскольку рекомендации по своей сути обширны и многофункциональны.
- Подход BiSL описан специально для создания УБИ. Поэтому BiSL должен рассматриваться в пределах своих компетенций, и не предназначен для использования в качестве структуры для управления услугами. BiSL – это наиболее полное руководство по всем видам деятельности и обязанностям УБИ. BiSL охватывает все действия, которые нужно выполнить на стороне спроса для эффективного и результативного получения информации, необходимой бизнес-процессам. Многие из этих действий на стороне спроса не связаны напрямую с ИТ-услугами и, таким образом, не представлены в ITIL. Однако ITIL рассматривает родственные объекты стратегии обеспечения безопасности, управления данными и определения требований более подробно, чем BiSL. Поэтому ITIL предоставляет пользовательской организации дополнительные преимущества в проектировании ряда элементов УБИ.
- Как сказано выше, ITIL охватывает более широкий спектр элементов управления услугами и, следовательно, позволяет удовлетворить более широкий спектр потребностей в рамках управления услугами. В связи с этим только определенные части ITIL были рассмотрены и приняты к сравнению в этом документе.
- Когда речь заходит об УБИ, заказчиков следует проконсультировать о преимуществах использования обеих структур, не забывая о предназначении каждой.

2. ITIL

ITIL предоставляет руководство по управлению ИТ-услугами, содержащее представление об управлении бизнес-информацией (УБИ) в качестве вида деятельности, которое часто попадает в поле зрения поставщика ИТ-услуг. С точки зрения ITIL УБИ охватывает виды деятельности и отношения между пользовательскими организациями и поставщиками ИТ-услуг, поскольку оно относится к использованию ИТ для управления информацией и необходимости работы с пользовательскими организациями для определения их потребностей в управлении. ITIL вращается вокруг ИТ-услуг и концепции создания бизнес-ценности посредством их использования. ИТ-услуга определяется как средство предоставления ценности заказчикам путем содействия получению результатов, которых заказчик желает достичь без участия в соответствующих расходах и рисках.

В пяти публикациях (изданных The Cabinet Office в 2011) ITIL объясняет, как:

- определить требования и ИТ-услуги, которые нужно предоставить (Стратегия услуг – ITIL Service Strategy);
- спроектировать, создать или изменить услуги и процессы управления услугами для удовлетворения потребностей бизнеса (Проектирование услуг – ITIL Service Design);
- подтвердить полезность и гарантию услуг и передать их в среду промышленной эксплуатации (Преобразование услуг – ITIL Service Transition);

- предоставить услуги и поддерживать их эффективно и результативно (Эксплуатация услуг – ITIL Service Operation);
- обеспечить постоянное соответствие услуг будущим потребностям (Постоянное совершенствование услуг – ITIL Continual Service Improvement).

ITIL выстроен вокруг повторяемого жизненного цикла, состоящего из пяти основных этапов, которые протекают и взаимодействуют друг с другом для управления ИТ-услугами и поддержки конечных бизнес-результатов, как показано на рис. 1.

Следующие разделы кратко описывают основные черты каждого этапа жизненного цикла.

Стратегия услуг

Находясь в центре жизненного цикла услуги, стратегия услуг рекомендует рассматривать управление услугами в качестве стратегического актива, уделяя особое внимание развитию рынков услуг и определению сервисных активов посредством управления портфелем услуг.

Стратегия услуг охватывает следующие процессы:

- стратегическое управление ИТ-услугами,
- управление портфелем услуг,
- управление финансами для ИТ-услуг,
- управление спросом,
- управление взаимоотношениями с бизнесом.

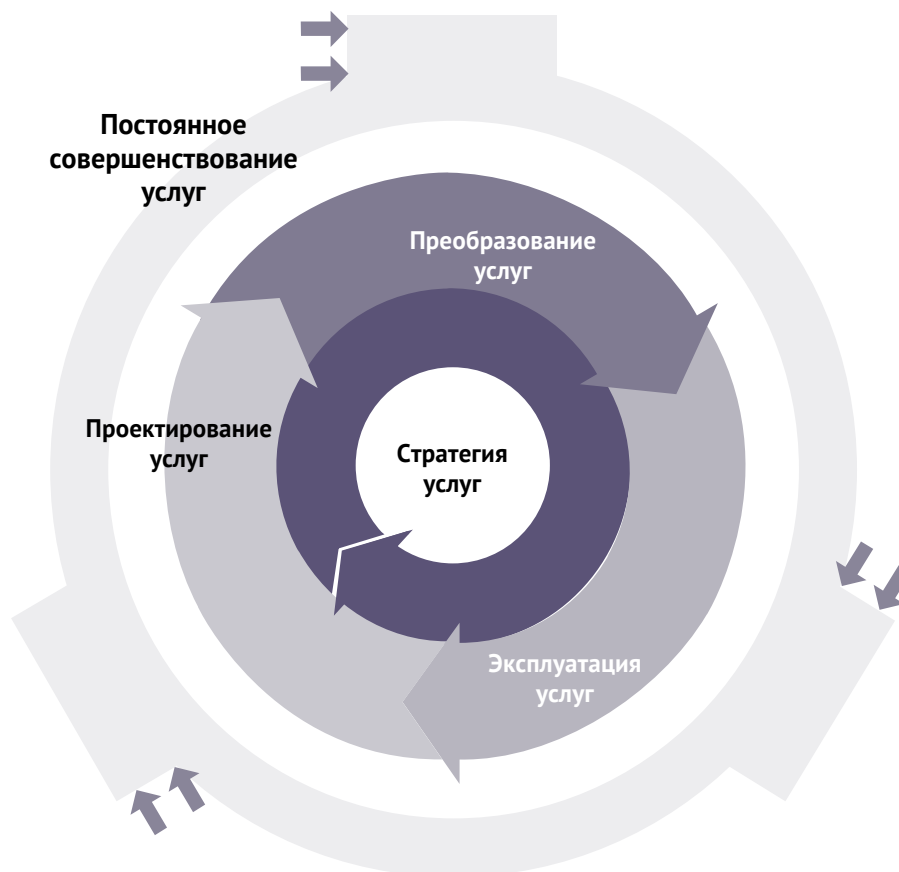


Рисунок 1. Жизненный цикл услуги по ITIL

Copyright © AXELOS Limited. Воспроизведено по лицензии AXELOS Limited – *ITIL Continual Service Improvement*, рис. 1.1

Проектирование услуг

Этап проектирования услуг в жизненном цикле сосредоточен на проектировании новых или изменяемых услуг, систем их поддержки, технологических архитектур, процессов и измеряющих систем. Требования для этих услуг определяются и документируются на этапе стратегии услуг жизненного цикла в рамках портфеля услуг. Каждое требование анализируется и согласовывается, чтобы можно было спроектировать решение и затем сравнить его со стратегиями и ограничениями со стороны стратегии услуг для обеспечения соответствия корпоративным политикам и ИТ-политикам.

В проектирование входят следующие процессы:

- координация проектирования,
- управление каталогом услуг,
- управление уровнем услуг,
- управление доступностью,
- управление мощностями,
- управление непрерывностью ИТ-услуг,
- управление информационной безопасностью,
- управление подрядчиками.

Преобразование услуг

Этап преобразования услуг в жизненном цикле сосредоточен на планировании и управлении изменениями услуг. Преобразование услуг отвечает за сборку, тестирование, оценку и развертывание изменений в услугах в соответствии с тем, как было разработано и описано на этапе проектирования услуг.

Преобразование услуг обеспечивает реализацию желаемых бизнесом конечных результатов в эксплуатационной среде, контролируя риски неудач и потерь для бизнеса. Преобразование услуг осуществляет организационные изменения, коммуникацию, держит под контролем вопросы культуры и управления знаниями для обеспечения приемки изменения бизнес-заказчиком и ИТ-организацией.

Преобразование услуг охватывает следующие процессы:

- планирование и поддержку преобразования,
- управление изменениями,
- управление сервисными активами и конфигурациями,
- управление релизами и развертыванием,
- подтверждение и тестирование услуг,
- оценку изменения,
- управление знаниями.

Эксплуатация услуг

Этап эксплуатации услуг в жизненном цикле сосредоточен на координировании и практическом использовании видов деятельности и процессов, необходимых для предоставления, управления и поддержки услуг на согласованном уровне для бизнес-пользователей и заказчиков. Эксплуатация услуг отвечает за техническое и операционное управление, а также управление приложениями.

В эксплуатации услуг объединены следующие процессы:

- управление событиями,
- управление инцидентами,
- управление запросами на обслуживание,
- управление проблемами,
- управление доступом,

и функции:

- служба Service Desk,
- управление технической поддержкой,
- управление эксплуатацией ИТ,
- управление приложениями.

Постоянное совершенствование услуг

Постоянное совершенствование услуг осуществляется на протяжении всего жизненного цикла услуги и сосредоточено на ценности для заказчиков, сочетая методы управления качеством и совершенствование способностей. Определяя возможности для совершенствования на протяжении всего жизненного цикла, постоянное совершенствование услуг повышает эффективность, максимизирует результативность и оптимизирует стоимость услуг и лежащих в их основе процессов.

Постоянное совершенствование услуг включает в себя один процесс – семишаговый процесс совершенствования.

3. BiSL

Business Information Services Library (BiSL) включает в себя:

- структуру процессов для УБИ;
- описание актуального передового опыта от партнеров по отрасли;
- модель зрелости процессов с описанием пяти уровней зрелости для каждого процесса;
- организацию, предлагающую поддержку (публикации, обучение, консультации и сертификацию) для желающих вывести знания по УБИ на профессиональный уровень.

BiSL предлагает руководство по УБИ – области, связанной с активным управлением, сопровождением и поддержкой функциональных возможностей информационных систем. УБИ представляет пользовательскую организацию, получающую выгоду от этих функциональных возможностей, владеющую информационной системой и отвечающую за все информационное обеспечение организации.

Следует отметить, что BiSL и ITIL рассматривают УБИ с разных точек зрения.

- BiSL принимает точку зрения бизнеса и описывает процессы и виды деятельности, связанные с информационным управлением, которые входят в сферу ответственности бизнеса. Это дает четкое разграничение между бизнес-управлением, пользователями, УБИ и поставщиками ИТ-услуг.
- ITIL стоит на позициях поставщика ИТ-услуг, описывая множество аспектов взаимодействия с бизнесом, важность предоставления ИТ ценности для бизнеса и некоторые бизнес-роли и обязанности, относящиеся к УБИ.

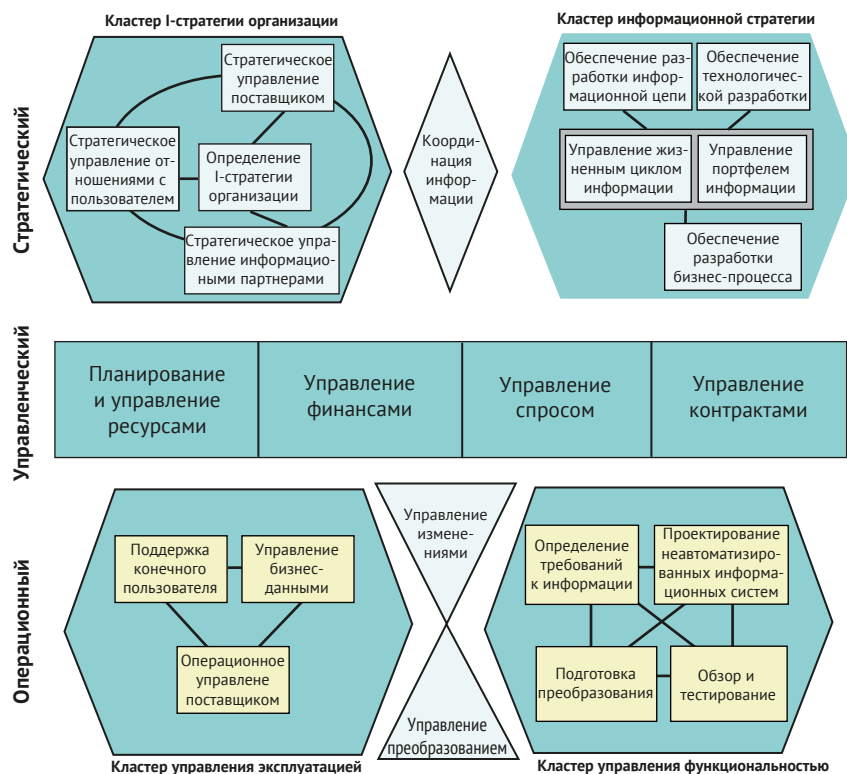


Рисунок 2. Структура процессов BiSL

Позиция BiSL определяется в соответствии с моделью управления ИТ профессора Маартена Лоойена из Делфтского университета, Нидерланды (Looijen, 1998). Лоойен выделил три формы управления ИТ: управление бизнес-информацией, управление приложениями и управление инфраструктурой – последние два из которых определяются следующим образом.

- **Управление приложениями¹** отвечает за сопровождение прикладного программного обеспечения и баз данных. При необходимости внесения изменений в целях сопровождения, управление приложениями несет ответственность за их реализацию и тестирование. То же относится и к структуре баз данных.
- **Управление инфраструктурой** отвечает за эксплуатационные аспекты информационной системы, включая аппаратное обеспечение, программное обеспечение и базы данных. В сущности, это организация, эксплуатирующая информационные системы и поддерживающая инфраструктуру.

Структура процессов BiSL

Структура BiSL состоит из процессов на трех уровнях, как показано на рис. 2.

- **Операционный.** Реализация операционных процессов включает в себя ежедневное использование информационного обеспечения, а также определение и осуществление изменений в информационном обеспечении.
- **Управленческий.** Управление включает в себя управление доходами, расходами, планированием, качеством информационного обеспечения и заключением соглашений с ИТ-подрядчиками.
- **Стратегический.** Этот уровень определяет характер информационного обеспечения в долгосрочной перспективе и способ организации его управления.

В рамках этих трех уровней различные процессы объединяются в семь групп: три на операционном уровне, одна на управленческом и три на стратегическом. Ниже приведено подробное описание этих групп процессов.

Операционный уровень

- **Управление использованием.** Назначение процессов в этой группе заключается в обеспечении оптимальной непрерывной поддержки соответствующих бизнес-процессов. Процессы управления использованием сосредоточены на оказании поддержки пользователям в применении информационного обеспечения, операционном управлении ИТ-подрядчиками и контроле за администрированием данных. Ключевой вопрос управлению использованием: действительно ли операционное информационное обеспечение используется и управляется должным образом?

¹ Это определение управления приложениями шире, чем то, как ITIL описывает область приложений. ITIL использует управление приложениями для обозначения операционного управления приложениями, а разработку приложений – для описания как первоначальной разработки приложений, так и их сопровождения и улучшения. Определение управления приложениями BiSL включает в себя сопровождение и улучшения и использует разработку приложений для обозначения только первоначальной разработки приложений. Структура процессов ASL® предлагает более широкое определение управления приложениями.

- **Управление функциональными возможностями.** Целью процессов в группе управления функциональными возможностями является организация и осуществление изменений в информационном обеспечении. Ключевой вопрос здесь: как будет выглядеть измененное информационное обеспечение?
- **Связующие процессы операционного уровня.** Цель процессов этой группы заключается в принятии решений о том, какие изменения должны быть внесены в информационное обеспечение, и как должно происходить их фактическое осуществление в рамках пользовательской организации. Ключевой вопрос: почему и как следует изменить информационное обеспечение?

Управленческий уровень

Процессы управления – «зонтичные» процессы, поскольку находятся над операционными процессами. Эти процессы управления выступают в качестве некоего моста, соединяющего стратегический уровень и операционные процессы. Процессы на управленческом уровне обеспечивают всеобъемлющее управление использованием информационного обеспечения. С точки зрения планирования, рентабельности, потребностей, контрактов и уровней услуг даются указания на административную работу, сопровождение, инновации и связующие процессы. Ключевой вопрос здесь: как управлять информационным обеспечением?

Стратегический уровень

Три группы процессов на стратегическом уровне рассматривают разработку политики в отношении информационного обеспечения и задействованных в этом организаций. Вот эти три группы процессов.

- **Информационная стратегия.** Назначение процессов в группе информационной стратегии заключается в преобразовании событий, затрагивающих бизнес-процессы, окружающую среду организации и технологии в образ будущего информационного обеспечения. Ключевой вопрос здесь: как будет выглядеть информационное обеспечение в среднесрочной и долгосрочной перспективе?
- **Стратегия I-организации.** Процессы в этой группе сосредоточены на координировании коммуникации, управления, структур и методик всех участников, задействованных в принятии решений по информационному обеспечению. Ключевой вопрос здесь: как должно быть выстроено управление информационным обеспечением?
- **Связующий процесс стратегического уровня.** Целью связующего процесса на стратегическом уровне является координирование всех вовлеченных сторон и планов различных вспомогательных элементов информационного обеспечения. Ключевой вопрос: как действовать совместно?

4. Анализ

Следующие утверждения проясняют сходства и различия между двумя подходами и подтверждают обобщения, сделанные во введении.

Пользовательским организациям необходима информация, и для предоставления этой информации используются процессы, процедуры и автоматизированные или неавтоматизированные информационные системы.

BiSL описывает управление бизнес-информацией в качестве обязанности пользовательской организации, которое включает в себя:

- определение информационной стратегии,
- определение обязанностей УБИ (руководство),
- определение требований к информации,
- проектирование и внедрение неавтоматизированных информационных систем,
- приобретение автоматизированных информационных систем и сопутствующих услуг,
- проектирование и внедрение процессов и процедур для использования информационных систем,
- поддержку конечных пользователей в использовании информационных систем (с точки зрения бизнес-процесса),
- обеспечение соответствующего использования информационных систем.

BiSL ставит своей главной целью направлять пользовательские организации во внедрении и осуществлении УБИ.

ITIL делится передовым опытом и предлагает руководство для поставщиков ИТ-услуг по осуществлению управления ИТ-услугами с точки зрения создания бизнес-ценности.

Помимо поставщиков ИТ-услуг, ITIL выделяет еще две важные стороны:

- **Заказчики.** Пользовательские организации, получающие выгоду от ИТ-услуг, оказываемых поставщиками ИТ-услуг.
- **Подрядчики.** Те, кто поставляют компоненты ИТ-услуг, затем «собираемые» поставщиками для создания ИТ-услуг.

ITIL ставит своей главной целью направлять поставщиков ИТ-услуг (и в некоторой степени – подрядчиков, поставляющих ИТ-компоненты) в управлении ИТ-услугами.

ITIL описывает часть области управления бизнес-информацией BiSL и ее отношения с пользовательскими организациями и поставщиками ИТ-услуг. Это описание не столько выступает руководством для пользовательских организаций, сколько служит для лучшего понимания поставщиком ИТ-услуг роли, которую играет пользовательская организация.

Поскольку подход ITIL был описан раньше и скорее в качестве руководства для поставщиков ИТ-услуг, а BiSL описан в качестве конкретного руководства для пользовательских организаций, BiSL и ITIL могут считаться взаимодополняющими моделями.

Литература

Cabinet Office (2011). *ITIL Continual Service Improvement*. The Stationery Office, London.

Cabinet Office (2011). *ITIL Service Design*. The Stationery Office, London.

Cabinet Office (2011). *ITIL Service Operation*. The Stationery Office, London.

Cabinet Office (2011). *ITIL Service Strategy*. The Stationery Office, London.

Cabinet Office (2011). *ITIL Service Transition*. The Stationery Office, London.

Looijen, Maarten (1998). *Information Systems: Management, Control and Maintenance*. Kluwer, Deventer.

Meijer, Machteld (2008). The possible role of ITIL v3 in managing information provisioning. (Dutch), *IT Beheer Magazine* 6.

van der Pols, Remko (2012). *ASL 2 – A Framework for Application Management*. Van Haren Publishing, Zaltbommel.

van der Pols, Remko, Donatz, Ralph and van Outvorst, Frank (2012). *BiSL – A Framework for Business Information Management*. Van Haren Publishing, Zaltbommel.

Об авторах

Д-р Махтельд Мейер (Machteld Meijer) – независимый консультант Maise и активный член фонда ASL BiSL Foundation.

Марк Смолли (Mark Smalley) – независимый консультант по ИТ-управлению в Smalley.IT и директор отдела международных дел в ASL BiSL Foundation.

Шарон Тейлор (Sharon Taylor) – президент Aspect Group и главный экзаменатор ITIL.

Кэндес Данвуди (Candace Dunwoodie) – эксперт по управлению ИТ-услугами в Aspect Group и старший экзаменатор ITIL.

Благодарности

Получено от TSO и опубликовано на www.axelos.com

Мы просим не воспринимать нашу серию справочных документов в качестве рекомендаций и отказываемся нести ответственность за какие-либо убытки, понесенные в результате использования ее содержания. Несмотря на все возможные усилия по обеспечению точности и надежности информации, TSO не несет ответственности за какие-либо ошибки, упущения или неточности. Содержание, схемы, логотипы и обложки верны на момент отправки в печать, но могут быть изменены без каких-либо уведомлений.

© Copyright TSO. Повторное использование этого справочного документа разрешено исключительно в соответствии с условиями, опубликованными на <http://www.axelos.com/knowledge-centre/white-papers/>

Копия этих условий может быть предоставлена по заявлению в Best Management Practice White Paper Permissions, TSO, St Crispins, Duke St, Norwich, Norfolk, NR3 1PD, United Kingdom.

Первое издание – Сентябрь 2011; исправлено и дополнено в Августе 2013. Переведено на русский язык в Марте 2014.

Товарные знаки и заявления

ITIL® является зарегистрированным товарным знаком AXELOS Limited.

BiSL® и Application Services Library (ASL®) являются зарегистрированными товарными знаками фонда ASL BiSL Foundation.

Информация о BiSL в данном издании является интеллектуальной собственностью фонда ASL BiSL Foundation.

Информация об ITIL в данном издании является интеллектуальной собственностью AXELOS Limited.

Информация о BiSL-ITIL® в данном издании является совместной интеллектуальной собственностью фонда ASL BiSL Foundation и Секретариата Кабинета министров (Cabinet Office).