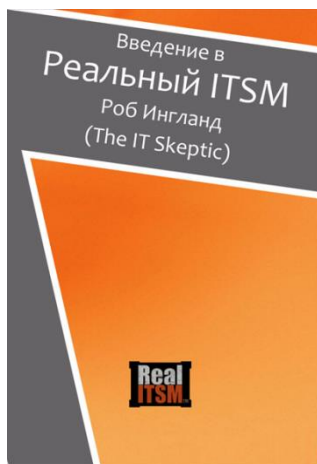


## Роб Ингланд «Введение в Реальный ITSM»

### Аннотация

Эта книга - для тех, кто работает в ИТ и для тех, для кого работают те, кто работает в ИТ. Эта книга не про ITIL. Честно. Real ITSM - это ироничный сатирический взгляд на то, во что могут превратиться реальные практики ITSM, и чем они отличаются от идеализированных представлений, описанных в ITIL, или COBIT, или ISO20000, или...

Как и "настоящее живое пиво", Real ITSM - подлинная, без прикрас, практика, не отягощенная всякими маркетинговыми штучками, ароматизаторами, улучшителями и консервантами. Шутя мы можем открыть и изучить некоторые нестыковки между идеальным миром, описанным в умных книжках, и реальностью ИТ сервис менеджмента.



Роб Ингланд «Введение в Реальный ITSM»

**Издательство:** "Гаятри/Livebook", — 2010

Купить цифровую книгу в [Cleverics](#).

### Введение

Книга была приобретена по рекомендации бывшего руководителя и прочитана на одном дыхании в течении одного дня. Эта книга на мой скромный взгляд настоящий шедевр. Real ITSM рассказывает о том, как устроено управление ИТ-услугами на самом деле. Поэтому не надо ждать от Real ITSM ничего хорошего. Real ITSM — книга сатирическая. В ней многим досталось — и тем, кто пишет умные книги вроде ITIL, и тем кто пытается слепо этим книгам следовать, и тем, кто строит на этом бизнес. При этом примеры и практики, описанные в ней, настолько реальны, что и возразить-то на все эти насмешки и издёвки особенно нечего.

Real ITSM — книга для подготовленной аудитории. Многие шутки понятны только тем, кто работает в области ITSM, читал ITIL, сдавал экзамены и проходил (проводил) аудит по ISO 20000. И все это — не один раз. Некоторые — тем, кто хорошо знает английский язык. Но большинство — всем, кто работает в ИТ и так или иначе пострадал от проектов «внедрения ITSM».

Даже сложно добавить, что - либо к вышенаписанному. Поэтому я просто приведу несколько запоминающихся моментов из книги для вашего понимания о том, о чем эта книга и как она написана. Надеюсь, стиб, и сатира этой книги будет ясна, и все поймут, что так, как описано в книге делать не надо.

## Реакция на сервис

Один из наиболее важных документов в деле построения отношений между ИТ и бизнесом – Каскад сервисов. Это перечень предоставляемых сервисов с указанием их взаимозависимостей. Чем больше зависимостей у сервиса, тем больше условий придется выполнить заказчику для доступа к сервису. Оптимальное состояние – сервис, зависящий от других сервисов или ресурсов, которые в свою очередь требуют своих сервисов, и так далее – целый водопад каскадных условий, обрушивающихся на пользователя (отсюда и название). Верно организованный каскад сервисов обеспечивает практически нулевую вероятность запуска сервиса в работу. Правильно составленный контракт, в свою очередь, позволяет ИТ продолжать выставлять счета и получать по ним оплату.

## Спрос на сервисы

Реальный департамент ИТ понимает, что, несмотря на все усилия, некоторые сервисы неизбежны, обычно по политическим соображениям. В таких случаях мы применяем три стратегических принципа (так называемые Три П). **Проектирование отказов** - Где возможно, сделайте отказ от сервиса частью проекта. **Пролонгация** - Индустрия ИТ создала множество эффективных способов продления проектов, все здесь и не перечислить. **Перевод (Перенос)** - Ни один проект не заканчивается, как было задумано. Если действовать аккуратно, результат может оказаться гораздо ближе к тому, что-бы соответствовать требованиям департамента ИТ.

## Приручение сервисов

Имя, присваиваемое сервису, основывается на терминологии, понятной только ИТ – например, используется сетевое имя сервера, на котором сервис вертится. Цель Маркировки – обеспечить безопасность и конфиденциальность коммуникаций в службе эксплуатации. Персонал эксплуатации должен быть обучен забывать все прочие имена, данные сервисам. Поскольку сервис был спроектирован без каких-либо средств мониторинга и метрик, служба эксплуатации отпускает его в продуктивную среду, в дикий опасный мир, где он будет жить и развиваться в основном без её участия и внимания. Это снижает нагрузку на системы и высвобождает время сотрудников для переконфигурирования устройств, изучения новых технологий и выступлений на конференциях вендоров.

## Пестование сервисов

Функции Пестования сервисов:

1. минимизация негативного влияния на департамент
2. переназначение или размывание ответственности
3. снижение ущерба репутации
4. снижение активности пользователей до приемлемого уровня.

## Постоянная оценка сервисов

Постоянная оценка сервисов Real ITSM (Continual Service Assessment, CSA) даёт возможность получить существенное финансирование для измерения уровня сервисов, что помогает загрузить персонал, поддерживать удовлетворённым руководство и отвлекать заказчиков. CSA также даёт возможность проведения постоянной оценки зрелости, что поддерживает экономическую состоятельность консультантов. Очень важно поддерживать Паразитов (также именуемых Партнерами) в расслабленном состоянии. Они владеют существенной долей интеллектуальной собственности ИТ-организаций. Ещё они обеспечивают доступ к высшему руководству, невозможный при использовании других методов, и недостающую нам убедительность в общении с ним.

## Вывод

Давно так не смеялся, читая книгу. Стеб классный. Правда практической пользы особо не несет. В основном предостерегает. Рекомендую всем кто связан с менеджментом в ИТ.