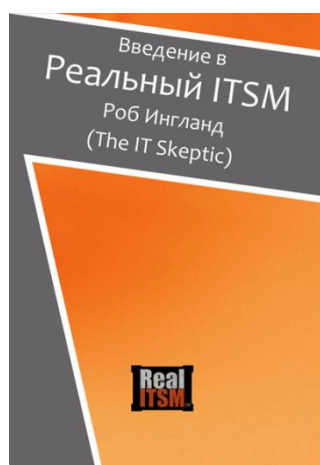


Роб Ингланд «Введение в Реальный ITSM»

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»
: "Гаятри/Livebook", — 2010

Купить цифровую книгу в [Cleverics](#).

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, стеб, и сатира этой книги будет ясна, и все поймут, что так, как описано в книге делать не надо.

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 выставять счета и получать по ним оплату.

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).

- Где возможно, сделайте отказ от сервиса частью проекта.
- Индустрия ИТ создала множество эффективных способов продления проектов, все здесь и не перечислить.
- Ни один проект не заканчивается, как было задумано. Если действовать аккуратно, результат может оказаться гораздо ближе к тому, что-бы соответствовать требованиям департамента ИТ.

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.

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 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.

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.