

Практическое занятие 2

**МОДУЛЬ 1: ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
СОВРЕМЕННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ****Тема 1: Библиотека инфраструктуры информационных технологий ИТIL:
Преобразование ИТ-услуг, Эксплуатация ИТ-услуг, Постоянное улучшение ИТ-услуг**

Преобразование услуг – третья из стадий цикла ИТ-услуг – заключается в перемещении услуги или ее части из одной стадии в другую, так, что новые либо измененные услуги соответствуют ожиданиям и предназначению, заложенным в стратегии. Данная стадия обеспечивает эффективное планирование, внедрение и управление изменениями, а также сопряженными с ними рисками, и постоянную актуальность услуг.

Преобразование услуг включает такие процессы, как планирование и поддержка преобразования, управление изменениями, управление сервисными активами и конфигурациями, управление релизами (Релиз — *выпуск* окончательной версии программы — готового для использования продукта. В релизе обычно собирают все версии и обновления, и выпускают конечный товар со всеми исправлениями, который не нужно обновлять, так как он является последней версией ПО) и развёртыванием, подтверждение и тестирование услуг, оценка изменений и управление знаниями.

Эксплуатация услуг заключается в ежедневном использовании ИТ-услуги уполномоченными пользователями и управлении ей или ее компонентами. В этой стадии осуществляется эффективная координация процессов и уменьшение издержек и непрерывное управление технологиями, необходимыми для существования услуги на каждодневной основе.

Эксплуатация направлена на удовлетворение запросов организации в сфере ИТ и минимизации влияния простоев ИТ-услуг на организацию. Эксплуатация включает следующие процессы: управление событиями, управление инцидентами, управление запросами на обслуживание, управление проблемами, управление доступом к услуге.

Помимо процессов эксплуатация включает в себя и функции – концепции, относящиеся к субъектам, выполняющим процесс, деятельность или их комбинацию. Данная стадия включает в себя следующие функции: служба поддержки пользователей, техническая поддержка, управление приложениями, управление эксплуатацией ИТ.

Последняя книга ИТIL посвящена постоянному **совершенствованию ИТ-услуг**, осуществляемому на всех стадиях их жизненного цикла. Оно направлено на повышение эффективности, результативности и рациональности использования услуги в контексте постоянных изменения потребностей организации и условий окружающей среды, а также на постоянный анализ показателей услуг и совершенствование обратной связи. Постоянное улучшение состоит из *семи ступеней*, которые можно сформулировать следующим образом:

1) Определение направления деятельности с помощью ответа на вопрос «какова наша цель?»;

2) Что мы можем измерить касаясь наших целей?;

3) Сбор измеримых данных – «достигли ли мы своих целей?»;

4) Обработка полученных данных;

5) Анализ данных; 6) Презентация и использование полученных данных, ответ на вопрос «мы достигли цели?»;

7) Совершение верного действия – улучшение; затем цикл повторяется вновь. Таким образом, каждый цикл улучшения услуги предоставляет информацию для следующего цикла улучшения, это же правило распространяется и на весь жизненный цикл ИТ-услуг. Подводя итог, стоит ответить на главный вопрос – зачем использовать процессы ITIL в государственных органах? ITIL – это не набор формальных правил, не раздача рутинных заданий и не новомодное явление, которое нужно ввести «для галочки». Библиотека ITIL помогает выстроить организационную структуру ИТ-департамента и дать каждому из сотрудников четко определенную функцию в одном из процессов. Она основана на практическом опыте многих тысяч ИТ-служб государственных органов, крупнейших корпораций и маленьких компаний. С ее помощью можно осознать потребности клиентов в сфере ИТ и преобразовать их в услуги, которые будут предоставлены максимально эффективно и эргономично, помогая достичь общей цели организации. Изучение лучшей мировой практики способствует согласованию обслуживания в сфере информационных технологий с общими задачами государственного управления и потребностями каждого конечного пользователя, делая управление более удобным, оперативным и понятным. Процессы ITIL, как было упомянуто ранее, уже внедрены многими успешными компаниями и государственными органами многих стран, позволяя снизить затраты на ИТ, повысить общую эффективность и вывести работу организаций на абсолютно другой уровень.

Практическое задание:

- 1) кратко рассмотреть содержание книг **Преобразование ИТ-услуг, Эксплуатация ИТ-услуг, Постоянное улучшение ИТ-услуг** библиотеки ITIL;
- 2) охарактеризовать процессы книги "Развертывание услуг";
- 3) охарактеризовать процессы книги "Предоставление услуг";
- 4) описать, в чем состоит ITIL-подход к улучшению услуги.

Отчет о выполнении задания должен содержать:

- титульный лист с указанием названия работы, автора;
- законспектированные ответы на вопросы пункта 1)-4) практического задания;
- выводы по результатам выполнения задания.

Для проверки отчет в электронном виде предоставить на адрес электронной почты dannar@list.ru.

Убедительная просьба в теме письма указывать:

Фамилию студента, курс и название направления подготовки