

# Jet Info

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

№ 5 (144)/2005

## Бизнес-ориентированное управление ИТ на современном предприятии



СИСТЕМЫ  
УПРАВЛЕНИЯ

# Бизнес-ориентированное управление ИТ на современном предприятии

## СОДЕРЖАНИЕ

---

От редакции.....	3
<b>Управление услугами для бизнеса .....</b>	<b>4</b>
Концепция .....	4
Решения .....	6
BMC BSM.....	7
Три кита.....	10
<b>BSM Routes to Value. Методика внедрения бизнес-ориентированного управления ИТ .....</b>	<b>10</b>
Routes to Value – поэтапный контролируемый путь внедрения BSM .....	11
Управление уровнем услуг .....	12
Управление инцидентами и проблемами .....	13
Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями .....	14
Управление событиями и влиянием на услуги.....	15
Инвентаризация и управление ИТ-активами .....	16
Управление конфигурациями и управление изменениями .....	17
Управление мощностями .....	18
Управление идентификационной информацией.....	19
<i>Услуги компании «Инфосистемы Джет» по построению системы управления ИТ .....</i>	<i>20</i>

---

## От редакции

Настоящий номер посвящен материалам, представляющим подход компании BMC Software к решению вопроса оптимизации и автоматизации деятельности служб ИТ в соответствии с целями и задачами бизнес-деятельности компании.

*BMC Software – один из мировых лидеров среди производителей программного обеспечения. Основное направление ее деятельности – создание систем управления корпоративной информационной инфраструктурой и информационными ресурсами.*

*Компания основана в 1980 г., ее решения по управлению ИТ-инфраструктурой, базами данных, информационными системами и приложениями, ИТ-сервисами применяются более чем в 14 000 компаний по всему миру (более 80 % организаций из списка Fortune 500 используют решения BMC Software).*

*Поставив перед собой цель – помочь своим клиентам направить используемые информационные технологии на достижение бизнес-целей, компания в 2003 г. взяла на вооружение концепцию Business Service Management (BSM) – «Управление бизнес-услугами» – и стала развивать свои решения в соответствии с этой концепцией. В 2004 г. здесь разработана и анонсирована методика Routes To Value™, обеспечивающая оптимальную и эффективную последовательность действий по внедрению BSM.*

Сегодня это одна из наиболее животрепещущих проблем. Когда в середине 90-х гг. начался бурный и подчас хаотический рост российских компаний, то так же стремительно развивались в этих компаниях и информационные технологии. С развитием бизнеса, увеличением объема данных ин-

формационные системы тоже совершенствовались, становясь более сложными.

Наконец наступил момент, когда стало понятно, что старые экстенсивные подходы к развитию ИТ уже не применимы. Решение возникающих задач простым наращиванием технических мощностей – покупкой нового сервера, дискового массива или ПО – на самом деле не является решением, а только откладывает его. Необходимо проведение анализа текущей ситуации, наведение порядка в деятельности и планировании действий.

Уже ни у кого не вызывает сомнений, что сегодня бизнес-деятельность неотделима от ИТ, более того, нередко она непосредственно зависит от надежной работы информационных систем. Пришло понимание, что служба ИТ – такая же бизнес-единица компании, как, например, отдел по работе с ценными бумагами, а от профессионализма ИТ-специалистов зависит качество работы остальных сотрудников компании.

Совершенно очевидно влияние ИТ на бизнес. Только обеспечив «прозрачность» ИТ для бизнеса, наладив между ними обратную связь, можно повысить ценность ИТ для организации и сделать эту службу незаменимым помощником, а подчас и важным преимуществом перед конкурентами.

Вниманию читателей предлагается статья Н.Дубовой<sup>1</sup> с обзором концепции Business Service Management – «Управление бизнес-услугами (сервисами)». В ней демонстрируется тесная связь между бизнес-процессами и компонентами ИТ-инфраструктуры, участвующими в их реализации, а деятельность ИТ-подразделения ориентируется на предоставление ИТ-услуг, которые обеспечивают деловую активность компании.

С чего начать внедрение концепции Business Service Management (BSM)? Как внедрять, какие результаты будут получены после внедрения? В редакционной статье «BSM Routes To Value» рассказывается о методике Routes To Value™, разработанной компанией BMC Software для поэтапного контролируемого внедрения BSM.

<sup>1</sup> Редакция Jet Info выражает глубокую признательность автору за любезно предоставленную возможность опубликовать данный материал в нашем издании.

# Управление услугами для бизнеса

Наталья Дубова

В конце 90-х годов приложения автоматизации деловых процессов и поддерживающие их технологии стали неотъемлемой частью повседневной работы компаний. При этом в условиях нарастающего кризиса отрасли ИТ-департаменты потеряли карт-бланш на бесконтрольное внедрение всех интересных им технологических новинок. Оптимизировать отношения ИТ-департамента и бизнес-подразделения помогла опиравшаяся на ITIL идеология управления ИТ-подразделениями как поставщиками услуг для бизнеса. Затем появилось управление уровнем ИТ-сервисов для бизнеса, а сегодня на щит поднимаются лозунги управления бизнес-сервисами.

Системы управления корпоративной инфраструктурой возникли из средств сетевого управления — инструменты мониторинга устройств по протоколу SNMP поддерживали работоспособность сетевой среды предприятия. Следующим шагом стало расширение области применения управляющих систем. В их «компетенцию» попали серверы, клиентские рабочие места, системы хранения, а затем появились комплексные интегрированные решения для ИТ-управления. Реализация управления приложениями стала первым признаком того, что на смену простому контролю над технологическими ресурсами ИТ-среды приходит управление инфраструктурой с точки зрения бизнес-задач. Делались и первые попытки (как правило, с помощью средств визуализации) представить компоненты инфраструктуры в контексте их участия в реализации процессов бизнеса.

В конце 90-х годов во взаимоотношениях ИТ и бизнеса стали проявляться две важные тенденции. С одной стороны, приложения автоматизации деловых процессов и поддерживающие их технологии (сети, серверы, системы хранения, программные средства промежуточного слоя и т. п.) стали неотъемлемой частью повседневной работы предприятий. С другой — в условиях нарастающего кризиса отрасли ИТ-подразделения потеряли карт-бланш на постоянное внедрение технологических новинок «ради них самих». Постепенно пришло понимание, что главная и, по существу, единственная роль ИТ-инфраструктуры — обеспечивать эффективность бизнеса, помогать ему, как минимум, со-

кращать оперативные затраты, а как максимум, поднимать прибыльность компаний. Реализовывать эту роль надо было в условиях пристального внимания руководства к расходованию средств на ИТ-подразделения, постоянно растущих требований к возможностям, предоставляемым информационными технологиями бизнесу, и их неизбежного усложнения.

Оптимизировать взаимоотношения ИТ и бизнеса помогла идеология управления ИТ-подразделениями как поставщиками услуг для бизнеса, нашедшая свое отражение в библиотеке лучшего опыта ITIL. Новым словом стало управление уровнем услуг, которые ИТ-подразделения предоставляют бизнесу. Однако, как оказалось, чтобы добиться главной цели ИТ — стать действенным инструментом повышения эффективности работы компаний, этого уже недостаточно. Сегодня в области ИТ-управления активно обсуждается новый термин — *управление бизнес-сервисами* (business service management, BSM).

## Концепция

В IDC утверждают, что именно их компания несколько лет назад ввела термин BSM [1]. Как подчеркивают аналитики, если ITSM — это модель управления ИТ как сервисом, то BSM — стратегия, ориентированная на бизнес-процессы. Впрочем, подобное определение мало что проясняет, тем более что ITSM всегда рассматривалась как методика управления ИТ-инфраструктурой именно в интересах бизнеса, позволявшая отойти от голых технологий и представить их как компоненты ИТ-сервисов для поддержки бизнес-задач. Различия станут более явными, если обратиться к сравнению подходов к управлению *уровнем обслуживания* (service level management, SLM), одному из ключевых процессов ITSM и BSM [2].

SLM отвечает за измерение параметров, определяющих качество информационного сервиса,

составление отчетности и действия, которые необходимо выполнить, чтобы гарантировать соответствие параметров качества значениям, зафиксированным в *соглашении об уровне обслуживания* (service level agreement, SLA). Как неотъемлемый элемент ITSM, SLA представляет собой контракт на предоставление ИТ-сервисов, который поставщик (будь то внутренний ИТ-департамент или некая внешняя организация) заключает с бизнесом. Но, как правило, в SLA речь идет о технологических параметрах (доступность или производительность ERP-приложения, системы электронной почты или сервера и т. п.), а их измерение и анализ остаются прерогативой ИТ-специалистов.

Основная идея BSM состоит в том, чтобы установить более тесную связь между бизнес-процессами и компонентами ИТ-инфраструктуры, участвующими в их реализации, и именно с этой точки зрения рассматривать информационный сервис как услугу ИТ-подразделения, которая обеспечивает определенную деловую активность организации. Параметры качества такого бизнес-сервиса и результаты их измерения должны формулироваться в терминах бизнеса, а не на языке ИТ. Иначе говоря, данные о задержках в сети, загрузке процессорных мощностей сервера или доступности приложения необходимо трансформировать в число обработанных заказов, длительность цикла продаж и объем полученной прибыли.

Вернемся к определению IDC. Подход к управлению ИТ-сервисами с ориентацией на бизнес-процессы раскрывается в нем в виде четырех обязательных этапов.

1. Идентификация бизнес-процессов компании (как существующих, так и планируемых) и их требований к ИТ-сервисам.
2. Отображение этих процессов на элементы ИТ-инфраструктуры — сетевые компоненты, серверы, системы хранения и приложения, необходимые для их поддержки. На этом этапе общие требования трансформируются в требования к производительности и доступности конкретных технологических компонентов. Необходимо учитывать и влияние на процессы человеческих ресурсов, проблемы с которыми, как и с технологическими компонентами, помогает разрешить служба технической поддержки Help Desk. Наверняка понадобится диалог между руководителями бизнес-подразделений и представителями ИТ-департамента, поскольку требования бизнес-процесса могут войти в противоречие с возможностями ИТ-инфраструктуры. Например, бизнес-менеджер предполагает, что сбой некоторого приложения в выходные дни будут устраняться в течение пя-

ти минут, в то время как персонал службы технической поддержки в ИТ-подразделении работает только по будням. Для разрешения ситуации, возможно, потребуются дополнительные вложения в ИТ-ресурсы предприятия, оправданность которых и определяется в ходе переговоров между бизнесом и ИТ-подразделением.

3. Задание метрик для измерения соответствия работы элементов ИТ-инфраструктуры требованиям бизнес-процессов.
4. Мониторинг метрик и отчетность по его результатам. С помощью средств, обеспечивающих измерение заданных параметров качества услуги, накапливаются данные. Они позволяют контролировать достижение уровня обслуживания, определенного в соответствующем соглашении между ИТ-подразделением и бизнесом. ИТ-руководители получают возможность оценивать производительность и эффективность своих процессов и персонала в связи с реальными задачами бизнеса. А средства отчетности позволяют демонстрировать бизнес-менеджерам, как ИТ-подразделение поддерживает нормальное функционирование бизнес-процессов.

Видно, что в BSM, как и в SLM, речь идет об управлении качеством информационных сервисов для бизнеса, но фокус смещается с технологических компонентов услуг к их участию в реализации бизнес-процессов. Поэтому важнейшими компонентами решений для реализации BSM должны быть средства отображения ИТ-инфраструктуры в бизнес-процессы и задания метрик, понятных бизнес-пользователям. Если, скажем, система Internet-торговли требует времени реакции на запрос пользователя не более 12 секунд, то сервер, на котором она реализована, должен характеризоваться не только предельным уровнем готовности, но и соответствующей производительностью.

В SLM этот момент можно было упустить, ограничившись мониторингом доступности аппаратной платформы. В BSM исходным объектом управления становится бизнес-сервис Internet-магазина. Чтобы обеспечить его нормальное функционирование, вводится *метрика времени отклика системы*, которая будет понятна менеджеру соответствующего бизнес-подразделения предприятия, но может быть разложена на составляющие производительности и доступности для анализа на уровне ИТ-инфраструктуры.

## Решения

По мнению Питера Армстронга, идеолога стратегии BSM в компании BMC Software, реализовать ее без наличия у предприятия прочной базы ITSM практически невозможно [3]. Это подразумевает и использование для управления бизнес-сервисами средств автоматизации основных процессов ITIL наподобие инструментария для службы технической поддержки или системы управления уровнем обслуживания. В равной степени для BSM важно и наличие традиционных инструментов мониторинга и контроля для компонентов ИТ-инфраструктуры, которые обеспечивают необходимые фактические данные по конфигурации и функционированию сетей, систем и приложений, используемых в бизнес-процессах.

Тем не менее переход к BSM потребует и новых программных средств для автоматизации таких ключевых задач, как моделирование бизнес-сервисов, их отображение на компоненты ИТ-инфраструктуры и анализ влияния этих компонентов на выполнение бизнес-процесса. В идеале инструментов BSM должен уметь динамически подстраивать ИТ-среду под требования бизнес-сервиса и иметь механизмы для оперативного реагирования на изменение таких требований. Так, постоянная доступность Internet-магазина обеспечивается, даже если для этого требуется «позаимствовать» процессорную мощность у другого, не столь критичного приложения.

Техническая реализация BSM может оказаться тесно связанной с развитием таких перспективных технологических инициатив, как виртуализация ресурсов, автоматизация выделения процессорных мощностей и емкостей хранения под нужды приложений (provisioning) и другие механизмы, которые ведущие ИТ-производители продвигают в своих стратегиях, обозначаемых гордыми названиями наподобие utility computing, on-demand computing, adaptive enterprise и т.д. В конце концов, эти инициативы и BSM работают на достижение общей цели — максимальной синхронизации задач бизнеса и ИТ.

Хотя, по утверждению IDC, концепция управления бизнес-сервисами существует уже более пяти лет, ее востребованность со всей очевидностью проявилась лишь в последние год-два. Многие западные предприятия берут на вооружение модель ITSM при организации своих ИТ-подразделений и используют соответствующий инструментарий. Для них естественным является переход на следующий «уровень зрелости» в управлении ИТ, характеризующийся максимально тесной увязкой задач бизнеса и возможностей технологической инфраструктуры. Спрос активизирует предложение —

ряд производителей программного обеспечения сегодня ведут разработку или уже выпускают системы для поддержки различных аспектов BSM.

По оценкам Forrester Research [2], сегодня SLM и BSM — наиболее динамично развивающиеся сегменты рынка средств управления ИТ-инфраструктурой. Их совокупный объем в 2004 году составил более \$600 млн и должен почти удвоиться к 2007 году. При этом вложения заказчиков пока распределяются так: две трети приходится на покупку лицензий и поддержку систем управления уровнем обслуживания, а одна треть — на системы управления бизнес-сервисами. Аналитики Forrester прогнозируют, что к 2007 году, когда базовое управление ИТ-сервисами станет общепринятой практикой, компании начнут фокусироваться на более сложных процессах и технологиях BSM, и в результате доли рынков соответствующих систем сравняются.

Реализация BSM связана с существенными технологическими новациями. В частности, это создание средств описания бизнес-процессов, динамического отображения их потребностей в элементы ИТ-инфраструктуры, сквозного управления сервисами для бизнес-процессов в рамках «расширенного предприятия» (т.е. не ограниченных внутренними операциями, но взаимодействующих с партнерами компании). Вообще, базовая функциональность систем BSM должна включать в себя:

- определение и описание бизнес-процессов;
- обнаружение компонентов ИТ-сервисов и отображение бизнес-процессов на ИТ-компоненты;
- адаптеры для других решений по управлению инфраструктурой;
- измерение производительности бизнес-процесса;
- измерение влияния на бизнес простоя инфраструктуры;
- анализ корневых причин инцидентов, повлекших за собой простои;
- возможность визуализации информации для разных категорий бизнес-пользователей.

Более продвинутые решения для управления бизнес-сервисами дополнительно предполагают наличие следующих средств:

- автообнаружение различных уровней ИТ-инфраструктуры — от сетевого уровня до уровня приложений;
- средства интуитивного описания дополнительного уровня — уровня бизнес-процессов;
- автоматическое создание и сопровождение карт взаимозависимостей между бизнес-процессами и ИТ-компонентами;
- интеграция с консолидированной базой данных конфигурационного управления.

Технологическая новизна решений класса BSM объясняет тот факт, что их реализация привлекает компании, ориентированные на нишевые разработки. В частности, в числе ведущих поставщиков подобных систем в Forrester называют компанию Managed Object Solutions, обладающую большим опытом описания бизнес-процессов в финансовой сфере, Oblicore, в которой ядром BSM считают поддержку фактических контрактов между бизнесом и ИТ как в рамках ИТ-департамента, так и между внутренней ИТ-службой и внешним поставщиком, Relicore, которая впервые предложила интегрировать в BSM развитые средства управления конфигурациями, а также компанию Mercury Interactive, большие прибыли которой в области средств тестирования позволили ей выйти на новый рынок BSM.

С другой стороны, тесная взаимосвязь BSM с инструментарием для управления ИТ-инфраструктурой естественным образом привлекает к этому рынку внимание представителей «большой четверки», известных своими продуктами ИТ-управления, — IBM, Computer Associates, Hewlett-Packard и BMC Software. Так, IBM рассматривает управление бизнес-сервисами в контексте создания единой программной архитектуры — операционной среды для «бизнеса по требованию». CA делает акцент на управлении ИТ-сервисами для реализации концепции on-demand computing, для чего развивает технологии выявления инфраструктурных компонентов, поддерживающих работу бизнес-приложения и динамического построения карт зависимостей бизнес-процессов от элементов инфраструктуры. HP выпустила несколько важных продуктов в рамках семейства OpenView, реализующих такие компоненты BSM, как управление изменениями и конфигурациями ИТ-ресурсов, моделирование бизнес-процессов и их связей с ИТ-сервисами, анализ влияния компонентов ИТ-инфраструктуры на выполнение бизнес-процесса, автоматическая реконфигурация ресурсов центра данных для оптимизации различных этапов бизнес-процесса.

## BMC BSM

В своей стратегии BMC трансформирует четырехфазный процесс управления бизнес-сервисами IDC в четыре этапа цикла выравнивания бизнеса и ИТ (IT/Business Alignment Cycle) — планирование, моделирование, управление операциями и оценка результатов [4].

## Этап I. Планирование вместе с бизнесом

На этой фазе выделяются приоритетные ИТ-сервисы, которые обеспечат поддержку основных целей бизнеса. Примеры таких сервисов зависят, в первую очередь, от рода деятельности компаний: это может быть электронный магазин, Internet-банкинг, биллинговая система, управление цепочками поставок, CRM и т.д.

Необходимым условием реализации первого этапа является создание постоянного канала взаимодействия для ИТ-руководителей и менеджеров бизнес-подразделений. Он позволит совместно выявлять, каким образом разные бизнес-процессы должны поддерживаться ИТ-подразделением и какие ИТ-сервисы наиболее важны для реализации деловой активности компании. Формализовать такое взаимодействие можно, организовав в рамках ИТ-подразделения функциональную единицу по управлению взаимодействием с бизнесом со своим ответственным лицом, которое должно будет регулярно проводить встречи с бизнес-менеджерами для планирования приоритетных ИТ-сервисов и коррекции планов в зависимости от изменения основных целей бизнеса.

Дальше в силу вступают традиционные процессы ITSM — определение ИТ-сервисов в сервисном каталоге, определение и согласование в SLA уровней обслуживания в соответствии с заданными метриками (как правило, для ИТ-сервиса используется несколько основных параметров — готовность, время отклика, реакции на проблему и разрешения проблемы), управление качеством обслуживания на базе SLA. На этом этапе решаются и вопросы финансирования. Совместно с бизнес-подразделениями разрабатывается система определения стоимости разных уровней обслуживания, а выделенный на ИТ-подразделение бюджет планируется в зависимости от приоритетов информационных сервисов.

## Этап II. Моделирование инфраструктуры

На этом этапе устанавливаются связи между компонентами ИТ-инфраструктуры и важными для бизнеса ИТ-сервисами. Определяется, какие ИТ-ресурсы необходимы для реализации ИТ-сервисов с заданным на первом этапе уровнем качества обслуживания. Ключевым инструментом для назначения приоритетов задач и ресурсов ИТ-подразделения является поддержка централизованного (физически или виртуально) *репозитория для управления конфигурациями* (configuration management data base, CMDB), который будет хранить всю информа-

цию о компонентах ИТ-инфраструктуры и их использовании в ИТ-сервисах.

Второй важный процесс этого этапа — создание на базе CMDB модели влияния ресурсов на сервисы (service impact model). В этой модели должно быть показано, какие ресурсы более, а какие менее важны для поддержки бизнес-процессов, для чего используются заданные на первом этапе определения ИТ-сервисов и уровней обслуживания. В идеале такая модель должна создавать визуальное представление зависимостей между бизнес-процессами, бизнес-приложениями и соответствующими компонентами ИТ-инфраструктуры. Взаимосвязь модели с системами, поддерживающими процессы управления изменениями и управления ресурсами, позволит быстро отражать в ней изменения ИТ-инфраструктуры. Модель может использоваться и для прогнозирования изменений в ИТ-среде, помогая выявлять необходимость в дополнительных ресурсах для обеспечения уровня сервиса и анализировать возможные последствия модернизации систем, консолидации серверов, внедрения разных технологий виртуализации ресурсов и т. д.

### Этап III. Управление операциями

На этом этапе осуществляются поддержка пользователей и управление ресурсами инфраструктуры для обеспечения заданных уровней обслуживания. Это этап непосредственного контроля над работой систем, сетей и приложений, обеспечивающих выполнение важных для бизнеса ИТ-сервисов с заданным уровнем качества. С точки зрения ITSM на первый план выходят процессы управления инцидентами и проблемами в ИТ-инфраструктуре. Они позволяют быстро выявлять нарушения в обслуживании и снижать до минимума частоту сбоев ИТ-компонентов, имеющих высокий приоритет для бизнеса.

В BMC подчеркивают важность для BSM реализации консолидированной службы поддержки Help Desk, которая станет единой точкой входа для информации по всем возможным сбоям, будет иметь инструмент управления приоритетами запросов в зависимости от критичности сбоя для бизнес-процесса и позволит оперативно реагировать на инциденты, угрожающие снижением качества информационного бизнес-сервиса. Эффективность работы такой службы повышается, если она имеет механизмы интеграции с инструментарием мониторинга ИТ-инфраструктуры, благодаря чему может без задержек получать предупреждение о возникшей проблемной ситуации.

Кроме того, средства корреляции и фильтрации событий в системах управления инфраструктурой

обеспечат поступление в службу поддержки, в первую очередь, предупреждений о ключевых для бизнес-сервисов неполадках. Интеграция процессов управления инцидентами и проблемами с управлением изменениями позволит снизить риск негативного влияния изменений на качество обслуживания. Наконец, средства мониторинга обеспечат сбор тех показателей для разных ИТ-компонентов, на основе которых можно будет получить метрики качества обслуживания, определенные в SLA.

### Этап IV. Оценка результатов

На этом этапе проводятся верификация и составление отчетов о выполнении взятых на себя ИТ-подразделением обязательств, использовании полученных данных для постоянного улучшения операций. Сбор данных для анализа метрик обслуживания — характерная черта ИТSM, но в BSM акцент смещен с технологических параметров ИТ-сервиса на показатели, понятные для бизнеса. На этом, последнем этапе данные о производительности и доступности отдельных компонентов ИТ-инфраструктуры нужно трансформировать в метрики качества бизнес-сервисов, которые эти компоненты поддерживают.

Должны быть инструменты представления этих данных различным категориям пользователей, в том числе бизнес-пользователям. В BMC рекомендуют использовать, например, методику «сбалансированных показателей», чтобы соотнести метрики обеспечения заданного уровня ИТ-сервиса с целями бизнеса. В качестве учитываемых параметров берутся показатели производительности и доступности ИТ-ресурсов и приложений, метрики эффективности службы поддержки Help Desk, показатели удовлетворенности пользователей, метрики из SLA. Кроме того, этот этап управления бизнес-сервисами подразумевает, что в компании используется та или иная методология для постоянного совершенствования процессов ИТ-службы (например, Six Sigma или CMM), которые позволят работать над повышением уровня соответствия ИТ-сервисов требованиям бизнеса.

Сделанные за последние два года приобретения компаний Remedy, IT Masters и Marimba позволили BMC дополнить свое семейство продуктов инфраструктурного управления Patrol средствами для поддержки процессов ITSM, анализа влияния компонентов ИТ-инфраструктуры на бизнес и управления конфигурациями и изменениями. Завершив необходимую работу по интеграции этих продуктов, BMC сможет автоматизировать все этапы предложенного ей стратегического цикла BSM в комплексе (см. рисунок). Выделим программные продукты



компании, играющие ключевую роль в реализации разных фаз управления бизнес-сервисами.

**Remedy Service Level Agreements.** Система позволяет на этапе планирования определить важные для бизнеса сервисы и задать метрики оценки их качества в форме контрактов между бизнесом и ИТ-подразделением. На этапе управления данный продукт, вместе с серией решений BMC SLM, является инструментом автоматизации управления уровнем обслуживания.

**Remedy Asset Management.** Решение для организации централизованной базы конфигурационных данных, позволяющей хранить информацию об аппаратном и программном обеспечении и их конфигурациях, определения процессов и сервисов, а также взаимосвязи между сервисами и инфраструктурными компонентами. Данная система — один из основных инструментов на этапе моделирования.

**Service Impact Manager.** Сравнительно новое решение, представленное BMC в результате приобретения компании IT Masters с ее продуктом MasterCell, которое на данный момент является основным технологическим вкладом в реализацию BSM. Service Impact Manager позволяет в режиме реального времени визуализировать модель взаимосвязей бизнес-процесса с компонентами ИТ-инфраструктуры и анализировать, какое влияние на бизнес-сервис окажет сбой того или иного компонента.

Понятно, что для решения столь сложной задачи система должна быть интегрирована с целым рядом программных продуктов, поддерживающих различные аспекты ИТ-управления. Среди них — Remedy Asset Management для моделирования бизнес-сервисов, средства мониторинга ИТ-инфраструктуры для получения информации о сбоях, средства Help Desk для инициирования решения проблемы в зависимости степени ее критичности для бизнеса. Анонсированная в конце прошлого года пятая версия Service Impact Manager помимо механизмов такой интеграции поддерживает взаимодействие с управляющими продуктами других поставщиков (прежде всего HP OpenView и CA Unicenter). Ее графический инструментарий позволит работать над моделью сервисов сразу нескольким пользователям, обеспечивая интеграцию со средствами предоставления отчетности на базе Business Objects. Функциональность Service Impact Manager применяется на этапах моделирования и управления.

**Remedy Help Desk.** Система для построения консолидированной службы технической поддержки, автоматизации и интеграции процессов управления инцидентами и проблемами. Используется на этапе управления операциями и предоставляет кон-

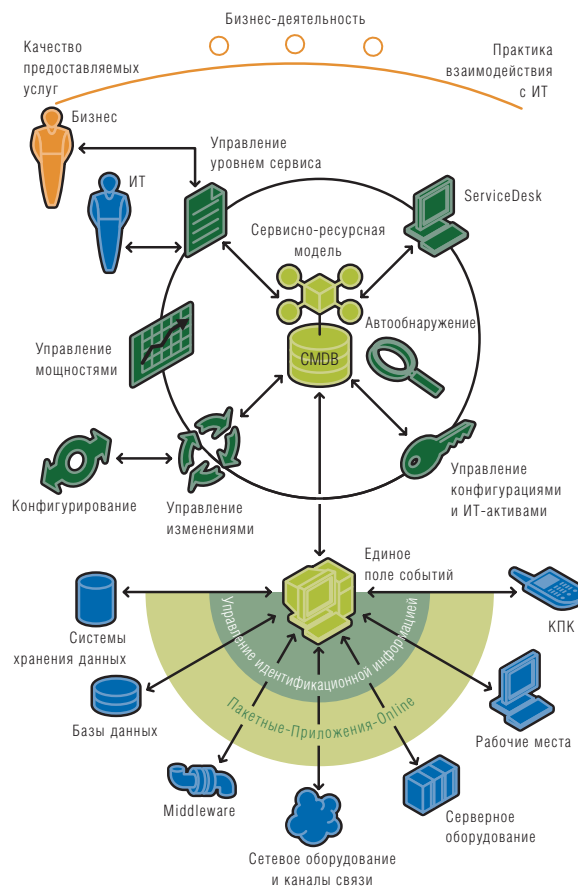


Рис.1 Управление бизнес-сервисами от BMC Software

солидированные данные для анализа возможностей повышения качества бизнес-сервисов на этапе оценки результатов.

**Remedy Change Management.** Интегрированная с Help Desk система для автоматизации централизованного планирования и управления изменениями в ИТ-инфраструктуре с минимальным риском сбоев, критичных для реализации бизнес-сервисов. Используется на этапе управления операциями.

**Remedy Dashboards.** Система нового типа — консоль для мониторинга в режиме реального времени метрик SLA и предоставления исторических данных о реализации сервисов в графической форме, доступной нетехническим специалистам. Используется на этапах управления операциями и оценки результатов.

Наконец, на этапе управления операциями решения по управлению событиями в ИТ-инфраструктуре (Event Manager, Patrol Enterprise Manager и др.) являются основными поставщиками информации об ИТ-компонентах, участвующих в реализации бизнес-сервисов.

## Три кита

Армстронг отмечает: «если перед ИТ-специалистом поставить пять проблем, он будет решать их по мере поступления. Если же к этому добавить некое представление о критичности задач для бизнеса, порядок выполнения таких операций, как разрешение проблем, настройка производительности, выделение средств на ИТ-инфраструктуру и т.д., станет совсем другим. В результате ИТ начнет приносить компании выгоду, вместо того чтобы быть постоянным источником затрат» [3].

Три кита BSM — это постоянный, действенный контакт между ИТ и бизнесом, реализация процессов ITSM, применение методик и инструментов нового поколения, ориентированных на управление ИТ во взаимосвязи с процессами бизнеса.

## Литература

1. Paul Mason, Linking IT priorities to business objectives: BMC Software's approach to Business Service Management. IDC White Paper, December 2003.
2. Thomas Mendel, Market Update: SLM/BSM technologies. Forrester Research, November 2004.
3. Peter Armstrong, Why IT and business need to talk. BMC Software White Paper, 2003.
4. Understanding Business Service Management. BMC Software White Paper, February 2004.

*Журнал «Открытые системы», #01, 2005 год // Издательство «Открытые системы» (www.osp.ru) Постоянный адрес статьи: <http://www.osp.ru/os/2005/01/028.htm>*

# BSM Routes to Value. Методика внедрения бизнес-ориентированного управления ИТ

ИТ-проекты в чистом виде остались в прошлом, на смену им пришли бизнес-проекты, в которых используются информационные технологии. В статье Н. Дубовой представлены история развития вопроса управления деятельностью ИТ-подразделений и концепция Business Service Management от компании BMC Software как четырехэтапный цикл выравнивания взаимоотношений между ИТ- и бизнес-подразделениями.

Подчас мысли о необходимости замены привычного управления серверами, СУБД, приложениями и т. п. на новый бизнес-ориентированный подход к управлению ИТ рождают ассоциацию с сизифовым трудом. Руки опускаются, когда представляешь себе весь огромный объем предстоящих работ. А каков будет результат? С чего, собственно, начинать и как?

Попробуем ответить на эти вопросы, представляя методику Routes To Value™, разработанную компанией BMC Software специально для внедрения BSM.

### **Использование Routes To Value предоставляет следующие преимущества.**

*Выбор своего пути внедрения BSM, оптимального для данной организации.*

Благодаря поэтапной контролируемой переориентации деятельности службы ИТ на нужды бизнеса, появляется возможность анализировать текущую ситуацию, оптимизировать существующие системы и внедрять новые решения по мере необходимости.

Смена управления кризисными ситуациями на владение ситуацией.

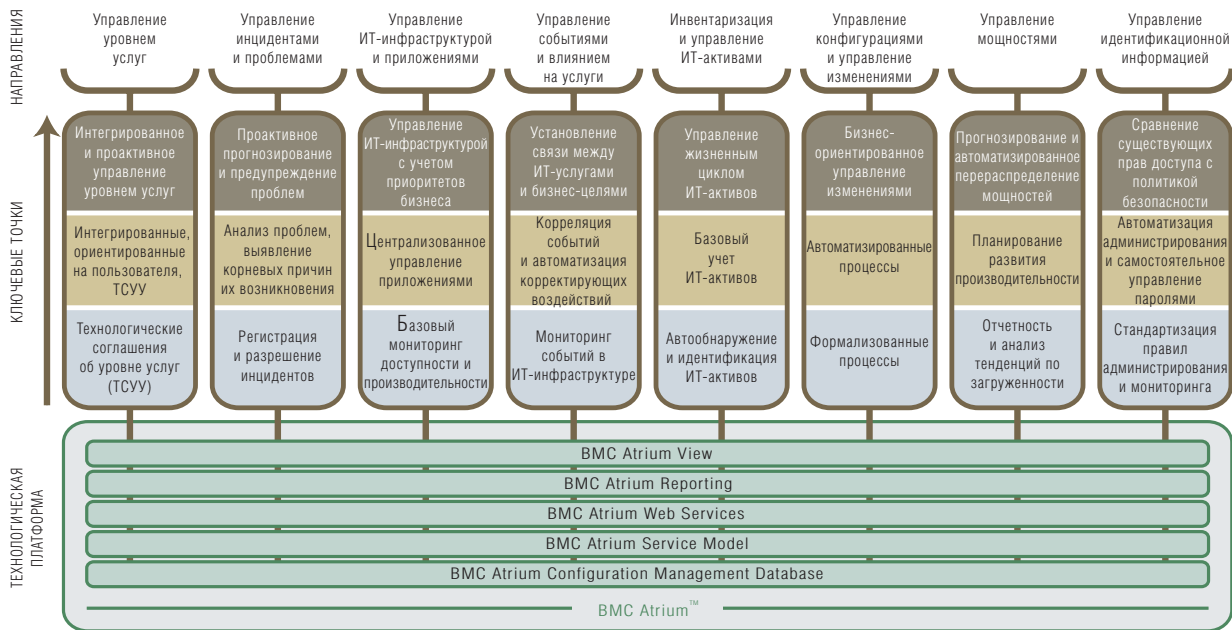


Рис.2 Методика Routes to Value – путь к BSM

Переход от управления ИТ, сконцентрированного на решении возникающих кризисных ситуаций, к проактивной модели управления для обеспечения бесперебойной работы наиболее критичных бизнес-процессов.

*Преодоление разобщенности ИТ и бизнеса.*

Деятельность и задачи ИТ согласуются с целями и приоритетами бизнеса. Повышается эффективность основной бизнес-деятельности, снижаются издержки на содержание и уменьшается сложность управления ИТ-инфраструктурой.

- Управление конфигурациями и управление изменениями.
- Управление мощностями.
- Управление идентификационной информацией.

Развитие в каждом направлении последовательно проходит через три ключевые точки, в которых организация получает значимые для бизнеса результаты и приближается к бизнес-ориентированному управлению ИТ.

Движение к BSM можно начать с внедрения наиболее критичного для данной организации направления и, таким образом, в первую очередь решить неотложные задачи, стоящие перед компанией.

Routes to Value отличается гибкостью, благодаря чему этот путь внедрения BSM подходит для всех предприятий и организаций вне зависимости от размера и степени развития управления ИТ.

Реализуя даже один из RTV-проектов, компания делает важный шаг к бизнес-ориентированному управлению ИТ.

Routes to Value опирается на интегрированные технологические решения, упрощающие внедрение, поэтому каждый последующий RTV-проект реализуется существенно быстрее и эффективнее.

Общая структура методики Routes to Value приведена на рис. 2.

Рассмотрим направления Routes to Value более подробно.

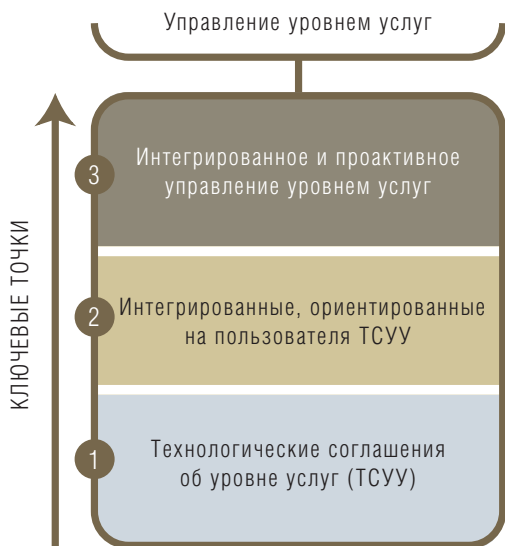
Ниже для каждого направления приведена схема «Управление бизнес-услугами от BMC Software», на которой выделены компоненты, задействованные в данном направлении методики Routes to Value, и связи между ними.

## Методика Routes to Value – поэтапный контролируемый путь внедрения BSM

Методика Routes to Value предлагает совершенствовать управление ИТ, то есть реализовывать концепцию BSM, двигаясь по так называемым направлениям (Routes). Выделяют восемь направлений:

- Управление уровнем услуг.
- Управление инцидентами и проблемами.
- Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями.
- Управление событиями и влиянием на услуги.
- Инвентаризация и управление ИТ-активами.

## Управление уровнем услуг



Внедрение направления «Управление уровнем услуг» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от формализации технических требований к функционированию ИТ-инфраструктуры к интегрированному, проактивному управлению уровнем услуг.

Данное направление Routes to Value помогает достичь оптимальной организации управления уровнем услуг, благодаря которой возможно:

- обеспечить основу для заключения соглашений между ИТ и бизнесом на предоставление бизнес-ориентированных ИТ-услуг;
- эффективно контролировать, измерять и обеспечивать согласованное качество предоставляемых услуг;
- оптимально сочетать требования к предоставляемым услугам с бизнес-моделью и задачами организации;
- ускорить процесс обнаружения, диагностики и разрешения проблем конечных пользователей, повышая их производительность и обеспечивая быстрый возврат инвестиций (ROI).

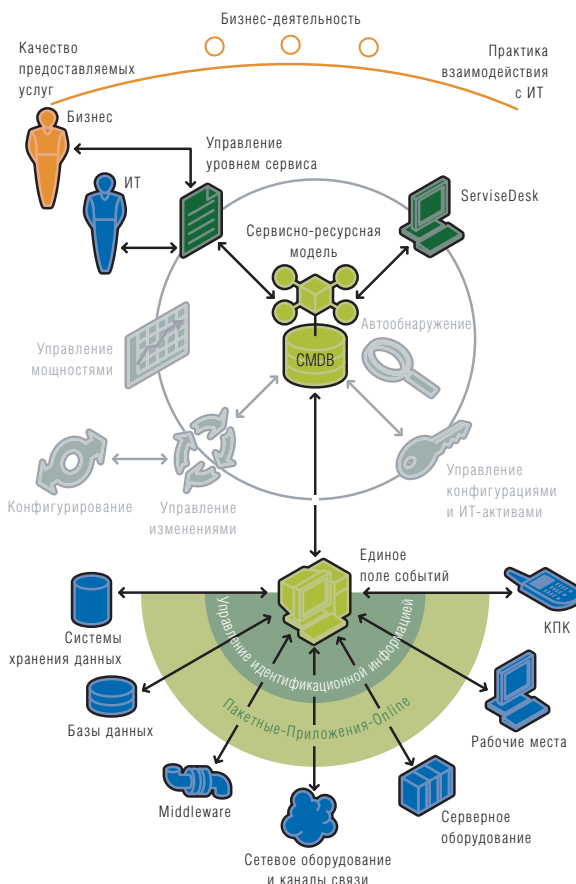
Для большинства современных компаний, не использующих BSM, характерны следующие недостатки в управлении уровнем услуг:

- ныне действующие соглашения об уровне обслуживания, как правило, написаны ИТ-службами на «птичьем языке» технических специалистов;
- производительность отдельных ИТ-компонентов слабо связана с потребностями бизнес-подразделений.

При движении по направлению «Управление уровнем услуг» устраняются эти недостатки и обеспечивается максимально высокое качество ИТ-услуг благодаря следующим факторам:

- регулярное выявление потребностей бизнес-подразделений и бизнес-пользователей, определение востребованных услуг, необходимых для обеспечения бизнес-процессов организации;
- выстраивание связей между бизнес-пользователями и ИТ-ресурсами, обеспечивающими их работу; в случае возникновения проблемы у пользователя ее можно быстро локализовать и устранить;
- оптимизация производительности бизнес-подразделений за счет прозрачных отношений между ИТ-ресурсами и конечными пользователями;
- автоматизация функций предоставления сервиса средствами систем ServiceDesk, централизованного интегрированного мониторинга и систем отчетности.

Таким образом, организация управления уровнем услуг обеспечивает должное качество предоставляемых ИТ-услуг, а также удовлетворяет всем требованиям бизнес-пользователей.



**Повышение соответствия ИТ современным требованиям бизнеса путем управления связями между ИТ-ресурсами и нуждами пользователей**

## Управление инцидентами и проблемами



Внедрение направления «Управление инцидентами и проблемами» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от регистрации и простейшей обработки инцидентов к процедурам их прогнозирования и предупреждения.

Данное направление Routes to Value обеспечивает оптимальную организацию управления инцидентами и проблемами, благодаря которой возможно:

- реализовать процессное автоматизированное управление деятельностью по обработке инцидентов и проблем;
- создать интеллектуальную систему обработки инцидентов с возможностью приоритизации их в соответствии с уровнем сервиса и удобной базой знаний;
- сохранить инвестиции за счет интеграции с уже имеющимися решениями по инвентаризации ресурсов от третьих фирм, системами мониторинга сетей и прикладными системами, ERP- и CRM-системами, Web-сервисами и стандартными промышленными интерфейсами;

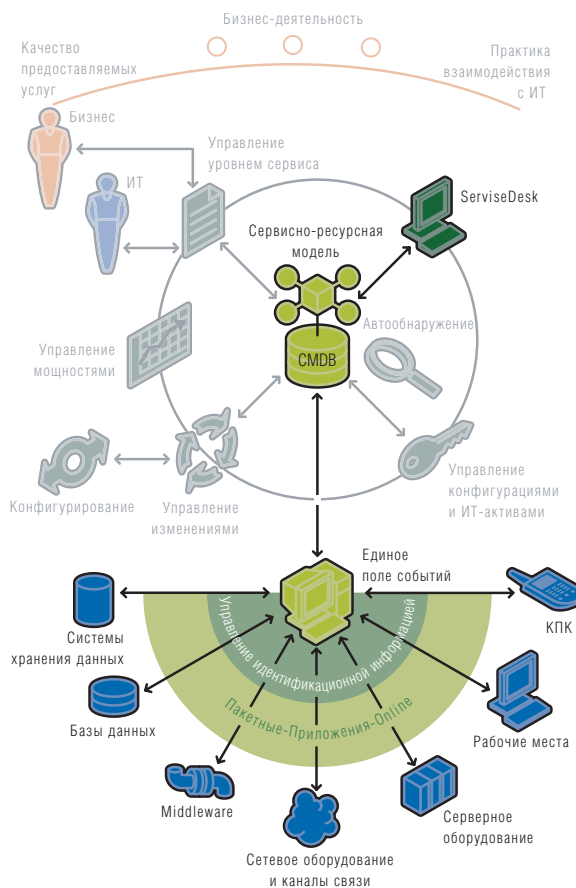
- повысить окупаемость инвестиций путем увеличения производительности службы ServiceDesk: быстрее разрешаются проблемные ситуации, сокращается количество выездов для оказания помощи и количество обращений в службу ServiceDesk.

Довольно часто службам ИТ не хватает информации для своевременного, с точки зрения бизнеса, восстановления предоставления ИТ-услуги после сбоя. Поскольку функционирование бизнес-процессов все сильнее зависит от ИТ, теперь, как никогда, важно идентифицировать, приоритезировать и устранять угрозы качеству предоставляемых услуг.

Движение по направлению «Управление инцидентами и проблемами» обеспечивает возможность быстро восстановить предоставление ИТ-услуг благодаря следующим факторам:

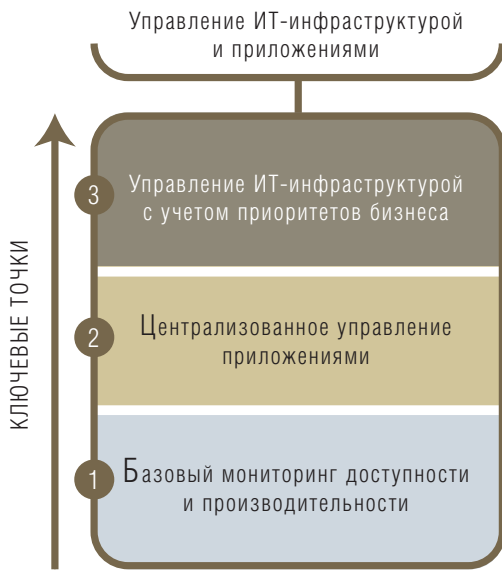
- установление соответствия между инцидентами/проблемами, соглашениями об уровне услуг и критическими бизнес-процессами;
- точное определение ресурсов, от работы которых зависит функциональность бизнес-процессов;
- объединение разрозненных служб и систем в единую службу поддержки;
- интеграция системы ServiceDesk с системами мониторинга приложений и ИТ-инфраструктуры.

Таким образом, внедрение направления «Управление инцидентами и проблемами» обеспечит скорейшее восстановление или предотвращение перерывов в предоставлении услуг, что уменьшит отрицательное воздействие возможных сбоев на деятельность пользователей и организации в целом.



**Интеграция ServiceDesk с централизованной системой мониторинга – основа для приоритезации деятельности служб ИТ и снижения негативных последствий сбоев в ИТ-инфраструктуре**

## Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями



Внедрение направления «Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от управления отдельными ИТ-компонентами к управлению прикладными ИТ-системами с учетом требований, предъявляемых бизнесом.

С помощью этого направления методики Routes to Value можно достичь оптимальной организации управления ИТ-инфраструктурой и приложениями, что позволит увеличить производительность и экономическую эффективность работы ИТ-персонала. Для осуществления этой задачи компания BMC Software:

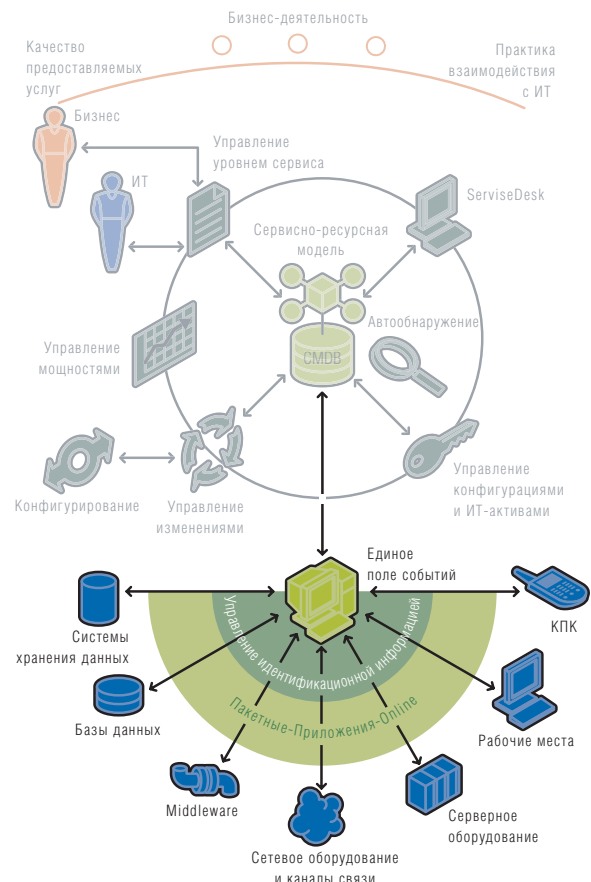
- предлагает передовые промышленные интегрированные решения для управления гетерогенной ИТ-инфраструктурой, которые помогают быстро адаптироваться к требованиям бизнеса и организовать управление с учетом его приоритетов;
- использует единый для всех платформ и приложений набор инструментов управления, обеспечивающий эффективную работу ИТ-специалистов как с технической, так и с экономической точки зрения;
- предоставляет механизмы для упреждающего обнаружения проблемных ситуаций и своевременной реакции на них до того, как они окажут заметное влияние на уровень сервиса;
- поддерживает взаимодействие между бизнесом и ИТ, что позволяет преодолевать проблемные ситуации и выделять необходимые ИТ-ресурсы в соответствии с запросами и приоритетами бизнеса.

Чтобы достичь соответствия ИТ требованиям бизнеса, необходимо внедрить процедуры и инструменты, поддерживающие актуальную информацию о доступности, производительности и пропускной способности критически важных для бизнеса ресурсов. Результатом будет повышение эффективности работы ИТ, уменьшение затрат и более точное соответствие ИТ задачам бизнеса.

Движение по направлению «Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями» позволяет решить эту задачу благодаря следующим факторам:

- управление всеми элементами разнородной ИТ-инфраструктуры при помощи единого набора инструментов, общего для мэйнфреймов, распределенных систем и клиентских рабочих мест;
- поддержка гетерогенных сред приложений (таких как SAP, WebSphere, PeopleSoft);
- использование технологии пакетной обработки, позволяющей устанавливать приоритеты пакетных и on-line процессов в соответствии с влиянием на бизнес;
- централизованное, автоматизированное и стандартизованное управление базами данных, что уменьшает потребность в специальных навыках управления ими.

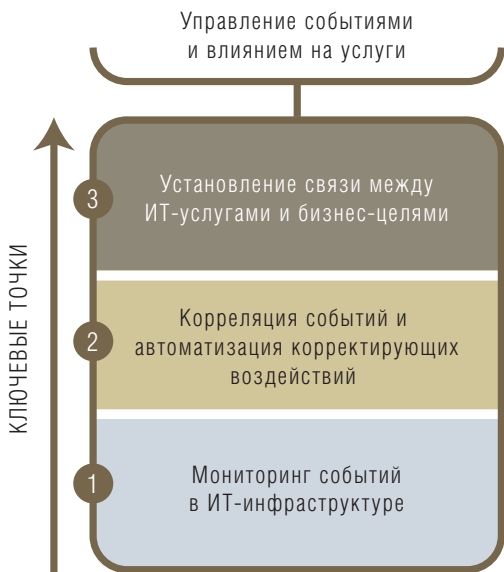
Таким образом, внедрение направления «Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями» обеспечивает управляемую и связную инфраструктуру, что является предпосылкой к установлению взаимосвязи деятельности ИТ с приоритетами бизнеса.



### Повышение эффективности работы ИТ-службы путем учета влияния ИТ-компонент на бизнес

Повышение эффективности работы ИТ-службы путем учета влияния ИТ-компонент на бизнес.

## Управление событиями и влиянием на услуги



Внедрение направления «Управление событиями и влиянием на услуги» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от мониторинга событий в ИТ-инфраструктуре к установлению связей между предоставляемыми ИТ-услугами и бизнес-целями.

Данное направление Routes to Value обеспечивает оптимальную организацию управления событиями и влиянием на услуги, благодаря которой возможно:

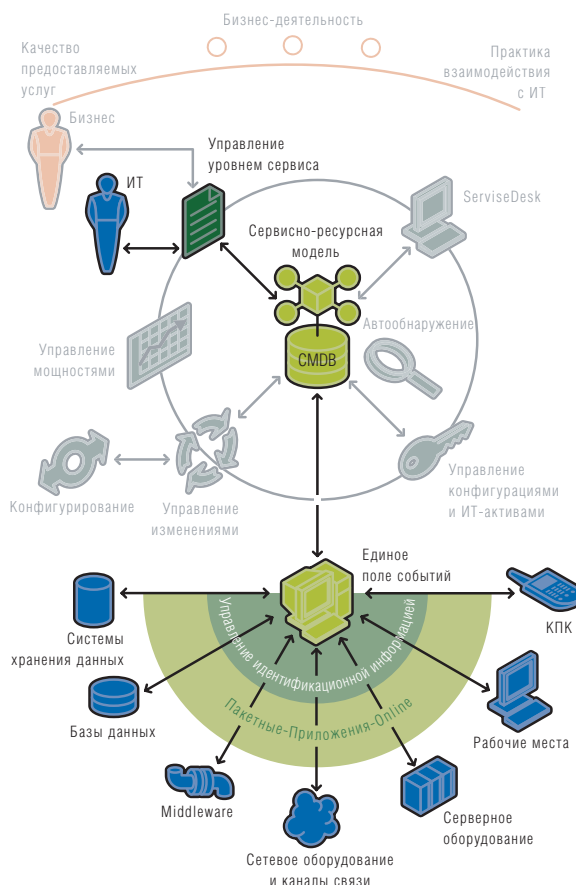
- обеспечить бизнес-ориентированное управление ИТ, выявляя связи между бизнесом и ИТ на организационном, технологическом и инструментальном уровнях;
- упростить и контролировать решение проблем путем всестороннего анализа их влияния на бизнес;
- повысить коэффициент окупаемости инвестиций, назначив приоритеты решения проблем для наиболее критичных бизнес-услуг в соответствии с их влиянием на доходы и потери для бизнеса;

- помочь быстро определить причину отказов в предоставлении услуг, обеспечить оперативное разрешение проблемной ситуации.

Предоставление ИТ-услуг, значимых для бизнеса, является одним из злободневных требований к ИТ-службам. Движение по направлению «Управление событиями и влиянием на услуги» позволяет правильно соотносить аварийные события в ИТ-инфраструктуре с критически важными бизнес-услугами, обеспечивая следующие возможности:

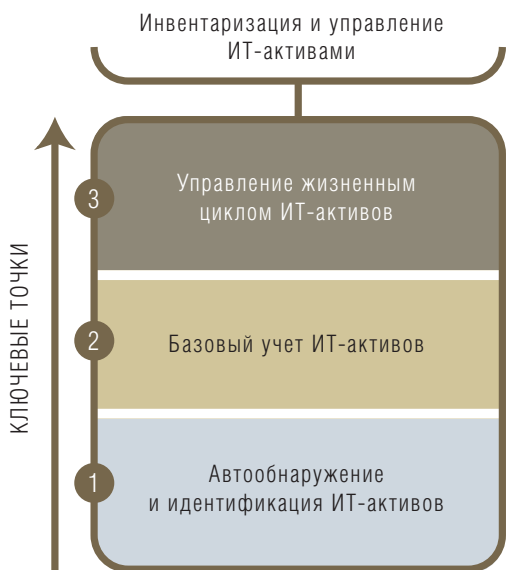
- построение сервисно-ресурсной модели соответствия ИТ-компонентов бизнес-приложениям;
- интеграция системы управления событиями в ИТ-инфраструктуре с сервисно-ресурсной моделью для корреляции событий в реальном времени;
- выявление и визуализация влияния ИТ-компонентов на бизнес-услуги, работу конечных пользователей и на ключевые показатели бизнеса;
- устранение ограничений, разделяющих ИТ-подразделения, службу ServiceDesk и бизнес-пользователей.

Таким образом, внедрение направления «Управление событиями и влиянием на услуги» обеспечит организацию управления бизнес-услугами путем выявления значимых, важных связей между ИТ-службами, предоставляющими услуги, и бизнес-подразделениями, их потребляющими.



**Соответствие ИТ-услуг и технологических ресурсов бизнес-процессам – необходимое условие для определения приоритетов работ, проводимых службой ИТ, в соответствии с их влиянием на бизнес**

## Инвентаризация и управление ИТ-активами



Внедрение направления «Инвентаризация и управление ИТ-активами» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от автообнаружения и идентификации ИТ-активов к управлению всем жизненным циклом ИТ-активов.

Данное направление Routes to Value обеспечивает оптимальный учет не только конкретных ИТ-активов, но и взаимосвязей между ними. Для этого компания BMC Software предлагает решение, которое:

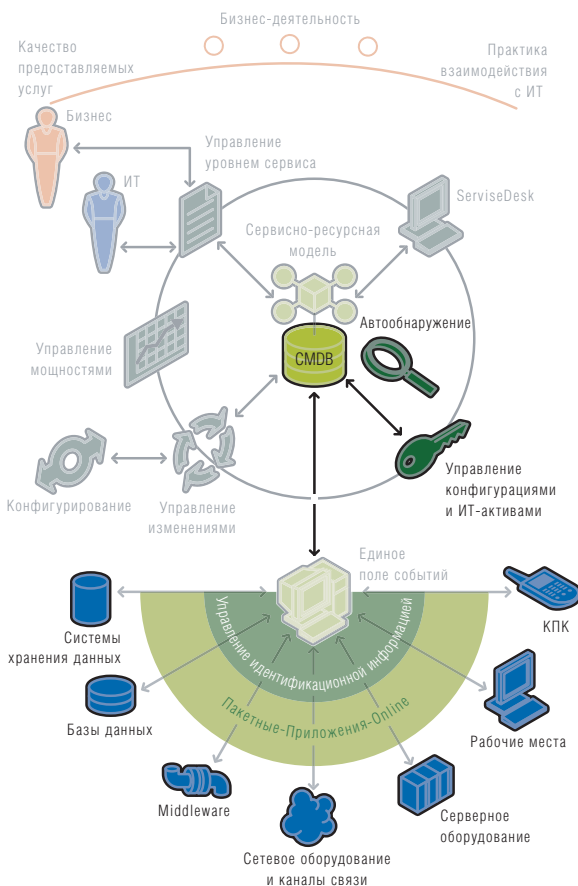
- предоставляет апробированные решения по автоматизации управления жизненным циклом ИТ-активов и связанными с ними контрактами; кроме того, автоматизируется управление финансовой информацией по ИТ-активам;
- предоставляет средства для автоматического определения компонентов ИТ, их конфигураций и взаимосвязей между ними;
- обеспечивает основу для анализа влияний проблем и изменений в ИТ на ИТ-услуги;
- повышает окупаемость инвестиций для всех ИТ-проектов за счет качественного управления ИТ-ресурсами (включая устранение процессов ручной инвентаризации), рационального использования программного обеспечения и резервного оборудования, сокращения стоимости владения.

Регулярное отслеживание текущего состояния ИТ-активов становится отдельной сложной задачей, стоящей перед службой ИТ. Без этого невозможно обеспечить предоставление ИТ-услуг требуемого качества и оптимальное с финансовой точки зрения выделение ИТ-ресурсов.

Движение по направлению «Инвентаризация и управление ИТ-активами» позволит повысить доступность и актуальность информации об ИТ-активах компании за счет следующих факторов:

- автообнаружение и сбор информации об имеющихся ИТ-активах;
- добавление всей собранной информации в централизованное хранилище;
- автоматизация рабочих процессов управления жизненным циклом, контрактами и финансами для всех существующих и будущих ИТ-активов;
- внедрение базы данных конфигураций (CMDB) с открытой архитектурой; к этой базе данных можно подключать различные источники данных, а задача удобно организовать хранение и предоставление информации по ИТ-активам решается с помощью этой базы данных легко и просто.

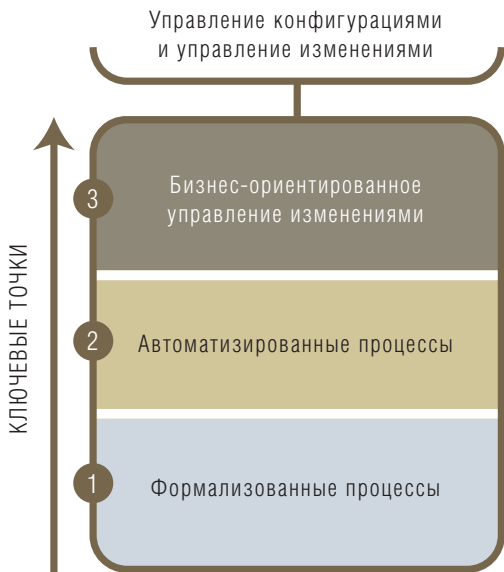
Таким образом, внедрение направления «Инвентаризация и управление ИТ-активами» обеспечивает удобное использование и управление подробной информацией об ИТ-активах, что способствует формированию четкого представления об имеющихся ресурсах и помогает спрогнозировать и обосновать приобретение будущих в соответствии с потребностями бизнеса.



### Учет ИТ-оборудования и приложений, управление их жизненным циклом для обеспечения лучшей поддержки бизнес-процессов и их развития



## Управление конфигурациями и управление изменениями



Внедрение направления «Управление конфигурациями и изменениями» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от формализации процессов управления конфигурациями и управления изменениями к бизнес-ориентированному управлению изменениями.

Это направление Routes to Value помогает достичь оптимальной организации управления конфигурациями и управления изменениями благодаря следующим факторам:

- оптимизация деятельности по планированию и проведению изменений на основании процессно-ориентированных подходов и решений по автоматизации;
- автоматизация типовых процедур по внедрению, распространению, настройке и восстановлению программного обеспечения на основе predetermined правил и политик;
- регулярная актуализация информации о компонентах ИТ-инфраструктуры, хранящейся в базе данных конфигураций (CMDB) – общем источнике информации для всех процессов управления ИТ;

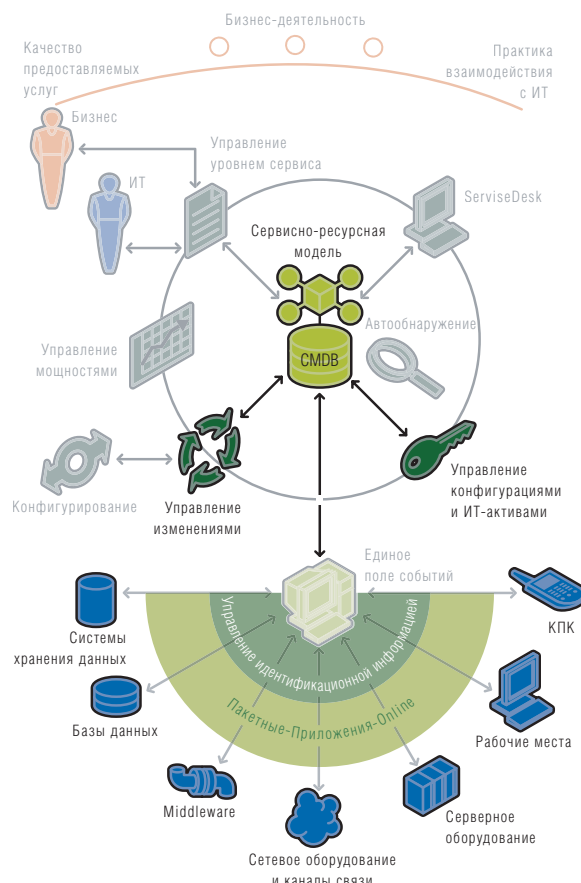
- повышение окупаемости инвестиций в ИТ благодаря повышению прозрачности и управляемости проведения изменений в ИТ и автоматизации типовых процедур по проведению изменений.

Даже если ИТ-служба компании проводит регистрацию всех запросов на изменения и этапы их согласования и утверждения формализованы, все же непросто выполнять эту критически важную работу каждый день для каждого запроса, не затягивая сроки проведения изменений. Гораздо эффективней проводить изменения, используя автоматизированную систему управления изменениями, учитывающую влияние ИТ-инфраструктуры на бизнес.

Движение по направлению «Управление конфигурациями и управление изменениями» позволит уменьшить негативные воздействия изменений в ИТ-ресурсах на предоставление бизнес-услуг за счет следующих факторов:

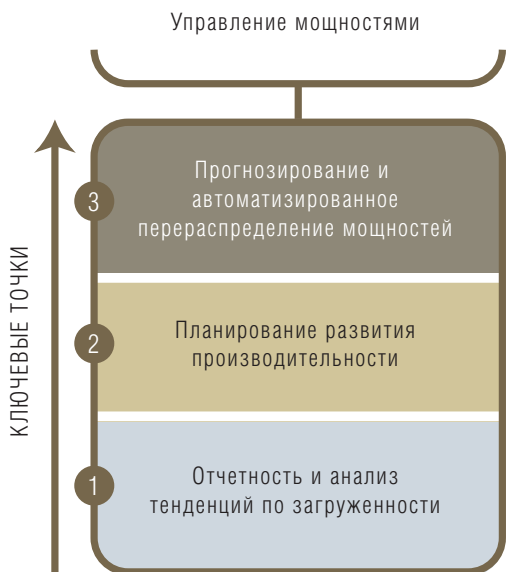
- учет компонентов ИТ-инфраструктуры и определение их взаимосвязей, построение модели влияния ИТ-инфраструктуры на бизнес-услуги;
- повышение скорости и эффективности проведения изменения за счет формализации и автоматизации деятельности;
- выработка внутренних стандартов к ИТ-инфраструктуре и следование им.

Таким образом, внедрение направления «Управление конфигурациями и управление изменениями» обеспечивает эффективное управление изменениями в ИТ-среде, что гарантирует быстрое проведение изменений с минимальными отрицательными влияниями на бизнес-услуги.



**Контроль над ИТ-инфраструктурой и автоматизированный цикл проведения изменений**

## Управление мощностями



Внедрение направления «Управление мощностями» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от построения системы отчетности и анализа тенденций по использованию ИТ-ресурсов к прогнозированию использования ИТ-ресурсов и автоматизированному перераспределению мощностей.

Данное направление Routes to Value позволяет планировать использование ресурсов и ввод в эксплуатацию оптимальным способом благодаря следующим факторам:

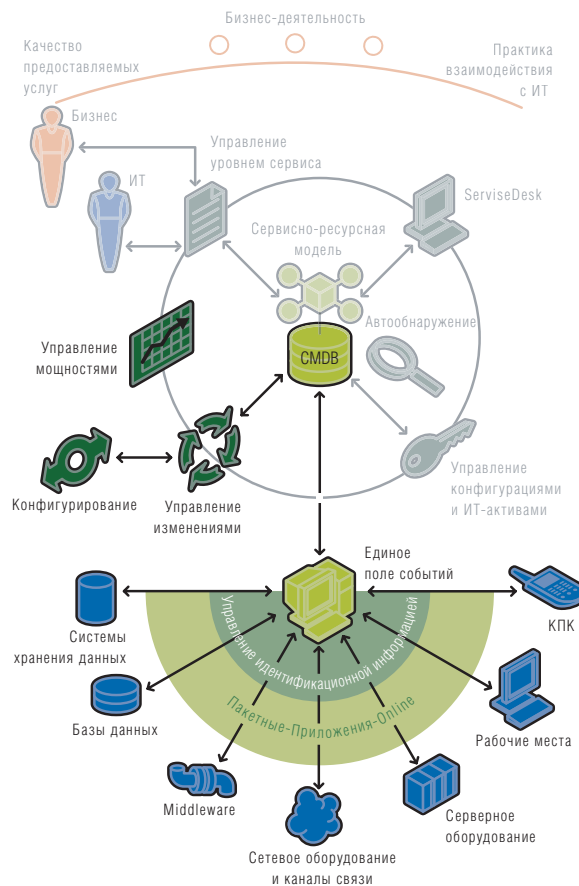
- рациональное управление использованием ИТ-ресурсов и технологий с целью уменьшения стоимости предоставления ИТ-услуг и снижения рисков отказов;
  - структурирование процесса ввода в эксплуатацию и перераспределения ИТ-ресурсов в соответствии с потребностями бизнеса;
  - анализ зависимости требований к количеству и производительности ИТ-ресурсов от специфики и вариативности бизнес-цикла. На основе проводимого анализа производится интеллектуальное своевременное перераспределение ИТ-мощностей;
- повышение окупаемости инвестиций за счет оптимизации использования ИТ-ресурсов, своевременного согласования требований к производительности и возможностей ИТ-ресурсов, сокращения капитальных расходов на оборудование, повышения готовности систем и увеличения производительности конечных пользователей.

Потребности бизнеса могут изменяться очень быстро. Служба ИТ должна быть готова к этим изменениям. Без своевременного прогнозирования потребностей в ИТ-ресурсах возникает риск неэффективного использования мощностей или, что еще хуже, их нехватки.

Движение по направлению «Управление мощностями» позволит анализировать и прогнозировать развитие ИТ-среды за счет следующих факторов:

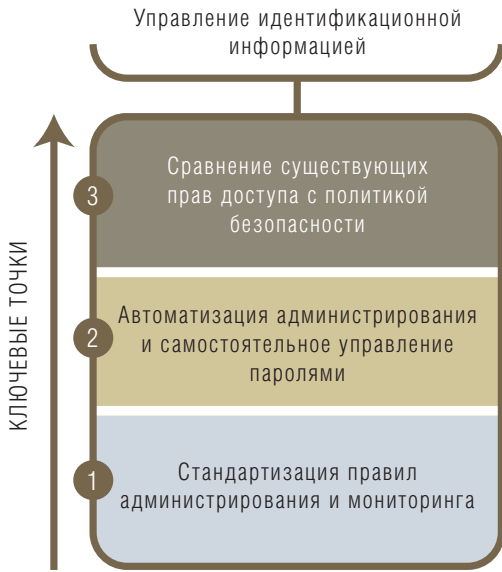
- сбор данных о производительности ИТ-ресурсов в централизованном хранилище для анализа тенденций, изменений потребностей и планирования инвестиций в ИТ-инфраструктуру;
- согласование достижимого качества предоставления ИТ-услуг с учетом возможностей ИТ-ресурсов;
- использование прогнозирующего моделирования и планирования сценариев оптимизации ИТ-ресурсов для определения требований к производительности ИТ-ресурсов до возникновения проблем;
- централизация и автоматизация динамического перераспределения ИТ-мощностей;
- устранение избытка или нехватки ИТ-ресурсов;
- оценка возможностей виртуализации ИТ-ресурсов;
- динамическое перераспределение аппаратных и программных ресурсов на основе оперативных или прогнозируемых потребностей в производительности ИТ-ресурсов для обеспечения необходимого уровня бизнес-услуг.

Таким образом, внедрение направления «Управление мощностями» обеспечивает планирование развития ИТ-ресурсов в ИТ-инфраструктуре без снижения качества предоставляемых услуг.



**Оптимальная загрузка вычислительных ресурсов. Предупреждение нехватки мощностей или их недоиспользования. Прогнозирование потребности в ресурсах для снижения расходов при предоставлении ИТ-услуг**

## Управление идентификационной информацией



Внедрение направления «Управление идентификационной информацией» позволяет получить измеримые, планируемые и значимые эффекты, двигаясь от стандартного администрирования и контроля доступа к автоматизированному администрированию, основанному на самостоятельном управлении паролями, автоматическом управлении учетными записями и правами доступа пользователей на основе принятой политики безопасности, а также к обеспечению соответствия стандартам безопасности согласно принятым политикам безопасности.

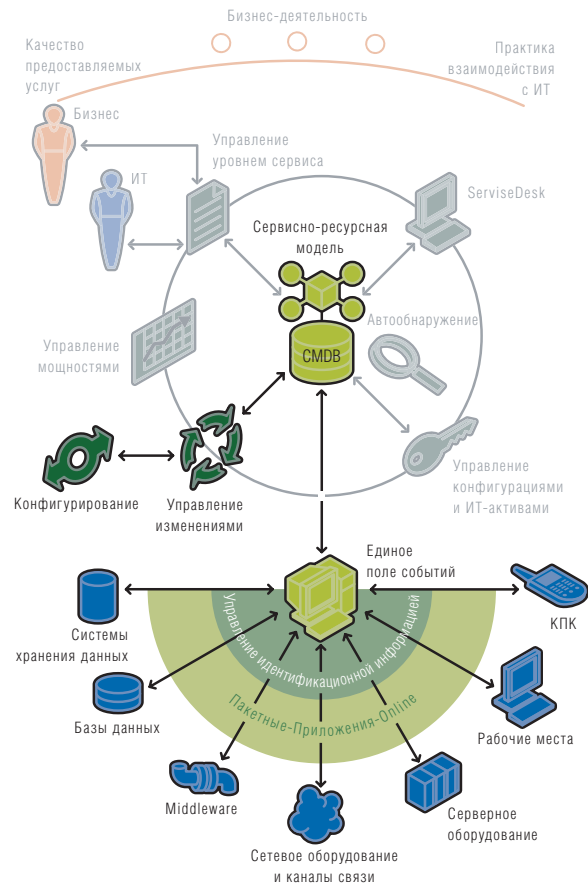
С помощью этого направления Routes to Value можно наиболее эффективно управлять идентификационными данными пользователей благодаря следующим факторам:

- быстрое обеспечение пользователей информационными ресурсами согласно потребностям бизнеса путем предоставления прав доступа на основе потребностей подразделения или индивидуальных служебных обязанностей каждого работника;
- автоматизация процесса подключения пользователей к новым ресурсам благодаря workflow-процессу согласования с администраторами и владельцами ресурса изменений прав доступа пользователей к ресурсу;
- администрирование учетных записей пользователей на основе единых предустановленных политик управления паролями и изменений других атрибутов учетных записей пользователей;
- интеграция управления идентификационными данными пользователей с общекорпоративным процессом контроля изменений в ИТ- и бизнес-процессах.

Защита критически важных данных является обязательным условием бизнеса. Но обеспечение доступа законных пользователей к нужной информации в нужное время и без потерь производительности всегда является сложной задачей для большинства организаций.

Движение по направлению «Управление идентификационными данными пользователей» позволяет защитить бизнес от разрушительного воздействия на информационную систему и попыток несанкционированного доступа, так как при этом достигаются следующие цели:

- определить, кому разрешен доступ к информационным ресурсам и какие системы предоставляют доступ;
- задать процедуры доступа в соответствии с политиками и стандартами безопасности, такими как Basel II и Sarbanes-Oxley;
- быстро и точно обеспечить доступ к ресурсам и приложениям, внедрить автоматизацию там, где это уместно, причем с такими возможностями как автоматизированный процесс согласования изменений прав доступа и самостоятельное управление паролями;
- автоматически уведомлять ИТ-персонал об инцидентах, связанных с информационной безопасностью



**Централизованное управление идентификационными данными пользователей и правами доступа во всех распределенных системах обеспечивает их соответствие политикам и стандартам безопасности**

тью и выполнением мер по реагированию на основе принятой политики;

- получить гибкие возможности для генерации отчетов, демонстрирующих соответствие информационной системы принятой политике и стандартам безопасности.

Таким образом, внедрение направления «Управление идентификационной информацией» позволяет организовать централизованное управление учетными записями пользователей и правами доступа, сократить эксплуатационные затраты и обеспечить координацию прав доступа с политиками и стандартами безопасности.

## **Услуги компании «Инфосистемы Джет» по построению системы управления ИТ**

Начиная с 2000 г., Компания реализует проекты по построению интегрированных систем управления ИТ, в рамках которых выполняются работы по оптимизации, методическому и документационному обеспечению, а также по автоматизации деятельности ИТ-служб. За это время реализовано более 40 крупных проектов. Нашими клиентами являются государственные организации, банки, телекоммуникационные компании, крупные торговые сети, промышленные и нефтяные холдинги.

В основе предлагаемых решений — фокусирование деятельности служб ИТ на целях и приоритетах бизнеса с использованием концепции управления бизнес-услугами — BSM (Business Service Management), методики Routes to Value и рекомендаций ITIL.

Компания предлагает консалтинговые услуги по оптимизации (формализации и регламентации) ключевых видов деятельности службы ИТ:

- процесса управления уровнем предоставляемых услуг;
- процесса управления конфигурациями и изменениями;
- процесса взаимодействия с пользователями и управления инцидентами;
- процессов управления ИТ-инфраструктурой;
- процесса управления проблемами;
- процесса управления мощностями и доступностью.

В рамках проекта внедряются решения по автоматизации деятельности службы ИТ:

- система управления прикладными программными системами;
- система инвентаризации ИТ-ресурсов;
- система автоматизации диспетчерских ИТ-служб (системы Help Desk);
- система мониторинга и управления вычислительными комплексами;
- система мониторинга и управления сетью.

Компания «Инфосистемы Джет» предлагает полный комплекс услуг — от постановки задачи до сдачи системы в промышленную эксплуатацию, включая подготовку технического задания, проектирование и внедрение системы, ее опытную эксплуатацию и документирование.

# BUSINESS SERVICE MANAG

НАПРАВЛЕНИЯ

КЛЮЧЕВЫЕ ТОЧКИ

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПЛАТФОРМА

Управление уровнем услуг

Управление инцидентами и проблемами

Управление ИТ-инфраструктурой и приложениями

Управление событиями и влиянием на услуги

Интегрированное и проактивное управление уровнем услуг

Проактивное прогнозирование и предупреждение проблем

Управление ИТ-инфраструктурой с учетом приоритетов бизнеса

Установление связи между ИТ-услугами и бизнес-целями

Интегрированные, ориентированные на пользователя, ТСУУ

Анализ проблем, выявление корневых причин их возникновения

Централизованное управление приложениями

Корреляция событий и автоматизация корректирующих воздействий

Технологические соглашения об уровне услуг (ТСУУ)

Регистрация и разрешение инцидентов

Базовый мониторинг доступности и производительности

Мониторинг событий в ИТ-инфраструктуре

BMC

BMC At

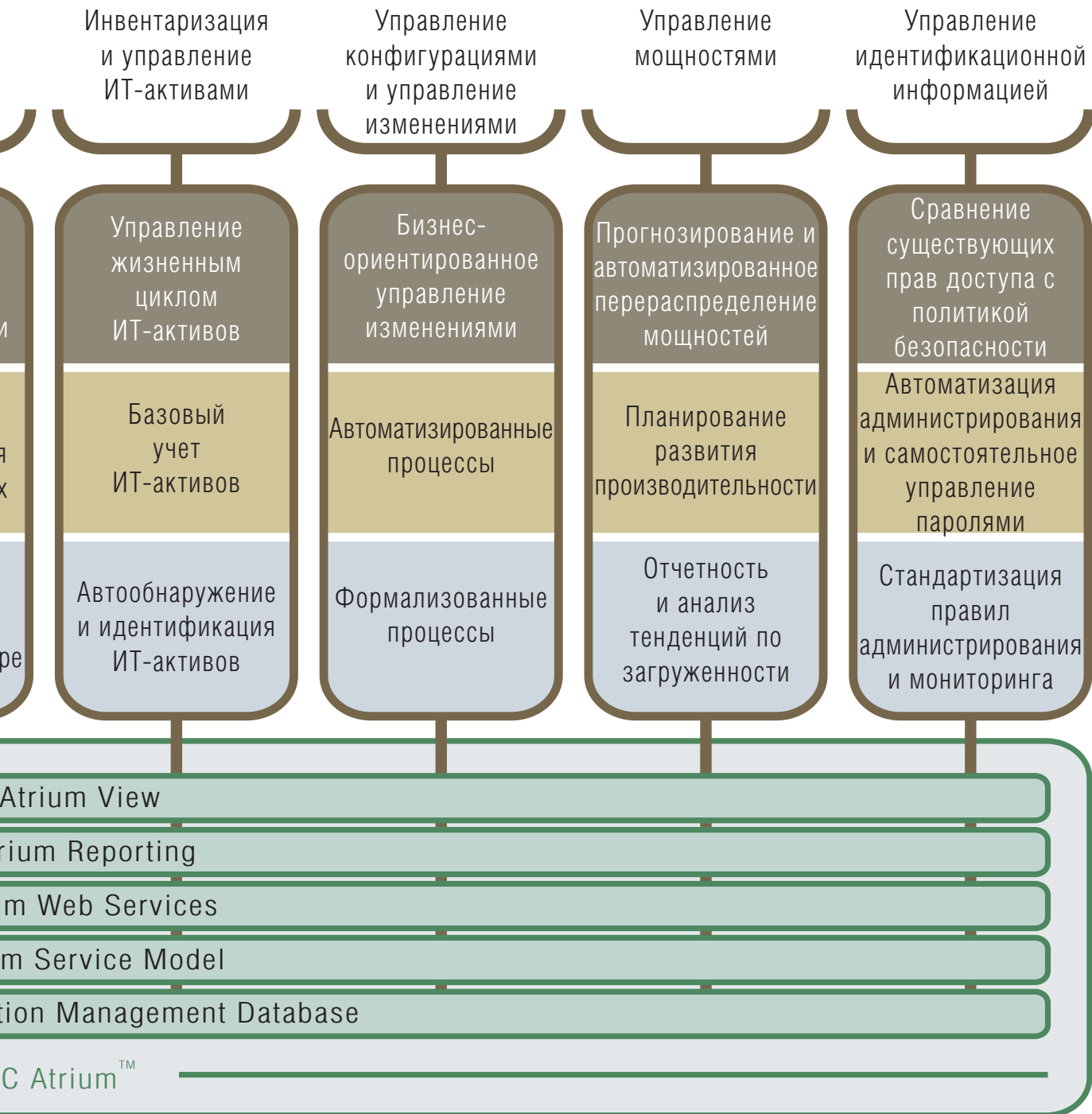
BMC Atriu

BMC Atriu

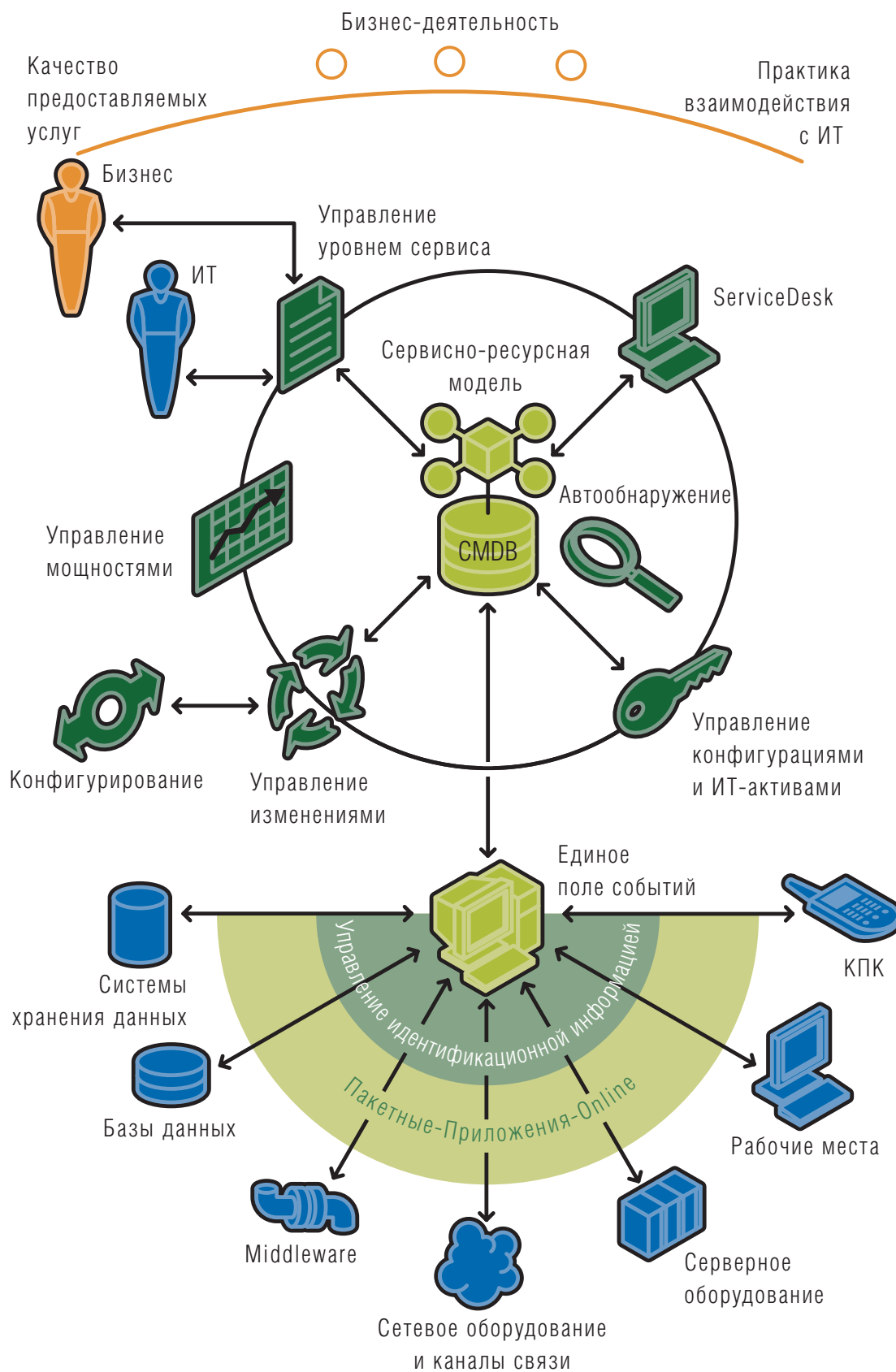
BMC Atrium Configurati

BM

# IMPLEMENT: ROUTES TO VALUE



# Архитектура ROUTES TO VALUE







---

---

# Jet Info

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ

Издается с 1995 года

Издатель: компания Джет Инфо Паблшер

Главный редактор: Дмитриев В.Ю. ([vlad@jet.msk.su](mailto:vlad@jet.msk.su))  
Технический редактор: Лапина И.К. ([lapina@jet.msk.su](mailto:lapina@jet.msk.su))  
Россия, 127015, Москва, Б. Новодмитровская, 14/1  
тел. (095) 411 76 01  
факс (095) 411 76 02  
email: [JetInfo@jet.msk.su](mailto:JetInfo@jet.msk.su) <http://www.jetinfo.ru>

Подписной индекс по каталогу Роспечати

**32555**

