

# **ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА ITIL/ISO 20000 В ИНФОРМАЦИОННУЮ ПОДСИСТЕМУ СЕРВИСНОГО ДЕПАРТАМЕНТА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ИТ-КОМПАНИИ**

**Андрианова Е.Г., Пискунова Д.В.**

*Московский технологический университет (МИРЭА), 119454, Россия, г. Москва, проспект Вернадского, 78,  
darinapv@gmail.com*

---

**Рассмотрены общие подходы, описанные в международных стандартах ИТ сервисов. Представлены обоснования выбора развития в направлении внедрения существующего стандарта. Перечислены основные проблемы, с которыми можно столкнуться при внедрении и их решения. Описаны возможные результаты в виде новых направлений эффективного бизнеса**

---

Ключевые слова: ITIL, ISO 20000, ИТ-сервис, услуги, внедрение, сервисный департамент

## **EXPERIENCE OF IMPLEMENTATION OF THE STANDARD ITIL / ISO 20000 IN THE INFORMATION SUBSYSTEM OF THE SERVICE DEPARTMENT OF THE PRODUCTION IT COMPANY**

**Andrianova E.G., Piskunova D.V.**

*Moscow Technological University (MIREA), 119454, Russia, Moscow, Vernadscogo avenue, 78,  
darinapv@gmail.com*

---

**The general approaches described in the international standards of IT services are considered. The rationale for choosing development in the direction of implementing the existing standard is presented. The main problems that can be encountered during the implementation and their solutions are listed. Possible outcomes in the form of new lines of effective business are described**

---

Keywords: ITIL, ISO 20000, IT service, services, implementation, service department

### Введение

В начале любой деятельности компании помимо законов государства и государственных стандартов, каждой компании необходимо определиться, будет ли компания придерживаться определенных, уже изобретенных стандартов и подстраиваться под них, либо создать свой стандарт. Наиболее выгодным вариантом первоначально кажется создание собственного стандарта под компанию, учитывающее деятельность компании, внутрикорпоративную ситуацию, финансовое состояние компании, все внешние и внутренние функции компании. Создание собственного стандарта позволяет создать и массово воспроизвести лучшие приемы работы с клиентами, коллегами, поставщиками именно под определенное предприятие, тем самым – повысить в целом эффективность рабочих процессов. Однако необходимо учитывать, что создание своего стандарта является финансово затратным действием, учитывающим только нынешнее состояние компании, которое может быстро меняться, а также не использует опыт других компаний.

Внедрение уже определенного стандарта на предприятие является трудоемким процессом, охватывающим все процессы предприятия для трансформации под определенный стандарт, в том числе и психологию сотрудников. Однако, стандарты учитывают опыт предыдущих лет и опыт различных компаний, а также предполагает дальнейшее развитие компании в необходимом для улучшения ее деятельности направлении. Учитывая, что большинство стандартов – международные, необходимо учитывать и факт того, что технологии обслуживания и менеджмента качества ушли далеко вперед в иностранных компаниях, что дает обширное представление о дальнейшем развитии российских компаний, с видением того, к чему это приведет в дальнейшем.

Целью внедрения стандартов на предприятие является предоставление надежных, рентабельных и эффективных ИТ сервисов в компании, обеспечивающиеся с помощью регулировки политики и целей компании, системы оценки рисков ИТ сервисов, а также используемых процедур и соответствия требованиям применяемого стандарта. При предоставлении качественных ИТ сервисов стандарт позволяет пройти сертификацию, что впоследствии позволяет соответствовать высшим международным стандартам в

области менеджмента ИТ-сервисов, разрабатывать ИТ-сервисы для решения бизнес-задач, а также позволяет объединить усилия людей, процессы и технологии и направить их на достижение поставленных целей. [4] Помимо технических характеристик, стандарт при его внедрении позволяет описать требования к мере ответственности руководителей компании, предоставляющей ИТ сервисы, а также к управлению документацией, компетенцией, осведомлённостью и подготовленностью персонала.

Актуальностью задачи по внедрению системы контроля качества и стандартизации деятельности компании является необходимость создания и эффективного использования средств управления организациями, которые собираются предлагать свои услуги; организациями (предпринимателями), требующих согласованного подхода со стороны всех поставщиков услуг в цепочке поставок; поставщиками услуг для сравнительной оценки собственного уровня управления ИТ-услугами; в качестве основы для проведения независимой оценки; организациями для демонстрации способности предоставлять услуги, соответствующие требованиям заказчика. [1]

Стандарт ставит некоторое количество целей, необходимых к выполнению для получения желаемого результата, такого, как: повышение результативности и эффективности предоставления и управления услугами, оптимизации управления процессами предоставления ИТ сервисов, эффективное управление обеспечением информационной безопасности в рамках любой деятельности по поддержке и предоставлению услуг, установление и поддержка взаимовыгодных отношения между поставщиком услуг и их потребителями, основанные на понимании потребностей потребителей и мотивов их бизнеса, минимизация отрицательных влияний прерываний в предоставлении услуг посредством определения корневых причин инцидентов, превентивного анализа и управления проблемами вплоть до их закрытия. [2]

Для внедрения в представленную компанию были выбраны стандарты ISO 20000 и ITIL.

Международный стандарт ISO/IEC 20000:2005, основанный на стандарте BS 15000:2002, разработанном BSI, является обобщением мирового опыта в организации управления ИТ сервисами и применим к любой организации, вне зависимости от отрасли и размеров, в деятельности которой ИТ сервисы играют важную роль.

Стандарт определяет требования и взаимосвязанные процессы, необходимые для создания и эффективного использования системы менеджмента. В нём предлагаются универсальные критерии, по которым можно объективно оценивать возможности компании при выполнении требований пользователей с учётом особенностей бизнеса.

Стандарт состоит из двух частей: ISO 20000-1:2005 «Information technology — Service management. Part 1: Specification» представляет собой подробное описание требований к системе менеджмента ИТ сервисов и ответственность за инициирование, выполнение и поддержку в организациях.

ISO 20000-2:2005 «Information technology — Service management. Part 2: Code of Practice» - это практические рекомендации по процессам, требования к которым сформулированы в первой части. Является руководством для аудиторов и компаний, намеренных пройти сертификацию. [5]

ITIL создана в Британии в конце 80 – х начале 90 –х годов. Данная библиотека, по сути, представляет собой набор публикаций, содержащих рекомендации по предоставлению качественных услуг, а также процессов и компонентов, необходимых для их поддержки. ITIL продвигает современные знания и обмен опытом в области ИТ. Основная ее особенность - организация управления услугами в виде совокупности процессов.

ITIL включает в себя описание различных видов деятельности в сфере ИТ, таких как управление проектами, управление закупками, ИТ-сервис, и состоит из ряда практических руководств, предоставляющих информацию об эффективном и рациональном использовании различных ИТ-сервисов и предоставлении их потребителям. [3]

Процесс внедрения и проблемы связанные с внедрением.

Процесс внедрения начинается с осознания важности применяемости важность стандарта для деятельности компании и принятия решения руководством о внедрении стандарта ISO 20000 в сфере предоставления сервисных услуг. Данное решение влечет за собой несколько важнейших действий с точки зрения организации функционирования самой компании, а именно: изменение организационной структуры компании, изменение регламента взаимодействия между существующими и созданными подразделениями, модернизация и наращивание программного и технического оснащения для автоматизации управления ИТ-сервисами.

В качестве примера возможно привести опыт одной крупной ИТ компании на российском рынке, где для реализации рекомендаций указанных стандартов, описанных выше, был создан департамент управления проектами в области предоставления услуг, внутри которого была создана служба круглосуточной

технической поддержки, был модернизирован ЦОД компании, внедрена система управления проектами в области услуг на базе Itilium, внедрены и отработаны регламенты объективного дистанционного контроля исполнения заданий на оказание услуг. Эти изменения позволили компании участвовать в крупных проектах по предоставлению услуг, предоставлять возможность контроля качества их предоставления не только внутри компании, но и заказчику. Следует отметить что проделанная работа по внедрению стало точкой дальнейшего роста компании в области ИТ- сервисов, что с одной стороны внутреннее развитие, связанное с модернизацией и улучшением существующей CRM системы, накоплением опыта обслуживания, а с другой стороны это позволило оптимизировать существующие решения и сервисные продукты, а также создавать новые, предлагая их на рынке.

Внедрение уже существующего стандарта на предприятие, при кажущейся легкости перехода на стандарт, является обманчивым. Любое предприятие в процессе внедрения сталкивается с рядом серьезных проблем, решения которых требует: определенной степени подготовленности предприятия и коллектива компании к данной трансформации, принятия того что внедрение стандарта является временно затратным и психологически сложным действием, настойчивости и уверенности в необходимости внедрения стандарта руководством, подготовленность с точки зрения технического и программного обеспечения для ее дальнейшей модернизации и интеграции, готовность для дальнейшей поддержки нововведенной ИТ-структуры, возможность продвижения новых продуктов на рынке услуг. Соответственно, по мере перехода на стандарт выявляются некоторые проблемы, которые необходимо выявить и устранить по мере деятельности компании. Для решения выявления проблем необходимо сформировать консалтинг для исследования существующих бизнес процессов и их описания, чтобы понимать, что в них изменять, заменять или начать использовать в дальнейшем. Одной из первоначальных проблем является организационная проблема, которая связана с перестроением организации труда и управлением на предприятии. Должно быть изменено штатное расписание компании, должны быть прописаны профили сотрудников, сформулированы показатели эффективности для каждого сотрудника, изменены или созданы новые трудовые соглашения, что иногда приводит к определенному непониманию или же конфликту со стороны сотрудника, и требует в дальнейшем отдельного внимания и работы с персоналом.

Внедрение стандарта, как было описано выше, требует программной и технической подготовленности к модернизации, а также необходимой поддержки новых технических решений, что приводит не только к требованию новых рабочих мест для работы с новым программно-техническим оборудованием и его поддержанием, но и в дополнительном серверном оборудовании, оборудованием систем хранения данных, коммуникационном оборудовании, дополнительном оборудовании, с помощью которого, осуществляется объективный контроль выполнения заданий. Помимо приобретения нового оборудования, при внедрении также должно учитываться, что процесс интеграции будет осуществляться в уже работающую программно-аппаратную инфраструктуру компании, и поэтому должно выполняться условие совместимости между этими системами, в том числе с системой информационной безопасности, что также требует привлечения ряда специалистов в данной области и занимает продолжительное время. Также необходимо учитывать и изменение базы данных, что означает, что при формировании новой базы данных, изначально будут существовать проблемы, связанные с единым форматом представлением данных, принятых на предприятии, поскольку к данному моменту, многие данные, позволяющие качественно предоставлять услуги в необходимом виде уже существуют в компании. Без технических решения указанных задач, все остальные изменения и трансформации тормозятся, что делает техническое и программное обеспечение также немаловажной проблемой, решение которой должно начинаться как можно раньше, фактически параллельно с организационными изменениями.

Поскольку на ряд позиций в структуре нового направления бизнеса требуется изменение деятельности и обязанностей уже работающих сотрудников компании и привыкшие к происходящей в ней жизнедеятельности, то возникают проблемы непонимания, проблемы несоответствия работы сотрудника с требованиями бизнеса, проблемы изменения параметров трудового соглашения и оценивания эффективности работника. Иногда решение данных проблем приводит даже к увольнению сотрудника. Следовательно, без наличия нормальной деятельности кадровой службы, трансформация компании под стандарт может пройти безуспешно.

Таким образом, надо отметить, что в процессе перестройки задействованы практически все службы компании, а не только те, кто непосредственно работает с внедрением. В рассматриваемой компании преодоление вышеописанных проблем привело к созданию и внедрению системы предоставления услуг, что позволило компании резко увеличить портфель проектов, связанных не только с продажей продуктов, но и с предоставлением комплексных услуг по сервису и технической поддержке ряда крупных заказчиков.

Внедрение стандарта, также позволило достичь того уровня предоставления ИТ-сервисов для того, чтобы считать данное направление самостоятельным, окупаемым и быстроразвивающимся отдельным направлением для его продвижения как товара на рынке услуг.

Преодоление вышеперечисленных проблем с целью внедрения новых бизнес процессов по стандартам ISO 20000/ITIL, приводит к заметному улучшению и эффективности деятельности компании, что в дальнейшем приводит к экономической выгоде, так как есть возможность работы в другом сегменте рынка предоставления услуг, а также получает серьёзный толчок для стратегического развития бизнеса в широком диапазоне сфер деятельности. Стратегическое развитие связано с возможностью предлагать рынку новые уникальные продукты, решения и реализовывать комплексные подходы к работе с заказчиками.

#### Заключение

Существует несколько путей применения стандарта для предприятия и в рассматриваемом примере было выбрано внедрение уже существующих международных стандартов, которые были рассмотрены, а также описаны цели и актуальность внедрения стандартов на предприятии. Исходя из наблюдаемого опыта компании можно констатировать, что путь внедрения в деятельность компании уже существующих международных стандартов, не взирая на возможные проблемы наиболее эффективен, что позволяет поднять уровень предоставления услуг и сервисов на новый качественный уровень, достойный стать новым прибыльным направлением в бизнесе.

#### Список литературы:

---

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-200X Информационная технология УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ Часть 1 Спецификация ISO/IEC 20000-1:2005 «Information technology – Service management – Part 1: Specification»
2. ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-200X Информационная технология УПРАВЛЕНИЕ УСЛУГАМИ Часть 2 «ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО» ISO/IEC 20000-1:2005 «Information technology – Service management – Part 2: Code of practice»
3. Свободный ITIL И: YeSSoft, 2015
4. ISO/IEC 20000 - Менеджмент ИТ-сервисов. Первый международный стандарт менеджмента ИТ-сервисов <http://www.bsigroup.com/ru-RU/ISO-IEC-20000/> Дата обращения: 5.11.2016
5. Обзор международного стандарта ISO/IEC 20000:2005. Процессы, сертификация ISO 20000. <http://www.itexpert.ru/rus/biblio/iso20k/> Дата обращения: 5.11.2016

#### References

---

1. GOST R ISO / IEC 20000-200H Information technology SERVICE MANAGEMENT Part 1 Specification ISO / IEC 20000-1: 2005 "Information technology - Service management - Part 1: Specification"
2. GOST R ISO / IEC 20000-200H Information technology SERVICES MANAGEMENT Part 2 "PRACTICAL GUIDE" ISO / IEC 20000-1: 2005 "Information technology - Service management - Part 2: Code of practice"
3. Free ITIL I: YeSSoft, 2015
4. ISO / IEC 20000 - Management of IT services. The first international standard of IT services management <http://www.bsigroup.com/ru-RU/ISO-IEC-20000/> Date of circulation: 5/11/2016
5. Review of the international standard ISO / IEC 20000: 2005. Processes, ISO 20000 certification. <Http://www.itexpert.ru/eng/biblio/iso20k/> Date of circulation: 5/11/2016