

# Организация в банках службы Service Desk и процессов управления операционной деятельностью в соответствии с ITIL V3 на платформе IBM Tivoli

Трубач Д. К.  
ИП "ИТ Парк"

г. Минск, Республика Беларусь  
e-mail: dtrubach@iba.by

**Аннотация** — В докладе рассказывается, как с помощью специального ПО на платформе IBM Tivoli приводятся в соответствие с ITIL V3 такие наиболее перспективные направления автоматизации банковских процессов, как поддержка взаимоотношений с клиентами и системы автоматизации внутренней деятельности банка.

В частности показывается, как процессы управления инцидентами, проблемами и запросами на обслуживание, организуются в единую службу Service Desk. Дополнительно демонстрируется прототип решения для автоматизации процессов операционного управления и доступности предоставляемых сервисов.

**Ключевые слова:** ITIL, IBM Tivoli, Service Desk, TSRM

## I. ВВЕДЕНИЕ

Библиотека ITIL (IT Infrastructure Library) содержит набор рекомендаций по построению основных процессов в ИТ, используя лучшие мировые практики. Хотя эта библиотека и не представляет собой какой-либо стандарт, де-факто множество организаций используют ее в качестве стандарта при организации процессов управления в области ИТ.

## II. ITIL В СФЕРЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ УСЛУГ

Наиболее значимые функции, которые ITIL выделяет в этой области – это Service Desk, операционный контроль и управление технической поддержкой. Основные процессы, которые согласуют активности этих подразделений, это управление событиями, управление запросами на обслуживание, управление инцидентами и управление проблемами.

## III. ПРОДУКТЫ IBM TIVOLI ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ В ИТ

Использование продуктов IBM Tivoli позволяет во многом автоматизировать упомянутые процессы ITIL, и что самое важное, организовать взаимодействие и согласовать работу различных подразделений компании. К примеру, объединить SERVICE DESK и службу технической поддержки и организовать взаимодействие между ними согласно рекомендациям ITIL позволяет продукт IBM Tivoli Service Request Manager (TSRM) [1].

## IV. ОСНОВНЫЕ СВОЙСТВА TSRM

Основные свойства TSRM- следующие:

- организация единой точки доступа всех пользователей к системе SERVICE DESK посредством веб-интерфейса;
- объективная информация о состоянии информационной инфраструктуры предприятия для принятия управленческих решений;
- использование и контроль соглашений об уровне услуг применительно к самой системе SERVICE DESK;
- встроенный графический редактор процессов.

## V. ОТКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ В TSRM С ПОМОЩЬЮ КАТАЛОГА УСЛУГ

Каталог услуг представляет собой список услуг, которые пользователь может запросить через SERVICE DESK. Преимущество каталога услуг перед обычной заявкой в том, что для каждого предложения в каталоге существует заранее определенный маршрут согласований и действий, диспетчеру при этом нет необходимости классифицировать запрос [2]. Кроме того, каталог услуг позволяет сгруппировать несколько услуг в одну. Например, прием нового сотрудника на работу – при выборе этой услуги инициируется сразу несколько запросов: предоставление доступа в помещение, заведение почтового аккаунта, заказ ноутбука, инструктаж по технике безопасности и т.д.

## VI. ОТЧЕТНОСТЬ В TSRM

TSRM является учетной системой, в которой данные о работах над запросами, инцидентами и проблемами накапливаются, и затем доступны для статистической обработки. В результате, руководство получает мощное средство поддержки принятия управленческих решений. К примеру, можно получить данные о нагрузке и производительности работников службы, о наиболее проблемных областях ИТ-инфраструктуры и многое другое.

## VII. ИНТЕГРАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ СОБЫТИЯМИ С ПРОЦЕССОМ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ С ПОМОЩЬЮ ПО IBM TIVOLI

Управление в ITIL ориентировано на то, чтобы работающие сервисы соответствовали требованиям заказчиков и пользователей, описанным в соглашениях об уровнях услуг. В соответствии с этим подходом все элементы ИТ-инфраструктуры рассматриваются с точки зрения сервисов, работу которых они обеспечивают. Линейка ПО IBM Tivoli включает в себя продукты для мониторинга отдельных компонентов инфраструктуры а также специальный продукт IBM Tivoli Business Service Manager, позволяющий анализировать влияние событий на предоставляемые ИТ сервисы [3]. Интеграция этих продуктов позволяет во многом автоматизировать процесс управления событиями и автоматически открывать инциденты в TSRM при возникновении сбоев, нарушающих работу сервисов.

[1] Implementing IBM Tivoli Service Request Manager V7.1 Service Desk [Электронный ресурс]: IBM Redbooks / IBM Corporation. – Электронные данные. – Режим доступа: sg247579.pdf.

[2] Implementing IBM Tivoli Service Request Manager V7.1 Service Catalog [Электронный ресурс]: IBM Redbooks / IBM Corporation. – Электронные данные. – Режим доступа: sg247613.pdf.

[3] End-to-End Service Management Using IBM Service Management Portfolio [Электронный ресурс]: IBM Redbooks / IBM Corporation. – Электронные данные. – Режим доступа: sg247677.pdf.