

ROLES ACCORDING TO BEST PRACTICES IN THE IT SERVICE MANAGEMENT ACCORDING TO THE VARIOUS STAGES OF THEIR LIVING CYCLE

Abstract: The main stages in the lifecycle of each IT service are: Service Strategy; Design of services; Transition to Services (Change Management); Implementation of services; Continuous improvement of services.

Author information:

Krum Dobrev
 PhD student
 at University of Library Studies and Information
 Technologies
 ✉ krumdobrev@gmail.com
 🌐 Bulgaria

Keywords:
 Management Business Relationship Customer
 Coordination Desing Manager Risk management
 Evaluation

Според сборника с добри практики за управление на инфраструктурата на информационните технологии ИТИЛ, основните етапи от жизнения цикъл на всяка ИТ услуга са:

- Стратегия на услугите;
- Проектиране на услугите;
- Преход на услугите (Управление на промените);
- Изпълнение на услугите;
- Непрекъснато подобрене на услугите.

За постигане на ефективност при управлението на ИТ услуги е необходимо да се дефинират и изпълняват следните роли по етапи:

<i>Етап Стратегия на услугите</i>	
ИТИЛ процес	Свързана ИТИЛ роля
Управление на стратегията за ИТ услуги/Strategy Management for IT Services	Мениджър по стратегия на услугите/Service Strategy Manager
	Група по ИТ направляване/IT Steering Group
Управление на портфолиото на услугите/Service Portfolio Management	Мениджър на портфолио на услугите/Service Portfolio Manager
	Група по ИТ направляване/IT Steering Group
Финансов мениджмънт на ИТ услугите/Financial Management for IT Services	Финансов мениджър/Financial Manager
Управление на търсенето/Demand Management	Мениджър търсене/Demand Manager
Управление на бизнес взаимоотношението/Business Relationship	Мениджър бизнес взаимоотношение/Business Relationship Manager

- **Мениджър бизнес взаимоотношение** – служителят с тази роля е отговорен за поддържане на добрите взаимоотношения между организацията и потребителите на услугите, идентифициране на потребителски необходиминости и подсиуряване на способността на доставящите на услугите да ги удовлетворят.
- **Мениджър търсене** – тази роля отговаря за идентифицирането на и въздействието върху търсенето на услуги от потребителите.
- **Финансов мениджър** – отговаря за управлението на бюджета, счетоводството и таксуването на ИТ услугите.
- **Група по ИТ направляване** – включва членове от ръководството на организацията и ИТ звената, анализира бизнес и ИТ стратегиите за да подсиури тяхното взаимно съответствие, приоритизира проектите по разработка на нови услуги.
- **Мениджър на портфолио на услугите** – определя как точно да бъде оформена всяка услуга, която се предлага, работи тясно с групата по ИТ направление.
- **Мениджър по стратегия на услугите** – подпомага дейността на групата по ИТ направление, отговаря за имплементирането на и комуникацията при изготвянето на стратегии за услуги.
- **Клиент** – клиент на ИТ услуги, който участва при определянето на желаните нива на услугата. Възможно е клиент да се явява цяла организация или звено. Служителите на тези звена и гражданите, които директно използват самите ИТ услуги се наричат просто потребители.

<i>Етап Проектиране на услугите</i>	
ИТIL процес	Свързана ИТIL роля
Координиране на проектирането/Desing Coordination	Мениджър по проектиране на услугите/Service Desing Manager
Управление на каталог с услуги/Service Catalogue Management	Мениджър каталог на услугите/Service Catalog Manager
Управление на нивото на услуги/Service Level Management	Мениджър ниво на услугите/Service Level Manager
	Собственик на услуга/Service Owner
Управление на риска/Risk management	Мениджър риск/Risk Manager
Управление на капацитета/Capacity Management	Мениджър капацитет/Capacity Manager
Управление на наличността/Availability Management	Мениджър наличност/Availability Manager
Управление на непрекъснатостта на ИТ услугите/IT Service Continuity Management	Мениджър непрекъснатост на ИТ услугите/IT Service Continuity Manager
Управление на сигурността на информацията/Information Security Management	Мениджър сигурност на информацията/Information Security Manager
Управление на съответствието/Compliance Management	Мениджър съответствие/Compliance Manager
Управление на архитектурата/Architecture Management	Архитект на организацията/Enterprise Architect
Управление на доставчиците/Supplier Management	Мениджър доставчици/Supplier Manager

- **Мениджър наличност** – отговаря за дефиниране, анализиране, планиране, измерване и подобряване на всички аспекти на наличността на ИТ услугите. Работи по гарантиране изпълнението на заложените нива на услугата по отношение на наличност.
- **Мениджър капацитет** – преценява всички ресурси, необходими за доставяне на всички ИТ услуги, участва в краткосрочното и дългосрочното планиране за осигуряване на необходимите ресурси.
- **Мениджър съответствие** – подsigурява спазването на стандарти и вътрешни правила при предоставянето на ИТ услуги и проследява дали услугите съответстват на всички правни изисквания.
- **Архитект на организацията** – поддържа описание на основните процеси в организацията и тяхното взаимодействие в единен документ, често наричан „архитектура на организацията“.
- **Мениджър сигурност на информацията** – осигурява конфиденциалността, цялостността(интегритета) и наличността на ИКТ активите, данните и ИТ услугите на организацията.
- **Мениджър непрекъснатост на ИТ услугите** – управлява рисковете, които могат да въздействат на ИТ услугите. Гарантира, че доставчиците на услуги могат да ги предоставят когато е наложително дори при наличие на бедствие.
- **Мениджър риск** – идентифицира заплахи, оценява и контролира рискове за ИТ активи на организацията, за които е определено, че са с висока стойност.
- **Мениджър каталог на услугите** – поддържа актуален каталог на предоставяните ИТ услуги.
- **Мениджър по проектиране на услугите** – отговаря за създаването на качествени, сигурни и консистентни проекти за нови услуги, както и за съпътстващата във фазата на проектиране документация.
- **Мениджър ниво на услугите** – договаря нива на услугите и гарантира, че се спазват, като съблюдава нивата на услугите, определени в договорите, да са достижими и реалистични. Необходимо е да изготвя преиодично справки по отношение на спазването на нивата на услуги. Проверява дали има изготвени споразумения за оперативно ниво и дали са адекватни спрямо споразуменията за нива на услугите.
- **Собственик на услуга** – отговаря за доставянето на дадена услуга в уговорените за нея нива и параметри. Типично той има високи критерии по отношение на услугата, за която отговаря и е от другата страна при водене на преговори с мениджъра по ниво на услугите, който цели дефинирането на изпълними споразумения за оперативно ниво.
- **Мениджър доставчици** – цели оптимално получаване на ИТ услуги от външни за организацията доставчици за оптимална цена. Съблюдава дали договорите с доставчиците отговарят на нуждите на организацията.

<i>Етап Преход на услугите</i>	
ITIL процес	Свързана ITIL роля
Управление на промените/Change Management	Мениджър промени/Change Manager
	Борд за консултиране по промените/Change Advisory Board
	Борд за консултиране по спешните промени/Emergency Change Advisory Board
Оценка на промените/Change Evaluation	Мениджър промени/Change Manager

Управление на проекти/Project Management	Мениджър проекти/Project Manager
Контрол на разработването на приложения/Application Development	Приложен администратор/Application administrator
Управление на софтуерните разпространения и инсталирането/Release and Deployment Management	Мениджър софтуерни разпространения/Release Manager
Валидиране и тестване на услугите/Service Validation and Testing	Мениджър тестване/Test manager
Управление на активи и конфигурации на услугите/Service Asset and Configuration Management	Мениджър конфигурации/Configuration Manager
Управление на знанието/Knowledge Management	Мениджър знание/Knowledge Manager

- **Приложен администратор** – оригинално тази роля в ИТІІ се нарича „приложен разработчик“ и е свързана с разработване и поддръжане на приложения, доставящи ИТ услуга. Тъй като в основния случай в държавните организации като ИА ГИТ няма развойна дейност, ролята е дефинирана като „приложен администратор“, който трябва да идентифицира казуси по поддръжката на приложенията, да ги ескалира до разработчика им и да следни за тяхното разрешаване.
- **Борд за консултиране по промените** – група от експерти в различни ИТ области, експерти по дейността на организацията, представители на ръководството, като е възможно да има участници от външни доставчици на услуги, която съветва „мениджър промени“ и оторизира големите промени.
- **Мениджър промени** – това е основна роля, която е натоварена да контролира жизнения цикъл на всички промени. Цели да има минимални прекъсвания, когато са необходими такива за извършване на промени. За важни промени трябва да изисква одобрение от борда за консултиране по промените.
- **Мениджър конфигурации** – поддържа информацията за елементите на конфигуриране в система за управление на конфигурации, я която се съдържат технически данни за всички елементи, съставящи дадена ИТ услуга, както и техните взаимовръзки.
- **Борд за консултиране по спешните промени** – поделение на борда за консултиране по промените, което взема решения при необходимост от спешни големи промени с високо въздействие.
- **Мениджър знание** – подсигурява способността на организацията да събира, анализира и съхранява информация и обмяна на знание между служителите.
- **Мениджър проекти** – планира и координира ресурсите, необходими за въвеждане в експлоатация на нови ИТ услуги или големи промени по ИТ услуги като съобразява предвидените цена, време за изпълнение и качество.
- **Мениджър софтуерни разпространения** – отговаря за планиране и контролиране на въвеждането в експлоатация на обикновени промени в ИТ услугите, както и за тяхната тестова среда. Необходимо е да подсури, че компонентите работещи в продукционна среда формират цялостна услуга.

- **Мениджър тестване** – осигурява процеса по тестване като цели услугите да задоволяват изискванията на потребителите и проверява дали звеното по поддръжка може успешно да поддържа услугата.

<i>Етап Изпълнение на услугите</i>	
ITIL процес	Свързана ITIL роля
Управление на събитията/Event Management	Мениджър ИТ изпълнение/IT Operations Manager
	ИТ оператор/IT Operator
Управление на инцидентите/Incident Management	Мениджър инциденти/Incident Manager
	Първо ниво на поддръжка/First Level Support
	Второ ниво на поддръжка/Second Level Support
	Екип по високовъздействащите инциденти/Major Incident Team
Създаване на заявки/Request Fulfilment	Група по създаване на заявки/Service Request Fulfilment Group
	Мениджър инциденти/Incident Manager
Управление на достъпа/Access Management	Мениджър достъп/Access Manager
Управление на проблемите/Problem Management	Мениджър проблеми/Problem Manager
Контрол на ИТ изпълнението/IT Operations Control	Мениджър ИТ изпълнение/IT Operations Manager
	ИТ оператор/IT Operator
Управление на сгради и съоръжения/Facilities Management	Мениджър сгради и съоръжения/Facilities Manager
Управление на приложенията/Application Management	Приложен аналитик/Applications Analyst
Управление на технологиите/Technical Management	Технически аналитик/Technical Analyst

- **Приложен аналитик** – управлява софтуерните приложения през техния жизнен цикъл, като е водещ експерт при планирането, разработването, тестването и поддържането на приложения. Възможно е да се изпълнява от няколко служителя, отговарящи за едно или различни приложения.
- **Технически аналитик** – предоставя техническа експертиза и поддръжка при управлението на ИТ инфраструктурата. Често са необходими няколко технически аналитика – всеки отговарящ за различна област – компютърни мрежи, сървъри и др. Аналитиците трябва задължително да вземат участие при фазите на проектиране, разработване, тестване, изпълнение и подобряване на ИТ услуги.
- **Първо ниво на поддръжка** – регистрира и класифицира инциденти, за които са сигнализирали потребителите на ИТ услуги, опитва със собствени сили да върне работоспособността на услугата. Ако не успее да се справи ескалира казусите до второ ниво на поддръжка. Уведомява потребителите на услугата за развитието по настъпилите казуси/инциденти.
- **Второ ниво на поддръжка** – разрешава казуси по инциденти, с които първо ниво не може да се справки. При необходимост изисква съдействие от производителя на софтуер/хардуер, от който зависи услугата. Ако са налични договорни отношения с производителя, звеното при него, което отговаря за поддръжка, за организацията се явява **Трето ниво на поддръжка**. Ако не успее да се справи, второ ниво на поддръжка ескалира казуса/инцидента до мениджър проблеми.

- **Мениджър достъп** – грижи се оторизираните потребители да получават достъп до съответните услуги, а за неоторизираните да останат недостъпни съобразно процедури, изготвени по линия на управление на сигурността на информацията.
- **Мениджър сгради и съоръжения** – отговаря за физическите локации, където има разположена информационна и комуникационна инфраструктура. Грижи се за аспекти като охлаждане, достъп до помещенията, хранене и други.
- **Мениджър инциденти** – трябва да имплементира ефективно процеса по управление на инциденти свързани с ИТ услугите, както и отчетността по тях.
- **Мениджър ИТ изпълнение** – поема цялостната отговорност за изпълнението в продукционна среда ИТ услугите и за извършването на ежедневните съпътстващи оперативни задачи.
- **ИТ оператор** – извършва ежедневни оперативни задачи свързани с услугите в продукционен режим като архивиране на данните, проследяване изпълнението на автоматизирани задачи, инсталиране на стандартни активи.
- **Екип по високовъздействащите инциденти** – работна група от ИТ мениджъри и технически експерти, които под ръководството на мениджър инциденти разрешават инциденти, които имат високо въздействие върху дадена ИТ услуга и са категоризирани като „значими“.
- **Мениджър проблеми** – отговаря за решаването на идентифицирани проблеми по превантивен начин, който да минимизира възможността за инциденти. Също така поддържа база от данни с познати грешки и начини за преуодоляване на различни казуси.
- **Група по създаване на заявки** – обработва специализирани и по-сложни заявки за изменение на услуга или нова услуга, докато обикновените заявки се обработват от първо ниво на поддръжка.

<i>Етап Непрекъснато подобрене на услугите</i>	
ITIL процес	Свързана ITIL роля
Обзор на услугите/Service Review	Мениджър непрекъснато подобрене на услугите/Continual Service Improvement Manager
Оценка на процесите/Process Evaluation	Процесен архитект/Process Architect
	Собственик на процес/Process Owner
Дефиниране на инициативи за непрекъснато подобрене на услугите/Definition of Continual Service Improvement Initiatives	Мениджър непрекъснато подобрене на услугите/Continual Service Improvement Manager
Наблюдаване на инициативи за непрекъснато подобрене на услугите/Monitoring of Continual Service Improvement Initiatives	Мениджър непрекъснато подобрене на услугите/Continual Service Improvement Manager

- **Мениджър непрекъснато подобрене на услугите** – отговаря за подобряването на ИТ услугите, цели повишаване на ефективността и ефикасността.
- **Процесен архитект** – в поддръжания документ „архитектура на организацията“ се съдържа част за архитектура на процесите в организацията, която се поддържа от процесния архитект. Анализира процесите и предлага методи за подобрието им.
- **Собственик на процес** – всеки процес ще се управлява по-ефективно ако за него отговаря конкретен специалист наричан собственик на процеса.