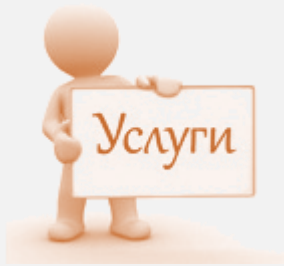


5.1. Процесс: SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT - Управление Каталогом услуг



Каталог услуг является ключевым источником информации об услугах, предоставляемых бизнесу поставщиком услуг.

Он предоставляет бизнесу актуальную, достоверную и целостную картину о доступных услугах, их деталях и статусах.

Целью Управления Каталогом услуг является управление информацией, содержащейся в Каталоге услуг, гарантия того, что она корректна и отражает актуальные статусы, детали и зависимости всех услуг, которые эксплуатируются или готовы к эксплуатации.

Задачей Управления Каталогом услуг является формирование Каталога и управление им.

Деятельность в рамках Управления каталогом услуг должна включать следующее:

1. Определение услуг;
2. Формирование и поддержка Каталога услуг;
3. Обеспечение связи, зависимости и согласованности Портфеля услуг и Каталога услуг;
4. Обеспечение связей и зависимостей между всеми услугами, поддерживающими их компонентами и конфигурационными единицами в контексте Каталога услуг и Системы управления конфигурациями.

Конфигурационная единица (Configuration Item или CI) - любой компонент, который нуждается в управлении для того, чтобы предоставлять услугу. Информация о каждой конфигурационной единице регистрируется в форме записи в Системе управления конфигурациями и поддерживается актуальной в течение всего жизненного цикла процессом Управления конфигурациями.

Каталог услуг имеет особую ценность для бизнеса, так как предоставляет актуальную информацию о доступных услугах поставщика, в том числе о том, как они предоставляются, какие бизнес-процессы поддерживают и какое качество гарантируют.

Политика, принятая и поддерживаемая в организации, должна рассматривать вопросы, связанные с Каталогом услуг и Портфелем услуг. В частности, определять детали услуг, необходимые для отображения в Каталоге и Портфеле услуг, и перечень статусов, которые могут иметь услуги.

Важным аспектом политики является распределение ответственности за каждую часть Портфеля услуг.

Понятие самой услуги варьируется в зависимости от того, кто ее использует. Так, пользователи могут не видеть и, следовательно, не учитывать некоторые вспомогательные услуги. Вспомогательная услуга - услуга, обеспечивающая или дополняющая работу базовой услуги. Например, служба каталогов - основная услуга, и услуга резервного копирования - вспомогательная. Для ИТ вспомогательные услуги имеют большое значение, так как они дают возможность предоставлять "видимые" для пользователей услуги и обеспечивать их качество. Поэтому вспомогательные услуги обязательно должны быть отображены в Каталоге услуг. Рекомендуемой практикой является иерархическое представление услуг в Каталоге услуг с детализацией типа услуг - бизнес-услуга, поддерживающая услуга, распределенная услуга и т.п.

Грамотный Каталог Услуг обязан иметь две составляющие:

1. Каталог услуг для бизнеса - представляет взгляд заказчика на Каталог услуг. Он содержит информацию обо всех услугах, предоставляемых заказчику, их взаимосвязи с бизнес-единицами и бизнес-процессы, для поддержки которых они предназначены.
2. Технический Каталог услуг - это та часть Каталога услуг, которая не видна пользователям. Содержит информацию обо всех услугах, предоставляемых заказчиком, а также их связи с поддерживающими и распределенными услугами, компонентами и конфигурационными единицами.

Взаимодействие двух составляющих Каталога услуг представлено на [рис. 5.1](#).

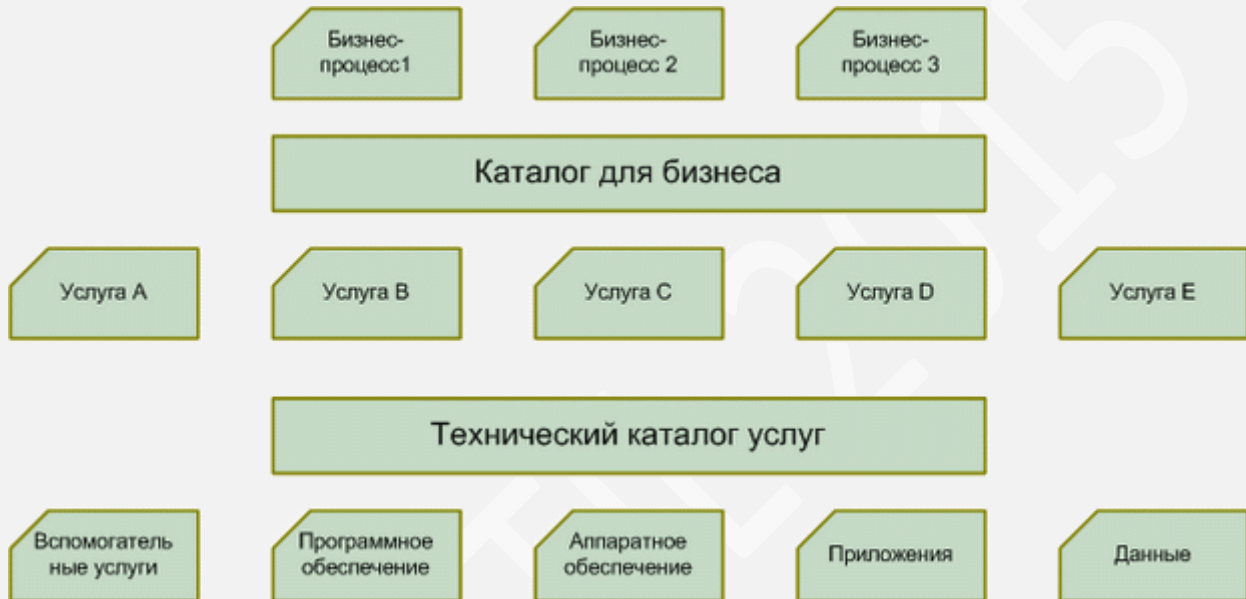


Рис. 5.1. Взаимосвязь Каталога услуг для бизнеса и Технического каталога услуг

Как показывает [рис. 5.1](#) Каталог услуг для бизнеса связывает услуги и *бизнес-процессы*, то есть то, что волнует бизнес, а Технический Каталог услуг связывает услуги с тем, что обеспечивает их работу, то есть то, что волнует ИТ.

Действия, которые должны быть предприняты в рамках Управления Каталогом услуг:

1. Утверждение и документирование всех услуг вместе с компонентами, относящимися к ним;
2. Взаимодействие с Управлением Портфелем услуг с целью согласования информации, содержащейся в Портфеле услуг и Каталоге услуг;
3. Формирование и поддержка Каталога услуг с привязкой к Портфелю услуг;
4. Взаимодействие с ИТ и бизнесом с целью установления зависимостей между бизнес-единицами с их бизнес-процессами и поддерживающими услугами.
5. Взаимодействие со службами поддержки, поставщиками и Управлением конфигурациями с целью установления зависимостей между услугами и поддерживающими компонентами, содержащимися в Техническом Каталоге услуг.
6. Взаимодействие с Управлением взаимоотношений с бизнесом и Управлением уровнем услуг с целью гарантии того, что информация в Каталоге услуг корректируется в соответствии с бизнесом и его процессами.

Информация для организации Управления Каталогом услуг поступает из различных источников. В *ITIL* источники информации для процесса называются входами.

Основными **Входами** процесса Управления Каталогом услуг являются:

1. Стратегии и планы бизнеса и ИТ, текущие и будущие требования к Портфелю услуг;
2. Влияние, приоритеты и риски, связанные с каждой услугой или с изменением требований к ней. Эту информацию предоставляет процесс Анализа влияния на бизнес;
3. Требования бизнеса - детальное описание новых или измененных требований бизнеса к Портфелю услуг;
4. Портфель услуг;
5. Система управления конфигурациями (CMS);
6. Обратные связи с другими процессами в рамках жизненного цикла услуги.

Выходами Управления Каталогом услуг являются:

1. Утвержденная руководством документация, описывающая услуги;
2. Обновления Портфеля услуг, в результате которых в нем будет содержаться актуальная информация о статусах и зависимостях услуг;
3. Каталог услуг, который содержит детальное описание текущих статусов услуг, вместе с описанием интерфейсов и зависимостей.

Ключевой показатель производительности (Key Performance Indicator или KPI) - метрика, которая используется для управления процессом, услугой или деятельностью. Выделяется два Ключевых показателя производительности в контексте Управления Каталогом услуг:

- Процентное соотношение количества услуг, которые содержатся в Каталоге услуг, к количеству услуг, которые предоставляются заказчикам в определенный момент времени.
- Количество расхождений между информацией, содержащейся в Каталоге услуг, и "реальной ситуацией".

Основными Рисками для Управления Каталогом услуг является неточная информация, поступающая от бизнеса и ИТ, а также плохо организованный доступ к Каталогу услуг.