

УДК 004.45
ББК 32.973.26-018.2я73
Т29

Рецензенты:

кафедра высшей и прикладной математики Уральского государственного университета путей сообщения (зав. кафедрой проф., д-р физ.-мат. наук *Г. А. Тимофеева*);

старший научный сотрудник ИММ УрО РАН доц., канд. физ.-мат. наук *Д. Г. Ермаков*

Научный редактор – доц., канд. физ.-мат. наук *М. А. Медведева*

Тебайкина, Н. И.

Т29 Применение концепции ITSM при вводе в действие информационных систем : учебное пособие / Н. И. Тебайкина. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. – 72 с.
ISBN 978-5-7996-1249-8

Учебное пособие содержит основные сведения о концепции ITSM, технологии адаптации и настройки программного продукта Axios Assyst на примере внедрения методологии ITIL в компании «МРСК Урала» и предназначено для бакалавров института ВШЭМ, изучающих дисциплины «Архитектура предприятия», «Управление ИТ-сервисами и контентом», «ИТ-инфраструктура предприятия», «Управление ИТ-проектами и качеством ИТ», «Управление информационными системами», «Информационный менеджмент», «Администрирование в информационных системах».

Библиогр.: 38 назв. Табл. 1. Рис. 21. Прил. 7.

УДК 004.45
ББК 32.973.26-018.2я73

ISBN 978-5-7996-1249-8

© Уральский федеральный
университет, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
МЕТОДОЛОГИЯ ITIL И СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СИСТЕМ ITSM.....	4
КРАТКИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ITIL.....	4
НАЗНАЧЕНИЕ И ФУНКЦИИ СИСТЕМЫ ITSM	9
ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА AXIOS ASSYST – ПЕРВОЕ ITIL-ОРИЕНТИРОВАННОЕ РЕШЕНИЕ	13
СИСТЕМА BMC REMEDY ITSM SUITE.....	26
СИСТЕМА HP SERVICE MANAGER.....	32
СИСТЕМА OMNINET OMNITRACKER ITSM CENTER	39
СРАВНЕНИЕ СИСТЕМ.....	44
ВВОД В ДЕЙСТВИЕ СИСТЕМЫ AXIOS ASSYST В «МРСК УРАЛА»	44
УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ В МОДЕЛЯХ AS-IS, TO-BE	66
АДАПТАЦИЯ ITSM-СИСТЕМЫ	6;
<i>Обработка исходных данных заказчика</i>	<i>49</i>
<i>Разработка соглашения об уровне обслуживания SLA и определение категорий инцидентов.....</i>	<i>54</i>
<i>Разработка и настройка экранных форм</i>	<i>57</i>
<i>Настройка отчетности.....</i>	<i>57</i>
СПИСОК БИБЛИОГРАФИЧЕСКИХ ССЫЛОК	61
ПРИЛОЖЕНИЯ	64
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	64
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	65
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 4	67
ПРИЛОЖЕНИЕ 5	68
ПРИЛОЖЕНИЕ 6	69
ПРИЛОЖЕНИЕ 7	70