

Карта процессов ITSM

Пилот внедрения ITIL 4 в ITSM. Практики становятся процессами, когда по ним идёт запись от старта до закрытия.

Процессы пилота

Процесс	Старт	Финиш
Service Desk	Обращение по каналу	Тип записи и маршрут
Incident	Прерывание услуги	Услуга восстановлена, факт
Major Incident	Порог P1 / массовость	MIM снят, PIR в плане
Request	Карточка каталога	Потребитель принял выход
Problem	Повтор / неизвестная причина	Known error или RFC сработал
Change	RFC	Review, CMDB, откат учтён
Event	Сигнал монитора / таймер	Info / runbook / инцидент
Configuration	Сдвиг CI	CI сверен с владельцем
Knowledge	Пробел в работе стола	Статья применяется или в архиве
SLM	Каталог услуг	Обзор факта vs цель
CSI	Разрыв / гипотеза	Мера после изменения
Release	Авторизованный RFC	Пакет в окне, услуга жива
Access	J/M/L	Роль как CI выдана или отозвана
Catalogue	Потребность с частотой	Карточка на витрине

Обязательные связи

Событие exception → инцидент. Инцидент повтор → проблема. Проблема → RFC и known error. Запрос, меняющий CI → стандартное изменение. Change с пакетом → Release → CMDB. SLM разрыв → CSI. Нет связи в записи — на схеме это плакат.

Вне пилота

Availability, Capacity, Supplier, IT Asset — следующая волна. ESM — после того, как IT закрывает стандартный запрос по регламенту. c-level.pro/proekty/itil-vnedrenie

C-Level.Pro · внешнее IT-партнёрство. Заказчики в публичных материалах не раскрываются.