

Гайд · волны, критерии, SSL как цепочка

Playbook внедрения ITIL

Рабочий playbook. Опирается на практики ITIL 4, не выдаёт себя за сертификацию.

Волна 1. Словарь и стол

- Инцидент ≠ запрос ≠ проблема ≠ изменение ≠ событие.
- Портал обязателен. Теневой мессенджер без записи запрещён.
- 5–7 услуг каталога с карточкой и статьёй «как заказать».
- BPMN Desk, Incident, Request в регламенте.

Волна 2. MIM, стандарт, CMDB lite

Порог Major Incident заранее. Каталог стандартных изменений: учётка, TLS, типовой доступ. CI услуг P1 с владельцем и связями.

Волна 3. Event, Problem, Access

Warning до сбоя (сроки сертификатов). Problem на повторы и после MIM. Joiner/Mover/Leaver как запрос плюс стандартный RFC.

Волна 4. SLM, знания, Release

Ежемесячный обзор факта. Статьи из реальных инцидентов. Release там, где есть пакет узлов.

Волна 5. CSI и решение

Реестр улучшений с мерой. Каталог режется. Масштаб или пауза. ESM — только после готовности IT.

Критерии перехода

- Стол не закрывает без факта для потребителя.
- Доля потока мимо портала не больше четверти.
- Стандартные изменения реально используются.
- CMDB отвечает, на каких CI стоит услуга P1.
- Есть закрытый цикл CSI с цифрой.

SSL как сквозная проверка

Таймер Т-30, сверка CI, запрос или инцидент, RFC, установка, TLS-проверка, CMDB. Живая схема:
c-level.pro/portfolio/ssl-itil

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