

Гайд · 12 смысловых страниц сжаты в документ совещания

Бриф для руководства: зачем ESM

Для собственника, гендиректора и ИТ-директора. Решение: нужен ли предприятию общий контур услуг или достаточно ITSM в одном домене.

1. Что такое ESM

ITSM описывает, как ИТ оказывает услуги. Практики ITIL 4 не привязаны к серверам. ESM — применение тех же практик к HR, Workplace, финансам, безопасности и юридическому контуру: один портал, одна запись, разные исполнители. Это не замена 1С, HRIS и СКУД и не «все тикеты в ИТ».

2. Зачем это C-level

- Онбординг сегодня часто состоит из четырёх независимых правд: HR, ИТ, офис, охрана.
- Без записи нельзя ответить, сколько доступов висит после увольнения и сколько мест «занято».
- ИТ уже считает очередь. Остальные домены живут в почте — сравнивать нагрузку нельзя.
- Повторяемые услуги уходят в стандарт, а не в героизм конкретного сотрудника.

3. Решения, которые нужно принять до пилота

Решение	Вариант А	Вариант Б
Стол	Общий приём, федеративные исполнители	Каждый домен сам себе стол
Каталог	8–12 услуг, частота ≥ 2/мес	«Всё, что просили»
Владелец	Владелец услуги в домене	ИТ-директор на всех
Канал	Портал обязателен, тень запрещена	Telegram «для срочного» рядом

4. Что не копировать из ИТ

P1 за 15 минут на справку. CAB на лампочку. Major incident ИТ на все домены без своего порога. CMDB как зеркало ЗУП. Сорок услуг в первый месяц.

5. Пилот 90 дней

Дни 0–15: словарь и владельцы. 16–35: карточки и BPMN. 36–60: портал на пилотной группе. 61–90: метрики факта и решение масштабировать. Критерий: стол не закрывает чужой домен без факта; онбординг закрывается пакетом; тень очередь не больше четверти потока.

6. Связь с уже сделанным ИТ-процессом

Управление сертификатами SSL по ITIL — образец услуги домена ИТ: событие T-30, развилка инцидент/запрос, RFC, проверка TLS, CMDB. Каркас копируется на пропуск и учётку. Пороги SSL на HR не копируются.

Полный разбор, схемы BPMN и инфографика: c-level.pro/proekty/itsm-esm

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