

Гайд · волны, роли, пилот, критерии

Playbook внедрения ESM

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

Волна 0. Фундамент ITSM

Если в IT нет различия инцидента и запроса, ESM копирует хаос. Сначала 5–7 стандартных IT-услуг закрываются по регламенту. Словарь: инцидент — прерывание; запрос — согласованная услуга каталога; изменение — движение CI с риском.

Волна 1. Workplace и HR

- Услуги: стол / переезд одного места, пропуск гостя, 2–3 справки, онбординг-пакет.
- Онбординг — родительский случай с детьми: учётка, стол, пропуск. Родитель ждёт обязательных детей.
- Статьи «как заказать». Стол классифицирует, не исполняет HR и Facilities.

Волна 2. Finance / Legal — только частое

Не весь казначейский контур. Только то, что заказывают как услугу приёма документов, а не как учёт.

Волна 3. Интеграции

AD, HRIS, СКУД, почта — по факту закрытия шага, с логом в записи. ESM не подменяет регистр. 1C остаётся 1C.

Волна 4. CSI

Реестр улучшений. Каталог режется, не растёт бесконечно. Стандартные изменения расширяют там, где поток повторяется.

Роли

Роль	Делает	Не делает
Архитектор каталога	Словарь, дубли, типы	Исполнение доменов
Владелец услуги	SLA, стандарт, знание	Весь входящий поток лично
Стол	Приём, класс, эскалация	Закрытие без факта
Исполнитель	Работа и статус	Каталог «на ходу»
Change Manager	Тип изменения и риск	CAB на справку

Карточка услуги (минимум)

Имя человеческим языком; домен; потребитель; выход; канал; факт закрытия; SLA-ориентир; владелец; исполнитель; нужен ли RFC; CI; статья знаний; зависимости.

Критерии готовности к масштабу

- Стол не закрывает чужой домен без факта исполнителя.
- Онбординг закрывается как пакет к дате выхода.
- Доля стандартных запросов пилотных услуг $\geq 60\%$.

- Нет второй очереди «напишите мне в мессенджер».
- Есть владелец и статья у каждой услуги пилота.

Типовые ошибки

Клон IT-каталога; одна очередь на всех; CAB на лампочку; CMDB только серверы; сорок услуг в месяц один; IT-директор владелец всех доменов; интеграция «сразу со всем 1С».

Схемы BPMN на сайте: запрос, онбординг, Workplace, инцидент, изменение, CSI. SSL — отдельная карта в портфолио.

c-level.pro/proekty/itsm-esm/shemy-bpmn

Чеклист пилота по неделям

Неделя 1. Собрать владельцев доменов IT, HR, Workplace. Зафиксировать словарь на одной странице. Запретить новые услуги «с голоса». Выбрать пилотную группу (отдел или площадка), не весь холдинг.

Неделя 2. Список 8–12 услуг. Для каждой — владелец, исполнитель, выход, факт закрытия. Удалить всё, что реже двух раз в месяц, кроме критичного первого дня.

Неделя 3–4. Карточки, статьи «как заказать», очереди. BPMN только пилотных услуг: запрос, онбординг, один инцидент Workplace, одно стандартное изменение.

Неделя 5–8. Портал на пилотной группе. Стол классифицирует. Запрет теневого канала в регламенте, не в лозунге. Еженедельный разбор: доля мимо портала, закрытие без факта, услуги без владельца.

Неделя 9–12. Метрики факта, не «мы запустили». Решение масштабировать, пауза или переписать каталог. Если руководство просит ещё сорок услуг — это провал качества, не успех охвата.

Передача смене

Архитектор каталога передаёт словарь, карточки, RACI, статьи и карты BPMN. Смена не должна «знать, как у Марии в исходящих». Если знание только в головах — пилот не закрыт.

Связь с SSL как образцом IT-услуги

Событие T-30, развилка инцидент/запрос, RFC, проверка TLS, CMDB. Каркас копируется на пропуск и учётку. Пороги SSL на справки не копируются. Живая схема: c-level.pro/portfolio/ssl-itol

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