

ITSM КАК ОСОБАЯ ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПО ОКАЗАНИЮ ИТ-УСЛУГ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТОВ

В.В. Алексенцев, кафедра экономики, магистрант

*Томский государственный университет систем управления и
радиоэлектроники, e-mail: aleksencev.v@mail.ru*

Влияние информационных технологий на бизнес компаний самого разного профиля стало определяющим фактором — в настоящее время практически не осталось ни одной сферы деятельности, где не применялись бы информационные технологии. При этом в последнее время все больше внимания уделяется не столько разработке и внедрению новых ИТ-решений, сколько управлению услугами по их сопровождению — ведь именно они гарантируют высокую доступность решения для конечных пользователей. При этом одной из актуальных проблем взаимодействия современных ИТ-подразделений и обслуживаемых ими компаний является качество оказываемых услуг при реализации ИТ-проектов[1].

Для решения перечисленных проблем используется подход, основанный на рассмотрении ИТ-службы как подразделения, постоянно ориентированного на потребности своих пользователей и решение изменяющихся задач при доступности количественной оценки как достигнутого уровня качества, так и используемых ресурсов. Указанный подход носит название IT Service Management (ITSM), а одним из стандартов де-факто реализации данного подхода является библиотека ITIL [1].

В современных условиях ITSM выступает как особая технология управления деятельностью по оказанию ИТ-услуг при реализации проектов разного рода.

Процессный подход ITSM содержит в себе следующие основные процессы: процессы управления инцидентами, изменениями, проблемами, конфигурациями, уровнями сервиса, мощностями и доступностью.

Внедрение данных процессов в деятельность любой организации позволяет достичь желаемого уровня качества предоставляемых услуг и реализации проектов на основе:

1) Использования соглашения об уровне предоставляемых услуг между подразделением ИТ, заказчиками проекта и внешними поставщиками, что дает следующие результаты:

- все возможные сервисы строго определены в соглашении, что позволяет максимально сократить временные затраты на выяснение взаимоотношений между сторонами;

- данное соглашение позволяет количественно оценить уровень сервиса поставщика услуг и дает возможность получить гарантированный уровень обслуживания.

2) Внедрение процессов управления инцидентами, проблемами, изменениями также оказывает положительный эффект на сроки и качество реализации проектов:

- появляется возможность направлять сведения о возникающих инцидентах в ходе реализации проекта в единую службу поддержки, минуя менее эффективные способы разрешения проблем.

- выделяются три линии поддержки, для каждой из которых определяется ответственный и исполнители, что повышает уровень информированности участников проекта о его целях и задачах;

3) При внедрении процессов ITSM для каждого из них назначается менеджер процесса, отвечающий за координацию решений, эскалацию обращений, мониторинг и информирование;

4) Благодаря использованию системы управления проектами Redmine появляется возможность определения ролей для каждого участника проекта. Данная система позволяет оценить, как каждый из участников исполняет свои задачи, с помощью таких метрик, как количество выполненных в срок задач, уровень готовности задач и др.

На основании вышеизложенной информации можно сделать следующие выводы:

- При внедрении ITSM значительно повышается качество предоставления IT-услуг и других сервисов при реализации проектов;

- Возрастает удовлетворенность заказчиков и внешних поставщиков;

- Сокращение сроков выполнения проектов и рациональное распределение задач между участниками проекта дает возможность выполнять дополнительные задачи и увеличить объем реализуемых услуг, а также обслуживать большее количество Заказчиков, что повышает конкурентоспособность на рынке предоставления IT-услуг;

Данные выводы доказывают, что ITSM выступает как эффективная технология управления проектной деятельностью компаний (организаций).

Список литературы:

1. ITIL набирает популярность. URL: <http://compress.ru/article.aspx?id=18040>