

УДК 007.3

Обоснование применения подхода к управлению ИТ-сервисами (ITSM) для цифровой трансформации предприятия на основе сравнительного анализа ITSM стандартов: ITIL и COBIT.

**Автор – Глинская Алина Сергеевна, Университет ИТМО, Санкт-Петербург
Научный руководитель – Сажнева Любовь Павловна, к.э.н., доцент, Университет
ИТМО, Санкт-Петербург**

Аннотация

В работе рассмотрена роль подхода к управлению ИТ-сервисами (ITSM) в цифровой трансформации предприятия. Для сохранения конкурентоспособного положения и обеспечения конкурентных преимуществ бизнесу необходимо оптимизировать ИТ-ресурсы с помощью ITSM-подхода. В докладе описаны стандарты ITIL и COBIT, которые направлены на ITSM, но имеют различия в области применения.

Введение

Благодаря постоянно растущему значению данных и интернета, информационные технологии (ИТ) играют решающую роль в современном деловом мире. Цифровая трансформация представляет собой кардинальное переосмысление построения бизнес-процессов кадрового, процессного и технологического взаимодействия. Таким образом, для сохранения конкурентоспособного положения и обеспечения конкурентных преимуществ бизнесу необходимо оптимизировать ИТ-ресурсы.

Основная часть

Базовые положения исследования

Определим основные понятия данной предметной области.

Цифровая трансформация (от англ. digital transformation) – это трансформация бизнеса путем пересмотра бизнес-стратегии, моделей, операций, продуктов, маркетингового подхода, целей и т. д. посредством цифровых технологий, которые интенсифицируют продажи и повышают эффективность бизнеса.

ITSM (аббр. от англ. IT Service Management) — подход к предоставлению ИТ-услуг, направленный на оптимизацию взаимодействия исполнителей, процессов и технологий. ITSM помогает повысить эффективность бизнеса и качество предоставляемых ИТ-услуг, что способствует сокращению временных затрат и расходов на внедрение и сопровождение ИТ сервисов.

ITIL (аббр. от англ. IT Infrastructure Library) – это библиотека инфраструктуры информационных технологий, в которой представлены наилучшие практики организации предоставления услуг в ИТ сфере. База знаний ITIL насчитывает семь томов, в которых описаны все процессы, обеспечивающие высокое качество предоставления ИТ-услуг, способствующие повышению результативности целей компании и степени удовлетворенности пользователей.

COBIT (аббр. от англ. Control Objectives for Information and Related Technologies) — это методология управления информационными технологиями, принадлежащая и разрабатываемая некоммерческой организацией ISACA (от англ. Information Systems Audit and Control Association). Представляет собой пакет открытых документов, около сорока международных и национальных стандартов и руководств в области управления ИТ, аудита ИТ-безопасности, основанных на анализе и гармонизации существующих стандартов и ведущих практик в области управления ИТ.

Промежуточные результаты

В результате исследования подхода к управлению ИТ-сервисами (ITSM) были сформулированы принципы управления ИТ-сервисами, а также выявлены отличительные характеристики стандартов ITIL и COBIT.

Основными принципами ITSM являются – своевременное выявление и решение проблем пользователей, возникающих при работе с информационными сервисами, а также повышение качества предоставляемых ИТ-услуг. При этом процессный подход к предоставлению услуг и наличие согласованных показателей оценки эффективности реализации процессов позволяет ИТ-отделам улучшать качество ИТ-услуг.

Внедрение ITSM - подхода способствует оптимизации ИТ-услуг за счет структурированного, последовательного и отлаженного процесса доставки ИТ-решений для бизнеса. ITSM-подход к управлению ИТ-сервисами позволяет сократить расходы на внедрение и сопровождение информационных технологий за счет предоставления бизнесу практических и аналитических сведений обо всех информационных сервисах и ресурсах, сведений о функционале каждого информационного сервиса или приложения, сведений о техническом состоянии устройств, о количестве сбоев и работоспособности информационных сервисов. Анализ этих данных помогает бизнесу в принятии решений по выводу из эксплуатации некачественных или излишних ИТ-сервисов, помогает использовать полный функционал уже существующих, а также внедрять необходимые информационные технологии.

В ходе работы были рассмотрены стандарты ITIL и COBIT. На базовом уровне COBIT представляет собой дорожную карту, которая отражает основные виды работ, а ITIL предлагает средства для достижения этих целей.

Стандарт ITIL содержит наилучшие практики организации работ, направленные на улучшение ИТ-услуг для удовлетворения потребностей компании. Данный стандарт ориентирован на ITSM, а не на компанию в целом, и фокусируется на управлении ИТ-услугами.

COBIT представляет собой набор принципов по разработке, внедрению, мониторингу и совершенствованию управления технологиями для целой организации, включая ИТ-инфраструктуру. COBIT также ориентирован на ITSM, но имеет более широкую область применения, чем ITIL, так как охватывает все процессы организации.

Выводы

В результате было выявлено, что применение ITSM-подхода к управлению ИТ-сервисами играет важную роль в проведении цифровой трансформации в современном мире. Это связано с тем, что подходы, предоставляемые ITSM, так же важны, как и сами технологические изменения. Цифровая трансформация в рамках ITSM в большей степени связана с организационными изменениями бизнеса, чем с изменением ИТ-инфраструктуры. ITSM обеспечивает максимальную реализацию преимуществ (как технологий, так и бизнеса) и их эффективного измерения.

При рассмотрении стандартов ITIL и COBIT можно сделать вывод о том, что ITIL стремится организовать ИТ-услуги в масштабах компании, а также оптимизировать рабочую нагрузку ИТ-отдела. COBIT объединяет ИТ-цели с бизнес-целями компании, используя ценность ИТ-услуг на благо организации, что способствует повышению эффективности компании. Выбор стандарта зависит от существующей стратегии менеджмента на предприятии и определения целей внедрения подхода к управлению ИТ-сервисами.

Автор _____ /Глинская А. С. _____/

Руководитель _____ /Сажнева Л. П. _____/

