

Методология автоматизации предоставления ИТ-услуг

Ковелько А.И.

Белорусский национальный технический университет

ИТ-услуга включает в себя информационные технологии, процессы и людей. ИТ-услуга, ориентированная на заказчика, непосредственно поддерживает бизнес процессы одного или более заказчиков; её целевые показатели должны быть определены в соглашении об уровне услуг. Другие ИТ-услуги, называемые поддерживающими, не используются бизнесом непосредственно, но необходимы поставщику услуг для предоставления услуг, ориентированных на заказчика.

Для достижения корпоративных целей и удовлетворения потребностей бизнеса организации становятся все более зависимыми от ИТ. Эта зависимость приводит к повышению спроса на качественные ИТ-услуги, причем уровень качества должен соответствовать требованиям бизнеса и пользователей по мере их развития. Это справедливо для организаций всех типов и размеров, будь то национальное правительство, межнациональный консорциум, компания с множеством представительств, где услуги ИТ оказываются как централизованно, так и на местном уровне, поставщик услуг на условиях аутсорсинга или компания с одним офисом и единственным сотрудником, занимающимся ИТ. В любом случае необходимо предоставлять максимально качественные и надежные услуги, удовлетворяющие требованиям заказчиков. Управление ИТ-услугами включает в себя предоставление и поддержку услуг ИТ, отвечающих потребностям организации.

Целью исследования является методология предоставления ИТ-услуг, позволяющая предоставлять услуги более высокого качества, обосновать качество услуг с точки зрения затрат, создать соответствие услуг требованиям бизнеса, заказчика и пользователя, интегрировать централизованные процессы, предоставить наглядные показатели эффективности предоставления сервисов.

Задачей исследования является реализация методологии автоматизации предоставления ИТ-услуг в организации, а также внедрение программного обеспечения, позволяющего наиболее эффективно реализовать решения, полученные в ходе исследования, а также организация работы службы ServiceDesk. При этом предполагается использование инструментов для отслеживания запросов пользователей, поиска корневых причин инцидентов, снижения повторяющихся сбоев в работе ИТ; накопление базы знаний готовых решений.