

Гусева Л.П.

Белорусский национальный технический университет

Эффективное управление ИТ-услугами является ключом к высокому качеству обработки и распространению информации, т.е. к успешной деятельности организации в целом. Это привело к необходимости выделения эффективных методологий и создания стандартов в области информационного менеджмента. Рассмотрим наиболее используемые методологии и стандарты.

Библиотека инфраструктуры информационных технологий ИТЛ (Infrastructure Library) - фактически является международным стандартом в сфере организации и управления информационными технологиями. ИТЛ представляет собой набор публикаций, содержащих рекомендации по предоставлению качественных услуг, а также процессов и компонентов, необходимых для их поддержки. Основная цель ИТЛ - продвижение современных знаний и обмен опытом в области информационных технологий. Основная особенность – организация управления услугами в виде совокупности процессов. Структура ИТЛ – 5 основных книг, соответствующих жизненному циклу услуги и дополнительные публикации. ИТЛ указывает на то, как правильно построить ИТ-процессы, как их связать между собой и каким образом ими управлять, используя проверенные индустрией подходы и идеи по организации эффективной ИТ-службы.

Стандарт CobiT (Control Objectives for Information and Related Technologies) - представляет собой набор документов, в которых изложены международные стандарты управления, контроля и аудита информационных систем любого масштаба и сложности. Данный стандарт изложен в шести книгах. CobiT позволяет использовать лучший опыт аудита и контроля в ИТ-сфере, с учетом существующих ИТ-процессов. CobiT позволяет оценить деятельность ИТ, поставить четкие и измеримые бизнес-цели и отслеживать их выполнение, но в отличие от ИТЛ, в нем не сказано, каким образом организовать эту деятельность и правильно построить процессы.

CobiT и ИТЛ отвечают всем потребностям практики, сохраняя независимость от конкретных производителей, технологий и платформ. Данные стандарты и методологии не являются обязательными к применению, но для эффективной деятельности организация должна руководствоваться ими и использовать как библиотеку ИТЛ, так и стандарт CobiT.