

ІТ-СТРАТЕГІЯ В БІЗНЕСІ

Сьогодні ІТ-служба підприємства є повноправним учасником бізнесу. Бізнес-підрозділ формулює свої вимоги до необхідного спектру послуг і їх якості, керівництво підприємства визначає обсяг фінансування для виконання цих вимог, а підрозділи ІТ-служби підтримують і розвивають інфраструктуру підприємства таким чином, щоб вона була в змозі забезпечити запитану послугу з заданою якістю.

Однак у вітчизняному бізнесі, в більшості випадків, як і раніше відсутнє взаєморозуміння між ІТ-керівництвом і бізнес-керівництвом. Для бізнесу ІТ, найчастіше, лише необхідна, але стаття витрат, а для ІТ бізнес виступає як «трудний» клієнт, який часто не може чітко сформулювати власні потреби. Практично єдиним інструментом, який може допомогти знайти ефективне рішення в ситуації, що склалася, є бібліотека ІТІЛ.

Відображенням трансформації ролі і місця ІТ-служби в структурі підприємств є бібліотека ІТІЛ та її компонент ІТSM – концепція і модель управління якістю інформаційних послуг. Бізнес-процеси сьогодні нероздільні з програмними додатками, технічними ресурсами і діяльністю персоналу ІТ-служб, тому якість роботи останніх стає найважливішим фактором, що визначає ефективність діяльності підприємства в цілому.

Бібліотека ІТІЛ (Information Technology Infrastructure Library) – бібліотека інфраструктури інформаційних технологій. З'явилася близько 20 років тому на замовлення британського уряду.

У бібліотеці описаний весь набір процесів, необхідних для забезпечення високої якості ІТ-сервісів і підвищення ступеня задоволеності користувачів. Всі ці процеси націлені не тільки на забезпечення безперебійної роботи компонент ІТ-інфраструктури. У набагато більшій мірі вони націлені на виконання вимог користувача і замовника. Всі процеси ІТІЛ працюють на підвищення конкурентоспроможності, а в даний час навіть внутрішні ІТ-підрозділи компаній не можуть відчувати себе в цілковитій безпеці, так як змушені конкурувати з аутсорсинговими компаніями.

ІТSM (Information Technology Service Management) – підмножина бібліотеки ІТІЛ, яке описує процесний підхід до надання і підтримки ІТ послуг. Ця частина ІТІЛ отримала найбільшу популярність через те, що надання та підтримка ІТ-послуг є первинним завданням ІТ-підрозділів і спеціалізованих ІТ-компаній, які

найчастіше стикаються з недостатньою зрілістю даних процесів, необхідністю вимірювати і контролювати якість послуг. Управління IT-послугами реалізується постачальниками IT-послуг шляхом використання оптимального поєднання людей, процесів та інформаційних технологій.

На відміну від більш традиційного технологічного підходу, ITSM рекомендує зосередитися на клієнті і його потребах, на послуги, що надаються користувачеві інформаційними технологіями, а не на них самих. При цьому процесна організація надання послуг і наявність заздалегідь обумовлених рівнів параметрів ефективності дозволяє IT-службі надавати якісні IT-послуги, вимірювати і покращувати їх якість.

Особливістю проекту є свобода використання його результатів: обмежень на використання немає; матеріали моделі можуть бути використані повністю або частково; модель може бути використана в точній відповідності з текстом книг ITIL або адаптована користувачем. При цьому модель сьогодні є найбільш широко поширеним в світі підходом до управління IT-сервісами. Вона може бути застосована до організацій будь-якого розміру і будь-якої галузевої приналежності.

Модель ITSM не дає IT-менеджеру однозначних рекомендацій як конкретно будувати систему управління інфраструктурою підприємства. У той же час концепція ITSM містить модель типових процесів, понятійний апарат, на основі яких доцільно будувати моделі процесів для IT-служби. Модель ITSM є відкритою для зміни з боку користувачів і описує сукупність процесів служби інформаційних систем (IS). Це дозволяє налаштовувати процеси ITSM для конкретного застосування. Існує велика кількість інструментальних засобів, що реалізують моделі процесів ITSM, розроблених компаніями-консультантами і виробниками програмного забезпечення управління інфраструктурою IT.

Модель ITIL/ITSM підтримується більш ніж десятком програмних продуктів і пакетів. Лідерами розробки програмних інструментів управління IT-інфраструктурою є IBM, Hewlett-Packard, Microsoft.

Питання побудови та експлуатації IS нерозривно пов'язані. Обрана і планована архітектура IT буде досить сильно впливати на ефективність інвестицій в IT і ефективність реалізації процесів управління IT в компанії. У свою чергу, це обумовлює необхідність чіткої логічної зв'язки між IT-стратегією і бізнес-стратегією компанії. Тобто рішення IT-стратегії повинні чітко продовжувати вектор, що задається бізнес-стратегією.