

11 октября 2024

ITSM-процессы

ЧТО ТАКОЕ ITSM И ЕГО РОЛЬ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

ITSM, или управление ИТ-услугами, представляет собой комплекс подходов, направленных на эффективное управление информационными технологиями в организации. Это не просто техническая поддержка, а стратегическое управление ресурсами, процессами и предложениями, чтобы максимально соответствовать потребностям бизнеса.

ITSM тесно связаны с [ITAM \(Управление ИТ-активами\)](#), но между этими подходами есть некоторые отличия в управлении [ИТ-инфраструктурой](#).

«ITSM превращает ИТ из поддерживающей функции в стратегического партнера бизнеса»

Геннадий Таранасов,
Эксперт по развитию

КЛЮЧЕВЫЕ КОНЦЕПЦИИ И ПРИНЦИПЫ ITSM

Существует несколько популярных концепций ITSM, каждая из которых предлагает свои методы и практики для улучшения процессов и повышения удовлетворенности клиентов. Вот некоторые из них:

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL — одна из самых известных и широко используемых концепций ITSM. Она представляет собой набор практик для управления ИТ-услугами, который помогает организациям предоставлять качественные услуги. ITIL охватывает полный жизненный цикл услуги, включая стратегию, дизайн, переход, эксплуатацию и постоянное улучшение. Основное внимание уделяется выравниванию ИТ-услуг с бизнес-потребностями.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)

COBIT — это фреймворк для управления и управления ИТ, который помогает организациям достигать своих целей, обеспечивая баланс между рисками, ресурсами и результатами. COBIT предоставляет инструменты и методы для управления ИТ-процессами, а также для обеспечения соответствия и контроля.

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 — это международный стандарт для управления ИТ-услугами. Он предоставляет требования и рекомендации для эффективного управления ИТ-услугами и их интеграции в бизнес-процессы. Стандарт помогает организациям обеспечивать качество услуг и повышать их эффективность.

Lean IT

Lean IT адаптирует принципы бережливого производства к управлению ИТ-услугами. Основное внимание уделяется устранению потерь, оптимизации процессов и улучшению качества услуг. Lean IT помогает организациям повышать производительность и снижать затраты за счет постоянного улучшения процессов.

DevOps

[DevOps](#) — это методология, которая объединяет разработки и операции для повышения скорости и качества доставки программного обеспечения. DevOps фокусируется на автоматизации, интеграции и сотрудничестве между командами, что позволяет быстрее реагировать на изменения и улучшать надежность ИТ-услуг.

Agile Service Management

[Agile](#) применяет принципы Agile к управлению ИТ-услугами, что позволяет быстрее адаптироваться к изменениям и улучшать взаимодействие с клиентами. Этот подход ориентирован на гибкость, сотрудничество и

постоянное улучшение, что способствует более эффективному предоставлению услуг.

Эти концепции помогают организациям оптимизировать процессы управления ИТ-услугами, улучшать качество и эффективность предоставляемых услуг, а также повышать удовлетворенность клиентов. Выбор подходящей концепции зависит от специфики бизнеса и его целей.

ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ITSM В КОМПАНИИ

1. Повышение эффективности процессов

ITSM предлагает стандартизированные процессы и практики, которые помогают оптимизировать и автоматизировать операции. Это позволяет сократить время на выполнение задач и снизить количество ошибок.

2. Улучшение качества обслуживания

Систематизированный подход к управлению ИТ-услугами обеспечивает более высокий уровень качества предоставляемых услуг, что ведет к повышению удовлетворенности клиентов и пользователей.

3. Прозрачность и контроль

ITSM предоставляет инструменты для мониторинга и управления ИТ-услугами в реальном времени, что улучшает видимость процессов и позволяет лучше контролировать выполнение задач.

4. Снижение затрат

Оптимизация процессов и автоматизация рутинных задач в рамках ITSM могут привести к значительному сокращению операционных расходов и более эффективному использованию ресурсов.

5. Повышение гибкости и адаптивности

ITSM помогает быстрее адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и требованиям рынка, обеспечивая более гибкое управление ресурсами и услугами.

6. Улучшение управления рисками

Благодаря внедрению ITSM компания может более эффективно управлять рисками, связанными с ИТ-инфраструктурой, и минимизировать потенциальные угрозы безопасности.

7. Повышение удовлетворенности сотрудников

Четкие процессы и инструменты для управления ИТ-услугами облегчают работу сотрудников, снижают уровень стресса и увеличивают удовлетворенность работой.

8. Поддержка стратегических целей бизнеса

ITSM обеспечивает более тесное выравнивание ИТ-стратегии с бизнес-целями, что способствует достижению долгосрочных стратегических задач компании.

Внедрение ITSM может стать ключевым фактором успеха для компании, стремящейся к повышению эффективности и конкурентоспособности в современном цифровом мире.

ITSM ИНСТРУМЕНТЫ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ: ТОП-5 ЛУЧШИХ СИСТЕМ

В России существует несколько ITSM-инструментов и программного обеспечения, которые помогают автоматизировать и оптимизировать процессы управления ИТ-услугами. Вот некоторые из них:

1. Naumen Service Desk

- **Преимущества:** Naumen Service Desk предоставляет широкий функционал для управления ИТ-услугами, включая управление инцидентами, проблемами, изменениями и запросами. Инструмент поддерживает интеграцию с другими системами и обеспечивает гибкие возможности настройки под конкретные нужды организации.
- **Стоимость внедрения:** Стоимость зависит от масштаба внедрения и конкретных требований бизнеса. Обычно она начинается от нескольких сотен тысяч рублей, включая лицензии и услуги по внедрению.

2. TSM 365

- **Преимущества:** Это облачное решение для управления ИТ-услугами, которое предлагает интуитивно понятный интерфейс и быстрое развертывание. ITSM 365 поддерживает мобильные платформы, что позволяет сотрудникам работать с системой из любой точки.
- **Стоимость внедрения:** Стоимость зависит от количества пользователей и выбранного функционала. Начальные затраты могут составлять от 100 тысяч рублей.



3. Крок Service Desk

- **Преимущества:** Решение от компании «Крок» предлагает мощные аналитические инструменты и возможность настройки процессов в соответствии с ITIL. Поддерживает интеграцию с различными системами и предоставляет инструменты для автоматизации рутинных задач.
- **Стоимость внедрения:** Стоимость варьируется в зависимости от объема работ и может начинаться от 200 тысяч рублей.

4. BMC Helix ITSM (локализованная версия)

- **Преимущества:** Это мощное решение, которое сочетает в себе возможности искусственного интеллекта и машинного обучения для улучшения управления ИТ-услугами. Поддержка на русском языке и локализация делают его удобным для использования в российских компаниях.
- **Стоимость внедрения:** Внедрение может обойтись в сумму от 500 тысяч рублей и выше, в зависимости от масштабов и специфики проекта.

5. 1С:ITIL

Преимущества: Решение от 1С, адаптированное для российского рынка, поддерживает основные процессы ITIL и легко интегрируется с другими продуктами 1С. Отличается простотой в использовании и гибкостью настройки.

Стоимость внедрения: Обычно стартует от 150 тысяч рублей, в зависимости от конфигурации и числа пользователей.

Каждое из этих решений имеет свои особенности и преимущества, которые позволяют выбрать наиболее подходящий инструмент для конкретных нужд и задач компании. При выборе стоит учитывать не только стоимость, но и возможности интеграции, масштабируемость и поддержку со стороны производителя.

КАК НАЧАТЬ С ITSM: ПЕРВЫЕ ШАГИ И ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ

Внедрение ITSM инструментов является ключевым шагом для оптимизации процессов управления ИТ-услугами в любой организации. Этот процесс можно разбить на несколько этапов, каждый из которых играет важную роль в достижении успешного результата. Ниже приведены основные этапы внедрения ITSM инструментов:

1. Анализ текущих процессов

Первый шаг заключается в детальном анализе существующих процессов управления ИТ-услугами. Это позволяет выявить слабые места и определить области, которые требуют улучшений. На этом этапе важно собрать информацию о текущих ИТ-услугах, их производительности и проблемах, с которыми сталкиваются пользователи.

2. Определение целей и требований

На основе анализа необходимо четко сформулировать цели внедрения ITSM инструментов. Это могут быть улучшение качества обслуживания, сокращение времени на решение инцидентов или повышение удовлетворенности пользователей. Также важно определить функциональные и технические требования к будущей системе.

3. Выбор подходящего ITSM решения

Существует множество ITSM инструментов на рынке, и выбор подходящего решения является критически важным этапом. Необходимо оценить различные варианты с учетом специфики бизнеса, бюджета и поставленных целей. Рекомендуется обратить внимание на такие аспекты, как функциональность, гибкость настройки, интеграция с существующими системами и поддержка со стороны поставщика.

4. Планирование и подготовка к внедрению

На этом этапе разрабатывается детальный план внедрения, который включает в себя временные рамки, распределение ресурсов и определение

ключевых этапов. Также необходимо подготовить инфраструктуру и обучить команду для работы с новым инструментом.

5. Внедрение и настройка

Этот этап включает в себя непосредственное развертывание ITSM инструмента в организации. Важно настроить систему в соответствии с определенными требованиями и интегрировать ее с существующими процессами. На этом этапе также проводится тестирование для выявления и исправления возможных ошибок.

6. Обучение пользователей

Успех внедрения во многом зависит от того, насколько хорошо пользователи будут обучены работе с новым инструментом. Необходимо провести тренинги и семинары, чтобы сотрудники могли эффективно использовать возможности системы.

7. Мониторинг и оптимизация

После внедрения важно постоянно мониторить работу ITSM инструмента и его влияние на процессы управления ИТ-услугами. На основе полученных данных можно выявлять возможности для дальнейшей оптимизации и улучшения системы.

8. Оценка результатов

Финальный этап включает в себя оценку достигнутых результатов и сравнение их с первоначально поставленными целями. Это позволяет

определить эффективность внедрения и выявить области, требующие дальнейшего улучшения.

Эти этапы являются основой успешного внедрения ITSM инструментов и помогают организациям обеспечить высокое качество ИТ-услуг, повысить удовлетворенность пользователей и оптимизировать внутренние процессы.

ОШИБКИ ПРИ ВНЕДРЕНИИ ITSM

Внедрение инструментов ITSM (управление ИТ-услугами) может быть сложным процессом, и существует множество ошибок, которые могут возникнуть. Вот некоторые из них и способы их избегания:

1. Недостаточное планирование

- **Ошибка:** Отсутствие четкого плана внедрения может привести к хаосу и несоответствию ожиданиям.
- **Решение:** Разработайте детальный план проекта, включающий цели, задачи, сроки и ответственных лиц. Убедитесь, что все заинтересованные стороны согласны с планом

2. Отсутствие поддержки со стороны руководства

- **Ошибка:** Без поддержки высшего руководства проект может не получить необходимых ресурсов и приоритета.
- **Решение:** Обеспечьте вовлеченность руководства с самого начала, демонстрируя ценность и выгоды от внедрения ITSM.

3. Недостаточное обучение и подготовка персонала

- **Ошибка:** Сотрудники могут не понимать, как использовать новые инструменты, что снижает их **эффективность**.
- **Решение:** Организуйте обучение и постоянную поддержку для пользователей, чтобы они могли эффективно использовать новые системы.

4. Игнорирование текущих процессов и культуры компании

- **Ошибка:** Внедрение инструментов без учета существующих процессов может вызвать сопротивление и снизить эффективность.
- **Решение:** Проведите анализ текущих процессов и адаптируйте ITSM инструменты так, чтобы они поддерживали или улучшали существующие практики.

5. Сосредоточение только на технологии

- **Ошибка:** Фокус на технологии, а не на бизнес-процессах, может привести к тому, что инструмент не будет соответствовать нуждам компании.
- **Решение:** Сосредоточьтесь на том, как инструмент поддерживает бизнес-цели и улучшает процессы.

6. Отсутствие измерения и контроля результатов

- **Ошибка:** Без четких метрик и анализа результатов сложно оценить успешность внедрения.
- **Решение:** Определите ключевые показатели эффективности (KPI) и регулярно отслеживайте их, чтобы оценивать успех и вносить коррективы.

7. Недостаточное управление изменениями

- **Ошибка:** Соппротивление изменениям может возникнуть, если пользователи не понимают, почему изменения необходимы.
- **Решение:** Вовлекайте всех сотрудников в процесс изменений, объясняйте их необходимость и обеспечьте поддержку на всех этапах.

8. Неправильный выбор инструмента

- **Ошибка:** Выбор инструмента, который не соответствует нуждам компании, может привести к неэффективности.
- **Решение:** Проведите тщательный анализ требований и оценку различных инструментов, чтобы выбрать наиболее подходящий.

Избегая этих ошибок, компании могут значительно повысить шансы на успешное внедрение ITSM инструментов и достижение бизнес-целей.