

Параднева Карина Александровна

магистрант

Фридрихсон Евгения Юрьевна

магистрант

Фридрихсон Олег Владимирович

канд. техн. наук, доцент

ФГБОУ ВПО «МГТУ им. Г.И. Носова»

г. Магнитогорск, Челябинская область

**К вопросу о применении процессного прохода при проведении аудита
ИТ-процессов предприятия**

Аннотация: в статье приводится описание использования процессного подхода к управлению ИТ-услугой. На основании аудита ключевых процессов предприятия выявлены несоответствия в организации одного из основных бизнес-процессов. Предложены мероприятия по устранению выявленных «узких мест» процесса «Управление инцидентами».

Ключевые слова: процессный подход, внутренний аудит, управление инцидентами, повышение качества, схема процесса, ИТ-услуга.

В настоящее время рынок ИТ-услуг характеризуется как динамичная, конкурентная среда. Финансовая емкость рынка оценивается более чем в 680 млрд руб., и, по оценкам экспертов, к 2030 г. может достигнуть объема 4,1 трлн руб. Функционирование современного предприятия, вне зависимости от сферы деятельности (реальный сектор, финансы, образование, государственные структуры), масштаба, формы собственности невозможно без информационных технологий ИТ, выраженных в программных средствах, информационно-коммуникационных сетях, аппаратных средствах. В связи с тем, что значение ИТ постоянно возрастает, а интеграция в процессы управления становится все более существенной, качество ИТ-услуги становится основой обеспечения безопасности персональных данных, ускорения принятия управленческих решения, повышения их качества и др.

На основании обработки статистических данных о функционировании ИТ-предприятия выявлено следующее: наряду с увеличением количества клиентов (34 в 2014 г), наблюдается постоянное увеличение количества инцидентов ПО. Под инцидентом понимается незапланированное прерывание или снижение качества ИТ-услуги [1] (рисунок 1), на устранение которых в 2014 г потребовалось более 31 суток (суммарное время, затраченное сотрудниками ИТ-организации, без учета времени простоя работников клиентов).



Рис. 1. Динамика количества инцидентов ПО

Современный менеджмент предлагает разнообразные инструменты совершенствования качества бизнес-процессов, выявления и устранения несоответствий, улучшения качества товаров и услуг. Наиболее результативным, по мнению авторов, является процессный подход [2].

В соответствии с методологией ISO, бизнес-процесс «Управление инцидентами» представлен в виде основных элементов: вход, выход, ресурсы, владелец и исполнитель процесса, прямые и обратные связи [2].

На основании диагностирования было выявлено, что в настоящее время организация относится к четвертому уровню зрелости предприятия – уровню измеряемости, который предполагает, что в компании функционирует количественная система оценки эффективности бизнес-процессов, системы описание и корректировки бизнес-процессов и оценки эффективности синхронизированы между собой, тем не менее отсутствует механизм

декомпозиции полученного опыта устранения инцидентов ПО на всю совокупность аналогичных процессов клиентов (рисунок 2).



Рис. 2. Существующая схема бизнес-процесса «Управление инцидентами»

С целью совершенствования бизнес-процесса, отвечающего за процедуры устранения инцидентов услуг, предоставляемых клиентам, предложены следующая его структура (рисунок 3).



Рис. 3. Предлагаемая схема бизнес-процесса «Управление инцидентами»

В результате применения процессного подхода для устранения «узких мест» процесса «Управление инцидентами» количество инцидентов ПО клиентов сократилось на 41%, в связи с тем, что ИТ-компания осуществляет превентивное дистанционное устранение инцидентов, опыт ликвидации которых возник на базе одного отдельного потребителя.

Список литературы

1. Словарь терминов и определений ITIL / [Электронный ресурс]/ Режим доступа http://www.itsmforum.ru/ZAM-test/Russian_2011_Glossary_v2.0.pdf.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» ITIL / [Электронный ресурс]/ Режим доступа: http://www.isoconsulting.ru/GOST_R_ISO_9001-2008.pdf.