

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

Применение подхода ITSM для совершенствования управления ИТ-услугами предприятия

***Аннотация:** в статье приводится краткая характеристика подхода ITSM. В соответствии с подходом предложен механизм совершенствования бизнес-процесса «Управление инцидентами». С помощью экспертного опроса выполнена оценка результативности применения подхода для повышения качества ИТ-услуги.*

***Ключевые слова:** подход ITSM, качество ИТ-услуги, экспертный опрос, коэффициент согласованности мнений экспертов Кендалла.*

ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) – современный подход к управлению и организации ИТ-услуг организации. Основой подхода является генеральная идея о том, что для успешного развития предприятия статус и роль ИТ-службы должен измениться с второстепенного (вспомогательного), ориентированного на обслуживание основного бизнеса компании (обеспечение работоспособности серверов, сетей и программных приложений), на основной – ИТ-подразделения должны стать полноправным участником бизнес-процессов, являясь поставщиком ИТ-сервисов. Организация функционирования ИТ-среды на основе сервисного подхода позволит ИТ-подразделению компании трансформироваться из центра затрат в дивизион, способный предоставлять ИТ-услуги за пределами собственной компании в том числе, с независимым бюджетом.

Концепция подхода ITSM базируется на следующих принципах [1]: формализация ИТ-процессов; высокая квалификация и четкое определение функциональных зон ответственности ИТ-специалистов; оптимальная ИТ-инфраструктура обеспечения качества услуг.

Одной из базовых составляющих функционирования ИТ-средой являются алгоритмы управления инцидентами. Основное назначение данного процесса заключается в осуществлении деятельности по восстановлению качества предоставляемой ИТ-услуги с минимальными задержками и влиянием на бизнес-процессы. Механизм управления инцидентами включает в себя следующие обязательные блоки [1]: выявление и регистрация инцидентов, классификация и начальная поддержка, исследование и диагностика, решение и восстановление, закрытие, владение, мониторинг, отслеживание и связь.

На основании анализа деятельности ИТ-предприятия был описан существующий механизм процесса «Управления инцидентами», который заключается в реагировании на сообщения, поступающие от клиентов-пользователей ИТ-услуги, путем дистанционного или личного устранения неполадки (рисунок 1). Применение данного алгоритма действия привел к тому, что ИТ-предприятия по итогам 2014 г. израсходовало на устранение всех возникших инцидентов более 31 суток рабочего времени своих сотрудников (потери в денежном выражении составили около 0,5 млн. руб. (рисунок 1).

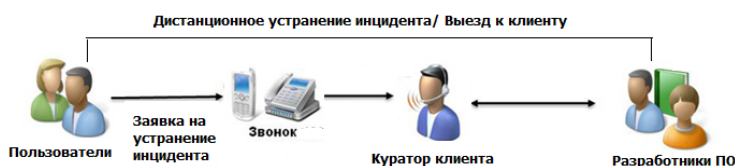


Рис. 1. Существующая схема устранения ИТ-инцидентов

В случае реализации подхода ITSM для управления инцидентами алгоритм восстановления качества ИТ-сервиса усложняется (рисунок 2), за счет организации работы Call-центра, формирования разнообразных каналов получения сообщений о возникновении инцидентов, распределения задач устранения несоответствий по трем уровням ИТ-поддержки. Одной из особенностей предлагаемой схемы является обобщение источников

возникновения инцидентов, способов их устранения и превентивная корректировка для условий предприятий-клиентов, у которых аналогичные проблемы пока не возникли.



Рис. 2. Предлагаемая схема устранения ИТ-инцидентов

В результате экспертного опроса об эффективности подхода ITSM для повышения качества ИТ-услуги, получены следующие прогнозные значения: уменьшение времени восстановления серверов после аварий в среднем на 45-56 %; сокращение операционных затрат пользователей на управление их конечными устройствами на 50-63 %; снижение рисков информационной безопасности на 28-30 %; снижение затрат от потери работоспособности пользователей после аварий на 45-58 %.

Оценка согласованности мнений экспертов производства на основании расчет коэффициента конкордации рангов Кендалла [2]

$$W = \frac{12 \cdot S}{m^2 \cdot (n^3 - n)}, \quad (1)$$

$$S = \sum_{j=1}^n \left(\sum_{i=1}^m A_{ij} - \frac{1}{2} \cdot m \cdot (n+1) \right)^2, \quad (2)$$

где m – число экспертов в группе, n – число факторов, S – сумма квадратов разностей рангов, A_{ij} – оценка i -го фактора j -м экспертом.

Расчетное значение коэффициента конкордации составило 0,71, что свидетельствует о высоком уровне согласованности мнений экспертов. Высокая квалификация экспертов, значительный опыт работы в ИТ-сфере и управления предприятиями, позволяет считать полученные результаты достоверными и использовать их для прогнозирования и принятия управленческих решений.

Список литературы

1. Введение в реальный ITSM / Р. Ингланд: Пер. с англ. – М.: Лайвбук, 2011. – 132 с.
2. Ранговые корреляции /М. Кендэл: Пер. с англ. – М.: Статистика, 1975: – 218 с.