

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ВСЕРОССИЙСКАЯ ГРУППА ТЕОРИИ ИНФОРМАЦИИ IEEE
АКАДЕМИЯ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ
ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ООО «ОТКРЫТЫЕ РЕШЕНИЯ»
ОБЩЕСТВО «ЗНАНИЕ» РОССИИ
ПРИВОЛЖСКИЙ ДОМ ЗНАНИЙ

*XXI Международная
научно-техническая конференция*

**ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИКИ
В ОБРАЗОВАНИИ, УПРАВЛЕНИИ,
ЭКОНОМИКЕ И ТЕХНИКЕ**

Сборник статей

Декабрь 2021 г.

Пенза

УДК 004
ББК 32.81я43+74.263.2+65.050.2я43
П781

П781 **ПРОБЛЕМЫ ИНФОРМАТИКИ В ОБРАЗОВАНИИ,
УПРАВЛЕНИИ, ЭКОНОМИКЕ И ТЕХНИКЕ :**
сборник статей XXI Международной научно-технической
конференции. – Пенза: Приволжский Дом знаний, 2021. – 284 с.

ISBN 978-5-8356-1776-0
ISSN 2311-0406

Под редакцией *В.И. Горбаченко*, доктора технических наук,
профессора;
В.В. Дроздина, кандидата технических наук,
профессора

Информация об опубликованных статьях предоставлена в систему Рос-
сийского индекса научного цитирования (РИНЦ) по договору
№ 573-03/2014К от 18.03.2014.

ISBN 978-5-8356-1776-0
ISSN 2311-0406

© Пензенский государственный
университет, 2021
© АННМО «Приволжский Дом знаний», 2021

*XXI International
scientific and technical conference*

**PROBLEMS OF INFORMATICS
IN EDUCATION, MANAGEMENT,
ECONOMICS AND TECHNICS**

December, 2021

Penza

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ В РОССИИ

И. А. Веретенников, Т. А. Абрамова, Д. А. Голдужева

IT SERVICE MANAGEMENT IN RUSSIA

I.A. Veretennikov, T.A. Abramova, D.A. Goldueva

Аннотация. В статье рассматривается понятие ИТ-сервиса. Приводится обзор практики применения подходов ITIL/ITSM в деятельности российских предприятий.

Ключевые слова: ИТ-сервис, ITIL, ITSM, SLA, Service Desk, ИТ-департамент, ИТ-консалтинг.

Abstract. The article discusses the concept of IT service. An overview of the practice of applying ITIL / ITSM approaches in the activities of Russian enterprises is given.

Keywords: IT service, ITIL, ITSM, SLA, Service Desk, IT department, IT consulting.

ИТ-сервисы являются быстро развивающимся рынком, на нем появляются новые предприниматели, они сталкиваются со стандартными трудностями. Рынок ИТ-аутсорсинга в России продолжает формироваться, и многие крупнейшие отечественные ИТ-компании, по мнению журнала “CNews”, насчитывают менее 500 сотрудников, поэтому главным фактором для успешного предоставления ИТ-услуг является не масштаб компании, а способность выполнения требований SLA». Ключевую роль играют квалификация работников и правильная организации бизнес-процессов провайдера. Формирование данного рынка идет на уровне малых и средних компаний. Небольшие компании более динамичны, поэтому им легче изменять предлагаемые сервисы [1, с. 32].

SLA (Service Level Agreement) или соглашение об уровне предоставления ИТ-сервисов – это формальный договор между пользователями и ИТ-службой о сроках и условиях получения ИТ-сервисов. Соглашение об уровне сервиса – это важная часть управления ИТ-сервисами в подходе, основанном на рекомендациях ITIL/ITSM [2].

ИТ-сервис – это услуга, которую ИТ-служба предоставляет предприятию для поддержки его бизнес-процессов. Это также подразумевает и бизнес-процессы по взаимодействию с клиентами, а не только внутренние процессы в организации.

Набор ИТ-сервисов организации индивидуальный, он зависит от отрасли, размера компании, уровня автоматизации, квалификации персонала, стратегии развития и так далее. ИТ-сервис имеет несколько параметров: функциональность, время обслуживания, доступность, надежность, производительность, конфиденциальность, масштаб и затраты [4].

Корпоративные ИТ-сервисы – это электронная почта, функционирование локальной сети, хранение и резервирование данных, бизнес-приложения (начисление заработной платы, формирование счетов), бизнес-функции (списание и начисление денежных средств на счете клиента), система заказов через интернет-магазин компании [3, с. 4].

Аббревиатуры ITIL и ITSM в последнее время стали достаточно известными, появилась даже своеобразная мода на «внедрение ITIL». Но, как это нередко бывает, смысл ITSM зачастую понимают поверхностно.

Заинтересованность управлением ИТ-услугами в России начиналась с необходимости решения узкоспециализированной задачи поддержки пользователей посредством организации службы Help Desk (в терминах ITIL – Service Desk).

Служба Service Desk – это важный элемент ИТ-департамента, в России, компании, которые не только познакомились с ITSM, но и постарались применить эти подходы на практике, начинали именно с нее. Одной из первых таких компаний является «Альфа-банк», в 2000 году несколько этапов ITSM-проекта позволили структурировать работу ИТ-департамента, создать Service Desk и организовать поддержку пользователей. Данный шаг в сочетании с координацией проектов внес большой вклад в рост авторитета ИТ-департамента среди сотрудников и руководства банка. Пользователям стала видна ориентированность ИТ на решение задач бизнеса, её динамичность, готовность и профессионализм в оказании поддержки пользователям.

В последние несколько лет создается всё больше таких служб. Они появляются в крупных компаниях энергетического и топливного сектора, банках и страховых компаниях, крупных супермаркетах, даже в относительно небольших компаниях, работающих в секторе развлечений. Например, Super Slots, управляющая работой нескольких казино. Этот пример еще раз доказывает: критерий целесообразности применения подходов ITSM – это не размер компании, а важность задач, решаемых с помощью ИТ.

Опыт компаний, уделяющих внимание организации службы поддержки в период своего появления, заслуживает особого внимания. Например, управляющая компания «Волжско-Камский гидроэнергетический каскад», обратившая внимание на организацию службы Service Desk

в начале выполнения своего стратегического плана. Во время развертывания бизнес-приложения по управлению активами предприятия, создаётся служба поддержки, которая в будущем станет точкой контакта со службой сопровождения, а также будет гарантировать поддержку пользователей системы и всей ИТ-инфраструктуры в целом.

У ряда компаний, использовавших принципы ITSM, получилось сократить службу поддержки за счет исключения повторяющихся функций. Подобный опыт полезен, однако многие ИТ-руководители заинтересованы в сохранении персонала и уровня инвестиций в ИТ в целом. Таким образом, ИТ-департаменту Торгового дома «Перекресток» реорганизация работы на основе принципов ITSM позволила обеспечить структурированный рост и, на определенном этапе, даже получить дополнительные инвестиции в ИТ-персонал. Руководство зачастую сомневается не столько в вопросе инвестиций в ИТ, сколько в способе использования этих инвестиций и уровнем отдачи от них. Проработанные принципы организации работы (процедуры, должностные и рабочие инструкции и тому подобное) позволяют ответить на вопрос – кто и чем занимается. В результате, складывается цельная картина вовлеченности персонала и путей обеспечения роста. Это особенно важно, когда есть стратегическая задача роста самого бизнеса, который требует адекватного развития ИТ-службы. Инвестиции в ИТ-персонал являются взаимовыгодными задачами, понятными и бизнесу, и ИТ.

Опыт компании «Вымпелком» заслуживает особого интереса, их ИТ-департамент сумел решить ряд задач в области организации службы сопровождения ИТ, таких как Service Desk, и сделать ITIL частью философии своей работы. В итоге эта библиотека стала своеобразным языком дискуссий по внутренним вопросам и способом подхода к обсуждению проблем ИТ-службы. В ходе таких обсуждений с учетом специфики компании детализируются принципы, изложенные в ITIL, и вырабатываются правила, имеющие высокую практическую ценность, и сочетающие в себе как мировой, так и собственный опыт. Знакомство с основами ITIL всех ведущих сотрудников ИТ-службы позволило им правильно позиционировать свою деятельность и понять особенности стыковки решаемых ими задач с задачами коллег. ITIL стала здесь не только способом организации внутренней работы ИТ, но и подходом во взаимодействии с руководителями и персоналом различных подразделений компании – заказчиками и пользователями ИТ. Этот подход позволил выделить и целенаправленно работать с услугами, предоставляемыми ИТ-подразделением своим пользователям, и от которых зависят бизнес-процессы компании.

Путь, который прошли многие российские компании за последние несколько лет, показывает, что ITSM находит реальное применение среди широкого круга заказчиков, причем их количество значительно увеличивается с расширением корпоративного использования технологий. Важно отметить, что в отличие от других стандартов в области ИТ, применение ITIL не является обязательным, как это происходит, например, со стандартами безопасности или стандартами ИТ-аудита. И тем не менее, ITIL фактически становится стандартами особенно востребован организациями, использующими ИТ для поддержки производственных и бизнес-процессов [4, 5].

В последнее время в нашей стране повышается интерес к ITSM со стороны среднего и даже малого бизнеса. Спрос рождает предложение, и сейчас на нашем рынке уже имеется несколько продуктов российских разработчиков. Рассмотрим некоторые из них.

Astrosoft HelpDesk 2.0 – продукт предназначен для обработки заявок пользователей и автоматизации процесса по управлению инцидентами (Incident Management).

Crechet HelpDesk 2.0 – данный продукт, как и предыдущий, предназначен для автоматизации управления инцидентами. А также, реализации каталога услуг, то есть появился новый процесс «Управление уровнем сервиса» (Service Level Management), хотя пока в нем отсутствует отчетность, которая характерна для этого процесса.

Naumen Service Desk - автоматизация процессов «Управление инцидентами», «Управление уровнем сервиса», «Управление проблемами». Система содержит модули финансового учета.

DesnoServiceDeskTool – в системе реализовано несколько процессов: «Управление инцидентами», «Управление уровнем сервиса» и «Управление проблемами». Есть возможность формирования отчетности по ключевым параметрам (KPI) «Управления инцидентами», а также финансовой и оперативной отчетности по процессу SLM.

К сожалению, российский рынок Service Desk на текущий момент не предлагает широкого выбора ITSM-систем, но на нем за последние пару лет сформировалась группа разработчиков и консультантов, работающих в данном сегменте рынка. Поэтому есть все основания полагать, что разнообразие предложений будет расти по мере повышения спроса со стороны заказчиков.

В заключение стоит отметить еще одну важную тенденцию, которая отражает растущую зрелость российских предприятий: на смену брэндом ПО идет повышение значимости ИТ-консалтинга. Если раньше клиенты покупали софт, а потом думали, как его внедрить, то сейчас заказчики

занимаются поиском хороших консультантов, которые предлагают решение на базе тех или иных продуктов [6].

Библиографический список

1. Зорина, Н. В. Управление информационными сервисами: учебное пособие / Н. В. Зорина. – Москва: РТУ МИРЭА, 2020. – 152 с.
2. Управление ИТ-сервисами и соглашениями об уровне ИТ-сервисов / ITSM 365. URL: <https://itsm365.ru/blog/articles/upravlenie-it-servisami-i-soglasheniyami-ob-urovne-it-servisov/> (дата обращения: 06.10.2021)
3. Бакаев, М. А. Управление ИТ-сервисами и контентом: учебное пособие / М. А. Бакаев. – Новосибирск: НГТУ, 2015. – 88 с.
4. Лекция 1: ИТ-сервис – основа деятельности современной ИС службы / ИНТУИТ. URL: <https://intuit.ru/studies/courses/1164/260/lecture/6638> (дата обращения: 06.10.2021)
5. Управление ИТ-услугами / OSP. URL: <https://www.osp.ru/os/2004/01/183803> (дата обращения: 06.10.2021)
6. Решения ITSM в России / ITResearch. URL: <https://www.bytemag.ru/articles/detail.php?ID=6737> (дата обращения: 06.10.2021)

Веретенников

Илья Александрович

Абрамова

Татьяна Алфиевна

Голдueva

Дарья Алексеевна

Пензенский государственный

Университет,

г. Пенза, Россия

Veretennikov I. A.

Abramova T.A.

Goldueva D.A.

PenzaStateUniversity,

Penza, Russia