

Практическое занятие 1

**МОДУЛЬ 1: ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
СОВРЕМЕННЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ****Тема 1: ITSM — управление ИТ-услугами в государственном и
муниципальном управлении**
IT Service Management, управление ИТ-услугами

В последние годы управление ИТ стало ключевой проблемой для руководителей в различных отраслях. При надлежащем осуществлении ИТ управление может играть роль, подобную той, что в человеческом организме выполняет центральная нервная система. В конечном итоге, здоровье ИТ-системы организации способствует здоровью всей деятельности.

Сейчас сфера ИТ стала абсолютно самостоятельной, и может существовать даже не как отдел внутри организации: множество компаний строят весь свой бизнес исключительно на информационных технологиях. *Произошло глобальное изменение рынка и экономики, мы уже не можем представить свою жизнь без технологий, а отключение электричества подобно концу света.*

Поэтому крайне важно освоить компетенции в сфере ИТ, необходимые современному государственному служащему, такие как ITIL, COBIT и блокчейн.

Осуществление эффективного и качественного государственного управления сегодня непосредственно зависит от применения информационных технологий в той степени, в которой это необходимо для достижения целей управления и удовлетворения ожиданий граждан. Причем важно не только проводить разработку высокотехнологичных решений, направленных на конечных пользователей (например, получателей государственных услуг), но и сопровождать государственное управление с помощью ИТ на всех стадиях и уровнях его осуществления.

Многие госслужащие по-прежнему недовольны качеством ИТ-утилит, используемых в работе, и небезосновательно.

Использование ИТ по-прежнему сопровождается бумажной волокитой, не всегда является интуитивно понятным и легким; ИТ-проекты часто выходят за рамки бюджета или запланированных сроков, а также требуют эффективного использования ресурсов.

Самое важное – решения в сфере ИТ требуют постоянного обновления, чтобы соответствовать действительности и не устаревать. Так, руководители, не вовлеченные непосредственно в сферу ИТ, часто видят ее как черную дыру, поглощающую ресурсы и отдающую взамен какие-то мизерные программы и решения, а ИТ-подразделения, в свою очередь, осуществляя огромную работу, рассматривают руководителей как ничего на самом деле не понимающих бюрократов, не осознающих всю серьезность и отвергающих научный прогресс.

Все эти проблемы можно решить, начав со структурирования подхода к ИТ, что приведет к эффективности и рационализации.

Нужно воспользоваться **IT Service Management (ITSM)**, который подходит любому органу и отделу, независимо от его размеров или наличия штатных (или же, например, аутсорсинговых) ИТ-специалистов.

ITSM (IT Service Management) — подход к управлению ИТ-услугами, при котором делается упор на повышение эффективности их предоставления. В отличие от традиционного ресурсного подхода при внедрении ITSM — Информационными Технологиями управляют как набором услуг с измеримыми характеристиками.

Благодаря этому ИТ-специалисты и руководители министерств и ведомств говорят на одном языке. При этом последние могут оценивать работу ИТ-подразделения.

Главная цель управления при таком подходе — не поддержка ИТ-инфраструктуры, а повышение эффективности госуправления, в интересах которого используется сосредоточение на клиенте (потребителе, получателе

государственных услуг) и предоставляемых услугах, а не на используемых для этого технологиях.

IT-подразделение при внедрении такого подхода перестает быть вспомогательным «инструментом», отвечающим только за работу оборудования, сетей и пр. Оно становится полноправным участником процесса госуправления, взаимодействуя с подразделениями министерства или ведомства по модели «поставщик услуг — потребитель».

Для понимания подхода нужно выделить **2 принципа ITSM** :

1. представление результата работы IT-подразделения в виде набора ИТ-услуг;
2. основная форма организации предоставления услуг и их оценки — комплекс процессов.

Для реализации подхода используются практики из библиотеки ITIL (Библиотека инфраструктуры информационных технологий). Важно понимать, что ITSM — это подход или идеология, а ITIL — набор успешных практик, которые можно использовать при реализации этого подхода.

Ценность ITSM для государственного и муниципального управления:

Во-первых, благодаря введению метрик, руководитель может оценивать эффективность IT-подразделений и оперировать понятными и измеримыми KPI.

Во-вторых, внедрение ITSM облегчит процессы прохождения сертификации ISO 9000 и по другим стандартам.

В-третьих, снижение затрат на ИТ-услуги.

Внедрение ITSM дает возможность понять, какие процессы можно оставить внутри ведомства или министерства, а какие — отдать на аутсорсинг (во многих случаях это будет дешевле, чем заниматься ими самостоятельно).

Термины и процессы ITSM

Услуга — это предоставление ценности потребителю путём содействия получению результатов, который потребитель желает достичь без владения специфическими затратами и рисками.

Жизненный цикл услуги — совокупность различных состояний услуги, начиная от проектирования до передачи в архив.

Процессы ITIL

5 этапов жизненного цикла услуги:

1. стратегия услуг;
2. проектирование услуги;
3. преобразование услуги;
4. эксплуатация услуги;
5. постоянное улучшение услуги.

Если услуги предоставляются, как комплекс процессов, то должен быть и их перечень. Он, в зависимости от специфики управления (государственное или муниципальное или местное), может отличаться. Но в большинстве случаев рассматриваются следующие **ITSM-процессы** (они описаны в ITIL), которые **используются для оценки качества услуг применительно к ИТ**:

Управление инцидентами. Под инцидентом понимают некоторое событие, которого не должно быть при нормальном функционировании системы. Причем инцидент рассматривается с точки зрения получателя услуг, а не техспециалистов. Пример инцидента — проблемы со входом в учётную запись.

Управление проблемами. Под проблемой понимают причину одного или нескольких инцидентов.

Управление конфигурациями (активами). Сводится к оптимизации ИТ-инфраструктуры для рационального расходования ресурсов и выполнения поставленных задач.

Управление изменениями. Они должны быть согласованы и обоснованы.

Важно! Не стоит пытаться внедрить в министерстве или ведомстве или управлении все процессы одновременно. Это может привести к остановке деятельности IT-подразделения и всей организации, в целом.

Задание.

1. Найти представленных в глобальной сети поставщиков *ITSM-услуг (IT Service Management, управление ИТ-услугами)* (не менее 5 программных продуктов).
2. Проанализировать структуру найденного программного обеспечения в таблице 1:

ITSM-платформы	Производитель, год запуска	Web-адрес

<https://www.computerra.ru/262736/5-luchshih-korporativnyh-itsm-platform-rabotayushhih-po-modeli-saas-v-rossii/>

3. После просмотра каждого из выбранных ПО занести в отчет ответы на указанные ниже вопросы:

- Оцените сферы применения.
- Оцените функционал.
- Оцените процессы.
- Отметьте достоинства и недостатки пользовательского интерфейса.
- Отметьте наличие модификаций.
- Предлагаются ли какие-либо дополнительные услуги для клиентов (документация, постановления, обзоры, статьи, новости, биржи).
- Доступна ли информация о ценах.
- Перечень компаний-клиентов.
- Имеется ли онлайн-помощь.

4. Проанализировать результаты п. 3 и сделать выводы об отличительных особенностях каждой из рассмотренных платформ.

Содержание отчета:

1. Титульный лист с указанием названия работы, варианта и автора.
2. Заполненная таблица 1.

3. Законспектированные ответы на вопросы пункта 3.
4. Выводы по результатам выполнения задания пункта 4.

Для проверки отчет в электронном виде предоставить на адрес электронной почты dannar@list.ru.

Убедительная просьба в теме письма указывать:

Фамилию студента, курс и название направления подготовки