

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

предлагает другой взгляд на деятельность ИТ- подразделения которое становится таким же формирующим прибавочное качество подразделением, как и остальные подразделения организации. Причем ИТ- подразделение теперь не предоставляет в пользование оборудование, а предоставляет ИТ- услуги, необходимые для конечных пользователей, которых в таком контексте предпочтительнее именовать «потребителями услуг». Можно сказать, что предоставляемое оборудование «обертывается» услугами по его поддержке и предоставлению. Переход на термин ИТ- услуги требует перехода от отношений владелец-пользователь оборудования (приложений) к отношениям покупатель-продавец ИТ- услуг, что в свою очередь требует выработки способов измерения качества предоставляемых услуг. Помимо этого вводится понятие стоимости услуги, что фактически выводит ИТ- подразделение на финансовое взаимодействие между ИТ- подразделением и бизнесом.

COBIT (Control Objectives for Information and related Technologies)

стандарт управления и аудита в области информационных технологий. Основой стандарта COBIT являются 34 высокоуровневые цели контроля, по одной на каждый ИТ- процесс, которые сгруппированы в 4 домена: Планирование и Организация, Проектирование и Внедрение, Эксплуатация и Сопровождение, Мониторинг. Особенностью стандарта COBIT по отношению к другим стандартам в области ИТ является присутствие в нем модели зрелости разработанной в конце 80-х годов Институтом проектирования и разработки программного обеспечения (Software Engineering Institute's). Maturity Models (MM) – не технология, не стандарт, для нее нет формальных описаний, в ней нет жестких требований, и она не привязана к конкретным информационным технологиям. Однако данная модель зрелости вводит понятие нескольких уровней зрелости процессов:

- Не существует. Полное отсутствие каких-либо процессов управления ИТ. Организация не признает существования проблем в ИТ, которые нужно решать, и, таким образом;

- Начало. Организация признает существование проблем управления ИТ и необходимость их решения. При этом не существует никаких стандартизованных решений;
- Повторение. Существует всеобщее осознание проблем управления ИТ. Показатели деятельности и ИТ-процессов находятся в развитии, охватывая процессы планирования, функционирования и мониторинга ИТ;
- Описание. Необходимость действовать в соответствии с принципами управления ИТ понимается и принимается. Процедуры стандартизованы и документированы;
- Управление. Существует полное понимание проблем управления ИТ на всех уровнях организации, постоянно происходит обучение сотрудников. Четко распределена ответственность, установлен уровень владения процессами;
- Оптимизация. В организации существует углубленное понимание управления ИТ, проблем и решений ИТ, а также перспектив. В результате непрерывного улучшения процессы соответствуют моделям зрелости, построенным на основании «лучшей практики».

Использование механизма оценки уровней зрелости и целей контроля, делает данный стандарт более высокоуровневым, хотя в нем содержится множество полезной информации для организации процессов ИТ. Данный стандарт наиболее эффективно использовать для определения целей в области ИТ, построения системы сбалансированных показателей (BSC) для ИТ-подразделения и проведения внутренних и внешних аудитов в области информационных технологий, помимо этого, на основании результатов аттестации процессов по уровням зрелости возможно сформировать мероприятия по совершенствованию процессов.

MOF (Microsoft Operations Framework)

Управление информационными технологиями эта тема, в которой компания Microsoft имеет свое видение. Система стандартов Microsoft Enterprise Services от компании Microsoft представляет собой три области:

Первой областью является деятельность по подготовке к внедрению информационной системы где формализуются требования к ИТ и определяется объем проекта. Подготовка к внедрению информационной системы описана в стандарте Microsoft Readiness Framework (MRF);

Второй областью является деятельность по внедрению информационной системы на предприятии, где определяются основные вопросы разработки и развертывания ИТ- решения. Построение и внедрение информационной системы описано в стандарте Microsoft Solutions Framework (MSF);

Третьей областью является деятельность по поддержке информационной системы внедренной на предприятии. Вопросы эксплуатации информационной системы рассматриваются в стандарте Microsoft Operations Framework (MOF).

MOF состоит из набора статей (white papers), руководств (operations guides), обучающих курсов и включает в себя три основные модели:

Модель процессов (MOF Process Model); о Модель команды (MOF Team Model);

Модель управления рисками (MOF Risk Model).

Общая похожесть данного стандарта на ITIL и ориентация на продукты Microsoft делает данный стандарт менее используемым, относительно ITIL. Однако для пользователей технологий Microsoft использование данного стандарта оправдано, хотя нужно понимать, что большинство процессов в MOF перешло из библиотеки ITIL.

ITPM (IT Process Model)

это стандарт, который был предложен компанией IBM в конце 70-х годов прошлого века для решения задач управления компьютерными системами. Была создана архитектура ISMA (Information Systems Management Architecture) и концепция (IT Process Model), возникшая из ISMA и принятая к использованию компанией IBM. Данный подход отличается от ITIL не только по способу деления процессов, но и в ряде терминологических моментов. Фактически IT Process Model – это

41 процесс, собранный в восемь групп по числу основных факторов, влияющих на успех ИТ- проектов:

Взаимодействие с клиентами;

Обеспечение управленческих систем корпоративной информацией;

Управление ИТ с точки зрения бизнеса;

Подготовка решений;

Развертывание решений;

Предоставление услуг и управление изменениями;

Поддержка ИТ-услуг и решений;

Управление ИТ-ресурсами и инфраструктурой.

Однако, если говорить о практике использования данной модели в России, то она используется достаточно редко. ISO 20000 – один из новых стандартов в области менеджмента качества, который вобрал в себя с незначительными изменениями большинство основных принципов и процессов ITIL. В настоящий момент времени производится сертификация ИТ – подразделений на соответствие сервис -ориентированному и процессному подходу в области управления ИТ с использованием данного стандарта.