

7- семинар сабағы . ITSM инфра-менеджері мүмкіндіктері

ITSM HP анықтамалық моделі

ITIL кітапханасына негізделген және оған толық сәйкес HP компаниясы жасаған кәсіпорын моделі. Шын мәнінде, бұл модель ITIL-ді HP тұрғысынан қайта қарау болып табылады және екі модельдегі процестердің тізімі бірдей.

ITSM әдіснамасының мәні

Егер классикалық тәсіл бағдарламалық өнімнің өзін жетілдіруге бағытталған болса, онда ITSM-де бизнес қажеттіліктерін қанағаттандыруға баса назар аударылады. Бағдарламалық өнімді жақсарту арқылы, иә. Бірақ бизнес (оның философиясымен, құндылықтарымен және мақсаттарымен) және ақпараттық технологиялар арасында алшақтық болғандықтан, белгілі бір буфер қажет. ITSM әдістемесі IT бөлімін тиімді басқаруға көмектеседі, бұл бизнеске де, IT мамандарына да түсінікті KPI-ге сәйкес.

Бірақ ең бастысы, ITSM адамдардың сана-сезімін, IT-компанияның немесе бөлімнің мәдениетін өзгертуге бағытталған.

ITSM (IT Service Management, АТ-қызметтерін басқару) жүйесі — бизнес қажеттіліктерін өтеуге бағытталған АТ-қызметтерін басқару және ұйымдастыру тәсілі. АТ-қызметтерін басқару АТ-қызметтерін жеткізушілерімен адамдар, процестер және ақпараттық технологияларды тиімді үйлестіру арқылы жүзеге асырылады. Дәстүрлі технологиялық тәсілге қарағанда ITSM технологиялардың өзіне емес, клиентке және оның қажеттіліктеріне, ақпараттық технологиялар арқылы қолданушыға көрсетілетін қызметке назар аударуды ұсынады. Сонымен қатар қызмет көрсетуді процестік ұйымдастыру және келісімде алдын ала ескертілген қызметтердің деңгейі туралы тиімділік параметрлері (**KPI**) АТ-бөлімдеріне сапалы қызмет көрсетуге, олардың сапасын өлшеуге және жақсартуға мүмкіндік береді.

Қосымша:

<https://www.slideshare.net/ssuserebadb9/service-desk-by-inframanager-itsm>