

*Данилочкин Р.А.,
студент магистратуры
2 курс, Институт информационных систем и технологий
Московский государственный технологический университет
«СТАНКИН»
Россия, г. Москва*

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНЫХ РЕШЕНИЙ «IC: ITIL» В
РАЗРАБОТКЕ ЭЛЕКТРОННОГО МЕТОДИЧЕСКОГО ПОСОБИЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ
СИСТЕМ ПРЕДПРИЯТИЯ»**

***Аннотация:** В данной статье рассмотрены процессы администрирования информационных систем, представленные в библиотеке ITIL, обосновывается использование программных решений «IC: ITIL» при разработке электронно-методического пособия по дисциплине «Администрирование информационных систем предприятия».*

***Ключевые слова:** администрирование, процессы, информационная система, "IC", электронно-методическое пособие.*

***Abstract:** This article describes the processes of information systems administration, presented in the ITIL library, substantiates the usage of software solutions "IC: ITIL" in the development of electronic manuals on the discipline "Administration of information systems of the enterprise."*

***Keywords:** administration, processes, information system, "IC", electronic methodical manual.*

Высокие требования к качеству работы информационной системы, надежности и эффективности эксплуатации связаны с администрированием информационной системы. Администрирование, в данном случае, стало

отдельной специфической деятельностью по управлению и контролю состояния системы, играющей ключевую роль в процессе информационного обеспечения деятельности организации.

Администрирование – это процедуры управления, регламентирующие некоторые процессы или их часть, функциональная поддержка управления системными ресурсами, обеспечение безопасности и непрерывной работы информационной системы [1].

Основной целью администрирования является поддержка штатного режима работы информационной системы.

Существует ряд стандартных библиотек, описывающих концептуальные подходы, методологии и модели в области информационных технологий. Такие библиотеки предлагают различные взгляды на деятельности ИТ-департамента.

Information Technology Infrastructure Library – библиотека инфраструктуры информационных технологий. Библиотека, характеризующая самые лучшие стили организации работы подразделений или компаний, предоставляющих услуги в сфере информационных технологий [2].

Большое распространение получил процессный подход к предоставлению и поддержке ИТ-услуг, описанный в ITSM. ITIL версии 3 состоит из пяти книг, описывающих базовые процессы жизненного цикла услуг: планирование, разработка, внедрение, эксплуатация и непрерывное улучшение.

Так как под администрированием, как правило, понимаются процессы, связанные непосредственно с работой системы, рассмотрим фазу эксплуатации сервисов. К процессам, протекающим на этапе эксплуатации услуг, относятся управление событиями, выполнение запроса, управление доступом, управление инцидентами, управление проблемами. Помимо процессов, описаны определенные функции, выполняющиеся на данном

этапе: техническое управление, управление ИТ-операциями, управление приложениями, служба поддержки [3].

Для поддержания работы информационной системы необходима реализация и функционирование технической поддержки пользователей системы, так как удовлетворение потребностей пользователей в первую очередь зависит от принятия решений по изменению системы, а также от оценки ее качества.

Можно сказать, что основными процессами администрирования информационной системы предприятия являются процессы управления событиями, инцидентами и проблемами. Все основные процессы администрирования направлены на поиск и устранение проблем информационной системы, а также на повышение удовлетворенности пользователей.

Управление событиями – это автономный процесс для обнаружения и управления событиями. События – это любое изменение состояния системы. Они могут быть предшественниками инцидентов. Изменения должны регистрироваться и фильтроваться.

Управление инцидентами – процесс обеспечивающий максимально быстрое и качественное устранение инцидента и его последствий. К инцидентам относятся любые события, требующие ответной реакции: сбои, запросы. Инцидент – незапланированный перерыв или значительное снижение качества предоставляемой ИТ-услуги [4]. Сбои как правило возникают в результате ошибки в программном коде, что может привести к нежелательному результату определенной степени тяжести.

Управление проблемами – процесс, обеспечивающий сокращение числа инцидентов в результате определения и устранения их причин. Как правило, неисправности являются ошибками, которые не были своевременно исправлены, что приводит к возникновению инцидентов.

Для управления всей информационной мощностью организация, как правило, создает внутри компании службу, которая будет отвечать за

информационные системы предприятия. Такая IT-служба должна выявлять потребности всех подразделений организации, формировать для этих потребностей списки предъявляемых требований и обеспечивать выполнение поставленных требований.

На сегодняшний день существует множество решений по ITIL/ITSM. В основном они являются конфигурациями для 1С:Предприятие: 1С:ITIL, ITSM365, Itilium.

Программные решения «1С: ITIL СТАНДАРТ», «1С: ITIL ПРОФ» и «1С: ITIL КОРП» помогает эффективно с минимальными затратами управлять работой службы технической поддержки, организовать управление обращениями клиентов, сформировать каталог сервисов и соглашений об уровне сервиса, вести учет оборудования и программного обеспечения.

По данным разработчика данное программное решение поддерживает описанные функциональные возможности и процессы администрирования информационной системы предприятия, а также позволяет вести учет трудозатрат на обработку обращений пользователей, настраивать бизнес-процессы, накапливать информацию об инцидентах в базе знаний.

Кроме того, программные решения позволяют создавать дополнительные объекты конфигурации, с помощью которых будут реализованы процессы администрирования информационной системы предприятия.

Дисциплина «Администрирование информационных систем предприятия» включает 5 лабораторных работ. Поэтому для изучения и реализации процессов администрирования будут предложены лабораторные работы, связанные с изучением функциональных возможностей Service Desk, процессов управления инцидентами, событиями и проблемами, и анализом, и разработкой отчетов на базе программных решений «1С: ITIL».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Администрирование ИС [Электронный ресурс]. URL: <https://studfiles.net/preview/5282741/> (дата обращения: 25.11.2018)
2. ITSM [Электрон. ресурс]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php/Статья:ITIL/> (дата обращения: 25.11.2018)
3. ITIL V2 vs ITIL v3: What's the Difference? [Электронный ресурс]. URL: <https://www.bmc.com/blogs/itil-v2-vs-itil-v3-whats-difference/> (дата обращения: 24.11.2018).
4. ITIL event management [Электронный ресурс]. URL: <https://www.bmc.com/guides/itil-event-management.html> (дата обращения: 26.11.2018)