**Основные понятия, цели и задачи IT-менеджмента.**

ИТ Сервис-менеджмент (IT Service Management, ITSM) разработана компанией Hewlett-Packard и рассматривает вопросы предоставления и поддержки ИТ-услуг, разработанных в соответствии с потребностями организации.

ITSM – это стратегия и подход к построению и организации работы службы ИТ, с целю наиболее эффективного решения бизнес - задач компании.

При данном подходе ИТ-отдел должен не просто обслуживать ИТ инфраструктуру, а выступать как поставщик ИТ услуг бизнес подразделениям компании.

При этом в роли клиентов рассматриваются как другие подразделения организации, так и внешние организации или физические лица.

Концепция Управления ИТ-службами — Information Technology Service Management (ITSM) предлагает новый взгляд на организацию функционирования ИТ-подразделений, порядок управления этими подразделениями, пути повышения эффективности использования ресурсов.

Непосредственная зависимость большинства бизнес-процессов организации от ИТ меняет сегодня отношение к высоким технологиям, одновременно повышая требования к работе ИТ-подразделений.

Концепция управления качеством информационных услуг ITSM возникла в результате принципиального изменения сегодняшней роли ИТподразделений.

Бизнес-процессы настолько тесно увязаны с приложениями, техническими ресурсами и деятельностью персонала отделов автоматизации, что эффективность последних оказывается одним из решающих факторов эффективности компании в целом.

Основная идея внедрения ITSM состоит в том, чтобы ИТ-отдел перестал быть вспомогательным элементом для основного бизнеса компании, ответственным только за работу отдельных серверов, сетей и приложений, «где-то и как-то» применяющихся в компании.

Отдел автоматизации становится полноправным участником бизнеса, выступая в роли поставщика определенных услуг для бизнес-подразделений, а отношения между ними формализуются как отношения «поставщик услуг – потребитель услуг».

Бизнес-подразделение формулирует свои требования к необходимому спектру услуг и их качеству, руководство компании определяет объем финансирования для выполнения этих требований, а подразделения автоматизации поддерживают и развивают информационную инфраструктуру компании таким образом, чтобы она была в состоянии обеспечить запрошенную услугу с заданным качеством.