**Рынок IT продуктов и информационных систем для IT-менеджмента**

Взгляд на взаимодействие бизнеса с ИТ-ресурсами как на оказание/потребление услуг довольно очевидным образом соотносится с нашей повседневной практикой. Мы пользуемся услугами связи, коммунальными услугами, услугами транспорта, не вникая в то, как устроены и работают соответствующие инфраструктурные системы. Рассматривая ИТ-ресурсы как средства, обеспечивающие повседневную деятельность бизнеса, естественно попытаться сформировать разумные правила взаимодействия субъектов бизнеса с этими ресурсами. Так возникли понятия ИТ-услуги и процессов управления предоставлением ИТ-услуг.

Понятие ИТ-услуги, когда оно впервые возникло, напоминало услугу по перевозке в том смысле, что знание ИТ-инфраструктуры в большинстве случаев было необходимо для формирования требований к услуге. В свое время такой взгляд на ИТ-услугу достаточно точно и полно отражал характер взаимодействия между пользователями ИТ-ресурсов и самими ресурсами: пользователи обращались к ресурсам за разовой услугой и получали ее через определенное время. К аппаратным ресурсам относились мейнфреймы (которым передавались пакетные задания), принтеры, файловые серверы, внешние носители (магнитофоны, диски). Аналогично было организовано взаимодействие с программными ресурсами, когда пользователям предоставлялись услуги (удаленного) доступа к программным системам, файловым системам или базам данных. Состав услуг не исчерпывался, конечно, только услугами по доступу. К ИТ-услугам относились, например, предоставление или расширение прав, увеличение объема доступного ресурса (например, места на диске), ремонт или замена персонального оборудования и т.п.

опытки регламентировать управление ИТ-услугами начались в 80-е годы прошлого века в Великобритании по инициативе правительственного Центрального Агентства по вычислительной технике. В результате была создана, вероятно, самая известная и широко распространенная эталонная модель процессов управления ИТ-услугами, получившая впоследствии название Управление ИТ-услугами (ITSM) и изложенная в нескольких книгах, составивших так называемую библиотеку ITIL. После ряда доработок в 2001 году была опубликована вторая версия ITIL, которая стала де-факто стандартом в области управления ИТ-услугами и послужила теоретической основой ряда программных продуктов, предназначенных для автоматизации управления ИТ-услугами.

Библиотека ITIL создавалась по заказу британского правительства. В настоящее время она издается британским правительственным агентством Office of Government Commerce и не является собственностью ни одной коммерческой организации. В семи томах библиотеки описан весь набор процессов, необходимых для того, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей. Следует отметить, что все эти процессы нацелены не просто на обеспечение бесперебойной работы компонент ИТ-инфраструктуры. В гораздо большей степени они нацелены на выполнение требований пользователя и заказчика.