**УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙИНФРАСТРУКТУРОЙ**

ИТ - архитектура предприятия или, другими словами, архитектура информационных технологий представляет собой совокупность технических и технологических решений для обеспечения эффективного функционирования бизнес - процессов предприятия в соответствии с правилами и концепциями, определяемыми бизнес - архитектурой. Архитектура информационных технологий описывает основные информационные системы, их взаимосвязи и включает в себя их принципы развития, совершенствования и поддержки. Таким образом, мы можем говорить о том, что «архитектура является самодостаточной и полной динамической моделью системы». Архитектура информационных технологий является неотъемлемым элементом архитектуры всего предприятия и зависит от его целей и задач, стратегии развития, сложившейся модели бизнес процессов. В настоящее время существует множество работ, посвященных исключительно архитектуре информационных систем. Следует отметить, что практически во всех существующих методиках - архитектура информационных технологий является производной (частным случаем) архитектуры предприятия в целом, и рассматривать ее отдельно от контекста предприятия не является целесообразным.

Архитектура прикладных решений описывает ситуацию, сложившуюся в ИТ - подразделении на текущий момент времени (т.е. это картина, демонстрирующая «технологическое обеспечение» бизнес - процессов, где каждой основной бизнес - функции соответствуют определенные приложения).На основе архитектуры прикладных решений строятся планы последующего развития информационных технологий в компании, разрабатываются планы мероприятий и проектов, необходимых для достижения стратегических целей.На данном уровне лучше всего отслеживается взаимодействие бизнес - архитектуры предприятия и ИТ - архитектуры, т.к. можно определить взаимосвязи между организационной структурой предприятия и используемыми приложениями. В этом случае для оптимизации управления приложениями их разделяют на определенные группы (домены) в соответствии с функциональными возможностями. Следует отметить, что подобное разделение позволяет проще идентифицировать владельца приложения, определять его соответствие бизнес - требованиям.

В настоящее время ИТ-служба предприятия 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 предприятия определяет объем финансирования для выполнения этих требований, а подразделения ИТ-службы поддерживают и развивают информационную инфраструктуру предприятия таким образом, чтобы она была в состоянии обеспечить запрошенную услугу с заданным качеством. Связь стратегический целей многих современных компаний с информационными технологиями привела к росту потребности в ИТ - услугах, качество которых соответствовало бы требованиям бизнеса. ИТ - подразделения стали рассматриваться как структуры, не только разрабатывающие и поддерживающие различные корпоративные приложения, но как подразделения, предоставляющие пользователям определенный набор сервисов ( ИТ – сервисов). По проекту ITIL была разработана библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий. Множество частных и государственных компаний в разных странах мира, включая и Россию, добились значительных успехов в повышении качества ИТ-сервисов, следуя изложенным в ITIL рекомендациям и принципам. В настоящее время ITIL становится стандартом де-факто для ИТ. 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.

Для минимизации негативных последствий инцидентов обеспечивается двунаправленная интеграция HP ServiceDesk с другими технологическими компонентами HP OpenView, в результате чего информация о событиях быстро и точно передается всем сторонам, которые в ней нуждаются. Поступление информации о происшествиях в Service Desk обеспечивает их обработку в надлежащем порядке, определяемом приоритетами. Обращения в службу поддержки, инциденты, проблемы и изменения часто требуют выполнения огромного объема работы с документами. Наряд на 56

работу — это форма, используемая для планирования, распределения и проверки исполнения. HP OpenView Service Desk обеспечивает полную обработку и отслеживание этих форм для максимально быстрого и правильного выполнения работ. Планируемые затраты, предельную дату завершения и максимальное время на выполнение задания вносится в наряд ServiceDesk инициатором работы. По мере продвижения работы вы можете обновлять наряд, отражая реальное время и дату завершения, любые понесенные издержки и другие сведения. ServiceDesk обеспечивает просмотр состояния каждого наряда и позволяет по мере необходимости вносить уточнения в запланированные мероприятия. Отчеты о завершенной или еще выполняемой работе предоставляются в различных формах.