



УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И КОНТЕНТОМ

Группа БИТ-514

ПОНЯТИЕ ИТ-СЕРВИСА

- ▣ **Под термином IT service** - обычно понимается предоставление потребителям некоторой совокупности технических и организационных решений, которые обеспечивают поддержку одной или нескольких бизнес-функций (бизнес-процессов) потребителей и воспринимается ими как единое целое.
- ▣ **ИТ-сервис** – это ИТ-услуга, которую ИТ-подразделение или внешний провайдер предоставляет бизнес-подразделениям предприятия для поддержки их бизнес-процессов.

Понятие ИТ-услуга

- **ИТ-услуга** – это предоставление доступа в Интернет. Большинство потребителей данная услуга воспринимается как единое целое.

- Однако, для обеспечения предоставления этой услуги поставщику ИТ-услуг необходимы:
- **Аппаратное обеспечение**
- **Программное обеспечение**
- **Договоры с провайдерами услуг Интернет**
- **Настройки данного программного и аппаратного обеспечения**
- **Поддержание оборудования и программного обеспечения в работоспособном состоянии**

НАБОР ИТ-СЕРВИСОВ

- Это набор необходимых организации, индивидуален и в значительной степени зависит от отрасли, размеров организации, уровня автоматизации, квалификации персонала, стратегии развития и т. п. Корпоративные ИТ-сервисы можно разбить на трибольшие группы:
- **поддержка ИТ-инфраструктуры**
- **поддер; жка бизнес-приложений**
- **поддержка пользователей**

ПАРАМЕТРЫ ИТ-СЕРВИСА

- ▣ *Функциональность*
- ▣ *Время обслуживания*
- ▣ *Доступность*
- ▣ *Надежность*
- ▣ *Производительность*
- ▣ *Конфиденциальность*
- ▣ *Масштаб*
- ▣ *Затраты*