

Zarządzanie usługami IT

Autor: Administrator
poniedziałek, 06 październik 2008

Obecnie w coraz większym stopniu organizacje opierają swoją działalność na technologiach informatycznych, które stanowią główny środek służący do osiągnięcia celów korporacyjnych. Biznes i IT potrzebują przewodnictwa i wsparcia w takim zarządzaniu infrastrukturą IT, aby w sposób efektywny kosztowo poprawić jej jakość i funkcjonalność. Zarządzanie usługami IT (IT Service Management) to koncept, który pokazuje jak definiować i dostarczać takie przewodnictwo i wsparcie. Wspólnie z innymi nowoczesnymi praktykami zarządzania, pokazuje zagadnienia z perspektywy klienta. Pozwala spojrzeć na IT jako na kompleksową usługę, którą klient otrzymuje. Może się ona składać z hardware'u, software'u bądź urządzeń do komunikacyjnych, ale klient musi postrzegać ją jako samowystarczalny, koherentny byt. Zarządzanie usługami IT jest strategią zarządzania w IT mającą na celu ciągle zwiększanie jakości świadczonych usług. To uznane rozwiązanie, które transformuje zarządzanie IT z reaktywnego podejścia na poziomie oddzielnych komponentów, do centralnie zarządzanego, zorientowanego na usługi środowiska. Pozwala na ustalenie wspólnych celów dla IT i biznesu i zapewnienie wymaganej wydajności i dostępności usług krytycznych dla biznesu. Dzięki tej metodologii oczekiwania wobec usług IT są tłumaczone na rzeczywiste ich dostarczanie. To zapewnia organizacjom pewność, że będą stale mogły osiągać wyznaczone cele biznesowe za pomocą posiadanych zasobów i infrastruktury IT.