

*Полещук Анастасия Альбертовна, магистрант, Московская международная
высшая школа бизнеса МИРБИС, г. Москва*

e-mail: nasti.poles@mail.ru

ЗНАЧЕНИЕ ПРАКТИКИ «УПРАВЛЕНИЕ ФИНАНСАМИ» В ITIL

Аннотация: Данная статья рассматривает значимость практики «Управление финансами» в рамках ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Приведены обоснования, что эта практика является важным инструментом для эффективного управления бюджетом в организациях, занимающихся предоставлением информационных технологий.

В статье описываются ключевые аспекты практики, включая ее основные цели, процессы и преимущества. В итоге, статья показывает, что практика «Управление финансами» имеет важное значение для IT-организаций, поскольку позволяет им эффективно управлять бюджетом, повышать финансовую устойчивость и улучшать качество предоставляемых услуг.

Ключевые слова: Управление финансами, информационные технологии, ITIL, практики ITIL.

Annotation: This article examines the importance of the practice of "Financial Management" within the framework of ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Justifications are given that this practice is an important tool for effective budget management in organizations engaged in the provision of information technology.

The article describes the key aspects of the practice, including its main goals, processes and benefits. As a result, the article shows that the practice of "Financial Management" is important for IT organizations, since it allows them to effectively manage the budget, increase financial stability and improve the quality of services

provided.

Keywords: Financial Management, Information Technology, ITIL, ITIL practices.

Библиотека инфраструктуры информационных технологий (ITIL) - это платформа для управления ИТ-сервисами, которая была широко принята организациями по всему миру. Платформа предоставляет полный набор передовых практик для управления ИТ-сервисами, начиная от стратегии обслуживания и заканчивая проектированием сервиса, переходом, эксплуатацией и постоянным улучшением сервиса.

ITIL имеет несколько преимуществ использования в организации:

- Улучшенное качество ИТ-сервисов: ITIL обеспечивает рамки и стандарты для управления ИТ-сервисами. Он помогает организациям разработать процессы, которые улучшат качество ИТ-сервисов, сократят время простоя и снизят число инцидентов.

- Более эффективное использование ресурсов: ITIL помогает организациям оптимизировать использование своих ресурсов. Путем создания процессов, которые оптимизируют использование ресурсов и управляют затратами, организации могут увеличить эффективность и сократить издержки.

- Улучшенное управление бюджетом: ITIL помогает организациям лучше понимать стоимость ИТ-сервисов и оптимизировать свой бюджет на основе реальных данных и статистики. Это позволяет организациям создавать более эффективную финансовую стратегию и управлять бюджетом на основе фактических данных.

- Улучшенное управление процессами: ITIL определяет рамки для управления процессами и создания процессов, которые могут улучшить производительность и сократить время простоя. Это помогает организациям улучшать свои процессы и создавать более эффективную и гибкую инфраструктуру.

Одним из ключевых направлений деятельности ITIL является управление

финансовыми ресурсами для ИТ-услуг [1]. Данная практика помогает организациям гарантировать, что их ИТ-услуги являются экономически эффективными и соответствуют бизнес-целям. В этой статье мы рассмотрим практику управления финансами ИТIL для служб и ее преимущества для организаций.

Финансовое управление услугами в ИТIL (Financial Management for Services) - это практика, направленная на обеспечение того, чтобы ИТ-организация располагала необходимыми средствами для предоставления требуемых ИТ-услуг на соответствующем уровне качества [2]. Практика охватывает целый ряд финансовых видов деятельности, включая составление бюджета, бухгалтерский учет и взимание платы за ИТ-услуги. Целями ИТIL Financial Management for Services являются [3]:

- Понимание затрат на предоставление ИТ-услуг;
- Уверенность, что затраты на ИТ-услуги соответствуют бизнес-требованиям;
- Поиск возможностей для снижения стоимости ИТ-услуг;
- Обеспечение прозрачности и подотчетности расходов на ИТ-услуги.

Управление финансами в ИТIL означает планирование, управление и контроль финансовых ресурсов, необходимых для достижения целей и стратегических планов организации. Практика "Управление финансами" помогает организациям принимать решения о расходах и инвестициях в ИТ-инфраструктуру, оптимизировать затраты и управлять финансовыми рисками.

В ИТIL "Управление финансами" имеет особое значение, так как ИТ-сервисы являются одним из ключевых элементов бизнес-процессов организации. Управление финансами позволяет организациям управлять затратами на ИТ-сервисы и оптимизировать расходы в соответствии с бизнес-стратегией. Например, практика "Управление финансами" может помочь организации понять, сколько она должна потратить на ИТ-сервисы, чтобы обеспечить эффективное функционирование бизнес-процессов.

Другой важный аспект "Управления финансами" в ИТIL - это управление

финансовыми рисками. Организации могут столкнуться с рисками, связанными с нехваткой финансовых ресурсов, неправильным распределением затрат на ИТ-инфраструктуру или недостаточным контролем над затратами на ИТ-сервисы. Практика "Управление финансами" помогает организациям контролировать и управлять этими рисками.

Финансовое управление услугами в ИТЦ является важнейшим компонентом управления ИТ-услугами, поскольку позволяет ИТ-организациям предоставлять экономически эффективные услуги, соответствующие требованиям бизнеса [4].

Практика включает в себя следующие ключевые виды деятельности:

- Составление бюджета.

Включает в себя создание бюджета для ИТ-услуг на основе бизнес-требований. Бюджет должен покрывать все расходы, связанные с предоставлением ИТ-услуг, включая оборудование, программное обеспечение, персонал и другие ресурсы.

- Бухгалтерский учет.

Включает в себя отслеживание фактических затрат на предоставление ИТ-услуг и сравнение их с бюджетом. Это помогает выявить любые отклонения и при необходимости предпринять корректирующие действия.

- Взимание платы.

Включает взимание платы с клиентов за предоставляемые ИТ-услуги. Сборы должны основываться на фактических затратах на предоставление услуг плюс наценка на прибыль.

- Отчетность.

Включает в себя предоставление отчетов о стоимости ИТ-услуг заинтересованным сторонам, включая клиентов и руководство. Отчеты должны обеспечивать прозрачность и подотчетность в отношении затрат на ИТ-услуги.

Финансовое управление услугами в ИТЦ предлагает организациям ряд преимуществ, в том числе:

- Оптимизация затрат. Позволяет организациям выявлять

возможности для снижения стоимости ИТ-услуг и повышения экономической эффективности.

- **Повышенная прозрачность.** Обеспечивает прозрачность и подотчетность в отношении затрат на ИТ-услуги, что помогает укрепить доверие с клиентами и заинтересованными сторонами.

- **Лучшее соответствие бизнес-требованиям.** Гарантирует, что затраты на ИТ-услуги соответствуют требованиям бизнеса, что помогает расставить приоритеты в инвестициях в ИТ-услуги.

- **Улучшенное принятие решений.** Предоставляет точную и своевременную информацию о стоимости ИТ-услуг, что помогает руководству принимать обоснованные решения о распределении ресурсов.

- **Повышение удовлетворенности клиентов.** Гарантирует, что ИТ-услуги предоставляются на соответствующем уровне качества и стоимости, что помогает повысить удовлетворенность клиентов.

Одним из основных преимуществ практики "Управление финансами" в ИТІІ для организаций в России является возможность управления расходами на ИТ-сервисы. В связи с нестабильной экономической ситуацией и ограниченными бюджетами, отечественные организации должны более тщательно планировать свои расходы и максимизировать пользу от каждого потраченного рубля. Практика "Управление финансами" помогает рационально расходовать деньги на ИТ-инфраструктуру и получать максимальную отдачу от своих инвестиций.

Кроме того, практика "Управление финансами" позволяет организациям лучше понимать стоимость и ценность ИТ-сервисов для бизнеса. В России ИТ-отделы часто воспринимаются как издержки, а не как инвестиции в развитие бизнеса. Поэтому практика способствует оценке реальной стоимости ИТ-сервисов, а также может показать, как эти сервисы могут создавать ценность для бизнеса.

Практика "Управление финансами" в ИТІІ имеет большое значение для организаций в России. Она позволяет управлять расходами на ИТ-инфраструктуру, контролировать финансовые риски, улучшать финансовую

прозрачность и отчетность, лучше понимать стоимость и ценность IT-сервисов для бизнеса и управлять бюджетами на основе фактических данных. Это помогает организациям оптимизировать свои бюджеты, улучшать эффективность и создавать большую ценность для бизнеса.

Управление финансами ITIL для служб является важнейшим компонентом управления IT-услугами. Эта практика позволяет организациям предоставлять экономически эффективные IT-услуги, которые соответствуют бизнес-требованиям, повышают прозрачность и подотчетность, а также оптимизируют затраты. Внедряя эту практику, организации могут улучшить процесс принятия решений, расставить приоритеты в инвестициях и повысить удовлетворенность клиентов. Таким образом, организациям рекомендуется внедрить эту практику как часть своей системы управления IT-услугами [5].

Библиографический список:

1. Официальное руководство ITIL 4: основы IT-управления / AXELOS. - 2019. - 226 с.
2. Официальное руководство ITIL 4: управление взаимоотношениями со стейкхолдерами / AXELOS. - 2020. - 232 с.
3. Официальное руководство ITIL 4: управление высокоскоростными IT-организациями / AXELOS. - 2020. - 292 с.
4. Джонсон М. ITIL. Основы: Подготовка к сертификационному экзамену ITIL Foundation / М. Джонсон. - Питер, 2019. - 240 с.
5. Лоу Дж. ITIL. Основы: Все, что нужно знать для сдачи сертификационного экзамена. Практическое руководство / Дж. Лоу. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. - 238 с.