

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2023, №3 http://www.agequal.ru/pdf/2023/AGE_QUALITY_3_2023.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Мильшин А.Ю., Распорова О.А., Борисова Е.А. Перспективы применения ценностной концепции ITIL в сфере сервиса высокотехнологичного оборудования // Электронный научный журнал «Век качества». 2023. №3. С. 190-206. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2023/323008.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 338.46

**Перспективы применения ценностной концепции ITIL
в сфере сервиса высокотехнологичного оборудования**

*Мильшин Алексей Юрьевич,
аспирант кафедры Экономики и общего менеджмента,
Московский институт экономики, политики и права,
milshinau@mail.ru*

*Распорова Ольга Анатольевна,
научный руководитель
кандидат экономических наук, доцент,
Московский институт экономики, политики и права
oarasporova@mail.ru*

*Борисова Елена Анатольевна,
операционный менеджер ООО МК Антен-Сервис
eborisova0912@yandex.ru*

В статье освещаются вопросы, связанные с перспективами применения концепции ITIL и принципов ценностного подхода в сервисе высокотехнологического оборудования. Анализируется схожесть терминологии ITIL с устоявшимися понятиями в сфере услуг. Приводятся определения базовых понятий, таких как ценность, сервисные отношения, услуга и прочее. Говорится о том, что ряд терминов, исторически возникших в сегменте информационных технологий (ИТ), уже прочно закрепились в обиходе компаний сферы услуг. При описании семи основных принципов концепции ITIL особый акцент делается на выделении их смысловой составляющей, оценки их универсальности и применимости не только в сфере ИТ. Под принципами понимаются основополагающие рекомендации верхнего уровня концепции, которые универсальны и применимы для решения широкого спектра задач. Раскрытие каждого принципа дополняется примером практического применения, что особенно важно для понимания степени

утилитарности концепции. Относительная простота как самой концепции, так и подходов к её внедрению позволяет сделать вывод о возможности успешного использования концепции не только в крупном, но также в среднем и малом бизнесе, связанном со сферой сервиса высокотехнологичного оборудования.

Ключевые слова: концепция ИТЛ; ценностный подход; сервис высокотехнологичного оборудования; сервисные отношения; руководящие принципы.

Одной из наиболее динамично развивающихся в настоящее время отраслей экономики является сфера информационных технологий (ИТ). За считанные десятилетия ИТ проникли во все сферы экономики и народного хозяйства. Качество и стабильность работы ИТ-сервисов становится для ряда компаний определяющим конкурентным преимуществом, а случаи сбоев в работе таких сервисов могут привести к полной остановке экономической деятельности предприятия. Проблемы, связанные с рисками и определением подходов управления ими, накапливались и предопределили появление различных концепций. Одной из наиболее популярных из них на данный момент стала концепция Information Technology Infrastructural Library (ИТЛ – библиотека инфраструктуры информационных технологий) [1, 2, 3]. Более чем 30-летняя история эволюции позволила данной концепции выйти за рамки ИТ-сферы и стать актуальной для использования в других секторах экономики. По мнению авторов статьи, особое внимание стоит обратить на применение такой концепции в сфере услуг.

В основе концепции лежит ценностная модель и набор соответствующих практик. Под практиками понимаются практически опробованные и доказавшие свою эффективность методики решения конкретных задач. В определении ИТЛ ценностью является воспринимаемая выгода, польза и важность чего-либо. Это определение схоже с пониманием ценности в концепции бережливого производства. Ценность в бережливом производстве – это совокупность свойств продукта или услуги, за которые потребитель готов заплатить поставщику, поскольку данные свойства продукта или услуги

вызывают субъективное ощущение потребителя, что нужная ему вещь (услуга) доставлена (оказана) в нужном количестве, с нужным качеством, в нужное время и в нужном месте (вызывают ощущение удовлетворённости) [4].

Применительно к сфере услуг справедливо утверждать, что создать ценность можно только посредством вступления в сервисные отношения, а отношения следует рассматривать как двусторонний обмен информацией, опытом и рисками. В концепции ITIL понятие услуги относят к способу обеспечения совместного создания ценности через содействие в получении конечных результатов, которых заказчики хотят достичь без необходимости управлять специфическими затратами и рисками. Определение синонимично современному подходу к определению услуг. Так, например, в 2010 г. в монографии Л.Г. Протасовой и О.В. Плиски появляется следующее определение услуги: услуга – это итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению запросов потребителя [5].

Для достижения желаемого результата поставщик услуг обязан работать над цепочкой создания ценности, которая представляется как набор взаимосвязанных действий, выполняемых организацией для предоставления ценного продукта или услуги своим потребителям и для содействия в реализации ценности. Схожая задача ставится в концепции бережливого производства при организации потока создания ценности, то есть последовательности всех операций, которые выполняются при создании ценности [6].

Приведенные выше сравнения некоторых понятий и определений показывают значительную фундаментальную близость идеологии концепции ITIL и существующих концепций управления качеством производства. Это дает основания полагать, что основные принципы и практики ITIL не узконаправленны на ИТ-сферу, но могут быть успешно применены в сфере

услуг в целом и в сервисе обслуживания высокотехнологичного оборудования, в частности. Важно отметить, что уже в большинстве сервисных компаний используются термины и понятия глоссария ITIL. К примеру, SLA (Service Level Agreement – соглашение об уровне обслуживания)), OLA (Operational Level Agreement – соглашение об операционном уровне) каталог услуг, инцидент, запрос на услугу, уровень сервиса (Service Level) [7, 8]. Единый понятийный аппарат позволяет в значительной степени облегчить процесс выстраивания договорных отношений между заказчиками и исполнителями.

Авторы статьи уверены, что еще больше конкурентных преимуществ получают те компании сферы сервиса, которые своевременно смогут принять и внедрить у себя основополагающие принципы ITIL. Чтобы доказать данное умозаключение, предлагается детально рассмотреть основополагающие принципы ITIL и привести примеры их эффективного применения. Основополагающий принцип в контексте данной статьи – это рекомендация, которая направляет организацию в любых обстоятельствах, независимо от изменений в её целях, стратегиях, типе работы или структуре управления. Приведем основополагающие принципы, которые универсальны, устойчивы и долговечны [9, 10]:

1. Фокусироваться на ценности.
2. Отталкиваться от текущей ситуации.
3. Продвигаться постепенно, шаг за шагом, используя обратную связь.
4. Сотрудничать, действовать открыто и понятно.
5. Использовать системный подход.
6. Не усложнять, быть прагматичными.
7. Оптимизировать и автоматизировать.

Для примера рассмотрим, как ценностный подход может помочь обслуживающей организации улучшить показатели, связанные как с метриками удовлетворенности клиента, так и с внутренними показателями операционной

деятельности. Пусть обслуживающая организация не имеет еще специальной программы или системы, которая позволяет вести учет и аналитику указанных выше параметров. Поэтому на первом этапе движения к улучшениям принимается решение такую программу внедрить. Ниже будет рассмотрено, как использование каждого основополагающего принципа концепции ИТЛ содействует достижению поставленных задач. После описания сущности принципа будет приведено предложение по его применению в рамках рассматриваемой задачи.

Фокус на ценности предполагает, что деятельность организации должна быть направлена на прямое или косвенное создание ценностей как для самой организации, так и для её партнеров, заказчиков и других заинтересованных сторон. Организации необходимо получить четкое представление о том, что в понимании потребителя представляет собой ценность, и стремиться к максимальному совпадению ожидаемого результата своей хозяйственной деятельности и того, что ожидает получить от нее потребитель. Не стоит предлагать услуги, ценность которых не может быть использована потребителем. В случае наличия у компании поставщика такой услуги необходима планомерная работа с менеджментом и с потенциальными пользователями этой услуги внутри организации заказчика. Фокус на ценности должен прослеживаться как в обычной операционной деятельности, так и во время работы по совершенствованию. Этот принцип сохраняется при обсуждении и внедрении любой инициативы и поощряется при использовании его персоналом организации.

По ценностной концепции необходимо убедиться, что внедрение системы принесет ценность потребителю, конфигурация системы будет отвечать потребностям пользователей, а воспринимаемая выгода от внедрения будет перекрывать расходы и риски, связанные с её развертыванием и внедрением. Приведём некоторые из таких рисков. Существует высокий риск непринятия

системы со стороны инженерной команды, которая будет считать, что введение системы контроля ухудшит их условия труда, добавит дополнительные бюрократические процедуры обязательной отчетности и увеличит нагрузку. Менеджмент компании будет нести риски перерасходования бюджета в процессе реализации проекта. А компания-исполнитель может столкнуться с ситуацией, когда проект будет остановлен из-за расхождения между заказчиком и исполнителем в вопросе понимания конечного результата.

Для снижения описанных выше рисков предлагается следующее решение. Поставщик программного обеспечения предоставляет некоторую «тестовую коробочную» конфигурацию программы на пробный период в несколько недель и/или на некоторое количество пользователей. Заказчик создает группу пользователей и назначает куратора этой группы. Группу обучают, и проводится период тестовой эксплуатации. Вопросы, связанные с критериями выбора участников группы, логикой ее формирования и координации, несмотря на свою важность, в рамках данной статьи рассматриваться не будут. Итак, такой подход даст возможность начать развитие сервисных отношений между заказчиком и исполнителем, а первые результаты совместной работы позволят скорректировать цели, задачи, подходы, глубже раскрыть потребности и нивелировать специфические риски, которые могли быть не очевидны на этапе первых коммуникаций. В результате такой работы у всех участников процесса сформируется более четкое представление о той ценности, которая возникнет как в процессе, так и в итоге предоставления услуги.

Отталкиваться от текущей ситуации необходимо при анализе происходящих или предполагаемых изменений. Первоочередной задачей является изучение существующего каталога услуг, их ценности для потребителя, а также его запросов и ожиданий. Применение методики оценки удовлетворенности клиента позволит сформировать лучшее понимание текущего состояния и того, какие ресурсы можно использовать в дальнейшем.

Важно применять такую систему измерений и оценки, чтобы она помогала в анализе, а не исключала или заменяла его. Предпочтение можно отдать прямому наблюдению со стороны экспертной группы или уполномоченного сотрудника организации. Успешные практики и услуги в меньшей степени нуждаются в быстрых кардинальных изменениях и должны применяться рационально. В ряде случаев возможны варианты, когда большинство услуг или даже все услуги потребуют радикальных изменений.

Вернемся к примеру. Если инженерная команда организации заказчика ранее не использовала инструменты учета рабочего времени, не осознает преимуществ работы в системе, не мотивирована к использованию и не проявляет самостоятельности в освоении, то развертывание сложной многоуровневой системы со стороны исполнителя без повышенного контроля и сопровождения фактически будет обречено на неудачу. Лучшим стратегическим решением будет внедрение простых блоков и функций для формирования у пользователей привычки к интерфейсу и логике работы программы. Это позволит получить первые качественные результаты и формировать программу развития, расширения или более широкой интеграции. Важно не только учесть анализ количественных показателей использования, но и убедиться, что эмоциональный отклик тоже положительный или имеет тенденцию к улучшению.

Постепенное пошаговое продвижение с учетом обратной связи позволяет в значительной степени снизить риски потери ресурсов при неоправданной спешке. Последовательное совершенствование повышает управляемость процесса измерений, снижает вероятность накопления ошибок, необоснованных расходов или потери результатов прошлых изменений. Всегда существует риск изменения внешних или внутренних обстоятельств, при которых задача может перестать быть адекватной. Использование метода петли обратной связи, суть которого состоит в замыкании выхода одной части

системы на вход этой же части системы, позволяет усиливать эффекты положительной обратной связи и ослаблять негативные эффекты отрицательной обратной связи. Итерации или шаги должны иметь временные ограничения и работать в связке с принципом обратной связи, это позволяет своевременно обнаруживать отклонения и реагировать на них раньше, формировать гибкую, живую систему, узнавать о потребностях заказчиков и клиентов, а в ряде случаев даже предугадывать их. Следствием такого подхода будет общее повышение качества предоставляемых сервисов.

На первом этапе внедрения необходимо фокусироваться на формировании связей между командами исполнителей и пользователей, внимательно фиксировать возражения, работать с ними по модели управления изменениями и добиться максимально возможного соучастия команд для решения конечной задачи. Положительные эмоции от эффективного взаимодействия будут подкреплять настрой команд на достижение результата. Однако необходимо следить за тем, чтобы темп движения сохранял интенсивность и поступательность. Нельзя концентрироваться на одном предмете, который может не иметь существенного влияния на конечный результат. Например, оформление программного комплекса в фирменные цвета компании является значительно менее важным шагом, чем согласование уровней и прав доступа к элементам системы. Некоторое количество шагов, лучше заранее определённых и смоделированных, должно приводить к завершению некоторых вех или этапов проекта, возврат к которым может иметь место, но в общем случае нежелателен.

В принципе сотрудничества и открытости в концепции ITIL говорится, что для достижения реальных качественных результатов необходимо наличие достоверной информации, взаимопонимания между поставщиком и потребителем, взаимное уважение и доверие, а также реальное участие представителей с обеих сторон. Правильно подобранные представители

посредством коммуникаций создают условия для обмена релевантной информацией, которая используется для принятия правильных решений, закладывая основу долгосрочного сотрудничества. Недостоверная информация ведет к принятию неправильных управленческих решений. Особо отмечается высокая степень влияния отношений поставщика и потребителя на тип и уровень сотрудничества. Представители сторон могут иметь различные уровни вовлеченности и участия, важной задачей является определение наиболее заинтересованных лиц и разработка эффективных методов взаимодействия с ними. Ход работы должен быть виден, а приоритет должен быть понятным и поддерживаться руководством организации. Если задача передается команде, а затем информация о ней упоминается редко, то задача перестает восприниматься как важная, и интерес к ней угасает.

При невозможности реализации того или иного пункта со стороны клиента или, в некоторых случаях, даже заказчика необходимо честно и открыто сообщить об этом и искать консенсус. Допустим, предлагаемый программный продукт может быть реализован и как облачное решение, и как система, разворачиваемая на сервере организации заказчика. При выборе облачного решения для пользования продуктом заказчику необходимо иметь компьютерное оборудование с минимальными техническими характеристиками и подключение к сети Internet. Для реализации серверного варианта понадобится закупка серверного оборудования и наем системного администратора или адаптация существующего сервера с обучением штатного ИТ-специалиста. Со стороны заказчика может возникнуть желание установки сервера, т.к. в его представлении это обеспечит повышенную безопасность данных, стабильность и устойчивость работы. Если поставщик может убедиться в том, что заказчик действительно может выполнить требования по установке и поддержке работы сервера, то обсуждение «серверного» варианта имеет смысл. Если поставщику понятно, что у заказчика недостаточно

компетенций, высоки риски появления проблем в работе программного продукта вследствие некорректной работы сервера, то поставщик должен либо быть готовым системно оказывать поддержку, либо уговаривать заказчика выбрать решение облачное, представив доказательства и мотивированное обоснование, почему использование облачного решения не будет иметь повышенных рисков. Негативный сценарий замалчивания опасений может привести к тому, что из-за невозможности создания корректно работающего сервера будет остановлен проект внедрения системы.

Использование системного подхода заключается в понимании того, что никакая услуга, практика, процесс, подразделение или подрядчик не существуют сами по себе. Координация сторон в процессе оказания услуги чрезвычайно важна и становится тем сложнее, чем сложнее система, в которой приходится взаимодействовать. Осознание особенностей элементов системы, их типовых и нетиповых характеристик, специальных условий и требований предопределяет успешность результата. На типовые задачи должны использоваться стандартизированные, в ряде случаев автоматизированные решения, на задачи случайного характера могут быть применены нестандартные варианты. Но стремиться нужно к плановости и упорядоченности.

Реализация проекта или, в более широком смысле, стратегической задачи – это многоступенчатый и комплексный процесс. В рамках примера внедрения программного продукта могут возникнуть идеи по его интеграции в другие ИТ-системы компании. В каждой отдельной программе может быть свой набор функциональных особенностей, форматов представления и обработки данных, а также разрешенных уровней доступа на внесение изменений. Исходя из этого в различных программах будут работать сотрудники с разными компетенциями, что неизбежно создаст недопонимание в вопросах обмена данными. Для этого

вопросы интеграции обязательно обсуждаются со всеми участниками информационного обмена.

Допустим, программа, в которой инженер фиксирует свою производственную активность, позволяет осуществлять обмен данными с другими программами организации, как вариант, с системой складского учета используемых запчастей или базой контрагентов организации, интегрированной в систему бухгалтерского учета. Нельзя допустить, чтобы внесенная инженером информация изменяла данные, необходимые для работы сотрудников склада или бухгалтерии, но, в тоже время, инженер может обладать более актуальной информацией, чем та, которая отражена в базе. Для этого необходим инструмент информирования об изменениях, который должен быть понятен каждой из сторон и работать на общее благо.

Принцип «не усложнять, быть прагматичным» близок к принципу системного подхода. Следуя ему, необходимо критически оценивать существующую ситуацию на предмет использования ресурса. Если процесс, услуга, действие или метрика не обеспечивают никакой ценности или не дают полезных результатов, но требуют наличия ресурсов, необходимо избавляться от них без сожаления. При реализации задач или решений приоритет необходимо отдавать простым, типовым и проверенным методам, искать способы минимизации шагов для достижения целей. При анализе задачи не стоит искать решение для каждого исключения. Это приводит к чрезмерному усложнению и удорожанию. Также не исключены ситуации, в которых цели могут конфликтовать между собой, поэтому одного идеального решения может просто не существовать. Рационально в любой ситуации начинать с несложного подхода, а затем аккуратно добавлять элементы по мере необходимости. Усложнение должно быть оправдано и оценено с позиции рисков. В общем случае более простые и очевидные решения проще принимаются и реализуются.

Так, одновременное развертывание всех модулей программы на всех пользователей организации заказчика приведет к появлению целого ряда сложностей и проблем, которые могут быть нивелированы простым последовательным подключением опций и пользователей. Принцип неусложнения чрезвычайно важен при составлении каталога услуг обслуживающей организации. Состав услуг должен быть четко сегментирован и понятен из названия. Количество предлагаемых услуг должно подвергаться критическому пересмотру и оптимизации. Для заказчика изучение большого каталога услуг является нежелательной тратой времени и неизбежно создает путаницу в согласовании своих потребностей с возможным предложением. Для организации-исполнителя усложняется система контроля качества исполнения принятых на себя обязательств.

Оптимизация и автоматизация являются ключевыми факторами экономии ресурсов компании. Технологии способны помочь организациям расти и выполнять частые и повторяющиеся задачи. Оптимизация должна делать процессы настолько эффективными и полезными, насколько это необходимо. Автоматизация следует после процессов разумной оптимизации, а не наоборот. Правильно сформулированные алгоритмы автоматизации в значительной степени снижают количество ошибок, связанных с человеческим фактором, но ни одна автоматизированная система всё равно не может работать без хотя бы частичного контроля со стороны человека. С учетом постоянных изменений внешней среды или целей, задач организации возникает потребность в пересмотре существующих, пусть и эффективно работающих механизмов, а это будет порождать потребность в изменении существующих алгоритмов работы, которые будут отражены в изменении автоматизированных решений.

К примеру, реализация опции автоматического заполнения сервисного акта выполненной инженером заявки на техническое обслуживание позволит сэкономить время на ручном заполнении документа, сделает документ

читаемым и исключит вероятность ошибки. Автоматическая система формирования заявки при заключении договора обслуживания снизит нагрузку на координатора, которому приходится переносить данные из технического задания контракта в программу, формирующую заявки. Очевидно, что это позволит высвободить часть рабочего времени персонала для других задач и повысить эффективность подразделения.

Семь основополагающих принципов ИТЛ, приведенных выше, являются универсальными практически для любых сфер экономики и бизнеса, они формулируют внутреннюю культуру компании или философию, которая направлена на организацию эффективной хозяйственной деятельности, результатом которой является не просто производство продукта или услуги, а создание ценности как для потребителя, так и для самой организации. Стоит заметить, что в концепциях ИТЛ практически отсутствует понятие конкуренции или сравнения предприятия с внешними игроками рынка. Гораздо больший упор делается на внутреннее и непрерывное совершенствование, сравнение результатов до и после принятия изменений, улучшений или новых технологий. Особая роль в концепции ИТЛ принадлежит людям. Если технологии могут выступать проводниками информации, то люди являются проводниками знаний и носителями представления о ценности. В ряде крупных ИТ-компаний существует обязательное требование к сотрудникам по наличию обучения и сертификата ИТЛ, для других компаний это является значительным требованием при подборе персонала. Вследствие такого подхода концепция ИТЛ стала проникать и в другие сферы экономики, т.к. люди – носители данного знания – работают не только на стороне поставщика услуг, но и на стороне потребителя. Потребитель, разделяющий подходы концепции ИТЛ, будет искать и отдавать предпочтение поставщику, владеющему такими подходами. Как отмечалось при рассмотрении принципа сотрудничества, важнейшим фактором долгосрочного сотрудничества является уровень

отношения и доверия партнеров. Работа в рамках одной концепции с понятными и принятыми подходами в значительной степени укрепляет доверие и качество отношений.

Широкому распространению концепции ITIL в малом и среднем бизнесе препятствует заблуждение, что ее принципы подходят и применимы только для корпораций и крупного бизнеса, но это не так. Для среднего и малого предпринимательства ценностный подход может стать практически беззатратным инструментом развития, т.к. для его использования не требуются какие-либо условия. Принципы кажутся простыми и интуитивно понятными, хорошо подходят для решения даже малых локальных задач. Масштаб организации или проблемы не имеет существенного значения, важна лишь методология ценностного подхода и последовательность шагов на пути к решению задачи с постоянным сбором обратной связи. Носителями знания и принципов являются люди, сотрудники организации, которые, получив удобный и понятный инструмент, будут, безусловно, его использовать.

Резюмируя сказанное выше, хочется отметить, что тенденция по заимствованию успешного опыта, практик, технологий и подходов, доказавших свою эффективность и полезность, из одной сферы деятельности в другую давно стала нормой. Постепенное проникновение принципов ITIL в сферу услуг, особенно в сферу сервиса высокотехнологичного оборудования, представляется неизбежным. Ожидается положительный эффект как от применения практик, релевантных для задач оценки рисков, управления активов и создания инфраструктур, так и от следования философии ценностного подхода, где во главу угла ставятся задачи кооперации и создания пользы для всех участников процесса. Услуги станут доступными, качественными, удобными, своевременными, точными и релевантными.

Список литературы

1. Горшков Е.А. Некоторые аспекты использования методологии ITIL для управления предприятием в современной России // Актуальные проблемы современности: наука и общество. - М., 2019. С. 65-68.
2. Дешко И.П. Деятельности практик технического управления ITIL 4 / И.П. Дешко // ИТ-Стандарт. – 2022. – № 4(33). – С. 30-33. – EDN GQYMDP.
3. Перейра, Р. Мультиплатформенный подход к управлению проблемами / Р. Перейра, И.С. Бьянки, В.М. Да Силва Араухо // Форсайт. – 2021. – Т. 15 – № 3. – С. 94-104. – DOI 10.17323/2500-2597.2021.3.94.104. – EDN CZUMWK.
4. Теппинг Д., Бережливый офис. Управление потоками создания ценности / Д. Теппинг, Т. Шукер; пер. с англ. А.Л. Раскина, Э.А. Башкардина. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2009. – 208 с.
5. Протасова Л.Г., Плиска О.В. Управление качеством в сфере услуг: монография / Мин-во образования и науки РФ, Урал. гос. экон. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2010. – 176 с.
6. ГОСТ Р 56020-2014. Бережливое производство. Основные положения и словарь Lean Production. Fundamentals and Vocabulary – Введ. 2015-03-01 / Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: ФГУП «Стандартинформ», 2015. – 20 с.
7. Чиж А.С. Роль соглашения об уровне сервиса в IT-аутсорсинге / А.С. Чиж // Научные исследования и инновации: Сб-к статей Международной научно-практической конференции, Саратов, 14 декабря 2020 г. / Научная общественная организация «Цифровая наука», ИП Емельянов Н.В. – Саратов: Научная общественная организация «Цифровая наука», 2020. – С. 121-124. – EDN MMYSDF.
8. Олейник А.И. Практика внедрения стандарта ITIL в компаниях / А.И. Олейник, П.Н. Марков // Наука и бизнес: пути развития. – 2010. – № 1. – С. 49-51. – EDN RXEJLF.

9. ITIL® Foundation ITIL 4 Edition. AXELOS Limited, 2019. – 260 p. – ISBN 9780113316076.

10. Козин А.В. Управление качеством в ITIL / А.В. Козин // Стратегии и инструменты управления экономикой: отраслевой и региональный аспект: Материалы VI Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 14–16 апреля 2016 г. / под редакцией В.Л. Василёнка. Том 2. – СПб: Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 2016. – С. 57-63. – EDN YZUYLJ.

Prospects for the application of the ITIL value concept in the field of high-tech equipment service

Milshin Aleksey Urevich,
*Postgraduate student Department of Economics and General Management,
Moscow Institute of Economics, Politics and Law*
[*milshinau@mail.ru*](mailto:milshinau@mail.ru)

Rasporova Olga Anatolevna,
*Scientific supervisor
Candidate of Economics, Associated Professor,
Moscow Institute of Economics, Politics and Law*
[*oarasporova@mail.ru*](mailto:oarasporova@mail.ru)

Borisova Elena Anatolevna,
*Operational Manager,
LLC "Medical Company" Anten- Service "*
[*eborisova0912@yandex.ru*](mailto:eborisova0912@yandex.ru)

The article highlights issues related to the prospects of applying the ITIL concept and the principles of the value approach in the service of high-tech equipment. The similarity of ITIL terminology with established concepts in the service sector is analyzed. Definitions of basic concepts such as value, service relations, service, etc. are given. It is said that a number of terms that have historically arisen in the information technology (IT) segment have already been firmly entrenched in the everyday life of service companies. When describing the seven basic principles of the ITIL concept, special emphasis is placed on highlighting their semantic component, assessing their universality and applicability not only in the IT field. The principles are understood as the fundamental recommendations of the top level of the concept, which are universal and applicable to solving a wide range of tasks. The disclosure of each principle is complemented by an example of practical application, which is especially important for understanding the degree of utilitarianism of the concept. The relative simplicity of both the concept itself and the approaches to its implementation allows us to conclude that the concept can be successfully used not only in large, but also in medium and small businesses related to the service of high-tech equipment.

Keywords: ITIL concept; value approach; service of high-tech equipment; service relations; guiding principles.