

Эволюция системы управления ИТ.

Как перейти на новый уровень
зрелости ИТ-процессов?

NUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Компания NAUMEN сегодня

- **9 лет** на рынке программных решений для бизнеса и органов власти
- Более **600 проектов** реализованных проектов для более чем **450 заказчиков** на базе продуктов NAUMEN
- Более **200** из которых выполнено на базе Naumen Service Desk
- Свыше **200 сотрудников**, из них 100 разработчиков
- Офисы в **Москве, Екатеринбурге, Твери, Челябинске, Киеве**



О чем поговорим?

О чем поговорим:

- Система управления ИТ, цели, задачи
- Уровни зрелости ИТ-процессов
- Характеристики каждого уровня зрелости, метрики
- Задачи, которые нужно решить, для перехода на следующий уровень
- Вопросы

О чем не будем говорить:

- Почти не будем говорить о продукте Naumen Service Desk
- Не будем вспоминать о том, что сейчас пятница, вечер 😊

Что такое система управления ИТ?

Что такое система управления ИТ?

Система управления – это комплекс инструментов, с помощью которых можно управлять ИТ-подразделениями.
Операционные процессы, процедуры, регламенты, роли, метрики

Интегрированная среда – единое информационное пространство, в котором обеспечивается выполнение широкого ряда функций ИТ-подразделения

Основные цели внедрения системы управления ИТ для бизнеса и СІО

Для бизнеса:

- Управление бизнес-рисками, обеспечение непрерывности бизнеса
- Удовлетворять ожидания клиентов
- Прозрачность работы ИТ: бюджет и загрузка
- Повышение лояльности сотрудников компании

Для руководства ИТ:

- Управление нагрузкой сотрудников, построение системы мотивации
- Более четкое обоснование операционного бюджета ИТ для Бизнеса, возможность обоснования штата
- Оценка себестоимости предоставления ИТ услуг
- Формирование отчетности по работе ИТ департамента в различных разрезах

Основные цели внедрения для пользователей и ИТ-специалистов

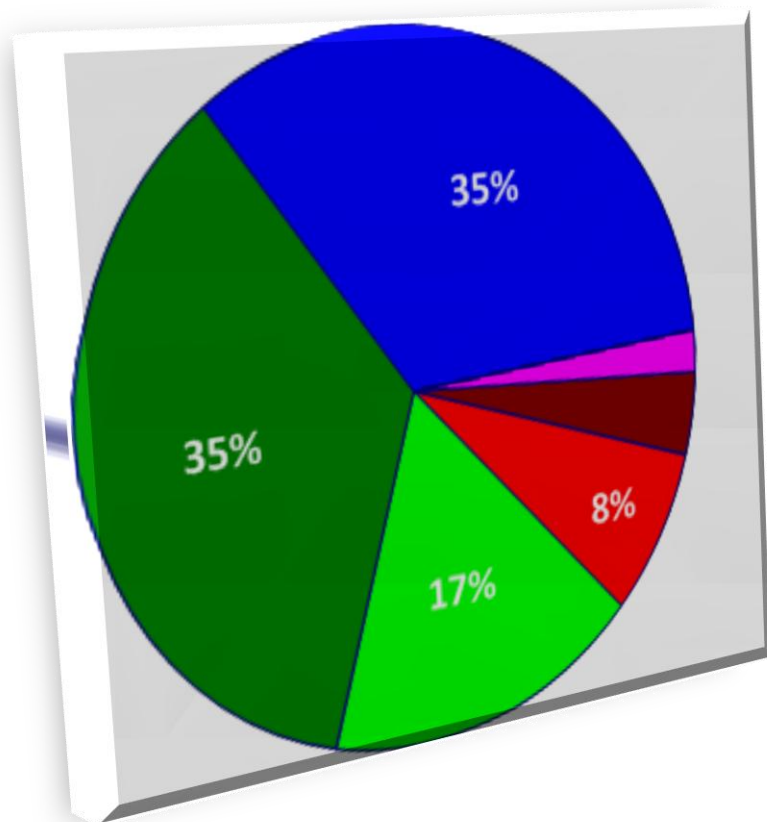
Для ИТ-специалистов:

- Регламентация работы сотрудников отдела, планирование работы.
- Четкое распределение обязанностей (регламенты и их исполнение).
- Отчетность по качеству исполнения работы.
- Возможность управления ИТ-инфраструктурой.

Для Пользователя:

- Формирование единой точки приема обращений по запросам на обслуживание, инцидентам (Телефон, Web, e-mail и т.д.).
- Понимание сроков разрешения проблем (SLA).
- Наличие обратной связи, заявки не теряются.
- Возможность самостоятельного разрешения проблем.

Стадии зрелости процессов



- Хаос в ИТ, управление активами отсутствует (Непаханое поле)
- Управляем работой с пользователями, щупаем SLA (SD+SLM*+AM*)
- Управляем работой с ИТ-активами (+CMDB)
- Проактивное управление (+PRB)
- Сервис-ориентированное управление (+RSM)
- От центра затрат, к центру прибыли (+CM,FM)

Тезисы доклада

Целедостижение

Категории функциональных заказчиков

Соответствие ITIL/ITSM

Доступные измерения, отчеты, показатели

1-ый уровень зрелости (Непаханое поле)

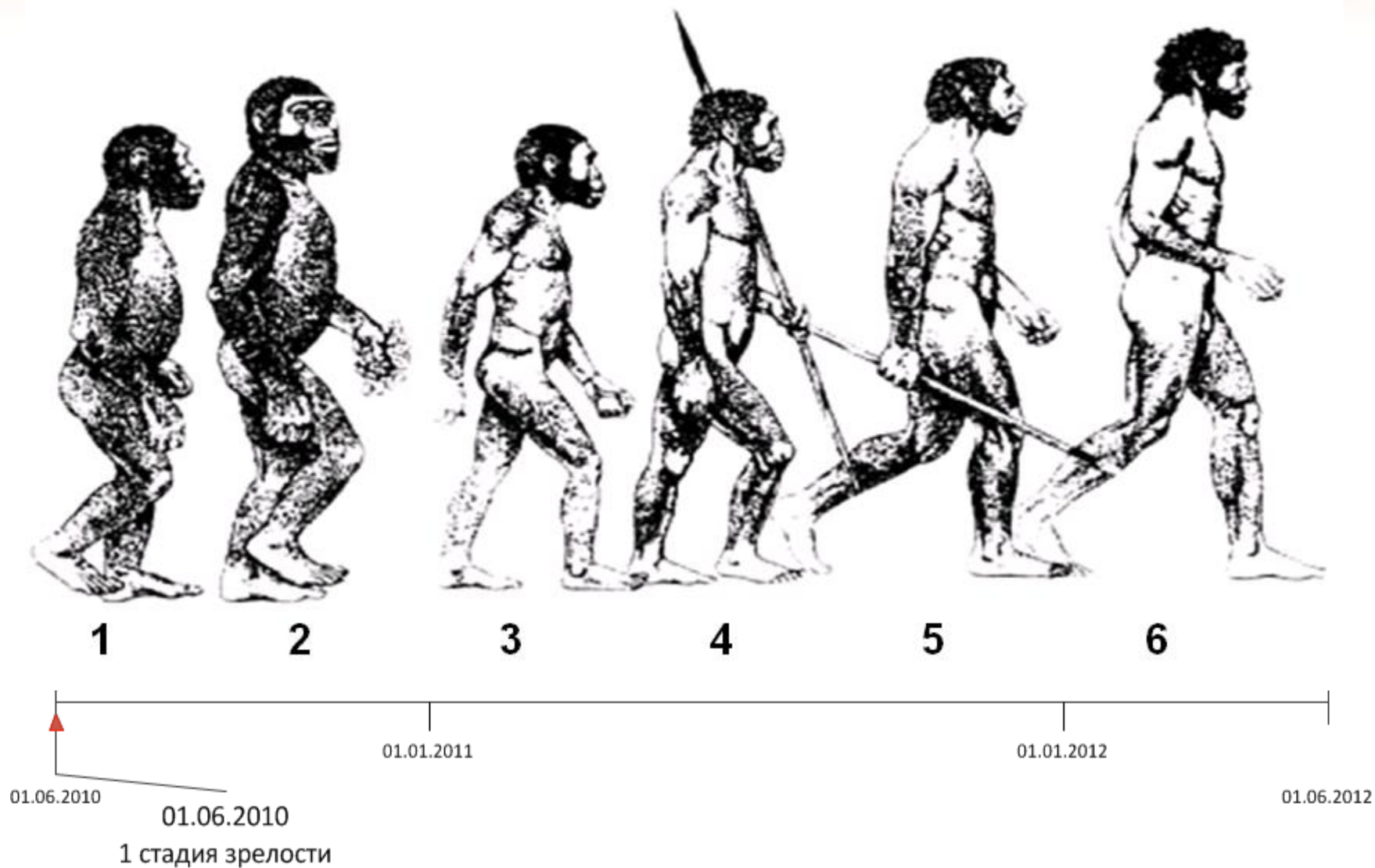
Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Как развивается система управления ИТ?



Шаг навстречу к ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ

От 1-го уровня к 2-му

→ **Процессная часть**

→ Сформировать каталог сервисов и «примерочные» SLA по сервисам

→ Определить получателей и потребителей сервисов

→ Распределить ответственность по операционной работе

→ Обеспечить документирование действий

→ **Автоматизация, технологическая**

→ Выбор средства автоматизации

→ Единая точка входа по всем вопросам и проблемам (4 способа)

- Телефон
- Личный кабинет
- E-mail
- Портал

→ Сбор статистики

От 1-го уровня к 2-му в терминах ITIL v2

Построение службы Service Desk

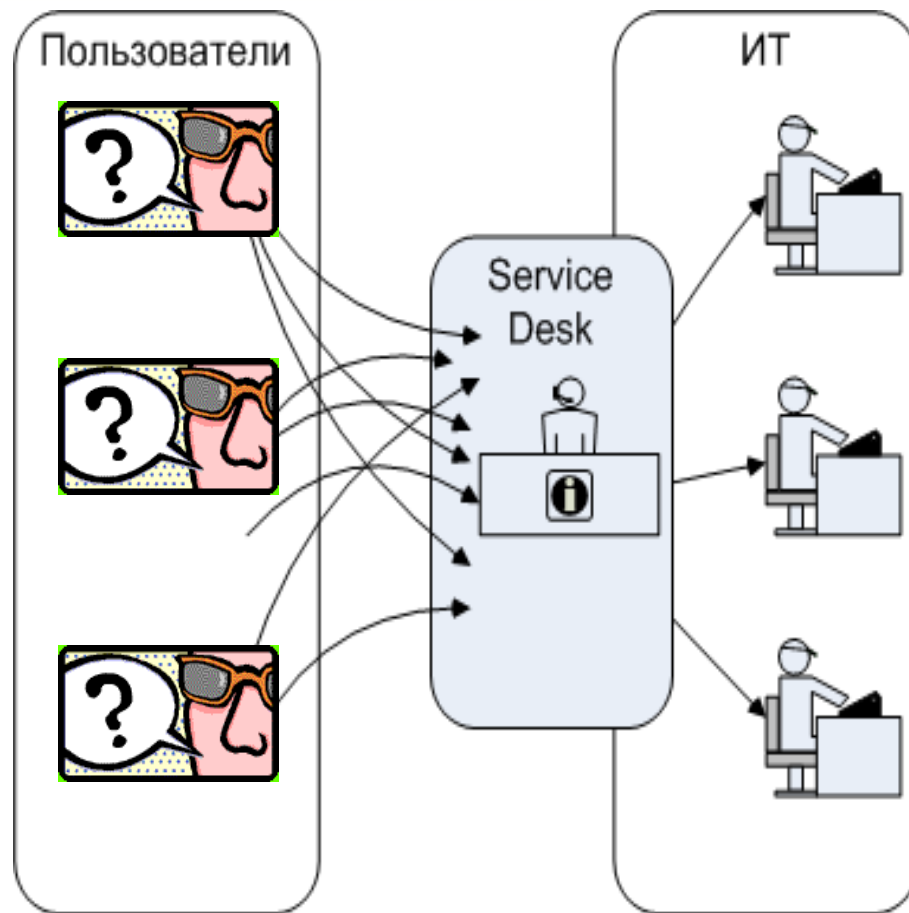
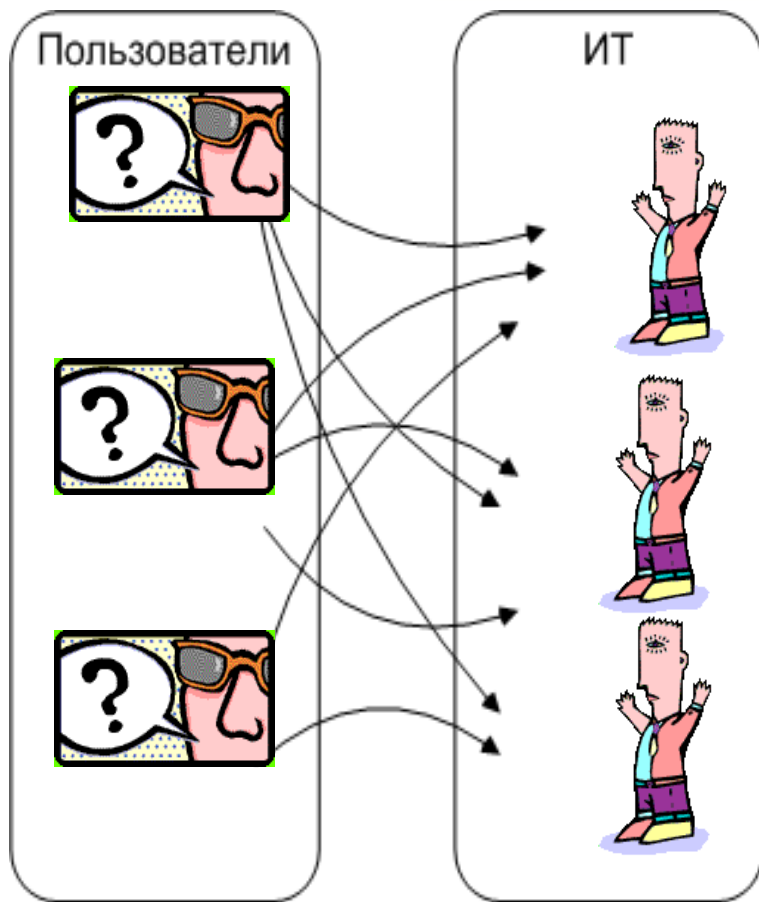
Процесс управления инцидентами

Процесс управления уровнем сервиса
(частично)

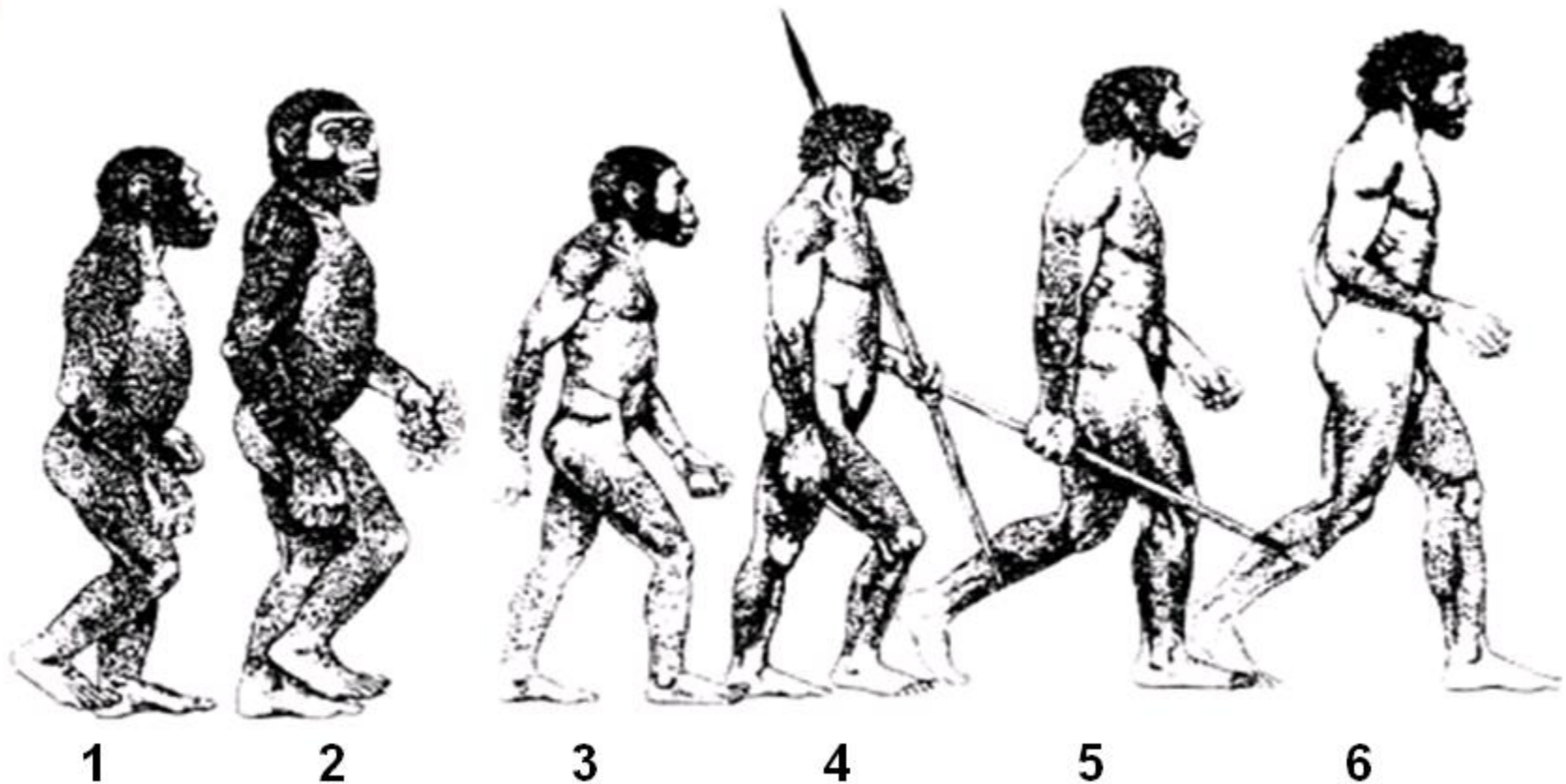
Процесс управления доступностью
(частично)

Процесс управления изменениями
(частично)

Быстрая победа!



Прошло полгода...



Второй уровень зрелости (Управление работой с пользователями)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Вспомним об
инфраструктуре!

От 2-го уровня к 3-му. Информативный

→ **Процессная часть**

→ Каталог типов ИТ-активов

→ Типизация информационных ресурсов

→ Сформировать каталог типов связей между ИТ-активами

→ Описание жизненного цикла ИТ-актива, учет ПО и Железа

→ Описание взаимосвязи процесса учета оборудования и работы службы поддержки

→ **Автоматизация, технологическая**

→ Построить CMDB

→ Произвести наполнение CMDB (ручное, импорт, система инвентаризации)

→ Настроить связь между Service Desk и CMDB

→ Настроить отчеты (инвентаризация, отслеживание сбоев)

От 2-го уровня к 3-му в терминах ITIL v2

Процесс управления активами

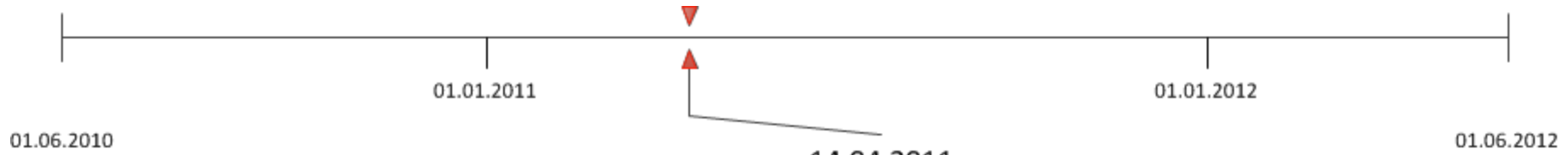
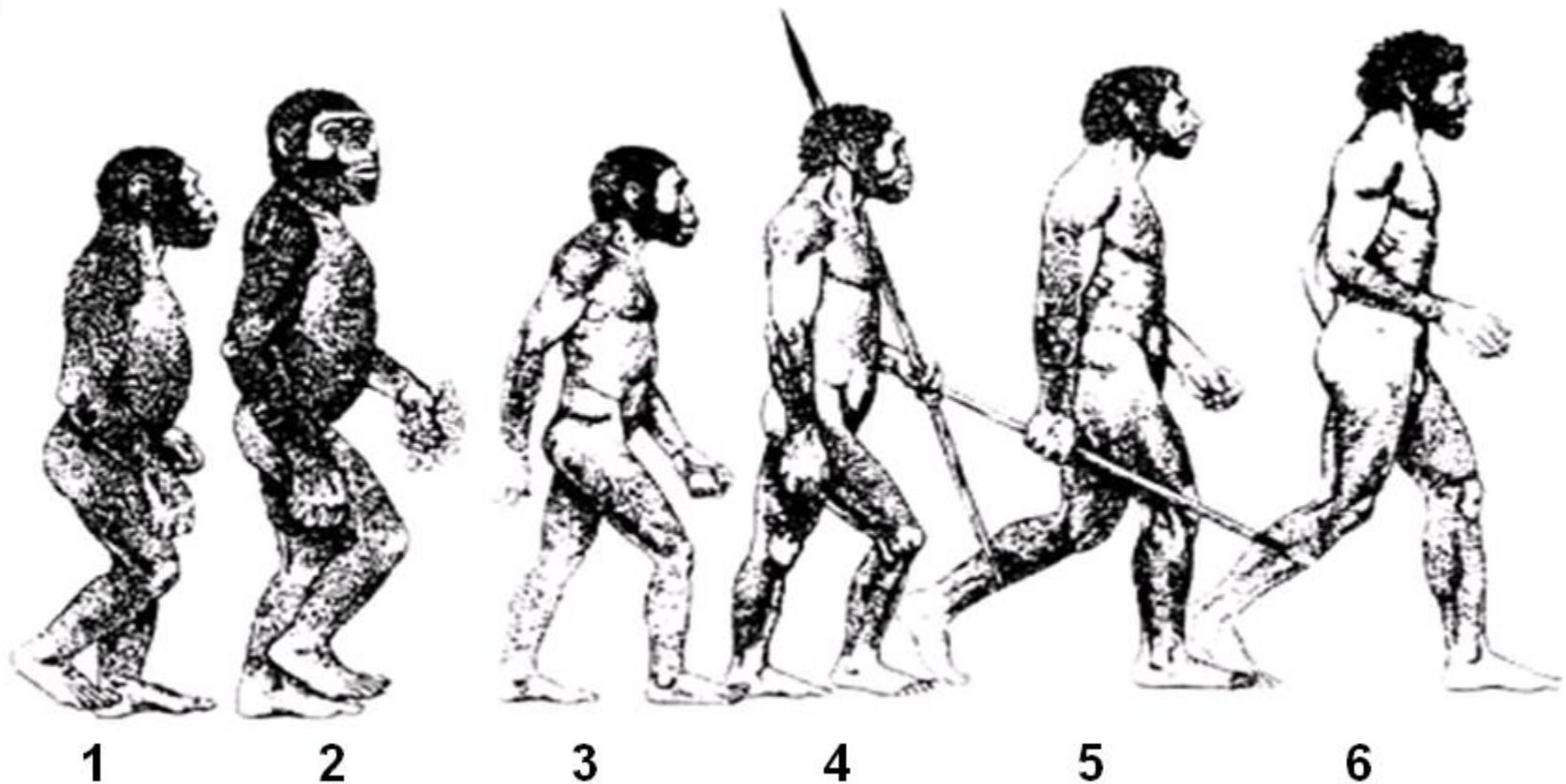
Процесс управления конфигурациями
(частично)

Процесс управления доступностью
(дополнительно)

Процесс управления изменениями
(частично)

Процесс управления релизами
(частично)

Прошло еще 4 месяца...



3 стадия зрелости

Третий уровень зрелости (Управление работы с ИТ-активами)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Правильной дорогой идете, товарищи!

Правильной дорогой идете,
Товарищи!



Пробуем предотвратить, а
не устранять последствия!

От 3-го уровня к 4-му (проактивное управление)

→ **Процессная часть**

- Регламент работы со статистикой по сервисам, по активам, по пользователя
- Регламент работы с внешними проактивными «уведомителями».
- Регламентация изменений, работа с различными версиями
- Классификация накопленных решений типовых инцидентов, опубликование их

→ **Автоматизация, технологическая**

- Интеграция с системами мониторинга (-ов)
- Настройка автоматизированных механизмов поиска проблем в инфраструктуре
- Регламентные работы
- Средства самодиагностики

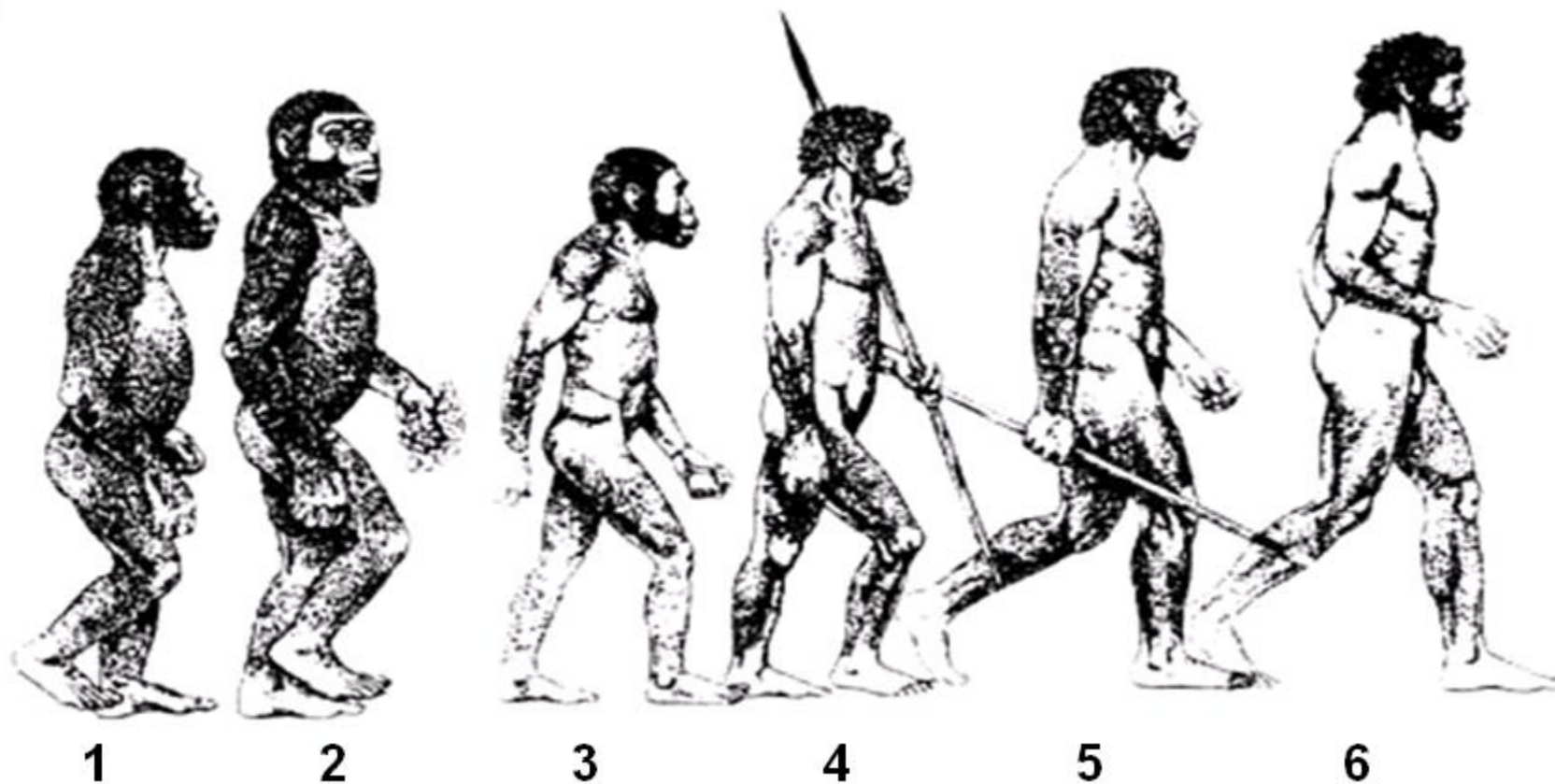
От 3-го уровня к 4-му в терминах ITIL v2

Процесс управления проблемами

Процесс управления изменениями
(частично)

Процесс управления релизами

У нас уже есть орудия труда...



01.06.2010

01.01.2011

01.01.2012

01.06.2012

28.07.2011
4 стадия зрелости

Четвертый уровень зрелости (Проактивное управление)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Ориентация на продукт-сервис!

От 4-го уровня к 5-му (сервисно-ориентированная структура)

- **Процессная часть**
- Бизнес, операционный, внешний
- Связи сервис-ит-актив, указывается степень влияния связей
- RSM (от наиболее важных сервисов)
- Степень резервирования мощности ИТ-актива сервисом
- **Автоматизация, технологическая**
- Интеграция с системами мониторинга (расширение типов алертов)
- Настройка RSM
- Анализ доступности ИТ-актива и сервиса
- Анализ мощности ИТ-инфраструктуры

От 4-го уровня к 5-му в терминах ITIL v2

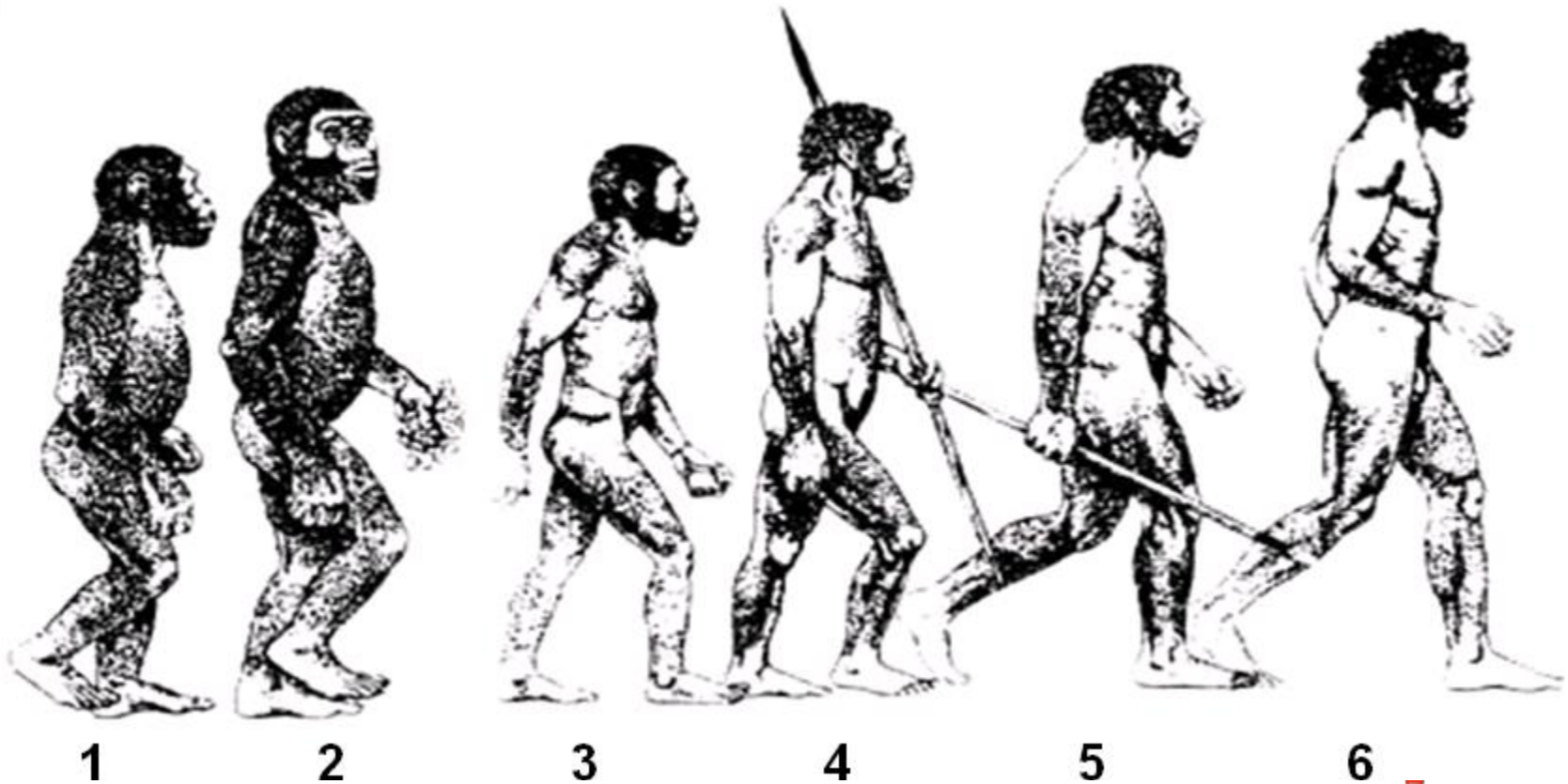
Процесс управления конфигурациями

Процесс управления сервисами

Процесс управления мощностью

Процесс управления релизами

1.5 года спустя...



Пятый уровень зрелости (Сервисное управление)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Попробуем посчитать и
заработать!

От 5-го уровня к 6-му (финансо-сервисная структура)

→ **Процессная часть**

- Регламентация финансового учета активов, амортизация
- Регламентация определения стоимости предоставления сервиса (варианты)
- Регламентация стоимости обслуживания сервисов (По затратам на ИТ-специалистов и т.д.)
- Расчет капитализации ИТ-инфраструктуры, операционного бюджета ИТ

→ **Автоматизация, технологическая**

- Интеграция с системами финансовыми системами, бухгалтерскими
- Настройка «формул» расчета в системе автоматизации
- Настройка финансовых отчетов и показателей

От 5-го уровня к 6-му в терминах ITIL v2

Процесс управления сервисами

Процесс управления финансами

Управление бизнес-рисками

Шестой уровень зрелост (От центра затрат к центру прибыли)

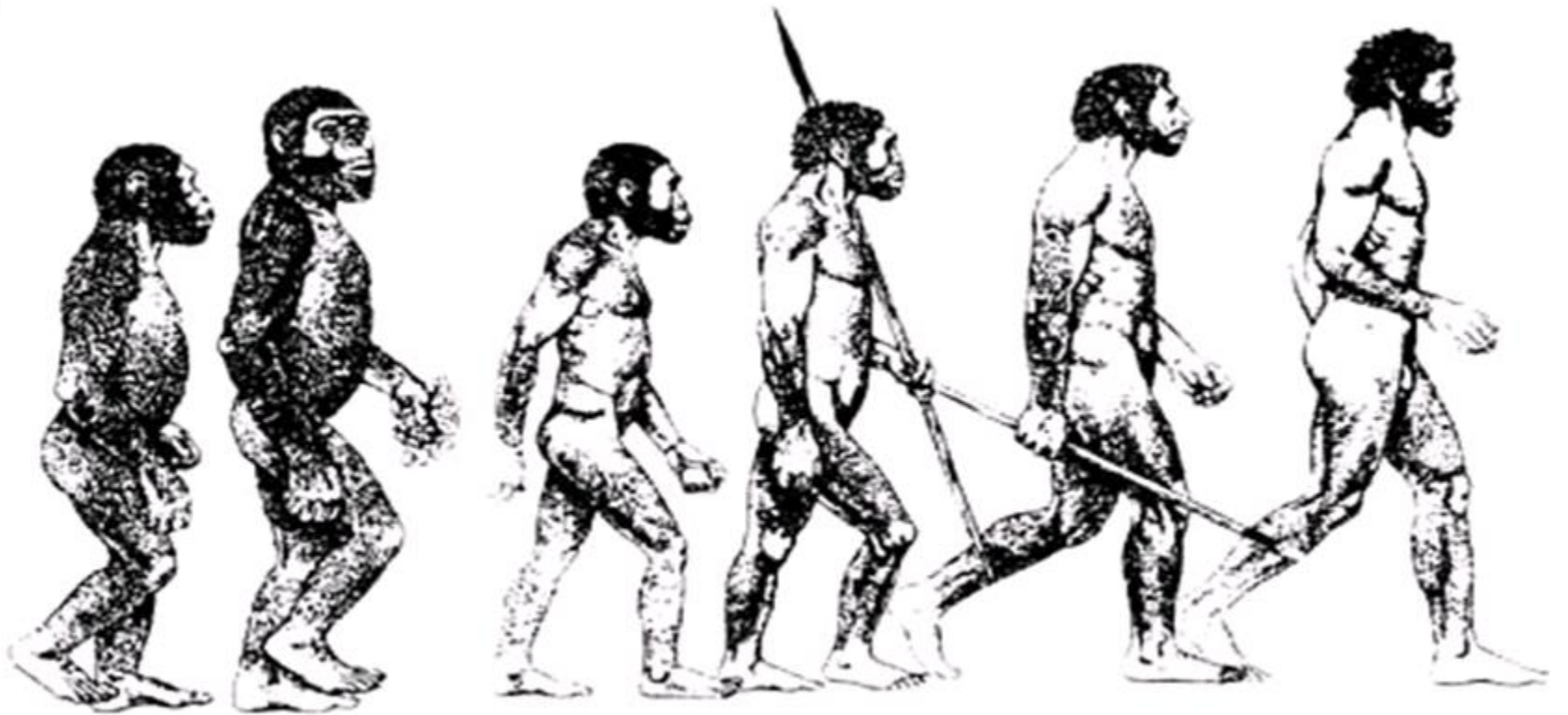
Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Через 2 года после старта



01.06.2010

01.01.2011

01.01.2012

01.06.2012

31.05.2012
6 стадия зрелости

Проект закончен. Что дальше?

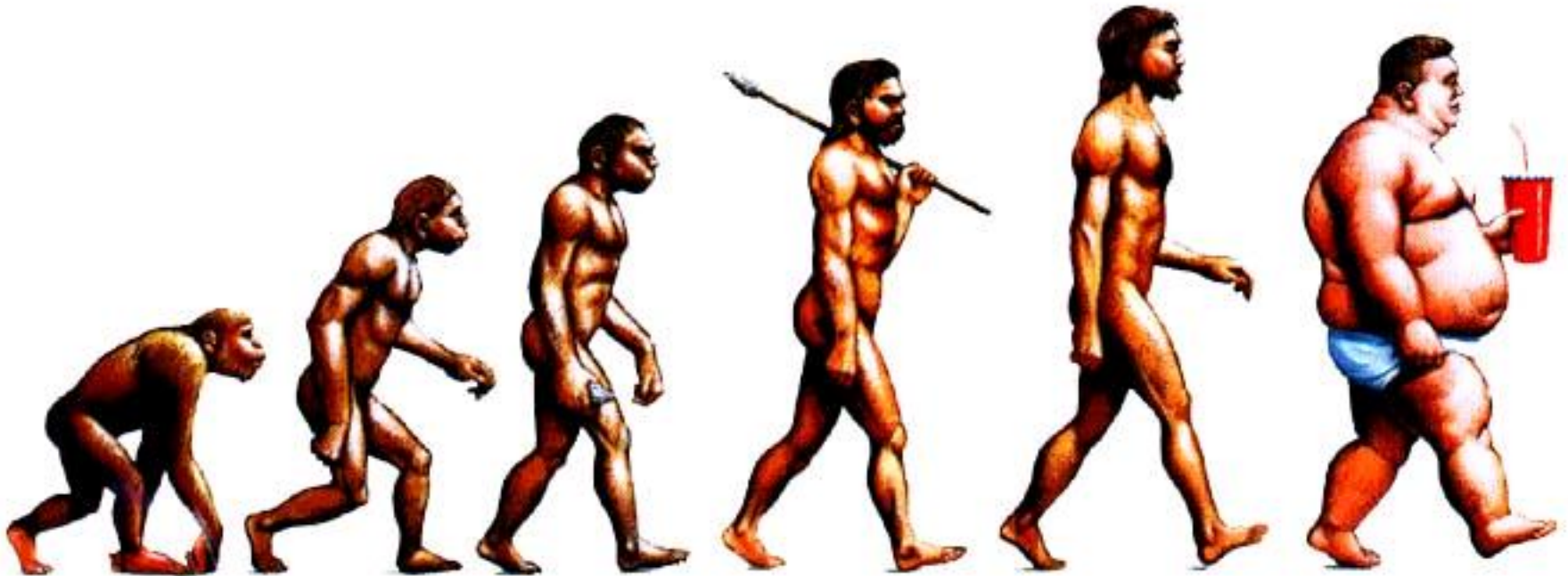
Расширение существующих процессов

Расширение подходов управления ИТ-услугами на другие сервисные подразделения: как внутренние (инженерные, АХО), так и внешние: взаимодействие с клиентами контейнерных перевозок

Целей может быть больше

Цветов, отражающих степень их достижений может быть больше

Проект закончен. Что дальше?



**Высвободившиеся ресурсы направляйте на
развитие ИТ.**

Naumen Service Desk 3.6



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM:



Премии «Продукт года 2006, 2007, 2008» по версии SOFTOOL

Более 200 проектов на базе Naumen Service Desk реализовано в России и странах СНГ

ITIL v.2

Поддержка услуг
Служба Service Desk
Процесс управления инцидентами
Процесс управления проблемами
Процесс управления конфигурациями
Процесс управления изменениями
Процесс управления релизами

Предоставление услуг
Процесс управления уровнем услуг
Процесс управления финансами
Процесс управления мощностью
Процесс управления непрерывностью
Процесс управления доступностью

ITIL v.3

Эксплуатация услуг
Управление инцидентами
Управление событиями
Управление запросами на обслуживание
Управление проблемами
Функции эксплуатации услуг: Service desk

Проектирование услуг
Управление уровнем услуг
Управление каталогом услуг
Управление поставщиками
Управление доступностью
Управление мощностями
Управление непрерывностью ИТ услуг

Преобразование услуг
Управление конфигурациями и активами
Управление знаниями
Управление изменениями
Управление релизами



Анонс

30 сентября 2010

Вебинар "Управляем ИТ-процессами вместе с Naumen Service Desk v 3.6"

1. Продукт Naumen Service Desk v 3.6. Основные функциональные возможности. Интерфейс.
2. Описание формата возможных проектов на ПО Naumen Service Desk
3. Примеры проектов, выполненных на Naumen Service Desk
4. Выводы, вопросы, обсуждение

Подробности www.naumen.ru



Спасибо, за внимание

Рубин Дмитрий

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 783-02-87

www.naumen.ru

sales@naumen.ru

drubin@naumen.ru

А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ