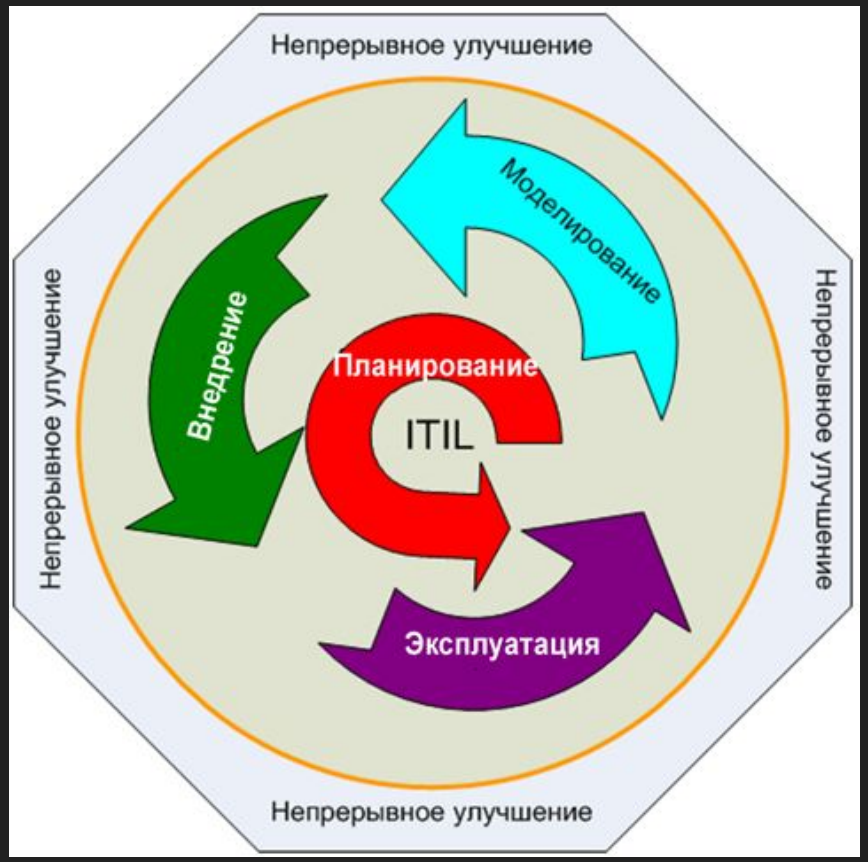
Преимущества библиотеки передового опыта Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Библиотека передового опыта ИТ

- Конец 80-х – Central Communications and Telecom Agency
- ITIL – набор всесторонних, непротиворечивых и согласованных документов, построенных на основе знаний и опыта мировых организаций, и предназначенным для управления обслуживанием информационных систем.
- Цель – повысить эффективность ИС в выполнении бизнес-задач, при увеличении организационных требований, и уменьшить затраты на предоставление или модернизацию сервисов ИТ.

Библиотека ITIL

- Библиотека ITIL содержит полный и подробный набор лучших практик, которые используются для разработки и осуществления управления ИТ-услугами.
- Стратегия услуг (Service Strategy);
- Проектирование услуг (Service Design);
- Преобразование услуг (Service Transition);
- Эксплуатация услуг (Service Operation);
- Постоянное улучшение услуг (Continual Service Improvement).



Преимущества библиотеки ITIL

- **Улучшая процессы использования ИТ, компании могут:**
- оптимизировать использование внутренних ресурсов,
- уменьшить количество работ, которые приходится делать повторно,
- исключить дублирующие виды работ,
- улучшить показатели и сроки внедряемых проектов,
- интегрировать процессы между собой,
- четко сформулировать и документировать роли и ответственности участников процессов предоставления услуг,
- использовать накапливающийся опыт,
- предоставлять наглядные индикаторы эффективности.

Обзор проекта внедрения процессов ITIL

- Компания «СП» специализируется на построении корпоративных информационных систем, телекоммуникационной инфраструктуры, торговле вычислительной техникой.
- Сервисный отдел «СП» отвечает за выполнение гарантийных обязательств компании перед заказчиками, осуществляет поддержку пользователей.
- Толчком к проведению реформирования сервисного отдела в Компании было решение руководства взять на ИТ-аутсорсинг несколько крупных компаний финансового сектора, обладающих распределенной филиальной сетью.

Потребность в изменениях

- Превышение сроков ремонта гарантийной техники в 2-3 раза стало для компании обычным явлением;
- Компания «СП» не в состоянии гарантировать выполнение собственных договорных обязательств касательно гарантийного обслуживания;
- Качество ремонта неприемлемо низко, в 10% случаев возникает необходимость в повторном ремонте;
- Количество жалоб на работу сервисного отдела «СП», за истекший год увеличилось вдвое;
- И другие.

Описание преобразований

- **Первый этап** – создание службы Service Desk, внедрение процесса управления инцидентами.
- Основная цель – достижение 100% регистрации инцидентов, накопление и анализ информации, детальное планирование преобразований.
- **Второй этап** – внедрение процессов управления конфигурациями и изменениями.
- Цель – оптимизация бизнес-процессов отдела в целом, открытие направления аутсорсинга ИТ-услуг.

Эффект от внедрения

- Сервисный отдел начал работать в режиме самоокупаемости за счет нового направления ИТ-аутсорсинга;
- Количество единиц техники на обслуживании увеличено с 75 до 4150;
- Количество административных единиц взятых на аутсорсинг увеличено с 5 до 58;
- Число жалоб на работу сервисного подразделения «СП», снизилось на 90%;
- Нарушения сроков гарантийного ремонта сведены к минимуму;
- Число повторных ремонтов сведено к 0.5%, благодаря введенной процедуре контроля качества ремонта;
- Компания может гарантировать выполнение своих договорных обязательств;
- И другие.