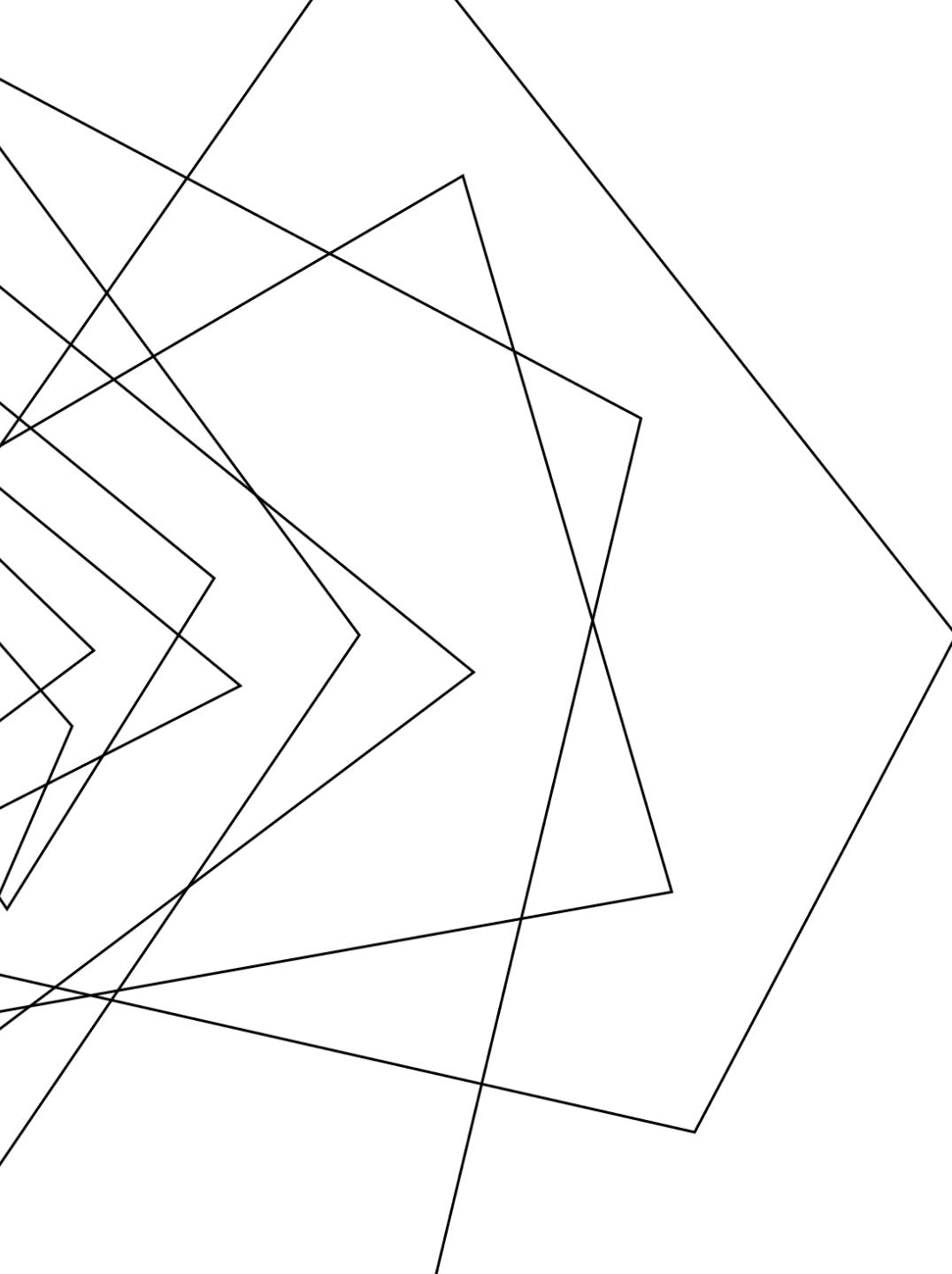


**ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА
ПРЕДПРИЯТИЯ
УРОВНИ ЗРЕЛОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Под информационными технологиями в компаниях обычно понимают набор информационных систем, обеспечивающих поддержку и автоматизацию существующих бизнес-процессов.



ИТ, КОТОРЫЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ В СЕРВИСЕ ОТЛИЧАЮТСЯ РЯДОМ ОСОБЕННОСТЕЙ:

- **МНОГООБРАЗИЕ ПРИКЛАДНЫХ ИТ**


Что связано с наличием большого количества предметных областей, относящихся к сфере услуг, и их разнообразием

- **ИНТЕЛЛЕКТУАЛИЗАЦИЯ ИТ**

сервис должен реализовывать весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией

- **УНИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ**

необходимость учета российских и международных стандартов, регламентирующих применение ИТ в сфере услуг



ИТ, КОТОРЫЕ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ В СЕРВИСЕ ОТЛИЧАЮТСЯ РЯДОМ ОСОБЕННОСТЕЙ:

- ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ ИТ

ориентация на конкретного пользователя

- МАСШТАБИРУЕМОСТЬ ИТ

в соответствии с потребностями как малых, так и крупных предприятий сервиса

- АДАПТИВНОСТЬ ИТ

способность соответствовать разнообразным запросам и потребностям клиентов, трансформироваться непосредственно в процессе обслуживания

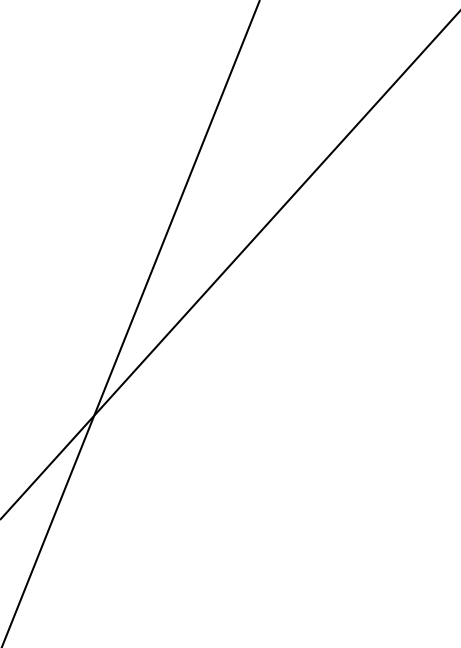


ИТ ИНФРАСТРУКТУРА

единый комплекс программных, технических, коммуникационных, информационных и организационно-технологических средств обеспечения функционирования предприятия, а также средств управления ими.

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА ДОЛЖНА БЫТЬ:

- ЦЕЛОСТНОЙ
- МАКСИМАЛЬНО НАДЁЖНОЙ
- ГРАМОТНО СПРОЕКТИРОВАННОЙ
- ОБЛАДАТЬ БОЛЬШИМ ЗАПАСОМ ПРОЧНОСТИ
- СООТВЕТСТВОВАТЬ НЕ ТОЛЬКО ТЕКУЩЕМУ СОСТОЯНИЮ БИЗНЕСА, НО И УЧИТЫВАТЬ ЕГО РАЗВИТИЕ В БУДУЩЕМ



МОДЕЛЬ ЗРЕЛОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ, РАЗРАБОТАННАЯ MICROSOFT

БАЗОВЫЙ

СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЙ

РАЦИОНАЛИЗИРОВАННЫЙ

ДИНАМИЧЕСКИЙ

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

_____ резервное копирование

_____ управление образами систем

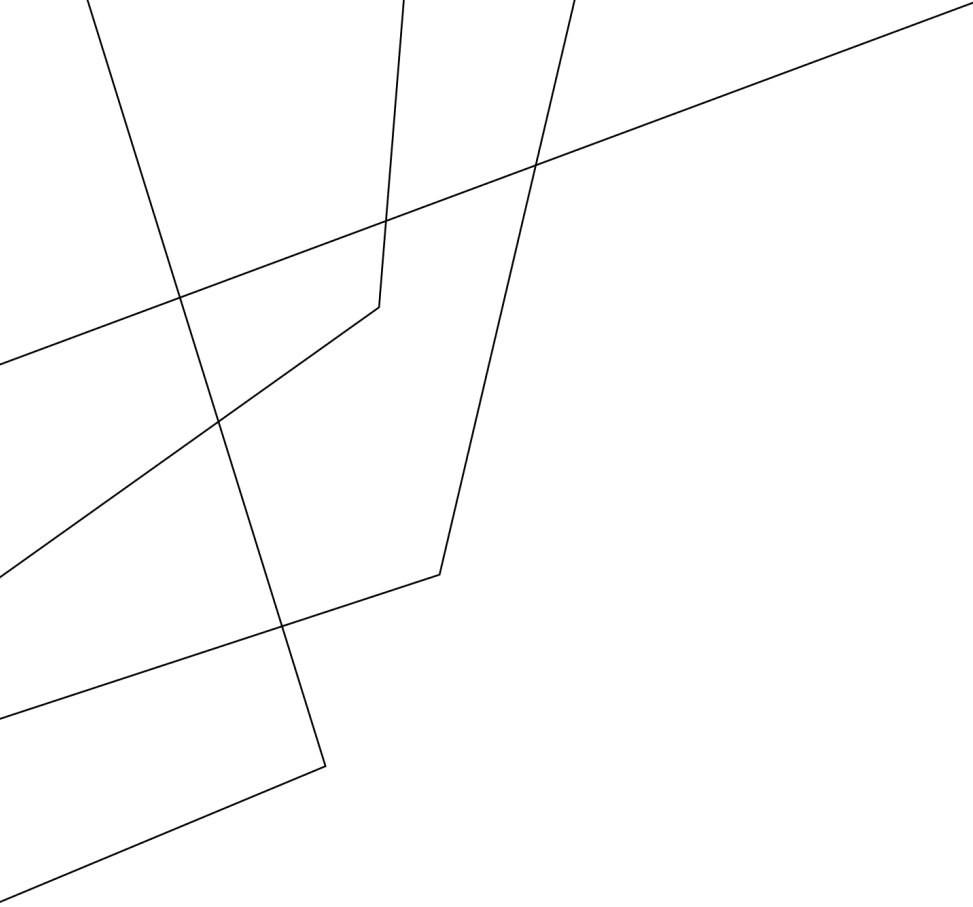
_____ минимальная централизация управления

_____ отсутствие стандартов и политик безопасности

_____ большое количество процессов (выполняемых вручную)

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ

Руководство предприятия и ИС-службы слабо ориентируется в возможностях существующей ИТ-инфраструктуре и её потенциальных возможностях по повышению эффективности бизнеса. При этом расходы на управление ИТ-инфраструктурой высоки, так же высоки риски обеспечения качества предоставления ИТ-сервисов.



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА ПРИ ПЕРЕХОДЕ НА СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ ЗА СЧЁТ УМЕНЬШЕНИЯ РАСХОДОВ

- разработка стандартов и политик, а также стратегии их применения;
- снижение рисков, связанных с безопасностью, за счет создания эшелонированной обороны;
- автоматизация многих ручных и длительно выполняемых операций;
- внедрение передового опыта.

СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ

определение правил подключения машин к сети

управление ресурсами на основе Active Directory


формирование политик безопасности и управления
доступом

введение точек управления на базе стандартов и
политик администрирования настольных
компьютеров и серверов



СТАНДАРТИЗИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ

Предприятия с ИТ-инфраструктурой данного уровня зрелости достаточно эффективно могут управлять инцидентами, но упреждающие действия по разрешению проблем ещё не проводятся. Процессы управления изменениями разрешаются частично и осуществляется первоначальное формирование базы данных позиций конфигурации.



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИС СЛУЖБОЙ ПРЕДПРИЯТИЯ

- РАСШИРЕНИЕ УРОВНЯ КОНТРОЛЯ НАД
ИНФРАСТРУКТУРОЙ
- ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ
УПРЕЖДАЮЩЕГО РЕАГИРОВАНИЯ НА
РАЗЛИЧНЫЕ СИТУАЦИИ

РАЦИОНАЛИЗИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ

СВОДЯТСЯ К МИНИМУМУ:

затраты на управление настольными
компьютерами, серверами и коммутационным
оборудованием сетей

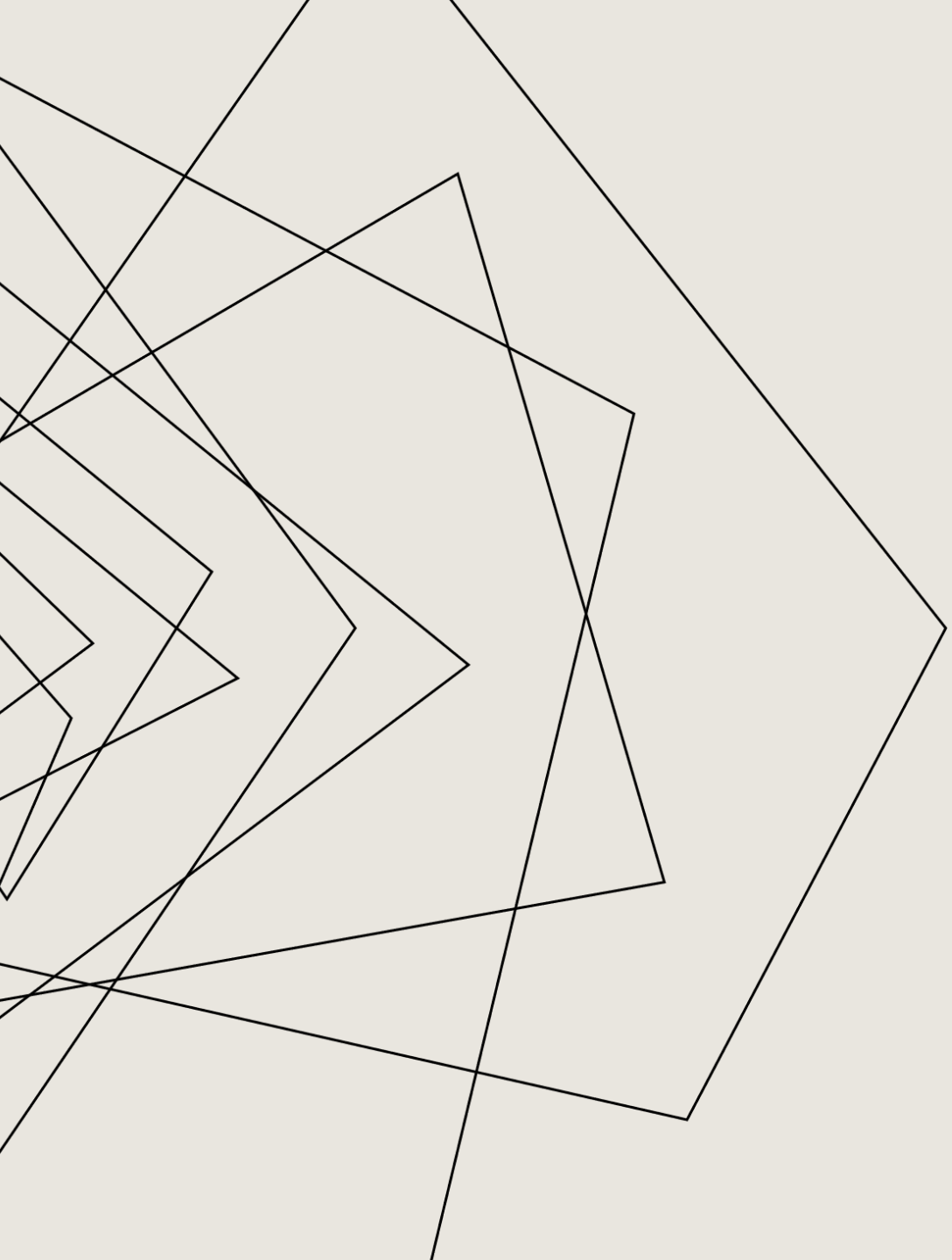
ВАЖНУЮ РОЛЬ В ПОДДЕРЖКЕ И
РАСШИРЕНИИ БИЗНЕСА ИГРАЮТ:

процессы поддержки и предоставления ИТ-
сервисов



РАЦИОНАЛИЗИРОВАННЫЙ УРОВЕНЬ

На предприятии применяется полностью автоматизированное развертывание, с минимальным участием операторов. Количество образов программных систем (images) минимально, и процесс управления настольными компьютерами минимизирован. ИС-служба поддерживает базу данных позиций конфигурации в исчерпывающей информацией.



ДИНАМИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ

- ПОНИМАНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОЙ ЦЕННОСТИ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА
- ПОЛУЧЕНИЕ КОНКУРЕНТНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ

ДИНАМИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ

- _____ все расходы ИС-службы прозрачны и находятся под полным контролем
- _____ пользователям доступны необходимые в их работе данные
- _____ организована эффективная совместная работа на уровне как сотрудников, так и отделов
- _____ мобильные пользователи получают практически тот же уровень обслуживания, что и в офисах



ДИНАМИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ

Процессы поддержки и предоставления ИТ-сервисов автоматизированы. Это реализуется с помощью специализированных и встроенных в систему программных средств, что позволяет управлять информационными системами в соответствии с изменяющимися требованиями бизнеса. Инвестиции в информационные технологии дают быструю и заранее просчитываемую отдачу для бизнеса.



ДИНАМИЧЕСКИЙ УРОВЕНЬ

Для данного уровня зрелости ИТ-инфраструктуры предприятия характерно эффективное управление процессами поддержки и предоставления ИТ-сервисов и постоянная оптимизация уровней поддержки сервисов.

Предприятия с динамическим уровнем зрелости ИТ-инфраструктуры имеют возможность внедрять новые ИТ-технологии, необходимых для поступательного развития бизнеса, выигрыш от которых значительно перевешивает дополнительные расходы.

Спасибо за внимание!