

PerformanceLab Обеспечение производительности ИТ

Аутсорсинг поддержки информационных систем

Ганич Владимир

Руководитель направления поддержки Перфоманс Лаб



План презентации

- □ Описание сервиса поддержки
- □ Предпосылки повышение эффективности процесса
- □ Почему следует выбирать аутсорсинг поддержки?
- □ Преимущества



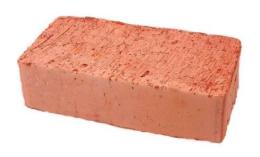
Описание сервиса поддержки



- Поддержка пользователей
- Выполнение регламентных работ
- Мониторинг работы системы
- Решение инцидентов
- Выявление проблем
- Отчетность



Уровни сложности обслуживания информационных систем



Простая система



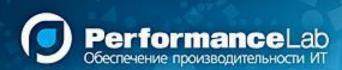
Сложная система

Уровень сложности для администратора



Уровень сложности для администратора





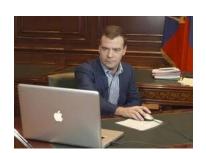
Предпосылки повышения эффективности процесса



Разработчики занимаются поддержкой систем



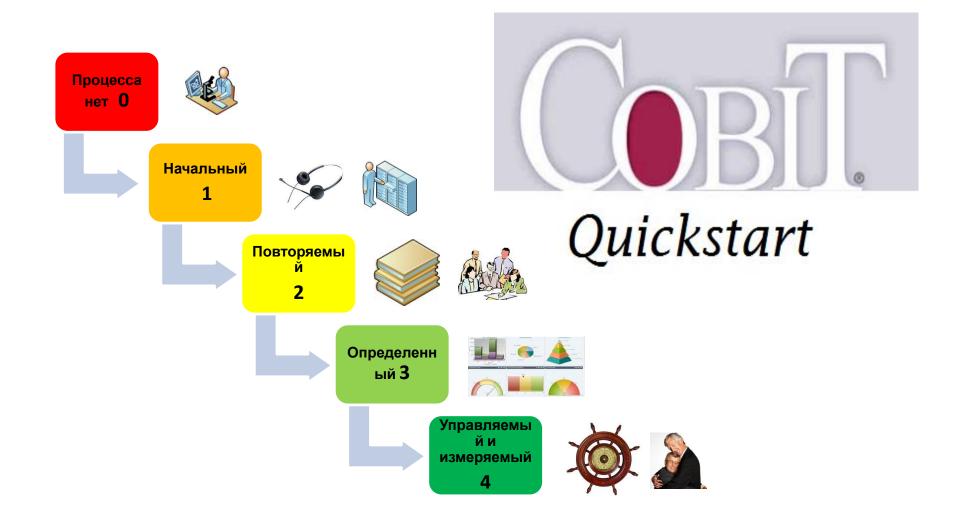
Ручные работы
Отсутствие базы знаний
Отсутствие системы мониторинга
Отсутствие автоматизации работ группы поддержки



Чем занимается поддержка? Выполняется ли SLA?



Использование СОВІТ для определения зрелости процесса





Почему следует выбирать аутсорсинг поддержки?

□ Накопленные компетенции



















- □ Синергия с другими услугами (тестирование)
- □ Минимальное время интеграции в существующий процесс
- □ Гибкое управление ресурсами команды
- □ Качество сервиса фиксируется в SLA



Ключевые активности в рамках сервиса



Описание регламента



Мониторинг

Автоматизация работ

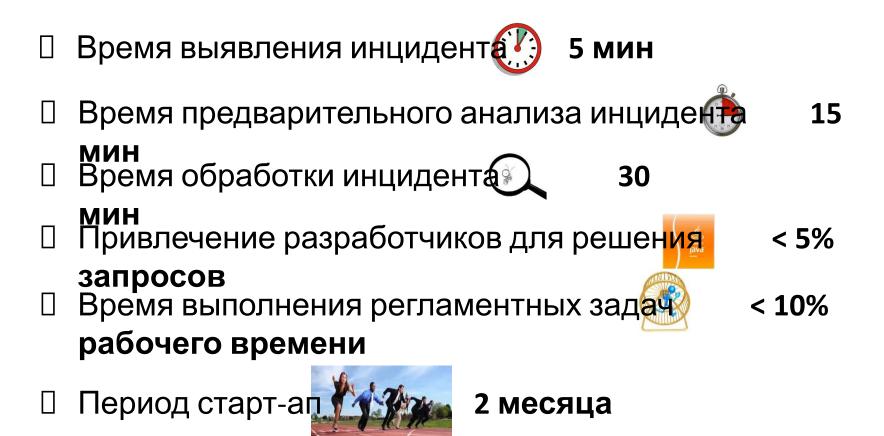


Контроль показателей качеств и уровня сервиса





Ключевые показатели эффективности сервиса аутсорсинга поддержки





Преимущества

Преимущества от аутсорсинга:

- Качественный сервиса, SLA
- Гибкое формирование команды

Преимущества от Performance Lab:

- База знаний
- Средства автоматизации работ
- Система мониторинга
- Аудит производительности приложений
- Оптимизация производительности работы приложений





Спасибо за внимание!

Президент

Юрий Ковалёв

v.kovalev@pflb.ru

+7 (916) 192-15-77

Генеральный директор

Максим Кутузов

m.kutuzov@pflb.ru

+7 (915) 358-0-853

Директор по производству

Наталья Рубцова

n.rubtsova@pflb.ru

+7 (917) 520-58-96

+7 (495) 780-92-28

123458, Москва, ул. Твардовского 8,

корп.1, офис 213

info@pflb.ru

http://performance-lab.ru

http://load-testing.ru

