



**PerformanceLab**  
Обеспечение производительности ИТ

# Аутсорсинг поддержки информационных систем

Ганич Владимир

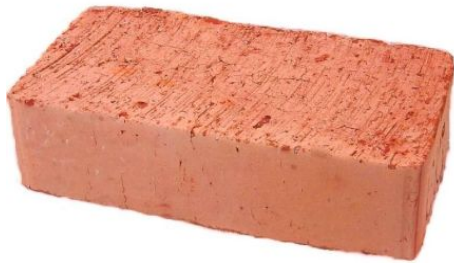
*Руководитель направления  
поддержки  
Перфоманс Лаб*

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



- 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**





Разработчики занимаются поддержкой систем



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



Чем занимается поддержка?  
Выполняется ли SLA?

# Использование COBIT для определения зрелости процесса

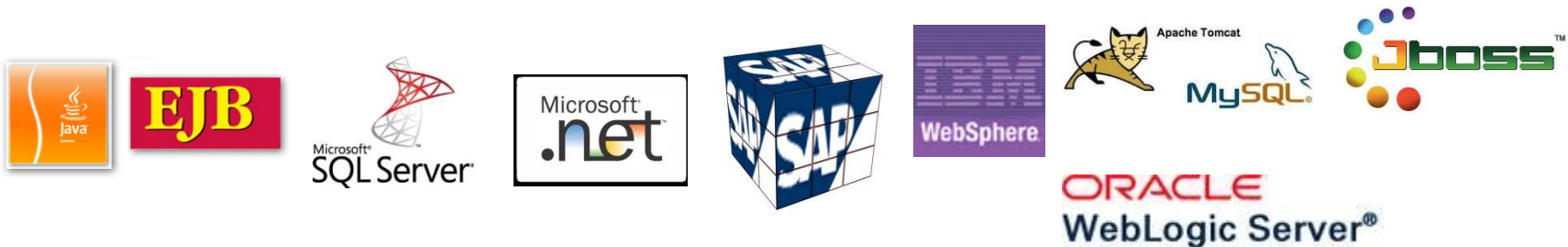


*Quickstart*



# 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 качества  
и уровня сервиса**





# Ключевые показатели эффективности сервиса аутсорсинга поддержки

- Время выявления инцидента  **5 мин**
- Время предварительного анализа инцидента  **15 мин**
- Время обработки инцидента  **30 мин**
- Привлечение разработчиков для решения запросов  **< 5%**
- Время выполнения регламентных задач рабочего времени  **< 10%**
- Период старт-ап  **2 месяца**

## 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



## **Президент**

Юрий Ковалёв

[y.kovalev@pflb.ru](mailto:y.kovalev@pflb.ru)

+7 (916) 192-15-77

## **Генеральный директор**

Максим Кутузов

[m.kutuzov@pflb.ru](mailto:m.kutuzov@pflb.ru)

+7 (915) 358-0-853

## **Директор по производству**

Наталья Рубцова

[n.rubtsova@pflb.ru](mailto: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](mailto:info@pflb.ru)

<http://performance-lab.ru>

<http://load-testing.ru>

