



PerformanceLab
Обеспечение производительности ИТ

Аутсорсинг поддержки информационных систем

Ганич Владимир

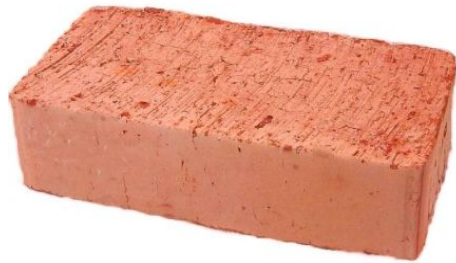
*Руководитель направления
поддержки
Перфоманс Лаб*

- 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

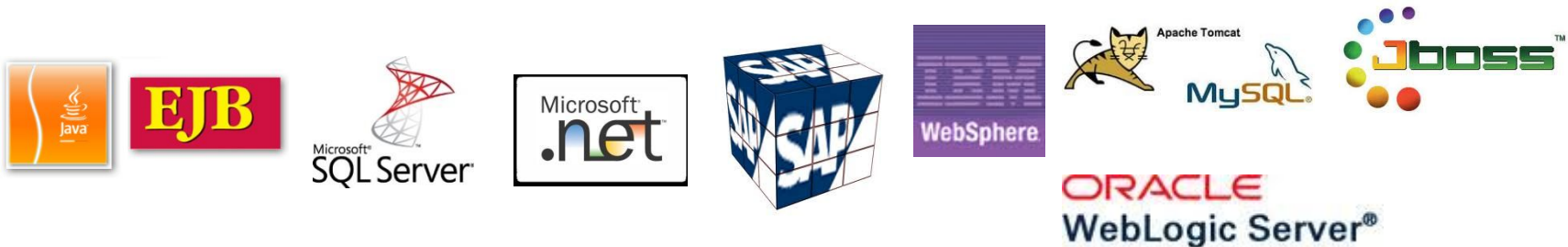


Quickstart



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

+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>

