

Бережливая ИТ-Служба (Lean IT)

Идея Бережливого Производства (Lean Production):

«Всё, что не добавляет ценности для потребителя, является непроизводительными затратами и поэтому должно быть устранено.»

«Time is the scarcest resource and unless it is managed, nothing else can be managed.»

Питер Друкер, Гуру бизнес управления

Три уровня управления эффективностью

Управление трудозатратами как
основа управления себестоимостью
продукции

(Workforce Management)

Управление удовлетворенностью пользователей
качеством (производительностью) ИТ-Сервисов

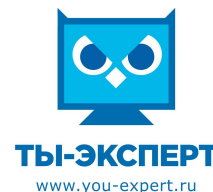
(Experience Performance Management).

Управление здоровьем ИТ-Инфраструктуры и
производительностью бизнес-приложений

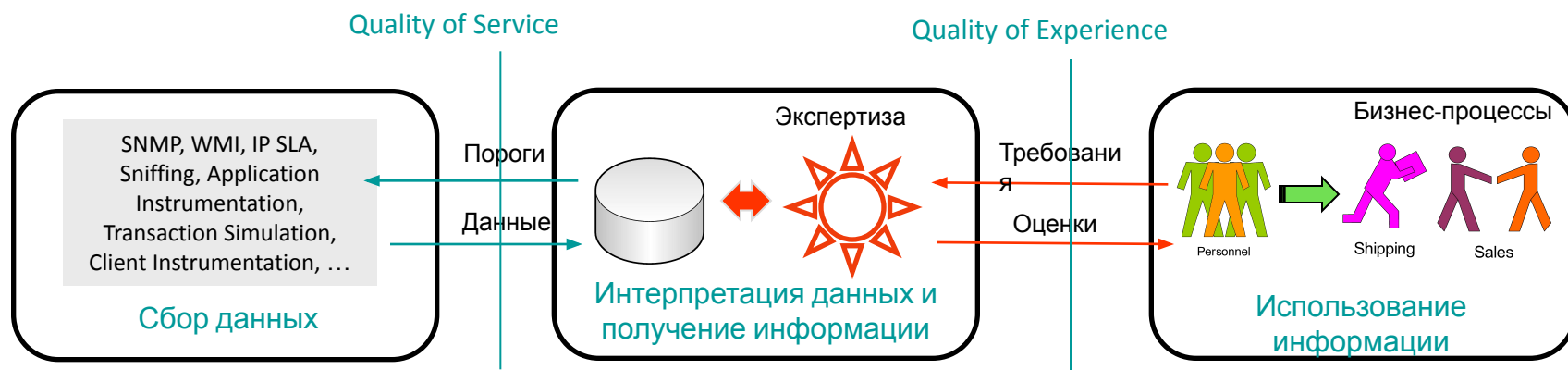
(Network Health Management, Application Performance Management)



**ГАМБУРГСКИЙ
СЧЕТ**
Тахометр
бизнес-процессов



Три этапа управления эффективностью



Оператор: обеспечивает сбор данных и контролирует текущие значения метрик (сравнение с Порогами).

Администратор: анализирует получаемые данные, определяет Пороги, диагностирует корневые причины возникающих сбоев (root cause analysis).

Эксперт: участвует в формировании Service Level Requirements, Objectives, Targets и предоставляет информацию для повышения организационной эффективности (численность, орг. структура, бизнес-процессы).

Комплексное управление эффективностью



Service Operation

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management
- Operational Activities of Processes ...
 - Change Management
 - Configuration Management
 - Release and Deployment Management
 - Capacity Management
 - Continuity Management
 - Availability Management
 - Knowledge Management
 - Financial Management for IT Services

Continual Service Improvement

- Service Level Management



**УПРАВЛЯЙТЕ
СЕТЬЮ ЭФФЕКТИВНО**

**ИСПОЛЬЗУЙТЕ
РЕШЕНИЯ**

PROLAN

WWW.PROLAN.RU

PROLAN

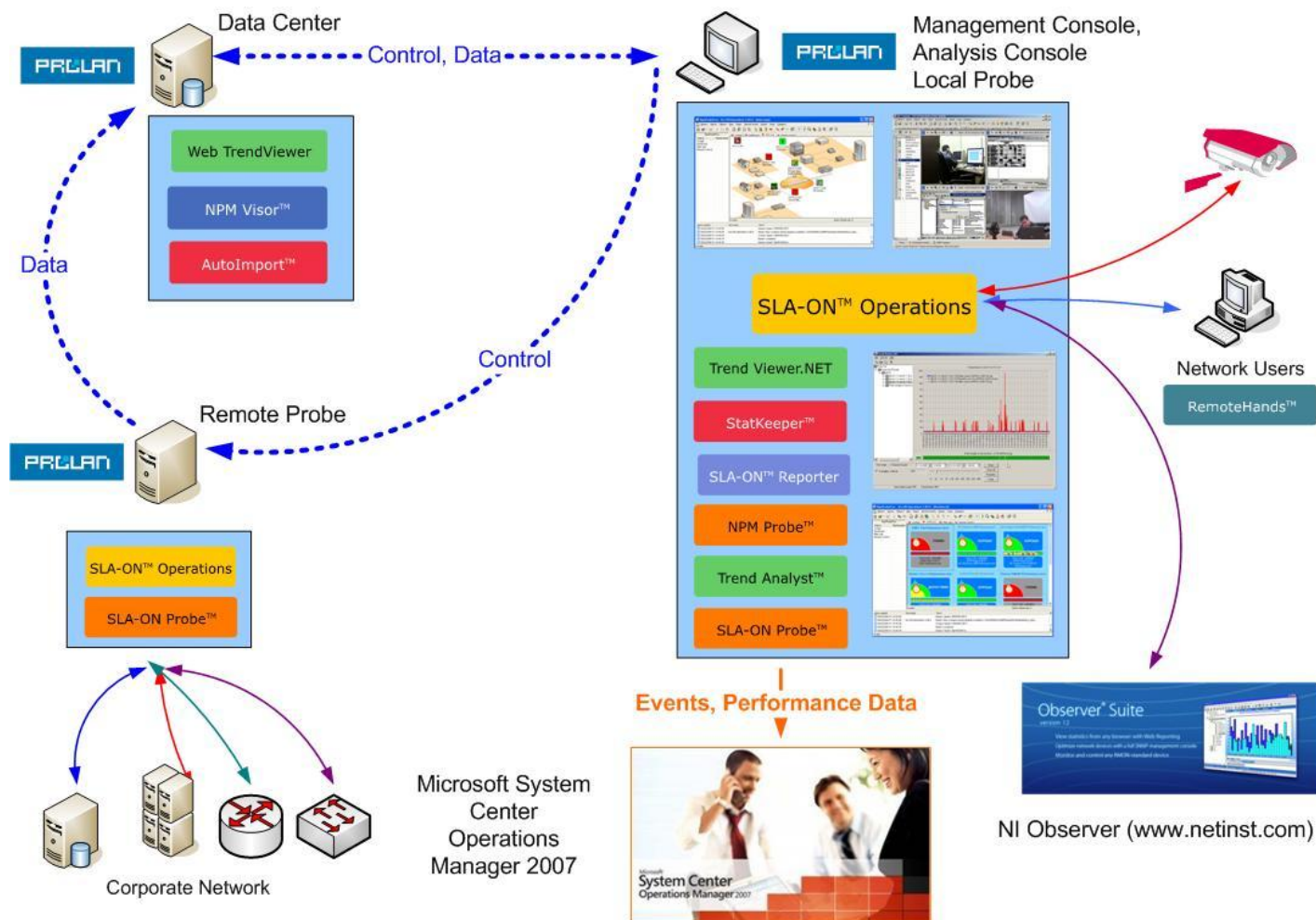
Управление здоровьем ИТ-Инфраструктуры и производительностью приложений

1. Поддержка всех основных технологий сетевого управления: SNMP, WMI, IP SLA, Traffic Simulations, Transaction Simulations, Application Instrumentation, *Client Instrumentation*, NetFlow, sFlow, и других.
2. Встроенная экспертная система, выполняющая экспертизу «здоровья» ИТ-Инфраструктуры на «лету».
3. Содержательное оповещение о сбоях в работе ИТ-Инфраструктуры и бизнес-приложений: «Кто может пострадать», Снимок Инцидента, автоматическое выполнение проверок (Check List).
4. Автоматизация диагностики скрытых проблем (встроенная поддержка Факторного Анализа).
5. Автоматическое создание Базовых Линий и Экспертных Отчётов.
Автоматический контроль соблюдения провайдерами ИТ-услуг условий SLA (SLA Compliance Reports).
6. Единая инженерная консоль дежурной смены, позволяющая «связывать» жалобы пользователей со сбоями в работе ИТ-Инфраструктуры и бизнес-приложений.
7. Прозрачная интеграция с MS SCOM 2007, продуктами Service Desk (HP Service Manager, BMC Remedy, ...) и другими.



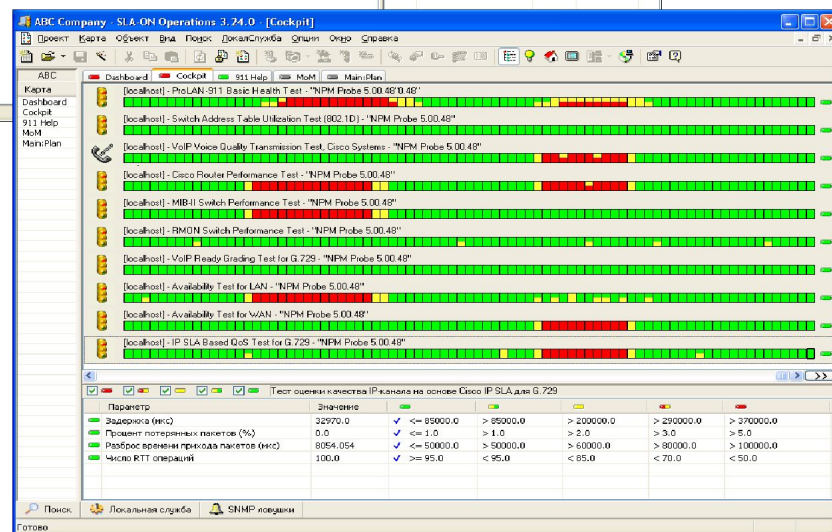
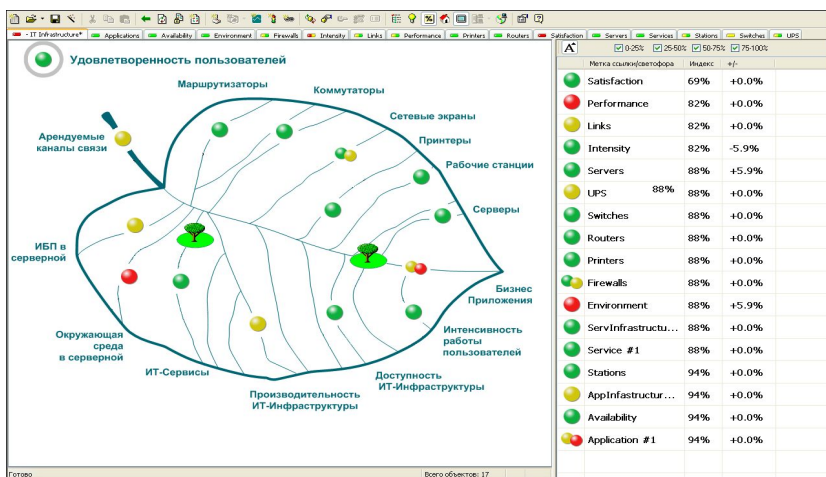
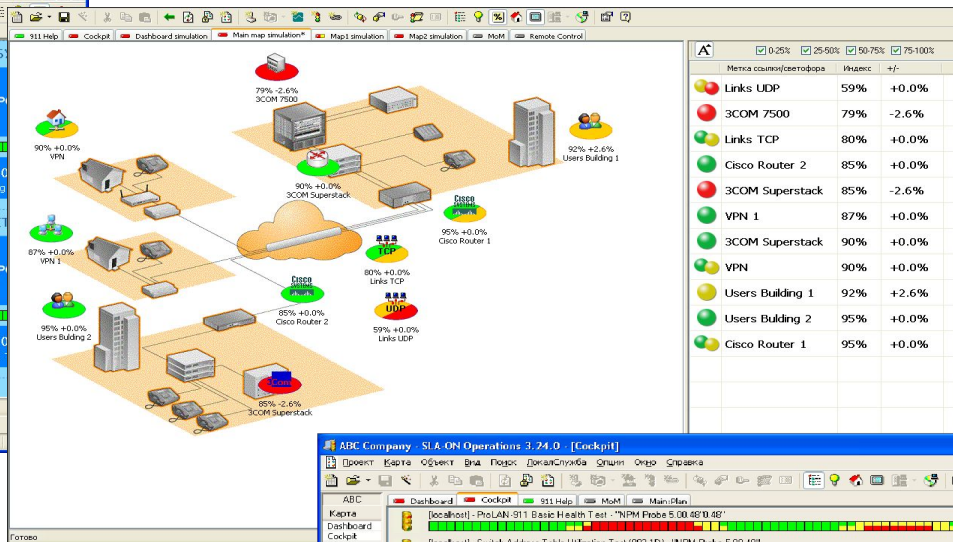
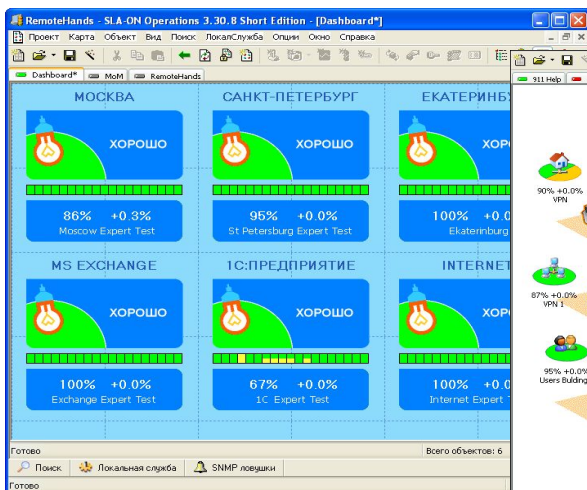
Подробнее: www.you-expert.ru +
www.prolan.ru/npmanalyst

Архитектура Решения



Подробнее: www.prolan.ru/npmanalyst

Мониторинг «здоровья» ИТ-Инфраструктуры



ProLAN1 - SLA-ON Operations 3.30.10 - [HelpDesk]

Проект Карта Объект Вид Поиск ЛокалСлужба Опции Окно Справка

911 Help Cockpit Dashboard HelpDesk MoM probes s1

Дата, время	Тип	Важность	Отправитель оповещения	Краткая информация об инциденте
22/12/2008 18:56:39	T-911	Наивысшая	alex.office.prolan.ru	Application is Unhealthy
22/12/2008 18:56:37	Call	Наивысшая	10.0.3.120	Service is not Available
22/12/2008 18:47:31	T-911	Информация	FRODO.office.prolan.ru	Link Up
22/12/2008 18:47:29	T-911	Предупреждение	FRODO.office.prolan.ru	Link Down
22/12/2008 18:46:37	T-911	Информация	FRODO.office.prolan.ru	Link Up
22/12/2008 18:46:34	T-911	Предупреждение	FRODO.office.prolan.ru	Link Down
22/12/2008 18:25:20	A-911	Предупреждение	FRODO.office.prolan.ru	Тест получил трап HelpMe
22/12/2008 18:24:59	T-911	Наивысшая	compaqxp	Application is Unhealthy
22/12/2008 18:24:53	Call	Наивысшая	10.0.3.120	Service is not Available

Важность Пн 22/12/2008 18:46:34 Тип T-911

Отправитель оповещения
 Адрес: FRODO.office.prolan.ru [10.0.3.120]
 Приложение: SLA-ON PROBE DemoLinkStatus
 Пользователь:

Объект мониторинга
 10.0.3.15 (ES-2024A)

Информация об инциденте
 Кратко: Link Down
 Детально: Port 24 Down on 10.0.3.15

Дополнительная информация
 System Description: ES-2024A
 Contact: 0
 Location: 0

Сообщений: 15. Выбрано: 1

Поиск Локальная служба SNMP ловушки

Готово

1. Описание Трапа

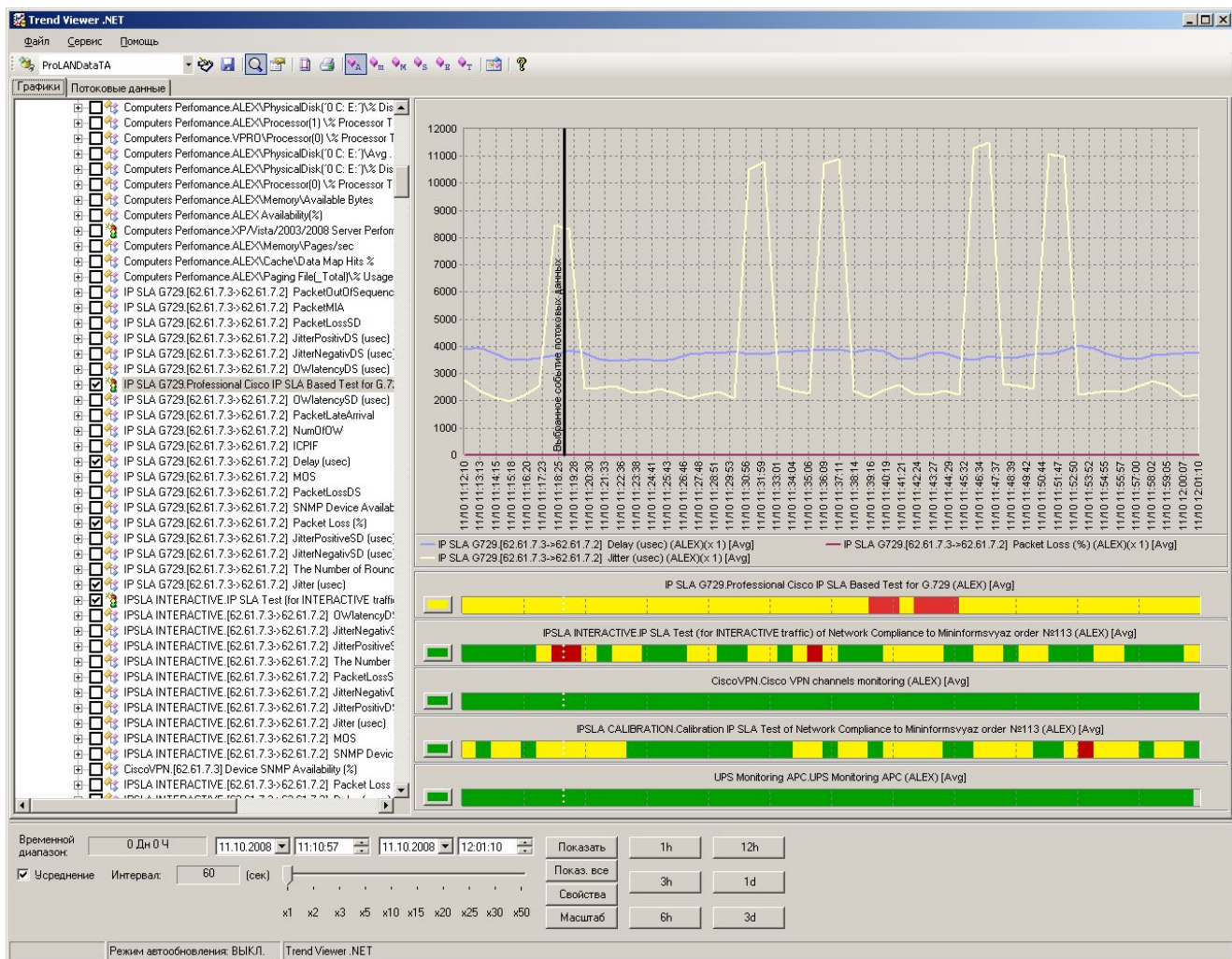
2. Описание устройства

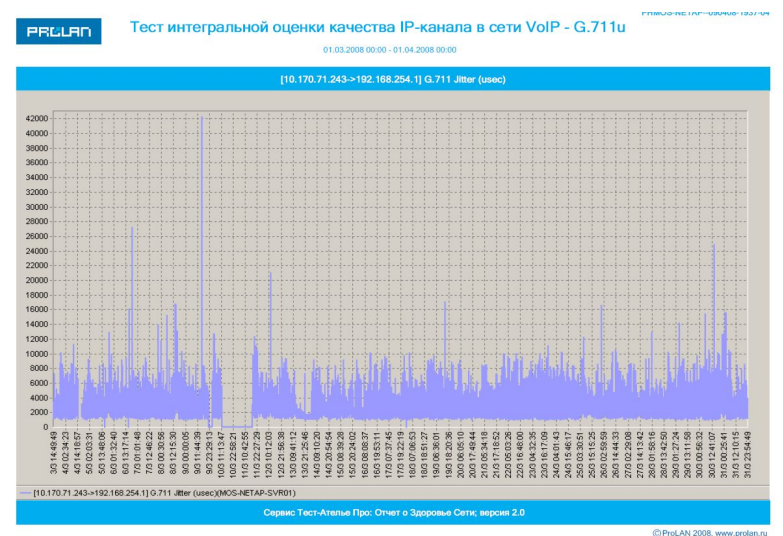
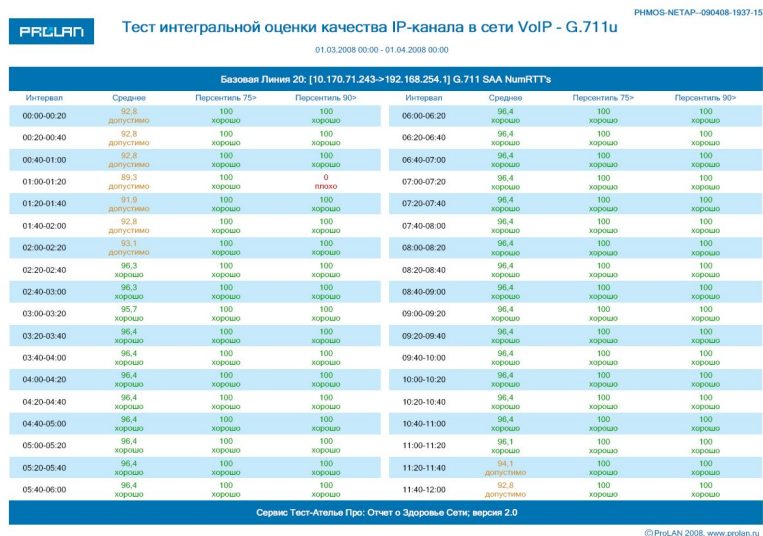
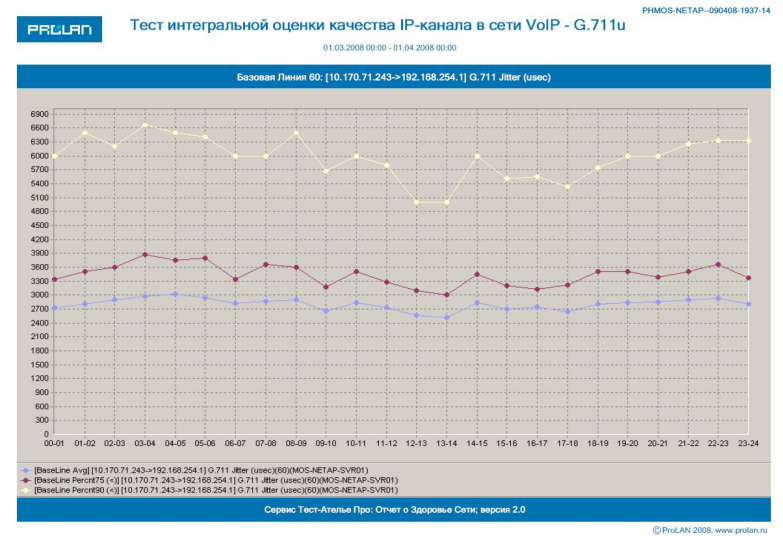
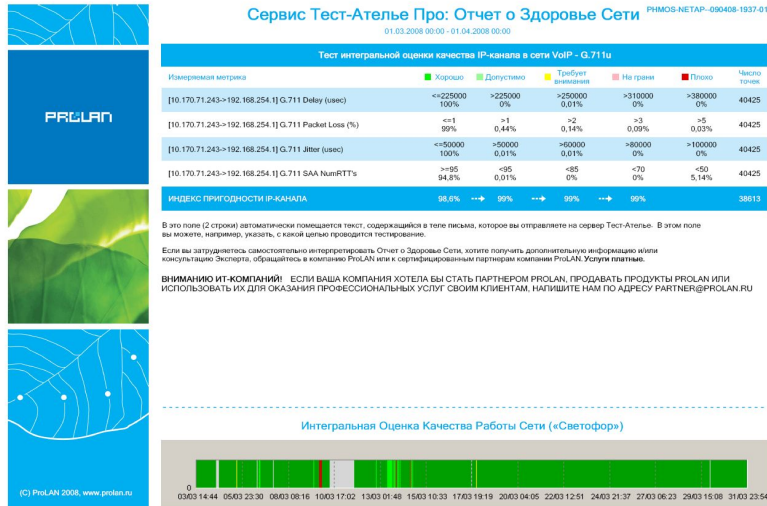
3. Реквизиты Пользователя, который может «пострадать».

4. Инструкция – что делать.

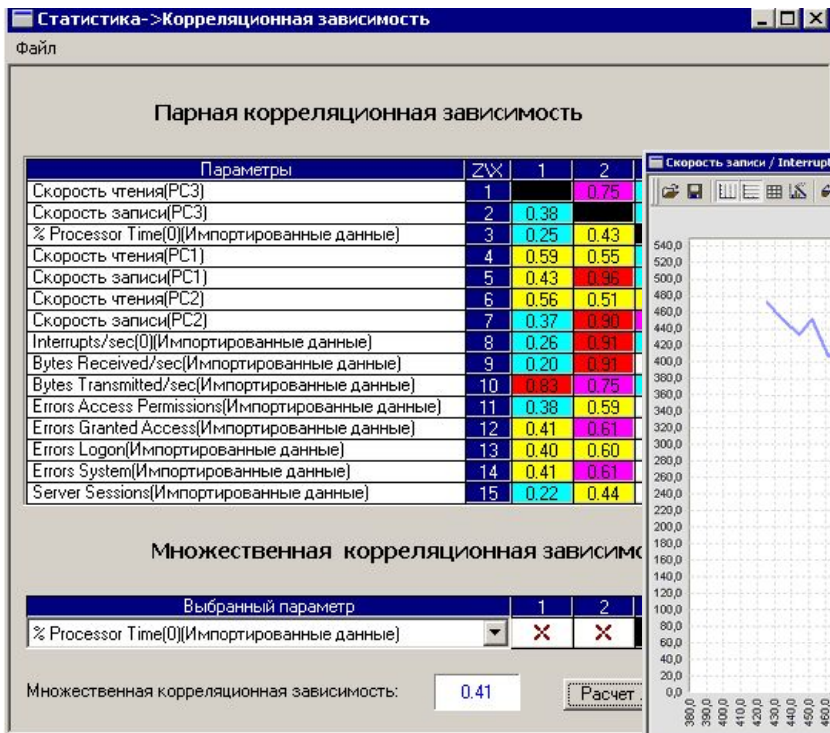
КРАСНАЯ КНОПКА



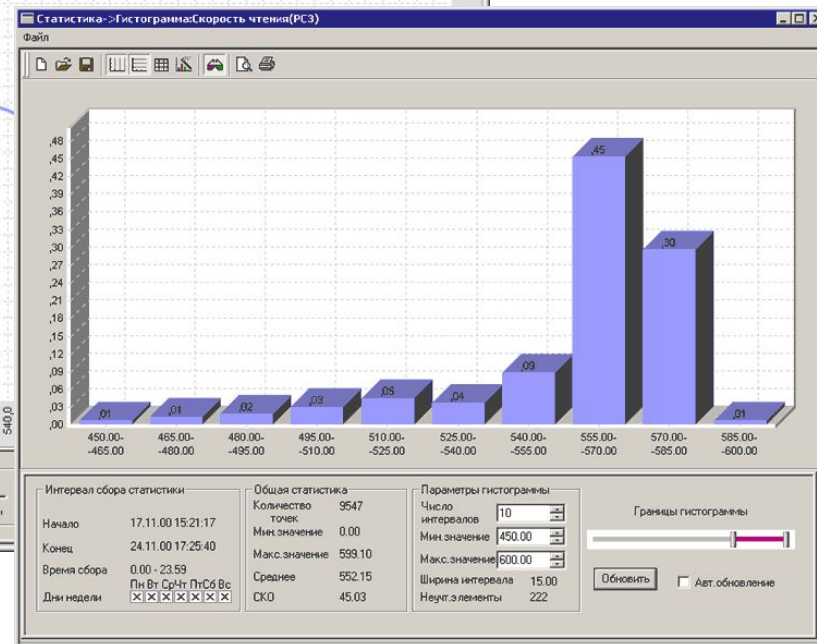
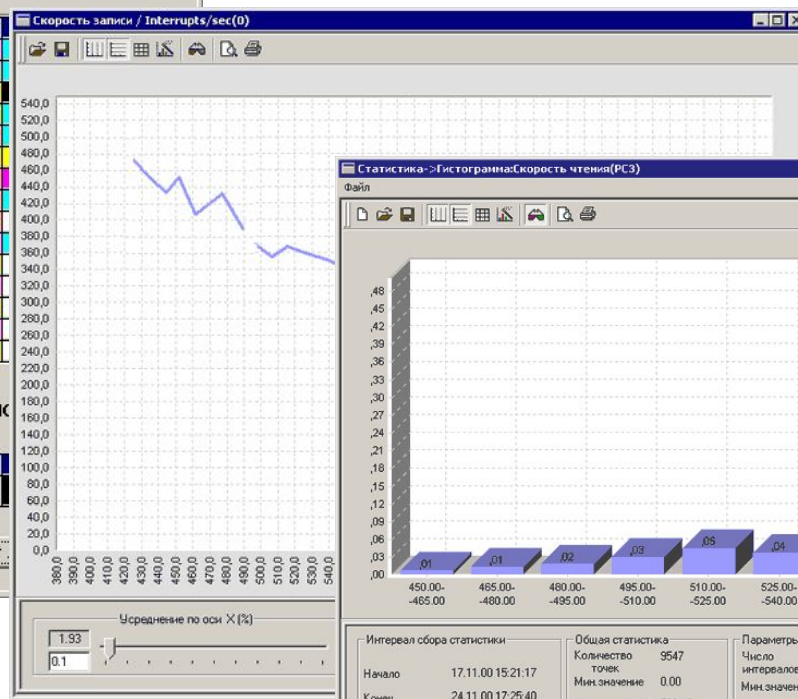




Корреляционный анализ



Регрессионный анализ



Вероятностный анализ



На компьютерах пользователей устанавливается специальное ПО - «Красная Кнопка». Для информирования ИТ-Службы об инциденте (например, о низкой производительности Сервиса или критической ошибке бизнес-приложения), пользователь нажимает определенную комбинацию клавиш (Красную Кнопку). В результате ИТ-Служба автоматически получает информацию **о том, что произошло, где произошло и, опционально, скриншот компьютера пользователя** в момент обращения. Полученная информация автоматически «привязывается» к информации о «здоровье» ИТ-Инфраструктуры в момент возникновения инцидента, что позволяет быстро диагностировать корневые причины инцидентов и проблем.

Важно, - пользователю не нужно указывать, - кто он, с каким приложением сейчас работает, какую операцию выполняет и т.д. Вся информация снимается автоматически. **Все что пользователь должен сделать – это только нажать Красную Кнопку.**



Подробнее: <http://www.prolan.ru/solutions/diagnostics/redbutton/index.html>

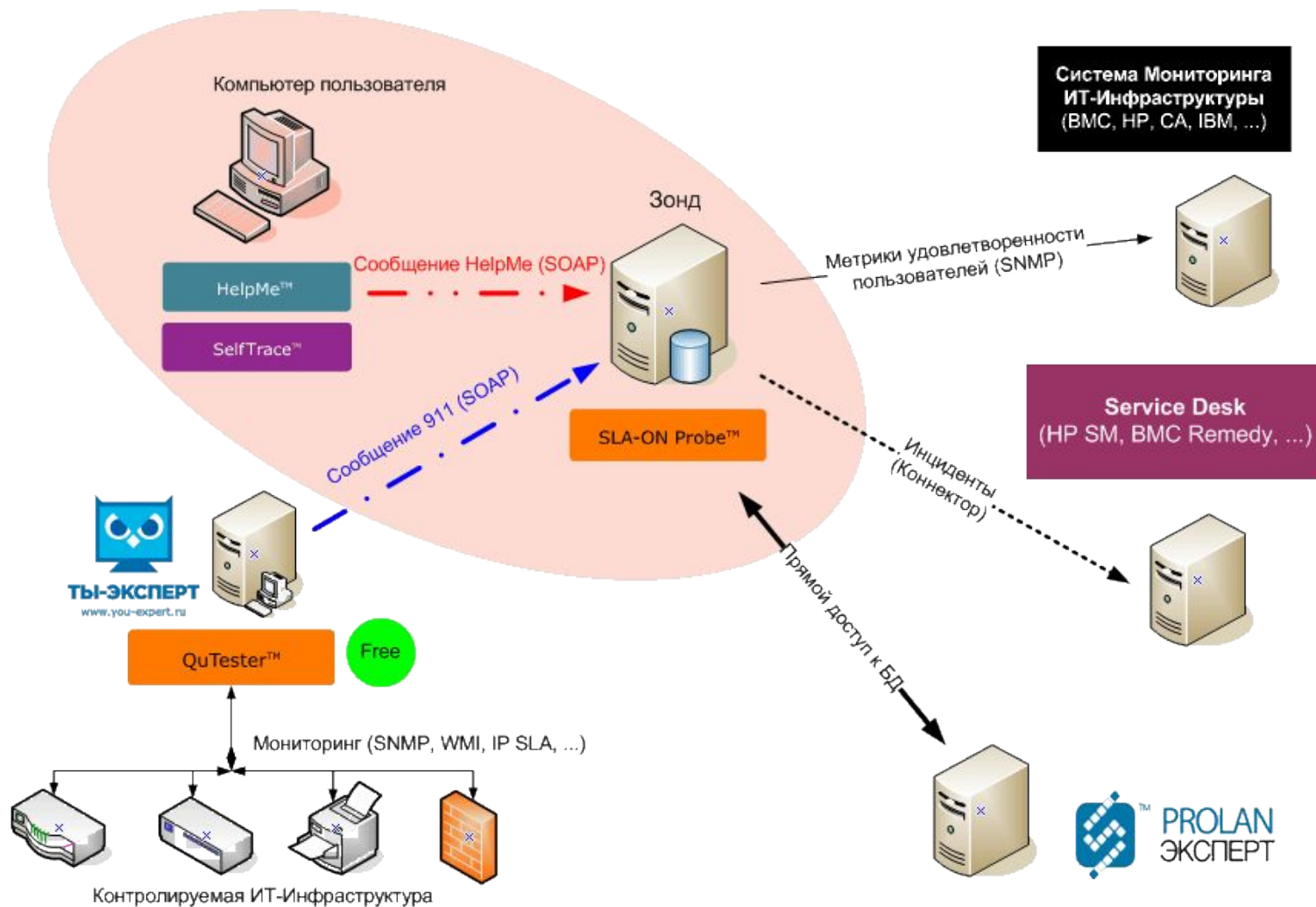


Управление удовлетворенностью пользователей качеством ИТ-Сервисов

1. **Пользователи ИТ-Сервисов** получают психологически комфортный и менее трудоемкий способ информирования Service Desk о возникающих инцидентах.
2. **Служба Service Desk** существенно сокращает время регистрации, квалификации и диагностики инцидентов.
3. **СІО** получает инструмент для оценки SLA на соответствие требованиям бизнеса.
Например, какими должны быть значения delay, jitter, packet loss в SLA с оператором связи, чтобы время реакции SAP не превышало комфортных для пользователей значений?
4. **Группа поддержки** сети получает инструмент для настройки системы мониторинга ИТ-Инфраструктуры (определения пороговых значений измеряемых системой метрик, соответствующих комфортной работе пользователей бизнес-приложений).
Например, при какой утилизации процессора сервера, длине очереди, утилизации дисковой системы и т.п. пользователи бизнес-приложения 1С: Предприятие начинают испытывать дискомфорт?
5. **Группа поддержки бизнес-приложений** получает инструмент для оптимизации числа пользовательских лицензий, оценки готовности ИТ-Инфраструктуры к внедрению новых приложений, обеспечения успешного внедрения этих приложений.



Архитектура Решения





Содержательные сообщения о жалобах пользователей

HR - SLA-ON Operations 3.40.5 - [HelpDesk]

Проект Карта Объект Вид Поиск ЛокалСлужба Опции Окно Справка

Cockpit* Dashboard HelpDesk MoM Бизнес процесс Бухгалтерия Отдел маркетинга Users

Фильтр инцидентов не задан

ID	Тип инциде...	Дата/время регис...	Приоритет	Статус	Отправитель сообще...	Имя компьютера	Краткая информация об инциденте	Дата/время после...	Оператор	Комм
0000036	HelpMe Pro	17/03/2011 11:38:04	Высокий	Не назначен	Петров Борис	FRODO.office.prolan.ru	Сервис не доступен	17/03/2011 11:38:04		
0000035	HelpMe Pro	17/03/2011 11:14:01	Высокий	Не назначен	Иванов Сергей	elfw7.office.prolan.ru	Сервис не доступен	17/03/2011 11:14:01		
0000034	HelpMe Pro	17/03/2011 11:13:21	Средний	Не назначен	Иванов Сергей	elfw7.office.prolan.ru	Сервис работает слишком медленно	17/03/2011 11:13:21		
0000033	HelpMe Pro	17/03/2011 11:07:09	Средний	Не назначен	Петров Борис	FRODO.office.prolan.ru	Сервис работает слишком медленно	17/03/2011 11:07:09		
0000032	HelpMe Pro	17/03/2011 10:58:46	Высокий	Не назначен	Петров Борис	FRODO.office.prolan.ru	Сервис не доступен	17/03/2011 10:58:46		
0000031	HelpMe Pro	17/03/2011 10:53:47	Средний	Не назначен	Петров Борис	FRODO.office.prolan.ru	Сервис работает слишком медленно	17/03/2011 10:53:47		

Отправитель сообщения

Имя компьютера: FRODO.office.prolan.ru

Пользователь: OFFICE\bag Петров Борис

Процесс/приложение: iexplore.exe

Заголовок окна: 0x80004005 MS SQL – Яндекс: Нашлось 6170 ответов - Windows Internet Explorer

Описание проблемы

Показать скриншот

Название выполняемой бизнес-операции и описание проблемы

Гамбургский счет

Всё по-честному. Всё под контролем.

www.hr.prolan.ru

Сохранить Комментарий оператора

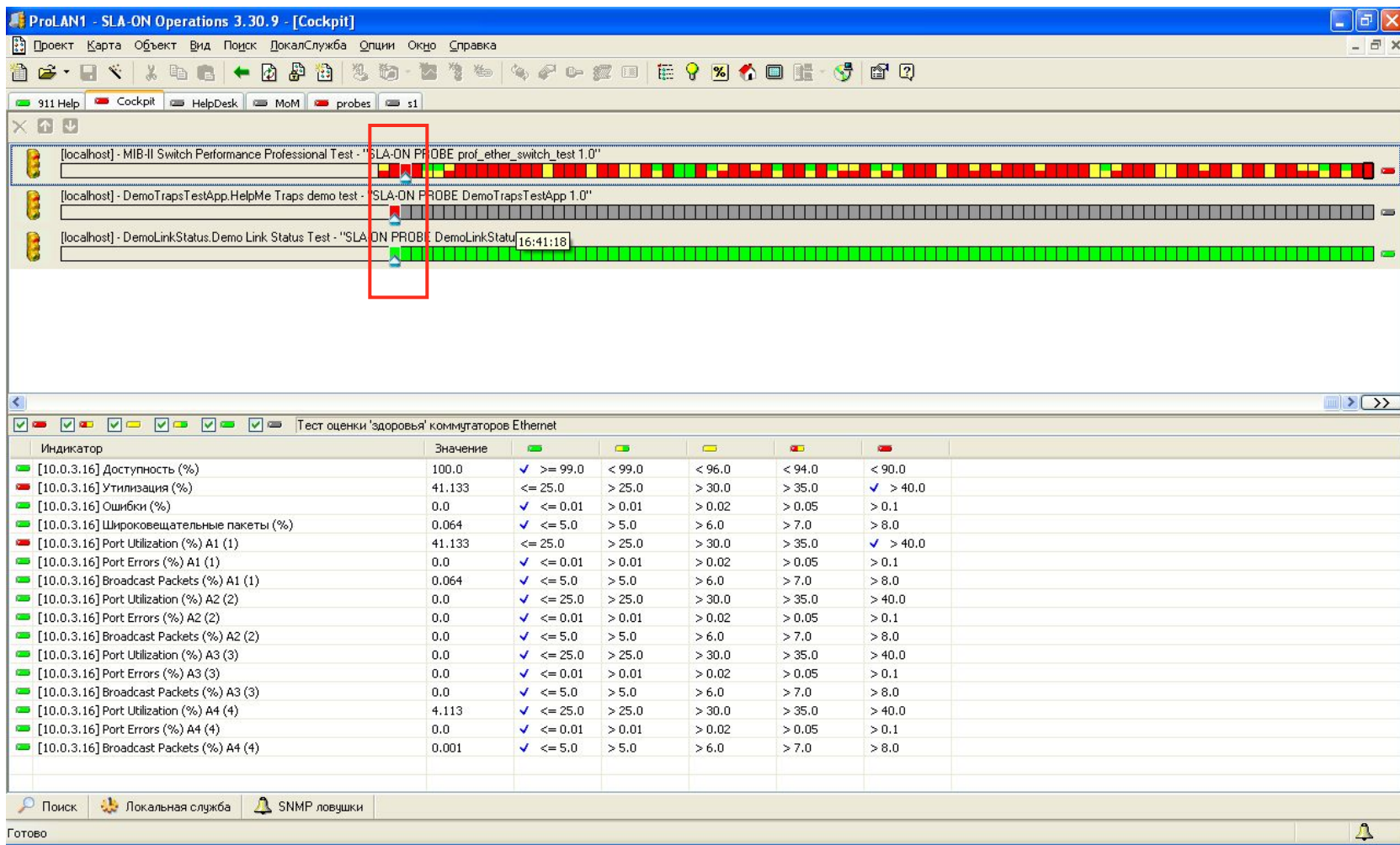
Готово Всего инцидентов: 6 Не назначено: 6 Открыто: 0 Замкнуто: 0

Поиск Локальная служба SNMP ловушки Активность пользователей

Готово

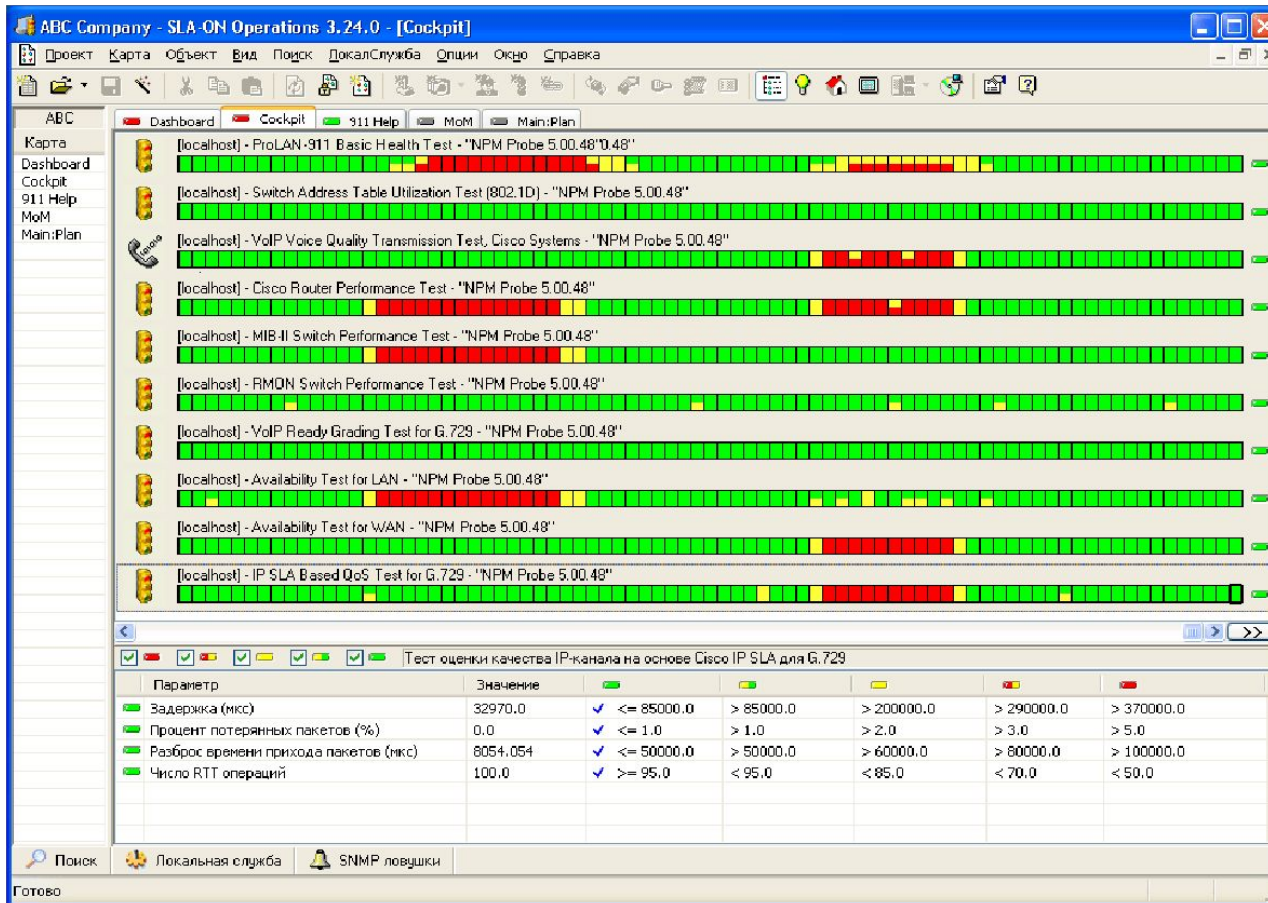


Быстрая диагностика инцидентов





Быстрая диагностика проблем



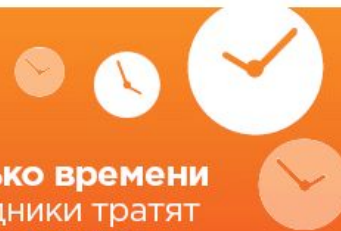
Жалобы на
определенный
Сервис

Здоровье ИТ-
Инфраструктур
ы



Насколько эффективно
работает каждый сотрудник
вашей организации?

Сколько человек
необходимо и достаточно
для поддержки каждого
бизнес-
процесса?



Сколько времени
сотрудники тратят
на выполнение
различных операций?



www.hr.prolan.ru

Управление трудозатратами как основа управления себестоимостью продукции

1. Какова **доля Продуктивной Работы** в каждом подразделении? Можно ли её увеличить? Как это сделать?
2. Каково **время выполнения типовых операции**? От чего это время зависит? Можно ли его уменьшить?
3. **Сколько типовых операций** выполняется в месяц/квартал? От чего это зависит? Можно ли увеличить это число?
4. **Сколько работников необходимо и достаточно** в каждом подразделении? От чего это зависит?
5. **Каковы совокупные затраты на поддержание каждого Ресурса**? Можно ли их «безболезненно» снизить?

Управление себестоимостью методом Time-Driven Activity Based Costing

Ставка носителя затрат



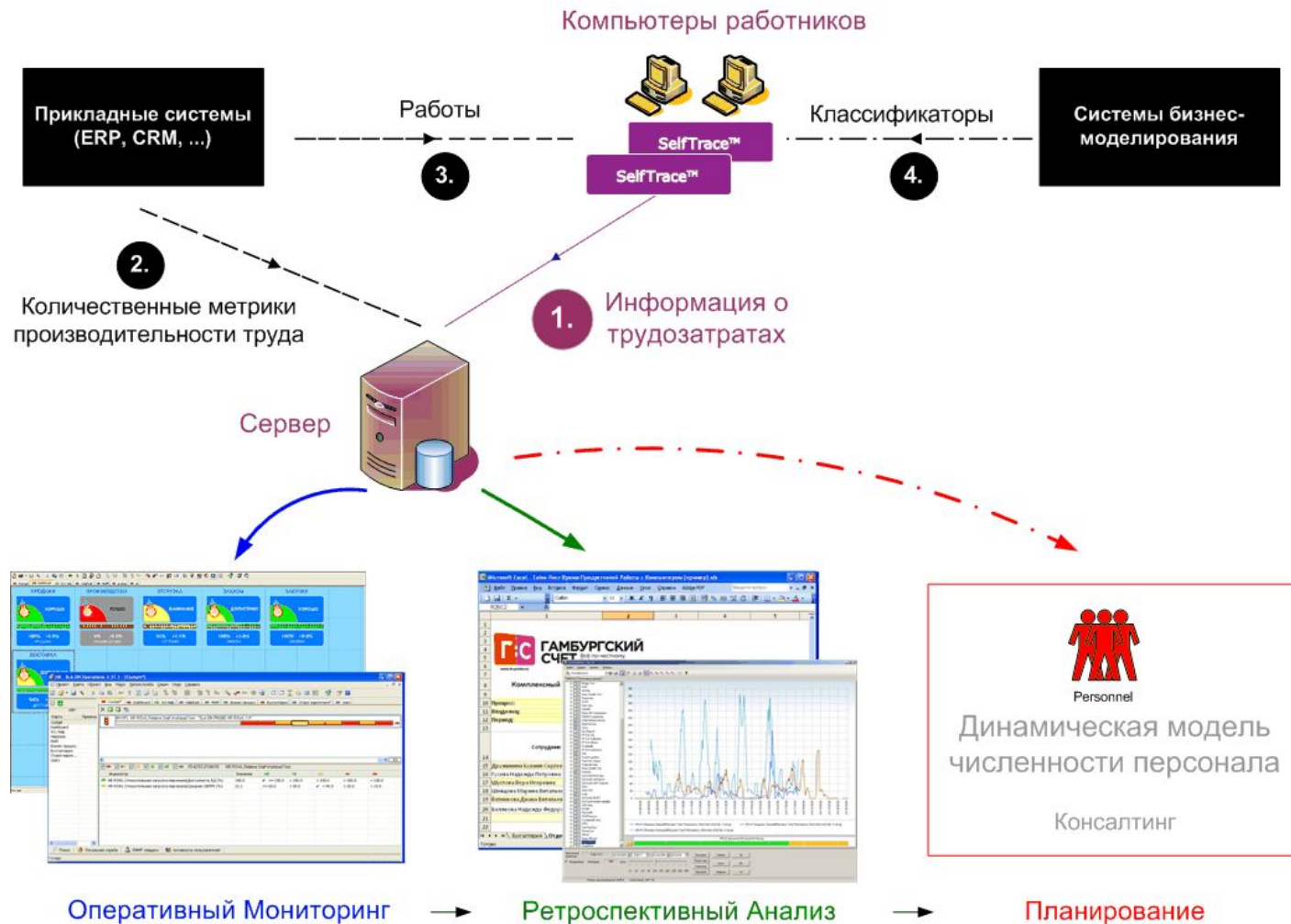
Измеряется средствами Гамбургского Счета



www.hr.prolan.ru

**ГАМБУРГСКИЙ
СЧЕТ** Тахометр
бизнес-процессов

Архитектура Решения





www.hr.prolan.ru

**ГАНБУРГСКИЙ
СЧЕТ**
Тахометр
бизнес-процессов

SelfTrace - «фотоаппарат» рабочего дня

ProLAN SelfTrace 2.15.1

Задания

Тип	Наименование Задания	Общее время выпол...	Время выполнения	Счетч
☐	Подготовка квартального отчета	08 час 42 мин 11 сек	00 час 00 мин 00 сек	
☐	Текущий бухгалтерский учет	14 час 46 мин 58 сек	03 час 46 мин 58 сек	
☐	Текущий управленческий учет	03 час 28 мин 43 сек	01 час 18 мин 23 сек	
☐	Подготовка справки для Генерального Дире...	01 час 31 мин 16 сек	01 час 31 мин 16 сек	1
☒	Инструктаж Анны Терентьевой	00 час 25 мин 02 сек	00 час 25 мин 02 сек	

2

Самохронометраж

Время выполнения всех заданий: 05 час 55 мин 23 сек

Виды Активности

Менеджер Программист

Вид Активности	Время выполнения	Счетчик	Описание
☒ Работа на компьютере	05 час 55 мин 23 сек		
☐ Другая работа в офисе	00 час 00 мин 00 сек		
☐ Совещание, переговоры	00 час 00 мин 00 сек		
☐ Местная командировка	00 час 00 мин 00 сек		
☐ Отдых/перерыв	00 час 46 мин 39 сек		
☐ Вынужденный простой	00 час 00 мин 00 сек		
☐ Отсутствие по личному делу	00 час 00 мин 00 сек		
☐ Другое	00 час 19 мин 37 сек		

3

Самохронометраж

Время выполнения всех видов активности: 07 час 01 мин 39 сек

Бизнес-Операции

1С:Предприятие 7.7 Яндекс Блокнот Microsoft Office

Операция	Время выполнения	Состо:
Авансовые отчеты	02 час 06 мин 51 сек	
Журнал проводок	01 час 17 мин 25 сек	
План счетов	00 час 12 мин 23 сек	
Разное	00 час 43 мин 39 сек	

1

Автоматический хронометраж

Время выполнения всех Бизнес-Операций: 04 час 20 мин 18 сек

Работа вне офиса

Наименование Задания	Дата, время начала	Дата, время конца	Состояние
Посещение семинара компании 1С	17.06.10 09:00	22.06.10 18:00	
Сдача отчетности в налоговую инспекцию	23.06.10 11:30	23.06.10 17:00	

Ручной ввод данных

-

Г:С ГАНБУРГСКИЙ СЧЕТ www.hr.prolan.ru продукт компании PROLAN

Время работы: 07 час 03 мин 17 сек Я ужоу с работы в 20:00

PROLAN

Критерий истины - Практика



Отзывы о продуктах ProLAN:

<http://www.prolan.ru/reference>