

Обзор лучших практик по управлению ИТ услугами.

Стандарты и инструменты. Где
что?

Компании по всему миру следуют стандартам

ISO 20 000
(Стандарт по управлению ИТ)

SIEMENS

IBM

**TCM
SOLUTIONS**

IT services for systems that
can't afford to fail

Всего аккредитовано в мире
592

ISO 27 000
(Стандарт по информационной безопасности)

ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ

QM
QUANTA MEDICAL

ЛАНИТ



РОССИЙСКОЕ
СТРАХОВОЕ
РОСНО
НАРОДНОЕ
ОБЩЕСТВО

Всего аккредитовано в мире
7840

itSMF
СУПОЛЬНАСЦЬ ПРАФЕСІЯНАЛАЎ ІТSM

Компании по всему миру применяют лучшие практики

MeadWestvaco (23 000 сотрудников) □ сократили затраты \$100,000 в год



Shell oil □ сократили затраты \$5 млн. в год

VISA Visa □ время решения инцидентов сократилось на 75%



Российские железные дороги



СУПОЛЬНАСЦЬ ПРАФЕСІЯНАЛАЎ ITSM

Стандарты и лучшие практики

Стандарты

ы

- ИСО 9000
- ИСО 20 000
- ИСО 27 000
- ИСО 14 000
- ...

Свод знание и

□ **ITIL** (Фундаментальные IT-инфраструктуры)

□ **COBIT** (Цели контроля для информационных и смежных технологий)

□ Бережливое производство (Lean)

□ Шесть сигм (Six Sigma)

□ ...

itSMF

СУПОЛЬНАСЦЬ ПРАФЕСІЯНАЛАЎ ITSM



ISO 20 000

Первый международный стандарт для управления и

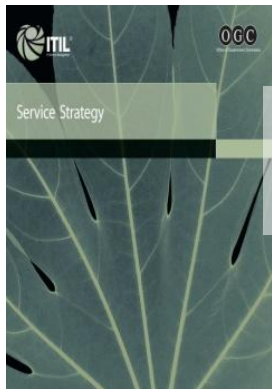


Цели контроля для информационных и смежных технологий



ITIL

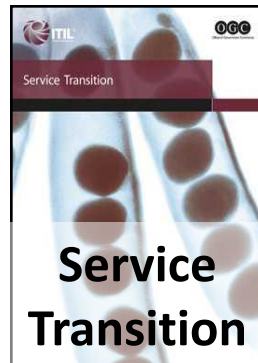
Библиотека ИТ-инфраструктуры



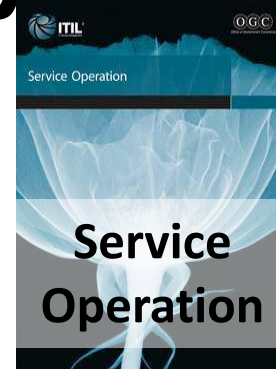
Стратегия
услуг



Дизайн
услуг



Преобразовани
е
услуг



Эксплуатац
ия
услуг



Постоянное
улучшение

itSMIF

СУПОЛЬНАСЦЬ ПРАФЕСІЯНАЛАЎ ITSM

Не вместо, а вместе!

