

# 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)

□ ...



# ISO 20 000

Первый международный стандарт для управления и



# COBIT

## Цели контроля для информационных и смежных технологий



# ITIL

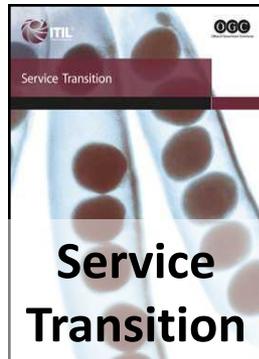
## Библиотека ИТ-инфраструктуры



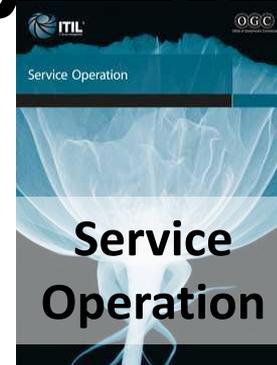
Стратегия  
услуг



Дизайн  
услуг



Преобразовани  
е  
услуг



Эксплуатац  
ия  
услуг



Постоянное  
улучшение

**itSMIF**

СУПОЛЬНАСЦЬ ПРАФЕСІЯНАЛАЎ ITSM

# Не вместо, а вместе!

