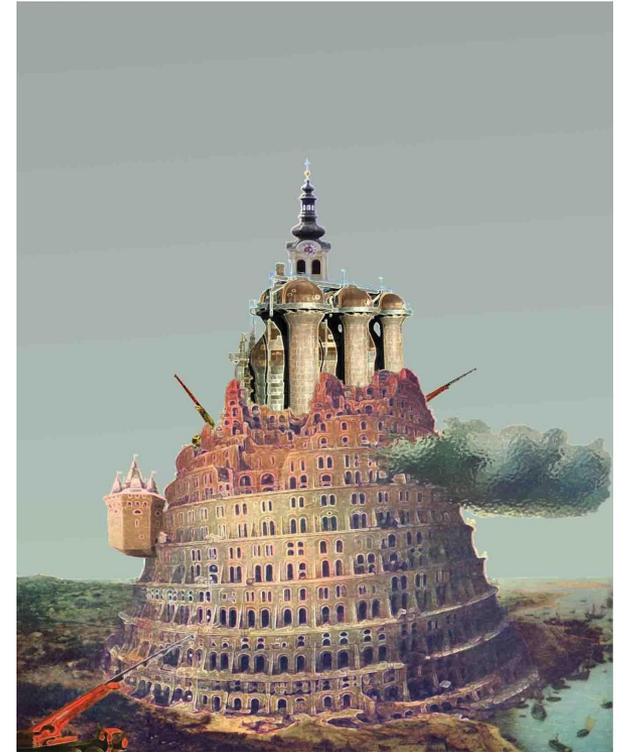


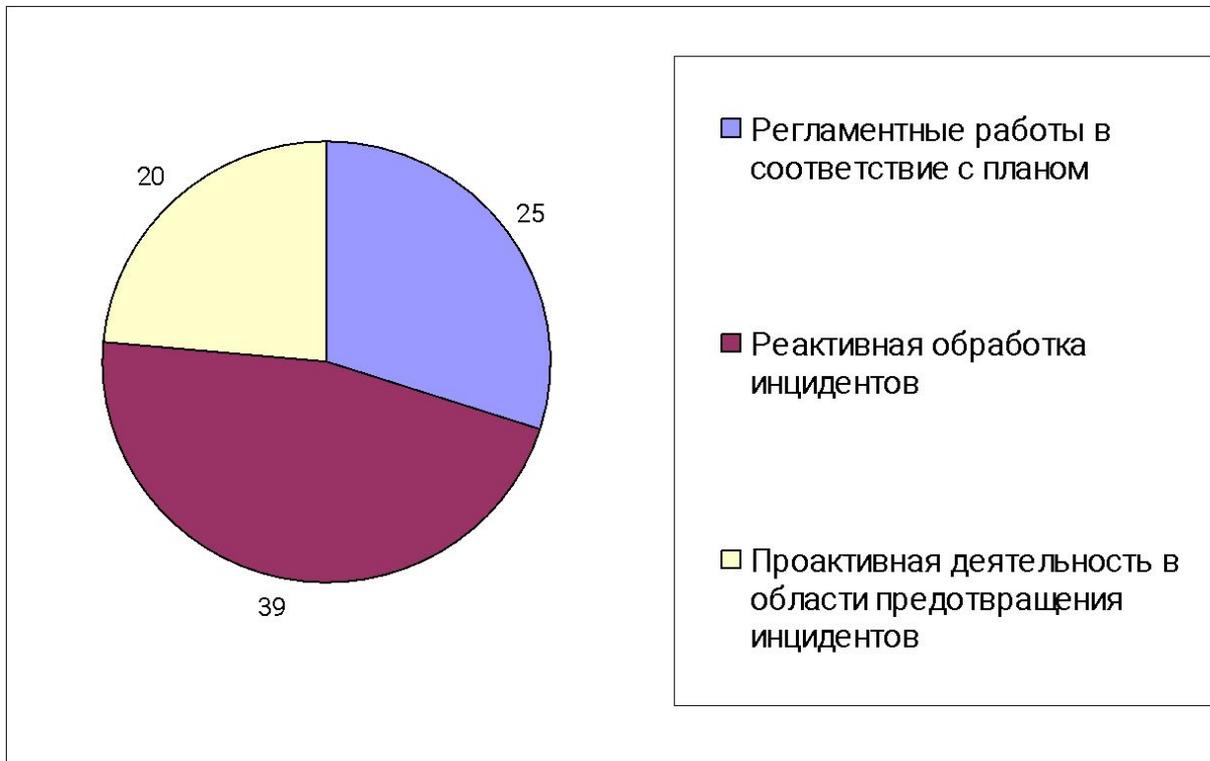
# К вопросам ИТ- управления

Практика использования ИТ на  
российских предприятиях 2008  
(*сентябрьские пассажи*)



Сергей Костяков

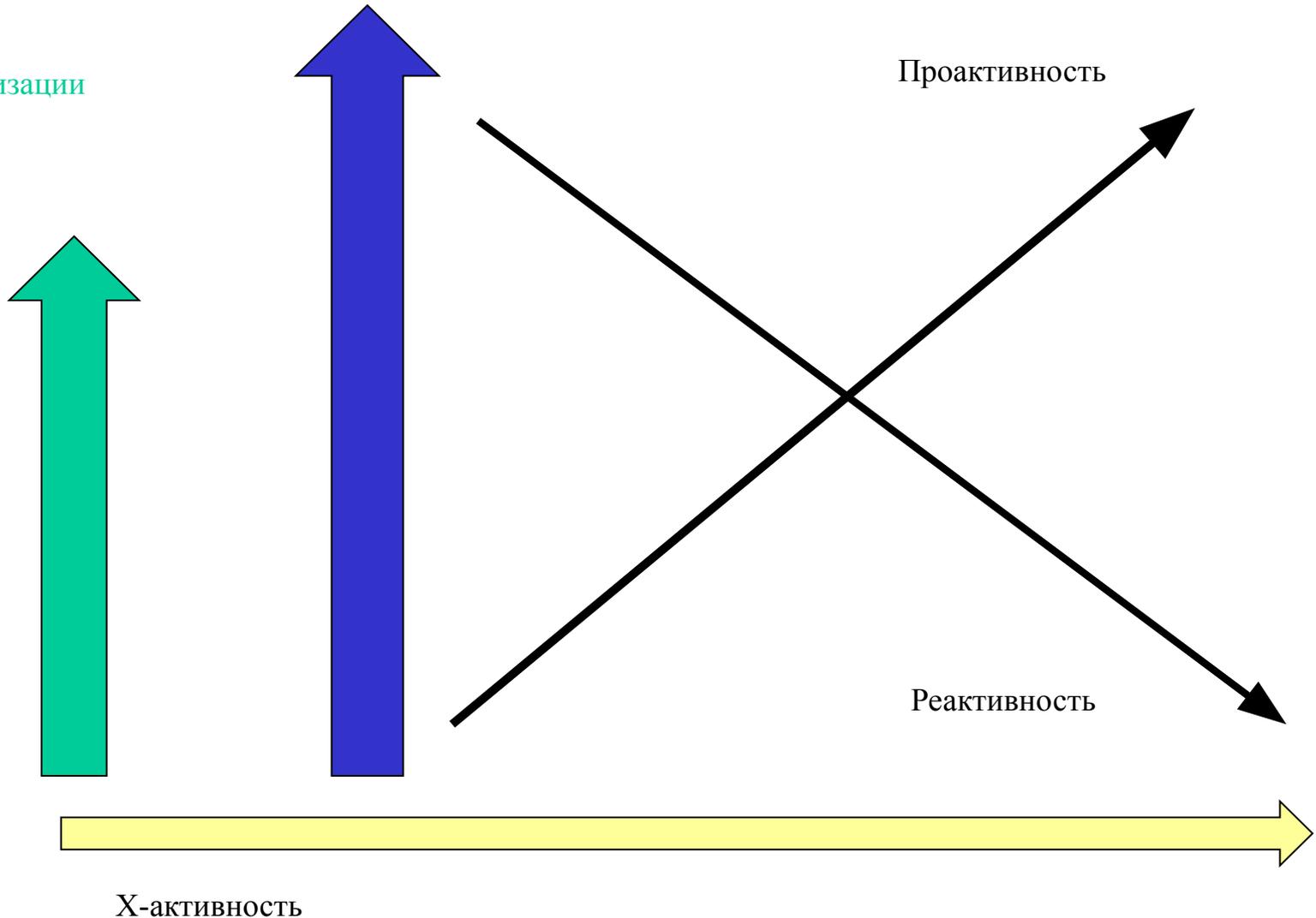
**Какое количество временных ресурсов (в 20, 40, 60 или 80 % от общего) расходуется ИТ-подразделением на реактивную и проактивную обработку инцидентов?**



# Проактивность для ITIL-процессов

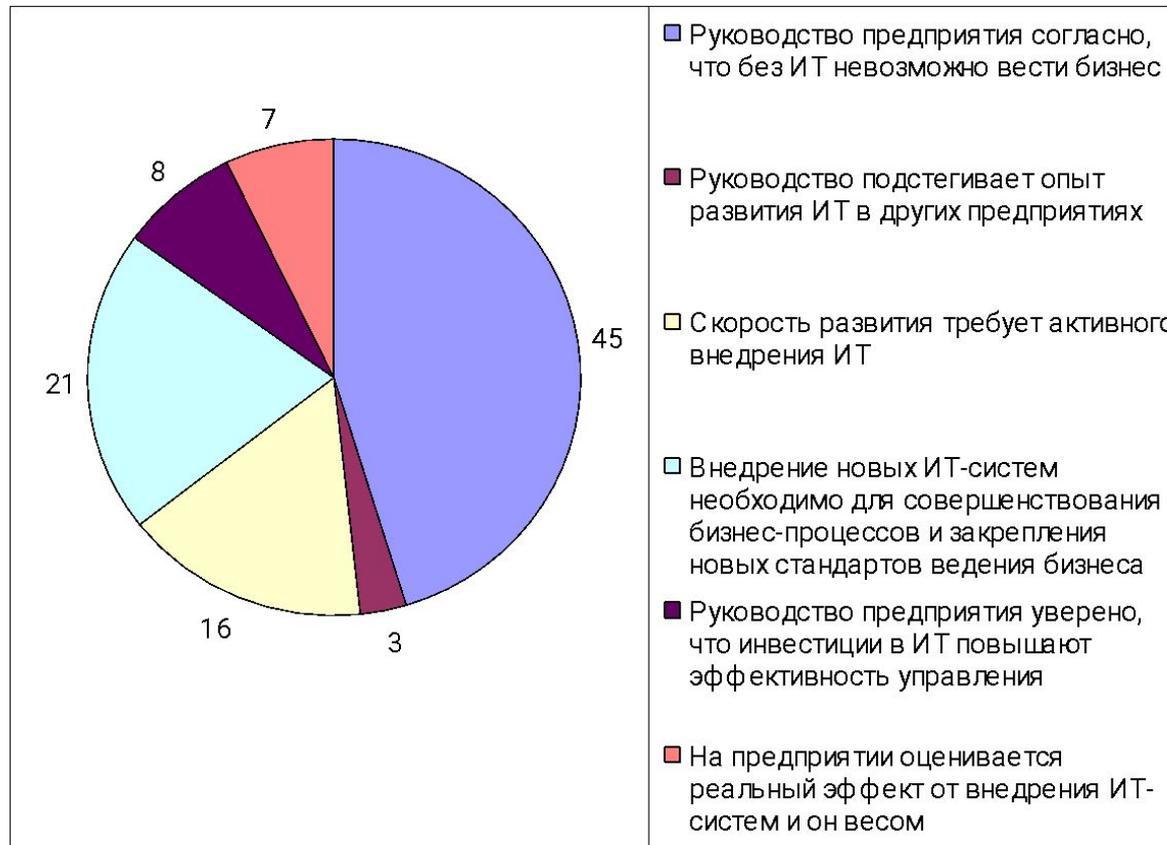
Степень автоматизации Service delivery

Степень автоматизации  
Service support



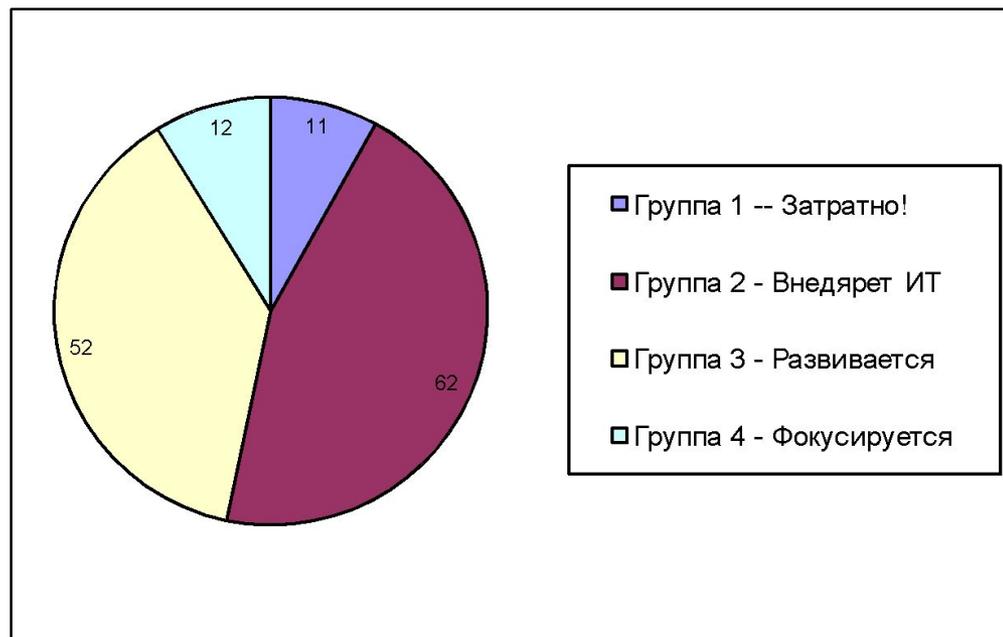
## Руководство одобряет и поддерживает

### Почему предприятия внедряет ИТ-системы? (1 вариант ответа)



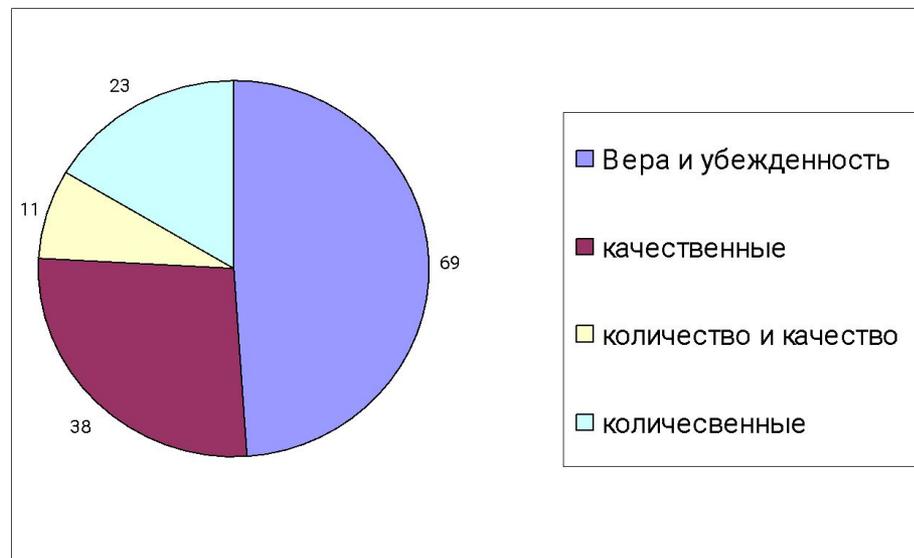
## Какую роль играет ИТ в вашей организации?

<b>Затратное подразделение, отвечающее за эксплуатацию ИТ-решений</b>
<b>Подразделение, обеспечивающее внедрение продуктов и технологий автоматизации</b>
<b>Центр компетенции в области бизнес-процессов предприятия</b>
<b>Центр компетенции в области развития бизнеса и инноваций</b>



## Критерии оценки влияния прикладных ИТ-систем на бизнес (1 вариант ответа)

<b>Существует убежденность, что без ИТ бизнес невозможен</b>
<b>Существует убежденность, что ИТ-система повышает эффективность</b>
<b>Важность системы оценивается задачами текущей бизнес-стратегии</b>
<b>Существует качественное разделение ИТ-систем на бизнес-критичные, важные и некритичные</b>
<b>Известен примерный уровень потерь от простоя основных бизнес-систем</b>
<b>Для основных ИТ-систем есть показатели уровня сервисной поддержки (SLA), характеризующие полноту и качество поддержки бизнес-задач</b>
<b>Технические параметры функционирования основных ИТ-систем привязаны к производительности и качеству исполнения элементов бизнес-процессов</b>



Спасибо, что выслушали до конца