

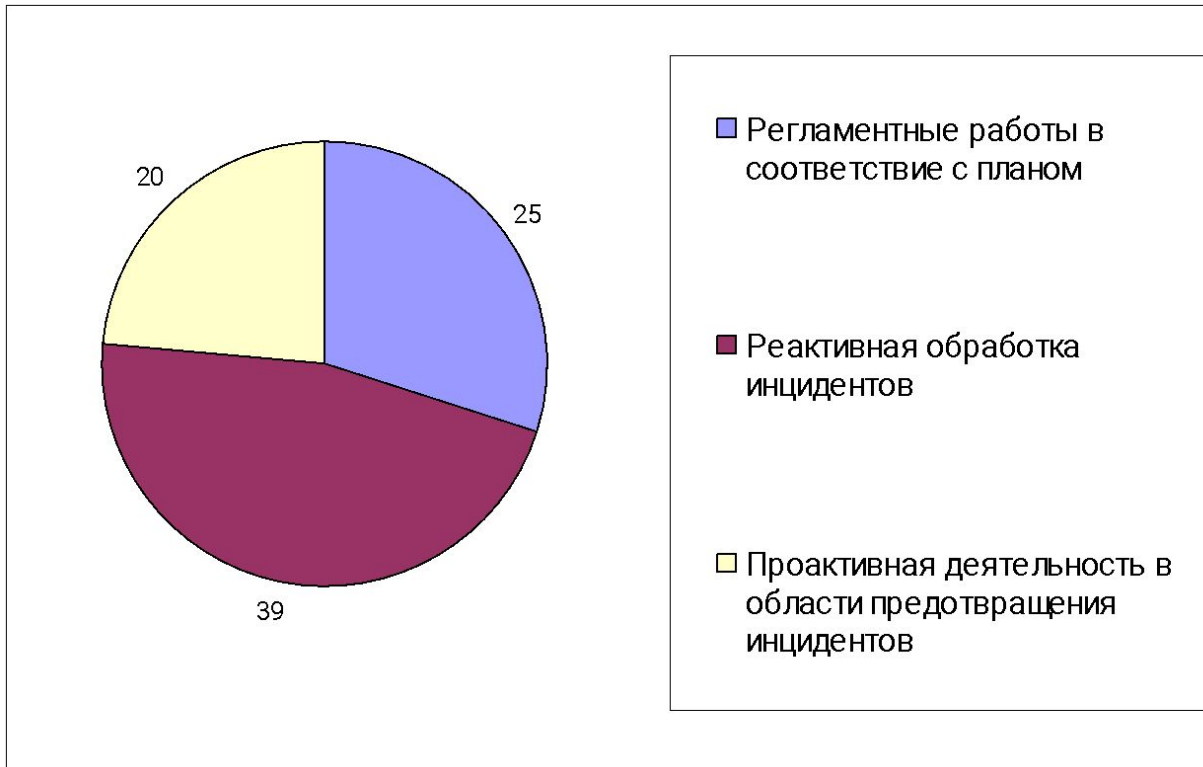
К вопросам ИТ- управления

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



Сергей Костяков

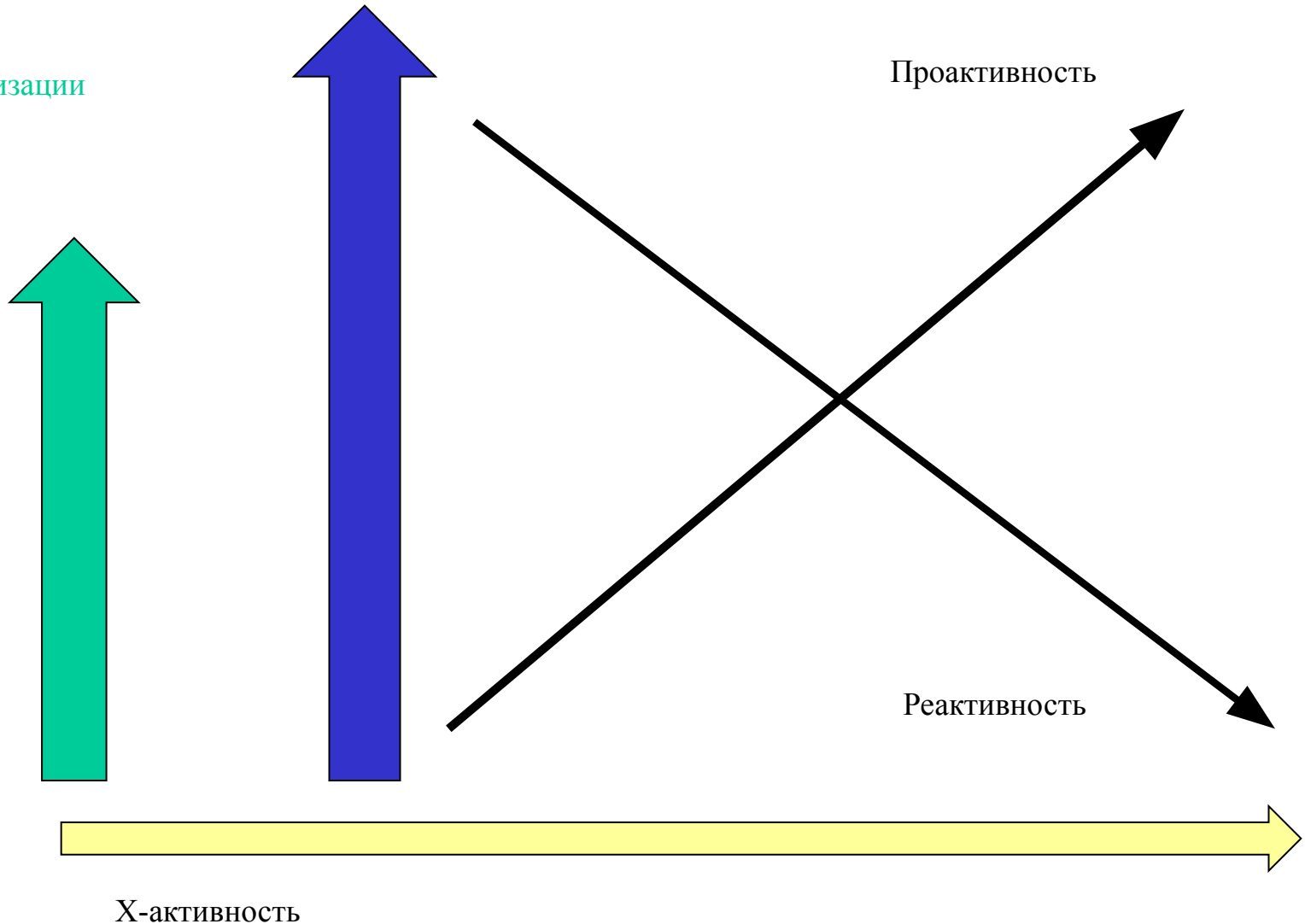
Какое количество временных ресурсов (в 20, 40, 60 или 80 % от общего) расходуются ИТ-подразделением на реактивную и проактивную обработку инцидентов?



Проактивность для ITIL-процессов

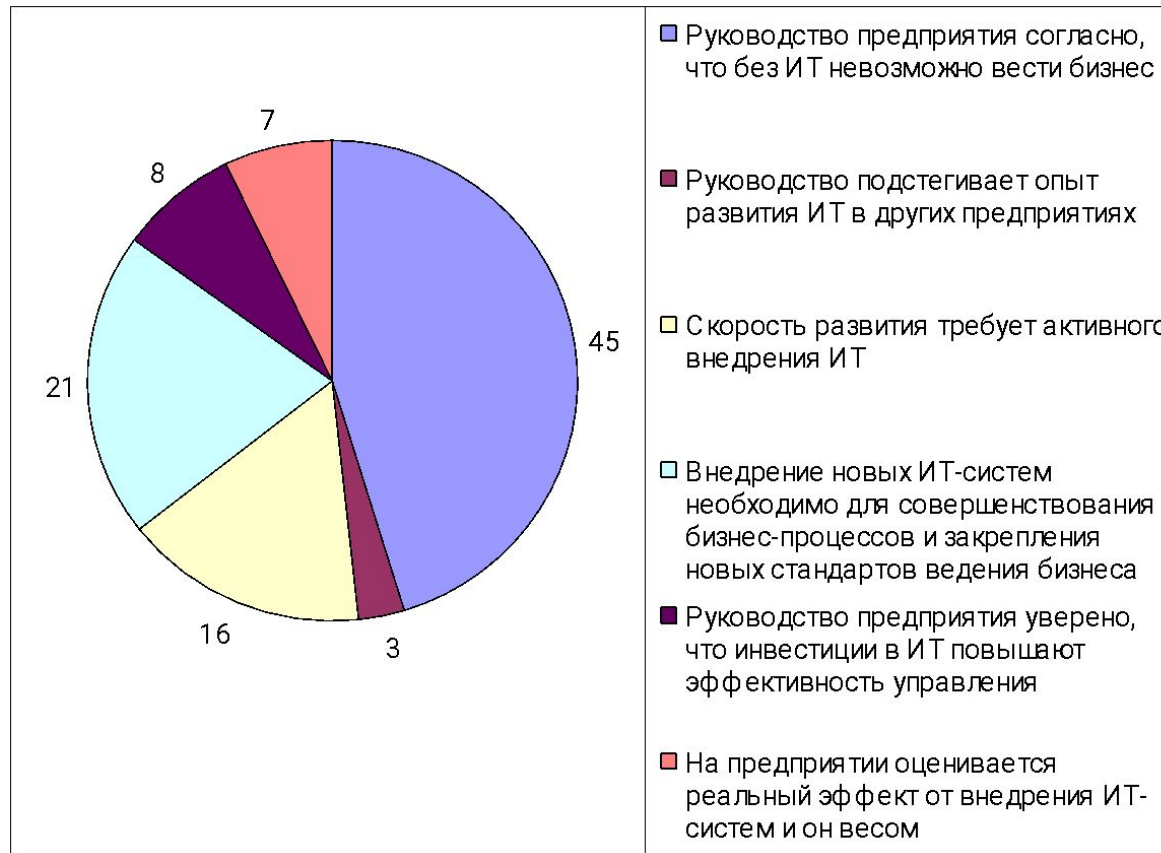
Степень автоматизации Service delivery

Степень автоматизации
Service support



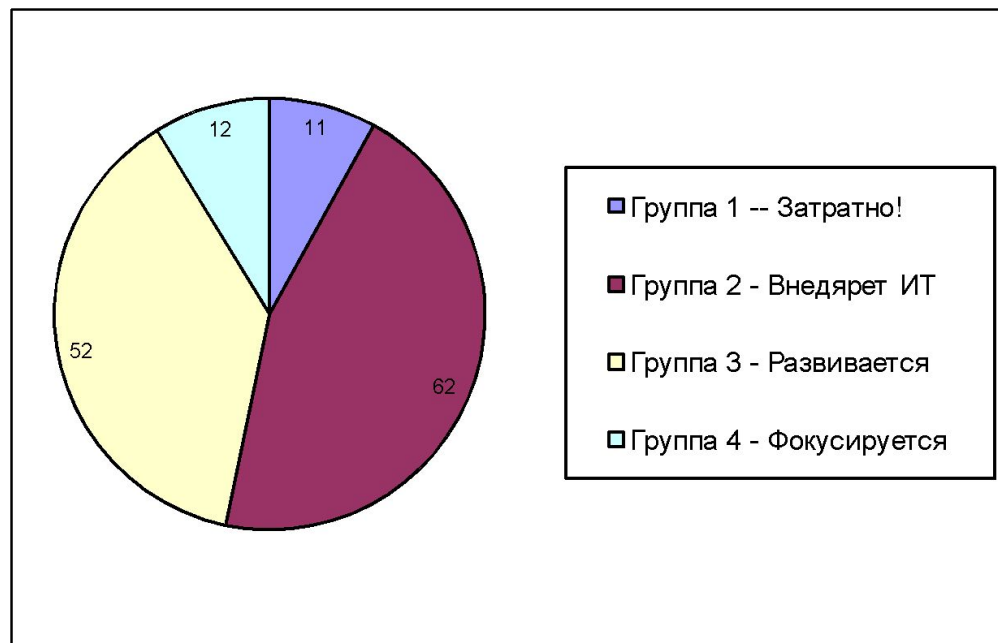
Руководство одобряет и поддерживает

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



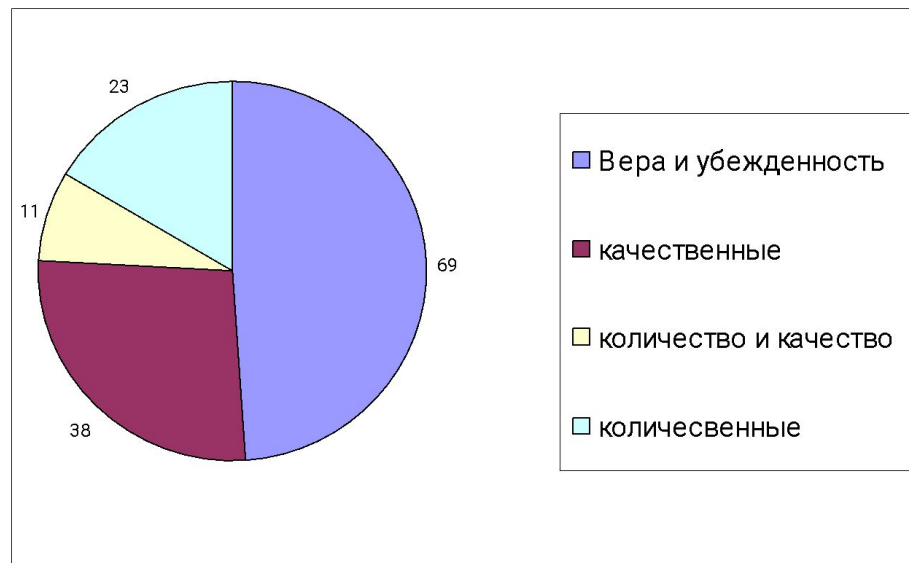
Какую роль играет ИТ в вашей организации?

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



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

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



Спасибо, что выслушали до конца