

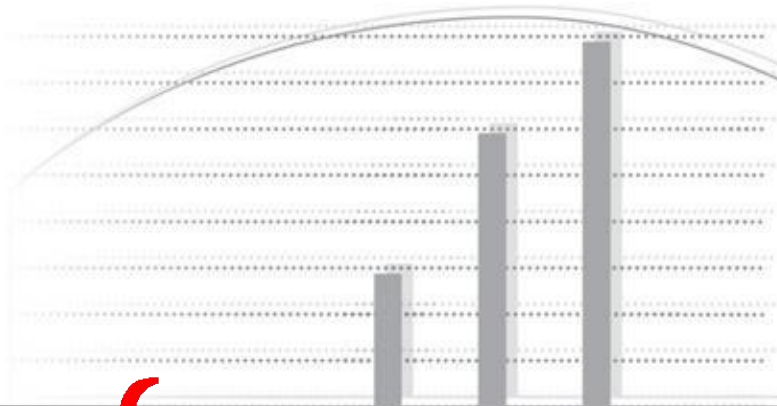
Парадигма управления ИТ-инфраструктурой в гетерогенных средах

Шуравин Андрей,
Руководитель проектов Отдела ITSM-консалтинга

Содержание

- ИТ и Бизнес
- Пути разрешения противоречий
- ITSM. Что мы можем взять из него?
- Парадигма автоматизации процессов
- Дорого? Ну давайте посчитаем...





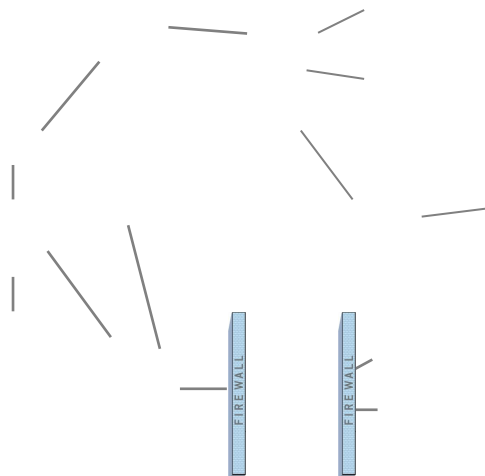
ИТ и Бизнес

Бизнес все больше зависит от ИТ

- Бизнес



- ИТ



- Продукция и услуги

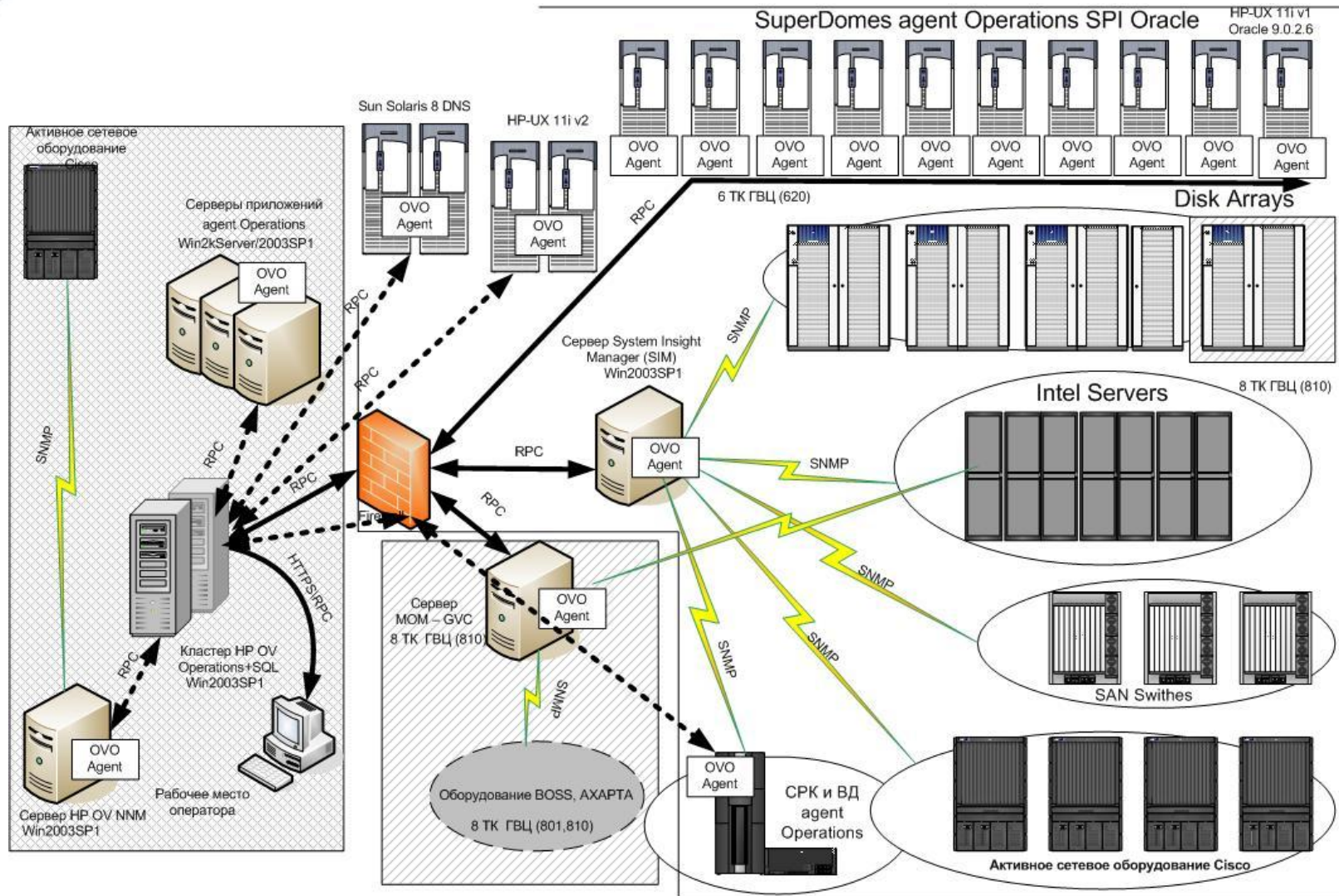


Что из этого следует?

- Чем лучше ИТ работает, тем меньше потерь бизнеса.
- Бизнес должен быть уверен, что может положиться на ИТ.
- Растет бизнес, растет и ИТ.

Чем сложнее ИТ, тем сложнее ИМИ управлять!

Гетерогенная среда



Сложность управления ИТ

• Многообразии требований:

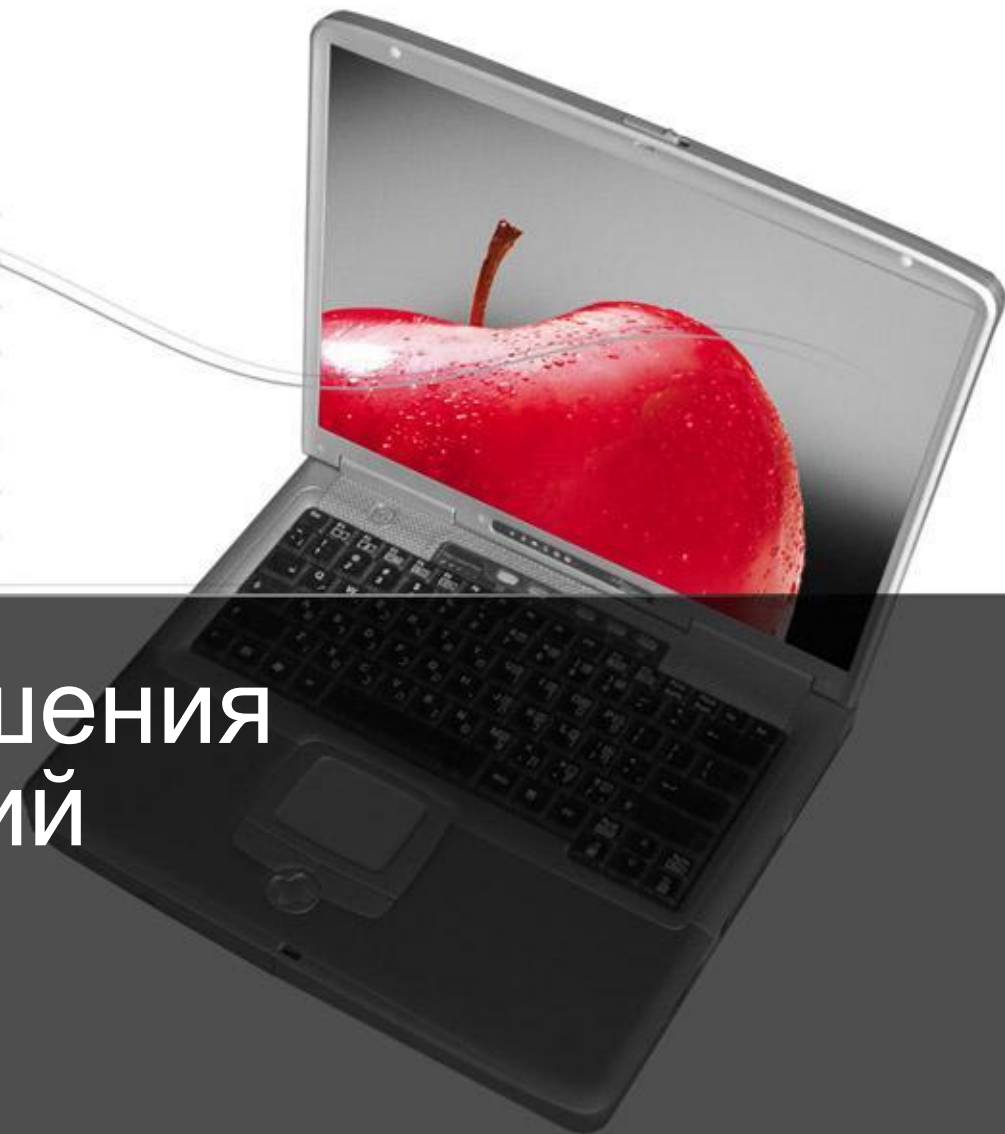
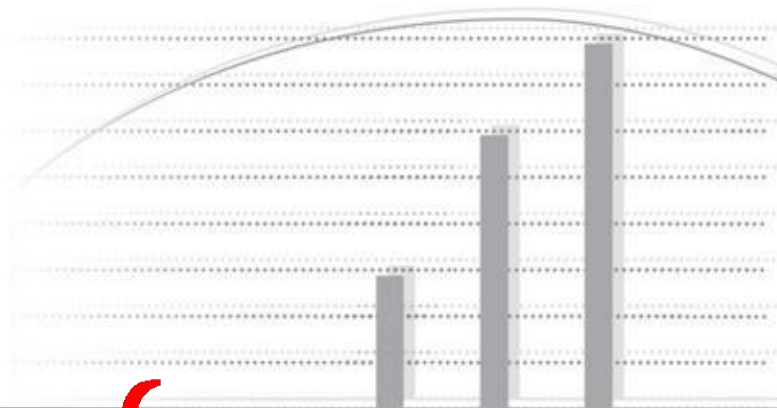
- От пользователей
 - Удобство работы
 - Доступность
- От финансистов
 - Окупаемость
 - Сокращение затрат
- От высшего руководства
 - Конкурентные преимущества
- От ИТ-специалистов
 - Удобство администрирования
 - Надежность

• Разнородность ИТ:

- Многоплатформенность
- Территориальная распределенность
- Большое количество элементов

Если вовремя не задуматься, то ИТ могут превратиться в ХАОС!





Пути разрешения
противоречий

Делать больше меньшими средствами!

Умение обходиться
меньшим
количеством
ресурсов

Обеспечивать
лучшую доступность,
производительность
и КПД использования
ресурсов



Что получим в итоге?



Повышение прибыли



Сохранение и привлечение клиентов



Оптимизация затрат на ИТ



Повышение качества услуг



Снижение времени невозможности предоставления услуг

Как этого достичь?

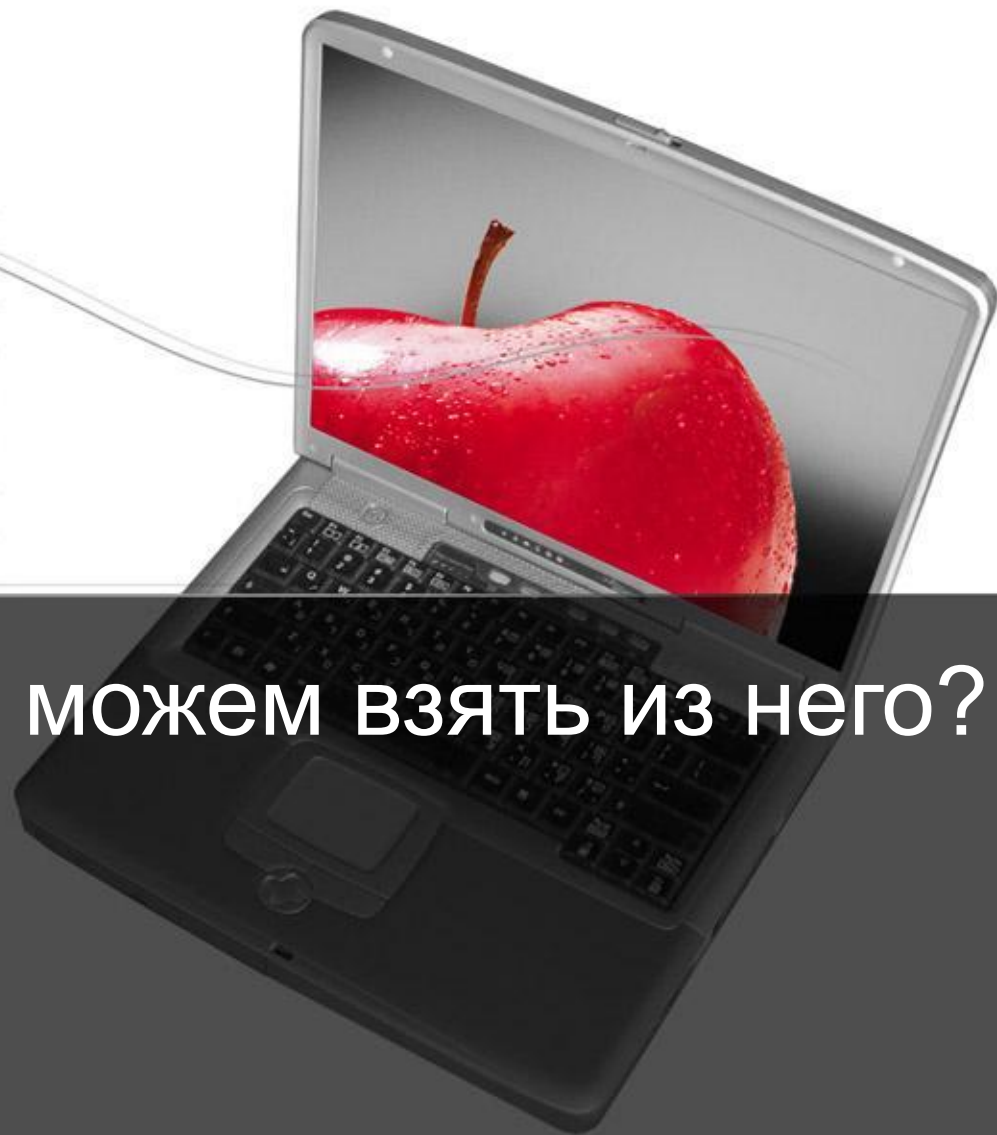
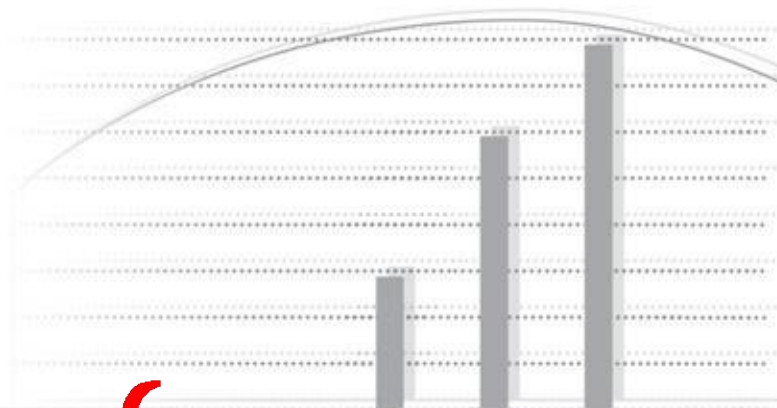
- З
- С
- С
- П
- Р
- Ж
- У
- И



IX.

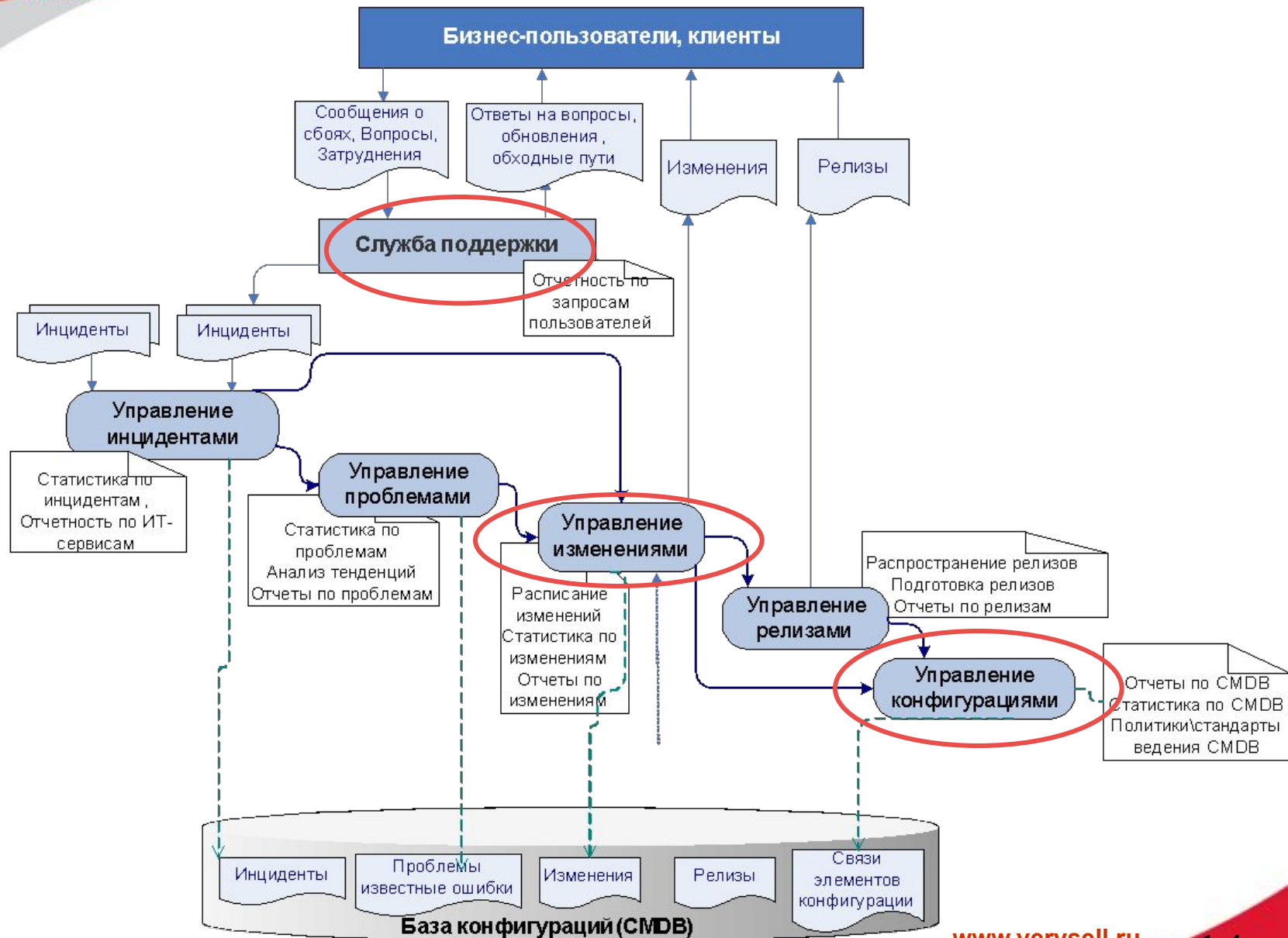
ЭГО

ИТ-



ITSM. Что мы можем взять из него?

Поддержка ИТ-сервисов



Управление конфигурацией

- Предоставлять точную информацию об элементах конфигурации



**Элемент
конфигурации
БД конфигураций**

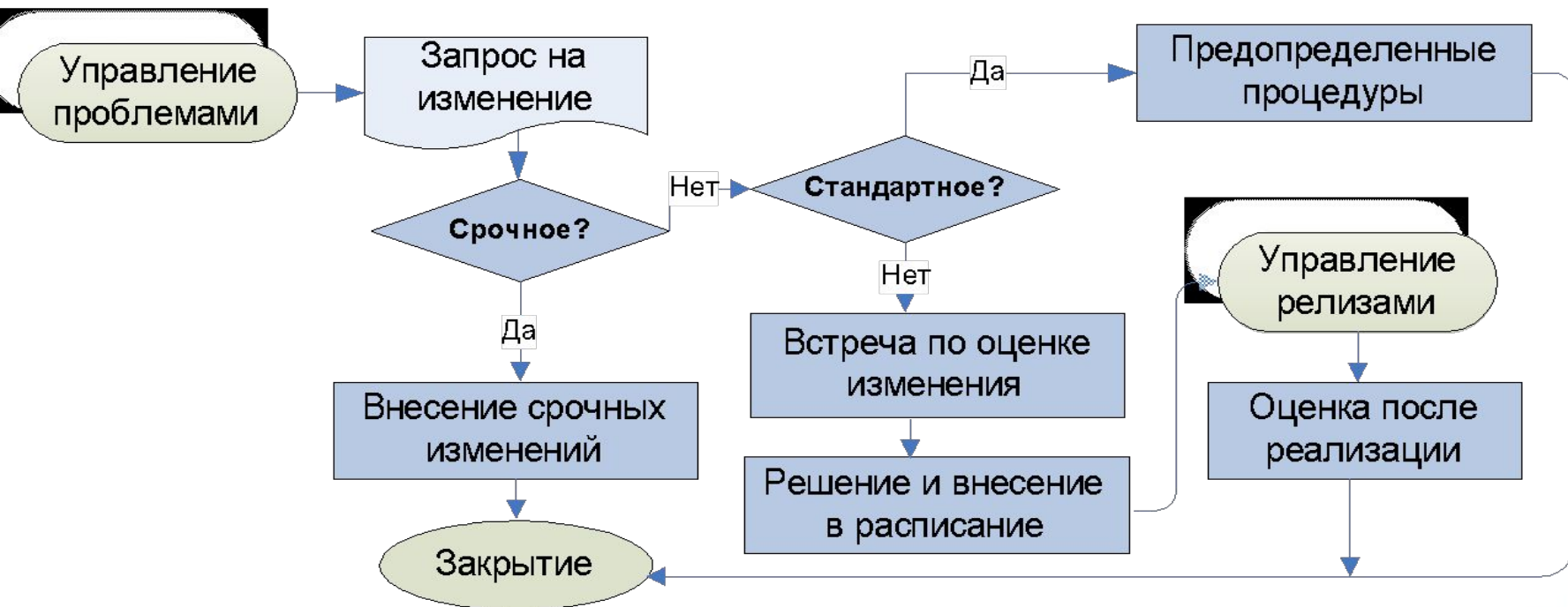
- Что дает:
 - контроль стоимости элементов конфигурации
 - контроль изменений в ПО
 - повышение безопасности

Управление изменениями

- Обеспечивать эффективное выполнение изменений
 - в установленное время с минимальным риском

Комитет по изменениям
(СAB, CAB\ЕС)

Контроль реализации
изменения (PIR)



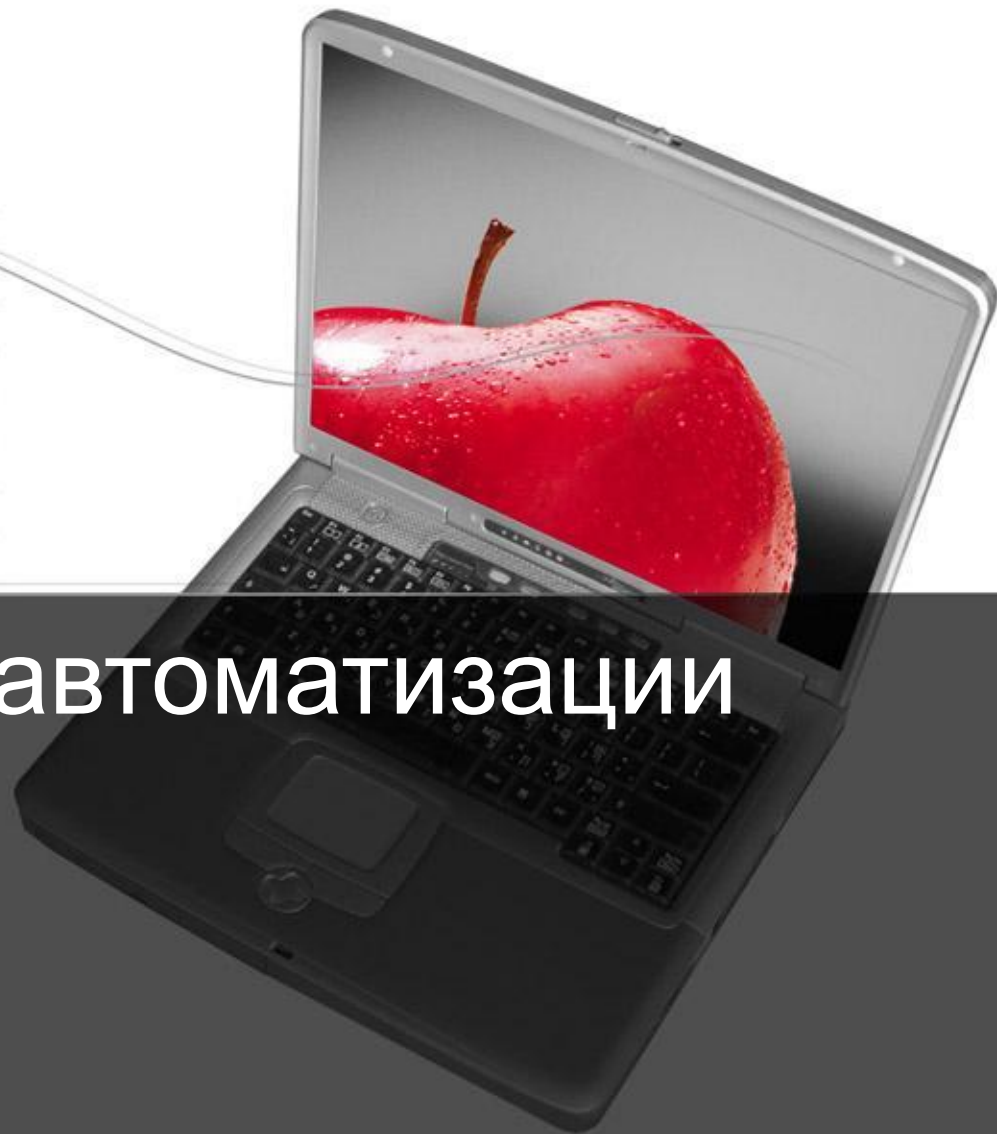
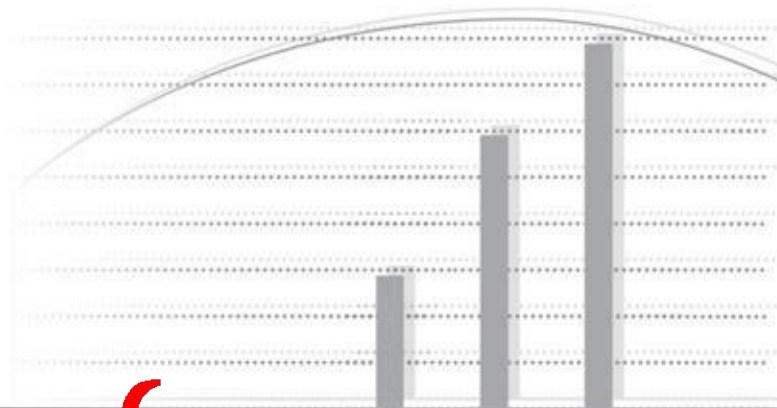
Поддержка ИТ-инфраструктуры



Мониторьте, Господа! Мониторьте!

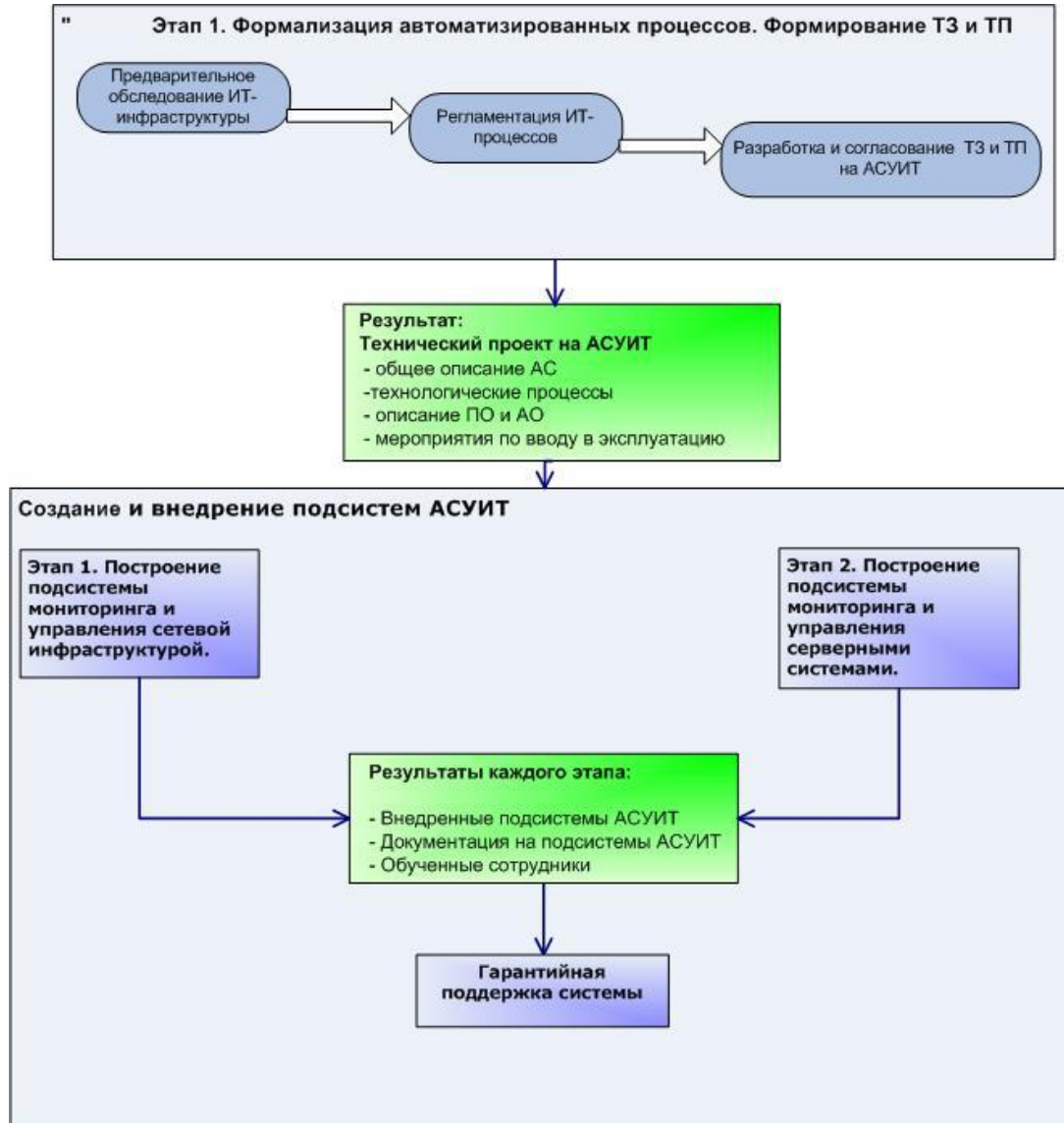
- Все вижу, все слышу, все знаю
- Могу все что нужно измерить
- Причины ошибок вскрываю
- Нагрузку могу я проверить
- Ошибок все меньше в ИТ
- Да! С мониторингом нам по пути!





Парадигма автоматизации
процессов

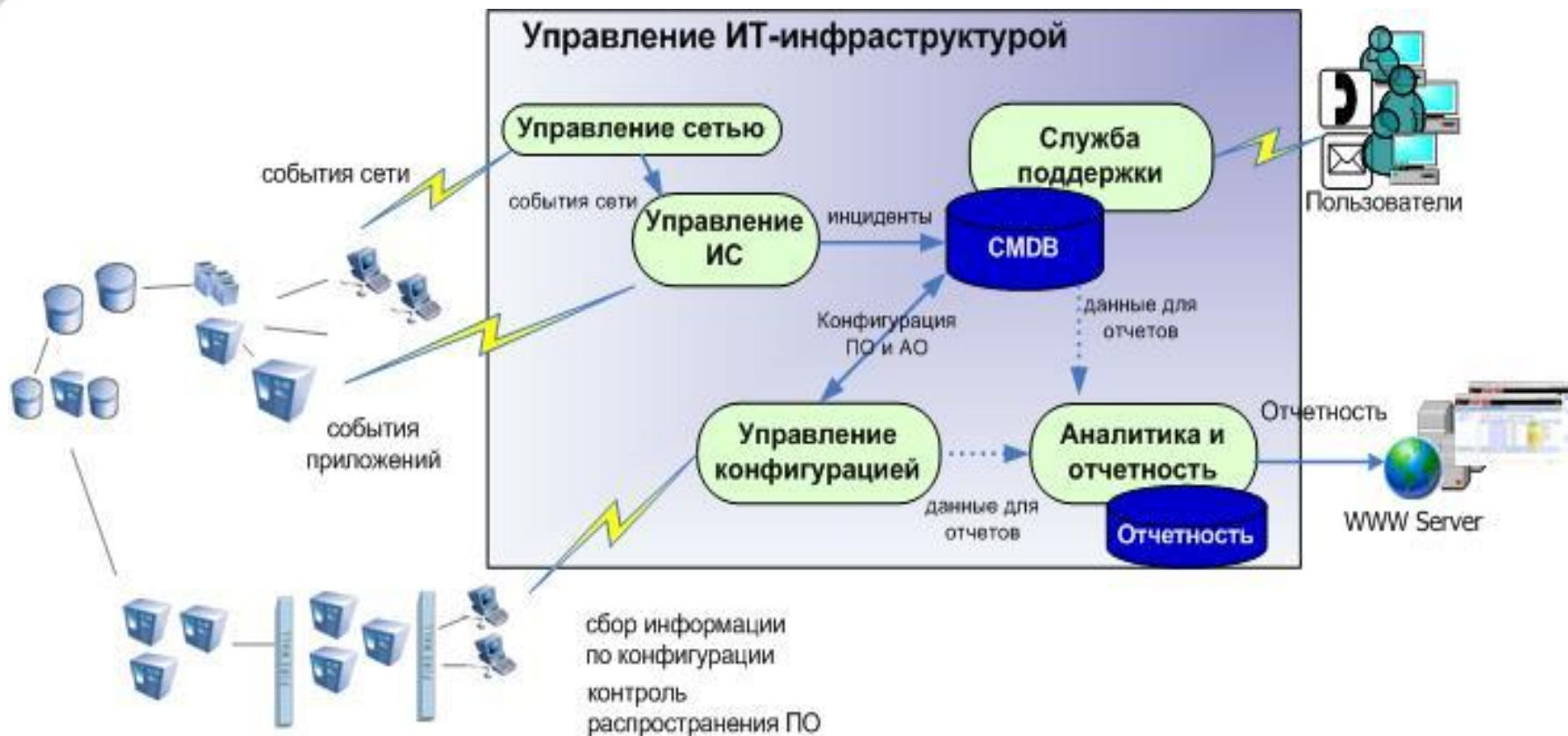
Общая схема проекта



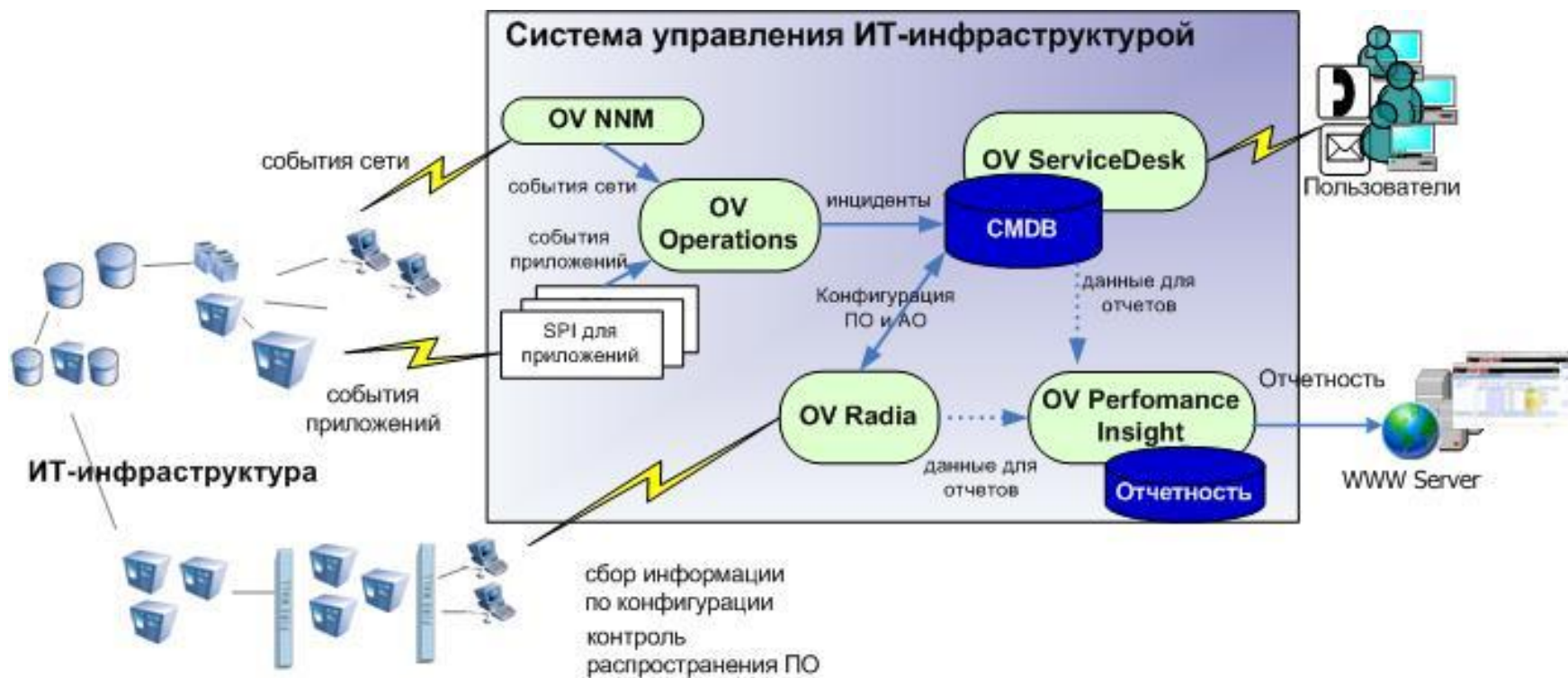
Описание подсистем

- Подсистема управления изменениями
 - санкционирование изменений;
 - планирование и координация изменений;
 - координация отката к предыдущему состоянию в случае "неудачных" изменений;
 - автоматическая синхронизация базы конфигураций после проведения изменений;
 - аудит всех действий.
- Подсистема управления конфигурациями
 - В состав подсистемы входит база элементов конфигурации (CMDB). Подсистема обеспечивает
 - учет основных компонентов ИТ-инфраструктуры
 - контроль целостности базы данных о конфигурациях и корректности данных;
 - автоматическое обновление БД конфигураций;
 - автоматизированный контроль соответствия конфигурации оборудования и уведомление об изменении конфигурации.
- Подсистема мониторинга
 - В отличие от управления поддержкой пользователей источником инцидентов являются не пользователи, а элементы ИТ-инфраструктуры (аппаратное обеспечение, программное обеспечение).
 - В нее встраиваются компоненты для обработки событий в режиме мониторинга и реагирования на события для обеспечения заданного уровня ИТ-сервисов.
- Подсистема управления отчетностью
 - оценка возможностей ИТ-ресурсов, планирование реализации данных возможностей при осуществлении тех или иных требований бизнеса к ИТ-ресурсам;
 - формирование отчетов с использованием базы данных о конфигурациях;
 - оценка обоснованности выбора различных вариантов для изменившихся требований бизнеса к ИТ.

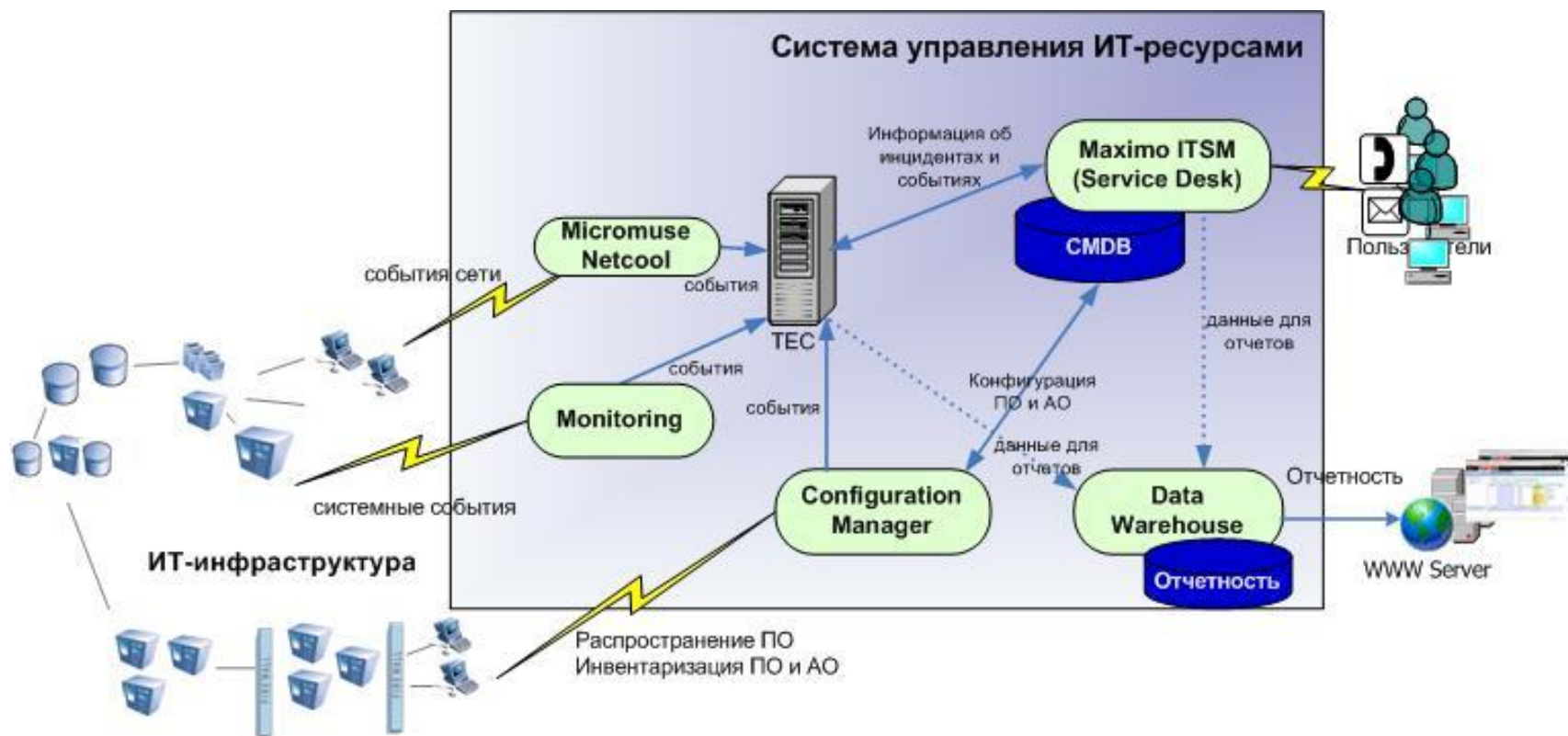
Автоматизация управления ИТ-инфраструктурой

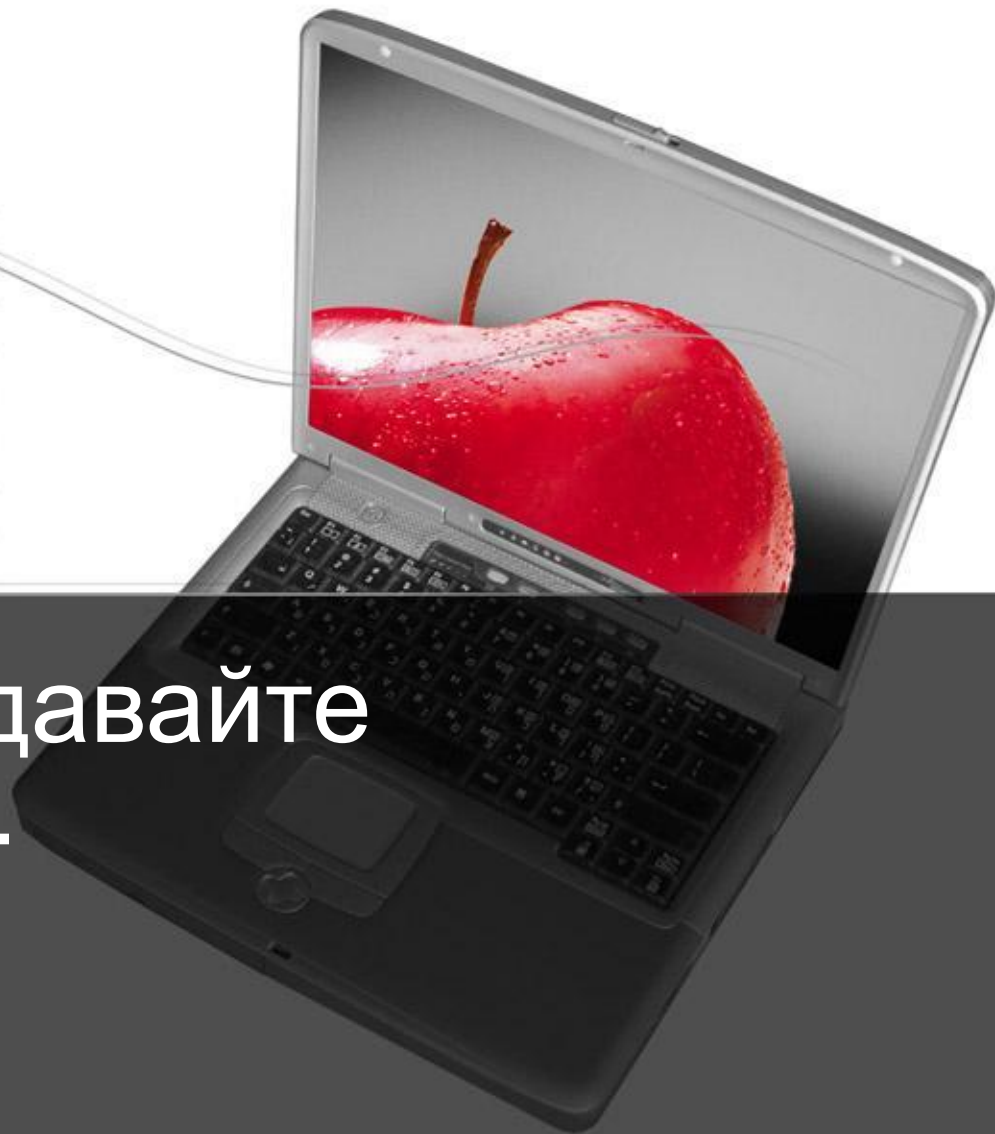
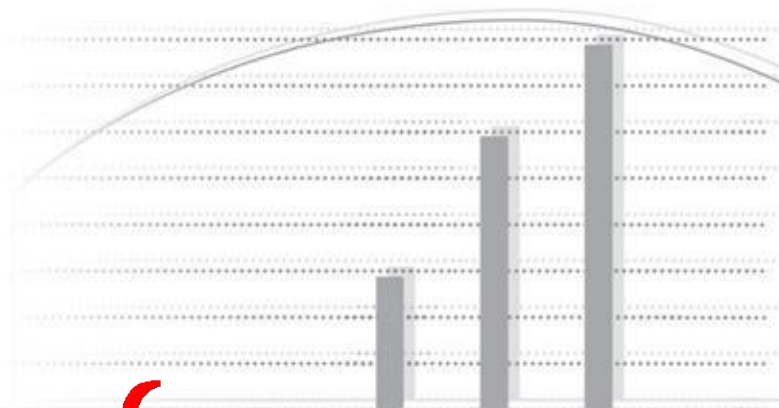


Реализация на базе продуктов HP OpenView



Реализация на базе продуктов IBM





{ Дорого? ну давайте
посчитаем...

Все имеет свою цену

- Среднестатистическая стоимость
- Среднее количество минут в месяц
- Средняя стоимость одной минуты
- 1 000 (сто) рублей
- Среднее количество минут в месяц
- Средняя стоимость одной минуты
- ИТОГОС

Потери компании - 5 208 333\$ в месяц



500
минут
в месяц
стоимость
рубля/мин

Что можно предпринять?

- Повысить эффективность ИТ

- Среднее количество сбоев (простоев) в месяц – 395

- Среднее время простоя (устранения сбоя) – 14 минут

- Цена одной минуты простоя для оператора связи

- 1 000 000 абонентов;

- Средняя интенсивность звонков: 3 472,22 звонка/мин

- Средняя стоимость звонка 0,15\$

- ИТОГО: 520,83\$

Потери компании - 2 880 189,9\$ в месяц

Вопросы



Verysell-Проекты

www.verysell.ru

Tel: +7 (495) 777-2626

Спасибо за внимание!

Андрей Шуравин.

(andrey.shuravin@verysell.ru)

Руководитель проектов,

Отдел ITSM-консалтинга

компании "Verysell- Проекты"

тел. (495) 777-26-26 доб. 465