

Опыт внедрения методологии ITSM в «АКАДО Телеком»

Докладчик:
Начальник управления эксплуатации ПО и ТС ОАО «КОМКОР»
Крылов Е.В.

19 марта 2009 г.

Стратегия внедрения



Процессы ITSM (ITIL v2)

- управление уровнем сервиса, инцидентами, изменениями, доступностью, проблемами, служба Service Desk;
- управление конфигурациями и релизами;
- управление мощностью, непрерывностью и финансами;

Дополнительные процессы

- управление работами
- управление заявками

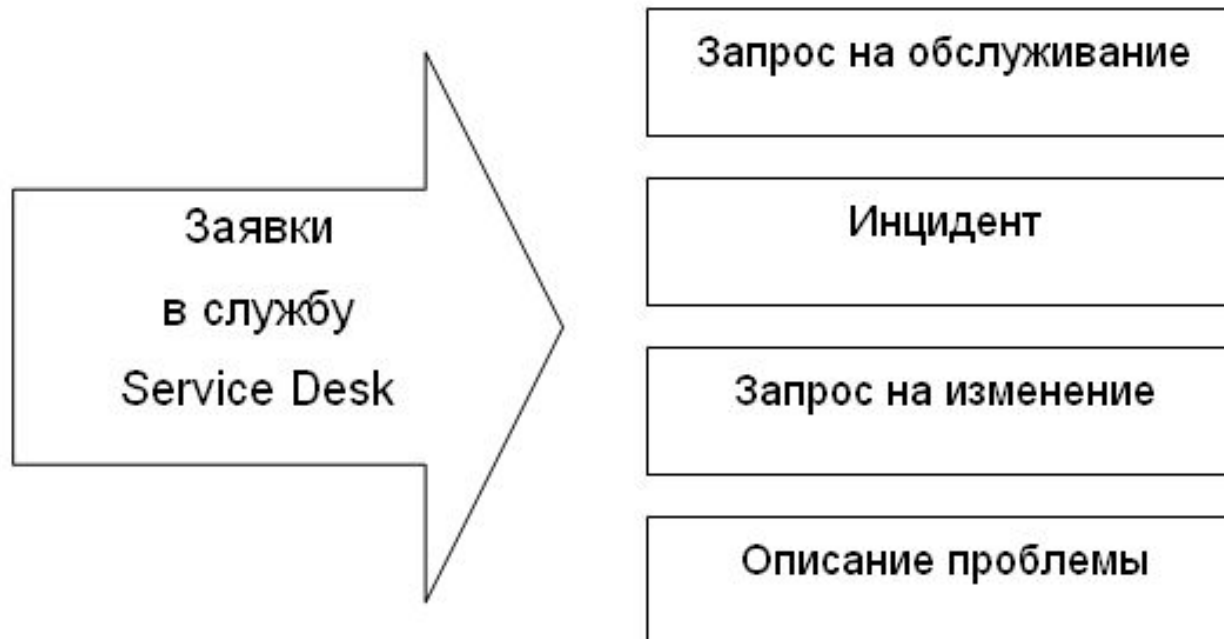
Характеристики

- Количество услуг = 130
- Количество уровней иерархии = 3
 - Класс услуги: используется для отчетности
 - Тип и подтип: используется для маршрутизации

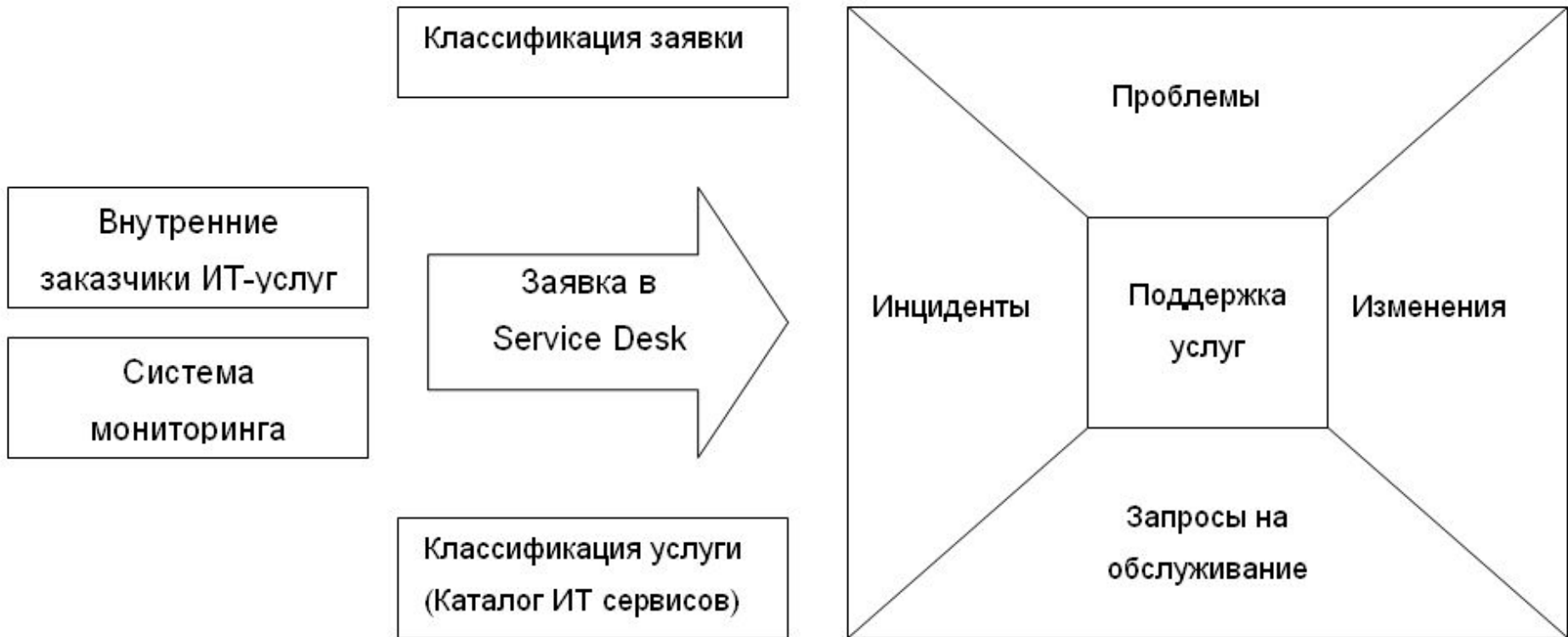
№	Тип услуги
1	Регистрация в ЛВС и информационных системах
2	Поддержка информационных систем
3	АРМ (программное обеспечение)
4	АРМ (ПК, монитор, принтер)
5	Разработка программного обеспечения и БД
6	Телефония
7	Доступ к ИТ-ресурсам
8	Интернет
9	Электронная почта и Лотус
10	Серверы ЛВС
11	Сетевое оборудование
12	Информационная безопасность
13	Технологические сервисы
14	Прочее

Пример первого уровня иерархии каталога ИТ сервисов

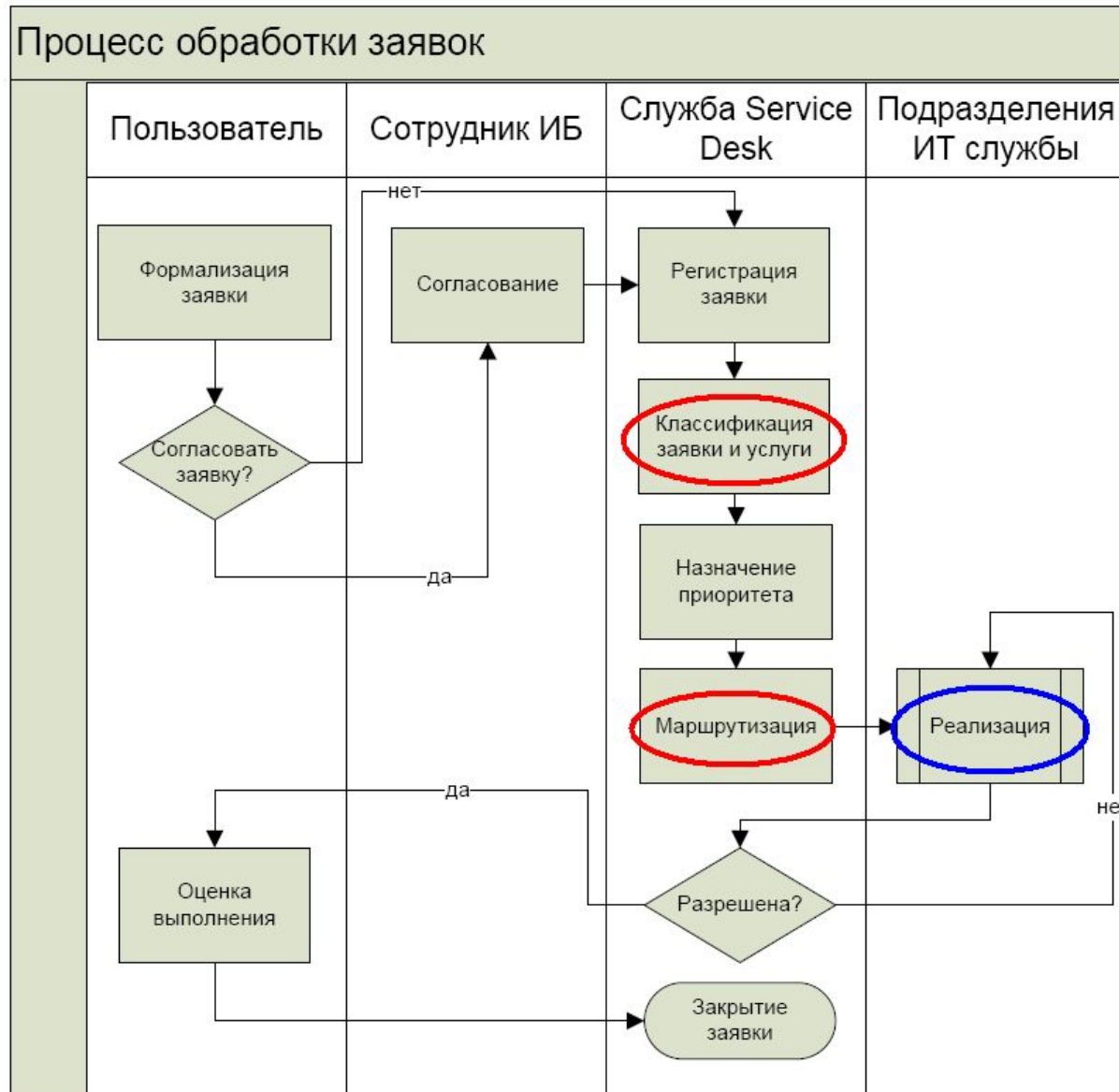
Классификация заявок



Обработка заявок



Обработка заявок



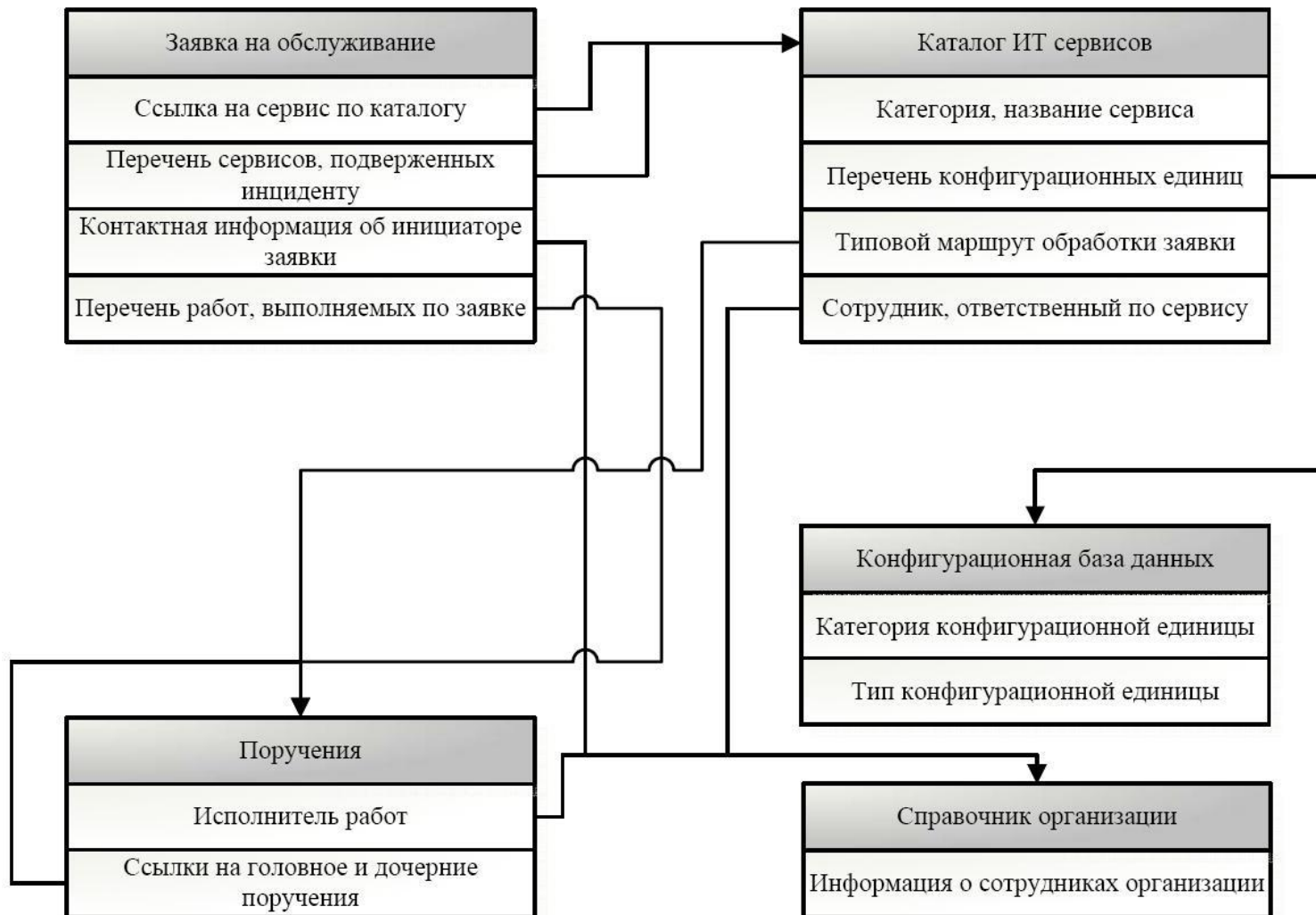
Матрица процессов

Перечень услуг	Этапы жизненного цикла услуги			
	Инсталляция	Предоставление	Модернизация	Прекращение
Услуга 1	Процесс 1.1	Процесс 1.2	Процесс 1.3	Процесс 1.4
Услуга 2	нет	Процесс 2.2	нет	Процесс 2.4
...
Услуга n	Процесс n.1	Процесс n.2	Процесс n.3	Процесс n.4

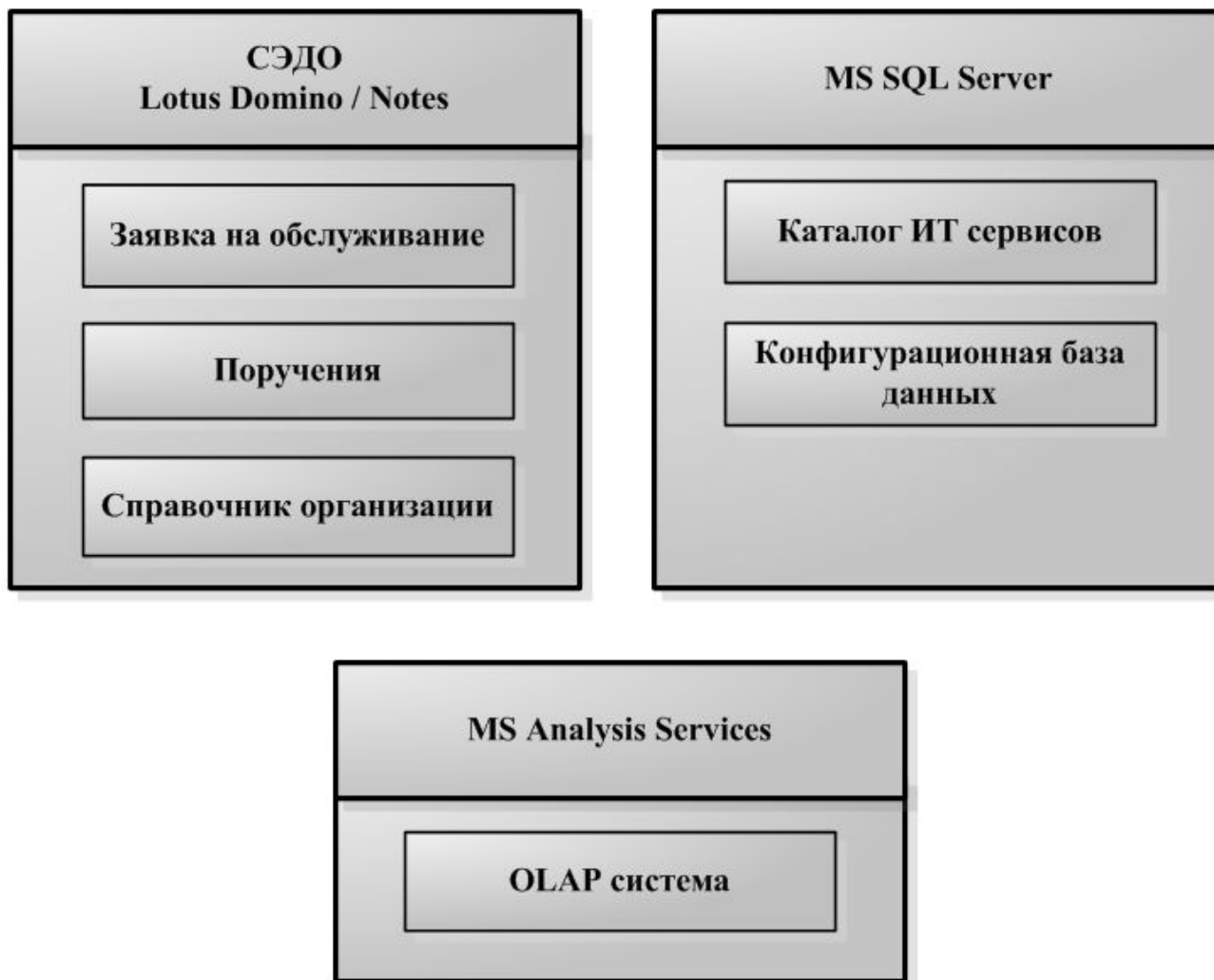
Линии поддержки



Структура системы

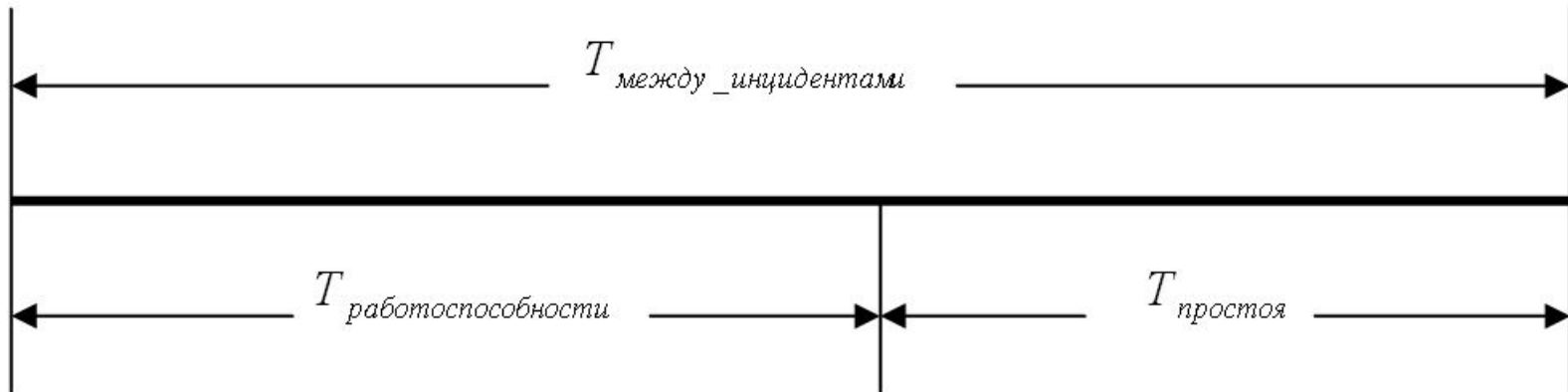


Реализация системы



Параметры доступности

MTTR	Среднее время простоя
MTBF	Среднее время работоспособности сервисов между инцидентами
MTBSI	Среднее время между инцидентами (MTBSI = MTTR + MTBF)
TSF	Процент заявок, обработанных в установленное регламентов время
FCR	Процент заявок, обработанных без повторного обращения
KPI	Коэффициент доступности

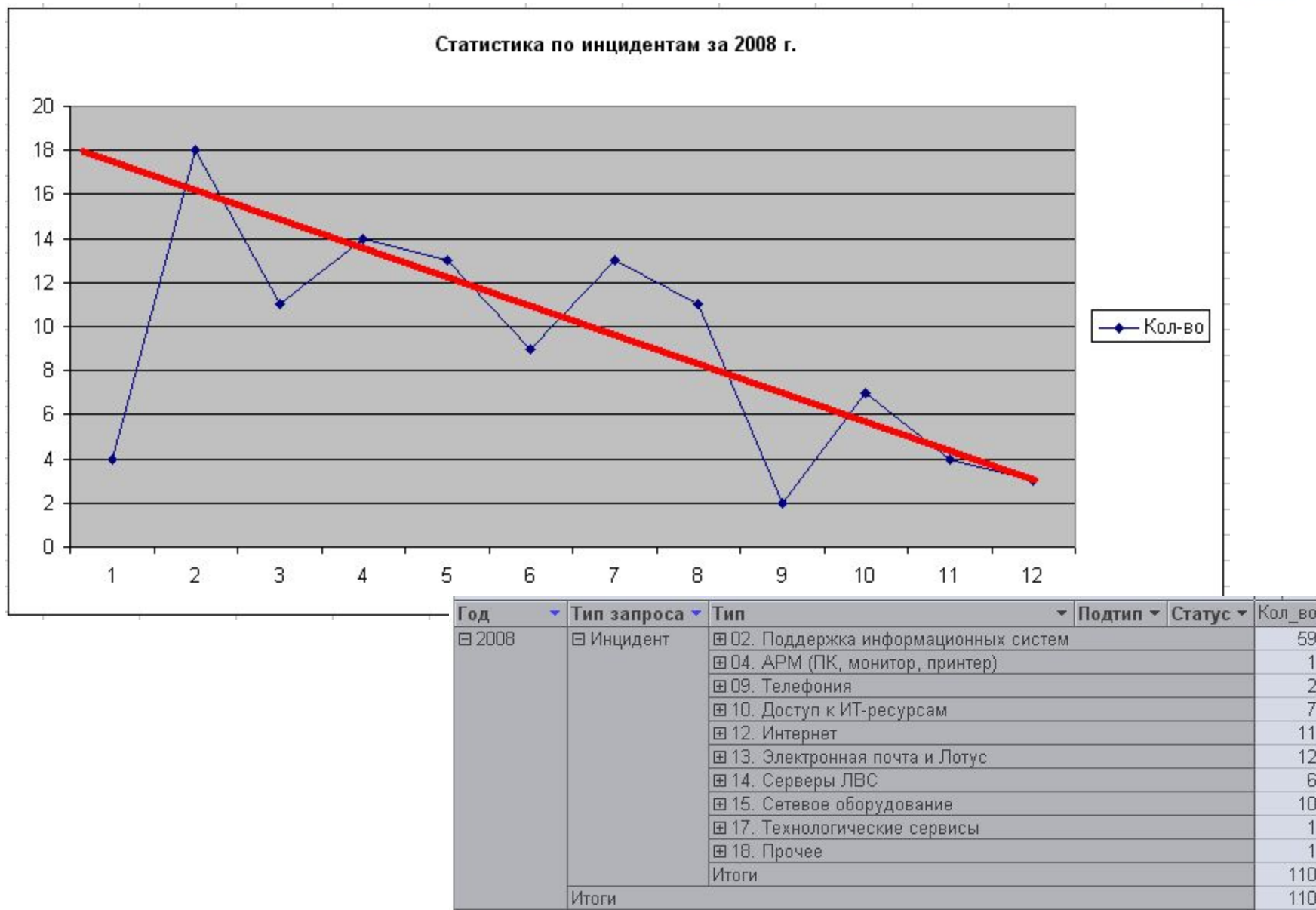


Оценка доступности

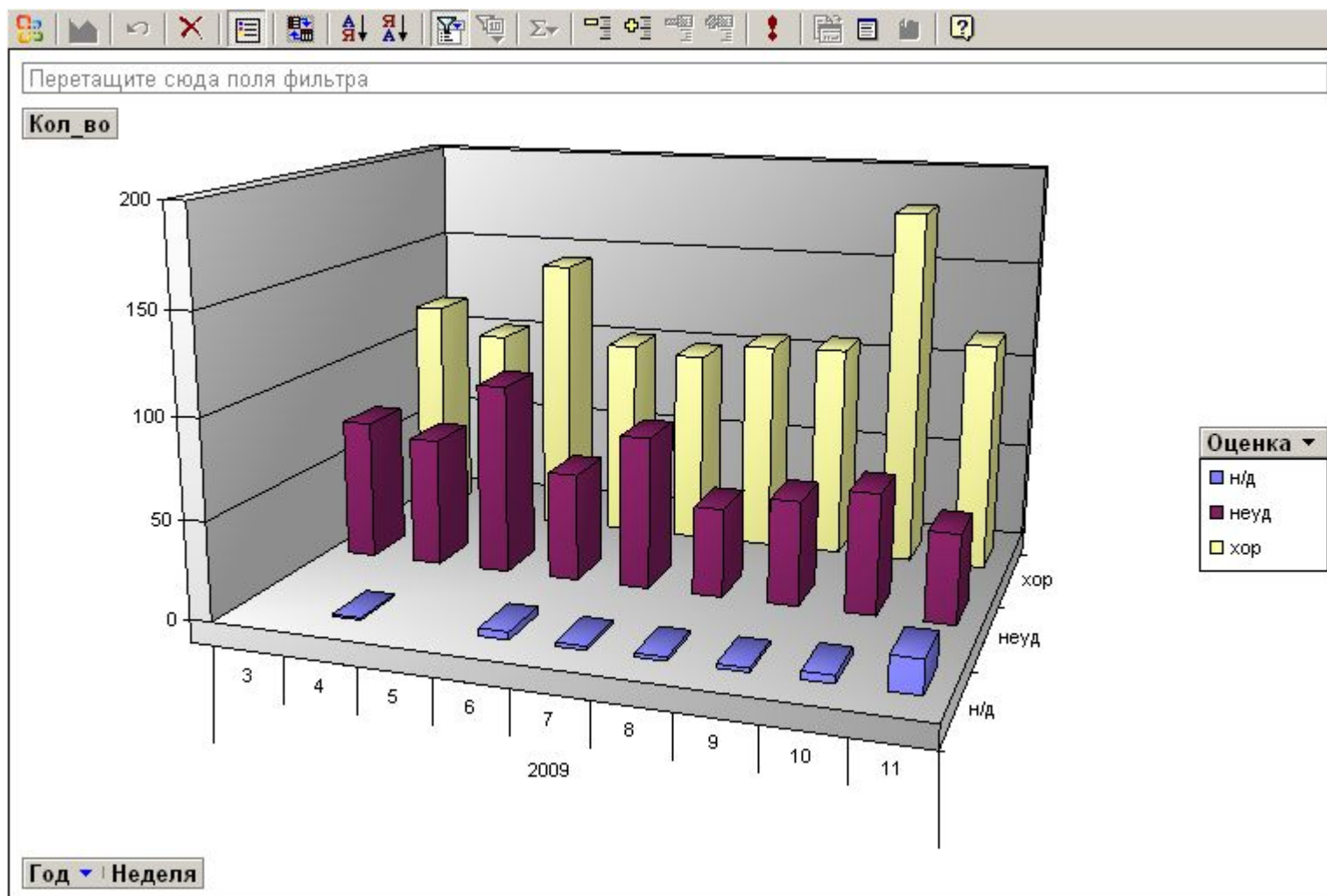
Сервис	Общее время простоя (час)	MTTR (час)	MTBF (час)	MTBSI (час)	Кол-во инцидентов	коэффициент доступности сервиса (%)	KPI	TSF	FCR	Обработано вовремя	Всего заявок	Кол-во повторных обращений
СЭДО		-	168,0	168		100,0%	■	87%	100%	13	15	
Naumen-УКС		-	168,0	168		100,0%	■	33%	100%	1	3	
Navigator		-	168,0	168		100,0%	■	83%	67%	5	6	2
Ultimus		-	168,0	168		100,0%	■	100%	100%	1	1	
Онима		-	168,0	168		100,0%	■	100%	60%	5	5	2
NIMS		-	168,0	168		100,0%	■	100%	100%	1	1	
ComFlow		-	168,0	168		100,0%	■	88%	100%	7	8	
"1С"		-	168,0	168		100,0%	■	75%	100%	3	4	
Телефония		-	168,0	168		100,0%	■	17%	100%	1	6	
Электронная почта	1,8	0,9	83,1	84	2	99,0%	■	94%	96%	63	67	3
Интернет		-	168,0	168		100,0%	■	50%	100%	1	2	
ЛВС	1,0	1,0	167,0	168	1	99,4%	■	50%	100%	7	14	
АРМ		-	168,0	168		100,0%	■	89%	100%	16	18	
ИТОГО	3				3	99,9%	■	83%	95%	124	150	7

Доступность сервиса в часах		
Дней в неделю	Часов/в день	Часов в неделю
7	24	168
Согласованное время простоя в часах		
1		
Коэффициент доступности % (согласованный)		
99,40%		

Пример отчетности



Пример отчетности



Система мотивации



КП – коэффициент премирования

$$КП = \frac{Max ПФ}{\sum_1^{12} ЗноРi + \sum_1^{12} ЗноНрi + \sum_1^{12} Инцi * Киi}$$

ПФ - премиальный фонд за месяц:

$$ПФ = КП * (\sum ЗноР - \sum ЗноНР - \sum Ки * Инц)$$

Индивидуальная премия:

$$ПИ = ПФ \times \frac{\sum КС * ЗноР (i) - \sum Ки * Инц (i)}{\sum Зно + \sum Ки * Инц}$$

Результаты внедрения



Преимущества внедрения ITSM

- Удовлетворённость заказчиков
- Мониторинг качества услуг
- Статистическая отчетность для анализа, оценки и контроля
- Мотивация ИТ персонала

Спасибо за внимание

Крылов Евгений Владимирович

Начальник Управления эксплуатации ПО и ТС
АКАДО Телеком (ОАО "КОМКОР")

EKrylov@akado-telecom.ru

тел. (495) 250-74-34