

Итоги внедрения IT-SM в ЦНИТ и планы на 2011 год

Стадия зрелости процесса IT-SM в ЦНИТ

- «Реактивное» по Gartner
 - Управление работой с пользователями, SLA (SD+SLM+AM) по Naumen
 - SLM - Service Level Management Управление уровнем услуг
 - AM - Availability Management Управление доступностью
-

Процессная часть

- Сформировать каталог сервисов и «примерочные» SLA по сервисам
 - Определить получателей и потребителей сервисов
 - Распределить ответственность по операционной работе
 - Обеспечить документирование действий
-

Технологическая часть (Автоматизация)

- Выбор средств автоматизации
 - Единая точка входа по всем вопросам и проблемам
 - Сбор статистики
-

В терминах ITIL

- Построение службы SD
 - Процесс управления инцидентами
 - Процесс управления уровнем сервиса (частично)
 - Процесс управления доступностью (частично)?
 - Процесс управления изменениями (частично)?
-

Дальнейшие шаги внедрения IT-SM

Процессная часть

- Каталог типов ИТ-активов
 - Типизация информационных ресурсов
 - Сформировать каталог типов связей между ИТ-активами
 - Описание жизненного цикла ИТ-актива, учет ПО и АО
 - Описание взаимосвязи процессов учета оборудования и работы службы поддержки
-

Технологическая связь (автоматизация)

- Построить CMDB
 - Произвести наполнение CMDB
(ручное, импорт, система инвентаризации)
 - Настроить связь между SD и CMDB
 - Настроить отчеты (инвентаризация, отслеживание сбоев)
-

В терминах ITIL

- Процесс управления активами
 - Процесс управления конфигурациями (частично)
 - Процесс управления доступностью (дополнительно)
 - Процесс управления изменениями (частично)
 - Процесс управления релизами (частично)
-

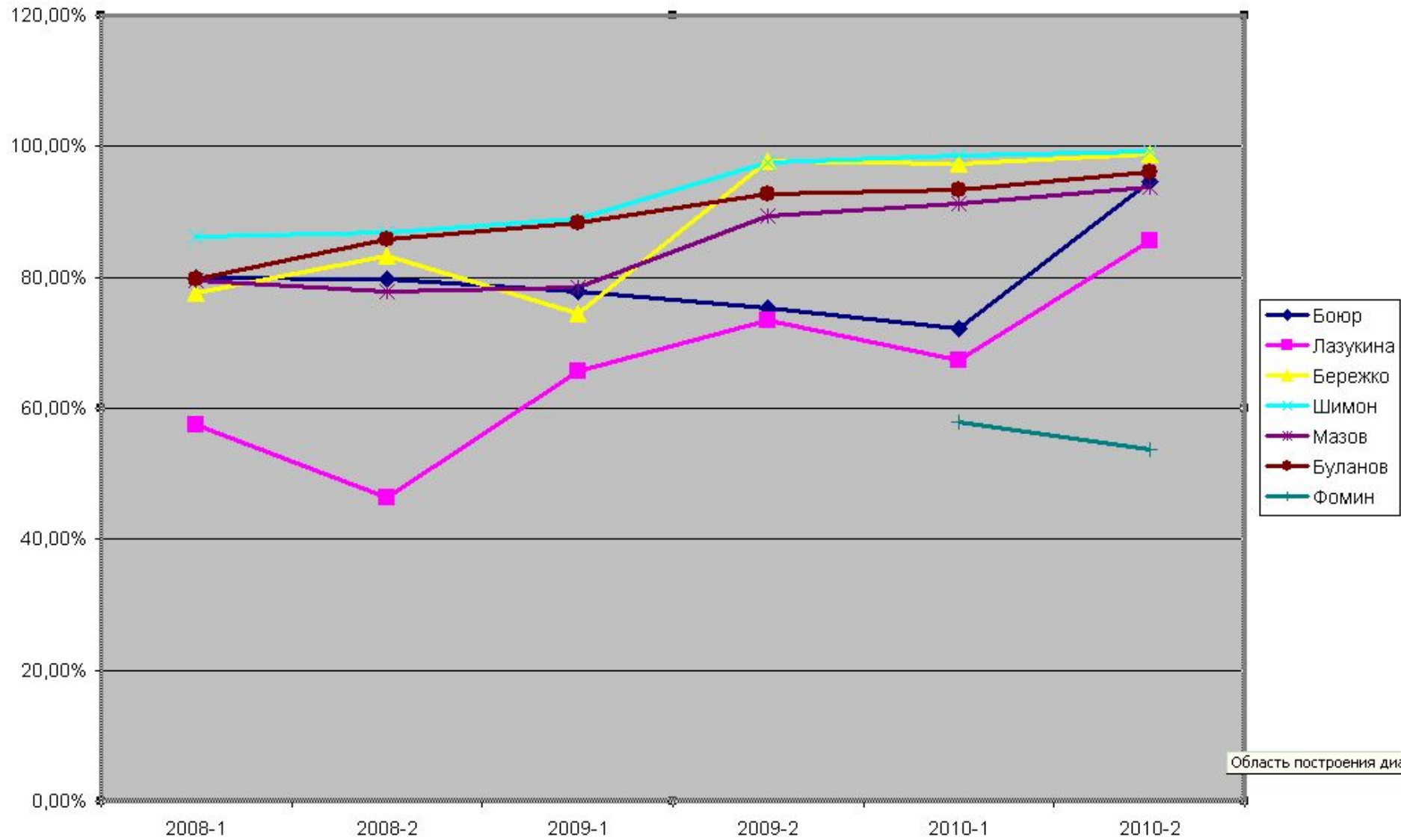
План на 2011г

- Перечень ИТ-процессов по ITIL подлежащих внедрению в ЦНИТ
 - Назначение ответственных за внедрение ИТ-процессов
 - Мероприятия по внедрению каждого из ИТ-процессов по ITIL
 - Реализация мероприятий
 - Обсуждение на семинарах ЦНИТ
-

Итоги 2010 года

О работе ЦНИТ в 2010 году

- 5063 запроса, в срок 4728, 93%, 4,98
 - Лучшие: ТО, ОТиСПО, ОСетА
 - Замечания пользователей по работе Диспетчера (со стороны пользователей, со стороны ЦНИТ)
-



Область построения диаграммы

Основные причины невыполнения показателей SD

- Неформальная эскалация
 - Большое количество неопределенных запросов (не описаны все ИТ-услуги)
 - Недостаточный контроль со стороны начальника отдела
-

Предложения

- по оптимизации работы с «открытыми запросами» Надо ли менять количество допустимых открытых запросов?
 - по оптимизации работы с «не определенными запросами». Работа с Перечнем ИТ-услуг в Вики
 - по улучшению работы диспетчера SD,
 - по наполнению БЗ, использование Вики
 - по внесению изменений в Регламент SD
 - по внесению изменений в Перечень ИТ-услуг, оказываемых ЦНИТ
-

Об использовании WIKI

- Нормативная документация ЦНИТ
 - База Знаний ЦНИТ
-

По итогам семинара

- Прислать в письменном виде предложения и мероприятия на 2011г по IT-SM
 - В индивидуальных планах на 2011 год предусмотреть мероприятия по дальнейшему развитию IT-SM в отделах
-

Вопросы
