

Эволюция зрелости ITSM-процессов в операторе связи

NUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

О чем поговорим?

О чем поговорим:

- Что такое ITSM?
- Уровни зрелости ITSM-процессов в операторе связи
- Характеристики каждого уровня зрелости
- Задачи, которые нужно решить, для перехода на следующий уровень

О чем не будем говорить:

- Не будем говорить о продукте Naumen Service Desk

Что такое ITSM-проект?

Коротко о главном

ITSM – концепция организация работы и взаимодействий ИТ - подразделения внутри и с внешним миром

Ключевые моменты концепции

- ИТ предоставляет сервисы и мотивируется на предоставление качественных сервисов.
- Работа ИТ организуется и управляется посредством процессов.

ITSM – это подход к управлению. Проекты затрагивают людей и заставляют их меняться.

Результат ITSM проекта – комплексная система управления ИТ, которая позволит решить поставленные задачи и достичь цели

Стадии зрелости ITSM-проекта

Типовой жизненный цикл развивающихся ITSM-проектов

Процессы



Тезисы доклада

Целедостижение

Категории функциональных заказчиков

Соответствие ITIL/ITSM

Доступные измерения, отчеты, показатели

1-ый уровень зрелости (Непаханое поле)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Шаг навстречу к ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ

От 1-го уровня к 2-му

- **Процессная часть**
 - Сформировать каталог сервисов и «примерочные» SLA по сервисам
 - Определить поставщиков и потребителей сервисов
 - Распределить ответственность по операционной работе
 - Обеспечить документирование действий
- **Автоматизация, технологическая**
 - Выбор средства автоматизации
 - Единая точка входа по всем вопросам и проблемам (4 способа)
 - Телефон
 - Личный кабинет
 - E-mail
 - Портал
 - Сбор статистики

От 1-го уровня к 2-му в терминах ITIL

Построение службы Service Desk

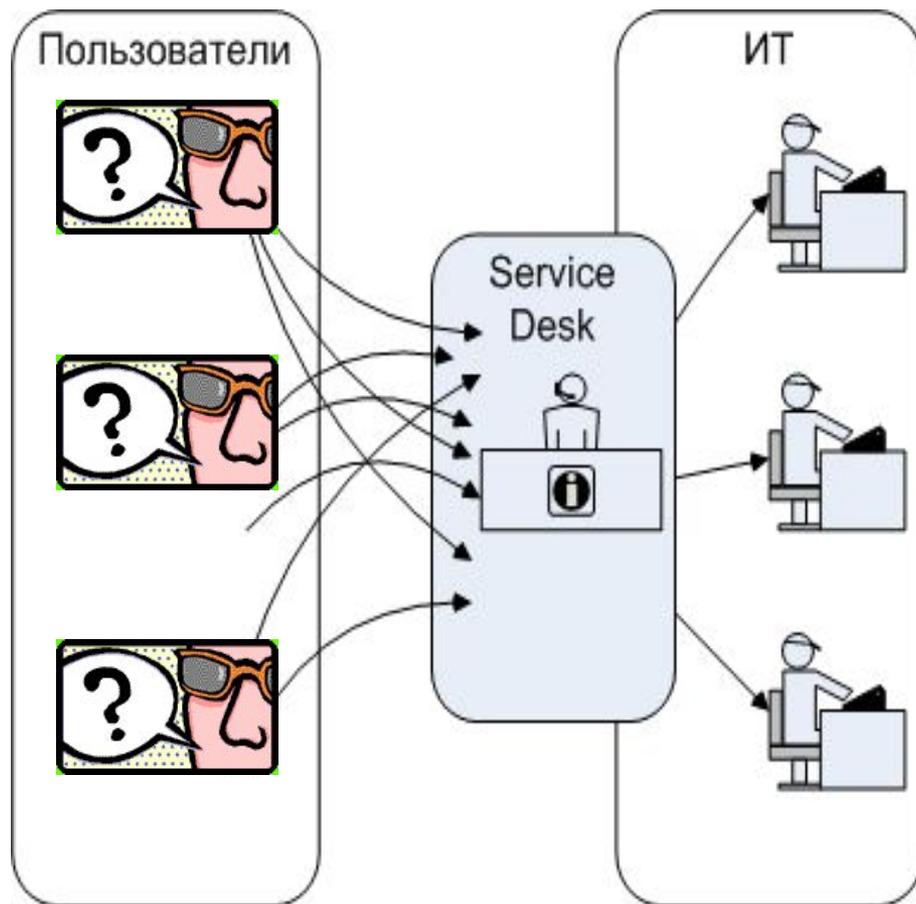
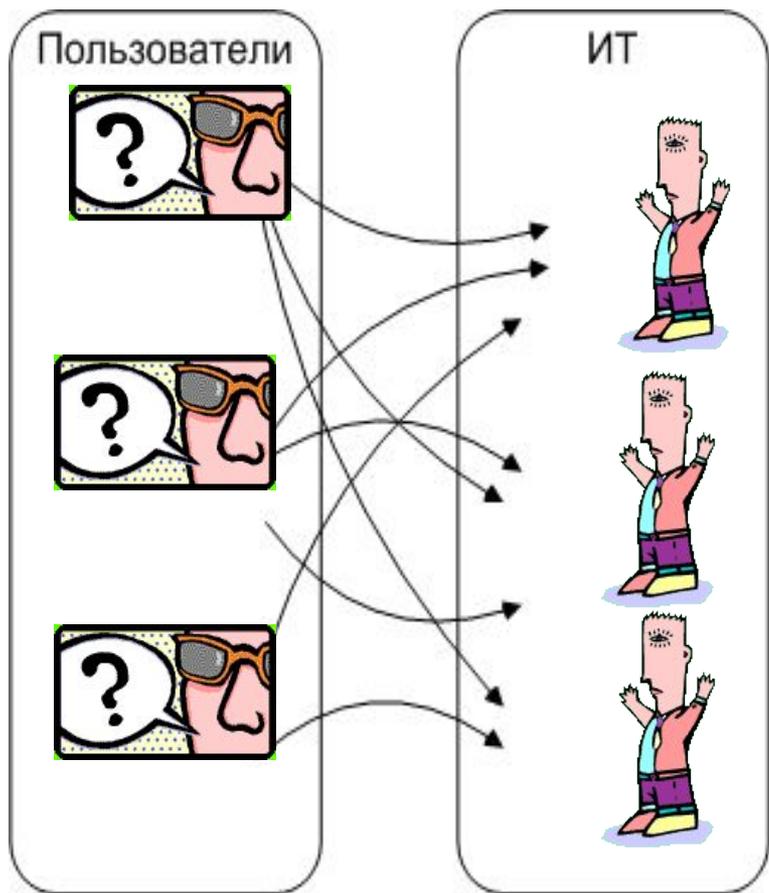
Процесс управления инцидентами

Процесс управления уровнем сервиса
(частично)

Процесс управления доступностью
(частично)

Процесс управления изменениями
(частично)

Быстрая победа!



Второй уровень зрелости (Управление работой с пользователями)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Вспомним об
инфраструктуре!

От 2-го уровня к 3-му. Информативный

- **Процессная часть**
- Каталог типов ИТ-активов
- Типизация информационных ресурсов
- Сформировать каталог типов связей между ИТ-активами
- Описание жизненного цикла ИТ-актива, учет ПО и Железа
- Описание взаимосвязи процесса учета оборудования и работы службы поддержки
- **Автоматизация, технологическая**
- Построить CMDB
- Произвести наполнение CMDB (ручное, импорт, система инвентаризации)
- Настроить связь между Service Desk и CMDB
- Настроить отчеты (инвентаризация, отслеживание сбоев)

От 2-го уровня к 3-му в терминах ITIL

Процесс управления активами

Процесс управления конфигурациями
(частично)

Процесс управления доступностью
(дополнительно)

Процесс управления изменениями
(частично)

Процесс управления релизами
(частично)

Третий уровень зрелости (ITAM, CMDB)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Проактивное управление!

От 3-го уровня к 4-му (проактивное управление)

→ **Процессная часть**

- Регламент работы со статистикой по сервисам, по активам пользователя
- Регламент работы с внешними проактивными «уведомителями».
- Регламентация изменений, работа с различными версиями
- Классификация накопленных решений типовых инцидентов, опубликование их

→ **Автоматизация, технологическая**

- Интеграция с системами мониторинга (-ов)
- Настройка автоматизированных механизмов поиска проблем в инфраструктуре
- Регламентные работы
- Настройка триггеров событий

От 3-го уровня к 4-му в терминах ITIL v2

Процесс управления проблемами

Процесс управления изменениями
(частично)

Процесс управления релизами

Четвертый уровень зрелости (Проактивное управление)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Ориентация на продукт-сервис!

От 4-го уровня к 5-му (сервисно-ориентированная структура)

- **Процессная часть**
- Бизнес, операционный, внешний
- Связи сервис-ит-актив, указывается степень влияния связей
- RSM (от наиболее важных сервисов)
- Степень резервирования мощности ИТ-актива сервисом
- **Автоматизация, технологическая**
- Интеграция с системами мониторинга (расширение типов алертов)
- Настройка RSM
- Анализ доступности ИТ-актива и сервиса
- Анализ мощности ИТ-инфраструктуры

От 4-го уровня к 5-му в терминах ITIL v2

Процесс управления конфигурациями

Процесс управления сервисами

Процесс управления мощностью

Процесс управления релизами

Пятый уровень зрелости (Сервисное управление)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Попробуем посчитать и
заработать!

От 5-го уровня к 6-му (финансо-сервисная структура)

→ **Процессная часть**

- Регламентация финансового учета активов, амортизация
- Регламентация определения стоимости предоставления сервиса (варианты)
- Регламентация стоимости обслуживания сервисов (По затратам на ИТ-специалистов и т.д.)
- Расчет капитализации ИТ-инфраструктуры, операционного бюджета ИТ

→ **Автоматизация, технологическая**

- Интеграция с системами финансовыми системами, бухгалтерскими
- Настройка «формул» расчета в системе автоматизации
- Настройка финансовых отчетов и показателей

От 5-го уровня к 6-му в терминах ITIL v2

Процесс управления сервисами

Процесс управления финансами

Процесс управления доступностью

Шестой уровень зрелост (От центра затрат к центру прибыли)

Бизнес	Управление бизнес рисками	Управление качеством ИТ-сервисов	Прозрачность ИТ-бюджета	Лояльность пользователей к ИТ
ИТ-директор	Управление загрузкой сотрудников ИТ	Прозрачность использования ИТ-активов	Метрики, отчетность, KPI	ИТ-бюджет, стоимость сервисов
ИТ-сотрудники	Регламентация работы исполнителей	Единое информационное пространство	Возможность измерять, процессы	Проактивное устранение сбоев
Пользователи	Единая точка контакта	Получение обратной связи	Самостоятельное решение проблем	Заказ сервисов

Цель не достигнута

Цель достигнута частично

Цель достигнута

Проект закончен. Что дальше?

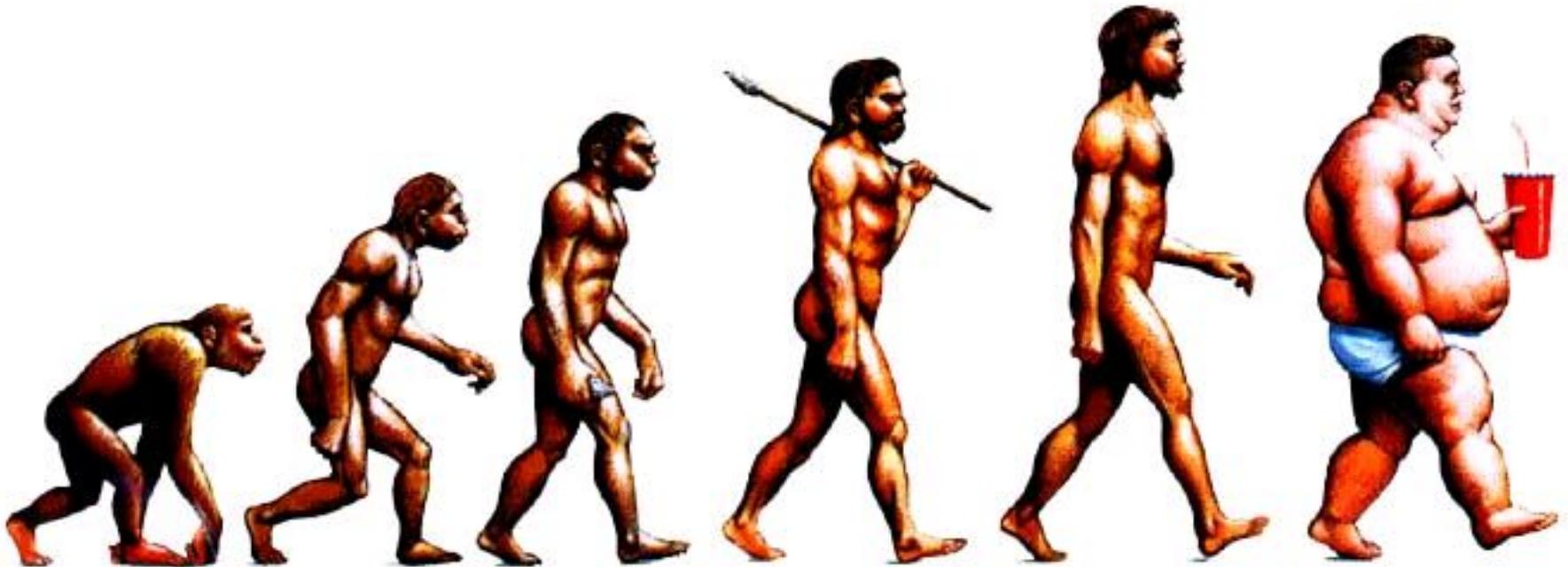
Расширение существующих процессов

Расширение подходов управления ИТ-услугами на другие сервисные подразделения: как внутренние (инженерные, АХО), так и внешние: взаимодействие с внешними партнерами

Целей может быть больше

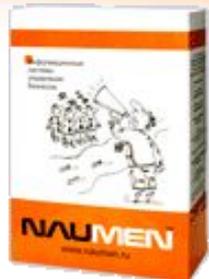
Цветов, отражающих степень их достижений может быть больше

Проект закончен. Что дальше?



Высвободившиеся ресурсы направляйте на развитие новых сервисов и улучшение качества обслуживания.

Naumen Service Desk 3.6



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM:



Премии «Продукт года 2006, 2007, 2008» по версии SOFTOOL

Более 200 проектов на базе Naumen Service Desk реализовано в России и странах СНГ

ITIL v.2

Поддержка услуг

- Служба Service Desk
- Процесс управления инцидентами
- Процесс управления проблемами
- Процесс управления конфигурациями
- Процесс управления изменениями
- Процесс управления релизами

Предоставление услуг

- Процесс управления уровнем услуг
- Процесс управления финансами
- Процесс управления мощностью
- Процесс управления непрерывностью
- Процесс управления доступностью

ITIL v.3

Эксплуатация услуг

- Управление инцидентами
- Управление событиями
- Управление запросами на обслуживание
- Управление проблемами
- Функции эксплуатации услуг: Service Desk

Проектирование услуг

- Управление уровнем услуг
- Управление каталогом услуг
- Управление поставщиками
- Управление доступностью
- Управление мощностями
- Управление непрерывностью ИТ услуг

Преобразование услуг

- Управление конфигурациями и активами
- Управление знаниями
- Управление изменениями
- Управление релизами





Спасибо, за внимание

Рубин Дмитрий

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 783-02-87

www.naumen.ru

sales@naumen.ru

drubin@naumen.ru

А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ