



от проторенных дорог -  
к новым горизонтам!



VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство

[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

***ITSM + ADM, или как скрестить ежа с ужом: создание единой рабочей среды для Support и Development команд***

**Фомина Татьяна**

Руководитель подразделения по управлению ИТ процессами  
Старший вице-президент, Райффайзенбанк





## Однажды, давным-давно... / Once upon a time....

- BMC Remedy – ITSM (Help Desk и поддержка приложений) и SQM (колл-центр Райффайзенбанк)  
Год внедрения 2004  
(топ ITSM решений, в лидерах Гартнера)

- Atlassian Jira – задачи для команд разработки
- Confluence – collaboration & documentation

- Год внедрения 2013  
(топ Application Development Management решений, в лидерах Гартнера)



Figure 1. Magic Quadrant for Application Development Life Cycle Management





## Или Разработка VS Поддержка

Исторически это всегда были

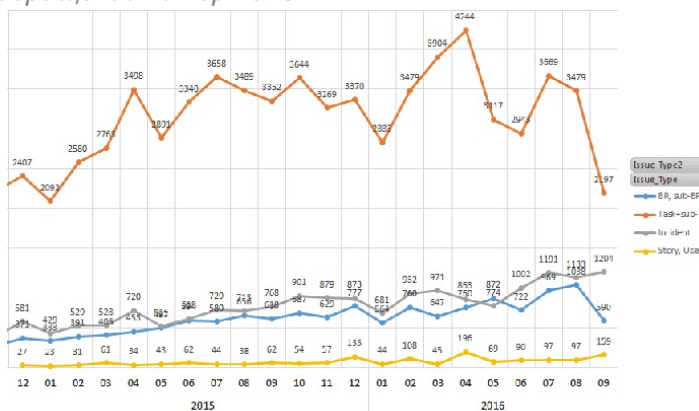
- Разные процессы
- Разные руководители
- Разные метрики
- Разная отчетность
- Разные команды





## BMC Remedy ITSM

- 1200 пользователей (поддержка, 1я и 2я линии)
- Регистрируемые заявки
  - ~1700 в день
  - ~40000 в месяц
- Шаблоны
  - 235 для инцидентов
  - 130 для изменений
  - 65 для обращений на портале



## Atlassian Jira

- 1700 пользователей (3я линия, частично 2я линия)
- 130 проектов (продуктовые команды и внутренние проекты)
- 35 типов объектов
  - Обращение (инциденты)
  - Дефект
  - Задача
  - User story
  - Инициатива
  - и т.д.

### Регистрируемые объекты

- Обращения (инциденты) ~1000 в месяц
- Задачи ~4000 в месяц
- Требования ~750 в месяц





## BMC Remedy

- Управление инцидентами
- Управление изменениями
- Портал самообслуживания
- Управление знаниями

## Atlassian Jira + Confluence

- Управление разработкой
- Управление требованиями (частично)
- Тестирование (частично)
- Управление релизами
- Учет рабочего времени (частично)
- Общий task management для ИТ
- Управление инцидентами (частично)
- Управление знаниями («стихийная» база знаний)
- Управление проблемами
- Управление авариями (major incidents)



# На каких методологиях это все возникло



## BMC Remedy, ITSM

- ITSM – нам известно как надо.
- Стандарты – наше все, ни шагу в сторону



## Atlassian Jira + Confluence, ADM

- Agile, Kanban, Scrum
  - *Сейчас так писать модно*
  - *Эта платформа модная/инструмент модный*
  - *Самоорганизация – значит выбираю что хочу*
- DevOps
  - *Мы получим права на тест и прод – все, у нас DevOps*
  - *А на автоматизацию – нет времени/бюджета*





## Столкновение парадигм

- Мы отвечаем за все, от тестовой среды до продуктивной!
- Хочу ставить в продуктив, а чинит пусть поддержка!
- Это проблемы поддержки/разработки//сервис-деска...

## Удалось трансформировать в идею по объединению инструментов работы

- Нет связности задач – нет возможности прозрачно общаться с бизнес-заказчиком
- Нам нравятся принципы agile / kanban – они трудновыполнимы без единой доски
- «правильный» DevOps и объединение команд, развитие общих метрик метрик
- Необходимо реально измерять нашу деятельность на основании реальных данных





## Плюсы

- Интерфейс «попробовал, понравилось»
- Визуализация (единая доска)
- Collaboration «из коробки»
- Незаменимый инструмент для команд разработки
- Появление Jira Service Desk



## Минусы

- Нет встроенной ITSM логики
- Отсутствие подобных инсталляций в РФ
- Узкий рынок партнеров Atlassian
- Не Enterprise решение







## Проект полностью agile

- Сначала переводим Управление инцидентами, потом Управление изменениями
- Требования разбиваются на спринты в зависимости от требуемого от релиза функционала (перевод 2-ой линии, перевод 1-ой линии, перевод портала)

## Как мы проектировали процесс – только внутренние ресурсы, без консультантов

- 3 темы для семинаров только по Управлению инцидентами (по 4 часа, на первый пригласили ~60 человек)
- ~20 встреч с группами поддержки
- Вовлеченность руководителей
- Разнородность команд
- Территориальная распределенность

## Где искать компромисс в объединенных процессах ITSM + ADM ?

- Легкий интерфейс, но необходимо много данных из CMDB
- Мало интеграций, быстрая работа интерфейса, но необходим целый клубок интеграций





- Все объекты и workflow – Jira
  - *Инциденты, аварии*
  - *Проблемы*
  - *Дефекты*
  - *Изменения*
  - *Единые процессы*
  - *«Сквозные» SLA и метрики*



- CMDB – uCMDB
  - *Уже сейчас есть!*
  - *Управление конфигурациями*
  - *Сервисно-ресурсная модель*

- Process Library – Confluence
  - *Ведение документации по процессам*
  - *База знаний*
  - *Колаборация команд и всего ИТ (и не только!)*





*Ну а пока...*

*Техническая реализация идет полным ходом!*

*Увидимся в следующем эпизоде =)*

*Stay tuned*





## *Вопросы*

