



VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

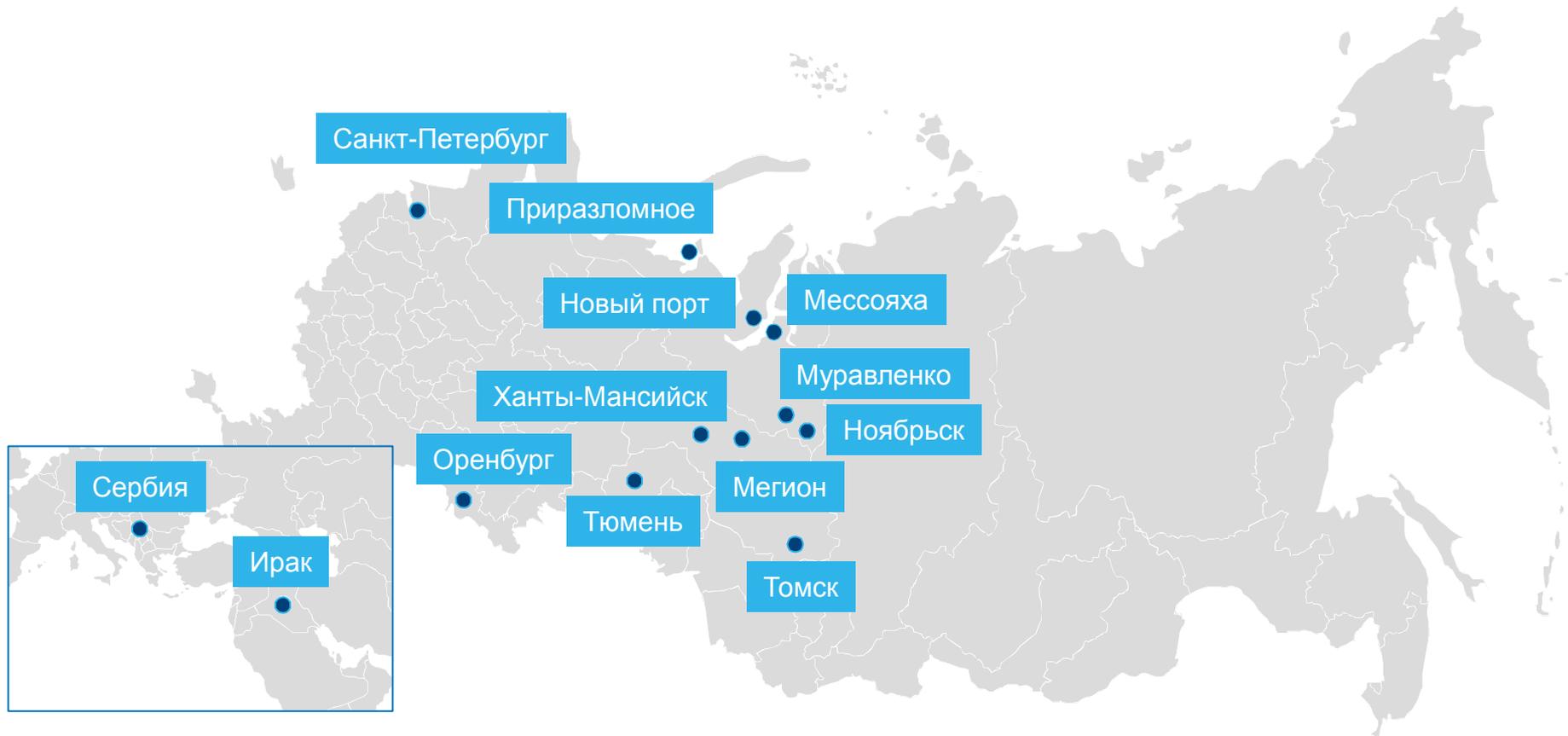
Эталонный каталог ИТ-услуг:
стандарты и шаблоны против хаоса и уникальности

Алексей Сунцов

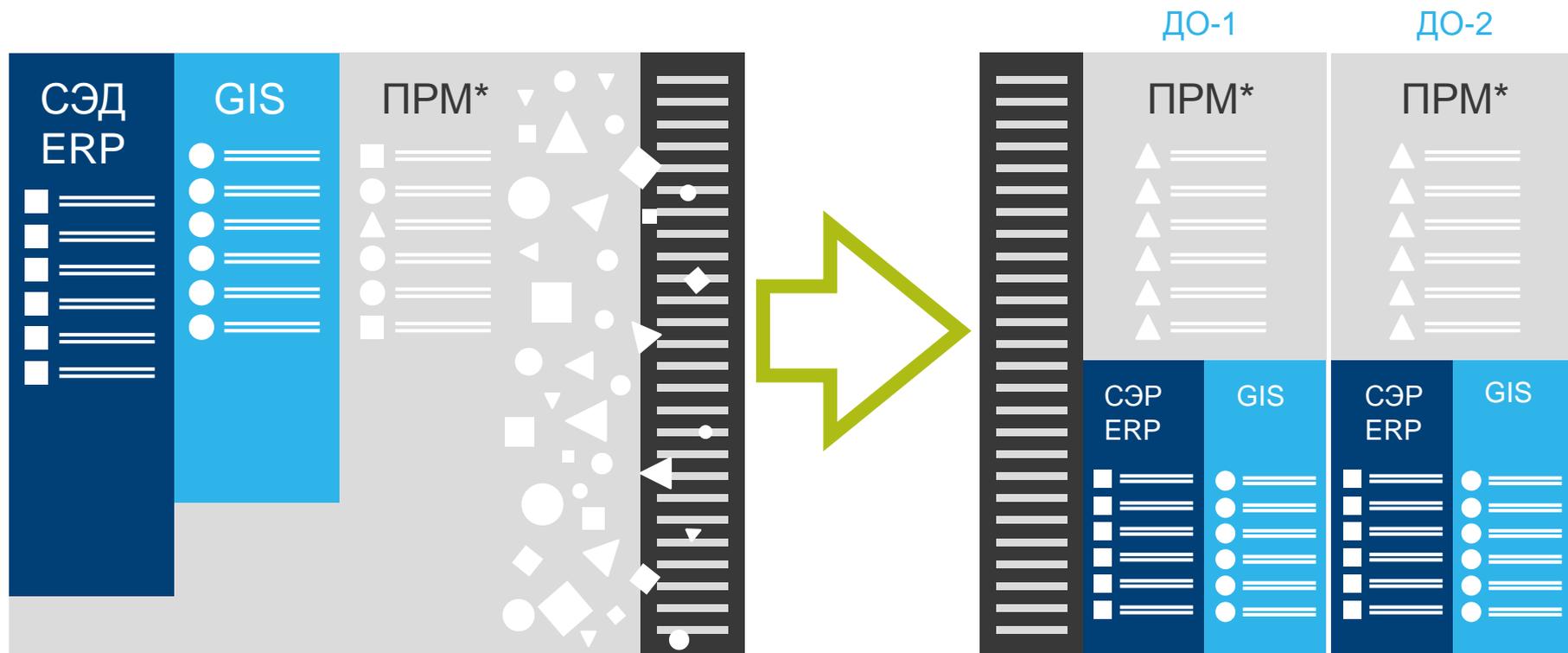
*Руководитель направления сервисов,
Управление информационных технологий, автоматизации и телекоммуникаций (БРД)*



Регионы присутствия и зона ответственности



Отсутствие единых стандартов на уровне ДО снижает эффективность ИТ-услуг



*ПРМ – поддержка рабочего места
■ — Общекорпоративные сервисы

■ — Общеблоковые сервисы

■ — Локальные сервисы

Расчетно-технологическая карта (РТК)



Операция

12 **Дочерних Обществ**

Роль

Трудозатраты,
(FTE)

Ставка,
руб.

Сумма,
руб.

| Операция | Роль | Трудозатраты, (FTE) | Ставка, руб. | Сумма, руб. |
|-------------------------------------|--|------------------------|-----------------|----------------|
| 1.1 Инцидента | Ведущий специалист | 0,4 | 1500 | 600 |
| 1.2 Обновление BIOS | Главный специалист | 0,3 | 2000 | 600 |
| 2 Регламентные работы | | | | |
| 2.1 Чистка от пыли | Ведущий специалист | 0,3 | 1500 | 450 |
| 2.2 Установка обновления ОС | Главный специалист | 0,2 | 2000 | 400 |
| 3 Управление сервисом | | | | |
| 3.1 Подготовка сервисного отчета | Главный специалист | 0,1 | 2000 | 200 |
| Итого | Ведущий специалист Главный специалист | 0,6 FTE | | 2250 |



150-180 услуг в каждом



50-60 операций
в каждой услуге

Вечные вопросы

1

Кто виноват?



- Децентрализация ИТ управления
- Отсутствие «вызова» и КПЭ

2

Что делать?



- Централизация услуг
- Жесткие КПЭ
- Выравнивание**

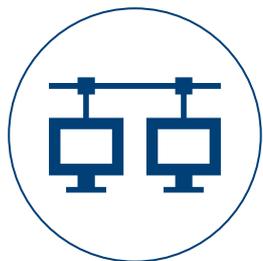
3

Как делать?



- ?

Эталонный каталог ИТ-услуг призван охватить все возможные виды и группы услуг



Инфраструктура



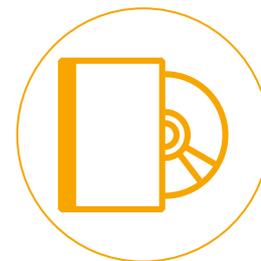
Мультимедиа



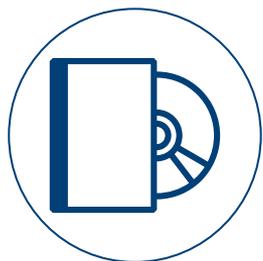
Периферия



Поддержка рабочих мест



Поддержка серверного прикладного ПО



Поддержка типового ПО



Работа с данными



Связь



Поддержка прикладного локального ПО

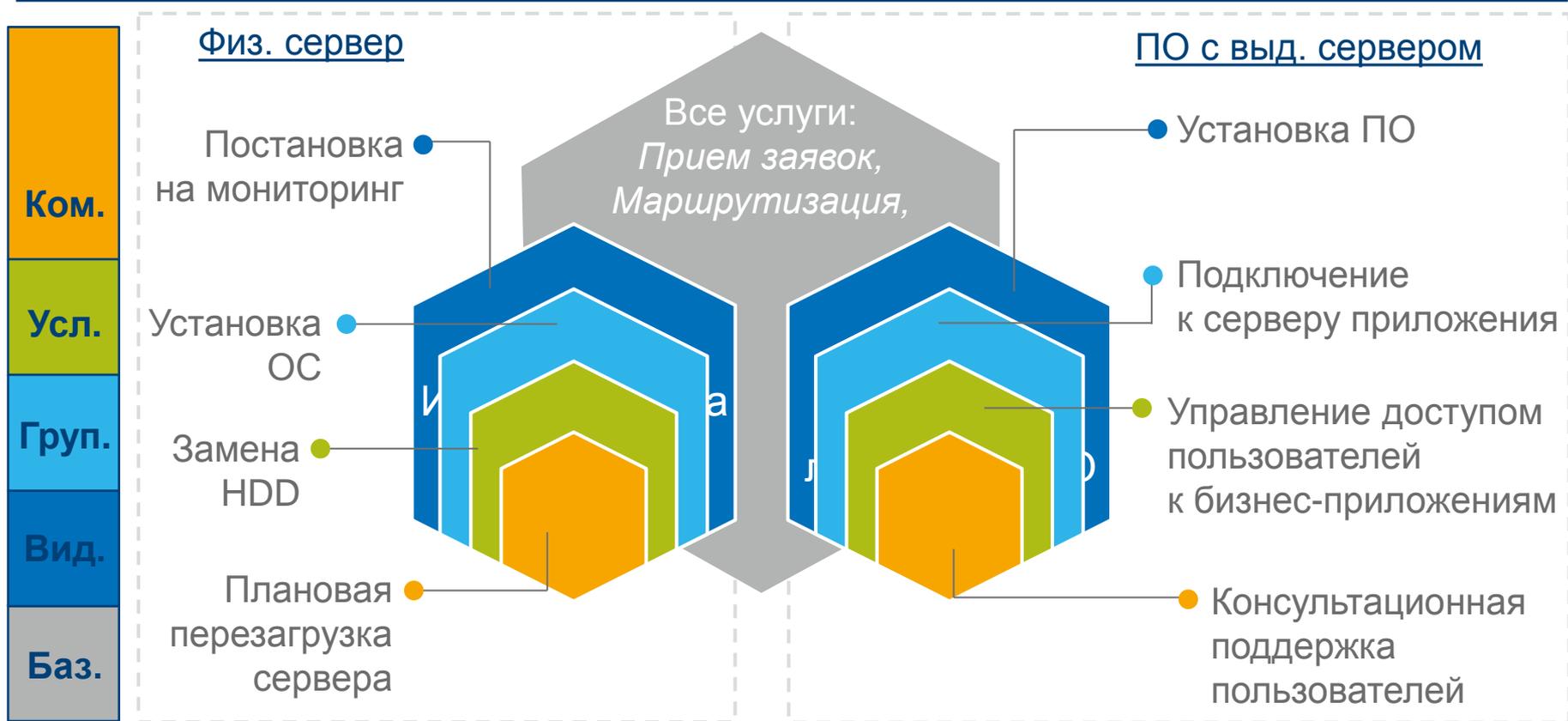


Обработка заявок

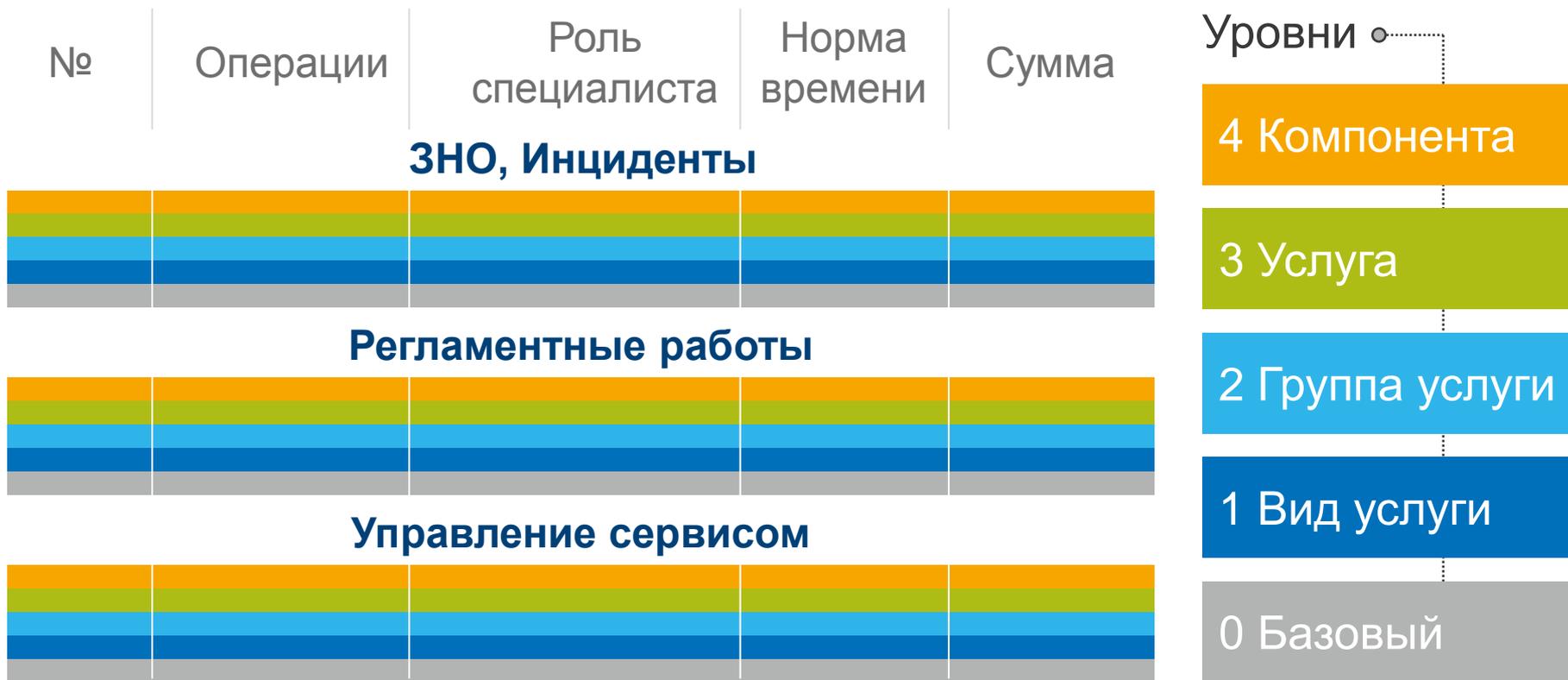
Ввод структуры и правил сбора операций в карте услуги обеспечит удобную каталогизацию операций



Конструирование услуг по единым правилам сведет к минимуму рутинные операции и ошибки.



Признаки классификации на каждом уровне позволяют точно определить позицию операции в карте услуги



Созданный каталог шаблонов сокращает время ввода новых услуг и изменение существующих

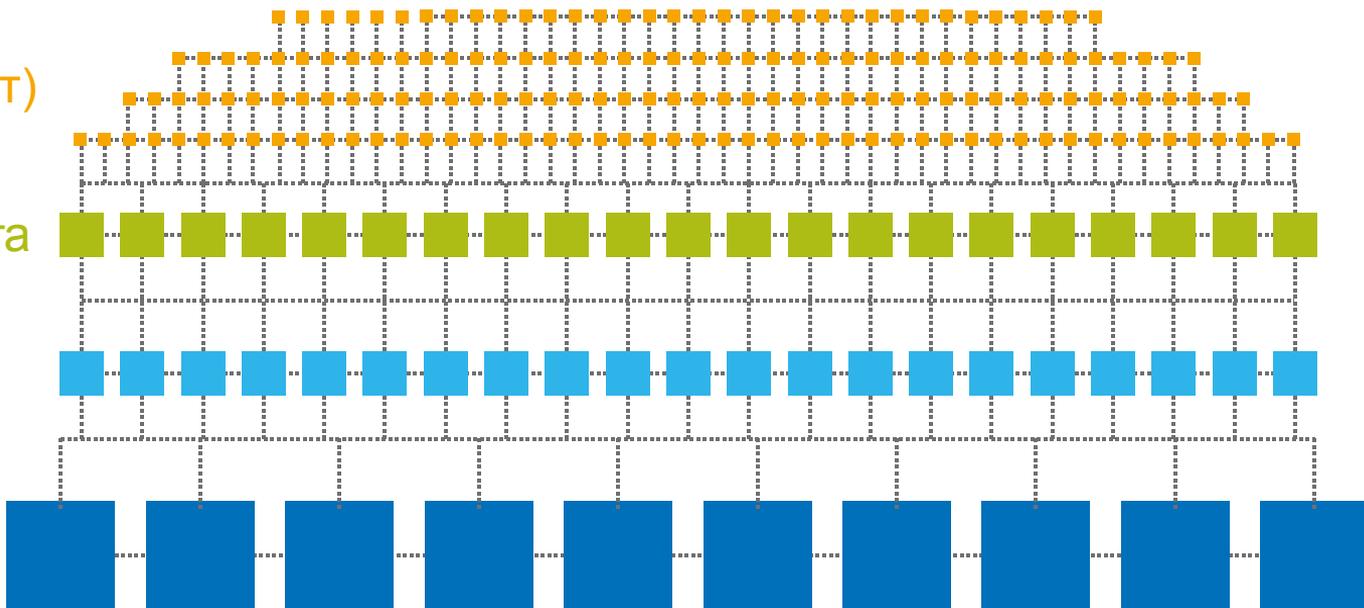
172 РТК

готовых услуг (пилот)

21 шаблонная услуга

21 группа услуг

10 видов услуг



Результаты внедрения эталонного каталога на пилотном объеме (2 ДО)

↓ **40%**

время ввода
новых услуг в каталог

↓ **×2**

количество итераций
при защите сервисного
бюджета

↓ **60%**

Время сравнение
состава и стоимости
услуг в разных ДО

**Метод
наследования
списка операций**
основа эталонного
списка операций
всей Компании