

Виды и параметры IT-сервисов

Факторы формирования набора ИТ-сервисов

Размер и структура организации

Профиль деятельности организации

Финансовое положение

Уровень квалификации сотрудников

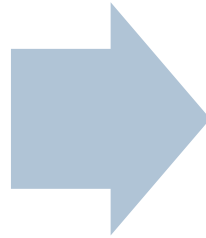
Уровень автоматизации и инфраструктурной оснащённости

Стратегия развития организации

Требования регуляторов и отраслевые стандарты

Логика внедрения IT-сервиса

Бизнес-функция



IT-сервис

Бизнес-функция

Направление деятельности компании,
объединяющее людей, процессы, инструменты
и ресурсы определенным назначением в
достижении бизнес-целей

Бизнес-функция

Производство

Планирование и контроль производственных процессов, контроль качества продукции, техобслуживание оборудования

Финансы

Бухгалтерский учет, планирование, бюджетирование

Маркетинг

Анализ рынка, продвижение продукции, управление рекламными кампаниями, создание бренда

Закупки

Управление закупками, поиск и взаимодействие с поставщиками, оптимизация затрат на закупки

Управление персоналом

Подбор, обучение, адаптация, мотивация и управление персоналом

Определение бизнес-функций подразделений

Анализ организационной структуры предприятия

Анализ внутренних документов

Интервью с руководителями подразделений

Наблюдение за процессами

Этапы внедрения IT-сервиса

Определение и категоризация бизнес-функций организации

Анализ бизнес-функций, идентификация проблем и возможностей

Определение цели внедрения и требований к IT-сервису

Анализ рынка IT-сервисов

Оценка и сравнение доступных вариантов

Подбор и адаптация IT-сервиса под задачи организации

Внедрение IT-сервиса

Мониторинг и оценка эффективности

Укрупнённые группы IT-сервисов

Инфраструктурные
сервисы

Программные и
прикладные
сервисы

Сервисы
поддержки
пользователей

Инфраструктурные сервисы

Обеспечивают функционирование IT-инфраструктуры организации (оборудование, сети, серверы и системы хранения данных), формируют основу для работы всех остальных IT-сервисов

Инфраструктурные сервисы

Сетевые сервисы (LAN/WAN)

Облачные сервисы (IaaS, PaaS)

Системы хранения данных (SAN, NAS)

Программные и прикладные сервисы

Обеспечивают автоматизацию бизнес-процессов, управление данными и взаимодействие с клиентами

Программные и прикладные сервисы

Системы управления предприятием (ERP, MRP)

Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)

Системы бизнес-аналитики

Системы электронного документооборота

Корпоративная электронная почта и мессенджеры

Сервисы поддержки пользователей

Обеспечивают бесперебойную работу конечных пользователей, оптимизируют их взаимодействие с IT-системами, помогают решать возникающие проблемы

Сервисы поддержки пользователей

Сервисы поддержки пользователей (Help Desk, Service Desk)

Системы управления доступом и учетными записями (IAM)

Сервисы удаленного доступа (VPN, VDI)

Обучение пользователей

Параметры IT-сервисов

Функциональность

Доступность

Производительность

Масштабируемость

Время обслуживания

Надежность

Конфиденциальность

Затраты

Функциональность

Характеризует набор возможностей и функций, которые предоставляет IT-сервис, соответствие этих возможностей ожиданиям пользователей и задачам бизнеса

Время обслуживания

Период времени, в течение которого IT-служба отвечает за работу данного сервиса

Доступность

Доля времени обслуживания в течение которого
IT-сервис доступен для пользователей

Надежность

Среднее время работы IT-сервиса без сбоев и отказов

Производительность

Эффективность работы сервиса, измеряемая скоростью обработки запросов, временем отклика, пропускной способностью, количеством бизнес-транзакций за период времени и т.д.

Конфиденциальность

Характеризует вероятность несанкционированного доступа к данным, нарушения информационной безопасности. Как правило, определяется по классу безопасности самого слабого из звеньев IT-сервиса

Масштабируемость

Характеризует способность IT-сервиса выполнять свою функцию, в случае изменения рабочей нагрузки или охвата

Затраты

Совокупная стоимость ресурсов,
задействованных для разработки, внедрения,
эксплуатации и поддержки IT-сервиса

Затраты

Стоимость приобретённого оборудования и ПО

Затраты на обслуживание, ремонт, обновление ПО и техподдержку

Затраты на создание условий для работы оборудования

Затраты на оплату труда и обучение IT-персонала

Стоимость расходных материалов для оргтехники

Амортизация оборудования

Потери, связанные с простоями и неполадками

Качество IT-сервиса

Способность IT-сервиса предоставлять
ожидаемую потребителем ценность

Оценка качества IT-сервиса

Мониторинг показателей и метрик

Опросы и обратная связь от пользователей

Анализ инцидентов и проблем

Аудит и оценка соответствия стандартам

Причины сложности оценки качества

Отсутствие четко сформулированных требований

Противоречивость требований

Частые изменения требований

Отсутствие измеримых показателей

Отсутствие сбора обратной связи

Дефицит ресурсов

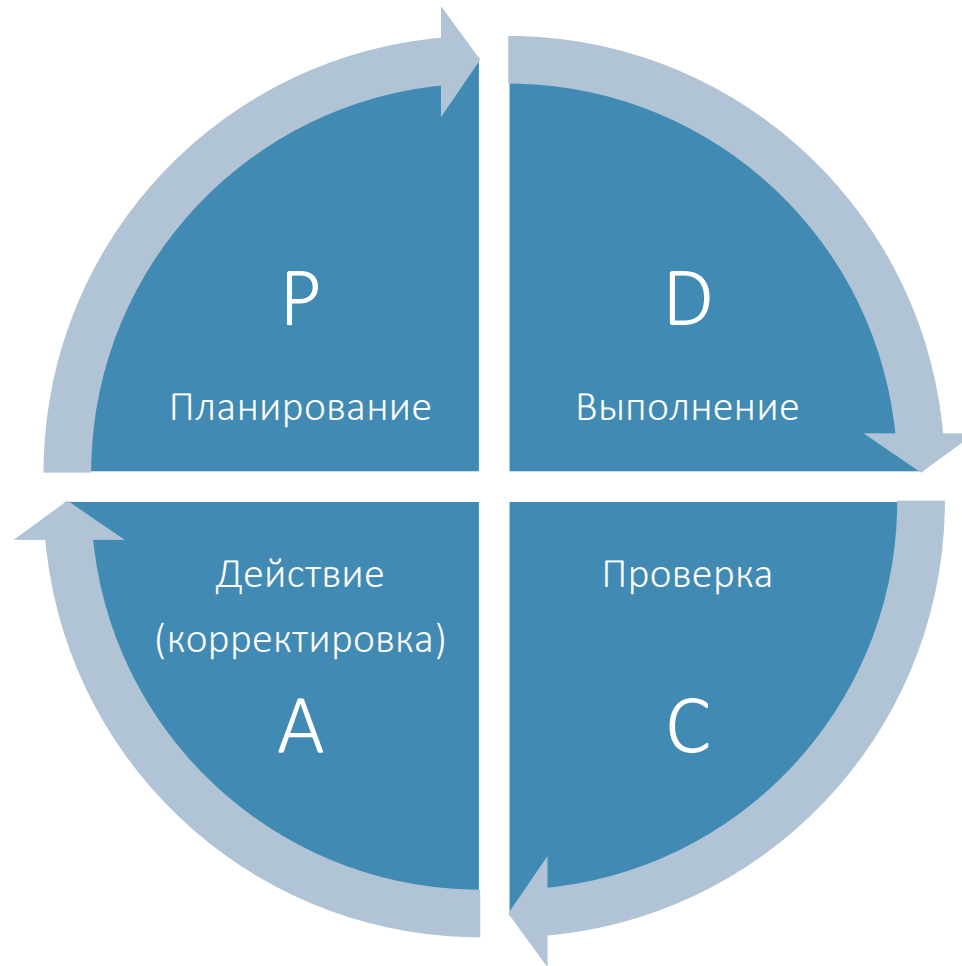
Сложность IT-сервиса

Цикл Деминга-Шухарта

PDCA: Plan-Do-Check-Act

Итеративный метод непрерывного улучшения
процессов

Цикл Деминга-Шухарта



Планирование

Определение потребностей бизнеса, целей внедрения IT-сервиса и требований к нему, разработка плана внедрения и оценка рисков

Выполнение

Внедрение IT-сервиса, тестирование, настройка,
интеграция с существующей инфраструктурой,
обучение персонала и сбор

Проверка

Сбор данных о работе сервиса, выявление проблем, анализ инцидентов и оценка результатов

Действие (корректировка)

Оптимизация сервиса, доработка функциональности, улучшение уровня поддержки пользователей, повторение цикла PDCA для дальнейшего повышения качества IT-сервиса

Оценка рисков внедрения IT-сервиса

Идентификация рисков

Анализ вероятностей реализации

Приоритизация рисков

Виды рисков

Технические риски

Организационные риски

Финансовые риски

Риски информационной безопасности

Минимизация рисков

Пилотное тестирование

Резервное копирование данных

Обучение и поддержка сотрудников

Анализ затрат и контроль бюджета

Аудит безопасности и оценка соответствия стандартам