



ИНФРАМЕНЕДЖЕР НА РЫНКЕ ITSM

Какая бы задача ни привела вас к выбору ITSM-системы – внедрение Service Desk, постановка учета имущества, управление ИТ-активами или постановка процессов по ITIL – одно можно сказать с уверенностью: на решении этой задачи вы не остановитесь.

Снять часть рутинных операций с ИТ-сотрудников, получить возможность принимать решения о распределении ресурсов с открытыми глазами – это, что называется, быстрый эффект от решения каждой из этих узких задач, какую бы систему вы не выбрали.

Но деятельность ИТ-подразделения требует постоянной адаптации к новым информационным, программным, коммуникативным технологиям, а поэтому ИТ-подразделение должно быть мобильным и гибким, что означает

- Иметь возможность видеть в любой момент, чем на самом деле занято ИТ-подразделение;
- Всегда знать, что именно необходимо бизнесу, из-за каких бизнес-подразделений, ИТ-сервисов затраты на ИТ растут;
- Безусловно, держать ИТ-затраты под контролем: ни эксплуатацию ERP-систем и других критических бизнес-приложений, ни модернизацию ИТ-инфраструктуры, ни внедрение новых бизнес-приложений невозможно спланировать и организовать без достоверной картины как в части Service Desk (обработка заявок пользователей), так и в части учета ИТ-инфраструктуры;
- Заниматься постоянным совершенствованием ИТ-процессов под нужды бизнеса.

Значит, выбирая инструмент под свою задачу, ИТ-руководителю необходимо держать в голове ответ на вопрос «А что дальше? Куда двигаться? Какие задачи я смогу решать с помощью этой системы?» На языке инструментов это означает масштабируемость.

ЧТО ПРЕДЛАГАЕТ СОВРЕМЕННЫЙ ИТ-РЫНОК СТРАН СНГ?

Среди поставщиков ИТ-решений на рынке ITSM есть понимание того, что любой проект требует в определённой степени учитывать специфику компании и уникальность стоящих перед ИТ-подразделением задач. У проекта по внедрению ITSM-решения также есть стоимость владения – сколько денег будет тратить компания на обновления, техническую поддержку, адаптацию системы под свои нужды. Представленные на рынке решения можно условно разделить на 4 категории: «Конструктор», «Гигант», «Тикетница», «Платформа».



ИНФРАМЕНЕДЖЕР- ПОЛНОФУНКЦИОНАЛЬНОЕ ГИБКОЕ РЕШЕНИЕ



«ТИКЕТНИЦЫ» ИЛИ ИНФРАМЕНЕДЖЕР?

- «Тикетница» – это решение с узким набором функционала для решения узкой задачи, например, регистрация обращений пользователей.

- Многие простые Service Desk / Help Desk решения ограничены в возможностях из-за отсутствия средств, позволяющих автоматизировать технологические ИТ-операции по работе с ИТ-инфраструктурой: от быстрого поиска информации из CMDB до процессов администрирования. При этом редко в таких решениях уделяется достаточно внимания сервисному подходу к организации ИТ-процессов: каталог сервисов, как правило, не самая яркая часть таких систем. Как следствие – быстро достигаемый «потолок» возможностей по повышению эффективности ИТ-процессов.

- В отличие от «тикетниц» ИнфраМенеджер сочетает в себе низкую стоимость владения и широкие возможности по постановке самих ИТ-процессов (workflow) и автоматизации рутинных ИТ-операций, что позволяет добиться не 5-10% роста эффективности, а 50 – 70% сокращения непроизводительных затрат в ИТ-подразделении.

«ПЛАТФОРМЫ» ИЛИ ИНФРАМЕНЕДЖЕР?

- Преимущество построения ITSM-решения на какой-либо платформе для разработки заманчиво. Некоторые

производители предлагают ITSM-решения на платформе 1С, других ERP-систем или SharePoint. Кажется, что в любой момент можно поручить подкрутить что-то в системе или дополнить новыми возможностями.

- Однако следует иметь в виду, что вам весь срок использования такой системы придется зависеть от команды разработчиков (своих или сторонних). При этом, в стоимость владения такой системой будут включены не только затраты на самих разработчиков, но и затраты на постановку задач, разработку ТЗ, тестирование и те же затраты на обновления/новые версии.

- Сроки масштабных доработок же могут быть настолько велики, что к моменту завершения цикла доработки они уже могут устареть.

- ИнфраМенеджер предлагает мощные инструменты для конструирования собственных правил работы ИТ-подразделения, при этом, в 90% случаев использование этих инструментов абсолютно не требует ресурсов разработчиков.

«ГИГАНТЫ» ИЛИ ИНФРАМЕНЕДЖЕР?

- Решения крупных вендоров обычно выглядят как наиболее безопасный выбор. Покупатели надеются, что любое требование к автоматизации ИТ-процессов будет удовлетворено в таких мультифункциональных решениях. Однако не секрет, что именно эта особенность и предполагает длительное и дорогое внедрение, а затем и далеко недешевую эксплуатацию. Будучи однажды настроенными, такие решения редко подвергаются изменениям, поскольку почти каждый раз – это отдельный проект.

- Более того, эти вендоры идут по пути приобретения комплементарных решений, в результате масса усилий (в том числе и на проектах по внедрению) затрачивается на интеграцию изначально совершенно разных продуктов.

- ИнфраМенеджер является единым решением, с широкими возможностями по внесению изменений в настройки процедур ИТ-подразделения, а плюс к этому, изначально содержит массу готовых настроек для наиболее быстрого старта жизни ITSM-решения в компании.