

Ключ к «здоровым» процессам ИТ-подразделения

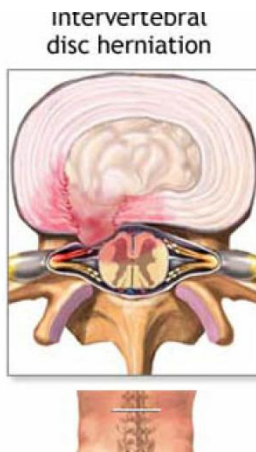


Николай
Четвериков
ООО «ИнфраМенеджер»
Управляющий партнер



Симптомы

- **Когда с нашим позвоночником беда**
- Головокружение
- Скачки давления
- Боли в конечностях



- **А о чем надо задуматься, если:**
 - ❑ В ИТ-отделе низкая операционная эффективность
 - ❑ Низкое качество ИТ-сервисов
 - ❑ Более 70% времени ИТ-специалистов тратится на эксплуатацию, а не на развитие и инновации

Хребет системы процессов

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КОНФИГУРАЦИЕЙ

самым главным результатом является снабжение сотрудников нужной информацией об ИТ-инфраструктуре в нужный момент





Охват процесса

- Информация о ПК, мониторах и другом оборудовании рабочего места пользователя
- Информация по серверам, когда куплены, модель, сервисный контракт, что в них установлено и т.д.;
- Купленные лицензии и установленное ПО;
- Схемы сетей LAN, SAN, электрической, телефонной;
- Стандарты и политики;
- Инструкции для сотрудников ИТ

Когда это особенно важно?

- Десятки заявок и регламентных работ в неделю
- Более 40 операций в день
- Масштабные сбои
- Внесении изменений в ИТ-инфраструктуру



Но не всегда получается...

- Где взять столько сотрудников и времени, чтобы создать документацию;
- «За время пути собачка могла подрасти»;
- Ну есть у нас 1000 пластинок – таблиц – как это нам повысит эффективность?

Достаточно знать
простейшие требования к
процессу, чтобы он был бы
«реальным» и эффективным



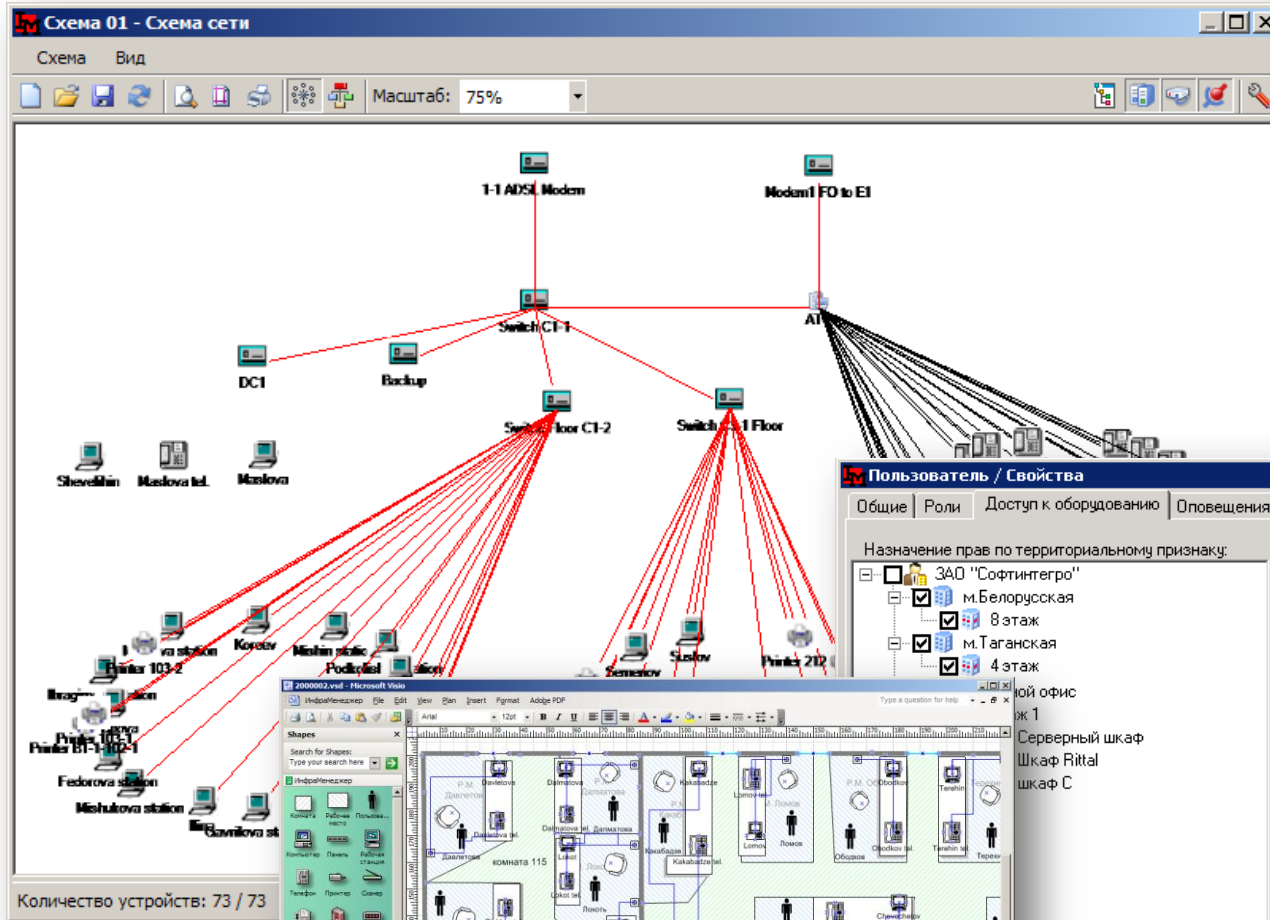


Единое информационное пространство



- Уход от лоскутной документации;
- Отсутствие дублирования
- Сервисная ориентация;
- Одновременный множественный доступ

LM Визуализация результатов



Количество устройств: 73 / 73

Пользователь / Свойства

Общие | Роли | Доступ к оборудованию | Оповещения | SLA | Сервисы | История

Назначение прав по территориальному признаку:

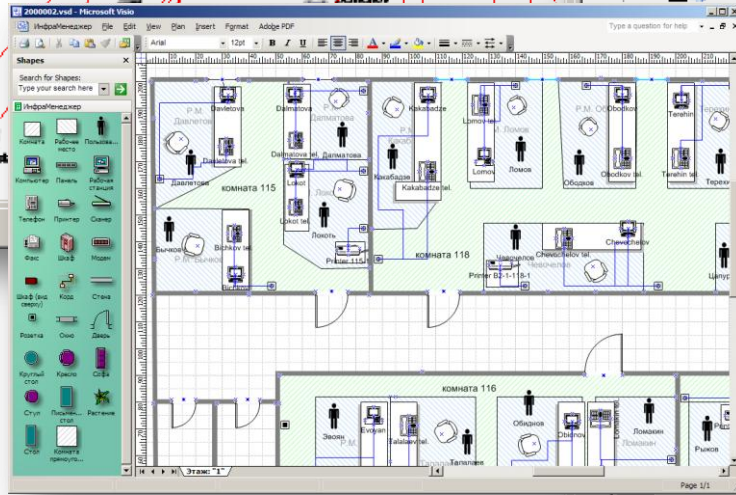
- ЗАО "Софтинтегро"
 - м.Белорусская
 - 8 этаж
 - м.Таганская
 - 4 этаж

Назначение прав по типам оборудования:

- Каталог
 - Адаптеры
 - Видеоадаптер
 - Жёсткий диск
 - Звуковая карта
 - Модуль памяти
 - Процессор
 - Сетевой адаптер
 - Устройство чтения дисков
 - Оконечное оборудование
 - Notebook
 - Компьютер
 - Модем
 - МФУ
 - Принтер
 - Рабочая станция
 - Сканер
 - Телефон
 - Факс
 - Периферийные устройства
 - Клавиатура
 - Модем
 - Монитор
 - Мышь
 - Принтер
 - Понтер

Серверный шкаф
Шкаф Rittal
шкаф С

Сохранить | Закреть





Максимальная автоматизация сбора информации

- Каталог потребителей пользователей;
- Инвентаризация;
- Интеграция имеющихся процессов в новую систему;
- Аудит и **reconciliation** (сопоставление);





Что нужно знать о самом процессе?

- Планирование;
- Идентификация;
- Контроль;
- Учет статуса конфигураций и отчетность;
- Верификация и аудит



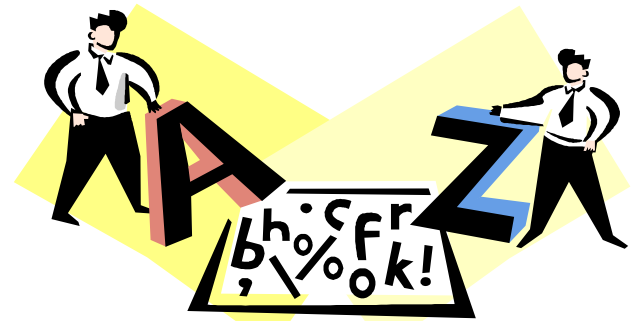
Планирование

- Охват
 - Сервисы
 - Среды и инфраструктуры
 - Географическое положение
- Требования:
 - ✓ политики и стратегии
 - ✓ бизнеса
 - ✓ отчетности



Идентификация

- Баланс: информативность vs трудоемкость;
- От максимально простого в сторону усложнения;
- Знайте «на кого Вы работаете»
- Детализация до уровня «независимого изменения»



Контроль

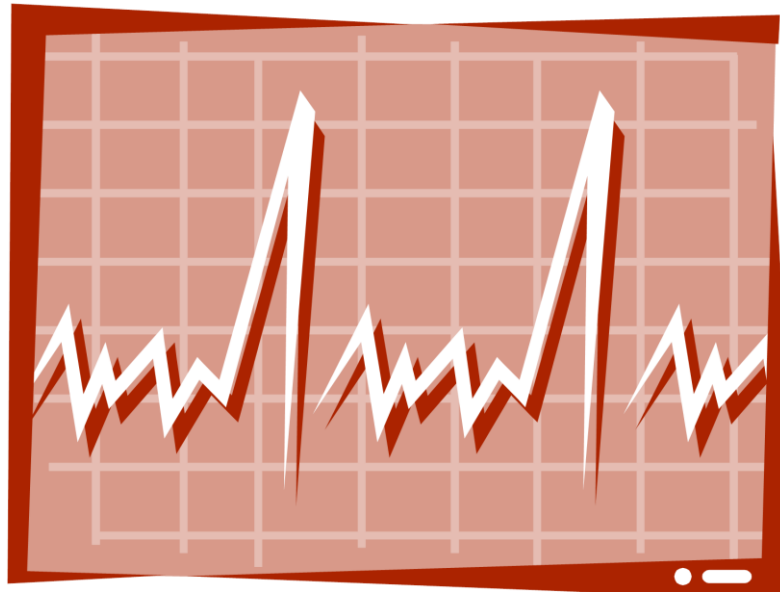
- Контроль версий
- Контроль доступа
- Контроль внедрения и инсталляций





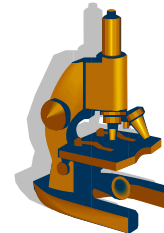
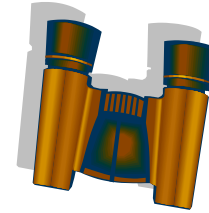
Учет статуса конфигураций и отчетность

- Жизненный цикл конфигурационной единицы
- Фиксирования атрибутов для каждого статуса;
- История изменений



Аудит

- Стандартный аудит;
- Упрощенный аудит;
- Операционный аудит.



А как проверить все ли в порядке?

Быстрая диагностика:

- А есть ли у нас вообще документация? (файлы Excel, системы, 1С и прочее);
- Насколько они актуальны? (есть, но мы делали это 10 лет назад и больше не смотрели);
- Использует ли эту документацию более, чем один человек-отдел?

А чем полезны «чужие» сотрудники?

- Определение сценариев использования;
- Определение необходимого состава данных для каждого этапа;
- Разработка процедур (маркировка, сбор информации, аудит);
- Обучение;
- Маркировка и наполнение данных

