

Организаторы

**Открытые
системы**
ОТКРЫТЫЕ СИСТЕМЫ
ЖУРНАЛ ДЛЯ АРХИТЕКТОРОВ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

CIO.RU
Директор
Настольный журнал ИТ-руководителя
информационной службы

OSP CON
BRINGING TOGETHER

**ОТКРЫТЫЕ
СИСТЕМЫ**
Open Systems Publications



XI Russian
**Management
Forum**

www.osp.ru/itsm/

05 июня 2014

Москва, Radisson Slavyanskaya



ПАВЕЛ ИВАНОВ,
директор, шеф-редактор,
агентство корпоративных
коммуникаций OSP-Сon,
председатель программного
комитета форума **ITMF 2014**



НАТАЛЬЯ ДУБОВА,
научный редактор журнала
«Открытые системы. СУБД»,
сопредседатель программного
комитета форума **ITMF 2014**

От имени организаторов и программного комитета мы рады приветствовать делегатов XI Российского IT Management Forum (ITMF 2014). Форум открывает второе десятилетие ежегодных мероприятий о проблемах управления ИТ-сервисами и стратегическом управлении ИТ, организуемых издательством «Открытые системы». Этот своеобразный рубеж дает основание обсудить те новые управленческие идеи и подходы, которые в ближайшие годы будут определять развитие дисциплины сервисного управления, причем не только в ИТ, но и в смежных областях. Наиболее благодатную почву для такого обсуждения дает анализ реального опыта, вот почему, как и в прошлые годы, в программе форума значительное место занимает представление проектов в области управления ИТ на российских предприятиях. Мы постарались сделать так, чтобы форум дал участникам богатую пищу для анализа и совершенствования профессиональной деятельности. Желаем его делегатам продуктивной работы.



OMNINET с 2007 г. является ведущим в России и СНГ поставщиком программных решений для автоматизации служб ИТ на базе рекомендаций ITIL в Европе. OMNINET предлагает комплексный портфель решений и услуг на основе собственного программного продукта OMNITRACKER, предназначенного для автоматизации бизнес-процессов сервисных организаций и подразделений: ИТ-служб, call-центров, клиентских отделов, проектных офисов и др. Генеральный директор: Михаэль Добнер.

Подробнее: www.omninet.ru; www.omnitrapper.ru



NAUMEN — ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти, входит в ТОП-20 разработчиков ПО («Коммерсант-Деньги» 2011) и ТОП-50 ИТ – компаний РФ («Эксперт-РА» 2011). Компания имеет 4 офиса в России и 3 представительства за рубежом — в Казахстане, на Украине и Филиппинах. Флагманские решения для управления ИТ по методологиям ITIL/ITSM (Naumen Service Desk) и платформа для управления корпоративными и аутсорсинговыми контакт-центрами (Naumen Contact Center) отмечены как отечественные продукты №1 в отчетах IT Operations Management (IDC «2012) и исследовании контактных центров (РБК 2011 и 2012). В прошлом году Naumen также вошла в пятерку лидеров рейтинга российских поставщиков услуг и решений в области управления ИТ, «Мишень CNews 2013». В числе нескольких сотен заказчиков Naumen Service Desk «Группа ЛСР», «Полюс Золото» (Группа «Полюс»), INCITY (ОАО «Модный континент»), ОАКБ «Татфондбанк», ОАО «Росгосстрахбанк», Группа компаний «Дикси», МАУКОР, KCell, ОАО «Московский Индустриальный банк» и др.

Подробнее: www.naumen.ru



ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» — российская ИТ-компания, основанная в 2000 году. Специализируется на реализации крупных консалтинговых и инфраструктурных для ведущих российских компаний и госструктур, работающих в различных отраслях экономики: ТЭК, промышленное производство, телеком, транспорт, торговля, финансовый сектор, образование. Основные направления деятельности: стратегический ИТ-консалтинг, внедрение бизнес-приложений на платформе SAP, управление ИТ-сервисами и ИТ-активами, построение ИТ-инфраструктуры «под ключ», построение корпоративных облаков и виртуализация, информационная безопасность, комплексная поддержка информационных систем и инфраструктуры заказчиков, специализированные решения для телекома. Компания «ИНЛАЙН ГРУП» является партнером APC, Cisco, Dell, EMC, Fujitsu, Hitachi, HP, IBM, Juniper, Kaspersky, Microsoft, NetApp, Oracle, Panduit, SAP, SAS, Symantec, Veeam, Ventyx, VMware и др. Компания имеет филиалы в Санкт-Петербурге, Воронеже и Киеве. Среди наших заказчиков: «Альфа-Банк», «Банк Москвы», «Буровая компания Евразия, ВЭБ, «Газпромнефть», Каспийский трубопроводный консорциум, концерн «Росэнергоатом», «Национальная Логистическая Компания», Нижнекамскнефтехим, «Райффайзенбанк», сеть аптек «Ригла», автосалон «Рольф», СВФУ им. М. К. Аммосова, СПбГУ, «Сургутнефтегаз», СУЭК, «Татнефть», ТНК-ВР, Федеральная таможенная служба (ФТС) России, «Хоум Кредит энд Финанс Банк» и др.

Подробнее: www.inlinegroup.ru



Cleverics — компания, которая помогает применять возможности информационных технологий с пользой, рационально, с минимальными рисками. И с удовольствием.
Основные направления деятельности Cleverics – построение и оптимизация ИТ-процессов, оценка и аудит управления ИТ, автоматизация ITSM-процессов, обучение руководителей и сотрудников ИТ.
Подробнее: www.cleverics.ru



Корпорация **IBM** уже более 100 лет является одним из ведущих мировых производителей и поставщиков аппаратного и программного обеспечения, а также ИТ-сервисов и консалтинговых услуг. Бренд IBM признан ведущим среди технологических компаний. В течение всей своей истории IBM – мировой лидер в области инноваций. Стратегией компании является поддержка и стимулирование научно-исследовательской деятельности. Ежегодные инвестиции IBM в эту сферу составляют не менее 6 млрд долларов, благодаря чему вот уже 20 лет подряд специалисты корпорации ежегодно регистрируют больше патентов, чем любая другая компания в мире, – более 6478 патентов в 2012 г.
Подробнее: www.ibm.com/ru



FNT is a leading provider of integrated software solutions for IT management, data center infrastructure management and telecommunication infrastructure management worldwide. With headquarter in Ellwangen/Germany, FNT's innovative software suite FNT Command is used worldwide as an OSS/IT management application for communications service providers, enterprises and governmental organizations by more than 25.000 users since 1994.
More: www.fntsoftware.com



HP — это крупнейшая в мире технологическая компания, предлагающая семейство продуктов, охватывающее системы печати, персональные компьютеры, программное обеспечение, услуги и ИТ-инфраструктуру, которые помогают как конечным пользователям, так и компаниям сделать работу с информационными технологиями максимально простой и удобной.
Подробнее: www.hp.com



BMC Software — ведущий мировой разработчик и поставщик систем управления ИТ-инфраструктурой. BMC Software помогает компаниям во всем мире улучшить бизнес-процессы предоставления и поддержки ИТ-сервисов конечным пользователям при помощи инновационных ИТ-технологий. BMC предоставляет передовые решения управления ИТ для всех типов инфраструктуры – мы помогли больше чем 15 тыс. клиентам повысить эффективность существующей инфраструктуры, будь-то мейнфреймы, облачные среды или мобильные приложения, за счет повышения скорости реагирования и гибкости ИТ-службы на запросы бизнеса и конечных пользователей.

Подробнее: www.bmc.com/russia



КРОК — №1 в России по созданию ИТ-инфраструктур (отчеты 2002-2013). КРОК специализируется на создании корпоративных информационных систем, разработке и интеграции прикладных бизнес-приложений, построении ЦОД, систем обработки и хранения данных, телекоммуникационных систем и корпоративных систем голосовой связи, автоматизированных инженерных систем, оказании услуг ИТ-аутсорсинга.

Подробнее: www.croc.ru



ARBYT — разработчик и поставщик решений, продуктов и услуг в области информационных технологий, работающий на российском рынке с 1991 г. Деятельность компании включает производство компьютерных систем, в том числе аппаратных решений для CAD/CAM/CAE, внедрение систем по управлению ИТ-инфраструктурой, ИТ-безопасностью, ИТ-сервисами и бизнес-процессами предприятия, управленческий консалтинг, сервисные услуги и обучение.

Подробнее: www.arbyte.com



Компания «**Ай-Текко**» — ведущий российский системный интегратор и поставщик информационных технологий для корпоративных заказчиков. Работая на ИТ-рынке с 1997 г., входит в топ-400 крупнейших российских компаний, топ-10 ИТ-аутсорсеров, Топ-5 ведущих ИТ-консультантов, топ-3 поставщиков ИТ в банках, HRM и BI-решений. По итогам 2012 г. названа компанией № 1 по объему выручки на рынке IaaS. Собственный дата-центр «ТрастИнфо» на 1200 стойко-мест – крупнейший в России коммерческий ЦОД уровня Tier III.

Подробнее: www.i-teco.ru



Компания **Axios Systems** более 25 лет производит программное обеспечение по управлению ИТ-услугами (ITSM) и обеспечивает быстрое внедрение лучших практик ITIL. Имея 22 офиса по всему миру и более чем 1000 успешных внедрений, Axios Systems является мировым лидером в области ITSM решений.

Программное обеспечение корпоративного класса assyst, предоставляемое компанией Axios Systems, является специализированным и предназначено для преобразования ИТ-отделов из центров затрат в бизнес-ориентированные команды по обслуживанию клиентов.

Решение assyst доступно в модели SaaS или on-premise (локальное развертывание). assyst представляет на рынке новейшую технологию информационной панели в реальном времени, социальное управление ИТ, мобильность, отчетность, управление ресурсами и прогнозирование. В качестве решения out-of-box, assyst приносит прибыль быстрее, чем любое другое программное обеспечение ITSM корпоративного класса. В числе заказчиков Axios Systems в России: «ЦентрОбувь», «М. Видео», «Вайлдберриз», Розничная сеть МТС, «Промсвязьбанк», «МТС Банк», «РусГидро», «Онланта» (ЛАНИТ).

Подробнее: www.axiossystems.com



Компания **IT Expert** занимает ведущие позиции на российском рынке по управлению ИТ. Услуги компании сфокусированы на применении лучших знаний и практик для эффективного решения задач развития ИТ и бизнеса на российских предприятиях и на распространении передового международного опыта в сфере ИТ-управления. За более чем 10 лет своей работы консультанты IT Expert выполнили около 300 проектов в области ITIL/ITSM (IT service management), тренеры обучили свыше 20 тыс. специалистов. Наши заказчики – Центральный Банк России, Внешэкономбанк, Сбербанк, «Роснефть», «Ростелеком Волга», «РусГидро» и многие другие. IT Expert является партнером itSMF, EXIN, IAITAM и многих других организаций.

Подробнее: www.itexpert.ru





Максим Григорьев,
член совета директоров, **itSMF России**

ИТ-актив. Стратегическое управление для стратегического актива

Логика доклада проста:

1. Информационные технологии позволяют бизнесу более эффективно достигать желаемых результатов.
2. Бизнес считает активом все, чем он владеет и что потенциально может дать экономическую выгоду.
3. ИТ — это стратегический актив для многих организаций.
4. Демонстрируя бизнесу ценность этого актива, можно обеспечить больший эффект от его использования.

Так почему мы до сих пор под «управлением ИТ-активами» понимаем деятельность, очень похожую на ту, которая применяется для планирования, приобретения, учета и утилизации столов и стульев? И обязательно с инвентаризацией, ведомостями и комиссией! И даже те, кто слышал о нематериальных активах, зачастую видят в них только программное обеспечение.

Если мы не идем дальше, может и не стоит удивляться, что бизнес не отделяет CIO от начальника хозяйственного отдела?

Я с этим не могу согласиться. Давайте вместе разберемся, как сделать ИТ-актив основой для диалога с бизнесом.



Мартин Бордевийк,
основатель, **Bordewijk Training**

Управление сервисами в стиле AGILE

Используя принципы методологии Agile, организации получают возможность улучшить управление сервисами и качество выполнения проектов. Принципы управления сервисами известны уже не один год, и многие организации извлекли из их применения несомненную пользу. В то же время некоторые из используемых методов и подходов на практике оказываются забюрократизированными, громоздкими и недостаточно гибкими. Заказчикам же нужна высокая скорость и приспособляемость к меняющимся обстоятельствам. Ее не всегда удается обеспечить, если базироваться только на существующих подходах.

Принципы Agile буквально насквозь пронизали современную индустрию разработки ПО и, более того, именно благодаря ей получили дальнейшее развитие. Можем ли мы как-то соотнести управление операциями по принципам методологии ITSM с Agile-разработкой и более того, можем ли мы в ITSM использовать принципы Agile для устранения сохраняющихся слабых мест?



Алексей Баданов,
руководитель департамента стратегического ИТ-консалтинга, **Inline Group**

От традиционного ИТ к единому сервис-центру

Сервисный подход к ИТ-обслуживанию безусловно доказал свою состоятельность, и не в последнюю очередь тем, что он оказывается выгодным и ИТ, и бизнесу. Современная тенденция — сосредоточение ИТ-обслуживания в рамках единого сервисного центра (ЕСЦ), где наряду с традиционными ИТ-услугами предоставляются услуги бизнес-процессов: бухгалтерия, HR, логистика, закупки и т. д. Так обстоит дело в крупных зарубежных компаниях (Shell, Statoil, Hewlett-Packard, NASA, DAX, Boeing, SONY, Daimler) и в госсекторе. Оценки зарубежной практики показывают — за 3–5 лет удастся сократить до 20% затрат на реализацию ИТ-функций. В этом направлении с разной степенью эффективности двигаются и отечественные компании: ЛУКОЙЛ, «Роснефть», «Газпром Нефть», Росатом и др.

Среди вопросов, определяющих успешность трансформации традиционного ИТ в ЕСЦ, есть ряд ключевых: каким должен быть каталог ИТ-услуг; кто и в каких целях использует каталог; какие потребительские параметры качества характеризуют услуги; как следует представлять услугу, чтобы рассчитать ее стоимость; какие модели расчета стоимости можно использовать; каким должно быть соглашение об уровне сервиса (SLA); кто и как управляет качеством предоставляемых услуг; что следует сделать, чтобы ЕСЦ оказался истинно рыночным предприятием. Эти и ряд других вопросов будут рассмотрены в рамках стратегии перехода от ИТ, каким он представляется сегодня, к ЕСЦ, каким ИТ должен стать завтра.



Константин Уманский,
директор по развитию, **Optima**

ИТ-аутсорсинг: модели и особенности. Практические примеры реализации



Кирилл Федулов,
руководитель по развитию Naumen Service Desk, **Naumen**

Универсальный ITSM: сервисный подход вне ИТ

По результатам всероссийского ITSM-исследования 2013 г. среди тех компаний, в которых сервисный подход применяется за рамками ИТ, преимущества для бизнеса от использования ITSM очевиднее почти в 1,5 раза. При этом использование сервисного подхода за рамками ИТ подтвердила лишь треть респондентов. Все это свидетельствует о значительном потенциале сервисного подхода для решения конкретных бизнес-задач и бизнеса в целом. В докладе мы рассмотрим практические примеры того, как использование сервисного подхода за рамками ИТ позволяет добиваться конкурентных преимуществ.



Владимир Чижов,
эксперт по решениям IBM по управлению облачными сервисами и ИТ-инфраструктурой, **IBM** в России и СНГ

Использование технологий облачных вычислений, Больших Данных и аналитики в управлении

В докладе будет сделан обзор ключевых направлений развития современных систем управления ИТ, включая облачные технологии, мобильные решения и аналитику.



Евгений Кривоносов,
вице-президент по региону Россия и СНГ, **FNT Software**

Чего не хватает CMDB

По мнению CIO Volkswagen Group, одним из необходимых условий рационального управления ИТ является четкое представление о тех ресурсах, которые обеспечивают функционирование ИТ-систем и бизнес-сервисов, а также взаимосвязей между этими ресурсами. При этом многие заказчики, говоря о ресурсах, подразумевают традиционную ИТ-инфраструктуру, кабельные системы, телекоммуникационные системы, включая телефонию, инженерные подсистемы (электропитания, кондиционирования и др.). Во многих ITSM-проектах техническая инвентаризация интересующих ресурсов и систем часто остается за рамками проекта. А если и делаются попытки поместить детальную техническую информацию в промышленные CMDB и сопровождать ее, то такие попытки сталкиваются со значительными сложностями. Как помочь компаниям организовать более детальный технический учет? Какую пользу видят для себя компании, которые смогли организовать детальный технический учет инфраструктуры?



Сергей Знаменский,

технический консультант департамента программных решений, **НР Россия**

Услуга «в квадрате», или применение облачных решений для автоматизации процессов управления ИТ-услугами

В докладе будут рассмотрены вопросы:

- Какие перспективы можно ожидать от облачной реализации традиционных решений по автоматизации процессов эксплуатации ИТ на предприятиях (ITIL/ITSM)?
- Каковы главные отличия, достоинства, выгоды, ограничения и недостатки?
- Для каких потенциальных заказчиков может быть интересна облачная реализация Service Desk?



Дмитрий Барышников,

консультант по программному обеспечению, **BMC Software**

Расширение стандартных функций систем ITSM в мобильных приложениях BMCSoftware

Услуги в любом месте, в любое время, когда нужно и вовремя

- Предпосылки мобилизации пользователей, как конечных, так и в службе поддержки.
- Необходимый функционал: проактивный мониторинг состояния сервисов; активные уведомления; возможность работы офлайн с последующей синхронизацией; контроль своих заявок и создание новых; геолокация.
- Необходимые интеграции: Service Desk, Monitoring, Automation.



Мартин Бордевийк,
основатель **Bordewijk Training**

Применение AGILE-процессов в ITSM

Как изменить излишне бюрократичные, громоздкие и неповоротливые методы и подходы методологии ITSM, чтобы всякий раз, когда в этом возникает необходимость, они оказывались быстрыми и к тому же допускали адаптацию к потребностям текущей деятельности, развития, бизнеса в целом? В ходе мастер-класса мы рассмотрим ряд ключевых принципов методологии Agile и применим их к конкретному практическому проекту. На базе этого проекта станет понятно, что принципы Agile действительно способны улучшить практику ITSM.



Павел Алферов,
заместитель генерального
директора, НИПК «Электрон»



Владимир Ананьин,
независимый консультант



Кирилл Скрипкин,
доцент, МГУ им. М.В. Ломоносова

Интерактивный семинар Value of IT

В рамках семинара участники некоммерческого научно-исследовательского проекта IT-Value.RU кратко расскажут об эффекте от применения бизнесом информационных технологий, который может быть получен, проанализирован и усилен с применением теории комплементарных активов. В основе подхода лежит тезис о том, что эффект от накопленных ИТ-активов кардинально усиливается, если скоординированно с ними развивать другие взаимозависимые активы организации. Последние исследования показали, что в большинстве случаев низкий эффект от внедрения сложных и дорогостоящих ИТ-систем связан с тем, что мало внимания уделялось развитию связанных с ними комплементарных активов.

Далее в интерактивном формате совместно с аудиторией будут разобраны основные комплементарные активы – методическое обеспечение деятельности, персонал, кооперация, организация и собственно сами ИТ-системы и сервисы. Будут продемонстрированы и разобраны практические примеры использования данного подхода на примере организаций, использующих различные бизнес-модели.



Георгий Ованесян,
руководитель направлений «Консалтинг по ITIL/ITSM» и «Мониторинг и управление ИТ-инфраструктурой», **КРОК**

Облака без тумана

Облачные вычисления и услуги – сравнительно новое для российского рынка направление. Количество реализованных проектов в этой сфере пока невелико, поэтому ее окружает «туман» из слухов, маркетинговых обещаний, непроверенных суждений и просто путаницы. В своем выступлении я постараюсь развеять этот «туман над облаками», показать, что облачные услуги являются идеальным воплощением идей ITSM, а также приведу примеры миграции традиционных услуг в облако, с которыми компания КРОК сталкивалась на практике.



Сергей Прохоров,
директор по ИТ, ГК «Дочки и сыночки»

Построение сервисной модели на предприятии



Сергей Щербинин,
менеджер по стратегическому развитию ИТ, «Райффайзенбанк»

«Канбанизированный» ITSM

«Канбан — метод, созданный исходя из того факта, что люди сопротивляются изменениям» (Дэвид Андерсон).

- Как организовать успешное внедрение процессов ITSM в подразделениях разработки ПО?
- Как операционизировать гибкие подходы к внедрению процессов?
- Как использовать инициативу исполнителей в процессе по максимуму?
- Практические ответы на эти вопросы вы найдете в презентации.



Александр Огневцев,
руководитель управления сервисной поддержки, СГ «АльфаСтрахование»

Практический опыт внедрения ITSM в подразделениях бэк-офиса

В докладе освещаются предпосылки, ход, технология и результаты внедрения элементов ITSM-модели в подразделениях бэк-офиса страховой компании. Делается вывод о том, что, по сути, в подразделениях бэк-офиса внедрялась концепция управления бизнес-процессами (Business Process Management, BPM), частью которой де-факто является ITSM-модель. При этом ИТ-подразделение явилось драйвером внедрения эффективного процессного управления в подразделениях бэк-офиса.



Василий Поляков,
руководитель проекта Service Desk, «Седьмой континент»

Теория и практика создания единого Service Desk для всех сервисных подразделений компании

Различными организациями уже накоплен богатый опыт применения ITSM, но обычно при применении данного подхода ограничиваются только отделом ИТ. На мой взгляд, эта методология, доказавшая свою эффективность в ИТ, легко применима и в других сервисных подразделениях, например в HR, эксплуатации зданий и т. д., поскольку процессы в них во многом похожи на ИТ.

В компании «Седьмой континент» реализуется концепция управления услугами, причем не только в ИТ. Service Desk уже успешно обслуживает службу ИТ, службу эксплуатации магазинов и отдел обработки обращений клиентов. Внедрены процессы управления инцидентами, разработкой ПО, согласованиями, а также прием жалоб и предложений от клиентов компании. В ближайших планах автоматизация процессов департамента управления персоналом. В результате проекта будет создана единая система для управления всеми сервисными подразделениями и на практике проверена возможность успешного применения подхода ITSM, а точнее просто Service Management, за рамками ИТ.



Марина Аншина,
председатель комитета по стандартам, **Российский Союз ИТ-директоров**

Общность и специфика ИТ-сервисов

Сервисный подход к предоставлению ИТ давно доказал свою полезность, прежде всего для построения эффективных взаимоотношений с пользователями и заказчиками.

Кроме того, стандарты и методики сервисного подхода к ИТ (ITSM, ITIL, ISO 20000) все более активно используются при предоставлении самых различных сервисов: от химчистки до обслуживания АЗС.

Однако, как и во всяком деле, в сервисном подходе к ИТ важно соблюсти баланс между общими принципами предоставления сервисов и спецификой области ИТ. Использование общих сервисных методов, прежде всего тех, которые касаются воспитания клиентоориентированности первой линии поддержки, дает существенный рост качества обслуживания в краткосрочном периоде. Однако недостаток внимания к особенностям ИТ, прежде всего, к ИТ-архитектуре, неизбежно приводит к серьезным проблемам и ухудшению качества сервисов, поправить которые очень сложно.

Нельзя рассматривать управление ИТ-сервисами только как управление верхним архитектурным уровнем. Кроме того, архитектурные слои нельзя отрывать друг от друга. Необходимо учитывать особенности управления нижними архитектурными слоями, что существенно усложняется с появлением новых архитектурных стилей, таких как облака.

Все это повышает требования к предоставлению гибких и масштабируемых ИТ-сервисов, к новым эффективным методам управления ИТ.

В докладе будет рассмотрен вопрос особенностей ИТ-сервисов как области сервисного управления с учетом современных возможностей предоставления ИТ.



Александр Мостовик,
заместитель директора департамента ИТ, «Татфондбанк»

Сервисный подход – выгоды для ИТ и бизнеса

Современный бизнес основан на технологиях. К сожалению, во многих компаниях до сих пор существует стереотип, что департамент ИТ – это затратное подразделение с неочевидными выгодами для бизнеса. Для акционеров и менеджмента компании важно иметь единые стандарты и правила управления, понимать, какую ценность приносит компании каждое подразделение. Сервисный подход позволяет построить взаимоотношения внутри компании на основании согласования и дальнейшего контроля понятных для обеих сторон метрик, включая SLA, для множества бизнес-процессов. При оперировании процессными метриками, возникает понимание ценности ИТ и обоснованности инвестиций в развитие технологий. Сервисный подход позволяет ИТ-подразделению компании перейти на новый уровень – к управлению технологиями, процессами и услугами, предоставляя их на определенном и достаточно высоком уровне качества. О выгодах сервисного подхода для ИТ и бизнеса с учетом вышесказанного и пойдет речь в докладе.



Жасулан Сейтжаппарулы,

начальник управления эксплуатации систем, «**Национальные информационные технологии**»

ITSM на службе электронного правительства Республики Казахстан

Сегодня от внедрения ITSM мы имеем современную систему управления ИТ-услугами, позволяющую:

- увеличить доступность сопровождаемых информационных систем (достигло 99%);
- снизить риски при промышленной эксплуатации информационных систем;
- снизить количество незапланированных простоев и срочных изменений, связанных с неустойчивой работой ИС и некачественным предоставлением услуг;
- регулярно получать статистические данные по процессам, в том числе по факту выполнения договорных обязательств (SLA); получать и анализировать актуальную информацию об инфраструктуре, сервисах, документации, ответственных;
- предоставлять гарантии качества пользователям и бизнес-заказчикам ИТ-услуг;
- уменьшить количество инцидентов;
- проводить анализ причин инцидентов и качества повседневной работой при оказании ИТ-услуг.



Сергей Лямуков,

директор по направлению систем автоматизации процессов управления ИТ-услугами департамента программных решений, **Arbyte**

Автоматизация процессов ITSM в ОАО KaspiBank. Обзор проекта.

Доклад посвящен обзору проекта ITSM в ОАО KaspiBank (Казахстан). Проект получил звание «Лучший региональный проект» в номинации «Ближнее зарубежье» на конкурсе «Проект года» (GlobalCIO, 2013 г.). В рамках проекта специалисты Arbyte в сжатые сроки в удалённом режиме автоматизировали ряд ITSM/KCS, что позволило банку повысить эффективность процессов управления ИТ по ряду показателей.

В докладе будут отражены цели и охват проекта, реализованные решения и достигнутые результаты.



Михаил Тобурдановский,
консультант департамента по работе с финансовыми учреждениями, «Ай-Теко»

Внедрение практики управления ИТ-активами: наиболее часто встречающиеся проблемы

Накопленный опыт выполнения проектов в сфере ИТАМ позволил систематизировать наиболее часто встречающиеся проблемы. Затруднено взаимодействие со смежными подразделениями? Проект буксует из-за одной простой процедуры? Эффект от внедрения не соответствует ожиданиям? Давайте попробуем «узнать врага в лицо» и не учиться на своих ошибках...



Кирилл Куликов,
заместитель директора дирекции по ИТ, **Международный аэропорт Шереметьево**

Опыт внедрения Service Desk в ОАО «Международный аэропорт Шереметьево»

В докладе будет рассказана история внедрения системы автоматизации службы технической поддержки ИТ-пользователей в МАШ, рассмотрены основные сложности и нерешенные вопросы внедрения, представлена текущая ситуация и проанализированы итоги и перспективы проекта.



Андрей Боганов,
генеральный директор, «Успех»

Опыт внедрения управления ИТ-активами в российской действительности

В 2008 г. одним заказчиком была поставлена задача по организации учета и управления ИТ-активами холдинга. Данная тема оказалась достаточно новой для российского рынка. Для реализации проекта коллективом единомышленников по теме были тщательно изучены разные мировые источники знаний (ITIL, IBPL, ISO, COBIT и др.). В результате был сформирован свой комплексный подход к организации управления ИТ-активами, адаптированный для российской действительности. Данный подход был реализован в проекте – «инициаторе» познания темы ITAM. Также в результате данного ITAM-проекта было выполнено первое в России внедрение системы HP Asset Manager (Center). В дальнейшем данный подход получил развитие и был реализован в нескольких проектах в различных отраслях. В презентации автор предполагает кратко рассказать об истории рождения подхода ITAM, его идеологии, а также об опыте реализации различных ITAM проектов.



Роман Журавлев,
директор по развитию
персонала, **Cleverics**



Павел Демин,
тренер-консультант,
Cleverics



Евгений Шилов,
заместитель директора
по консалтингу, **Cleverics**



Юрий Ерин,
консультант, **Cleverics**

Кейс-тренинг «Оценка процессов управления ИТ с использованием COBIT 5»

Кейс-тренинг проводится как интерактивная групповая работа коллектива от 30 до 50 человек в течение одного часа с целью продемонстрировать участникам:

- интересы различных стейкхолдеров при проведении формальной оценки процессов управления ИТ-сервисами;
- инструменты проведения оценки;
- необходимость выделения оценки практик управления ИТ-сервисами, практик управления процессом, результативности и эффективности процесса;
- возможности использования материалов COBIT 5 для проектирования, управления, оценки и совершенствования ИТ-процессов.



Екатерина Иванюк,
главный эксперт управления
эксплуатации информационных
систем Департамента ИТ,
«Русгидро»

Александр Носов,
руководитель управления
эксплуатации информационных
систем департамента ИТ,
«Русгидро»

Методология оценки стоимости поддержки информационных систем

Обзор подхода к формированию стоимости эксплуатации информационных систем. Рассматриваются вопросы определения состава и объема работ по поддержке систем, ресурсного обеспечения и структуры затрат на поддержку, сведения и расчетов стоимости поддержки.

Але
руко



Роман Журавлев,
член экспертного совета, **itSMF России**

Чтобы костюмчик сидел

Что делать с ITSM-практиками из книг малому и среднему бизнесу

Небольшим ИТ-командам плохо подходят модели ITSM из книг:

- Эти модели им велики. Можно ли подогнать эти модели под свой размер?
- Чем при этом можно жертвовать, а что - непременно оставить?
- Как может выглядеть результат и будет ли сокращенная система управления «работать»?
- Есть ли готовые модели небольших размеров?
- Где их взять и стоит ли ими пользоваться?



«Открытые системы», ведущее издательство в России, производящее высокопрофессиональные издания для специалистов и руководителей из таких отраслей, как информационные технологии, компьютерные системы, телекоммуникации, сети передачи данных, полиграфия и медицина.
Подробнее: www.osp.ru



«Директор информационной службы» (CIO.RU) – ежемесячное бизнес-издание для топ-менеджеров, отвечающих за идеологию, стратегию и реализацию информационной поддержки бизнеса, активно участвующих в принятии решений, касающихся ИТ, руководителей ИТ-подразделений предприятий и организаций.
Подробнее: ww.cio.ru



«Открытые системы. СУБД» – издание для архитекторов информационных систем. Подробные обзоры современных технологий и анализ тенденций развития информационных инфраструктур предприятий. Журнал о том, что профессионалам в области ИТ надо знать сегодня про Большие Данные, мобильные предприятия, безопасность и бизнес-аналитику и к чему готовиться завтра.
Подробнее: www.osmag.ru



Агентство корпоративных коммуникаций **OSP-Con** – подразделение издательства «Открытые системы». OSP-Con является организатором многочисленных конференций для отечественного ИКТ- и бизнес-сообщества. Основной акцент своей деятельности OSP-Con делает на детальную проработку контентной составляющей проводимых мероприятий, начиная с определения тематики конференции и кончая предоставлением ее участникам собственной аналитической экспертизы.
Подробнее: www.ospcon.ru



www.osp.ru/itsm/