

## Между небом и землей

*Иван Степанович Таборовец*  
Руководитель ИТ-департамента EPAM Systems в СНГ



Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF  
Москва, 11-12 сентября

## Алхимическая формула

---

- **EPAM Systems**
  - *Публичная транснациональная компания с более чем 50 офисами в 12 странах мира*
  - *Крупнейший в Центральной и Восточной Европе разработчик заказного ПО и поставщик решений*
  - *Работодатель более чем 9,500 ИТ-профессионалов*
- **ITSM в стиле EPAM Systems**
  - *Сложившаяся культура процессного управления*
  - *Ряд зрелых процессов эксплуатации услуг, преобразования услуг и, отчасти, проектирования услуг*
  - *Практический подход к постановке и автоматизации процессов модели ITSM*
  - *Постоянный фокус на финансовой эффективности сервисной организации*
- **Cloud Services в стиле EPAM Systems**
  - *Внедрение собственной гибридной «облачной» платформы в 2012Q4*
  - *Обеспечение ключевых для бизнеса компании процессов разработки и тестирования ПО услугами и ресурсами ИТ-инфраструктуры в соответствии с «облачной» моделью*
  - *Реальный опыт управления «облачными» сервисами в рамках процессов модели ITSM*

## **«Облачный» сервис как объект управления ITSM**

---

### **Модель предоставления сервиса**

- Свойства «облачной» модели предоставления сервиса:
  - *Самообслуживание по требованию*
  - *Эластичность сервиса*
  - *Автоматизация операций управления*
  - *Оплата по факту*

### **Модель управления сервисом**

- Связанные с этими свойствами процессы модели ITSM:
  - *Управление активами и конфигурациями, управление запросами на обслуживание*
  - *Управление мощностью, управление событиями, управление активами и конфигурациями*
  - *Управление запросами на обслуживание, управление изменениями, управление событиями*
  - *Управление событиями, управление активами и конфигурациями*

## ***«Облачный» сервис как объект управления ITSM***

---

- Новая модель предоставления сервиса не меняет сущности процессов, или задач управления, она меняют природу объекта управления***
- Результатом этой метаморфозы является изменение относительной важности процессов управления по сравнению друг с другом***
- Упрощение производства и предоставления сервиса смещает фокус сервисной организации от решения задач разработки сервиса на решение задач конструирования конкурентоспособного сервисного предложения***

## Наблюдение за облаками

### Потребитель предпочитает не взаимодействовать с сервис-провайдером

#### Снижение роли управления обращениями



- Среднемесячный объём обрабатываемых обращений сократился приблизительно в пять раз
- Возросла относительная доля обращений, в результате которых происходила идентификация инцидента
- Резко упал относительный вклад обращений в результате которых происходила идентификация запроса на обслуживание или запроса на изменение

## Наблюдение за облаками

### Источник управляющих воздействий для сервис-провайдера – регистрация событий

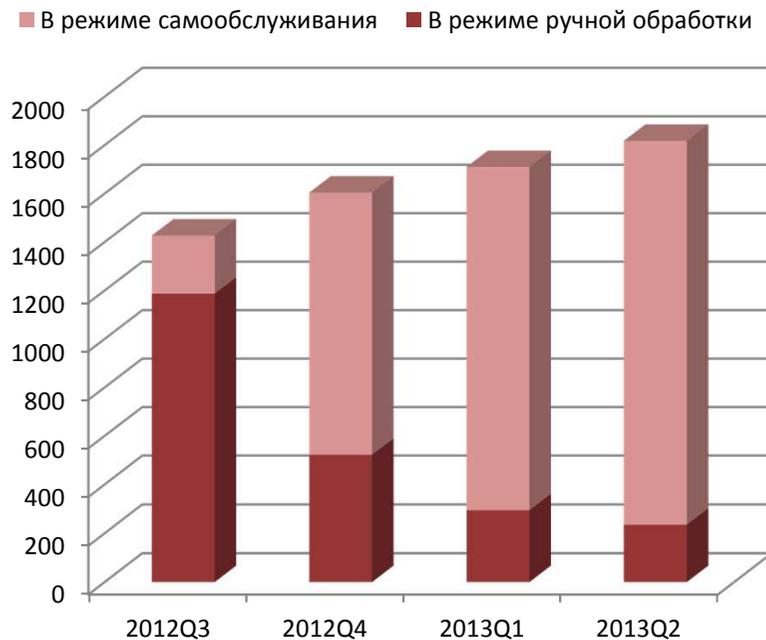


#### Замещение взаимодействий событиями

- *Количество обрабатываемых событий выросло почти в четыре раза*
- *Задача обработки событий потребовала создания нескольких десятков новых автоматизированных сценариев управления*
- *Результаты анализа обработанных событий использовались в качестве основного источника информации для расширения функционала платформы, а также для доработки сервисного предложения и ценовой модели*

## Наблюдение за облаками

### Потребитель не нуждается в сервис-провайдере для принятия решения об изменении



#### Инициированные пользователем изменения

- Количество изменений, обработанных в режиме самообслуживания увеличилось шесть с половиной раз
- Количество зарегистрированных инцидентов выросло пропорционально общему росту объёма предоставления сервиса, т.е. приблизительно на 25%
- Управление изменениями и запросами на обслуживание из задачи обеспечения координации трансформировалось в задачу сохранения контроля

## Наблюдение за облаками

*Привлекательность сервис-провайдера – это полнота и гибкость его предложения*

Управление сервисным предложением



- *В ходе реализации проекта по внедрению «облачной» платформы разработано более сотни эксплуатационных сценариев*
- *Состав «облачного» сервисного предложения претерпел десятки изменений за последние полгода*
- *«Бутылочным горлышком» в управлении сервисным предложением становится не проблема разработки и внедрения услуг, а вопросы оценки востребованности услуг и разработки адекватной ценовой модели*

## Прогноз погоды

---

- **Функция управления обращениями**
  - *Значение функции падает; в пределе - до уровня дополнительного источника регистрации инцидентов.*
- **Процесс управления запросами на обслуживание и процесс управления изменениями**
  - *Большая часть инициированных потребителем изменений обрабатывается по упрощенной процедуре; задача обеспечения контроля за вносимыми изменениями преобладает над задачей координации внесения изменений*
- **Процесс управления конфигурациями и активами**
  - *Приобретает огромное значение для контроля за вносимыми изменениями и для разработки ценовых моделей*
- **Процесс управления событиями**
  - *В значительной степени замещает функцию управления обращениями и в качестве источника информации для управления сервисом, и в качестве источника управляющих воздействий*
- **Процессы управления инцидентами, проблемами, знаниями, релизами**
  - *Не претерпевают существенных изменений*

## IT-nouveau

---

- **Предпосылки**
  - *Невозможность сервисной организации конкурировать в производстве и предоставлении отдельных услуг со специализированными сервис-провайдерами*
  - *Стремление потребителя получать сервис приемлемого качества без прямого взаимодействия с сервис-провайдером или с минимальными накладными расходами на него*
  - *Желание бизнеса иметь дело не с набором отдельных услуг, а с сервисным предложением максимальной гибкости и полноты, еще более тесно связанным с бизнес-процессами*
- **Задачи IT-nouveau**
  - *Постоянное конструирование уникального сервисного предложения из доступных на рынке примитивов*
  - *Автоматизация операций управления и разработка эксплуатационных сценариев на основе событий*
  - *Поддержание финансовой привлекательности сервисного предложения*
- **Ключевые для IT-nouveau процессы модели ITSM**
  - *Управление конфигурациями и активами*
  - *Управление событиями*
  - *Управление спросом*
  - *Управление портфелем*
  - *Управление финансами*



*Спасибо за внимание*



---

[www.epam.com](http://www.epam.com)