



— 2014 —

## КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



### ***Автоматизация управления аутсорсингом. Опыт нынешней и прошлых жизней***



*Дмитрий Кудрявцев*

*Начальник отдела IT-инфраструктуры*

## Что передают на аутсорсинг

---

Что передают:

1. Функцию
2. Операции
3. Ресурсы

Как передавать:

- операция
- часть процедуры
- процедура
- функция

Почему передают:

- дорого автоматизировать
- нельзя/хочется оптимизировать бизнес-процессы/риски
- организационные причины (трансформация, «профильное» оздоровление и т.п.)
- модно

## Раньше и сейчас – в чём разница?

---

Раньше продавали  
легко  
масштабируемые и  
примитивные  
функции:

- колл-центры
- учёт хоз. операций
- кадровое  
делопроизводство

Сейчас модно продавать  
ресурсы:

- SaaS
- IaaS
- прочие вариации

Внимание: «старые»  
предложения не стали  
совершеннее, т.к.  
у провайдеров нет денег.

# Что передавать в ИТ – мнение автора

---

1. Самое простое – ресурсы
2. Очень подумав – операции
3. Не советую – функции

## ***Не платите за юниты, это - воздух***

---

Плохо, если сервисный договор меряется не в человеко-часах работ, а в юнитах (пользователь, рабочее место, принтер, сервер).

Вы платите за воздух, т.е. переплачиваете.

Контролировать поток работ, который написан только в договоре, а не журналируется в системе управления ИТ, невозможно.

# Передать нельзя управлять

---

Передавать можно только то, что можешь  
контролировать.

Управлять можно, если поставлен контроль:

- конфигураций
- релизов
- изменений

## Управляющий аутсорсингом – другая профессия

Управлять = принимать решения для достижения целей.

Параметры движения к цели с процесса снимаются  
контрольными процедурами.

Если вы вчера управляли админами, отдав их на  
аутсорсинг, вы должны переучиться.

Управлять придётся вовремя выявленным  
отклонениями от намеченного движения.

## ***Почему без CRM вас уволят***

---

Контроль качества исполнения смогут вести только конечные получатели услуги.

Если отклонение от заданного уровня замечено не вами – это плохо, а если такое происходит часто – пишите «по собственному», вы плохой менеджер.

Чтобы быстро видеть отклонения, сделайте себе сервисно-ресурсную модель.

И автоматизированный сбор данных о её состоянии.



## ***СРМ мертва без связи с договором***

---

СРМ это сумма ИТ-сервисов.

ИТ сервис = HW + SW + правила + обслуживание.

Базовый набор процедур, без которых «всё сломают»:

- Управление изменениями (HW, SW, правила)
- Управление конфигурациями (HW, SW)
- Описанные регламентные работы (обслуживание)

**Спасение: дописать это в договор рядом с SLA по устранению сбоев.**

CRM, параметры которого отслеживаются в автоматическом режиме, позволит развивать процессы:

- capacity
- continuity
- configuration
- release
- change
- finance
- demand

# Что потребуется

---

- CMDB
- Средство актуализации CMDB (автоматическая инвентаризация)
- Абстрактная модель (компонент – сервис)
- Каталог услуг
- База подписчиков
- Метрики availability и показатели capacity
- Подсчитанный фонд рабочего времени на регламентные работы
- Процедуры подачи и выполнения запросов на изменение
- Контрольные процедуры
- Время на осознание, как этим пользоваться

# Что контролировать

---

Помните: главное, чтоб ваши ИТ «не сломали».

Для этого, контролировать придётся неочевидные вещи (печечислено по приоритету):

1. Регламентное обслуживание вашей собственности
2. Качество и своевременность изменений
3. Отклонения фактических трудозатрат от плановых
4. Объёмные показатели, за которые платите в части обращений
5. Работу отдела качества подрядчика

# Что отдаёте, что получаете

---

Отдаёте:

- Риски
- Рутину
- Запасные ресурсы

Оставляете личное value  
(вы умеете «ездить»)

Получаете:

- Новые риски
- Новую рутину
- Новые ресурсы

Двойное личное value  
(а теперь ещё и  
регулировать движение)

***Спасибо за внимание!***

ОАО «ТЕХНАВЭКСПОРТ»  
**TENEX**   
ПРЕДПРИЯТИЕ КОСМИЧЕСКОГО РАДИОКАНАЛА