



# MARS

Внутренний аудит ИТ процессов.  
Диагностика космического корабля по дороге на Марс

18 сентября 2014



OUR PRINCIPLES IN ACTION



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях

# Давайте знакомиться!

Потов Вячеслав

Старший специалист внедрения  
и поддержки ИТ процессов





более



офисов и фабрик

более



сотрудников

более



ежегодный объём продаж



## The Five Principles

Quality Responsibility Mutuality Efficiency Freedom

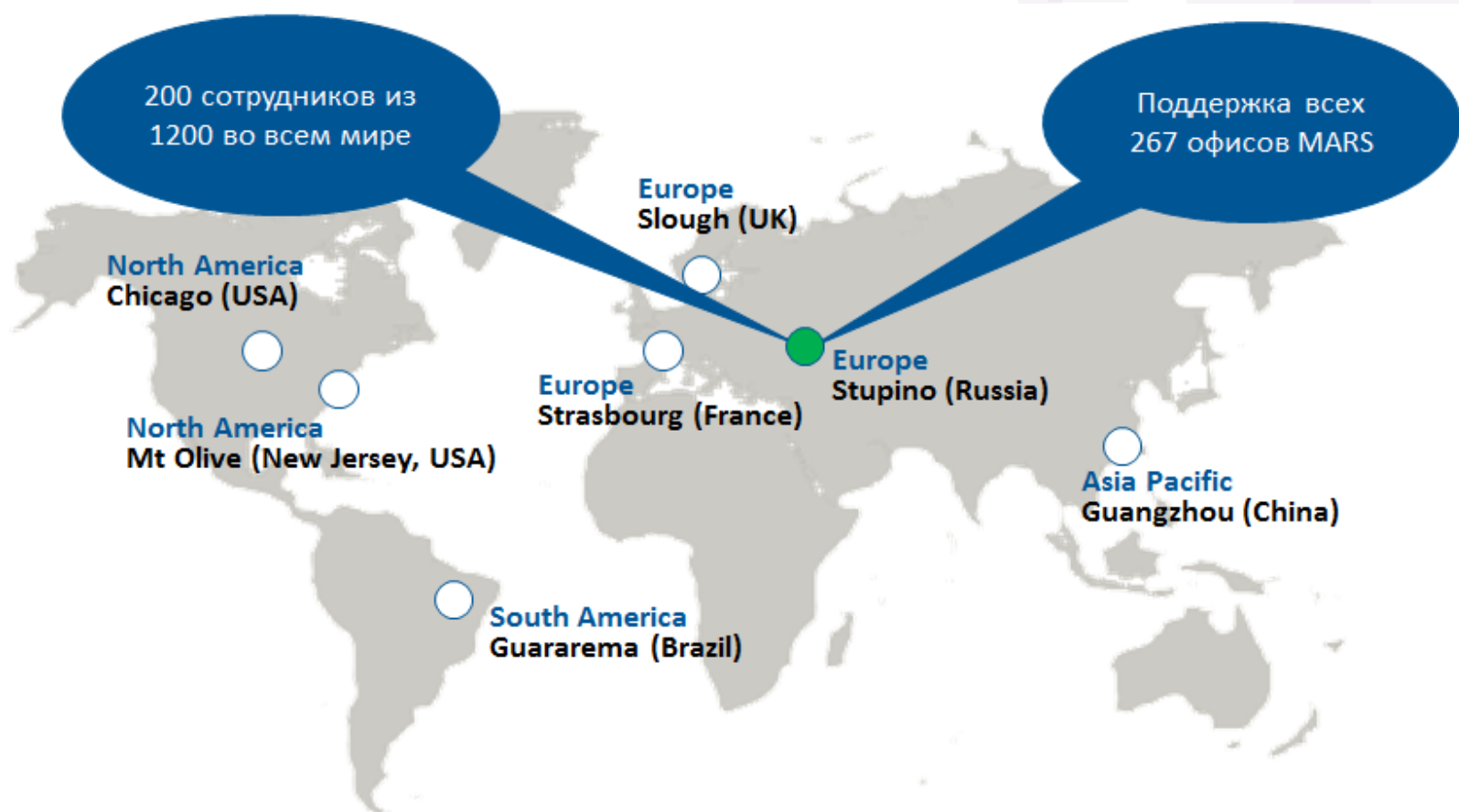
# MARS



- 13 стран
- История успеха с 1991 года
- Инвестировано в экономику страны более 1млрд.\$
- 4 бизнес-сегмента:
  - Корма для животных
  - Шоколад
  - Продукты питания
  - Wrigley
- Более 7000 сотрудников

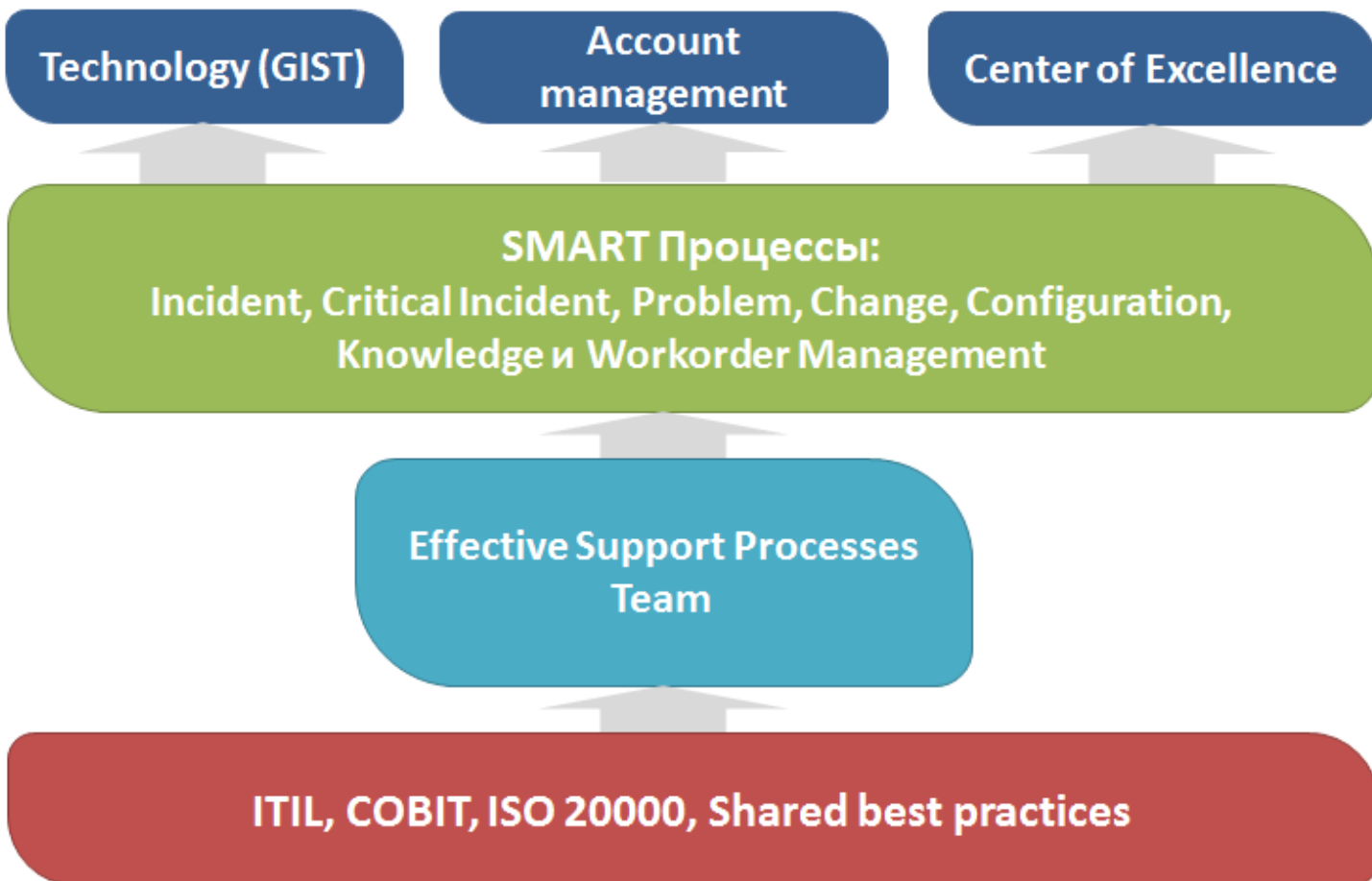


## MARS IS предоставляет ИТ-сервис компании MARS во всём мире





## SMART - внутренний бренд ITSM процессов





— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях

# Аудит ИТ процессов





- **Аудит не ради аудита. Не только ради результатов. Аудит ради инициатив и проектов по улучшению качества оказываемых сервисов**
- **При этом сохранить свободу действия и путей реализации**
- **Получить сравнительный срез зрелости процессов по организации**
- **Вовлечь команды в процесс аудита таким образом, чтобы стимулировать появление привычки и культуры повседневной работы в стиле SMART**





## Инструментари



- Качество заполняемой информации
- Знания по использованию приложения

## Процессы



- Опубликованная документация
- Формализованные процедуры
- Сохранение и передача знаний

## Роли



- Планы обучения
- Персональные цели, привязанные к ролям

## Метрик



- Метрики и отчёты, используемые командами



Самооценка

Проверка

Подтверждение  
результатов

План  
улучшения

Официальные  
результаты

- Самооценка
- Предоставление доказательств
- Самостоятельная проверка тикетов

- Проверка оценок и доказательств
- Уточнение деталей
- Дополнительные интервью
- Проверка тикетов

- Согласование предварительного о результата

- Формирование плана рекомендаций к улучшению

- Коммуникация официальных результатов



- Командам доступны формы самооценки в течении года
- Формы позволяют получить предварительную оценку результатов, и примерный список рекомендаций
- Формализованные критерии позволяют вступать с аудиторами в конструктивные обсуждения
- Формы могут являться инструментом самоконтроля в повседневной работе

# 7 процессов, 210 критериев



— 204 —  
КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА  
Путешествие в процессы и функции

B	C	D	E	F	G	H	J
Maturity Level	0. Not Achieved	1. Partially Achieved	2. Largely Achieved	3. Fully Achieved	Comments	Maturity Level (Score)	Not Applicable
<b>Question 1</b>	<b>Has the Problem Management process been documented and regularly reviewed and updated?</b>						
<b>Vision</b>	It is expected that team had formalized it's ways of working in area of Problem Management in single document that contain main aspects described in SMART Problem Management Process, such as process flow, Roles and Responsibilities, KRAs and KPIs, etc. This document is stored in teams Knowledge DB, it has owner responsible for review of the document and keeping it up to date. Review activity is performed on regular basis with period defined in the proves itself and version history is traceable.						
<b>Scoring criteria</b>	Process is not formalized. Problem Management workflow is either not documented or partially covered in different sources. No review has been performed.  <input type="radio"/> 0. Not Achieved	Formal document exists, however it is out of date, and was not reviewed recently. Document contains generic statements of the Problem Management and no team specific is considered. No ownership is defined for the document. Document does not contain any version control information.  <input type="radio"/> 1. Partially Achieved	Formal document exists. Document contains required level of details of team specific and ways of working. Owner for the document is defined. However there is no clearance if the process is up to date and version control is missing. There are no evidences of process review.  <input checked="" type="radio"/> 2. Largely Achieved	Formal document exists. Document contains required level of details of team specific and ways of working. Owner for the document is defined. Version control is in place and there are clear evidences of process review and communication to the team.  <input type="radio"/> 3. Fully Achieved		2	
<b>Evidences</b>	None	Process documentation	Process documentation	Process documentation, Process communication mail message, review approval email and/or team meetings minutes with process discussion			

- Вопрос
- Видение реализации в соответствии со SMART рекомендациями
- Критерии оценки
- Рекомендуемые доказательства



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях

# Подведение итогов

Аудита и презентации





- Предоставленные ответы и доказательства являются «снимком» на определённый момент времени, и может использоваться в сравнительном анализе в следующие аудиты
- Процесс сравнения и обсуждения предварительной оценки помогает не только получить аргументированный конечный результат, но и установить причины несоответствия
- Обратная связь по критериям является необходимой для улучшения самих процессов
- Команды могут использовать процесс самооценки и после аудита

# А что дальше?



— 2014 —  
КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА  
Путешествие в процессах и функциях

- Мы располагаем картиной зрелости процессов в организации
- Мы хотим удержать текущий уровень зрелости в условиях быстро растущей организации
- Мы хотим сфокусироваться на рациональности и эффективности процессов, а так же соблюдения соответствия

# Спасибо за внимание!



— 204 —  
КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ  
СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА  
Путешествие в процессах и функциях



<http://www.mars.com/cis/marsis>