

## **ИТ персонал и ITSM проект – обретая союзника**

**Фролов Виталий**

Начальник отдела оптимизации ИТ процессов

Дирекция по ИТ

 **БАНК  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ**



# РЕЗЮМЕ

---

**Моторола**

*Филиал в СПб*

*2000 · системный администратор*

*2004 · старший Сервис Деск*

*2006 · менеджер по качеству (SLM) и  
информационной безопасности (IT security)*



**Банк Санкт-Петербург**

*2008 · специалист в отделе оптимизации  
ИТ процессов*

*2010 · начальник отдела в Дирекции по ИТ*

# *Первый проект – западная компания*

---

## *Шаг 1:*

- Управление инцидентами
- Управление проблемами

## *Шаг 2:*

- Управление изменениями
- Управление конфигурациями
- Управление мощностями
- Управление непрерывностью
- Управление информационной безопасностью



# ПОДДЕРЖКА

---

## *Особенности восприятия:*

- Западная компания (методы управления, подбор персонала, корпоративная культура и т.д.)
- Высокий уровень владения ИТ со стороны пользователей
- Средний по численности персонал
- Широкое применение аутсорсинга ИТ



## ***Второй проект – Российская компания***

---

### ***Этап 1:***

- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Процесс планирования
- Процесс контроля

### ***Этап 2:***

- Управление изменениями
- Управление конфигурациями

### ***Этап 3:***

- Управление уровнем сервиса



# СОМНЕНИЕ

---

## *Особенности, замедляющие становление процессного подхода:*

- Незнакомство ИТ персонала с западными подходами в управлении
- Недостаточная информированность ИТ персонала о целях изменений
- Отсутствие или недостаточная поддержка руководства ИТ
- Крупная по численности компания
- Низкий уровень планирования деятельности
- Отсутствие внутренней команды

# ВОВЛЕЧЕНИЕ

---

## *Информация*

- Обучение
- Доступность информации

## *Контроль*

- Статус-митинги
- Аудиты процессов

## *Мотивация*

- Важность работы
- Бонусирование

