



# **1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия**

**Версия КОРП**

**2014**

- Управление ИТ службой непростое дело. В отличие от узких специалистов руководитель ИТ должен быстро принимать решения как в технической области так и в области бизнеса.
- В современных условиях, чтобы быть успешным уже нельзя опираться только на собственный опыт-слишком быстро меняется окружающая нас действительность.



## Процессы предоставления услуг

- Управление уровнем услуг
- Подготовка отчетности по услугам
- Управление непрерывностью и доступностью услуг
- Бюджетирование и учёт затрат на услуги ИТ
- Управление мощностью
- Управление информационной безопасностью

## Процессы отношений

- Управление отношениями с потребителями
- Управление подрядчиками

## Процессы решения

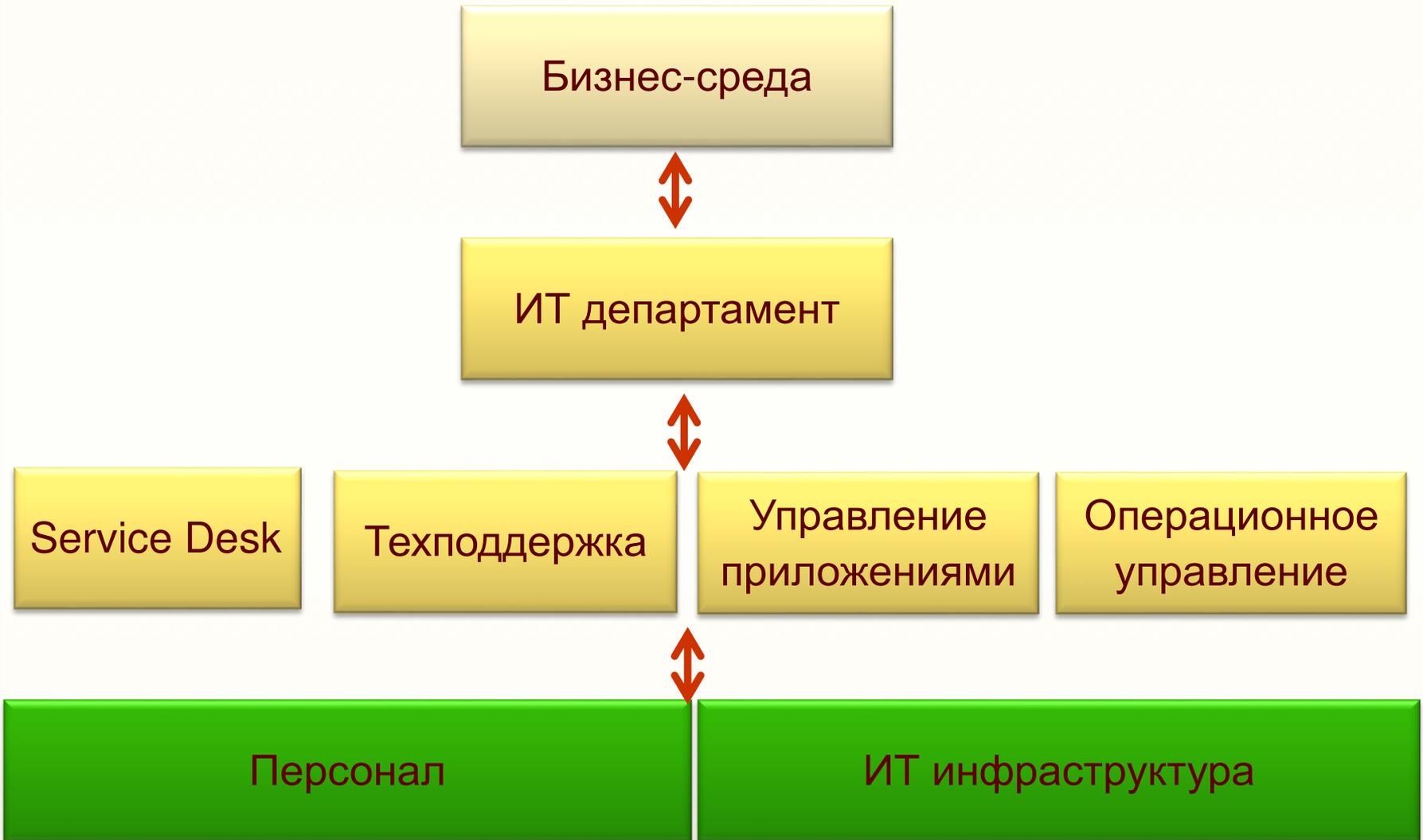
- Управление инцидентами
- Управление проблемами

## Процессы контроля

- Управление конфигурациями
- Управление изменениями

## Процесс релиза

- Управление релизами





- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление конфигурациями
- ✓ Управление уровнями обслуживания
- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление релизами
- ✓ Управление проблемами
- ✓ Управление событиями
- ✓ Выполнение запросов
- ✓ Управление доступностью
- ✓ Управление взаимоотношениями с потребителями
- ✓ Управление информационной безопасностью
- ✓ Управление непрерывностью и доступностью услуг
- ✓ Управление подрядчиками
- ✓ Управление мощностью

Каждый руководитель создает собственную систему управления, включающую в себя :

- Планы,
- ИТ процессы (даже если они не формализованы),
- Отчеты и метрики оценки результата,
- Мотивацию персонала

в зависимости от особенностей организации и собственного стиля управления

Это можно назвать ***искусством управления!***

С гордостью представляем Вам первый российский продукт для создания системы управления ИТ на основе мирового стандарта ISO/МЭК 20000:

### 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия.КОРП

в котором вы можете воплотить в жизнь собственный индивидуальный подход не переписывая продукт!

- Мировой опыт взаимодействия ИТ и бизнеса
- 1С-ITIL выбор более 500 ИТ директоров в России (СНГ)
- Передовой подход
- Минимизация стоимости владения
- Современная платформа
- 100% веб интерфейс

**ФАКТ : КАЖДЫЙ РАБОЧИЙ ДЕНЬ  
ОДИН РУКОВОДИТЕЛЬ ИТ ВЫБИРАЕТ  
И ПРИОБРЕТАЕТ 1С-ITIL**

# Обратная связь от клиентов 1С:ITIL



АХЧ Внутренних  
войск РФ

Министерство по  
ИТ и связи ЧО



ЛИКЕРОВОДОЧНЫЙ ЗАВОД  
«ХАБАРОВСКИЙ»

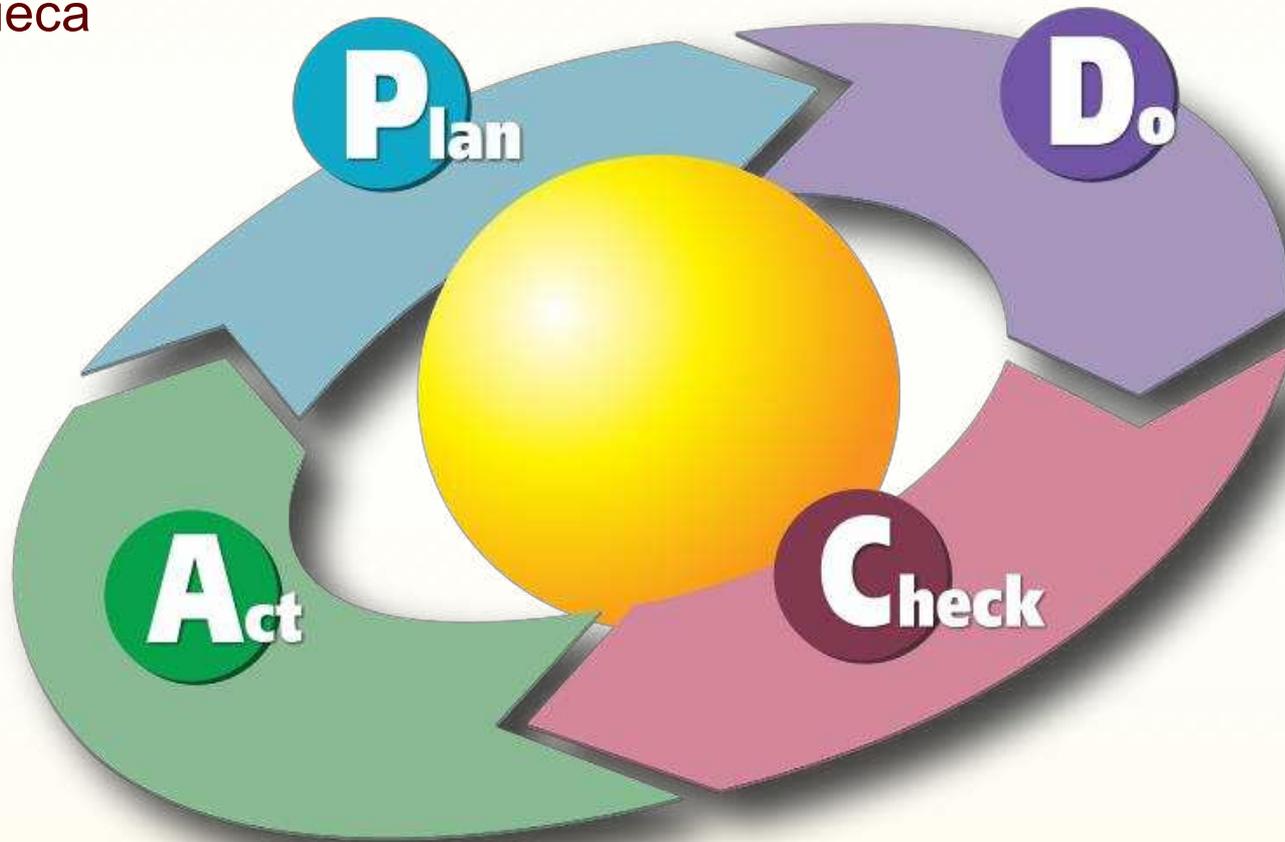


- Управление ИТ активами
- Каталог сервисов
- Соглашение об уровне обслуживания (SLA)
- Ресурсно-сервисная модель (PCM)
- Единая точка контакта с пользователями
- Управление программными продуктами
- Оценка выполняемых специалистами работ
- Расчетно-технологические карты (РТК)
- База знаний
- Матрица доступа
- База данных мощностей (AMIS) ...
- и не только это ....

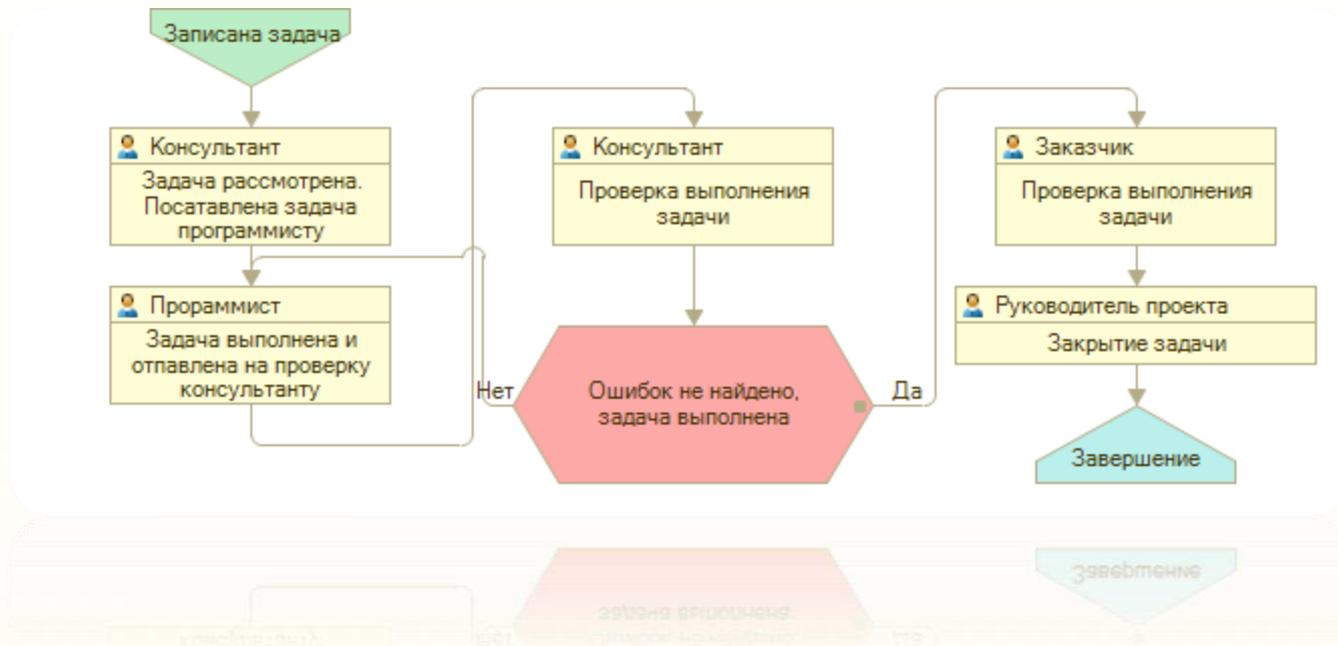
- Реализованная в системе **Ресурсно-сервисная модель** позволит Вам указать логические связи между компонентами и разместить оборудование в зависимости от его важности и влияния на предоставляемую услугу.
- Концепция управления «в один клик» мышкой хорошо себя зарекомендовала. Вам наверняка понравится удобство модуля управления активами и конфигурациями.
- Прием **«одно действие в жизни – один клик мышкой в программе»** доказал свою эффективность с момента выхода первой версии.

Если сложить все оборудование, которым сегодня управляют с помощью 1С:ITIL получится фантастическая цифра – до 500 000 единиц оборудования

Теперь Вы можете постоянно контролировать качество разработки и сопровождения программных продуктов в соответствии с Вашими требованиями и требованиями бизнеса



*Непрерывному контролю системой за соблюдением регламента разработки и рабочего процесса выполнения задач и исправления ошибок!*

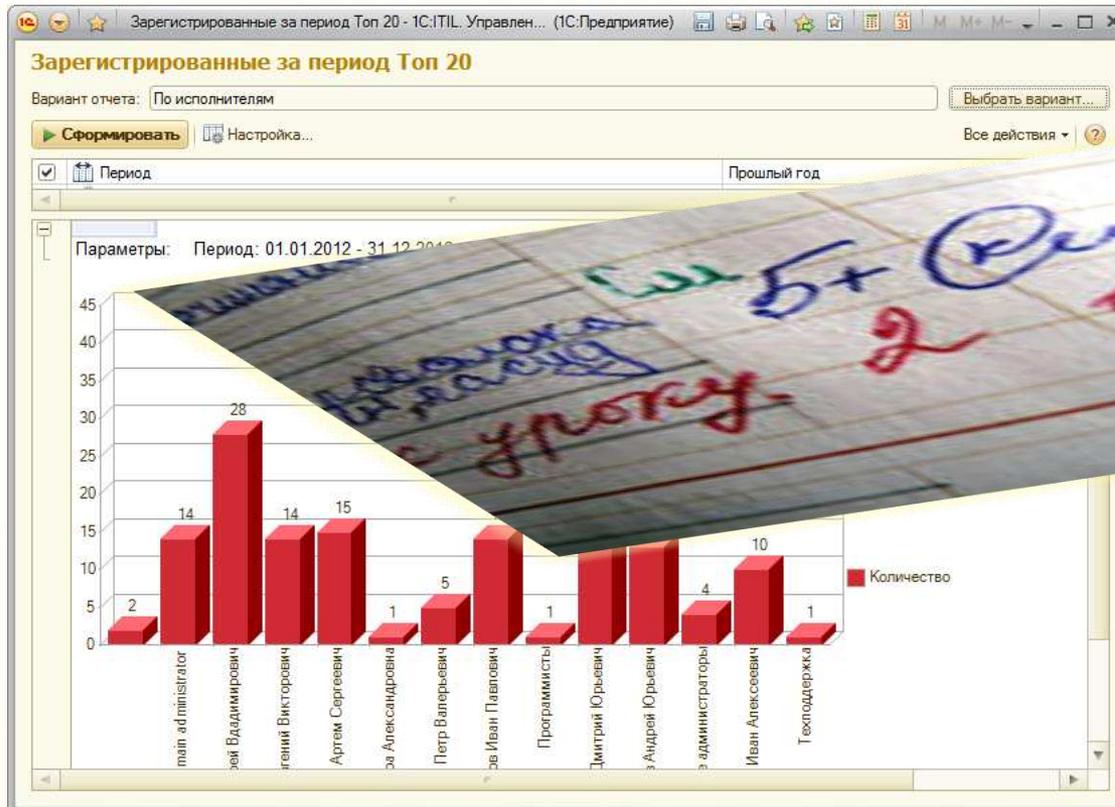


Хотите иметь современную службу поддержки?

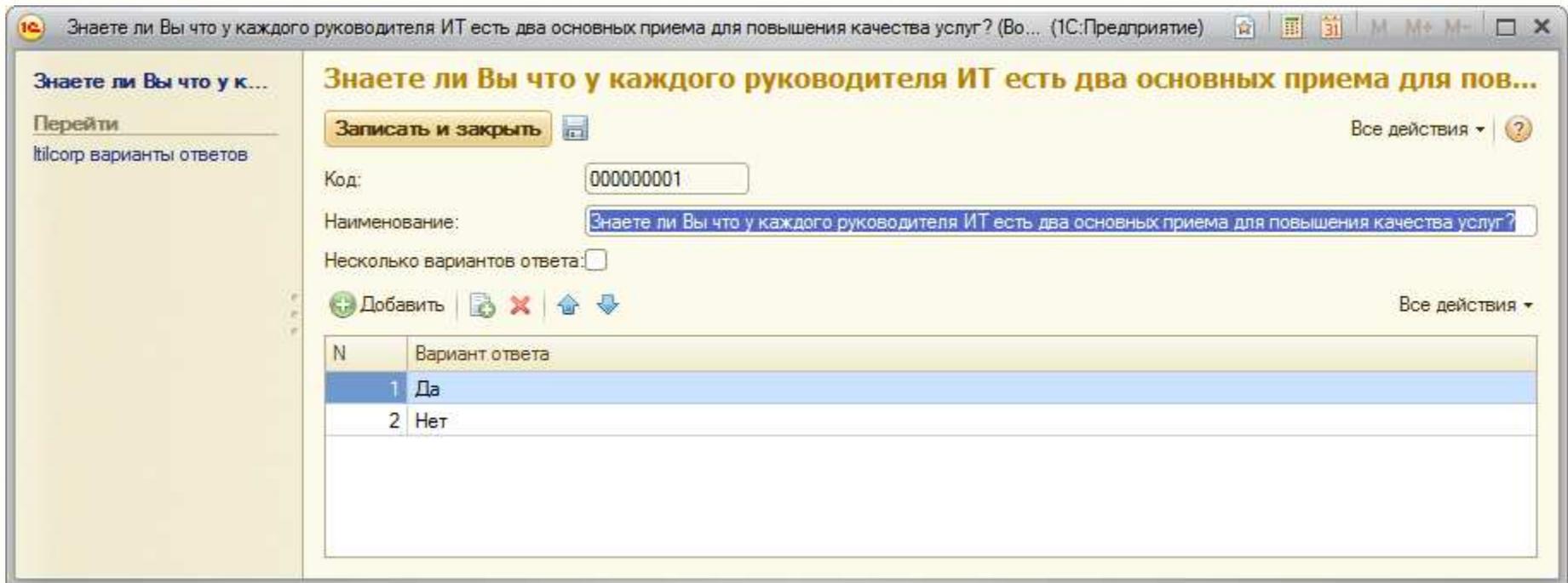
С помощью 1С:ITIL КОРП можно организовать любую из четырех типов служб, которая вам необходима в данный момент:

- Локальная
- Централизованная для всей компании (группы компаний)
- Виртуальная
- «Вслед за солнцем»

Вы же знаете, как важно получение обратной связи после выполнения запроса пользователя, создайте свою шкалу оценки:



- Спросите ваших пользователей что они думаю о вас.
- Спросите специалистов, понятны ли им ваши планы?



Знаете ли Вы что у каждого руководителя ИТ есть два основных приема для повышения качества услуг? (Во... (1С:Предприятие)

Знаете ли Вы что у каждого руководителя ИТ есть два основных приема для пов...

Записать и закрыть

Код: 000000001

Наименование: Знаете ли Вы что у каждого руководителя ИТ есть два основных приема для повышения качества услуг?

Несколько вариантов ответа:

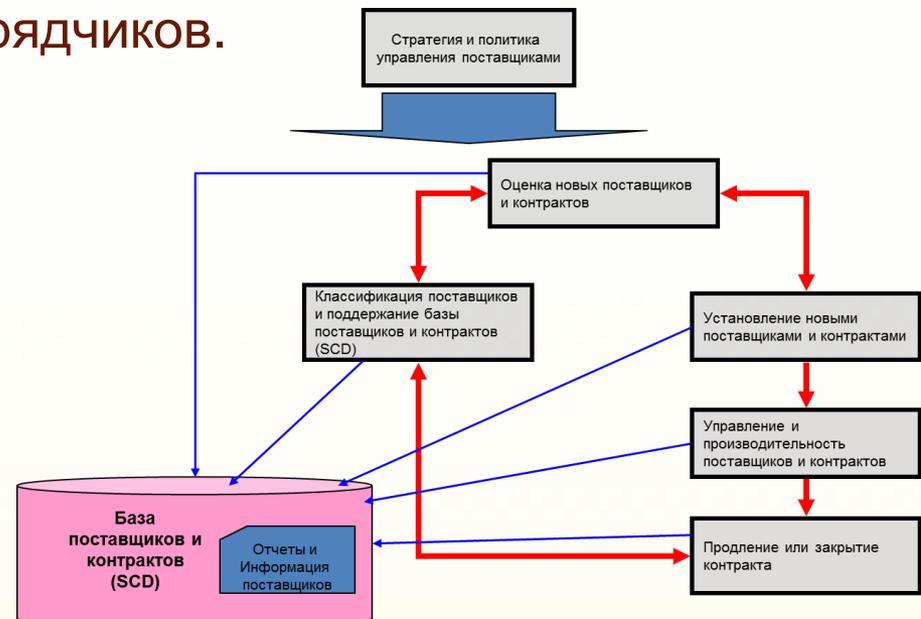
+ Добавить

N	Вариант ответа
1	Да
2	Нет

1С:ITIL КОРП поможет провести опрос по электронной почте выбранных вами пользователей и узнать их мнение...

## Выбирайте лучших среди поставщиков

- Теперь Вам гораздо легче будет анализировать качество поставок, работу поставщиков, ранжировать их по **важности и влиянию** на предоставление услуги.
- 1С:ITIL может по каждому запросу от пользователя или Вашему заданию на закупку лицензий, оборудования и других материалов проконтролировать сроки по **цепочке поставок**, а система **штрафных баллов** поможет Вам в объективном сравнении различных подрядчиков.



Теперь Вы точно можете проанализировать какие из систем имеют планы восстановления на случай чрезвычайных ситуаций и давать гарантии стабильности бизнеса опираясь на факты.

В этом Вам поможет подсистема управления непрерывностью:

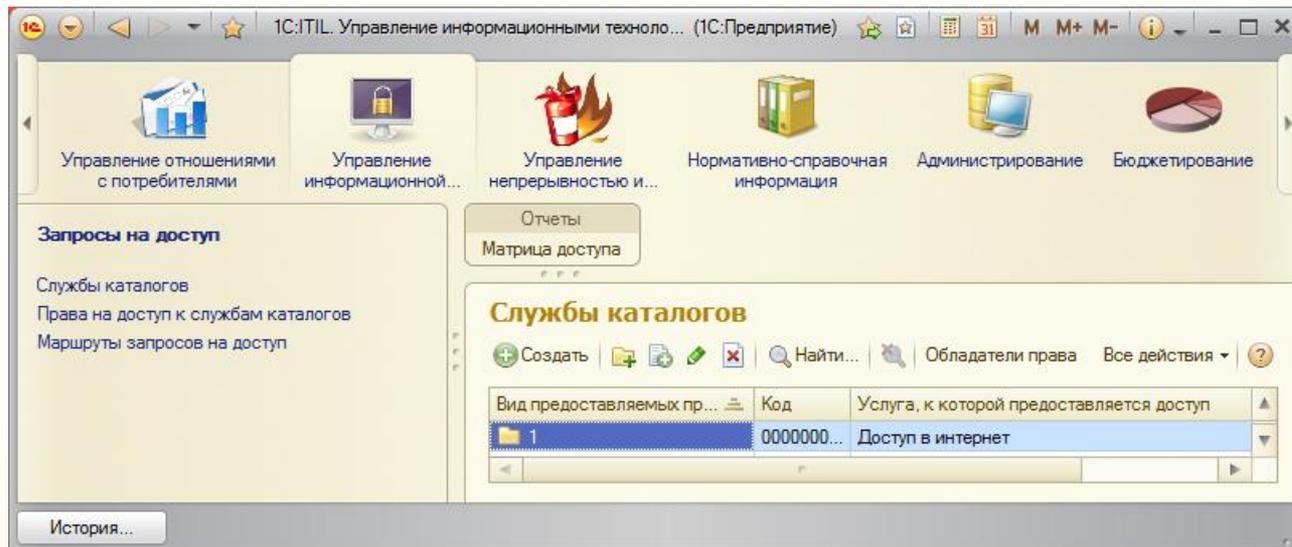


- Виды рисков
- Планы восстановления
- Журнал мониторинга доступности услуг

Теперь Вам проще станет планировать приобретение новых мощностей, ведь система подскажет когда пришла пора заменить оборудование и поможет проанализировать статистику загруженности

- **План мощностей**
  - **База данных загрузки мощностей (AMIS)**
  - **Реакция при превышении пороговых значений**
- 
- **Особенно важно для компаний обрабатывающих заказы покупателей, торговых сетей, ретэйлов, госкомпаний.**

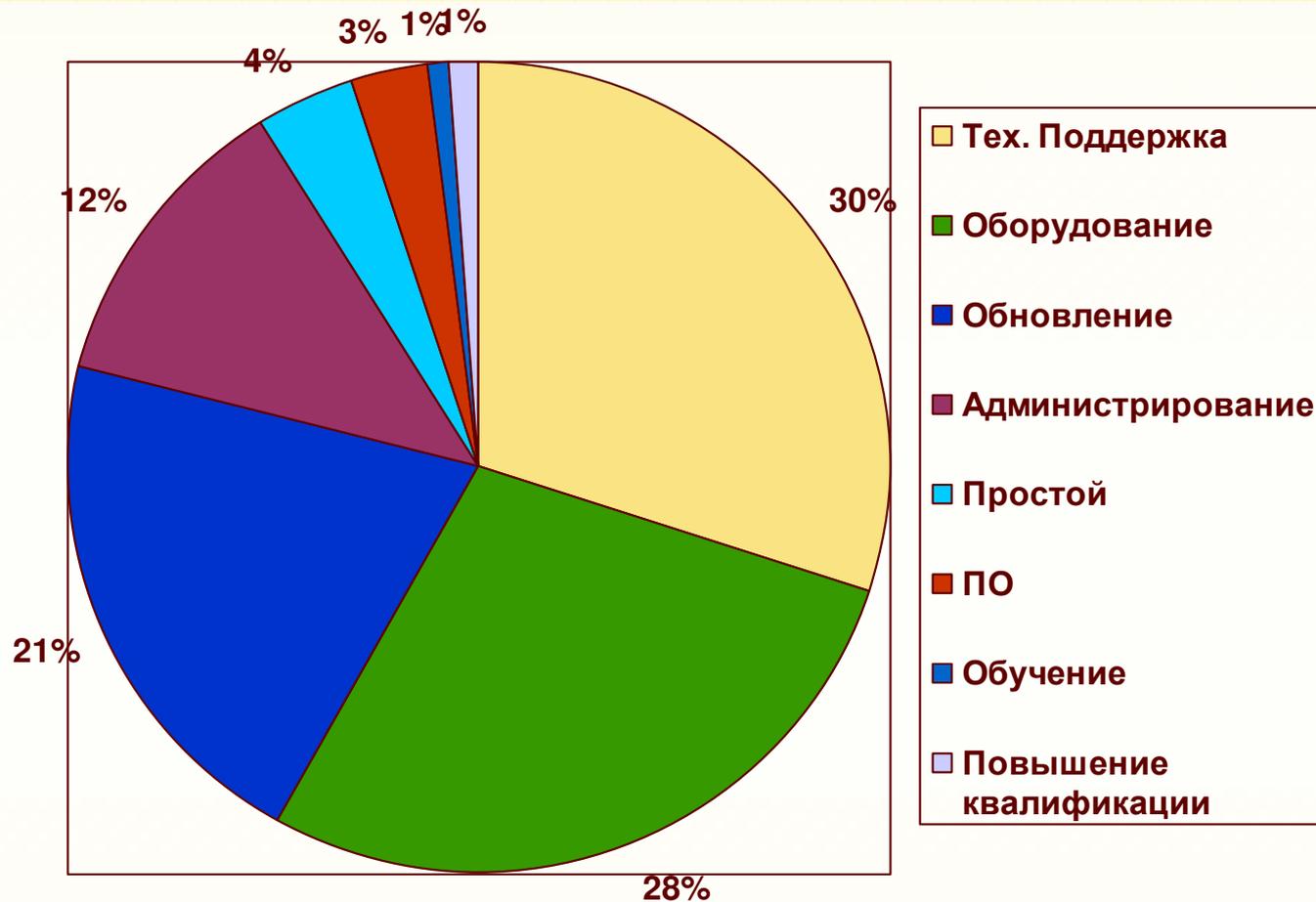
- Теперь Вы еще более эффективно сможете управлять правами пользователей, система поможет провести все необходимые согласования при предоставлении прав и зафиксирует в **службе каталогов** когда, кому и к какому ресурсу предоставлены права.
- Пользователи могут подать заявку на смену пароля или подключение (предоставление прав) самостоятельно, через личный кабинет, что позволит Вам оптимизировать трудозатраты, сохранив полный контроль над процессом предоставления прав.



Вы можете использовать трехуровневый контроль для управления качеством услуг, и 1С:ITIL КОРП поможет Вам

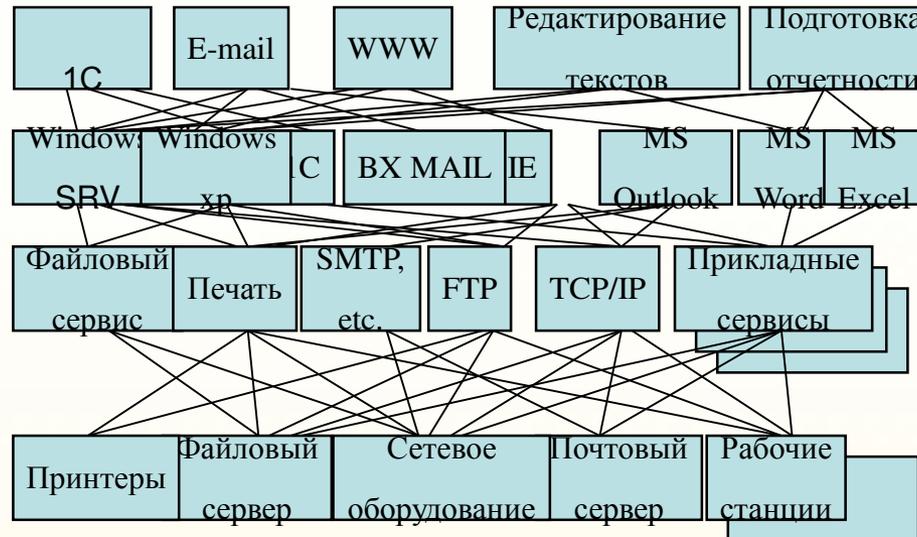
1. Перед началом предоставления услуги создать **Соглашение о качестве услуг (SLA)** и за любой период предоставить **Заказчику** отчет о его выполнении .
2. Объединить возможности различных средств технологического мониторинга (Nagios, MS CMC, TRM Monitor, Zenos Core, Zabbix и т.д.) для анализа влияния сбоев в инфраструктуре на качество предоставляемых услуг и непрерывно контролировать необходимые параметры, поручив системе **контроль реакции на отклонения**.
3. Анализировать «слабые места» используя статистику инцидентов с помощью подсистемы **Управление проблемами**.

## Для тех, кто думает о деньгах ...

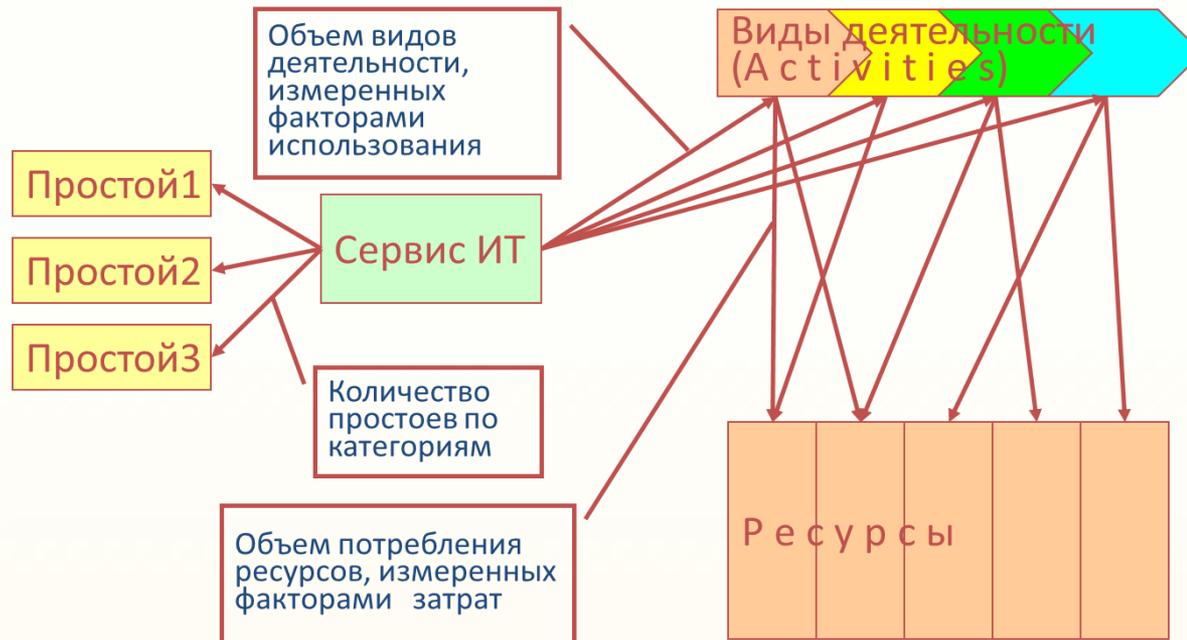


Итог: явные затраты - 32%, скрытые - 68%

- К сожалению ни один руководитель ИТ не может в нашей стране использовать данные бухгалтерии по затратам для оперативного управления затратами и оценки эффективности деятельности в разрезе предоставляемых услуг.
- Все кто столкнулся с данной задачей вынуждены разрабатывать дополнительные процедуры, формы и отчеты в существующих учётных системах.
- Недостатком такого подхода является погрешность, связанная со сложностью распределения затрат между вспомогательными услугами:



- 1С:ITIL КОРП реализована поддержка **ресурсно -сервисной модели** услуги и **ресурсно-технологических карт** работ, которые позволяют практически в режиме **он-лайн** получать данные о **рентабельности оказываемых услуг**.

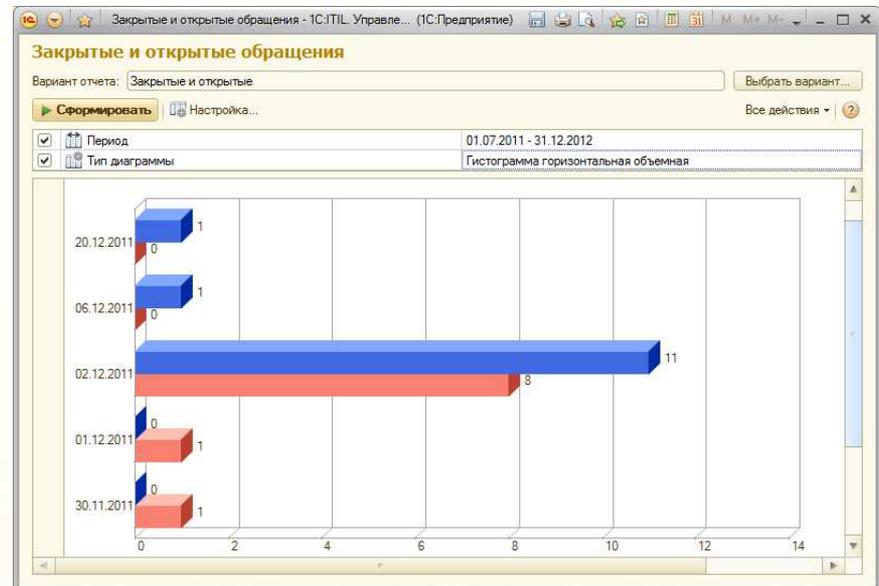
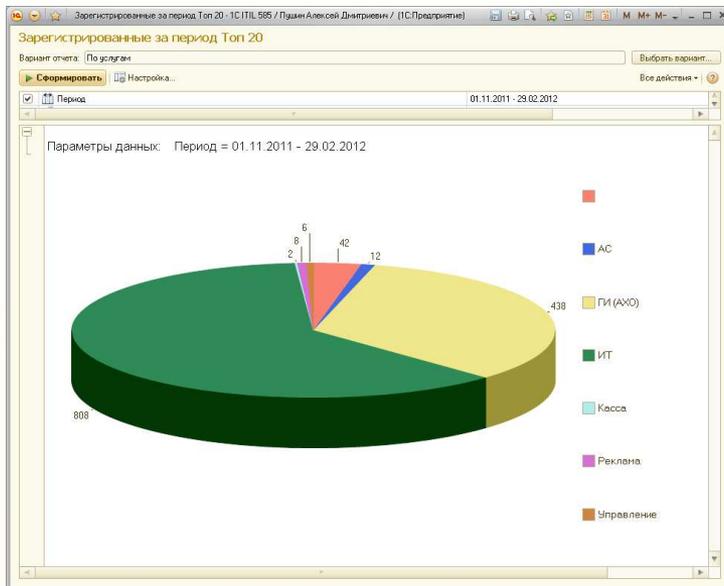


И еще множество того, что мы  
рассказывали о версии ПРОФ ...

Возможно, Вы подумаете, все разработчики хвалят свой продукт, в чем действительно его фишка?

- Вы уже **сегодня** можете использовать наш опыт, опыт накопленный в томах публикаций **ITIL v3** для того чтобы создать собственную систему управления ИТ службой и требовать от своих сотрудников выполнения самых высоких требований на основе **мирового стандарта ISO 20000**.
- Все ваши требования и настройки под особенности **организации не требуют изменения кода системы**, Вы не столкнетесь в будущем с проблемой долгих и нудных обновлений.
- Вам не надо будет выбивать и вообще думать о будущем бюджете на поддержку обновлений, если Вы *затачиваете продукт «под себя»*.
- Вы можете в любой момент изменить бизнес-процессы именно тогда когда это нужно, зачастую не отвлекая программистов от работы, не останавливая работу системы.
- Невозможно идти вперед без ошибок. Если Вы поймете что что-то идет не так всегда можете вновь вернуться к прежнему варианту.  
**Немедленно.**

- Мировой опыт взаимодействия ИТ и бизнеса, выбор более 500 ИТ директоров в России доступный вам уже сейчас
- Анализируйте ситуацию быстрее
- Принимайте решение на основе достоверных данных
- Выстраивайте прочные успешные отношения между ИТ и бизнесом



**Спасибо за внимание**

**Р.С. Поздравляю с удачным выбором!**

**[www.1c-itol.ru](http://www.1c-itol.ru)**