



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Управление качеством ИТ-услуг: принципы и методики

Мария Уколова,
технический менеджер
компании КРОК.
Георгий Ованесян,
руководитель направления
технической поддержки и аутсорсинга
компании КРОК

Управление ИТ-услугами

- **Методология** — ITIL, раздел Service Delivery – Service Level Management
- **Общий принцип** — ИТ-инфраструктура с точки зрения предоставления и поддержания комплекса ИТ-услуг
- **ИТ-услуга** — определяется отдельным документом, Соглашением об уровне услуг (SLA)



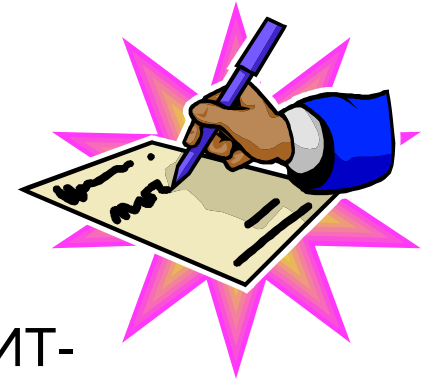


№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

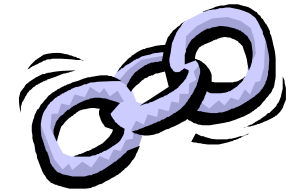
Управление Уровнем Услуг Service Level Management (SLM)

Задача процесса —

поддерживать и постепенно повышать качество ИТ-услуг в соответствии с потребностями бизнеса, посредством согласования, мониторинга, составления управленческой отчетности и проверки достижений в оказании ИТ-услуги и применяя проактивные действия для искоренения неприемлемых уровней качества обслуживания



Терминология

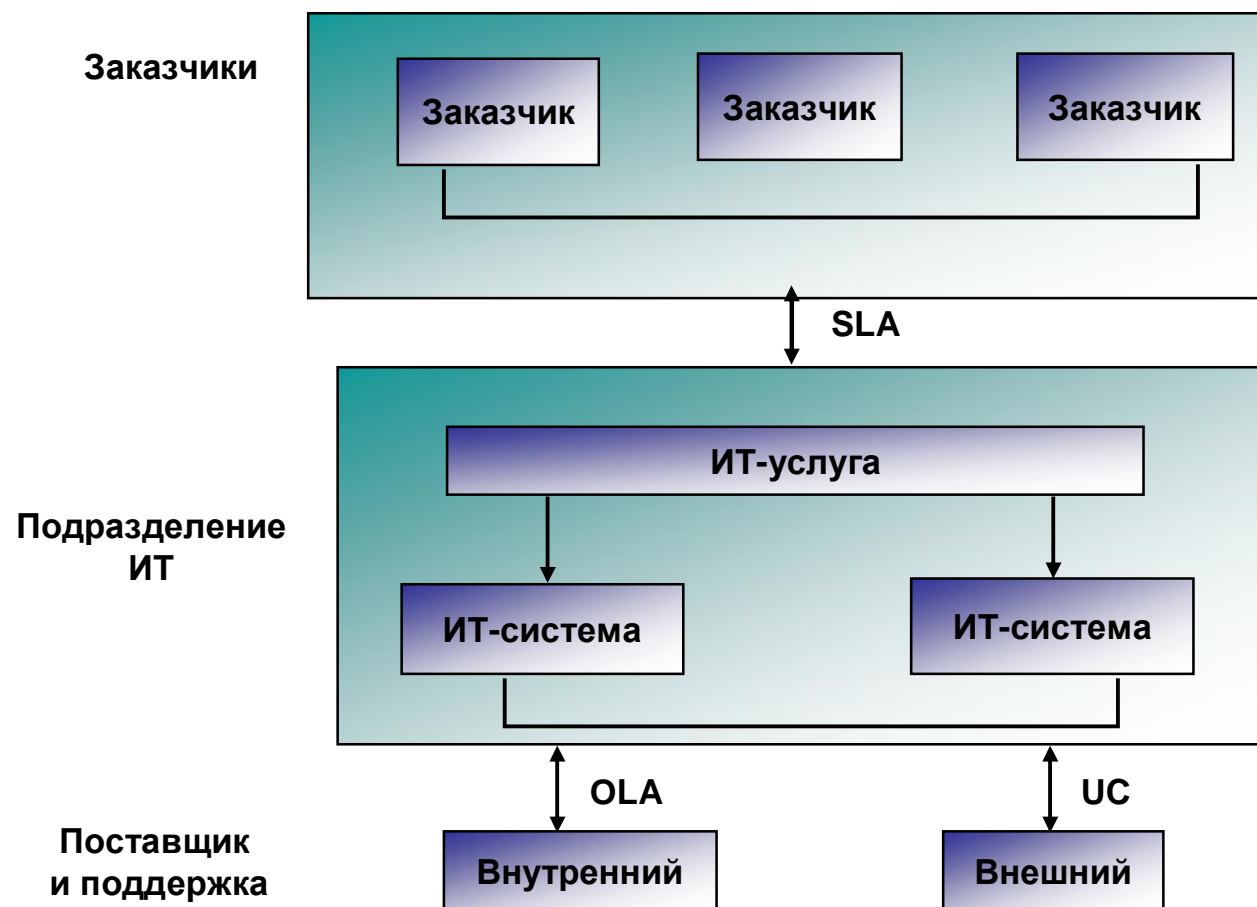


- ИТ-услуга — «то что описано в SLA»
- ИТ-услуга — одна или более ИТ-систем (программно-аппаратных комплексов), которые предоставляют возможность пользователю участвовать в бизнес-процессе

Терминология

- Каталог услуг
- SLR – Service Level Requirement, требования к уровню услуги (SLO, SLT)
- SLA – Service Level Agreement, соглашение об уровне услуг
- OLA – Operational Level Agreement, соглашение об уровне операционного обслуживания
- UC – Underpinning Contract, внешний контракт

Структура SLM



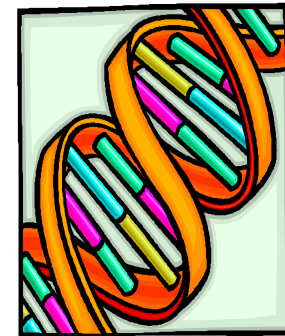


Подходы к составлению каталога ИТ-услуг

- ИТ-ориентированный подход
- подход, ориентированный на Заказчика

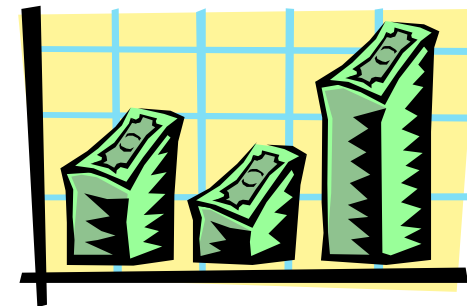
ИТ-ориентированный каталог услуг

- составление каталога: в зависимости от технической организации ИТ-систем
- преимущества: легкость в определении и контроле метрик качества по ИТ-услугам
- недостатки: непрозрачность для заказчика и пользователей (техническая ориентированность)



Ориентированный на заказчика каталог услуг

- составление каталога: в зависимости от бизнес-процессов заказчика
- преимущества: прозрачность для заказчика/пользователя, и простота в обсуждении метрик
- недостатки: технические ограничения на контроль метрик (часто одна ИТ-услуга состоит из разнородных ИТ-систем)





№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Структура SLA

- SLA основанное на ИТ-услугах
- SLA основанное на структуре заказчика
- многоуровневое SLA

SLA, основанное на ИТ-услугах

SLA заключается на каждую ИТ-услугу

- единое SLA на ИТ-услугу для всех Заказчиков
- преимущества: простота составления (подход «в лоб»)
- недостатки: сложно учесть разные уровни обслуживания в случае территориально-распределенной структуры Заказчика, сложно определить согласующих для SLA (подписи)



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

SLA, основанное на структуре заказчика

SLA заключается на заказчика

- единое SLA на все ИТ-услуги для конкретного заказчика
- преимущества: возможность учесть структуру заказчика, учесть особенности ИТ-инфраструктуры заказчика (подразделения)
- недостатки: необходимо учитывать метрики и отчетность по всем ИТ-услугам в одном документе



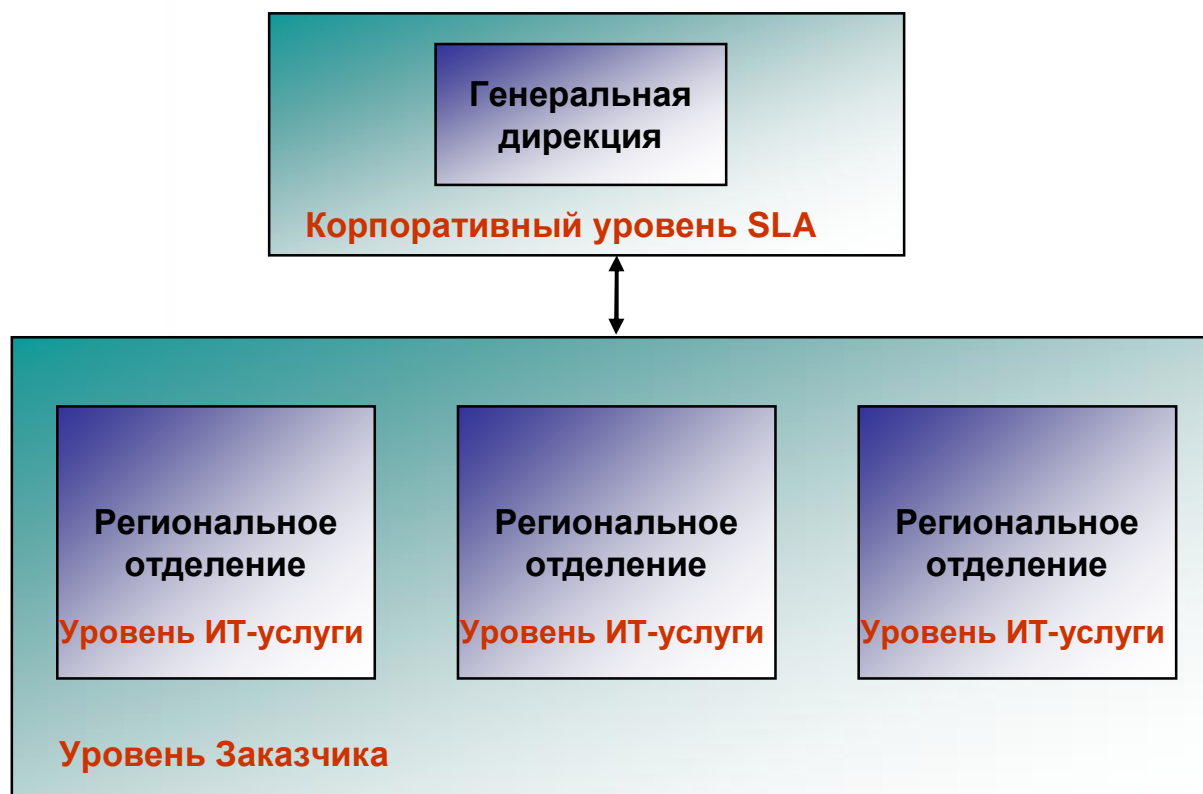
№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Многоуровневое SLA

Заключается несколько уровней SLA

- корпоративный уровень
- уровень Заказчика
- уровень ИТ-услуги

Пример структуры заказчика

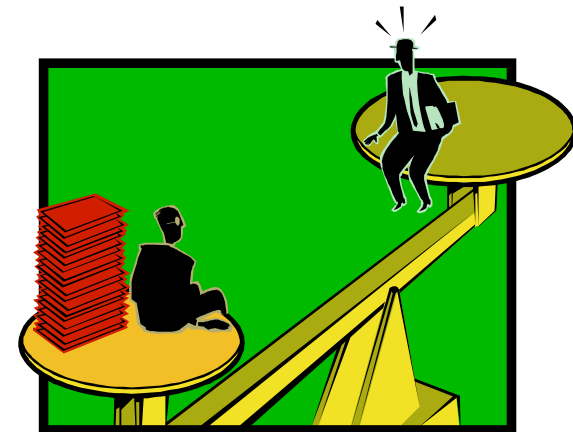


Пример содержания SLA (метрики)

- Введение
- Часы работы
- Доступность
- Надежность
- Поддержка
- Производительность
- Время реакции на транзакцию
- Непрерывность ИТ-услуг
- Безопасность
- Начисление платы за услугу
- Составление и рассмотрение отчетов по оказанию услуги
- Глоссарий используемых терминов

Сложности и подходы к согласованию

- возможности мониторинга и отслеживания уровня ИТ-услуги по метрике
- возможности ИТ-инфраструктуры
- комбинация SLT, SLR и SLO
- планы по развитию ИТ-услуг





№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Планы по развитию ИТ-услуг

- Развитие существующих ИТ-услуг
 - технологические (новые ИТ-системы, продукты);
 - организационные (специалисты, мотивация)
- Новые ИТ-услуги
 - разработка SLA для новой ИТ-услуги
 - выбор метрик для новой ИТ-услуги и их значений
 - контроль передачи ИТ-услуги на обслуживание
 - технологический контроль (возможность отслеживания уровня ИТ-услуги)



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Управление

- управление – совокупность задач
- контроль выполнения метрик на регулярной основе (оперативная работа)
- анализ результатов по итогам периода, сопоставление с планом на период
- составление планов на следующий период



№ 1 в России
по созданию ИТ-инфраструктур

Вопросы?

Управление качеством ИТ-услуг: принципы и методика

Мария Уколова,
технический менеджер
компании КРОК.

Георгий Ованесян,
руководитель направления
технической поддержки и аутсорсинга
компании КРОК