



ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

Парадигма эффективной ИТ-инфраструктуры

Андрей Шуравин

Заместитель Директора по консалтингу

ashuravin@telecomguard.ru



Что такое ИТ-инфраструктура ?

❖ **Это** - система организационных структур, подсистем, обеспечивающих функционирование и развитие информационного пространства ... (Википедия)

❖ **Включает:**

- Информационные технологии
- Вычислительные, телекоммуникационные, ... средства
- Знания, методы, инструменты
- Персонал
- ...
- Связи между всем перечисленным

❖ **Предназначена для предоставления**

- Информационных сервисов
- Вычислительных ресурсов
- Всего необходимого с целью решения бизнес-задач



Содержание

❖ ИТ и Бизнес

❖ Как повысить эффективность?

❖ ITSM. Что мы можем взять из него?

❖ Инструменты автоматизации процессов





ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ



ИТ и Бизнес

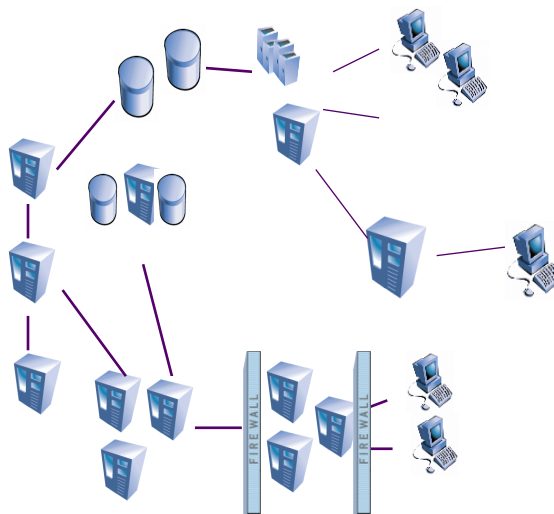


Вместе навсегда!

Бизнес



ИТ

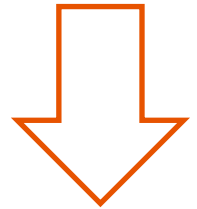
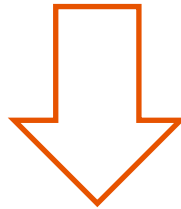
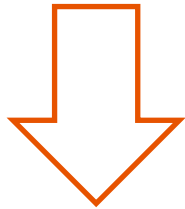


Производство и услуги



Что из этого следует?

- ❖ Чем лучше ИТ работает, тем меньше потерь бизнеса
 - ❖ Бизнес должен быть уверен, что может положиться на ИТ
 - ❖ Растет бизнес, растет и ИТ
-



- ИТ-инфраструктура должна быть максимально эффективной
- Эффект должен быть прозрачно измеряем в понятных единицах

Что получим в итоге?



Повышение прибыли



Сохранение и привлечение клиентов



Оптимизация затрат на ИТ



Повышение качества услуг



Снижение времени недоступности услуг





ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

Как повысить эффективность?



Комплексный подход. 4 Р.

❖ Эффективность будет достигнута при балансе 4 Р

- People (персонал, и просто люди)
- Process (процессы ITSM)
- Products (технологии)
- Partners (поставщики)

❖ Нет баланса – нет эффекта



Как этого достичь?

- ❖ Знать состояние критичных ИТ-ресурсов
- ❖ Оценивать нагрузку на ресурсы с целью своевременного принятия решения о закупках
- ❖ Отслеживать сбои
- ❖ Понимать коренную причину сбоя для быстрого реагирования
- ❖ Контролировать работу ИТ-подразделения
- ❖ Иметь статистическую информацию о работе ИТ-инфраструктуры





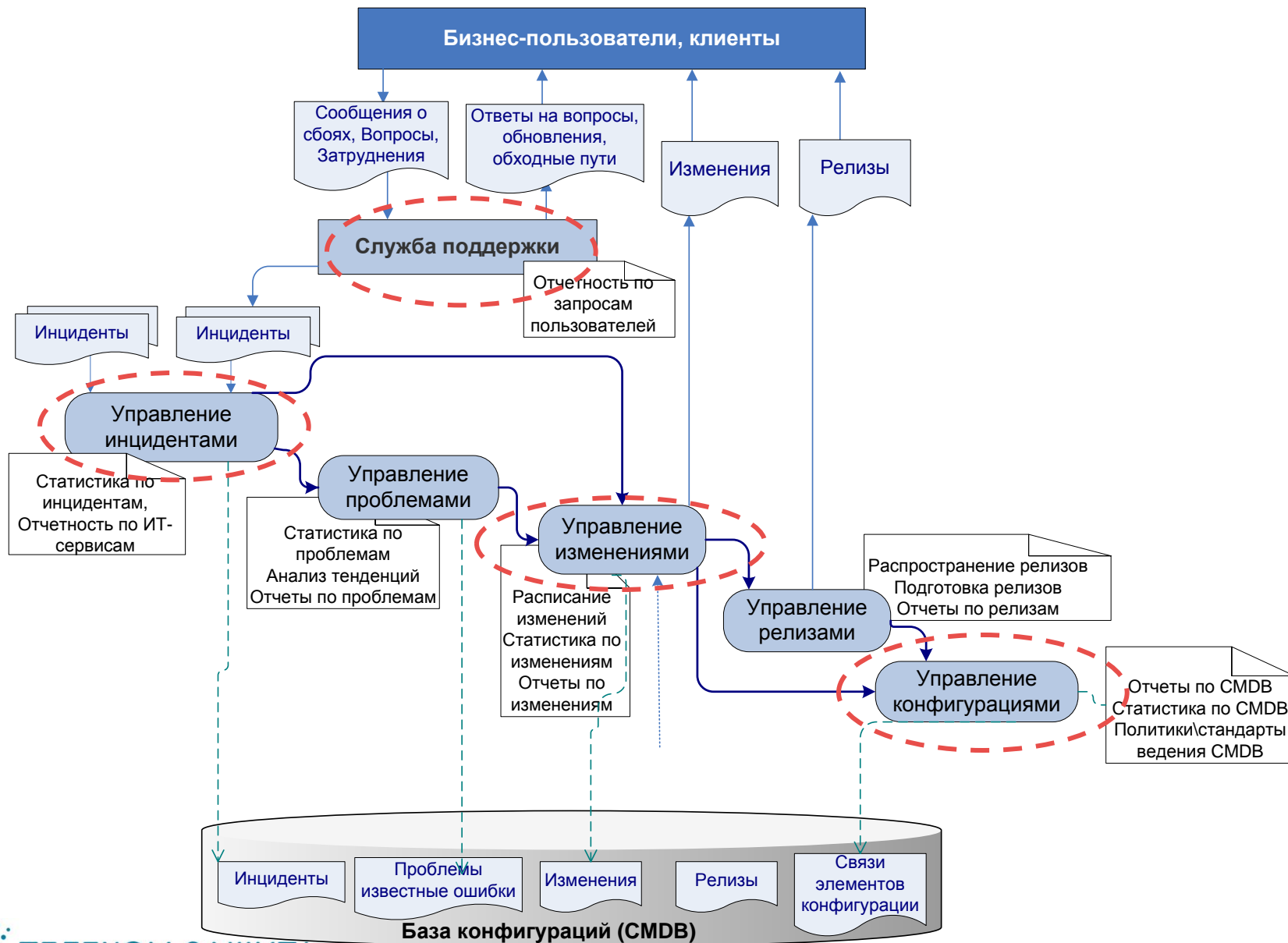
ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

ITSM. Что мы можем взять из него?



Поддержка ИТ-сервисов



Поддержка ИТ-инфраструктуры





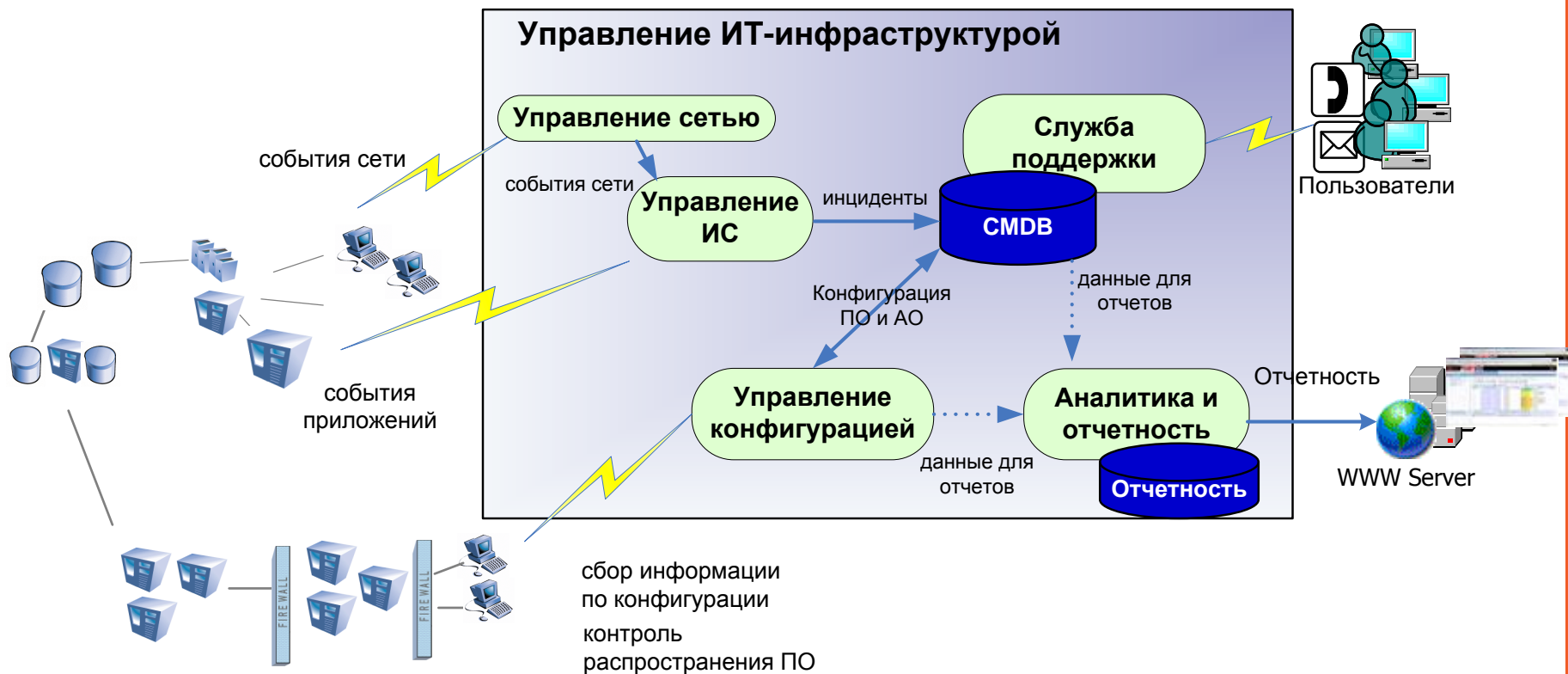
ТЕЛЕКОМ·ЗАЩИТА

ЗНАЕМ, ЧТО ДЕЛАЕМ

Инструменты автоматизации процессов



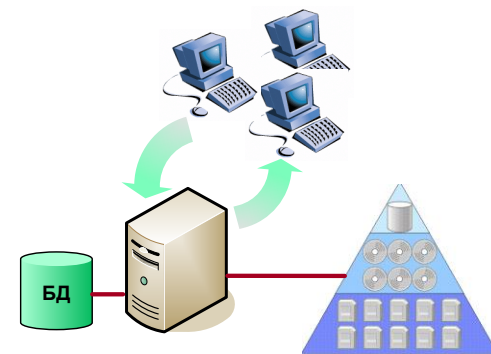
Автоматизированная система управления ИТ-инфраструктурой (АСУ ИТ)



Подсистемы АСУ ИТ

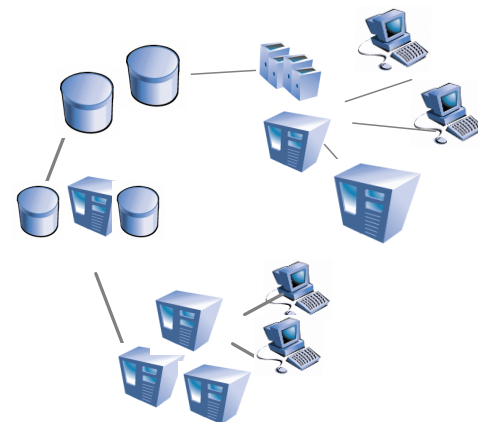
Подсистема управления изменениями

- санкционирование изменений
- планирование и координация изменений
- координация отката к предыдущему состоянию в случае "неудачных" изменений
- автоматическая синхронизация базы конфигураций после проведения изменений
- аудит всех действий



Подсистема управления конфигурациями

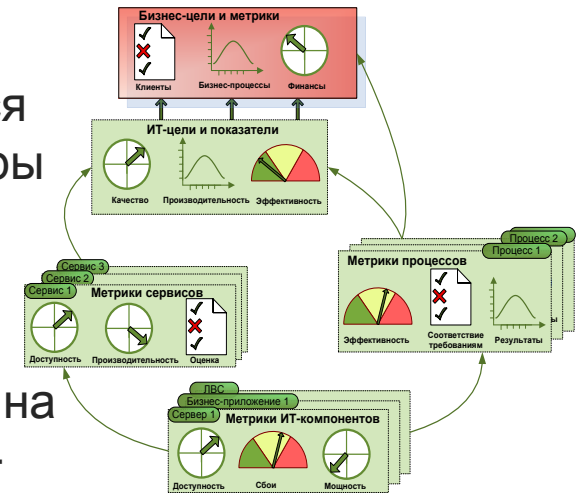
- учет основных компонентов ИТ-инфраструктуры
- контроль целостности базы данных о конфигурациях и корректности данных
- автоматическое обновление БД конфигураций
- автоматизированный контроль соответствия конфигурации оборудования и уведомление об изменении конфигурации



Подсистемы АСУИТ

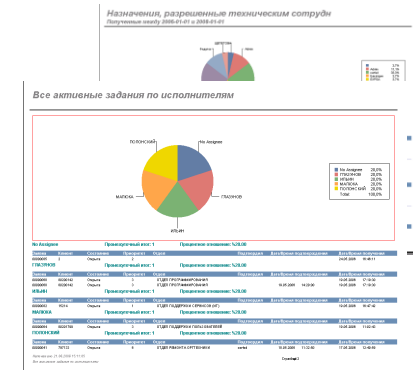
Подсистема мониторинга

- В отличие от управления поддержкой пользователей источником инцидентов являются не пользователи, а элементы ИТ-инфраструктуры (аппаратное обеспечение, программное обеспечение)
- В нее встраиваются компоненты для обработки событий в режиме мониторинга и реагирования на события для обеспечения заданного уровня ИТ-сервисов



Подсистема управления отчетностью

- оценка возможностей ИТ-ресурсов, планирование реализации данных возможностей при осуществлении тех или иных требований бизнеса к ИТ-ресурсам
- формирование отчетов с использованием базы данных о конфигурациях



Эффективная ИТ-инфраструктура

- ❖ **Полная прозрачность (Что? Где? Сколько? Как?)**
- ❖ **Управляемость**
- ❖ **Предсказуемость**
- ❖ **Снижение издержек**
- ❖ **Возможность в кратчайшие сроки развертывать новые информационные системы.**



Спасибо за внимание!

