

Обслуживание ИТ-инфраструктуры

Взаимодействие и партнерство



ПОЛИКОМ ПРФ

Состояния ИТ-инфраструктуры

Gartner

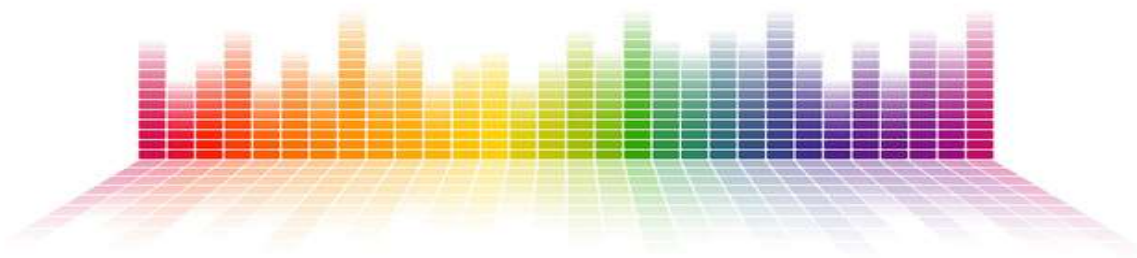
- хаотичный;
- реактивный;
- проактивный;
- сервис;
- польза.

 Microsoft

- базовый;
- стандартизированный;
- рационализированный;
- динамический.

СММ/СММИ

- начальный;
- повторяемый;
- определенный;
- управляемый;
- оптимизирующий.



Повседневная работа ИТ-специалиста

- настройка оборудования и программного обеспечения
- сбор информации для моделирования проекта
- ликвидация претензий пользователей системы после опытной эксплуатации
- анализ рисков и причин возникновения ошибок
- отчетность перед руководством
- регулярное проведение совещаний внутри команды
- развертывание рабочих мест информационной системы
- обучение пользователей информационной системы приемам работы с ней
- сбор требований будущих пользователей системы
- разработка инструкций по эксплуатации и технической документации
- консультирование пользователей информационной системы
- составление отчета по результатам обучения
- проведение внутреннего тестирования системы
- выявление и устранение ошибок в процессе работы

Партнерство

Разделение ответственности с внешней специализированной командой за решение вопросов, связанных:

- с разработкой, внедрением и сопровождением информационных систем;
- с развитием или поддержкой функционирования отдельных участков системы.



Оценка вероятности разделения ответственности

Сервис	Вероятность разделения ответственности, %
Локальная вычислительная сеть	55
Платформа приложений (AppSrv)	60
Объединенные коммуникации (Lync/S4B)	73
Служба печати	78
Электронная почта и почтовый фильтр	82
Системные приложения	87
Портал коллективной работы и файловый сервис	92
Интернет	100

*оценка основывалась на качественной модели, опросы проводились среди руководителей СМБ сегмента, менеджеров по бизнес-направлениям, ИТ менеджеров.

Какие типы партнерства?

- Ресурсное партнерство;
- Функциональное партнерство;
- Стратегическое партнерство.



Рекомендации

Технические

- разграничение доступа
- мониторинг основных показателей производительности
- система учета работы сотрудников

Организационные

- четкое разделение областей ответственности
- юридическое оформление отношений и обоюдное соглашение о неразглашении конфиденциальной информации

Обслуживание общими силами – партнерство

- Время
- Исполнители
- Компетенции
- Бюджет





Приглашаем к сотрудничеству

Руководитель направления
ИТ-аутсорсинг
Юлия Полевая

+7 (812) **325-8400**

+7 (911) **751-2705**

IPolevaia@polikom.ru