

Управление информационной инфраструктурой на примере ООО «СГК»

Barcamp

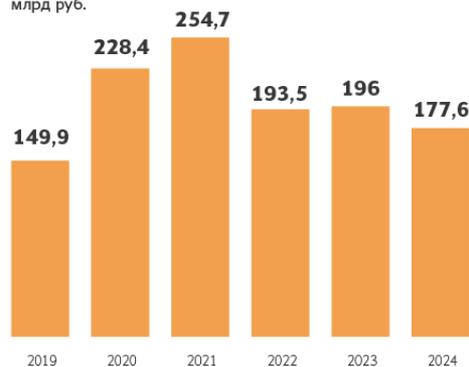
«Кадры и образование для цифровой
экономики»

Савченков Е. А.

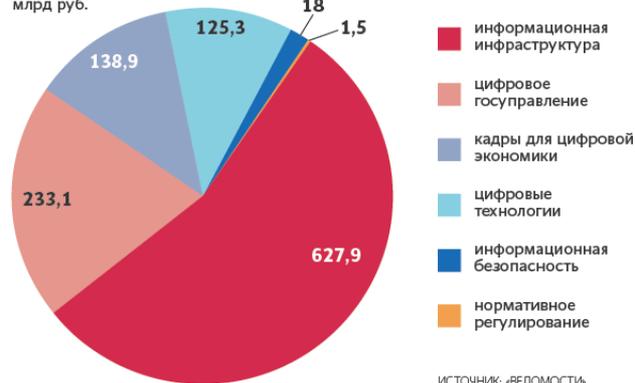
«Цифровая экономика»,

- В 2017 году Правительством Российской Федерации была разработана и утверждена программа по созданию условий для перехода страны к цифровой экономике. Координацию участия экспертного и бизнес-сообществ в планировании реализации, развитии и оценке эффективности программы осуществляет АНО «Цифровая экономика», созданная успешными российскими высокотехнологичными компаниями.
- <http://static.government.ru/media/files/9gFM4FHj4PsB79I5v7yLVuPgu4bvR7M0.pdf>
- Бюджет: 2019–2024 Предварительно было планировалась 3,5 трлн руб, затем сумма согласно правительственному проекту составила 1,3 трлн руб.
- Правительство, Агентство стратегических инициатив, «Ростелеком», «Ростех», Сбербанк, МТС, «МегаФон», «ВымпелКом», «Яндекс» и др. стали учредителями АНО «Цифровая экономика», координирующей деятельность рабочих групп и центров компетенций по направлениям программы. До 2020г планируется потратить 500 млрд руб. Самым дорогим было направление «Информационная инфраструктура» — на него планировали потратить 436,6 млрд руб.

Цифровые расходы
млрд руб.



Расходы по направлениям цифровой экономики
млрд руб.



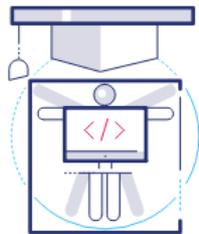
ИСТОЧНИК: «ВЕДОМОСТИ»



«Цифровая экономика – это про данные и про людей. Это не только про IT. И это не про финтех. Многие думают: цифровая экономика – равно криптовалюты, блокчейн и так далее. Это совсем про другое. Это то, как механизм накопления, передачи и обработки данных меняет стандартные представления о бизнес-моделях, о повседневной жизни людей, как он привнесит в нашу жизнь совершенно новые вещи».

МАКСИМ АКИМОВ
вице-премьер правительства России,
в интервью телеканалу «Россия 24», май 2018

Направления развития цифровой ЭКОНОМИКИ



КАДРЫ И ОБРАЗОВАНИЕ



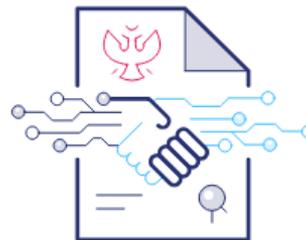
ИНФОРМАЦИОННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ



ФОРМИРОВАНИЕ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ
КОМПЕТЕНЦИЙ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ
ЗАДЕЛОВ



НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

Структура СГК

Сибирская генерирующая компания

- СГК включает в себя 21 объекта энергетики.
- Сообщество ~60 ЮЛ теплогенерации, тепло-транспорта, сервисных и обслуживающих компаний

География и ИТ инфраструктура

5 регионов + центральный офис

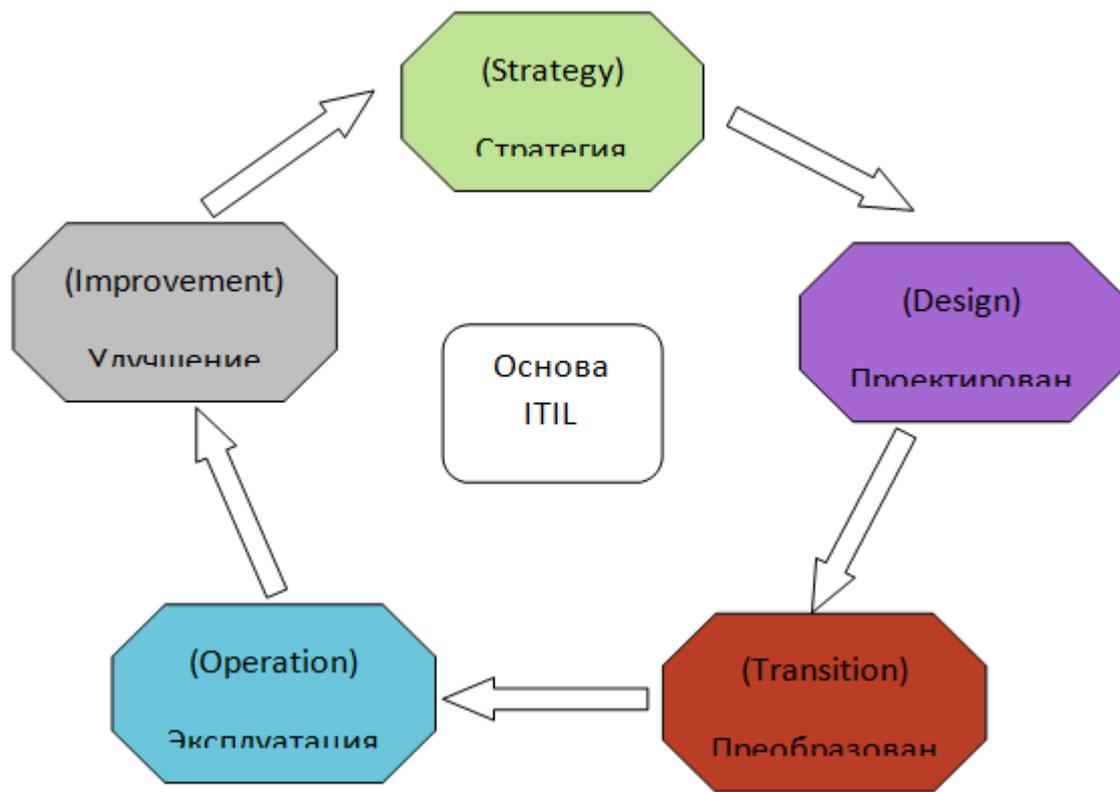
~ 15000 сотрудников и рабочих мест

4 территориально распределенных ЦОД



- **ITSM** - IT Service Management, управление ИТ-услугами
- **ITIL** – IT Infrastructure Library, библиотека ИТ инфраструктуры (в соответствии с ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000))
- **COBIT** *Control Objectives for Information and Related Technologies*, методология управления информационными технологиями
- **ISO 20000** международный стандарт для управления и обслуживания ИТ сервисов.

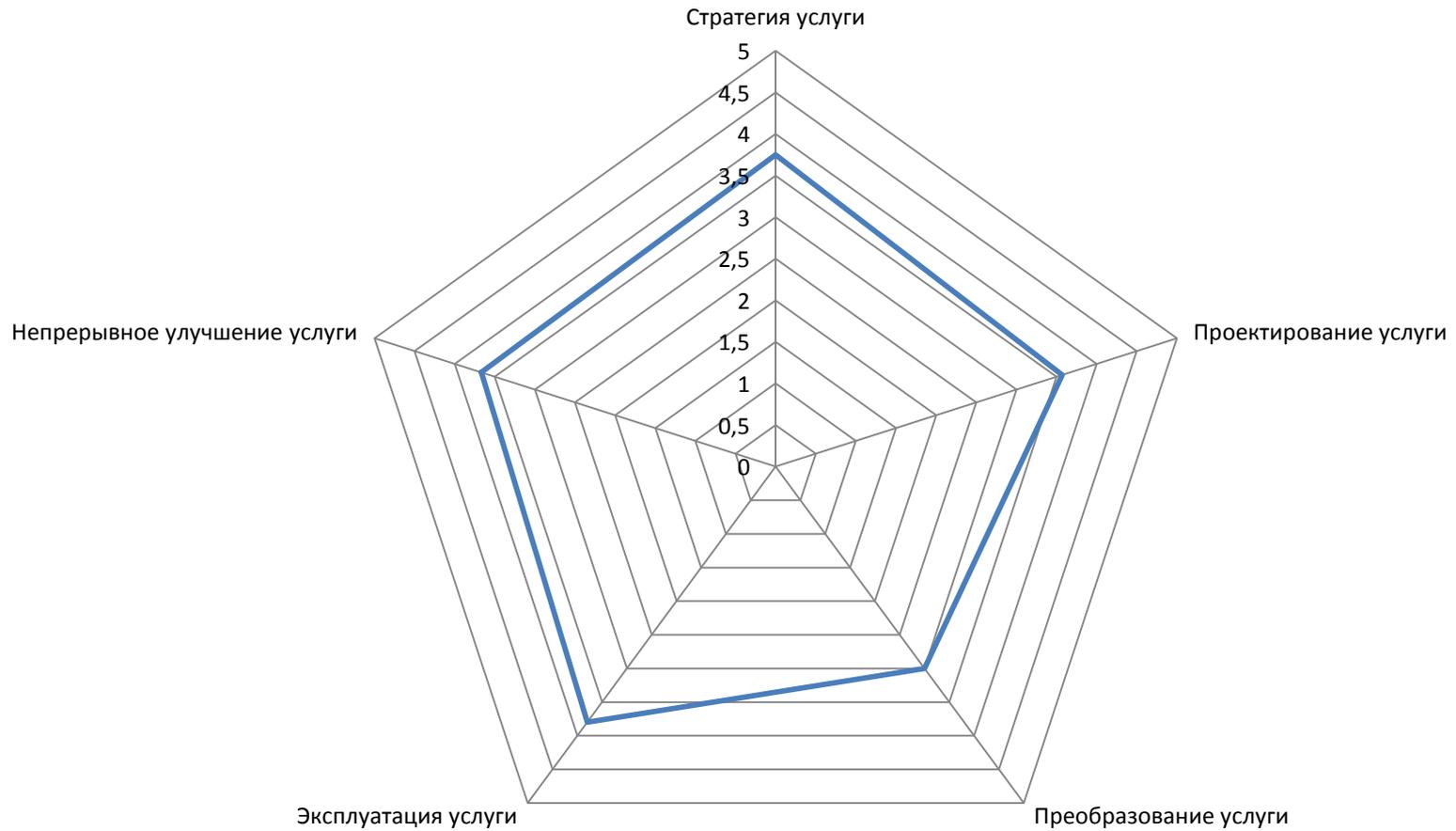
Основа ITIL

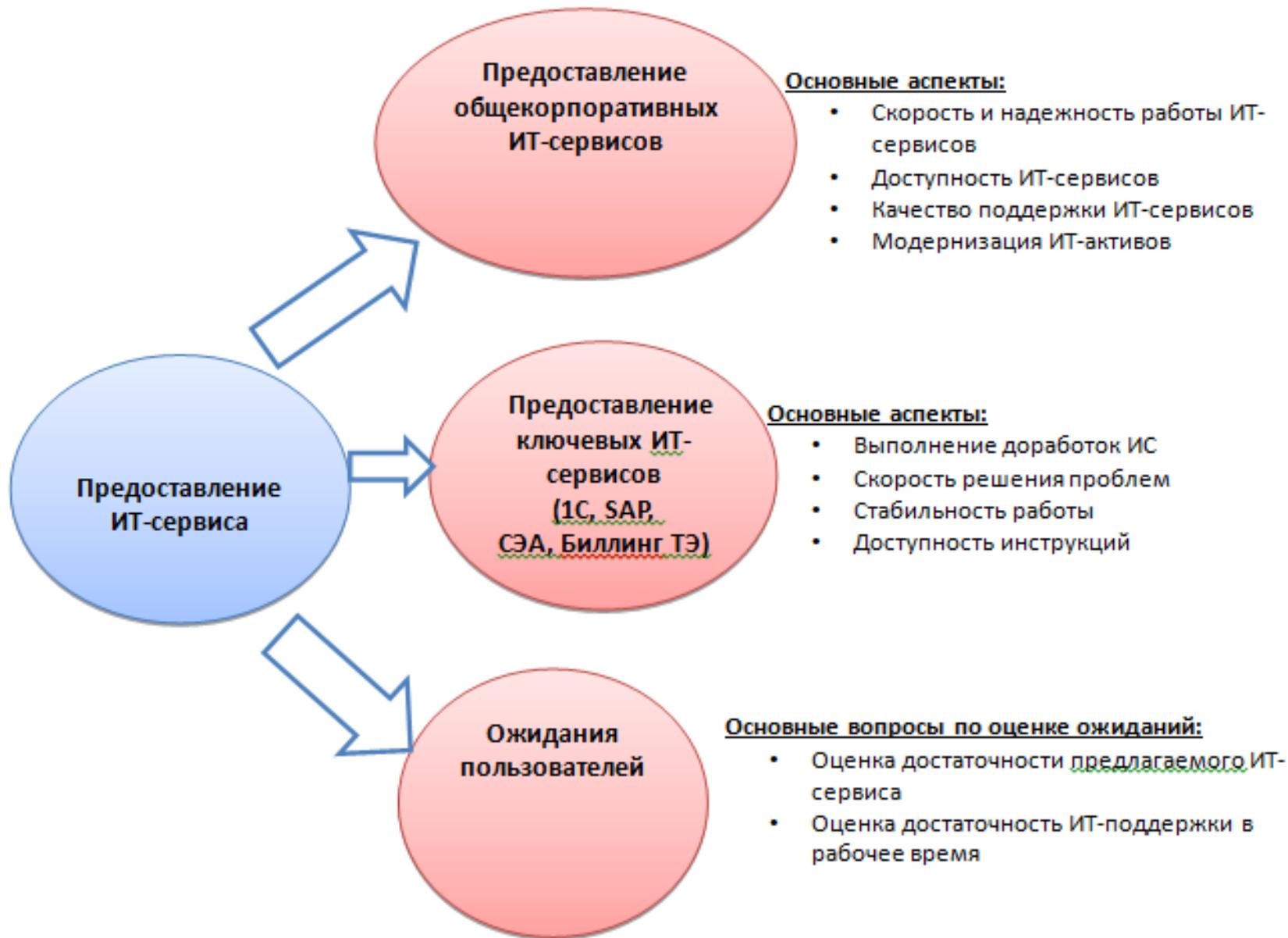


Процессы ИТ управления, согласно модели ITIL

Стратегия услуги Service Strategy	Проектирование услуги Service Design	Преобразование услуги Service Transition	Эксплуатация услуги Service Operation	Непрерывное улучшение услуги Cont. Srv Improvement
1 Стратегическое управление Strategy Generation Хорошо	5 Управление каталогом услуг Service Catalog Management (SCM) Хорошо	12 Управление изменениями Change Management (CHM) Удовлетворительно	19 Управление событиями Event Management (EM) Хорошо	24 7-ступенчатый процесс улучшения сервисов The 7-Step Improvement Process Удовлетворительно
2 Управление Спросом Demand management (DM) Удовлетворительно	6 Управление уровнем сервиса Service Level Management (SLM) Удовлетворительно	13 Управление активами и конфигурациями Service Asset and Configuration Management Не удовлетворительно	20 Управление инцидентами Incident Management (IM) Хорошо	25 Оценка сервисов Service Measurement Хорошо
3 Управление Портфелем Сервисов Service Portfolio management (SPM) Хорошо	7 Управление доступностью Availability Management (AM) Хорошо	14 Управление знаниями Knowledge Management (KM) Хорошо	21 Управление проблемами Problem Management (PM) Хорошо	26 Формирование отчетности Service Reporting Хорошо
4 Управление Финансами Financial management (FIN) Хорошо	8 Управление мощностью Capacity Management (CM) Удовлетворительно	15 Планирование перехода и поддержка Transition Planning and Support (TP&S) Не удовлетворительно	22 Управление доступом Access Management (AM) Удовлетворительно	
	9 Управление непрерывностью ИТ сервисов It service Continuity Management (ITSCM) Удовлетворительно	16 Проверка и тестирование услуг Service Validation and Testing (SV&T) Удовлетворительно	23 Обработка запросов на обслуживание (Request Fulfillment) Хорошо	
	10 Управление информационной безопасностью Information Security Management (ISM) Хорошо	17 Управление релизами и развертыванием Release and Deployment Management (RDM) Хорошо		
	11 Управление поставщиками Supplier Management (SM) Хорошо	18 Оценка изменений Change Evaluation (ChE) Удовлетворительно		
			Function: Service Desk	
			Function: IT Operation Management	
			Function: Application Management	
			Function: Technical Management	

Диаграмма модели зрелости процессов в компании

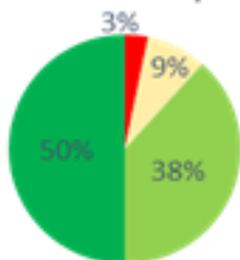




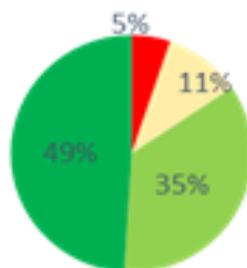
Оценка общекорпоративных сервисов



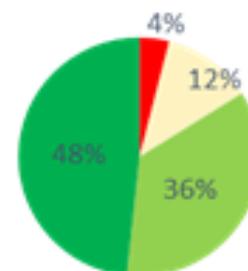
Оперативность и качество работы при восстановлении файлов



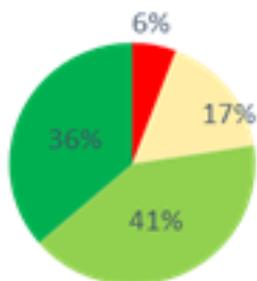
Понятность процедуры выдачи и модернизации ИТ-активов



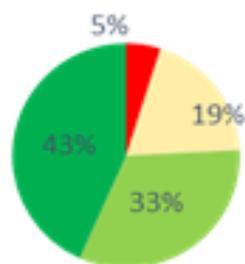
Стабильность и скорость печати на принтерах



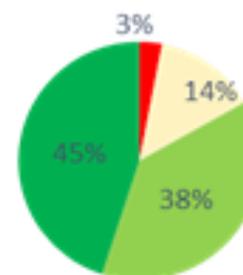
Быстродействие СЭД



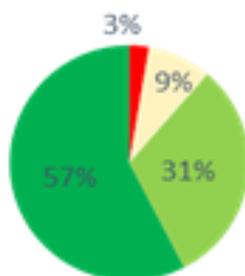
Соответствие производительности ПК выполняемым задачам



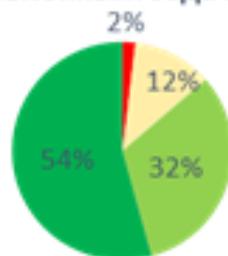
Скорость и надежность работы MS Office



Стабильность доступа в интернет

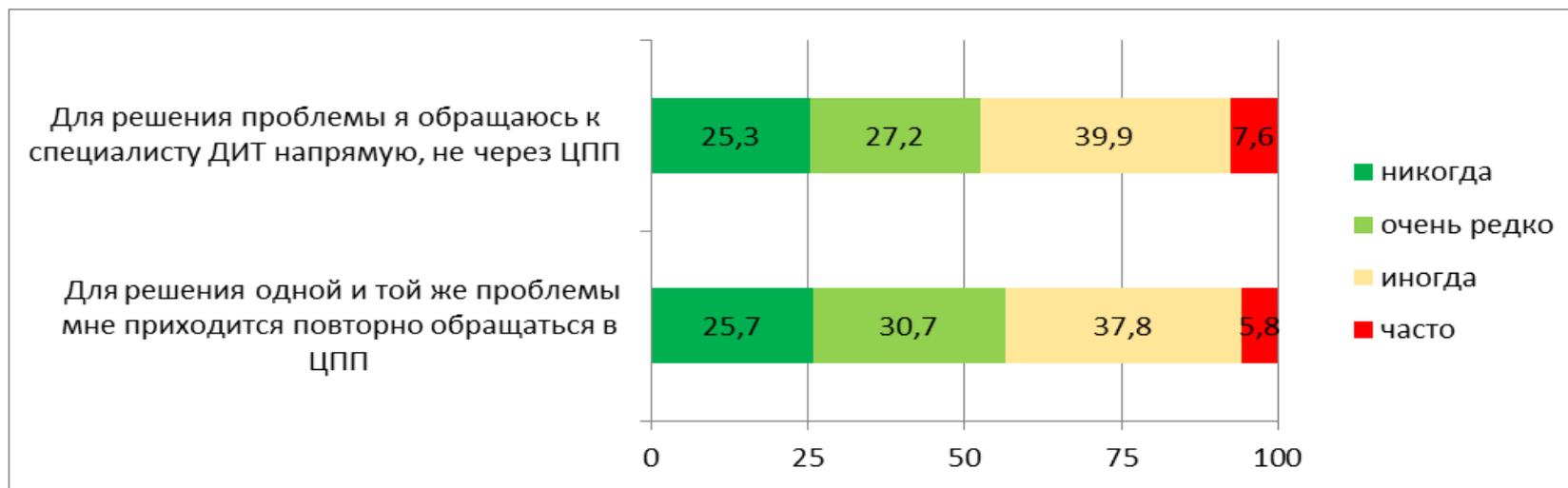


Соответствие установленного ПО поставленным задачам



Оценка каналов взаимодействия пользователей

- При высоких показателях удовлетворенности пользователей и степени формализации бизнес процессов в соответствии с библиотекой ITIL можно сделать поспешный вывод о том, что используемая модель управления проявляет себя только с положительной стороны.
- В результате анкетирования 74,3% ответивших на вопрос пользователей сталкивались с проблемой невыполнения запросов с первого раза.
- Процедуру подачи обращений по ИТ-сервисам через ЦПП всегда соблюдают только 25,3% пользователей. 39,9% предпочитают общаться с исполнителями напрямую. А 7,6% пользователей никогда не использовали ЦПП для решения проблем в ИТ системах.



- Ситуацию можно встретить в методике COBIT и называют «Моделями зрелости», которая определяет, насколько процесс может быть управляем и предсказуем. Обычно рассматривается 6 уровней зрелости 0-5. Наша ситуация описывается как 3-определенный уровень зрелости процесса.

Спасибо за внимание