

«1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия»
новые функциональные возможности и планы по развитию линейки продуктов
16 декабря 2021 года

Корпоративное сопровождение ИТ-систем

в 1С:ITIL КОРП с применением методологии 1С:ТКС



ВЛАДИМИР ПАВЛОВ
РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ
ФИРМА «1С»

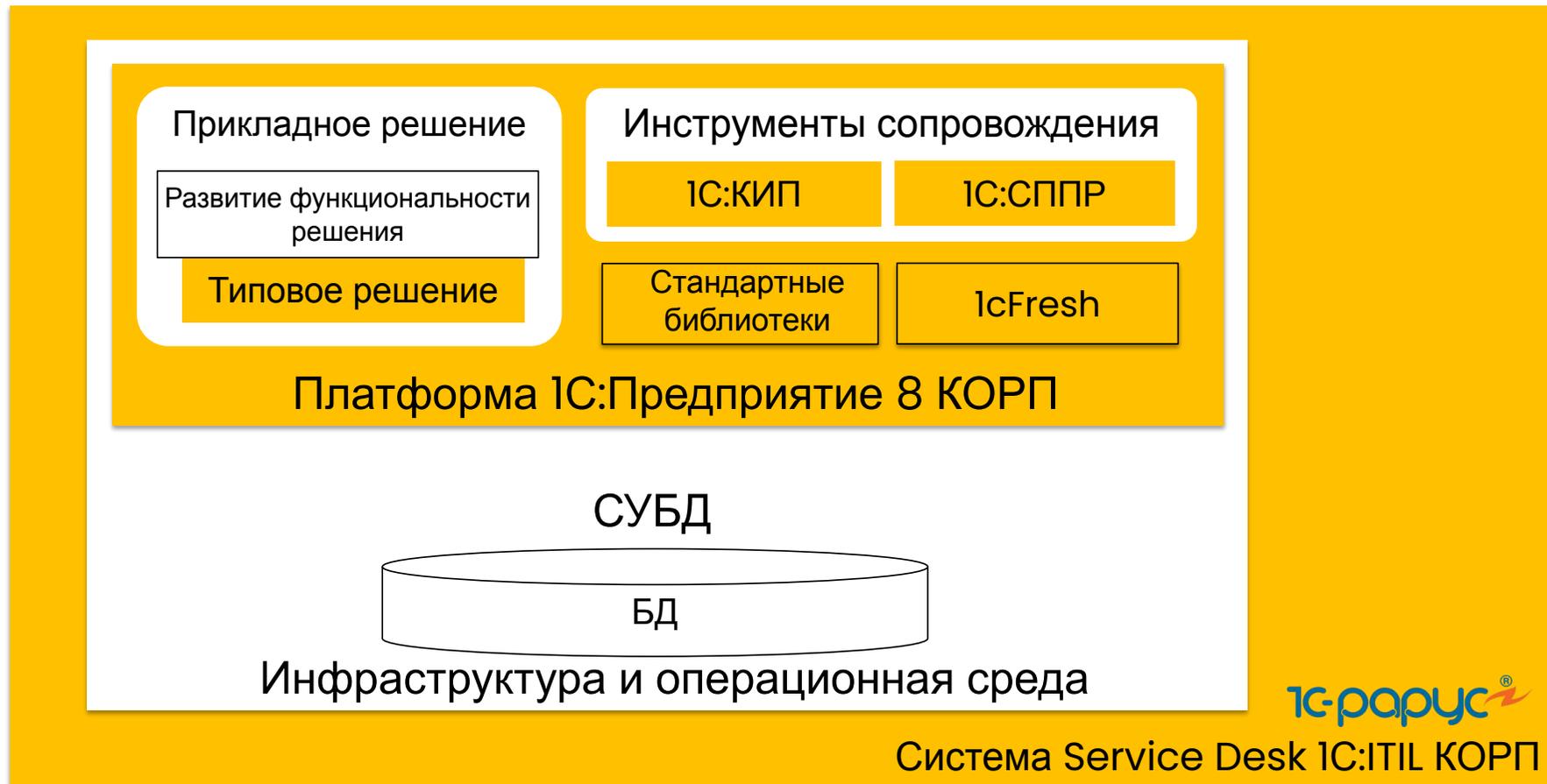


Профиль корпоративного заказчика

- ❑ **Многообразие и сложность** используемых информационных систем, платформ, технических и технологических решений, а также связей между ними
- ❑ **Распределенная структура** бизнеса (территориально, по направлениям и др.) и аналогичная организация ИТ-подразделения заказчика
- ❑ **Особенности корпоративного управления** и корпоративной культуры заказчика в реализации проектов и организации сопровождения информационных систем

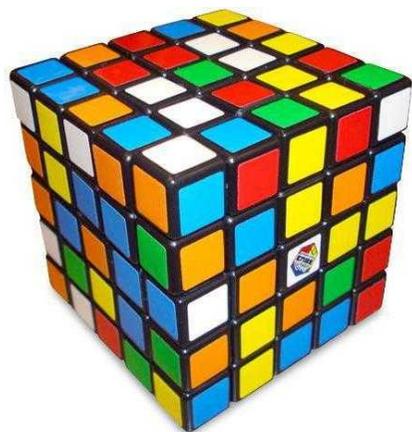


Объекты и инструменты корпоративного сопровождения





Формула



5 x 5



5 правил успеха* – задаем правильные вопросы и находим на них ответы в 1С:ТКС



*Успех – достижение цели (ISO 9000 2015 3.7.3)

1. Какие нужны специалисты?
-> собрать проверенную команду поможет ролевая модель 1С:ТКС
2. Точно знаем какие услуги будем предоставлять?
-> адаптируем типовой каталог услуг
3. Что сопровождаем, для кого, когда и сколько?
-> определяем требования и заключаем SLA
4. Как сделаем, что обещали?
-> адаптируем, внедряем типовые процессы 1С:ТКС и контролируем деятельность
5. Сколько это стоит и Сколько нужно специалистов?
-> посчитать поможет Финансово-Ресурсная Модель



1. Создаем подразделение корпоративного сопровождения





Типовой каталог услуг 1С:ТКС



Бизнес услуги

Что захотят пользователи



Улучшающие услуги

Что улучшит взаимодействие



Технологические услуги

Что нужно сделать



Пакеты услуг

Что требуется заказчику

2. Адаптируем каталог услуг 3. Заключаем SLA

Шаблон SLA с заказчиками



Описание предоставляемых услуг и их параметры



Объекты сопровождения и согласованные параметры эксплуатации

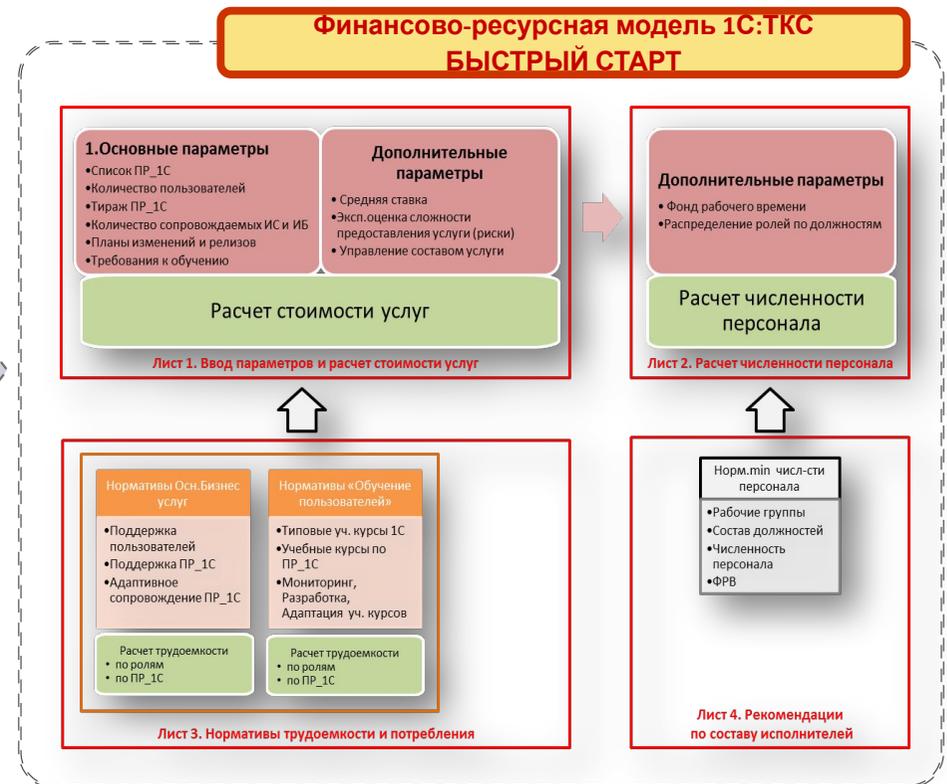


Взаимодействие в ходе предоставление услуг и регламентные работы



4. Организуем процессы предоставления услуг

5. Используем ФРМ





Путь в пять шагов к успеху проекта внедрения 1С:ITIL КОРП...

шаг 1 Взаимодействие с уполномоченными представителями заказчика, определение потребителей услуг и формализация требований к ИС

шаг 2 Сбор информации об объектах сопровождения, паспортизация ИС, формирование конфигурационной БД (CMDB)

шаг 3 Взаимодействие с заказчиком и формализация требований к услугам, адаптация каталог услуг и заключение SLA

шаг 4 Настройка каналов взаимодействия. Формализация и автоматизация процессов предоставления услуг. Создание команды и инфраструктуры сопровождения

шаг 5 Определение метрик, показателей и форм отчетности, автоматизация процедур формирования отчетности о предоставленных услугах





Шаг 1 Взаимодействие с уполномоченными представителями заказчика, определение потребителей услуг . Формализация требований к сопровождению и эксплуатации ИС

- **Формирование списка уполномоченных представителей заказчика и категорий потребителей услуг:**
 - Функциональные заказчики,
 - ИТ-руководители, ключевые ИТ-специалисты, Специалисты ЦК ИС заказчика,
 - Категории пользователей,
 - Ключевые пользователи
 - Другие заинтересованные стороны
- **Получение информации об организационной структуре организации заказчика и определение структуры потребления услуг**
- **Определение предварительного списка ИС заказчика**
- **Определение требований к сопровождению и существующих проблем в эксплуатации ИС**



- Рекомендации по формализации требований заказчиков
- Шаблон реестра ИС



- Настройка функциональности НСИ
- Формирование справочников структуры предприятия и пользователей
- Определения объектов обслуживания, типов конфигурационных единиц, технологических метрик, аналитик учёта.



Шаг 2 Сбор информации об объектах сопровождения, паспортизация ИС, формирование конфигурационной БД (CMDB)

- Сбор информации об объектах сопровождения:
 - Проведение экспресс-аудита основных ИС заказчика, принимаемых на сопровождение
 - Развертывание системы дискаверинга и мониторинга ИТ-инфраструктуры заказчика
 - Настройка интеграции с 1С:
- Формирование реестра ИС заказчика и планирование паспортизации ИС
- Проведение паспортизации ИС, принимаемых на сопровождение
- Разработка политики управления конфигурациями и ИТ-активами
- Проектирование и развертывание CMDB
- Формализация и автоматизация процессов управления конфигурациями
- Загрузка информации в CMDB и поддержание ее в актуальном состоянии



- Рекомендации по паспортизации ИС
- Шаблон реестра ИС
- Шаблон Паспорта ИС
- Регламент процесса управления конфигурациями
- Типовая политика управления конфигурациями



- Настройка функциональности CMDB, параметров управления конфигурациями и учета ИТ-активов
- Настройка интеграции с системами дискаверинга и мониторинга ИТ-инфраструктуры и ИС
- Загрузка информации справочников, определяющих основные ИС и основные ИТ-активы заказчика



Шаг 3 Взаимодействие с заказчиком и формализация требований к услугам, адаптация каталог услуг и заключение SLA

- Проведение встреч (интервью) с уполномоченными представителями заказчика и заинтересованными сторонами для определения требований к ИТ-услугам.
- Формализация и согласование требований к структуре, составу и параметрам ИТ-услуг
- Адаптация (разработка) каталога услуг, включая структуру, состав, параметры и их рекомендуемые значения, нормативы потребления услуг, нормативы трудоемкости, ресурсно-технологические карты (РТК) услуги
- Согласование, утверждение и публикация каталога услуг
- Формализация и автоматизация процесса управления каталогом и уровнем услуг
- Определение структуры и состава SLA
- Формирование, согласование и заключение SLA, ввод (загрузка) информации SLA и мониторинг параметров предоставления услуг в информационной системе



- Типовой каталог услуг
- Шаблон SLA
- Шаблон РТК услуги
- Регламент процесса управления каталогом и уровнем услуг



- Настройка функциональности каталога услуг
- Загрузка информации каталога услуг
- Формирование документов SLA
- Настройка функциональности контроля параметров предоставления услуг и отчетности по услугам



Шаг 4 Настройка каналов взаимодействия. Формализация и автоматизация процессов предоставления услуг. Создание команды и инфраструктуры сопровождения.

- Определение регламента взаимодействия с потребителями услуг и уполномоченными представителями заказчика по основным и дополнительным каналам взаимодействия
- Адаптация (разработка) ролевой и процессной модели предоставления услуг, включая адаптацию регламентов процессов, разработку частных технических заданий на автоматизацию каждого из внедряемых процессов
- Определение организационной структуры (состава рабочих групп), обоснование состава и численности команды сопровождения
- Организация и проведение обучения ИТ-персонала заказчика и ключевых пользователей
- Развертывание инфраструктуры, поддерживающих систем, сервисов 1С и инструментов сопровождения



- Ролевая модель 1С:ТКС и 1С:ТКС БС
- Типовые регламенты процессов предоставления услуг (управление обращениями, изменениями, релизами, проблемами, работами, знаниями)
- Рекомендации по использованию ПП 1С
- Рекомендации по адаптации и автоматизации процессов предоставления услуг



- Настройка маршрутов обработки заявок, процессов предоставления услуг, настройка списка пользователей системы и групп пользователей
- Настройка отчетности по процессам
- Настройка интеграции с 1С:Коннект, телефонией, электронной почтой и др.
- Развертывание и настройка каналов взаимодействия с пользователями (мобильный клиент, web-портал и т.д.)
- Интеграция с поддерживаемыми системами



Шаг 5 Определение метрик, показателей и форм отчетности, автоматизация процедур формирования отчетности о предоставленных услугах

- Определение состава метрик услуг и показателей эффективности процессов, алгоритмов и процедур их измерения
- Формирование нормативов трудоемкости выполнения работ и потребления услуг, расчет целевых значений параметров услуг
- Адаптация (разработка) форм сервисной отчетности, порядка (процедур) ее формирования и предоставления заказчикам
- Адаптация (разработка) системы отчетности по процессам предоставления услуг
- Развертывание инструментов мониторинга параметров предоставления услуг и оперативного информирования, в случае их отклонения от согласованных значений
- Развертывание инструментов аналитической отчетности о предоставлении и потреблении услуг



- Типовой каталог услуг
- Шаблон SLA
- Типовые регламенты процессов
- Рекомендации по нормированию услуг и процессов



- Настройка отчетности по предоставленным услугам и процессам
- Настройка инструментов мониторинга и информирования
- Интеграция с системой аналитической отчетности



Наши предложения



Новая редакция 1С:ТКС 2.0, включая пакет материалов 1С:ТКС БЫСТРЫЙ СТАРТ, в составе сервиса 1С:ПРОФКЕЙС 3.0

на сайте 1С:Консалтинг <https://consulting.1c.ru/technologies/> можно приобрести портале ИТС <https://portal.1c.ru/applications/87>

Участвуйте в обучении: Семинар–практикум в онлайн формате в УЦ №1

«Организация сопровождения решений 1С и информационных систем на основе 1С:Технологии корпоративного сопровождения 2.0»

Стоимость участия 16500 руб.

Регистрируйтесь на онлайн-курс <https://1c.ru/rus/partners/training/uc1/course.jsp?id=815> Вопросы по семинару–практикуму присылайте на metod@1c.ru

ЗАКАЗЫВАЙТЕ корпоративный семинар–практикум по индивидуальному плану для ЦК 1С заказчика и проектных команд

Возможно проведение в онлайн формате. Стоимость – индивидуально, пишите на metod@1c.ru



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Ваши вопросы?

Павлов Владимир Алексеевич
Руководитель направления корпоративного сопровождения
Фирма «1С»
metod@1c.ru, pavv@1c.ru
+7 (495) 688-99-38

