

## Преимущества 1С:ITIL

### Версия Стандарт



Бекетов Вадим

Руководитель проекта

[www.1c-itol.ru](http://www.1c-itol.ru)

# **Факт :Каждый день новая компания покупает 1с-itil**

С июня по декабрь 2010 года, с момента  
выхода 1с-itil продана 161 коробка

- **Быстро**
- **Недорого**
- **Несложно**
- **Эффективно**

- **ITIL<sup>®</sup>** (Information Technology Infrastructure Library) – Библиотека передового опыта в области управления информационными технологиями. Это серия книг, в которых описан мировой опыт в управлении услугами ИТ.
- Первые материалы опубликованы в 1989 году.
- Разработчик и владелец **ССТА** (Центральное агентство по компьютерным и телекоммуникационным системам) **IOGC** (Государственная торговая организация).
- **Назначение** Библиотеки **ITIL** – это обеспечение методологической основы для реализации эффективного управления информационными системами с использованием эталонных моделей и принципов, изложенных в **ITIL**.

# Иерархия нормативов по ITSM

**ISO 20000**

**Практики и стандарты по ITSM**  
ITIL, COBIT, CMMI, PRINCE 2, PMBOK, M\_o\_R, eSCM-SP, eTOM, Six Sigma, ISO 27001 (27002, 27005,...), ISO 19770, ...

**Корпоративные практики**  
MOF компании Microsoft, ITSM Reference Model компании Hewlett-Packard, ITUP компании IBM

## Service Strategy



Стратегия услуг сфокусирована на определении рыночных возможностей в которых могут быть созданы ИТ-услуги, выполняющие требования внутренних или внешних клиентов. Результатом является стратегия для проектирования, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и непрерывного улучшения услуг.

Ключевыми темами книги являются: Управление Портфелем Услуг и Управление Финансами ИТ.

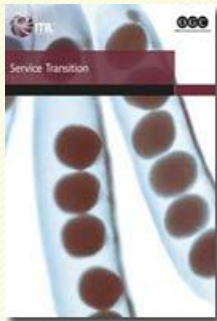
## Service Design



Проектирование услуг сфокусировано на действиях по преобразованию Стратегии Услуг в проектные документы, рассматривающие все стороны предлагаемых услуг.

Ключевыми темами книги являются: Управление доступностью, Управление бесперебойностью предоставления услуг, Управление мощностями, Управление обеспечением информационной безопасности.

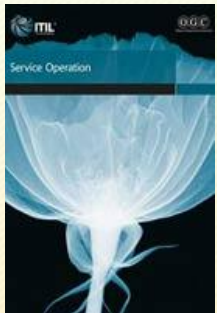
## Service Transition



Смена Услуг концентрируется на внедрении результатов действий по Проектированию Услуг и на создании производства услуг или модификации существующих услуг.

Ключевыми темами книги являются: Управление изменениями, Управление релизами, Управление конфигурациями, Управление знаниями об услугах.

## Service Operation



Функционирование услуг концентрируется на действиях, необходимых для функционирования услуг и поддержания их функциональности на уровне, согласованном с клиентами и содержащимися в Соглашениях об уровнях обслуживания (SLA)

Ключевыми темами книги являются: Управление инцидентами, Управление проблемами, Выполнение Запросов.

## Continual Service Improvement



Непрерывное совершенствование услуг концентрируется на возможности реализации непрерывного совершенствования услуг (на реализации цикла «Планируй-Делай-Проверяй-Выполняй»), необходимого для обеспечения качества услуг, предоставляемых ИТ-организацией бизнесу.

Ключевыми темами книги являются: Подготовка отчетности по услугам, Измерение услуг и Управление уровнями обслуживания.



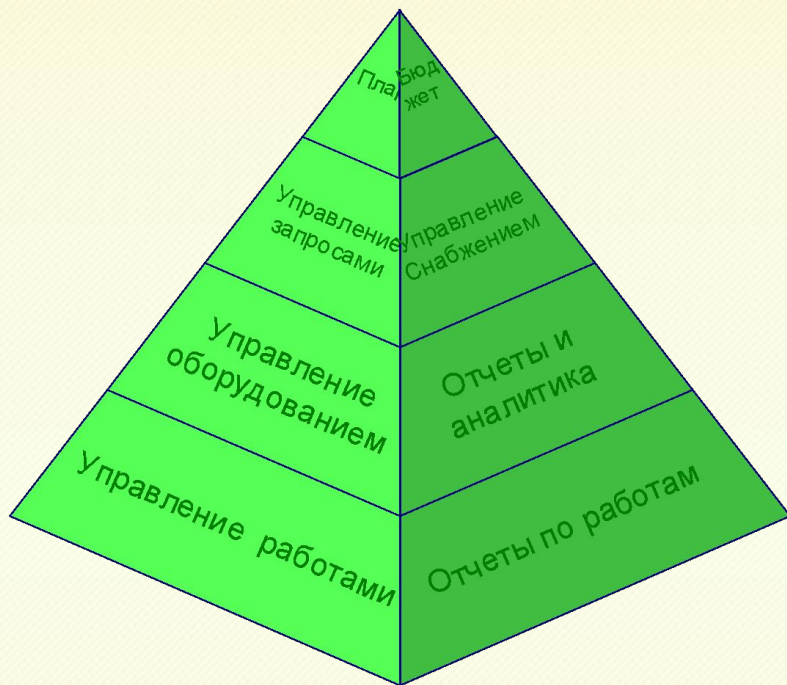
# Какие процессы внедрять?



# Что в коробке 1С:ITIL?

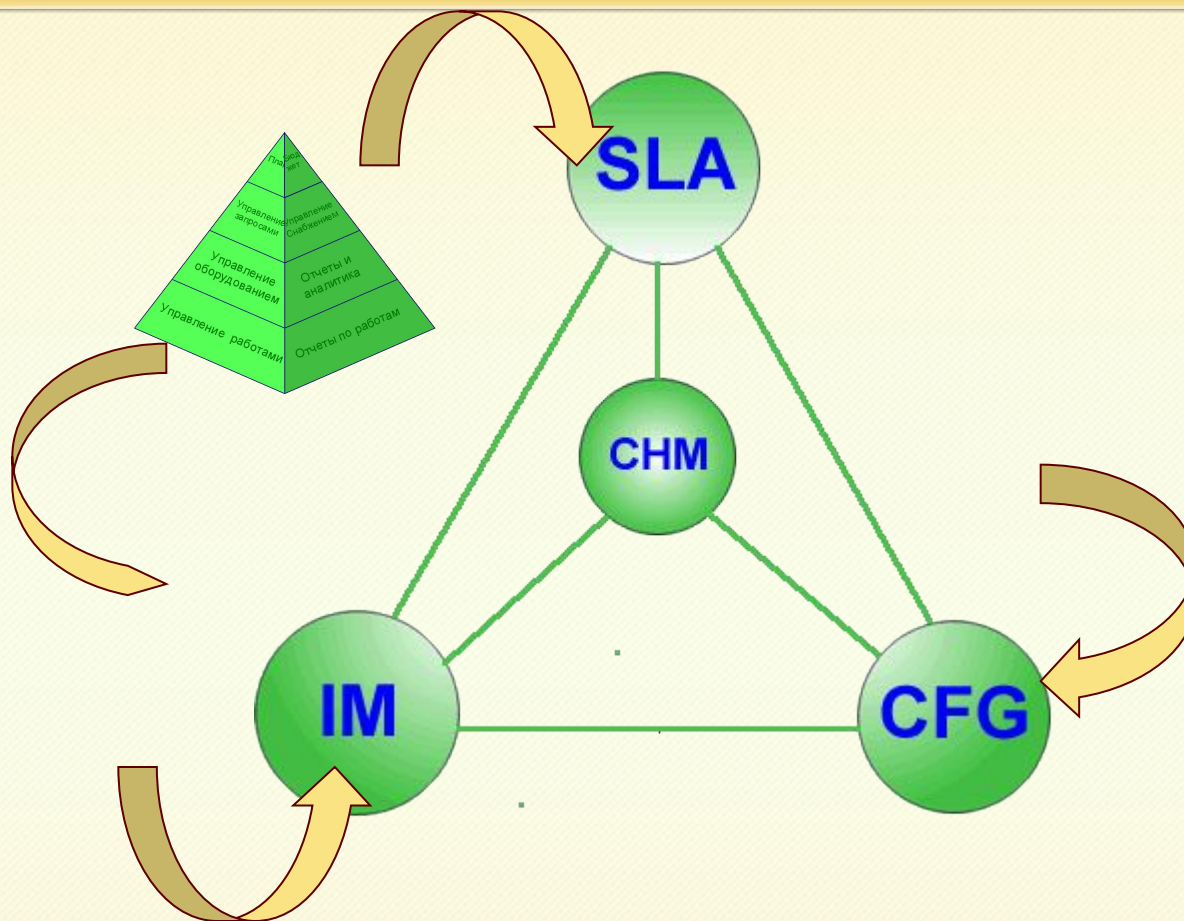


# 1С:ITIL. Архитектура решения.



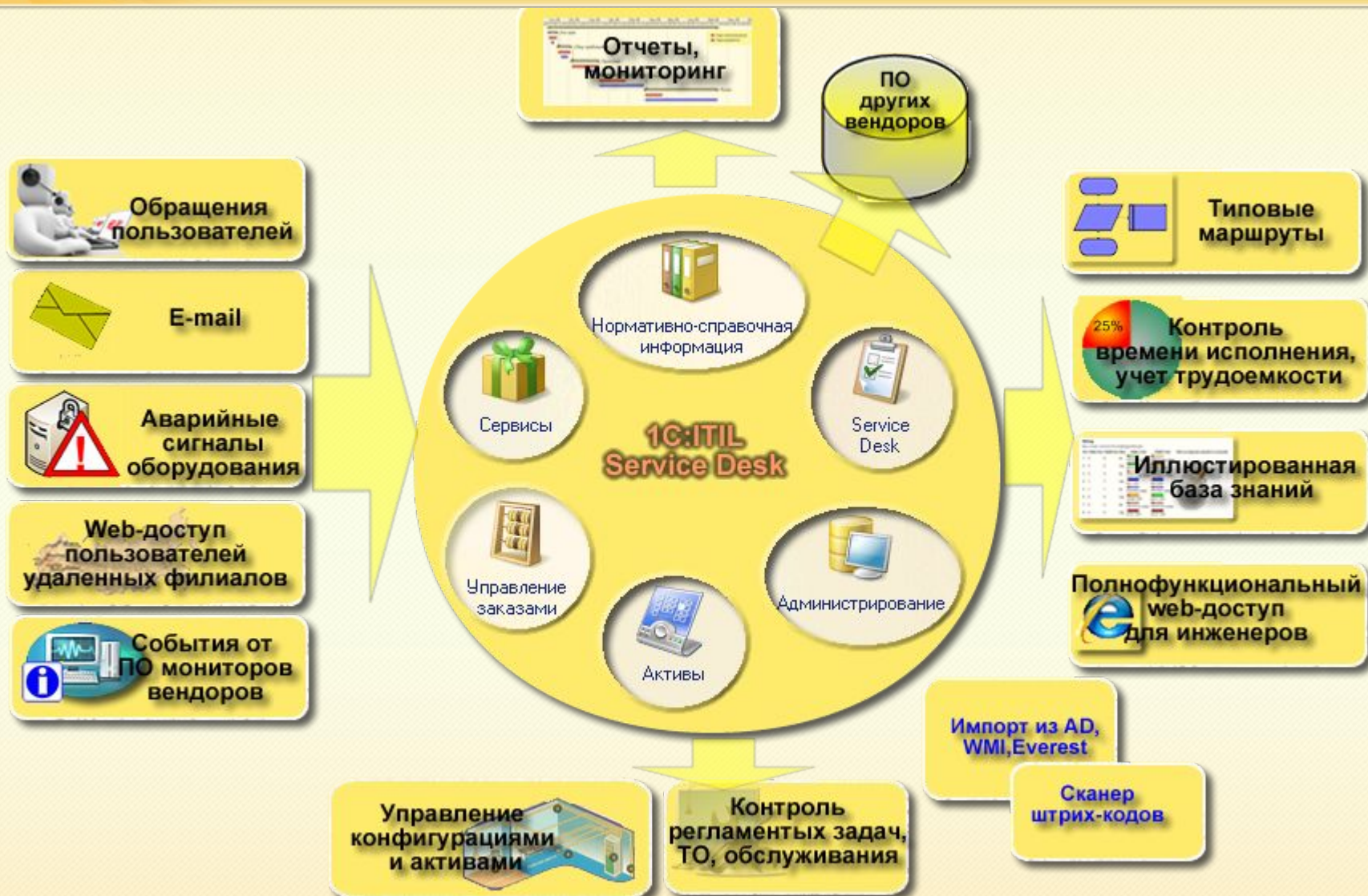
- Сколько компьютеров, принтеров...?
- Состояние работ по обращению от ...?
- Заказан ли тонер?
- Выполняются ли работы в срок?
- Какова загрузка специалистов?
- Затраты за месяц на ...?
- .....

За основу решения взята модель потребностей ИТ любого предприятия.



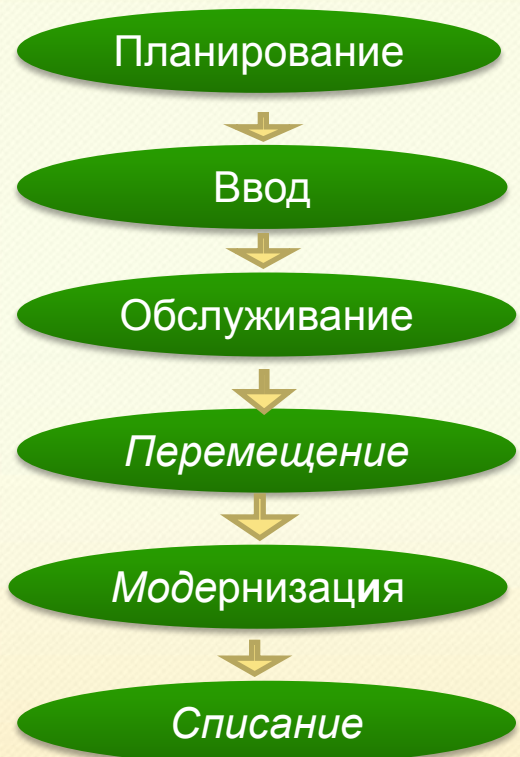
Для реализации этих потребностей применена процессная модель лучших практик ITIL.

# 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия

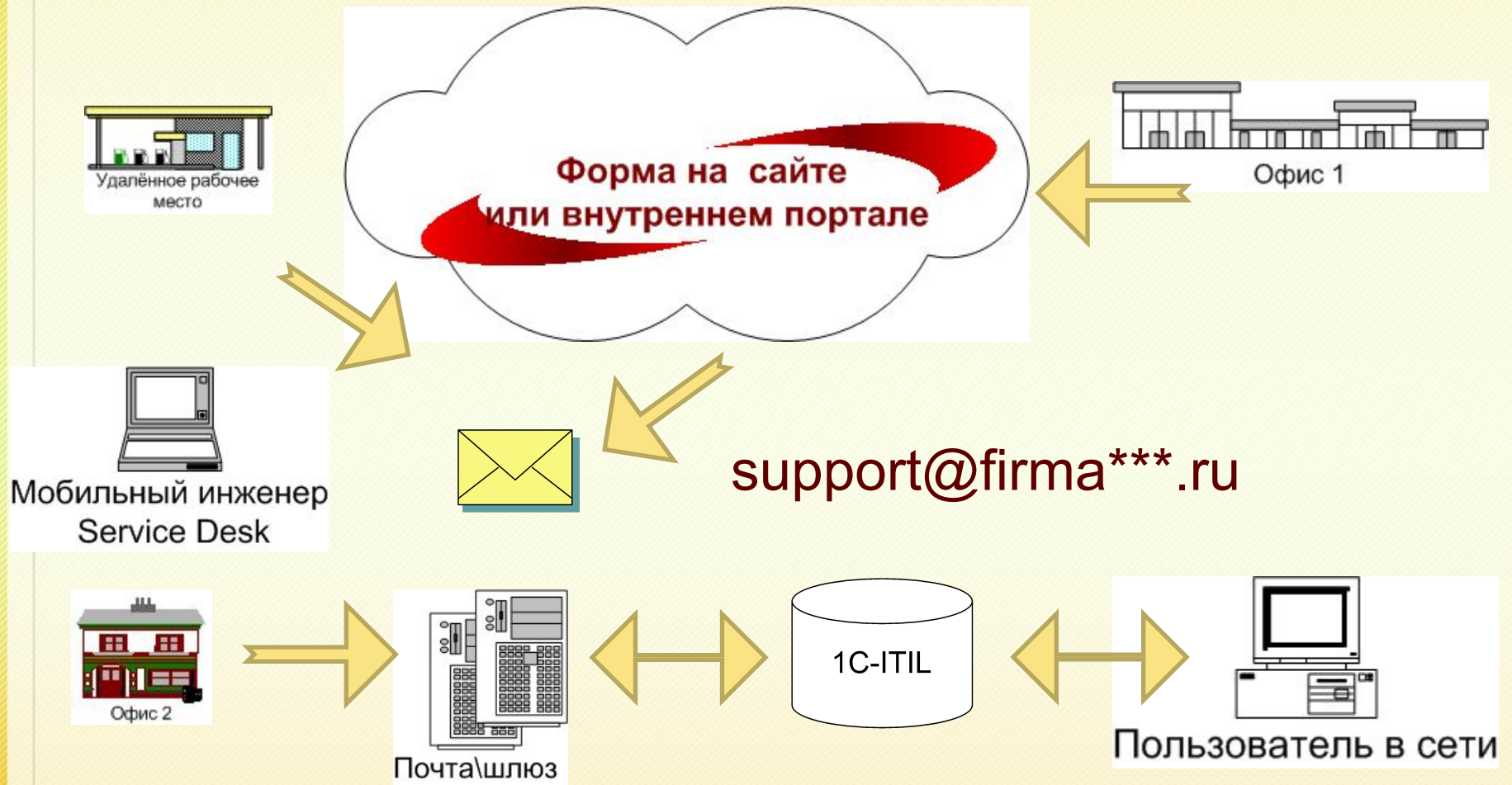


## Управление Активами.

IT Asset Management, ITAM – это инфраструктурное ПО, обеспечивающее автоматизированную поддержку процессов управления ИТ-ресурсами на всем их жизненном цикле.



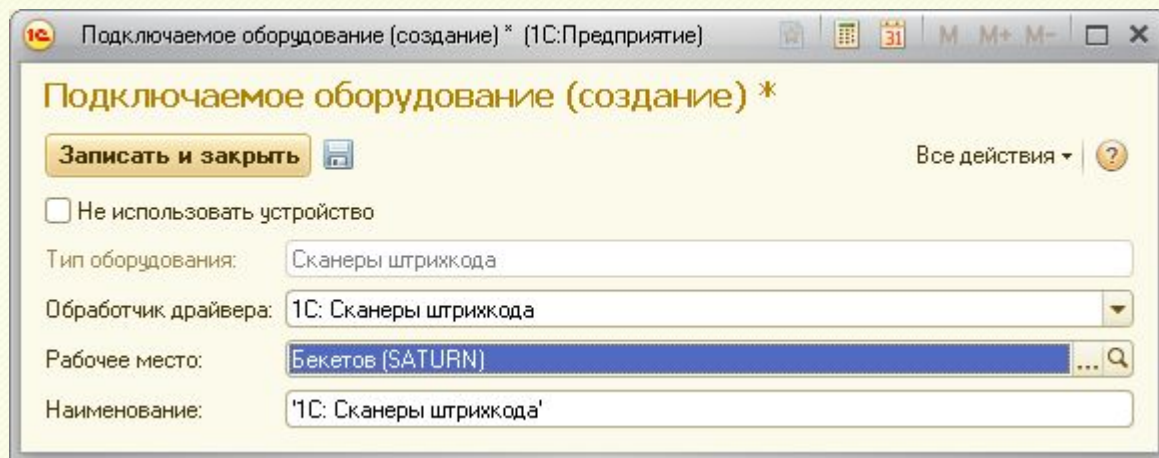
# Варианты организации взаимодействия с пользователями



- 2000 работающих на КХП им. Григоровича
- 570 пользователей 1С УПП (270 постоянно)
- **Причина выбора – просто, быстро. Несколько двадцатиминуток с пользователями и запустили приём заявок.**
- Сейчас формируется база знаний. Работаем в режиме промышленной эксплуатации круглосуточно.

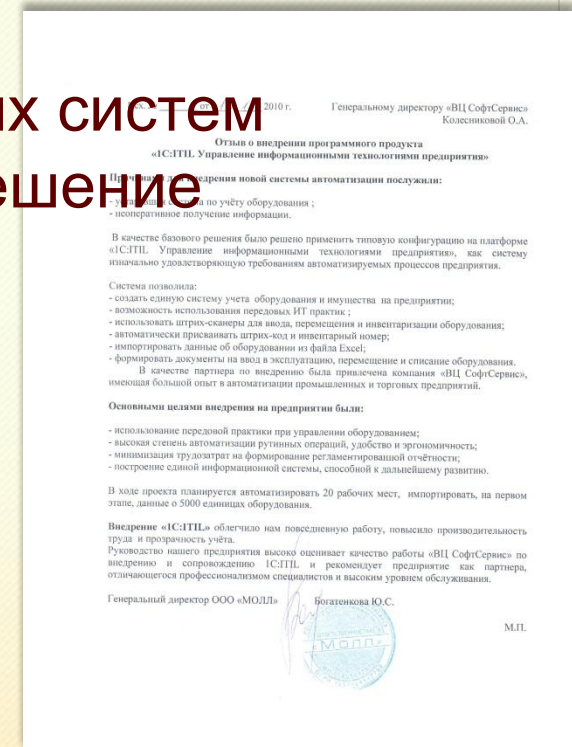
из интервью с Василием Андреевым, директором по ИТ КХП им. Григоровича



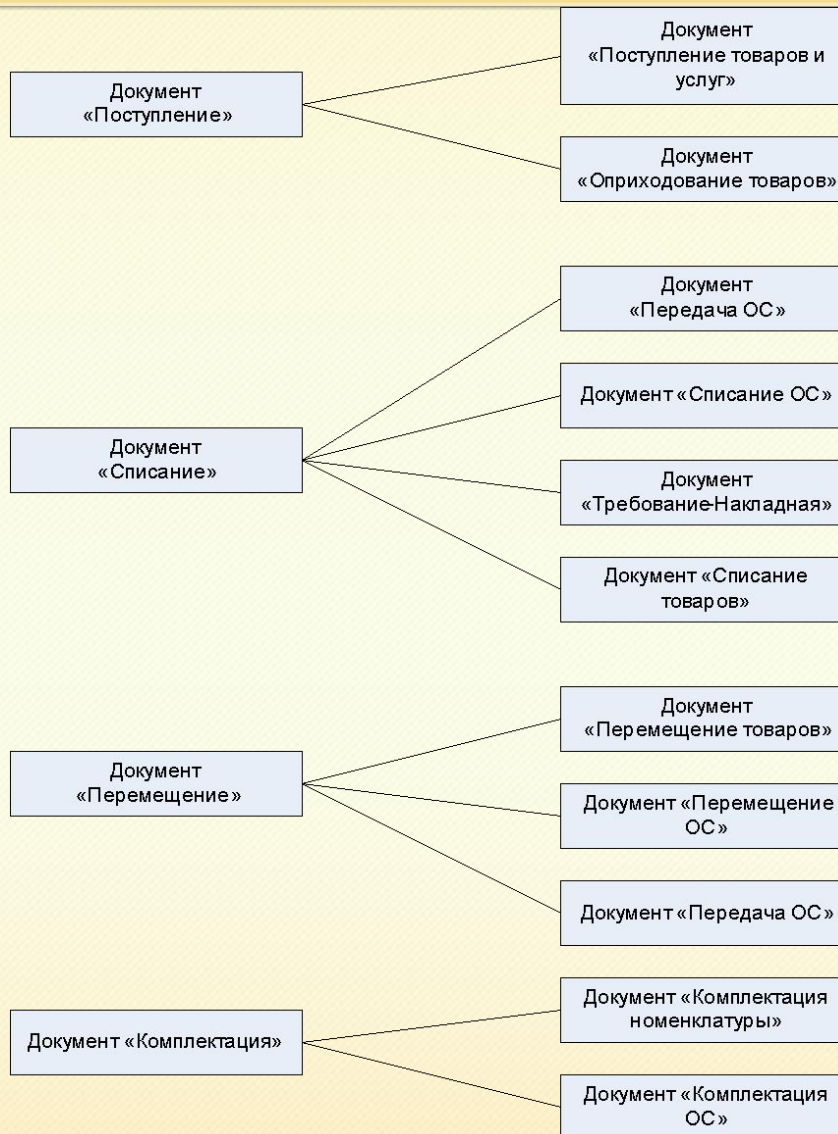
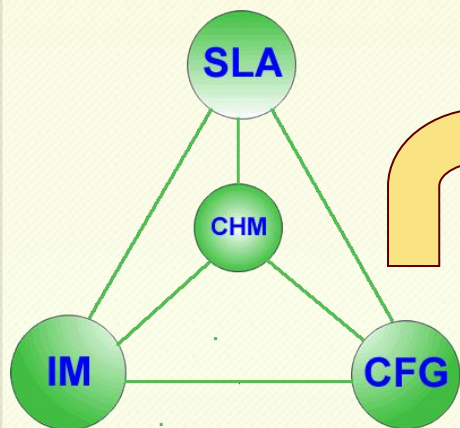


Представляет интерес для торговых сетей, сервис-центров

- Бизнес-заказчик – Департамент имущества
- 26 супермаркетов «Молния»
- 5000 единиц оборудования в каждом
- Выбор среди западных и отечественных систем
- Следующий этап-выигран тендер на решение для Service Desk



# Бесшовная интеграция с конфигурациями 1С



## Предусмотрена настройка интерфейса обычных пользователей

The image shows two overlapping windows from the 1C software interface. The background window is titled "Бекетов Вадим Николаевич (Пользователь) \* (1С:Предприятие)". It contains a "Записать и закрыть" button and a "Все действия" dropdown. The user information fields are: "Пользователь: Бекетов В.В.", "Полное имя: Бекетов Вадим Николаевич", and "Физ. лицо: Павленко Василий Владимирович". The "Свойства пользователя информационной базы" section includes: "Аутентификация 1С:Предприятия" (checked), "Запрет на изменение пароля" (unchecked), "Показывать в списке выбора" (checked), and "Аутентификация операционной системы" (unchecked). The "Основной интерфейс:" field is set to "Русский".

The foreground window is titled "Редактирование ролей: Бекетов В.В. - 1С:ИТIL ОА... (1С:Предприятие)". It has a "Все действия" dropdown and a list of roles with checkboxes. The roles and their sub-items are:

- ServiceDesk
  - [Service Desk] добавление задач
  - [Service Desk] исполнение задач
  - [Service Desk] распределение задач
  - [Service Desk] просмотр статистики
- Активы
  - [Service Desk] управление маршрутами задач
  - [Активы] ввод документов
  - [Активы] заполнение классификаторов
- SLA

Buttons "OK" and "Закрыть" are visible at the bottom right of the foreground window.



В 2009 году выигран грант фонда, получена государственная поддержка

Государство проявило заинтересованность в применении эффективных методик управления, позволив нам сделать доступную цену решения.

Когда вы болеете , вам предложат лекарство в аптеке



...100...200...700 руб

Эффективное противовирусное  
вещество в них одно и тоже (40 руб)



## Мнение клиента об эффективности:

**«Скорость обслуживания заявок сократилась на 47%: с 0,8 человеко-часов до 0,5 человеко-часов. Суммарная экономия составляет 90 человеко-часов в месяц.**

*Главное – мы смогли перейти от "тушения пожаров" к планомерной, управляемой работе. Это первый шаг к повышению эффективности работы всей компании в целом".*

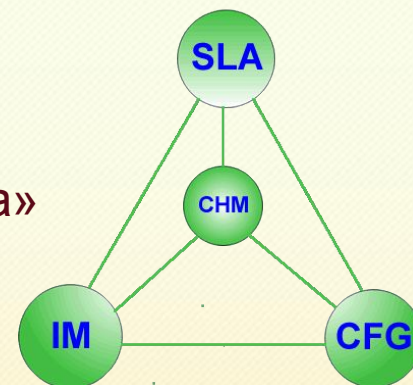
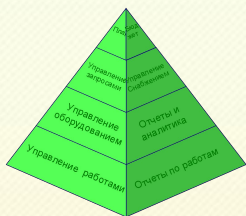
**Романович А.С.**

**заместитель главного инженера по новой технике  
машиностроительного предприятия УПП "Нива (Беларусь)**



**1С:ITIL - первое промышленное решение в области ITSM для массового рынка, имеющее поддержку государства.**

- Выгодное ценовое предложение
- Поддержка государства
- Тактика «Видимого быстрого результата»
- Стратегия «Проактивного управления»





# 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия

Редакция ПРОФ

- Профессиональное управление услугами
- Учёт, инвентаризация, управление ИТ оборудованием, активами
- Учёт и выполнение заявок от пользователей
- База знаний
- Анализ событий при эксплуатации оборудования и систем
- Управление работами, контроль исполнительской дисциплины
- Учёт стоимости предоставляемых услуг
- Устранение потерь в ИТ
- Выявление резервов и совершенствование качества услуг



- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление релизами
- ✓ Управление конфигурациями
- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление проблемами
- ✓ Управление событиями
- ✓ Выполнение запросов
- ✓ Управление доступностью
- ✓ Управление уровнями обслуживания

+Опыт эксплуатации редакции  
«Стандарт» более чем в 200 компаниях

Руководители и ИТ Директора  
Руководители служб сопровождения  
Менеджеры по услугам  
Финансовые аналитики  
Сервисные инженеры  
Системные администраторы

# Единая информационно-управленческая система, построенная на 1С: Управление производственным предприятием и других решениях системы «1С:Предприятие 8»

Управление



Операционная деятельность



Вспомогательные службы



## Какие бы сложные задачи не стояли перед Вами

- 80 % могут быть решены после установки
- 15 % после настройки дополнительных реквизитов
- 5 % проектные работы



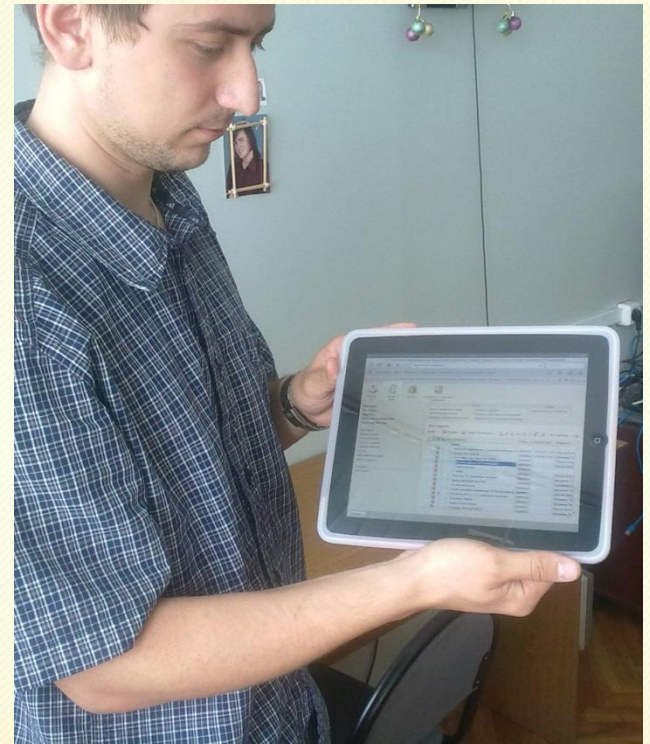
- Поддержка нескольких СУБД
  - Работа кластера в операционных системах **Windows** и **Linux**
  - Работа с СУБД **Oracle**
  - Отказоустойчивость за счет резервирования кластера
  - Оптимизация быстродействия за счет динамической балансировки нагрузки
  - Тонкий клиент
  - Веб-клиент
  - Работа в разных часовых поясах
  - Прогрессивный инструментарий и средства отладки
- Создание систем высокой сложности
  - Оперативное развертывание
  - Оптимизация затрат

## 1С::ITIL Управление информационными технологиями предприятия

Тонкий клиент и веб-клиент позволяют подключаться к информационной базе по протоколу HTTP через специально настроенный веб-сервер. Обеспечивают работу пользователей в новом режиме — режиме управляемого приложения.

**Тонкий клиент** устанавливается на компьютер пользователя. При этом он имеет значительно меньший объем дистрибутива, чем старое клиентское приложение, и использует меньше аппаратных ресурсов.

**Веб-клиент** не требует предварительной установки. Он исполняется не в среде операционной системы, а в среде интернет-браузера (**Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari**). Пользователю достаточно запустить свой браузер, ввести адрес веб-сервера, используя в качестве операционной системы **Windows, Linux** или **MacOS**





# Интеграция с другими системами

Широкая интеграция практически с любыми внешними программами и оборудованием на основе общепризнанных открытых стандартов и протоколов передачи данных, поддерживаемых платформой «1С:Предприятие 8.2»



- Настройка любой бизнес-логики обработки обращения без привлечения программиста

Маршрут по умолчанию (Маршрут) - 1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Администратор системы / (1С:Предприятие)

**Маршрут по умолчанию (Маршрут)**

Записать и закрыть

Основное | Этапы | Пороговые значения

Все действия ▾

Начальный этап	Конечный этап	Авто	Условие перехода	Сообще
Регистрация	Финансовое утверждение			
Финансовое утверждение	Другие утверждения			
Финансовое утверждение	Выполнение			
Финансовое утверждение	Закрытие			
Другие утверждения	Выполнение			
Другие утверждения	Закрытие			

Этап

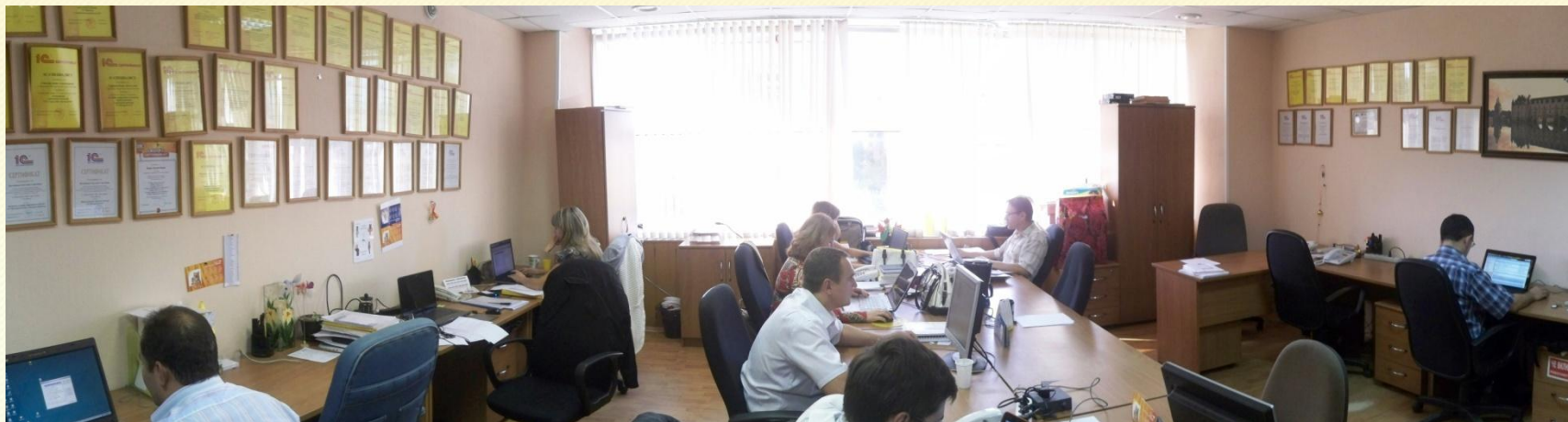
- Выполнение
- Другие утверждения
- Закрытие
- Регистрация
- Финансовое утверждение



Интеграция с бесплатной IP АТС «Asterisk» позволяет:

- ✓ Регистрировать входящие звонки
- ✓ Создавать запросы и инциденты
- ✓ Подключать АТС Panasonic, Meridian, Cisco, Avaya и др.
- ✓ Подключать любую аналоговую линию через Voip шлюз.

- «Гарантированное внедрение» ,веб-обучение
- Веб-компонента «Книга жалоб»
- «Проект в коробке»: «Молния», «Завод»
- Очное обучение, семинары в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Екатеринбурге, Перми ...
- Проект «Под ключ» (на базе «ПРОФ»)



**Добро пожаловать на наш сайт**

**[www.1c-itol.ru](http://www.1c-itol.ru)**

Общение с разработчиками,

учебник, видео-уроки.

[info@1c-itol.ru](mailto:info@1c-itol.ru)