

DevOps vs. ITSM: от теории к практике



**Райффайзен
БАНК**

Разница
в отношении

КТО МЫ?



Николай Кныш
Директор,
ИТ-продакт менеджмент



Роман Мурашкин
Директор, ИТ-инфраструктура
и поддержка пользователей

Зачем?

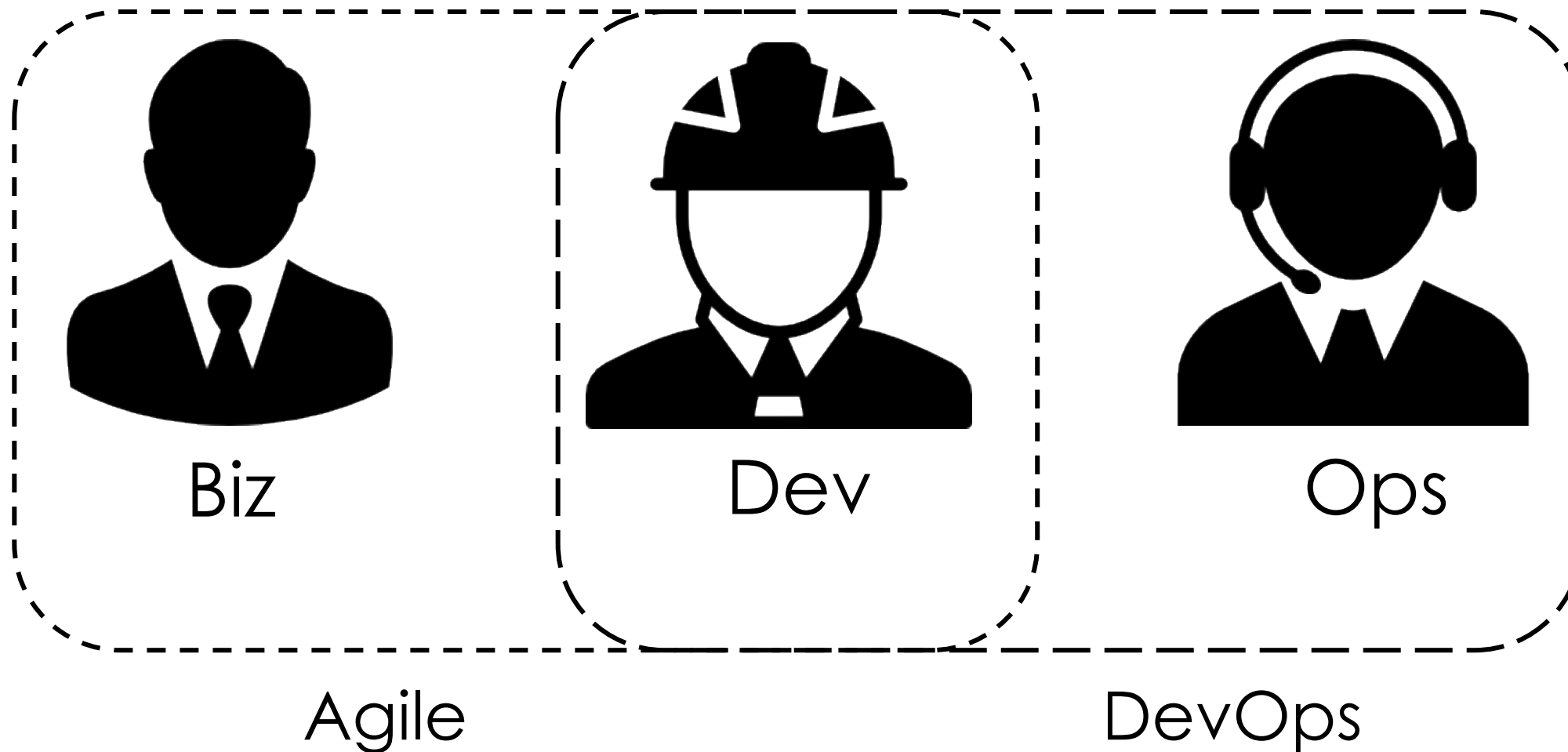


TTM



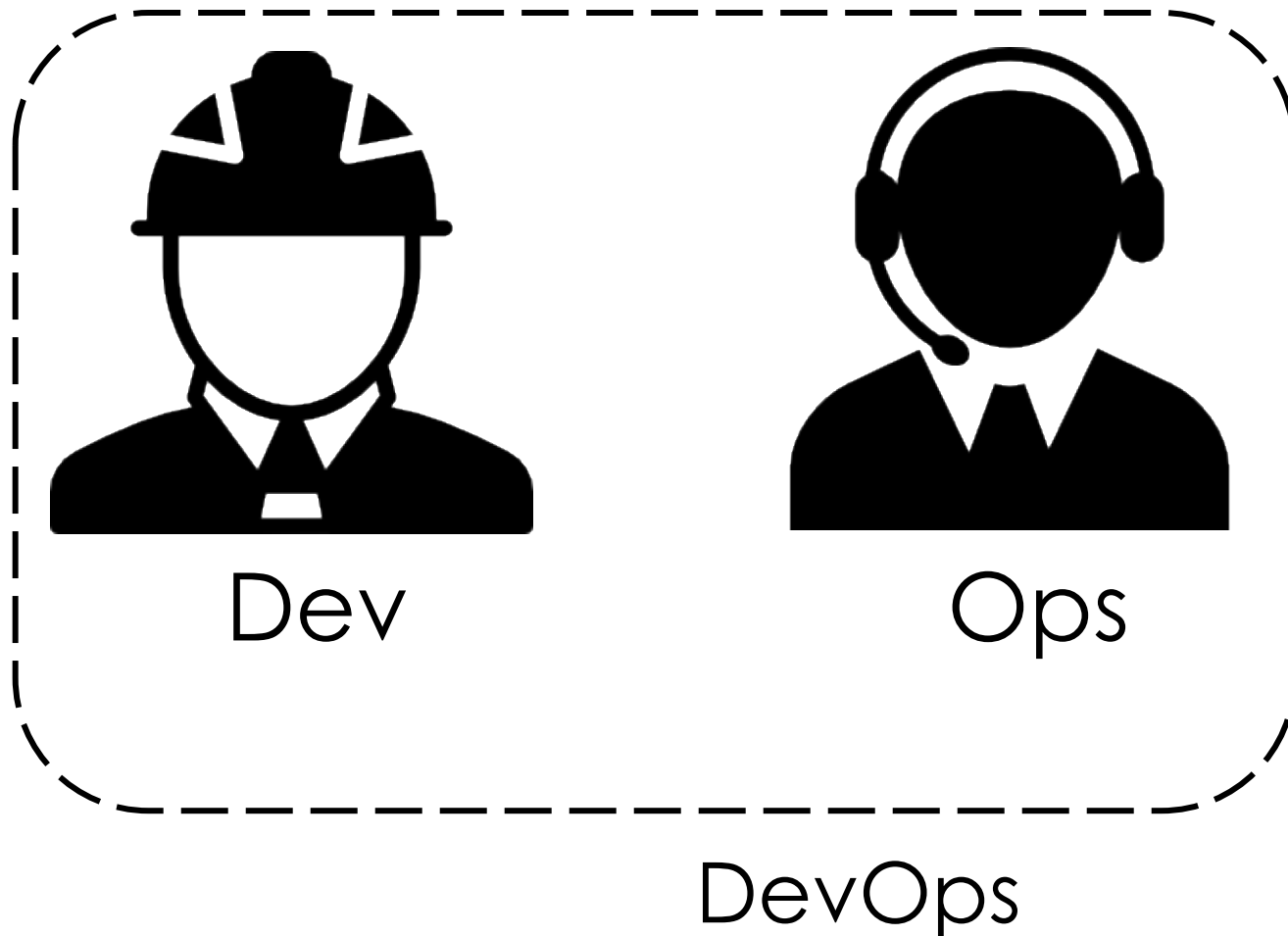
NPS

Что мы делаем?



Что мы делаем?

- Культура
- Практики
- Процесс???



Управление инцидентами/ проблемами

ITSM

- 3 линии поддержки
- SLA между линиями
- Максимальная сегрегация ответственности и ролей
- КПИ по количеству
- Выделенные эксперты и процесс по работе с проблемами

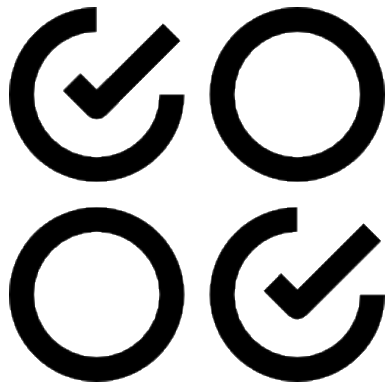
DevOps

- 3 линии поддержки – одна команда
- SLA на общую команду перед клиентом
- Все роли в одной команде
- КПИ по доступности
- Каждый член команды является экспертом

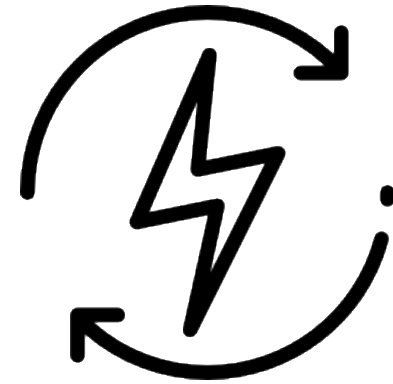
Наше решение

- Сервисдеск есть
- SLA общий для 2-ой и 3-ей линии, но зависит от приложения/продукта
- Все обращения регистрируются
- Проблемы рождаются и решаются внутри команды

Управление конфигурациями/ изменениями



- Долгий многоступенчатый процесс согласования изменений
- Запросы на изменение
- Очный САВ
- Выделенные координаторы для процессов
- Большое количество отчетов и сопроводительной документации



- Строгий процесс
- Запросы на изменение
- Предоговоренные изменения
- Автоматизация всего
- САВ в чате, очный если надо

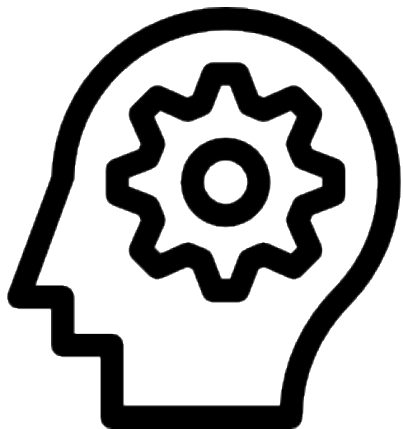
Управление релизами

ITSM



DevOps в сущности тоже самое, но автоматом...

Управление мощностями



- Капасити планы
- Планирование бюджета вдолгую
- Длительный процесс выделения ресурсов
- Ответственные за ресурсы – поддерживающие инфраструктурные подразделения



Управление мощностями



- Приватное облако
- Облако интегрировано с конвейерами разработки
- Ресурсные пулы на приложения и команды
- Алокация ресурсов ежеквартальная

Выводы и катарсис

- Ванильные фреймворки не подходят для большого энтерпрайза
- Используйте лучшее из обоих миров
- Вам придется самостоятельно выработать подход для себя

Вопросы?



Райффайзен
БАНК