

Организатор



**ОТКРЫТЫЕ
СИСТЕМЫ**
Open Systems Publications

25 мая

XIV Russian

ITMF

IT Management Forum



НАТАЛЬЯ ДУБОВА,
программный директор форума **IT Management Forum – ITMF 2017**

- Какую роль должны играть ИТ-департамент и его руководители в процессах цифровой трансформации?
- Что меняется в управлении ИТ-сервисами с переходом к цифровому бизнесу?
- Как построить архитектуру цифрового предприятия?
- Как эффективно управлять проектами цифровизации бизнеса?
- Как организовать и вдохновить людей на реализацию кардинальных перемен?



OMNINET является ведущим в России и СНГ европейским поставщиком программных решений для автоматизации бизнес-процессов. OMNINET предлагает комплексный портфель решений и услуг для всех сфер бизнеса на основе собственного программного продукта OMNITRACKER, предназначенного для автоматизации бизнес-процессов сервисных организаций и подразделений на базе рекомендаций ITIL: ИТ-служб, call-центров, клиентских отделов, проектных офисов и прочих.

OMNINET получила статус -Чемпион рынка производителей решений Service Desk в ежегодных экспертных рейтингах Vendor Landscape: Enterprise Service Desk Software международного агентства Info-Tech Research Group в 2014 и 2017 годах. Система OMNITRACKER – программное решение компании OMNINET – получила награду Best Overall Value («Лучшая совокупная ценность») среди продуктов ведущих производителей рынка Service Desk.
Генеральный директор: Михаэль Добнер.

Заказчики: ВТБ–24, ОМК-ИТ, СК «Альянс», ММВБ, «БФА Банк», Pony Express, Yum! (KFC, Pizza Hut), РОЛЬФ, «АвтоСпецЦентр», World Class, АльфаСтрахование, Банк «Санкт-Петербург», «Спортмастер», Ленэнерго, SOCAR (Грузия), Azercell Telecom (Азербайджан), Bank Standard (Азербайджан), корпорация «Казахмыс» и KAZ Minerals (Казахстан) и многие другие.
Подробнее: <http://www.omninet.ru/>; <http://www.omnitracker.ru/>; <http://www.omnitracker365.ru/>

FNT

FNT – ведущий производитель комплексных программных решений для управления инфраструктурой ИТ, центров обработки данных и управления телекоммуникационной инфраструктурой. Штаб – квартира компании расположена в Ellwangen (Германия).

Инновационный продукт FNT Command используется в качестве решений OSS/IT Management телекоммуникационными провайдерами, крупными компаниями и государственными структурами. Более 25000 пользователей по всему миру используют систему FNT Command.

Решение FNT Command автоматизируют учет:

- внутренней информационной и телекоммуникационной инфраструктуры;
- мобильных, фиксированных и конвергентных сетей магистрального и широкополосного доступа;
- инженерной и вычислительной инфраструктуры ЦОД, в том числе коммерческих.

Подробнее: <https://www.fntsoftware.com/>

NAUMEN

Решаем истинные задачи

NAUMEN – ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти. Компания оказывает услуги по разработке, внедрению и сопровождению программных проектов на основе собственных решений.

Продукты NAUMEN включены в официальный Реестр российского ПО (Реестр Минкомсвязи 2016). Флагманские решения вендора – платформа для управления корпоративными и аутсорсинговыми контакт-центрами (Naumen Contact Center) и система для управления ИТ по методологиям ITIL/ITSM (Naumen Service Desk) – отмечены как отечественные продукты №1 в аналитических отчетах по рынкам контактных центров (IKS 2016, РБК 2011-2015) и IT Operations Management (IDC 2012). По итогам 2014 года Naumen Service Desk включен в топ-5 лучших ITSM – решений мира (The ITSM Review). Naumen Contact Center – единственный российский продукт, включенный в глобальный отчет «Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure, Worldwide» (2016, 2015). NAUMEN демонстрирует динамичный рост на российском рынке SaaS-сервисов (Cnews 2016) и является самым быстрорастущим вендором систем СЭД/ЕСМ в России (IDC 2014). В линейке перспективных разработок представлены решения по управлению закупками и электронными торгами (Naumen GPMS и Naumen ЭТП), система электронного документооборота и управления бизнес-процессами (Naumen DMS), и другие продукты.

Компания NAUMEN принимает активное участие в развитии российской ИТ – отрасли, является действительным членом международных организаций itSMF и TeleManagement Forum, состоит в Национальной ассоциации контактных центров (НАКЦ) и входит в состав рабочей группы по разработке отраслевых стандартов по ИТ и сертификации контакт-центров; компания также состоит в Национальной ассоциации институтов закупок (НАИЗ), Ассоциации BPM-профессионалов (ABPMP Russian) и в АРПП «Отечественный софт».

Подробнее: <http://www.naumen.ru/>



Cleverics — эксперты в управлении ИТ. С помощью ITIL, ITSM, COBIT и PRINCE2 наши клиенты работают эффективнее, результативнее и с меньшими рисками. Мы обучаем, консультируем и поддерживаем ИТ-руководителей, а также автоматизируем работу ИТ-подразделений. Мы открыто делимся знаниями в своих книгах, вебинарах, статьях и блогах. Компания Cleverics создала и поддерживает портал Real ITSM.

Подробнее: <https://cleverics.ru>; <https://realitsm.ru/>



Axios Systems более 25 лет производит программное обеспечение assyst для автоматизации ИТ– и бизнес-процессов. Pink Elephant сертифицировал assyst по максимальному количеству процессов ITIL v.2011 – 16.

Каталог услуг assyst признан лучшим по версии Gartner. Доступны модели SaaS и on-premise.

В числе заказчиков Axios Systems в России: «ОТТО Group Russia», «ЦентрОбувь», «М.Видео», Wildberries, розничная сеть МТС, «Промсвязьбанк», «РусГидро», «МРСК Урала», «Онланта» («Ланит»).

Для получения демо системы: <http://saastrials.axiossystems.com/form.request.a.trial.html>

Подробнее: <http://www.axiossystems.com/>; <http://www.axiossystems.com/ru/>



«1С-Рарус» – совместное предприятие фирм «1С» и «Рарус», создано в 1994 году. Сегодня «1С-Рарус» – холдинг, филиалы которого работают в 17 городах России и за ее пределами.

За 23 года работы на рынке клиентами «1С-Рарус» стали более 150 000 предприятий России и стран СНГ, а также подразделения крупнейших мировых компаний. Специалисты «1С-Рарус» разработали свыше 90 типовых решений для 17 отраслей бизнеса.

«1С-Рарус» – ведущий партнер фирмы «1С», сертифицированный партнер Microsoft, Google, золотой партнер «Билайна» и «1С-Битрикс», член ассоциации Некоммерческого партнерства поставщиков программных продуктов (НП ППП).

В группе компаний «1С-Рарус» работает более 2700 сотрудников, большинство из них сертифицировано фирмой «1С». Система менеджмента «1С-Рарус» соответствует международному стандарту качества ISO 9001:2015.

Подробнее: <https://rarus.ru/>



Lattelecom (Латвия) – крупнейший оператор телекоммуникационных услуг и интегратор в Прибалтике. Основанный в 1994 году, Lattelecom предлагает такие ИТ– услуги, как электронная связь, телекоммуникации, проектирует и строит сети и центры обработки данных.

Решения по передаче данных, разработка, внедрение и размещение ИТ – инфраструктуры в ЦОД, услуги call-центра, разработка и поддержка софта с дальнейшим аутсорсингом, многолетний опыт внедрения, поддержки и консультации SAP системы дает Lattelecom право называться инновационным партнером для своих клиентов.

В составе Lattelecom функционируют уже четыре полноценных коммерческих ЦОД, в числе которых есть первый и единственный в Восточной Европе сертифицированный по стандартам TIER III FACILITY и TIER III DESIGN (Uptime Institute, USA). Так же данный ЦОД является первым в Прибалтике, получившим статус провайдера услуг PCI DSS, – этот сертификат подтверждает соответствие международным стандартам, применимым к любой компании, которая обрабатывает, хранит или передает данные владельцев платежных карт и электронных финансовых транзакций.

Услугами ЦОД Lattelecom пользуются более 140 крупных предприятий из США, стран СНГ и ЕС.

Подробнее: <http://www.lattelecomcloud.com>



SmartServiceDesk — это специалисты с более чем 10-летним опытом работы в области ITSM и SAM, единственная в России и СНГ компания с наивысшим партнерским статусом Ivanti (LANDESK) Platinum Partner. Наши проекты многократно становились победителями конкурсов «Проект года» Global CIO.

Знание специфики российских предприятий позволило нам сформировать Каталог услуг ITSM и SAM, который включает в себя сервисы, от «стандартных» пакетных внедрений и тренингов до кастомизированных под требования клиентов решений, их интеграции и дальнейшего обслуживания в удобном для заказчиков режиме.

Подробнее: <http://smartservicedesk.ru/>



«Проект ITAM2.RU» — российская ИТ-компания, которая специализируется в области управления ИТ-активами. Консультанты «Проекта ITAM2.RU» имеют обширный опыт решения задач разного уровня сложности и масштаба для различных компаний и организаций России. С 2017 года компания развивает и поддерживает собственное решение для автоматизации процессов управления ИТ-активами — A-TRACKER.

Подробнее: <http://itam2.ru/>



Группа компаний Terrasoft — разработчик линейки продуктов bpm'online для управления бизнес-процессами.

В компании работает около 700 экспертов, а ее продуктами пользуется более 6500 клиентов по всему миру. Terrasoft была основана в 2002 году. Сегодня офисы компании функционируют в Москве, Лондоне, Киеве, Бостоне, Мельбурне и Сингапуре, а партнерская сеть насчитывает 400 компаний в 35 странах мира.

Подробнее: <https://www.terrasoft.ru/>



Компания IT Expert стояла у истоков развития систем ИТ-менеджмента в России и с 2002 года реализовала более 370 проектов в области ITSM/ITAM/ICS. Первой из российских компаний получила у EXIN права на курсы и экзамены по ITIL, и единственная в России обучила свыше 32 000 специалистов применению подходов ITSM/ITAM/ICS. Наши заказчики: Банк России (ЦБ РФ), «Промсвязьбанк», «РусГидро», «Ростелеком», ЧТПЗ, ОТТО и многие другие. Наши партнеры: EXIN, PEOPLECERT, IAITAM, itSMF. Подробнее: <http://www.itexpert.ru/>



Компания КРОК – российский лидер в области создания ИТ-инфраструктур и системной интеграции (IDC, 2002-2014). КРОК входит в Топ-10 крупнейших ИТ-компаний («РИА-Рейтинг», CNews, «Коммерсантъ»), в пятерку крупнейших консалтинговых компаний («Эксперт»). Деятельность КРОК ориентирована на обеспечение крупного бизнеса — от систем бизнес-аналитики до систем промышленной автоматизации, от вычислительных комплексов и сетей передачи данных до инженерных систем для крупных офисных объектов. Подробнее: www.croc.ru



МАКСИМ ТИЩЕНКО,
директор департамента ИТ, Банк России

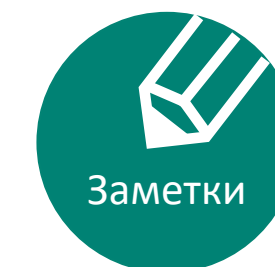
ЦИФРОВЫЕ ПРОЦЕССЫ. КАК РАЗВИТИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ОТРАЗИТСЯ НА УПРАВЛЕНИИ ИТ



РУСЛАН ВАГИЗОВ,
исполнительный директор, ICL Services

РОЛЬ СОБСТВЕННОЙ ITSM-СИСТЕМЫ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

В рамках доклада мы расскажем о нашем подходе к внедрению ITMS-платформы в ИТ-сервисной компании, о возможной синергии при использовании единой ITSM-платформы для стандартизации работы с заказчиками и улучшения собственных внутренних процессов поставщика.



Заметки



Следующая
секция



ГЛЕБ ЛИГАЧЕВ,
директор по ИТ, СО ЕЭС

ИНТЕГРИРОВАННАЯ СИСТЕМА ИТАМ/ITSM НА ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ПЛАТФОРМЕ АВТОМАТИЗАЦИИ

Одной из ключевых задач в ИТ такой территориально–распределенной компании, как «Системный оператор», является построение централизованных учетных систем и унификация бизнес-процессов ИТ.

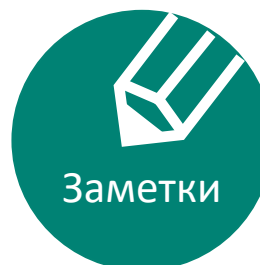
Существенным шагом на пути к унификации процессов и централизации учета стал проект по построению единой системы управления ИТ-услугами и ИТ-активами.

Проект был реализован поэтапно:

1. Пилотный проект системы управления ИТ-активами. Старт сбора и учета информации по ИТ-активам.
2. Миграция процессов управления ИТ-услугами AS IS с западного решения.
3. Доработка решения по управлению ИТ-услугами.
4. Разработка решения по управлению ИТ-активами.
5. Глобальная инвентаризация ИТ-активов.

Уникальность проекта обусловлена отсутствием в РФ внедрений полнофункциональной системы управления ИТ-активами крупной, территориально распределенной компании с внесением исторических данных о десятках тысяч физических объектов, формированием и управлением данными о виртуальных средах и системах (как ИТ-активами) – и все это с бесшовной интеграцией с системой Service Desk. География проекта Главный диспетчерский центр в Москве и 73 диспетчерских центров и представительств по РФ.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ИГОРЬ БРЫЗГИН,
руководитель проектов, **КРОК**

ЖАЛОБА КАК ВОЗМОЖНОСТЬ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ БИЗНЕСА

Многие руководители понимают, что «цифровизация» и цифровая трансформация бизнеса неизбежны. И даже транспортная отрасль, на которую влияние информационных технологий не так велико, как, например, в банках, не стала исключением. В нашем выступлении мы расскажем о том, как, используя обратную связь с пассажирами, можно менять и улучшать бизнес-процессы.

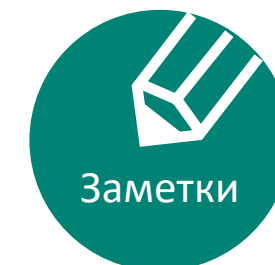


ДЕНИС ГУЗОВСКИЙ,
заместитель директора ДБИТ, **ВТБ24**

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СОЕДИНЯЕТ ИТ И БИЗНЕС

В ВТБ24 завершили проект по построению комплексной системы мониторинга бизнес-процессов. За счет сканирования всей ИТ-инфраструктуры банка система позволяет обнаруживать узкие места не только в ИТ, но и в работе бизнес-процессов и даже персонала банка.

Предыдущая
секция



Следующая
секция

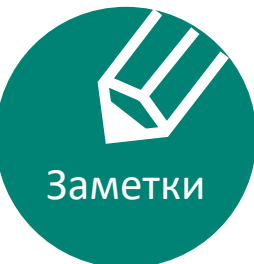


АЛЕКСЕЙ МИТЕНКОВ,
директор по ИТ, **ОМК**

А ДАВАЙТЕ СЫГРАЕМ В #ЦЕЛИ...

В выступлении предлагается поделиться с коллегами новым подходом и инструментами для системы самостоятельного выбора, постановки, согласования и реализации целей для сотрудников ИТ-подразделения промышленного холдинга ОМК, повышения их мотивации на результат и одновременно на увеличение вовлеченности и командности в их работе. Новая система геймификации в целеполагании работает без M&M (managers and meetings)!

Предыдущая
секция



Следующая
секция



РОМАН ЖУРАВЛЕВ,
менеджер по развитию продуктов, **AXELOS**

ОВЛАДЕВАЯ ITIL. 10 ЛЕТ ЛУЧШИХ ПРАКТИК

30 мая библиотеке ITIL в ее нынешнем виде исполняется десять лет. Хороший повод подвести итоги. Остается ли по-прежнему ITIL стандартом де факто в мире ITSM? Работают ли «лучшие практики» в реальном мире? Как сочетаются рекомендации ITIL и новые подходы и модели, которых так много появилось в мире управления ИТ за эти десять лет? В докладе будет рассказано о том, как отвечает на эти вопросы AXELOS и как владельцы ITIL видят развитие передового опыта в ближайшие годы.



СТИВЕН МАНН,
старший аналитик, **ITSM.tools**

УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫМИ СЕРВИСАМИ

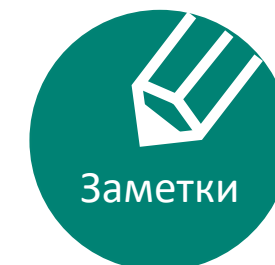
Управление сервисами изобрели не ИТ-специалисты, и отдел ИТ не единственный, которому может быть полезен ITSM. Другие поставщики корпоративных сервисов, например кадровое, административно-хозяйственное и юридическое подразделения, имеют схожие с ИТ потребности в операционном и сервисном управлении, и потому вполне могут пользоваться проверенными лучшими практиками ITSM — управлением заявками, организацией и автоматизацией рабочих процессов, управлением знаниями, самообслуживанием и т. д. ITSM позволяет совершенствовать сервисы и пользовательский опыт и делать работу более эффективной.

Сегодня управление корпоративными сервисами (Enterprise Service Management, ESM) — одна из самых актуальных тенденций в сфере ITSM и оптимизации бизнеса, и начинать осваивать эту предметную область стоит без промедления.

Доклад поможет вам:

- разобраться в типичных проблемах и узнать о возможностях оптимизации работы отделов ИТ, кадрового и хозяйственного с помощью ESM;
- выяснить, в чем состоит суть ESM и как задействовать процессы и технологии ITSM для других бизнес-функций;
- получить практические рекомендации, с чего начинать, как спланировать, реализовать и добиться успеха в ESM.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ЕВГЕНИЙ ПЕТРОВ,

технический руководитель Управления контроля и мониторинга информационных сервисов ДИТ,
Росгосстрах

АВТОМАТИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Компания «Росгосстрах» – нужный и социально ответственный бизнес, который, контролируется государством.

Автоматизация клиентского сервиса – важная задача, потому что помогает удержать клиентов, а также предотвратить эскалацию жалоб до суда или регулирующих органов.

В 2016 году мы завершили проект автоматизации ключевых процессов клиентского сервиса. На форуме расскажем о нашем опыте и достигнутых результатах.



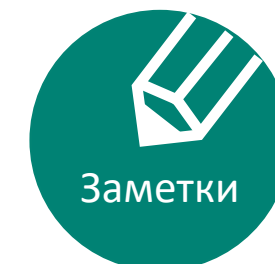
НОРБЕРТ ПУРИТШЕР,

старший бизнес-консультант, **FNT Software**

КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ И УЧЕТ СЕРВИСОВ – ПРЕРЕКВИЗИТЫ АВТОМАТИЗАЦИИ

Стремление к эффективности заставляет ИТ-отделы переводить свои операции на «промышленную» основу. Но для этого необходимы хорошо структурированные, стандартизованные описания предоставляемых ими продуктов, которые можно будет использовать на сервисном портале или во внутреннем веб-шопе. Правильно подобранная и согласованная информация для заказа соответствующих сервисов может дать старт успешному проекту автоматизации ИТ-службы.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



АЛЕКСАНДР ШЛИМАКОВ,
менеджер по развитию бизнеса, **Terrasoft**

СКОРОСТЬ И ГИБКОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ БЛАГОДАРЯ ТЕСНОМУ ПАРТНЕРСТВУ БИЗНЕСА И ИТ

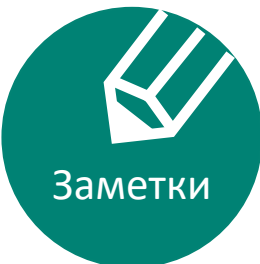
Работа в условиях, когда рынок и технологии меняются с ошеломляющей скоростью, требует тесного сотрудничества бизнеса и ИТ для гибкости и нестандартных подходов в достижении целей.

Как показывают исследования, только 40% процессов могут быть автоматизированы в традиционной системе BPM, а остальные 60% не могут быть смоделированы заранее.

В рамках доклада будет рассказано о двух подходах к автоматизации процессов: отраслевом стандарте BPM и перспективной технологии Case Management, их преимуществах и областях использования.

Вы узнаете о том, какие процессы лучше автоматизировать средствами BPM, а какие с помощью Case Management, а также как оба подхода могут гармонично сосуществовать в рамках одной бизнес-модели.

Предыдущая
секция

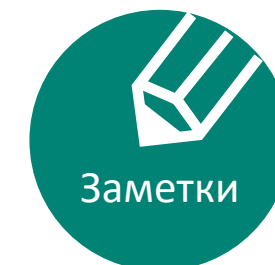


Следующая
секция



ДЛЯ ЗАМЕТОК

Предыдущая
секция



Следующая
секция



СТИВЕН МАНН,
старший аналитик, **ITSM.tools**

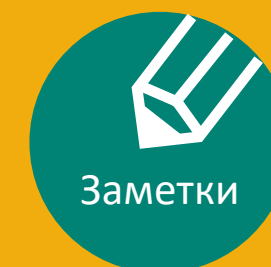
МАСТЕР-КЛАСС. УСПЕХ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Во многих корпоративных отделах ИТ так и не сумели организовать эффективное самообслуживание, причем главная проблема – в том, что внедряемые процессы отвергаются конечными пользователями.

Отчасти причина – в непонимании желаний и потребностей пользователя, а также в проблемах с управлением изменениями в организации (или в полном отсутствии соответствующих процессов). Но самообслуживание в ИТ, как и любой другой корпоративный сервис, предоставляется не в вакууме – существенное влияние на ожидания пользователей оказывают те приложения, с которыми они сталкиваются в повседневной жизни и которые нередко гораздо более удобны. Такая же ситуация складывается в других подразделениях, в том числе в кадровом и хозяйственном, поэтому оптимизировать организацию самообслуживания нужно во всей компании – независимо от того, делается это в рамках стратегии управления корпоративными сервисами (ESM) или нет.

На мастер-классе будет рассказано о том, в чем выражается успех самообслуживания, о типичных проблемах, которые возникают в проектах по организации самообслуживания в ИТ-отделах, о том, как избежать этих проблем, и даны рекомендации по лучшим практикам, которых стоит придерживаться до и после внедрения самообслуживания.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ОЛЕГ СКРЫННИК,
управляющий партнер, **Cleverics**

ДЕМОСЕССИЯ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ «ПРОЕКТ ФЕНИКС – DEVOPS НА ПРАКТИКЕ»

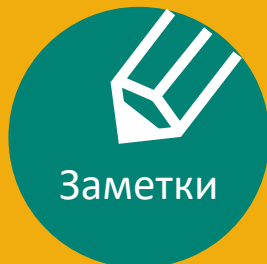
DevOps из модного слова превращается в набор практик, техник, которые можно использовать для ускорения работы ИТ-подразделения при сохранении и даже улучшении качества. Однако пока очень немногие хорошо представляют, что же это такое – DevOps. На короткой демосессии деловой игры «Проект Феникс» за два часа мы отработаем один раунд из четырех, что тем не менее позволит участникам погрузиться в тему, обсудить ключевые понятия, затронуть основные техники DevOps.

Предварительные требования для участников:

1. Участие только по предварительной регистрации, после подтверждения от организаторов.
2. Преимущество при регистрации отдается представителям компаний-заказчиков.
3. Мы будем рады видеть тех, кто активно интересуется новым и хочет узнать больше про DevOps. Тем не менее, мы ожидаем, что участники уже знакомы с такими базовыми понятиями, как поток создания ценности, определение завершения, ограничение числа задач в работе, вытягивающая система.
4. Максимальное число участников – 12 человек.

Дополнительно до 10 человек могут принять участие в роли наблюдателей.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



РОМАН ЖУРАВЛЕВ,
менеджер по развитию продуктов, **AXELOS**

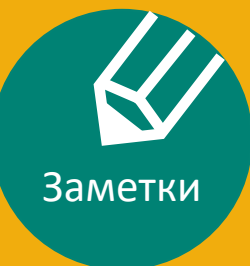
КРУГЛЫЙ СТОЛ «БУДУЩЕЕ ITSM: РАЗВИТИЕ ПЕРЕДОВОГО ОПЫТА»

Компания AXELOS, владелец ITIL и других методологий, проводит в этом году серию круглых столов о настоящем и будущем управления ИТ и ИТ-услугами. Это открытые обсуждения успешных и спорных практик, новых подходов и стандартов, планов и ожиданий. Круглый стол AXELOS на форуме ITMF – это возможность поделиться с коллегами и с AXELOS своим видением актуальных задач ИТ-менеджмента и узнать о планах развития портфеля лучших практик непосредственно от его владельцев.

Формат круглого стола, модератором которого выступит Роман Журавлев, позволит каждому его участнику, а не только приглашенным экспертам, высказать свою точку зрения на ситуацию с использованием методов и практик управления ИТ и быть услышанным коллегами. К обсуждению предлагаются вопросы:

- Что лучше всего работает в ITSM? Что не работает нигде, кроме как в книжках?
- Какими источниками знаний (подходами, стандартами, методологиями...) вы пользуетесь в работе и для чего?
- Чего не хватает в доступных источниках знаний, в каких областях нет полезных рекомендаций (а хотелось бы)?
- Что вам дает использование ITIL? Что вы считаете главным слабым местом/недостатком ITIL?
- Какова ваша главная задача в области ITSM на ближайшие 12 месяцев?

Предыдущая
секция

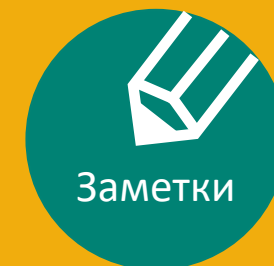


Следующая
секция



ДЛЯ ЗАМЕТОК

Предыдущая
секция



Следующая
секция



НОРБЕРТ ПУРИТШЕР,
старший бизнес-консультант, **FNT Software**

ПРОЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСАМИ: ОЖИДАНИЯ, ОПЫТ, РЕЗУЛЬТАТЫ

Доклад посвящен детальному рассказу о проектах, в рамках которых были созданы каталоги продуктов. Проследив вместе с нами путь от планирования до завершения проекта, вы получите ценные сведения о «внутренней кухне» таких реализаций.

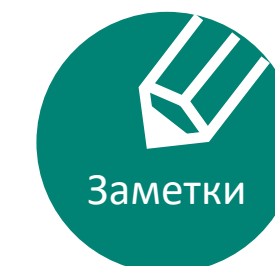


СЕРГЕЙ БОБРЕЦОВ,
технический директор, **Wildberries**

СЕРВИСНЫЙ ПОДХОД В МАСШТАБАХ ВСЕЙ КОМПАНИИ

- Сервисный подход не прерогатива ИТ.
- Распространение процессов управления услугами на всю компанию: подводные камни и несколько практических советов.
- Выгоды: как посчитать и как использовать.
- Результат достигнут — что делать дальше.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



АНТОН ФЕДОРОВ,
руководитель по развитию сервиса ITSM 365, **Naumen**

SERVICE DESK ПО РАСЧЕТУ: О ЧЕМ ДУМАЮТ, ВЫБИРАЯ СРЕДСТВО АВТОМАТИЗАЦИИ

Современные тренды свидетельствуют о том, что крупномасштабные проекты внедрения и скрупулезная регламентация деятельности сервисных подразделений все реже становятся задачами компаний при внедрении ITSM. Поговорим о том, какие требования к системе и ее поставщику заказчики ставят сейчас и чем они их обосновывают. Расскажем про концепцию «каждый занят своим делом» и покажем, как она работает в реальных проектах с реальными заказчиками.

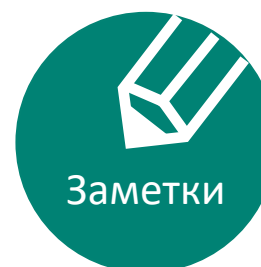


ПАВЕЛ КОМОВ,
руководитель центра эксплуатации и поддержки, **ОМК-ИТ**

ГОЛЕМ ITSM: КАК ВДОХНУТЬ ЖИЗНЬ

Кирпичики процессов ITSM, сложенные вместе, не сформируют прочного здания без раствора, замешанного на идеологических принципах и содержащего добавки из особых правил управления персоналом, целеполагания и острой внутренней конкуренции.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ВАДИМ БЕКЕТОВ,
руководитель проекта, «1С:ITIL», «1С-Рарус»

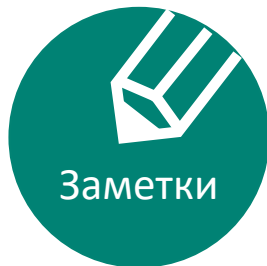
СКОЛЬКО СТОИТ ИТ? СЕРВИСНО-ФИНАНСОВАЯ МОДЕЛЬ. МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТЫ

Возросший темп изменений в бизнесе и применение инновационных информационных технологий требует более быстрого ответа на вопросы: сколько будет стоить использование нового решения? Какой из вариантов решения имеет меньшую стоимость владения?

В рамках выступления будут даны ответы на следующие вопросы:

- Какие новые российские методики и инструменты существуют для решения этих задач?
- Насколько оперативно можно получать ответ на вопрос, сколько стоит ИТ?
- Подходит ли предложенная модель для внедрения сервисного подхода в масштабах всей организации?

Предыдущая
секция



Следующая
секция



АНДРЕЙ ЛЕВАШОВ,
менеджер по поддержке
пользователей, **JTI Russia**



СЕРГЕЙ ЛЯМУКОВ,
руководитель направления ITSM
SmartServiceDesk, **«Троник»**

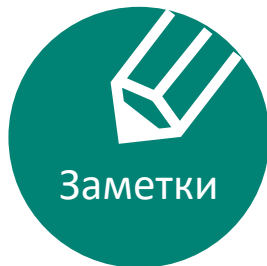
ИТОГИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ АКТИВАМИ В КОМПАНИИ JTI

В докладе отражены вопросы от постановки задачи по миграции и развитию системы управления ИТ-активами, до технической реализации и достигнутых результатов.

К особенностям реализованного решения можно отнести:

- поддержку процессов управления активами различных бизнес-сфер (не только ИТ-активы, но и офисное оборудование);
- гибкую «матричную» систему разделения прав доступа исполнителей к активам и документам (бизнес-сферы, территории, роли);
- реализацию решения в соответствии с требованиями заказчика (процессы, окна, информационные панели, особенности бизнес-логики) встроенными средствами системы с возможностью расширения функционала в перспективе.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



АНДРЕЙ КИСЛЯКОВ,
заместитель директора
департамента ИТ-инфраструктуры,
«Мечел-БизнесСервис»



СЕРГЕЙ ЛЯМУКОВ,
руководитель направления ITSM
SmartServiceDesk, «Троник»

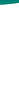
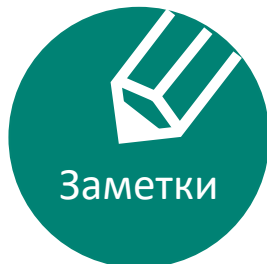
ПОБЕДНАЯ МИГРАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ. ПРОДОЛЖЕНИЕ

В докладе будет представлен опыт по дальнейшему развитию проекта миграции системы автоматизации процессов управления ИТ-сервисами на предприятиях, входящих в группу компаний «Мечел».

Ключевые моменты доклада:

- Реализация второго этапа проекта, в рамках которого функционал инвентаризации ПО и «железа», установка /удаления ПО и т. д. был распространен на 12 тыс. ПК.
- Проработка клонирования внедренного решения Ivanti (ранее LANDesk) Service Desk.
- Особенности реализации второго этапа проекта.

Предыдущая
секция



Следующая
секция

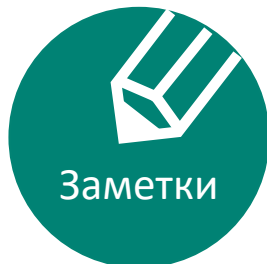


ГРИГОРИЙ ЧХЕИДЗЕ,
заместитель директора Единой технической службы, CSI

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В SERVICE DESK

Искусственный интеллект—это современный тренд, но мы чаще слышим о его применении в научных исследованиях или у крупных компаний, до которых простым людям очень далеко. Пример использования искусственного интеллекта в Service Desk компании CSI показывает, что при наличии достаточной мотивации практический эффект можно получить уже сейчас.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



МАКСИМ ЮГАНОВ,

начальник управления сервисной автоматизации, внедрения и контроля качества, **Промсвязьбанк**

НУЖЕН ЛИ ФИНАНСОВЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ «БОЛЬШОЙ SAM»?

Фундаментом реализации любого значимого внутреннего проекта является его экономика. Магия международных рейтингов, авторитетных аудиторских суждений и публичных кейсов может стремительно обесцениваться при переходе к подсчету предполагаемых выгод и затрат. По-настоящему значимы текущая приведенная стоимость проекта (NPV) в сочетании с индексом прибыльности инвестиций (PI).

Через призму данного выступления мы рассмотрим прагматичные ожидания от ценности процесса управления ИТ-активами и минимально необходимых возможностей SAM платформы. Обсудим сильные и слабые места сборки системы автоматизации на базе гетерогенного ИТ-ландшафта.

Предыдущая
секция

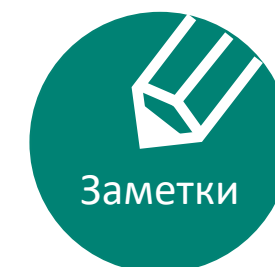


Следующая
секция



ДЛЯ ЗАМЕТОК

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ИЛЬЯ ХАЕТ,
член наблюдательного совета,
itSMF России



НАТАЛИЯ ФЕДОРОВА,
доцент, **МИИТ**

БИЗНЕС-МОДЕЛЬ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

В силу реальных изменений, а также новой моды мы все чаще используем слова «цифровой», «цифровизация», «диджитализация» и т. д. Между тем смысл, стоящий за ними, до конца не определен и не закреплён. Интуитивно мы понимаем, что правильная, «взрослая» цифровая трансформация бизнеса – это нечто большее, чем применение отдельных, пусть и очень эффективных цифровых технологий. Действительно, цифровая экономика и цифровой бизнес в правильном понимании становятся таковыми только при использовании новых бизнес-моделей, объединяющих физический и цифровой миры.

В докладе рассмотрим:

- примеры существующих бизнес-моделей и их ограничения,
- бизнес-модель «производственной виртуальной корпорации»,
- особенности ее применения на предприятиях различного типа,
- действия ИТ для движения в сторону новых бизнес-моделей, в том числе к модели ПВК.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



АЛЕКСЕЙ ЛЕБЕДЕВ,
президент, Ассоциация развития корпоративной архитектуры

КОРПОРАТИВНАЯ АРХИТЕКТУРА: ПРОБЛЕМЫ ВОСПРИЯТИЯ

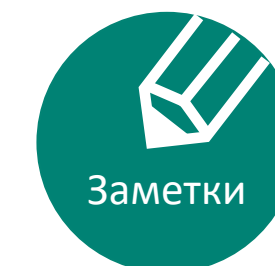


МАКСИМ СМІРНОВ,
архитектор информационных систем

АРХИТЕКТУРА ЦИФРОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Кто из нас не слышал о беспилотных автомобилях, 3D-принтерах, машинном обучении или Интернете вещей? Мы довольно отчетливо представляем себе контуры цифрового будущего. Сложнее определить конкретные шаги, которые приблизят нас к цифровому предприятию. Какие проекты в рамках цифровой трансформации следует инициировать уже сейчас, на какие технологии обратить внимание, как учесть грядущие перемены в ИТ-стратегии организации? Основная тема доклада – барьеры цифровой трансформации, факторы, мешающие организациям создавать цифровые сервисы, оптимизировать бизнес-процессы, масштабировать и развивать приложения. Мы рассмотрим роль архитектуры в преодолении этих факторов, возможные способы интеграции предприятия в цифровую экономику и стратегии такой интеграции.

Предыдущая
секция



Следующая
секция



ПАВЕЛ ДЕМИН,
консультант, **Cleverics**

СИСТЕМНАЯ ДИНАМИКА В УПРАВЛЕНИИ ИТ

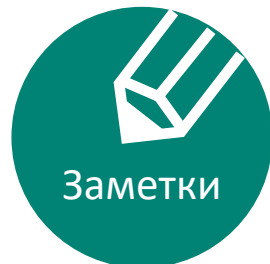
Управление ИТ в средних и крупных компаниях — сложная система из взаимозависимых и взаимовлияющих элементов. Попытки выстраивания отдельных ее частей, как правило, не дают значимого эффекта. Требуется понимание того, как работает система в целом и какие факторы обеспечивают достижение поставленных целей. В докладе мы рассмотрим, как инструменты системной динамики, позволяющие описать систему через ключевые переменные и их взаимное влияние, можно использовать для анализа и объяснения поведения системы управления ИТ, часто контринтуитивного, и какие возможности это открывает для оценки и совершенствования ИТ-процессов.

В докладе будут затронуты такие темы, как:

- Разработка метрик, необходимых и достаточных для измерения и оценки ИТ-процессов.
- Диагностика ИТ-процессов и анализ причин того, почему они работают не так, как хотелось бы.
- Принятие решений о проектировании и совершенствовании ИТ-процессов.

Доклад является развитием идей, изложенных в книге Дмитрия Исайченко и Романа Журавлева «ITSM. Руководство по измерению».

Предыдущая
секция



Следующая
секция



СЕРГЕЙ ПШЕНИЧНЫХ,
руководитель отдела по продажам, **Lattelecom**

ВЫЗОВЫ ИТ ЗА ЧЕРТОЙ ПЕРЕМЕН В БИЗНЕСЕ

Цифровая трансформация, уводящая бизнес в онлайн, с каждым годом набирает все большие обороты – это спираль, в которой с каждым новым технологическим витком бизнес видит возможности для развития и планируемого роста, а ИТ-отдел – риски и вызовы, начиная от возможных киберпреступлений, отказа ИТ-инфраструктуры, нарушений потока передачи и хранения данных и заканчивая рейдерскими захватами, DDoS-атаками или же повседневными ошибками работников. Крайне важно уметь оперативно реагировать на приближающиеся события, которые негативно скажутся на бизнесе. В нашей презентации мы расскажем о видении того, какие риски ожидают бизнес, который активно трансформируется в цифровую среду, можно ли их предугадать и как выйти из критических ситуаций с положительным опытом.

- Главный экономический эффект, которого удалось достичь на втором этапе проекта: были выявлены и по согласованию с пользователями удалены неиспользуемые лицензии на сумму 26 млн. руб.
- Стоимость клонирования внедренного ранее Ivanti ServiceDesk снижена в два раза по сравнению с первоначальным внедрением.

Предыдущая
секция

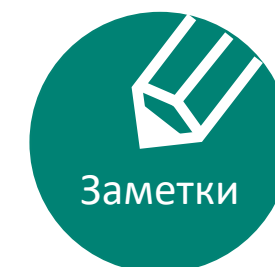


Следующая
секция



ДЛЯ ЗАМЕТОК

Предыдущая
секция



Следующая
секция



СЕРГЕЙ ЩЕРБИНИН,
руководитель управления
стратегического развития ИТ,
«Райффайзенбанк»



НИКОЛАЙ КНЫШ,
директор по развитию
ИТ-продуктов,
«Райффайзенбанк»

ПЕРЕСТАНЬТЕ ВНЕДРЯТЬ AGILE. БУДЬТЕ AGILE!

Как и многие, четыре года назад мы задумались о внедрении Agile. Российские и зарубежные конференции помогли узнать разные подходы к этому упражнению. Четыре года мы отчасти разочаровывались в этих подходах и сформировали свое собственное видение, которым поделимся с вами в этом докладе. Мы поговорим про мифы, разочарования, фейлы и те подходы, которые сработали у нас.

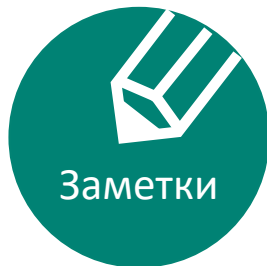


ИВАН ЕВТУХОВИЧ,
управляющий партнер, «Экспресс 42»

ВОЗМОЖЕН ЛИ DEVOPS В ENTERPRISE

В процессе работы с клиентами компании «Экспресс 42» по внедрению практик и инструментов DevOps нами был накоплен опыт, которым хотелось бы поделиться. В докладе будет кратко рассказано, что мы понимаем под термином DevOps, а также продемонстрированы кейсы из практики работы с крупными российскими компаниями.

Предыдущая
секция

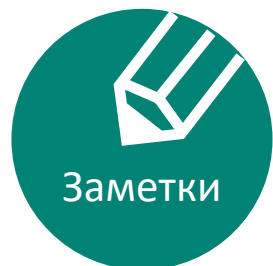


Следующая
секция



ДЛЯ ЗАМЕТОК

Предыдущая
секция



Следующая
секция



Издательство «Открытые системы», созданное в 1993 году для комплексной информационной поддержки профессионалов, отвечающих за построение масштабных компьютерных систем, своей основной целью видит предоставление полной и качественной информации для различных категорий читателей. Сегодня «Открытые системы» – ведущее издательство в России, производящее высокопрофессиональные издания для специалистов и руководителей из таких отраслей, как информационные технологии, компьютерные системы, нефтегазовая отрасль, телекоммуникации, сети передачи данных, полиграфия и медицина.

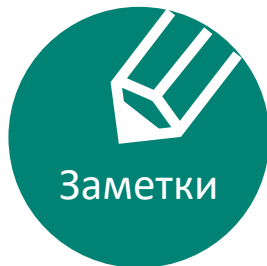
Подробнее: www.osp.ru



Computerworld Россия – ведущий международный еженедельник, посвященный информационным технологиям. Важнейшие события ИТ-индустрии в России и в мире, новые технологии, продукты и услуги, примеры успешных внедрений информационных систем на отечественных предприятиях.

Подробнее: <http://www.osp.ru/cw/>

Предыдущая
секция



Заметки

Партнер ярких блокнотов

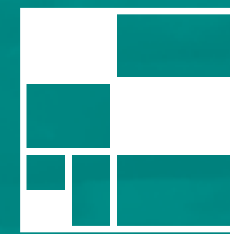


Спонсор хорошего настроения



Информационные партнеры





ПРАКТИЧЕСКИЕ
СЕМИНАРЫ
И КОНФЕРЕНЦИИ



ТЕХНОЛОГИИ
БОЛЬШИХ ДАННЫХ



ТЕХНОЛОГИИ
БАЗ ДАННЫХ



ТЕХНОЛОГИИ БЛОКЧЕЙНА

XIV Russian
ITMF
IT Management Forum

**BIG
DATA**

**SMART
COMPANY**

RUS.NET
Российский сетевой форум
Ether.NET Open.NET Secure.NET IoT



форум
Бизне\$видео

По вопросам участия: Ольга Пуркина



+ 7 495 725 47 80



kon@osp.ru



www.osp.ru