

# Компания БИТ: Эволюция от ИТ-отдела до аутсорсинговой компании

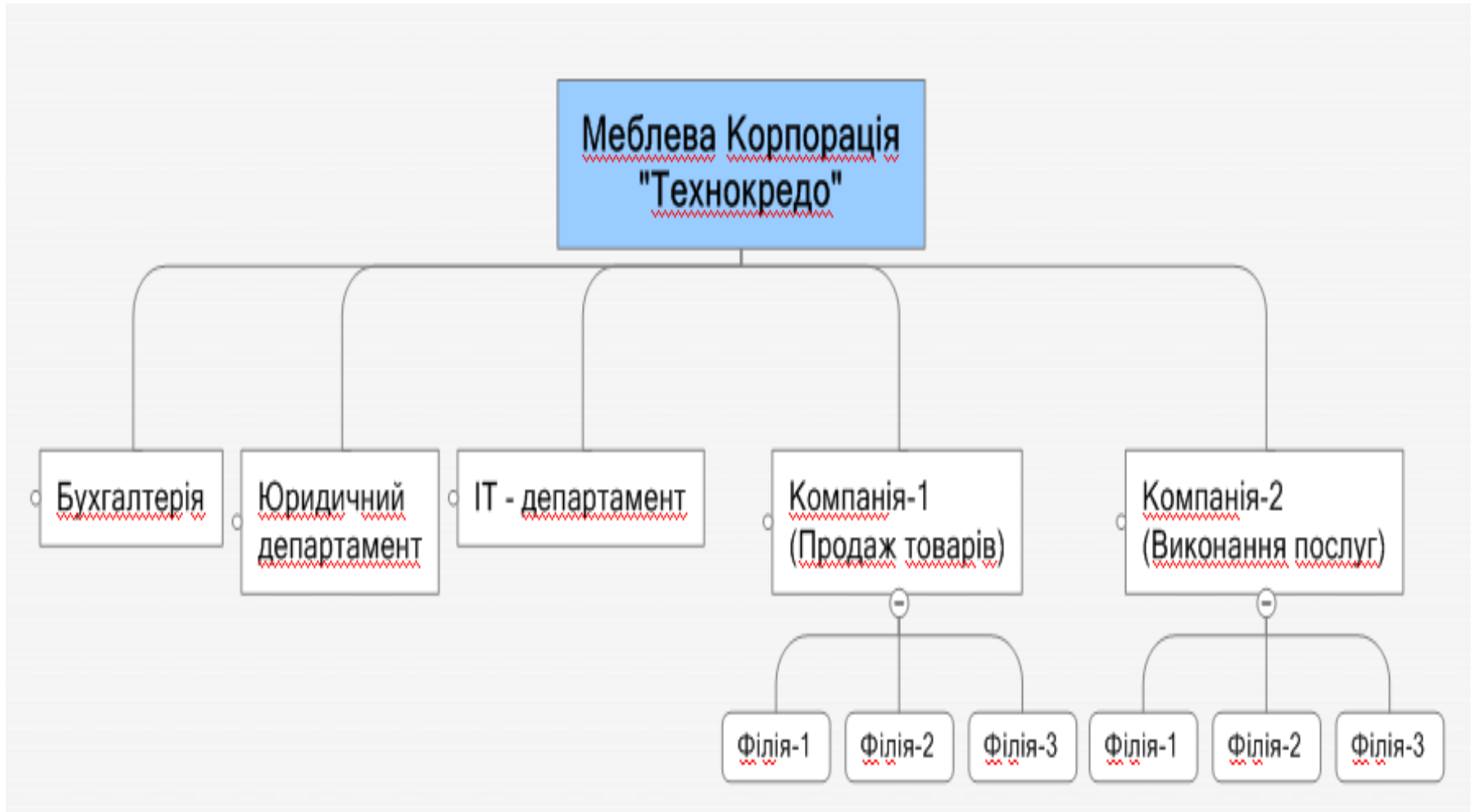
ИТ АУТСОРСИНГ



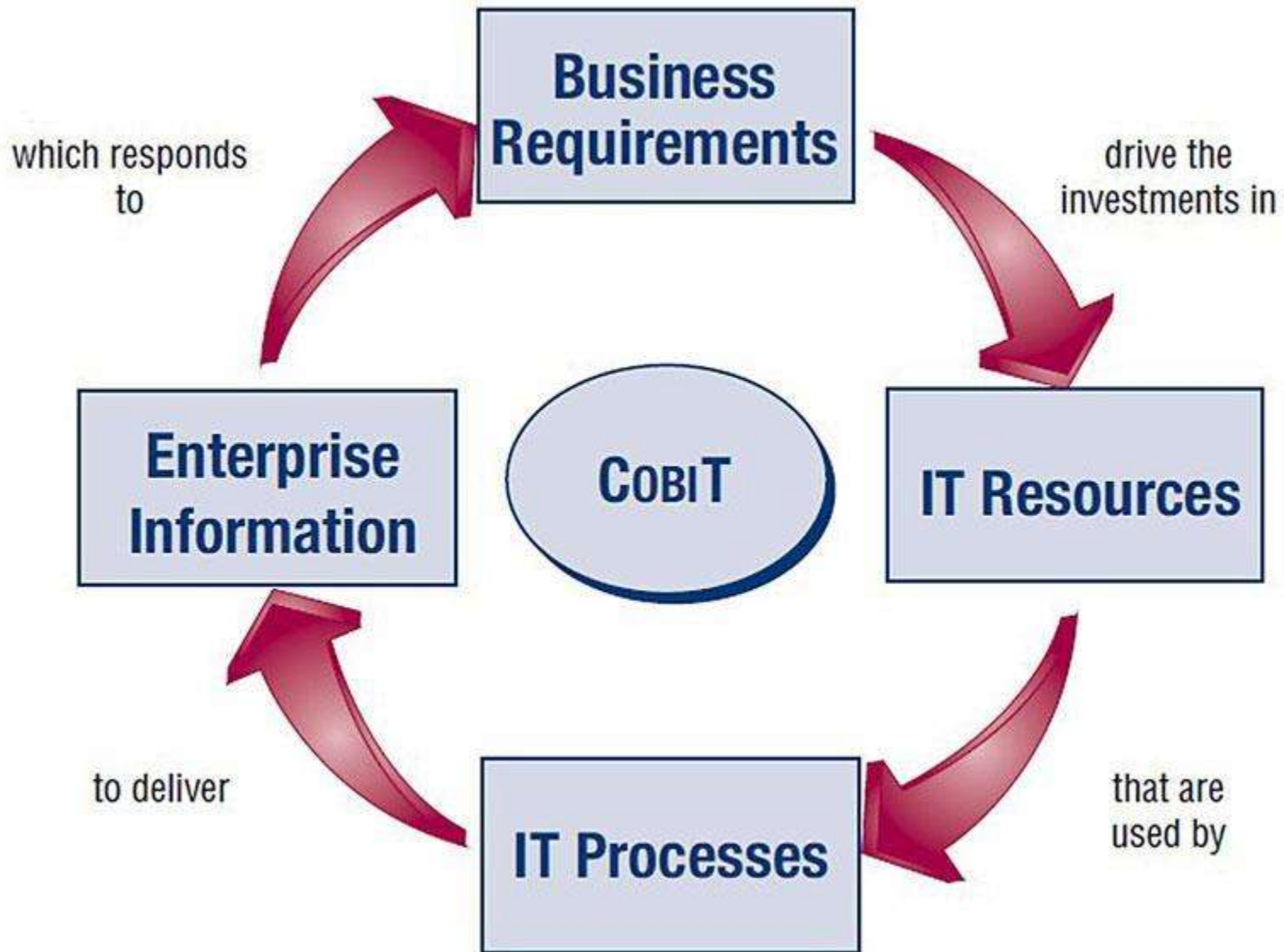
# История развития компании — это личный путь развития ее руководителя

- 2002 - Инженер — программист
- 2008 - Заместитель руководителя ИТ-отдела
- 2010 - ИТ — директор группы компаний
- 2012-2013 МВІ (МВА — ИТ — Крок)
- 2013 - Основание компании БИТ

# ИТ-отдел в структуре компании

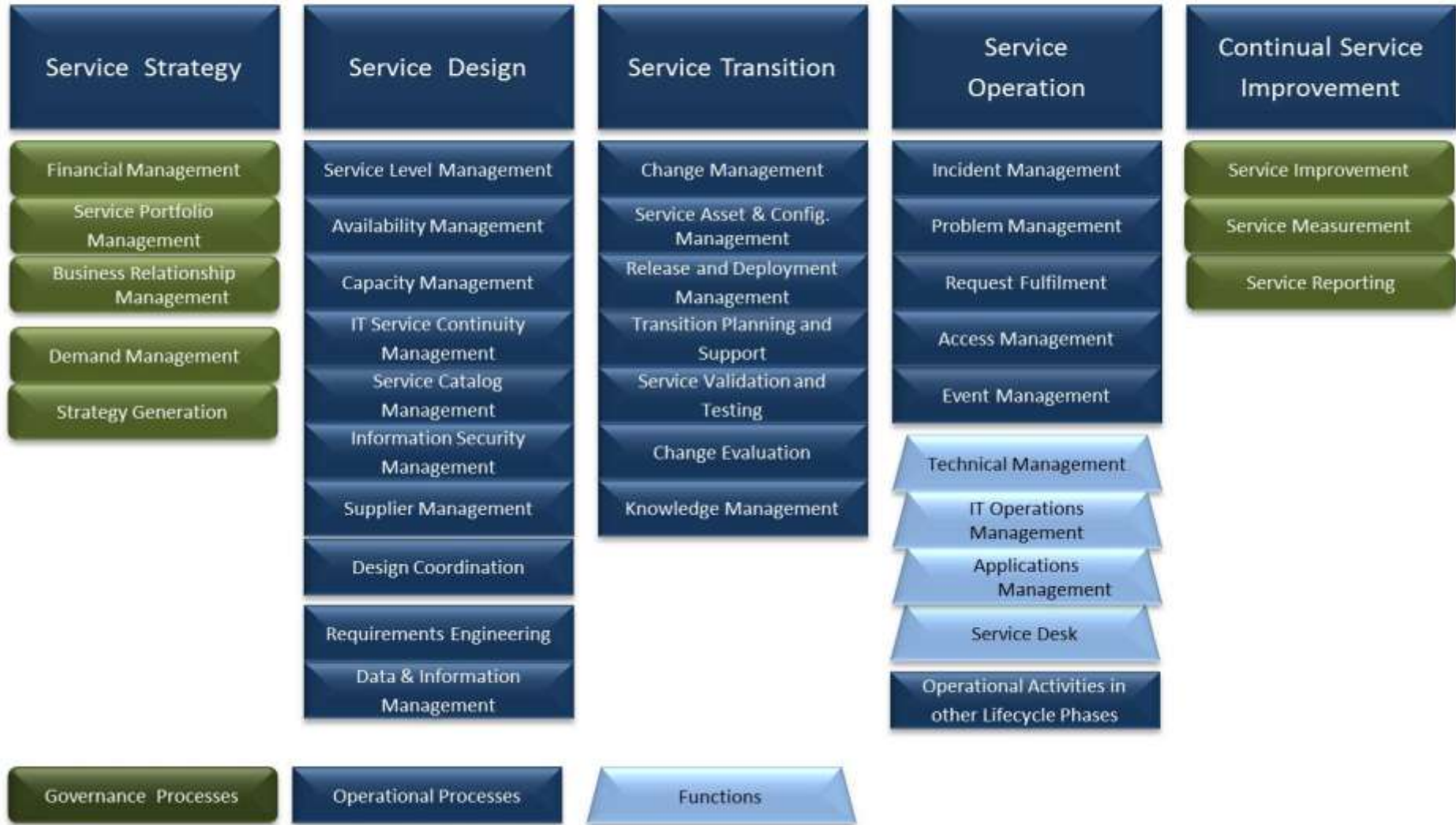


# Построение системы управления ИТ

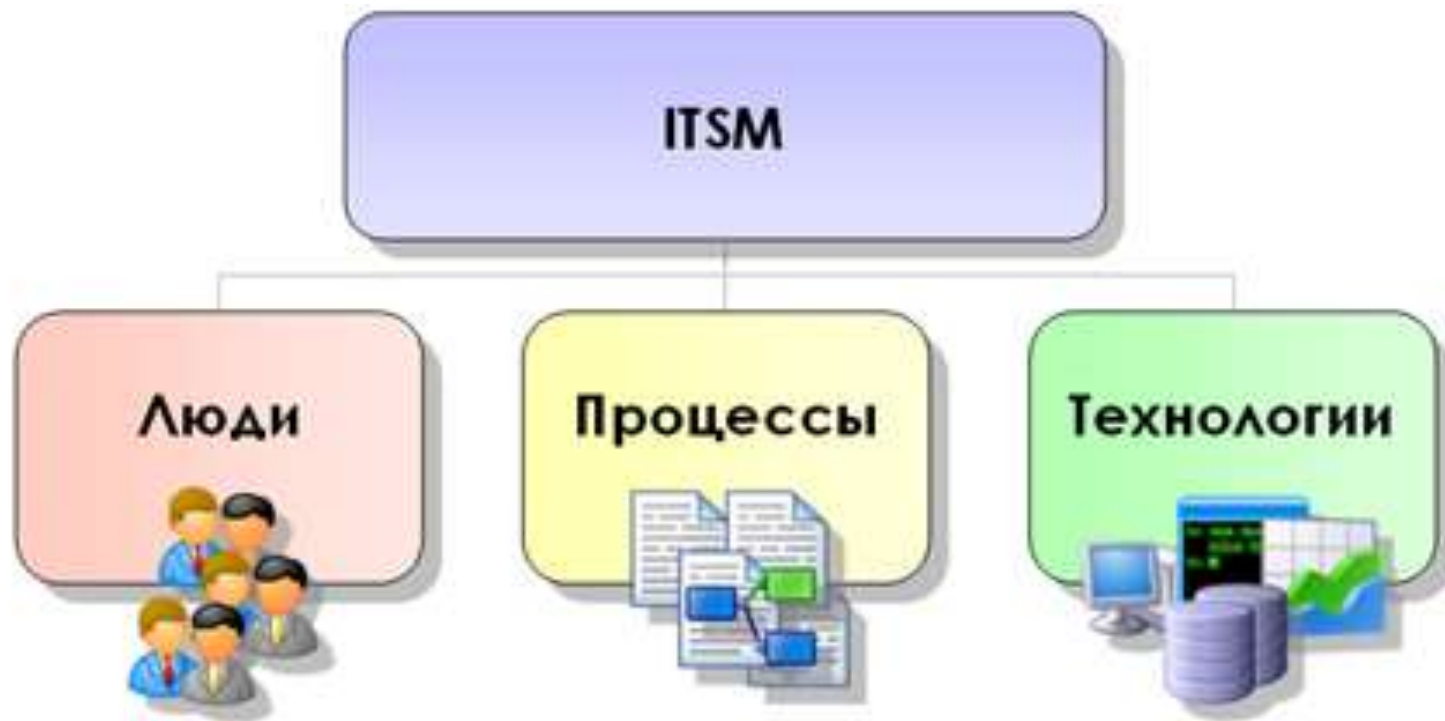


# Построение системы управления ИТ

## ITIL Edition 2011 Components



# Построение системы управления ИТ



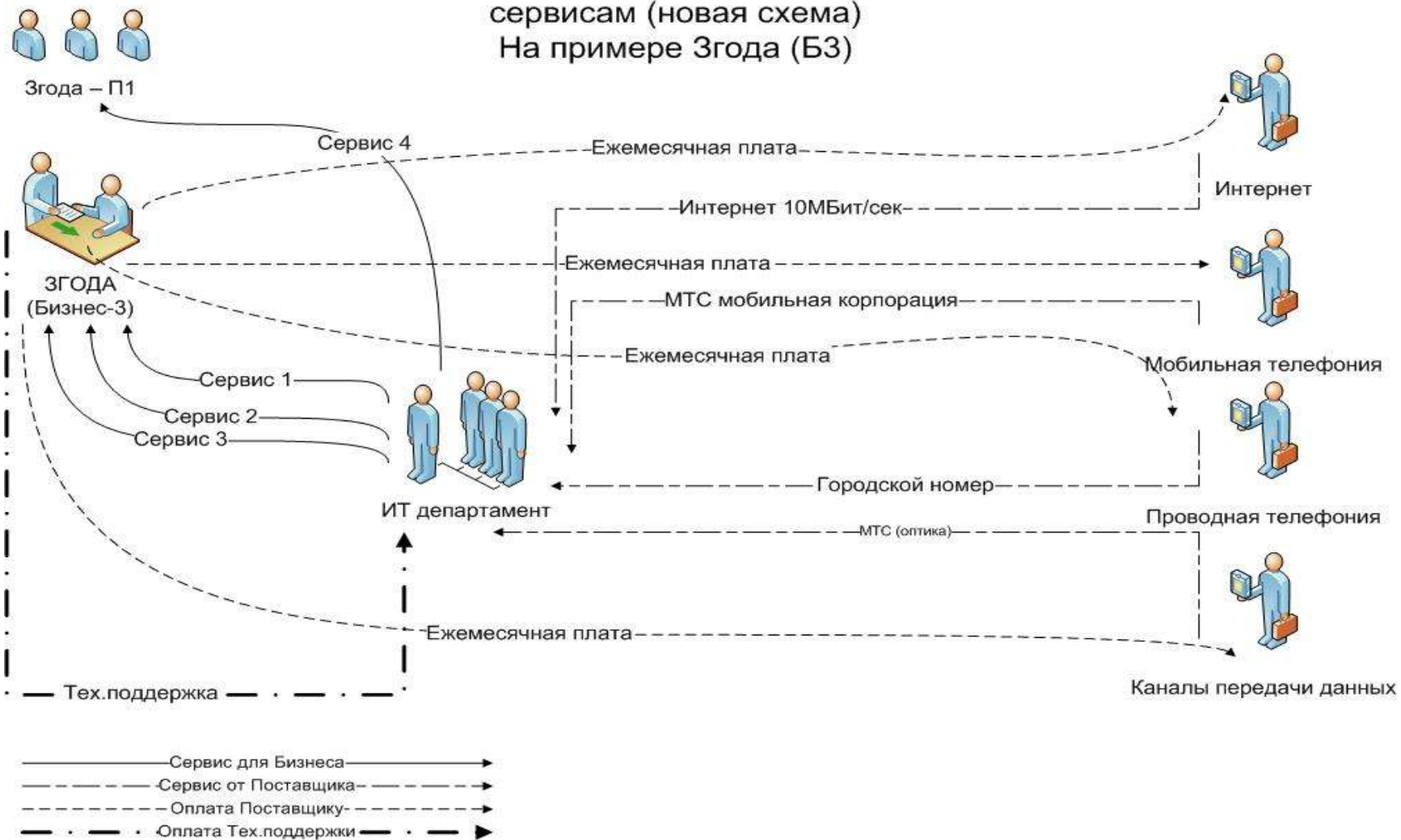
- Обученные
- Квалифицированные
- Мотивированные
- В нужном количестве
- На своих местах

- Формализованные
- Измеряемые
- Унифицированные
- Исполняемые

- Архитектурно грамотные
- Функциональные
- Эргономичные
- Экономически разумные

# Схема предоставления услуг

Взаиморасчеты по предоставляемым сервисам (новая схема)  
На примере Згода (БЗ)



# Корпоративный стандарт по ИТ

Корпоративный стандарт в ИТ.doc - OpenOffice.org Writer

Файл Правка Вид Вставка Формат Таблица Сервис Окно Справка

MM Title Cambria 26 Ж К У

## Корпоративный стандарт в ИТ "Технокредо"

Корпоративный стандарт в ИТ (далее КСИТ) разработан отделом ИТ Компании "Технокредо" с целью стандартизации Бизнес-процессов на предприятии, а также номенклатуры используемых Программных и Аппаратно-технических средств.

Положения, описанные в КСИТ, утверждены руководством Компании и являются основой для построения ИТ-инфраструктуры предприятия.

В случае изменений стратегии развития Бизнеса, КСИТ подлежит соответствующим изменениям и дополнениям. Авторы изменений, редактируемые пункты и даты корректировок фиксируются в данном документе.

Дата создания документа: 13-08-2012

Автор: Руководитель отдела ИТ - Кошманенко Ярослав Николаевич

### Аппаратное обеспечение

Данный раздел описывает аппаратно-техническую часть КСИТ

#### 1.1 Конфигурации ПК

Рекомендуется использовать конфигурации с характеристиками не ниже, чем указаны в следующих спецификациях.

Сроки амортизации оборудования:

- Системный блок - 3 года
- Монитор - 3 года

##### 1.1.1 Рабочее место менеджера

**Системный блок**  
Intel Core i3 2,0 GHz / 1024 MB / 120 GB / Video / Sound / USB / Keyboard / Mouse

**Монитор**  
ЖК монитор 17" - 19"

Страница 1 / 14 - 1.1 Конфигурации ПК

Страница 1 / 14 Обычный Русский ВСТ СТАНД 100%



# Каталог ИТ-сервисов (ИТ-услуг)

Каталог сервисов 2014 - Разбивка.xls - OpenOffice Calc											
Файл Правка Вид Вставка Формат Сервис Данные Окно Справка											
Найти											
Arial 10 Ж К Ч											
G27											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1											<b>Ответственный</b>
2	<b>Вн</b>	<b>Каталог Бизнес-услуг</b>	<b>Код усл</b>	<b>Каталог технических услуг (ИТ-сервисов)</b>	<b>Кол-во</b>						
3						Копуров В.К.	Морщавка И.В.	Дарачько Д.В.	Кожманенко Я.Н.	Недилько Н.Н.	Пласско С.
19	4	Управление системами хранения и резервирования данных	BACK2	Управление системой резервного копирования и восстановления данных	2	X	X				
20	4	Управление системами хранения и резервирования данных	RES1	Управление общими файловыми ресурсами	3	X	X	X			
21	4	Управление системами хранения и резервирования данных	FTP1	Управление <u>FTP-хранилищем</u> для обмена данными с филиалами	1	X					
22	5	Управление сетями передачи данных	NET1	Управление базовыми сетевыми службами	0	-	-	-	-	-	-
23	5	Управление сетями передачи данных	NET2	Управление локальными сетями	11	X	X				
24	5	Управление сетями передачи данных	NET2	Управление виртуальными частными сетями ( <u>VPN-доступ</u> )	6		X				
25	5	Управление сетями передачи данных	NET3	Управление оборудованием WAN (Корп. <u>WiFi</u> )	6		X				
26	5	Управление сетями передачи данных	NET3	Управление оборудованием WAN ( <u>Гостевой WiFi</u> )	5		X				
27	5	Управление сетями передачи данных	NET4	Управление каналами IP MPLS (MTS)	7	X					
28	5	Управление сетями передачи данных	NET5	Управление оборудованием WAN ( <u>Internet VPN</u> )	5		X				
29	5	Управление сетями передачи данных	VCC1	Управление системами <u>видеоконференцсвязи (Skype)</u>	9		X	X			X
30	6	Управление телефонией	TLF1	Управление телефонной и факсимильной связью	9		X				
31	6	Управление телефонией	MOB1	Управление мобильной корпоративной связью	65				X		
32	6	Управление телефонией	TLF3	Управление <u>IP-телефонией</u>	6		X				
33	6	Управление телефонией	TLF4	Управление <u>GSM-шлюзами</u>	2		X				
34	6	Управление телефонией	TLF5	Управление станциями Мини-ATC	7		X				
35	6	Управление телефонией	TLF6	Формирование ежемесячной отчетности по связям	12				X		
36	7	Управление печатью и копированием	PRN1	Управление оборудованием копирования и печати	45		X	X			X
37	7	Управление печатью и копированием	PRN2	Управление программным обеспечением сетевой печати	5		X	X			
38	7	Управление печатью и копированием	PRN3	Управление сетевой и персональной печатью на рабочих местах	139		X	X			X
39	7	Управление печатью и копированием	RES2	Управление расходными материалами	45			X			X

# Система мониторинга

The screenshot displays the Nagios web interface in a browser window. The address bar shows the URL 192.168.116.180/nagios/. The interface is divided into a left sidebar with navigation menus and a main content area with several monitoring tables.

**Navigation Menu (Left Sidebar):**

- Главная
- Домашняя
- Документация
- Мониторинг
  - Тактический обзор
  - Сервисы
  - Хосты
  - Группы хостов
  - Обзор групп
  - Таблица групп
  - Группы сервисов
  - Обзор сервисов
  - Таблица сервисов
  - Карта сети
  - 3-D Карта сети
  - Проблемы сервисов
    - Unhandled
  - Проблемы хостов
    - Unhandled
  - Сетевые неисправности
- Показать хост:
- Комментарии
- Профилактика
- Инф-ция о процессе
- Инф-ция о производ-ти
- Очередь проверок
- Отчеты
  - Тенденции
  - Достижимость
  - Гистограмма тревог
  - История тревог
  - Суммарные тревоги
  - Уведомления
  - Журнал событий
- Конфигурация
  - Просмотр конфигов

**Monitoring Tables:**

**DN-T1 (DN-T1)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">DN-T1-Kassa</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DN-T1-MTS_GW</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DN-T1-RT</a>	UP	1 OK 2 UNKNOWN	
<a href="#">DN-T1-Zal</a>	UP	1 OK	

**DP-B6 (DP-B6)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">B6-RT</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-B6-AP01</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-B6-PS01</a>	UP	1 OK	

**DP-LV (DP-LV)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">DP-LV-DTS</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-LV-HP3052</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-LV-Kassa</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-LV-RT</a>	UP	5 OK	
<a href="#">LV-AP01</a>	UP	1 OK	

**DP-T1 (DP-T1)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">DP-T1-AP01</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-AP04</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-AP05</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-AP06</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-Buho2015</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-IPPrinter</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-Kassa2015</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T1-Postavki6500</a>	UP	1 OK	

**DP-T2 (DP-T2)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">DP-T2-AP01</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T2-B7</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T2-MTS_GW</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T2-PS01</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T2-PS02</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T2-RT</a>	UP	4 OK	

**DP-T4 (DP-T4)**

Хост	Статус	Сервисы	Действия
<a href="#">DP-T4-Kassa</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T4-MFU</a>	UP	1 OK	
<a href="#">DP-T4-RT</a>	UP	4 OK	
<a href="#">DP-T4-VEGA</a>	UP	1 OK	

# Система учета и обработки инцидентов

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre des Problèmes et Incidents) web interface. The browser address bar shows the URL `192.168.116.91/glpi/front/ticket.php`. The interface includes a navigation menu with options like 'Оборудование', 'Поддержка', 'Управление', 'Инструменты', 'Дополнения', 'Администрирова...', and 'Настройки'. Below the menu, there are search filters for 'Статус' (set to 'равен'), 'Нерешенные', and a search button. The main content area shows a table of tickets with columns for ID, Заголовок, Организация, Статус, Последнее изменение, Дата открытия, Приоритет, Заказчик, Назначено - Специалист, and Категория. The table lists six tickets with various statuses and priorities.

ID	Заголовок	Организация	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Приоритет	Заказчик	Назначено - Специалист	Категория
4692	Не работает программа Соната	Головная организация	В работе (назначена)	2014-11-06 14:55	2014-11-06 14:55	Средний	Юнаков Алексей Иванович	Кошманенко Ярослав Николаевич	Инцидент
4669	Ремонт принтера в отделе кадров HP 1200	Головная организация	Ожидающие решения	2014-11-06 09:01	2014-10-30 11:05	Средний	Михайлова Наталья Дмитриевна	Паранько Дмитрий Владимирович	Инцидент
4689	Доступ Хадариной Г.	Головная организация	В работе (назначена)	2014-11-05 10:59	2014-11-05 10:09	Средний	Гриценко Олег Викторович	Недилько Наталья Николаевна	Инцидент
4688	Заявка	Головная организация	В работе (назначена)	2014-11-05 10:59	2014-11-05 10:06	Средний	m.yegypko@zgod.dp.ua	Паранько Дмитрий Владимирович	Инцидент
4685	О расчете средней ЗП мобилизованному сотруднику	Головная организация	В работе (назначена)	2014-11-04 13:57	2014-11-04 13:45	Очень высокий	Пашистая Светлана Николаевна	Недилько Наталья Николаевна	Инцидент
4684	не печатает принтер	Головная организация	Ожидающие решения	2014-11-04 10:25	2014-11-04 10:09	Очень высокий	Шкумат Виталий Викторович	Паранько Дмитрий Владимирович	Инцидент

# ИТ-сервисы для Бизнеса

- Корпоративная электронная почта



- Управление системой CRM



- Использование облачных технологий



- Техническая поддержка пользователей



- Системы бизнес-анализа



- Системы электронного документооборота



# Ваши вопросы!?



Ярослав Кошманенко  
050 3200198  
yaroslav@grinvis.com.ua  
www.bit-dp.com

Киев – 2014, IT-Jazz