



IT всередині IT

- Побудова IT департаменту для IT компанії

Адріян Павликевич,
IT директор, SoftServe
2013

Про компанію SoftServe

- заснована в 1993 році, її головні офіси знаходяться у Львові (Україна) та Форт-Майерсі (штат Флорида, США)
- рішення у сфері SaaS/Cloud, Mobility, BI/Big Data и Security.
- кілька тисяч проектів для сотень клієнтів (і, в тому числі Fortune 500 і NASDAQ 100)

SoftServe – географічно-розподілена компанія



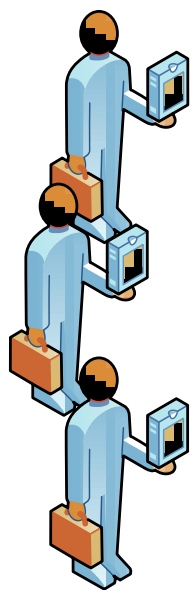
- Центри розробки SoftServe знаходяться в Україні

Що таке ІТ компанія?

Специфіка ІТ потреб ІТ компаній

- Ростеш або вмираєш – принцип існування ІТ компаній на ринку аутсорсінгу
- САМОЛІКУВАННЯ МОЖЕ БУТИ ШКІДЛИВИМ ДЛЯ ВАШОГО ЗДОРОВ'Я
або особливості обслуговування ІТ спеціалістів
- «Швець без чобіт»: одвічна дилема ІТ компаній – продати послуги ІТ спеціаліста, чи скористатися ними для внутрішніх ініціатив.

Модель аутсорсінгової ІТ компанії



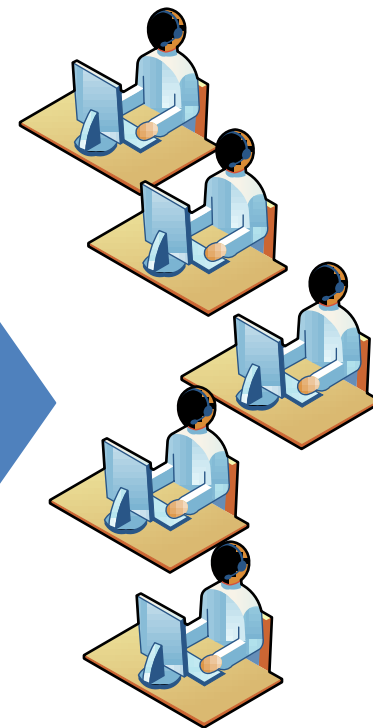
Послуги

- Таланти
- Знання
- Практики

Клієнти

Самореалізація

- Досвід
- Дохід
- Професійне визнання



Спеціалісти

Ознаки успішної ІТ компанії

- Висока мобільність персоналу
 - ріст чисельності понад 15% щороку
 - плинність кадрів 6-10%
 - 2-3 роки – перепрофілювання спеціалістів
- Значна доля ІТ затрат у собівартості послуг – високі вимоги до ефективності ІТ
- Невисока маржа – для високої конкурентоздатності у світі



ІТ спеціалісти як користувачі

- + Вирішують дрібні проблеми самостійно
- + Майже не вимагають навчання
- Створюють складні проблеми
- Ріст потреб у ресурсах (оновлення парку ПК – 2+ роки)
- Запит до ІТ містить формулювання рішення замість опис проблеми



Ресурсна дилема ІТ компаній

- Бізнес постійно потребує ІТ спеціалістів для зовнішніх проектів
- Швидка можливість кар'єрного росту на виробництві = «вимивання» кадрів з ІТ

Специфіка побудови ІТ департаменту

Специфіка побудови ІТ департаменту

- Структура повинна працювати з коротким періодом заміни молодшого персоналу.
 - Диспетчери підтримки – 9міс-1рік
 - Інженери підтримки – 2-3 роки
- Заходи для утримання ключових працівників:
 - плани особистого розвитку,
 - розвиваючі проекти та навчання
- Перенесення відповідальності за об'єми споживання ІТ ресурсів на підрозділ-споживачі.



Структура ІТ департаменту



Корпоративні
ІнфоСистеми



Інфраструктура



ІТ Підтримка



Управління
активами

Корпоративні Інформаційні Системи

- Ціль: створення цілісного інформаційного середовища
- Задачі:
 - Формалізація бізнес-процесів
 - Автоматизація
 - Розробка сервісів (ITIL)
 - Info stewardship
 - Master Data Management

Особливості КІС

- **Ресурси:** використання центрів компетенцій компанії
 - Бізнес-аналітики
 - Керівники проектів (PM)
 - Розробники
 - Контроль якості
- **Організація** проектних команд:
 - керівник/координатор проекту
 - Бізнес-аналітик (BA) або менеджер вимог (RM)
 - Команда розробки або зовнішній постачальник рішень
- **Методологія:** Scrum-ban, як засіб отримання максимальної відповідності вимогам власників процесу
- **Бюджет:** спільна відповідальності за проект – бюджети проектів показуються рядками бюджетів як у власника процесу, так і ІТ.

Інфраструктура

- Цілі: забезпечення оптимального та безперебійного функціонування інформаційного середовища компанії
- Задачі:
 - Розробка і впровадження інфраструктурних сервісів (мережі даних, засоби зв'язку, датацентри, хмарні середовища)
 - Управління і супровід корпоративних інформаційних систем
 - Управління технічними засобами захисту інформації та неперервності бізнесу

Інфраструктура: Матрична організація команди



Системи



Інфраструктура

- Мережі
- Телефони
- Віртуалізація
- Збереження даних



Датацентри

- СКС
- Енергозабезпечення



Technical Management

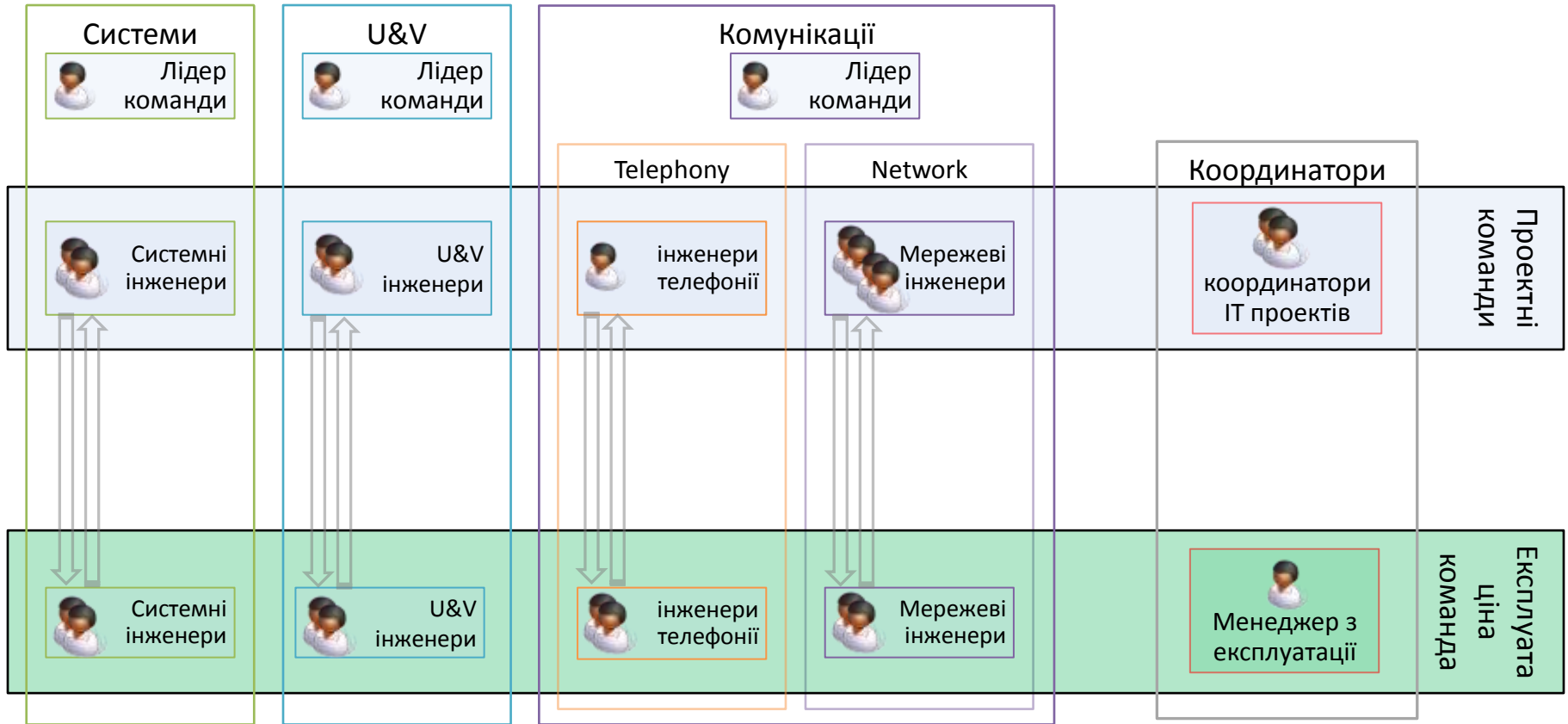
- Проектна діяльність
 - Внутрішні проекти
 - Зовнішні проекти



Operations

- Супровід та експлуатація інфраструктури
 - Корпоративної
 - Проектної

Вахтова робота інженерів інфраструктури



Працівники переходять між проектною та операційною діяльністю щомісяця.

Проекти та Експлуатація: Відмінності

Проектна команда	Експлуатаційна команда
Збір вимог до нового проекту	Збір відгуків/оцінок від клієнтів
Розробка і створення сервісів	Супровід сервісів
Впровадження змін	Виконання стандартних запитів
Вирішення проблем	Вирішення інцидентів
Створення документації про сервіс	Підтримка бази знань
Запуск нового сервісу в експлуатацію	
Agile Scrum/Kanban; Waterfall	ITIL/Service Operations, Kanban
Проектні метрики/бюджети	SLAs/OLAs
Віхи проектів	Експлуатаційні метрики
Atlassian Jira	BMC Service Desk Express

ІТ Підтримка (Service Desk)

- Ціль: оптимізація надання послуг користувачам
- Задачі
 - 1-а лінія підтримки користувачів
 - Супровід стандартних ІТ процесів
 - Управління запитами
 - Збір та аналіз оцінок якості послуг (iCSAT)
 - Супровід HR процесів (працевлаштувань, переміщень, призначень та звільнень)

Управління ІТ активами (ІТАМ)

- Ціль: оптимізація витрат через:
 - стандартизацію
 - централізовану роботу з постачальниками
 - ефективне використання активів
- Задачі:
 - супровід бюджетного процесу
 - облік та інвентаризація
 - закупівля обладнання, матеріалів, послуг та ПЗ
 - логістика активів (ІМАС цикл)

Процеси управління активами (ITAM)

Процес	Призначення
Планування	Надати достатню інформацію для прогнозування та бюджетування
Запит	<ul style="list-style-type: none">• Запит на надання сервісу або активу• Затвердження запиту• Визначити спосіб виконання (зі складу чи закупівлі)
Придбання	<ul style="list-style-type: none">• Придбання активів при відсутності складських запасів• Узгодження та встановлення контрактів із постачальниками• Зв'язати контракти з пунктами каталогу
Отримання	<ul style="list-style-type: none">• Отримання нових активів від постачальника• Перевірка відповідності поставленої та замовленої номенклатури
Управління	<ul style="list-style-type: none">• Виконання IMAC (Installs, Moves, Adds and Changes) процесу
Вивільнення	<ul style="list-style-type: none">• Вивільнити незадіяні/застарілі активи• Звільнення від юридичної відповідальності за непотрібні активи• Оновити статус активу

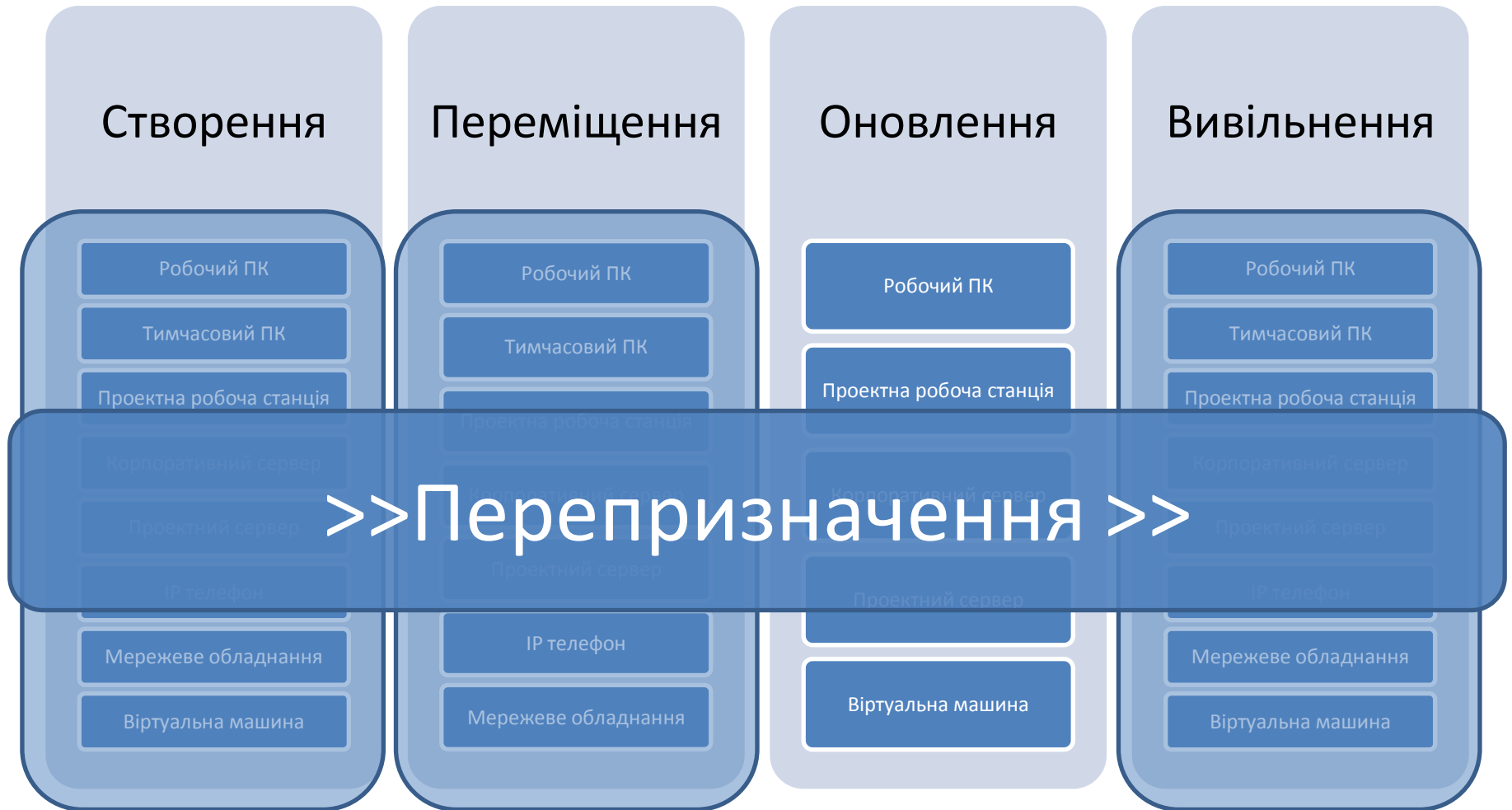
ІМАС Процес

- Охоплює набір процедур, які виконуються для кожного активу, який Encompass a set of procedures that are followed for every managed asset.
- Коли виникає запит на зміну обладнання чи програмного забезпечення, або появляється новий пристрій – всі модифікації проводяться процесом, який забезпечує цілісний запис зміни в журналі активів і/або в CMDB.

Переваги:

- Уможлиблює прив'язку до центрів затрат і перерозподіл затрат (chargeback);
- Дає краще розуміння використання сервісів та затрат на них;
- Дозволяє оцінювати угоди на обслуговування та типи обладнання;
- Уточнює статистику використання активів;
- Дозволяє вимірювати якість супроводу активів.

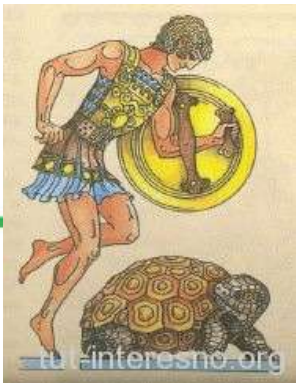
Логістика активів (ІМАС)



Взаємопроникнення досвіду виробничих підрозділів та ІТ

Оптимальне виконання проектів замовників

- Представник ІТ в команді підготовки КП
- Стандартизація типових проектних середовищ
- Пошук і підбір нестандартного обладнання, послуг та ПЗ



Agile/ DevOps зустрічає ITIL



Agile

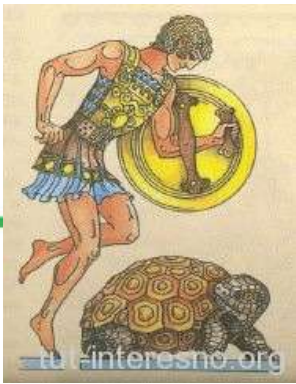
- Функціональна відповідність
- Швидкість змін



ITIL

- Прогнозована надійність
- Безпека





Agile/ DevOps зустрічає ITIL: продовження



Доступ розробників до систем

	Адміністратор	Обмежена роль	Користувач	Логи системи
Пілот	+	+	+	+
Активний розвиток	—	?	+	+
Підтримка	—	?	?	—

Рецепт

КІС

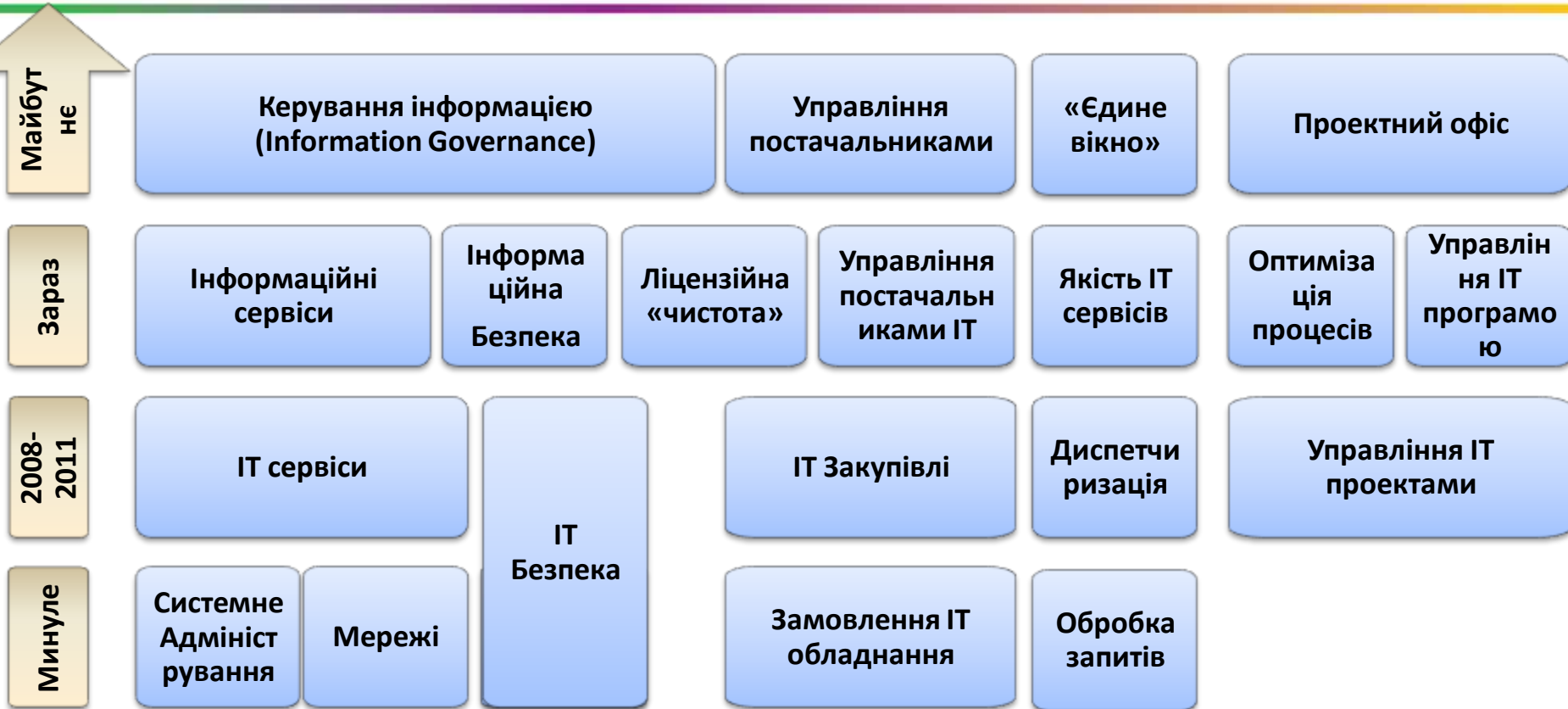
- Continuous Integration
- Автоматичні тести продуктивності
- Тестові дані на базі реальних

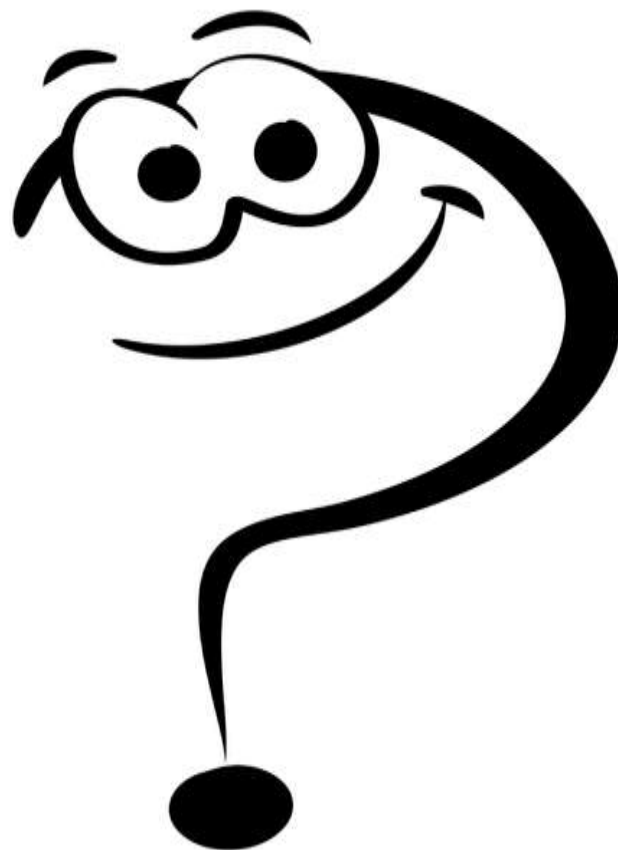
Інфраструктура

- Автоматичне розгортання систем
- Тестові середовища ідентичні виробничому
- Stage і Prod середовища

Подальші можливі трансформації ІТ департаменту

Напрямки трансформації





Контакти

Європейська штаб-квартира

вул. В. Великого 52.
Львів, 79053, Ukraine

Tel: +380-32-240-9090

Fax: +380-32-240-9080

E-mail: info@softserveinc.com

US Headquarters

13350 Metro Parkway, Suite 302
Fort Myers, FL 33966, USA

Tel: 239-690-3111

Fax: 239-690-3116

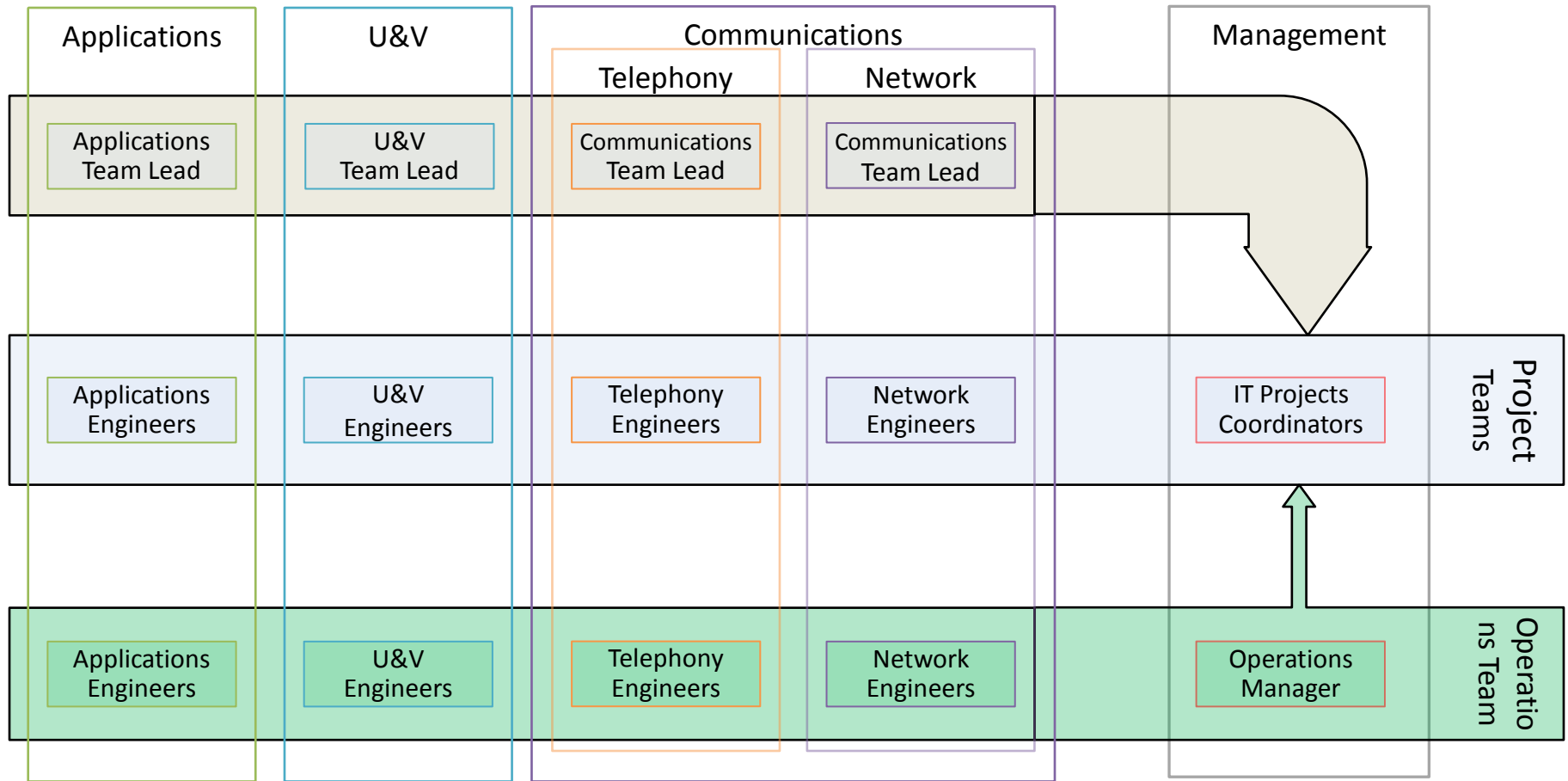
E-mail: info@softserveinc.com

Дякую за увагу!

www.softserve.com



Project and Ops teams integration



Fixed Assets Management Lifecycle at SoftServe

