

спецпроект

# С news

**СТАНДАРТЫ  
ИТ-СЕРВИСОВ В РОССИИ  
ГОТОВНОСТЬ ПРОВАЙДЕРОВ**

## СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РОССИИ

- Международные методологии и рекомендации: ITIL/ITSM
- Международные стандарты: ISO 20000, ISO 19770-1, ISO 9001, SCOR, CMMI, COBIT, eTOM
- Национальные стандарты: ГОСТ Р ИСО 20000, ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ ИЕС 60950-1-2011, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 1.0-2004, ГОСТ Р 1.2-2004, ГОСТ Р 1.4-2004, ГОСТ Р 1.5-2004, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17799-2005, ГОСТ Р 1.12-2004, ГОСТ 28470-90
- Документы ассоциации АСТРА (каталог и глоссарий ИТ-услуг)
- Корпоративные стандарты (разрабатываются сервис-провайдерами самостоятельно, с учетом

## ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИТ-УСЛУГ

- управление ресурсами,
- управление бюджетом,
- управление непрерывностью и доступностью сервиса,
- управление качеством,
- управление ИБ,
- управление изменениями,
- управление инцидентами,
- управление отношениями с заказчиком / субподрядчиками

# УРОВЕНЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ ИТ-СЕРВИСА СРЕДИ КРУПНЕЙШИХ ПРОВАЙДЕРОВ РОССИИ 2014

Агентство CNews Analytics провело исследование существующих подходов к стандартизации ИТ-сервиса в России. Все опрошенные игроки продемонстрировали высокую степень заинтересованности в более широком распространении этой мировой практики на отечественном рынке. Однако готовность самого рынка к использованию единого стандарта пока не однозначна.

## Зачем нужны стандарты

Стандартизация ИТ-услуг – один из подходов, который позволяет обеспечить качество сервиса (и стимулировать со временем его повышение). Стандарт устанавливает эффективные правила взаимодействия для всех участников рынка.

Благодаря стандарту появляется общее понятийное поле для оценки работы провайдера и качества предоставляемого сервиса. Таким образом, можно избежать рассинхронизации между ожиданиями заказчика и выполнением обязательств поставщиком – так как обе стороны теперь трактуют достигнутые договоренности одинаково.

Применение стандарта может повысить удовлетворенность заказчиков, с одной стороны, а также снизить количество недобросовестных игроков на рынке, с другой. Наконец, стандарт в конечном итоге позволяет оптимизировать процессы, обеспечивая более гибкое управление ИТ-услугами, а также способствует снижению себестоимости услуг.

Стандартизация – это в определенном смысле путь взросления рынка ИТ-сервисов, показатель его зрелости и большей цивилизованности.

## Подходы к стандартизации ИТ-сервисов в России

Стандартизация ИТ-сервиса – сложившаяся мировая практика, которая постепен-

но получает распространение и в России. В первую очередь на стандарты ориентируется крупный бизнес. В целом уровень проникновения стандартизации на отечественном рынке ИТ-услуг можно охарактеризовать пока как невысокий.

Большинство компаний ограничивается применением рекомендаций международных стандартов и методологий – ITIL/ITSM, COBIT. Единой терминологии, подходов к процессам управления ИТ-услугами и регламентов построения отношений между заказчиками и поставщиками на российском рынке пока не выработано.

Фактически игроки рынка используют различные стандарты, которые

стоимость» в случае представления собственного корпоративного стандарта состоит в интерпретации рекомендаций и формировании готовых решений для рынка, желательных учитывающих разную отраслевую специфику компаний.

## Исследование

В рамках исследования CNews Analytics были опрошены ключевые сервис-провайдеры российского рынка ИТ. В опросе приняли участие компании «Ай-Тек», «АйТи», «Астерос», «Аутсорсинг 24», «Гелиос ИТ» («Гелиос Дата»), Мауког, «Оптима» (Optima services), «Техносерв» и «ЮНИТ-Оргтехника».

ЕДИНОЙ ТЕРМИНОЛОГИИ, ПОДХОДОВ К ПРОЦЕССАМ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-УСЛУГАМИ И РЕГЛАМЕНТОВ ПОСТРОЕНИЯ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ НА РОССИЙСКОМ РЫНКЕ ПОКА НЕ ВЫРАБОТАНО.

иногда разрабатывают самостоятельно. Основой таких корпоративных стандартов, которые сервис-провайдеры затем транслируют на рынок, становятся рекомендации ITIL/ITSM. Помимо этого, российские компании ориентируются на стандарты ГОСТ Р ИСО 20000 или ГОСТ Р ИСО 9000/9001. А «добавленная

Для построения итоговой карты стандартизации ИТ-сервиса на российском рынке учитывались такие параметры, как опыт работы поставщика и сложившаяся у него практика использования стандарта, перечень используемых стандартов (включая наличие собственного), доступность информации о стандарте

|  | МАУКОР   | OPTIMA SERVICES   | АЙ-ТЕКО   | АЙТИ   |  | АСТЕРОС  | АУТСОРСИНГ 24  | ГЕЛИОС ДАТА   | ТЕХНОСЕРВ  | ЮНИТ-ОРГТЕХНИКА   |
|--|--|---|---|--|--|--|--|---|--|---|
| <b>Наличие корпоративного стандарта</b>                        | Руководство по качеству, основанное на системе менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO  | Внутрикорпоративные стандарты, основанные на методологии ITIL 3   | Внутрикорпоративные стандарты для оказания отдельных услуг (например, диспетчерской службой сервисного центра).   | Корпоративный стандарт на базе собственной методики, с учетом рекомендаций мировых стандартов: BS ISO 25999, PAS 56, ISO 27001, ITGI CobIT v4.1, ISO 20000, ITIL |  | -  | Да   | Внутренняя методология оказания ИТ-услуг, системы автоматизации управления проектами и процессами (в соответствии с внутренними регламентами, основанными на ITIL/ITSM).  | Да   | Стандарт РТО ИВС, или Стандарт менеджмента ИТ-услуг   |
| <b>ITIL /ITSM</b>  | Управление ресурсами<br>Управление системами и информацией<br>Управление ИТ-сервисом   | Используется как основная методология   | Внедрена ITSM-система (на базе HPSPM). Консалтинговые услуги в области ITSM и ITAM.   | Да   |  | ITIL v3  | Да   | Библиотеки ITIL при организации сервисного обслуживания / ITSM  | Да   | Да  |
| <b>ГОСТ Р ИСО 20000</b>  | Да   | Не используется   | Является разработчиком ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-2011. Сертифицирована по стандарту ISO/IEC 20000-1:2011 (с 2008 года)   | Да   |  | Не используется  | Да (сертифицированы)   | Регламенты сервисного обслуживания с учетом рекомендаций ISO 20000. Планируется сертификация процессов  | Да   | Да  |
| <b>ГОСТ Р ИСО 9000</b>   | Нет (используется ISO 9001)  | Используется (есть сертификат)  | Сертифицирована система управления качеством по ГОСТ ISO 9001-2011 (с 2004 года)  | Да   |  | ГОСТ ИСО 9001-2011 (ISO 9001:2008)   | Да (сертифицированы)   | Сертификация на соответствие ISO 9000   | Да   | Да  |
| <b>Другие используемые стандарты</b>                           | ISO 9001   | Используются документы, разработанные АСТРА   | Сертифицирована система управления ИБ (сертификат Британского института стандартов) по стандарту ISO/IEC 27001:2005 (с 2012 г.)   | COBIT  |  | Интегрированная система менеджмента в области консалтинга и реализации решений в сфере ИТ, строительстве и проектировании. Соответствует требованиям: ГОСТ ИСО 9001-2011 (ISO 9001:2008), ГОСТ 12.0.230-2007 (OHSAS 18001:2007), ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ISO 14001:2004), ГОСТ серии 34 | Cobit, CMM, SixSigma, ISO 27000, ГОСТ 34.X, ГОСТ 19.X, ТИА/ЕА-942, 568-В, 569-А, 606, ISO/IEC 11801 и др., Cobit, CMM, SixSigma, ISO 27000, ГОСТ 34.X, ГОСТ 19.X, ТИА/ЕА-942, 568-В, 569-А, 606, ISO/IEC 11801 и др. | COBIT 5, MOF, PMBok.  | eTom   | ГОСТ ИЕС 60950-1-2011, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ Р 1.0-2004, ГОСТ Р 1.2-2004, ГОСТ Р 1.4-2004, ГОСТ Р 1.5-2004, ГОСТ Р ИСО/МЭК 17799-2005, ГОСТ Р 1.12-2004, ГОСТ 28470-90  |
| <b>Доступность сведений об используемом стандарте (онлайн)</b> | На сайте компании, на сайте инвестора  | Кастомизация стандартов под каждого заказчика (в виде регламентов в договорах ИТ-аутсорсинга)               | Доступно на внутреннем корпоративном портале всем сотрудникам. Перечень сертификатов и лицензий - на сайте  | Доступно на сайте  |  | Предоставляется новым и существующим клиентам по запросу   | Доступно на сайте  | Будет доступно на новом сайте «Гелиос Дата» (на данный момент - бета-тестирование)  | Доступно на сайте  | Доступна электронная версия (по запросу), доступна печатная версия (в офисе компании, на мероприятиях с участием компании)  |
| <b>Каталог услуг</b>   | Сформирован, в общем виде доступен на сайте  | Сформирован   | Сформирован (более 30)  | «Сформирован (динамический список)   |  | Перечень основных услуг - на сайте. Детализация услуг - индивидуально для каждого клиента  | Сформирован многоуровневый каталог   | Сформирован (5 услуг на верхнем уровне и 86 услуг на нижнем уровне)   | Сформирован  | Сформирован. 16 сервисных услуг (обслуживание) и 13 проектных (внедрение, развертывание)  |
| <b>Описание параметров услуг</b>                               | Как правило, определяются (адаптируются из имеющихся) под конкретного заказчика  | Описываются в договорах с заказчиком. Основные параметры: время реакции, время восстановления, доступность. | Представлено на сайте   | Детализация услуги, режим предоставления услуги, приоритизация, время реакции, время решения   |  | Типовые не описаны, определяются индивидуально для каждого клиента.  | Описаны  | Для каждой услуги из каталога разработан шаблон типового SLA (предоставляется по запросу)   | Конкретные параметры зависят от типа услуги: качество (доступность), время предоставления услуги и пр.   | Описаны в корпоративном стандарте.  |
| <b>Описание процессов предоставления услуг</b>                 | Как правило, определяются (адаптируются из имеющихся) под конкретного заказчика. Закрепляется в договорах и приложениях к договорам.   | Процессы описаны во внутренних документах компании  | Есть, например, регламент принятия, обработки и исполнения сервисных запросов   | Есть регламент регистрации, принятия в работу заявки, исполнения и подтверждения закрытия (с оценкой качества выполнения по 5-бальной шкале)                     |  |  | Описаны  | Описание процессов предоставления услуг закреплено в виде набора политик, регламентов, инструкций, шаблонов. Пример может быть предоставлен по запросу  | Регламент оказания услуг включается в контракт   | Процессы описаны в системе добровольной сертификации, в Стандарте РТО ИВС, а также схематично - языком ЮНИТ-Кейс (собственный язык описания бизнес-процессов)   |
| <b>Управление ресурсами</b>                                    | Процессы, реализованные в рамках эксплуатируемых (масштабируемых) корпоративных ERP, ITSM, SCM-систем  | Управление ресурсами в рамках процессной модели предоставления сервисов                                     | Разработан, утвержден и применяется на практике регламент процесса в рамках сертифицированной системы управления сервисами  | Применяется  |  |  | Применяется  | Управление подрядчиками; Управление внутренними инженерными ресурсами; Материально-техническое обеспечение услуг; Управление знаниями и пр.   | Зрелые процессы ресурсного планирования, автоматизированы на базе SAP  | Описано в корпоративном стандарте   |
| <b>Управление бюджетом</b>                                     | В рамках эксплуатируемых (масштабируемых) корпоративных ERP, ITSM, SCM-систем  | Управление бюджетом отдельных проектов на уровне руководителей проектов.                                    | Разработан, утвержден и применяется на практике регламент процесса в рамках сертифицированной системы управления сервисами  | Применяется  |  |  | Применяется  | Управление бюджетами, непрерывный мониторинг проекта на соответствие планируемому и фактическому бюджету.   | Зрелые процессы ресурсного планирования, на базе SAP   | Описано в корпоративном стандарте   |
| <b>Управление качеством</b>                                    | В рамках эксплуатируемых (масштабируемых) корпоративных ERP, ITSM, SCM-систем  | Осуществляется выделенным подразделением - службой управления качеством                                     | Разработан, утвержден и применяется на практике регламент процесса в рамках сертифицированной системы управления сервисами  | Применяется  |  |  | Применяется  | Мониторинг реперных точек проекта, детальный анализ каждого факта несоответствия уровня сервиса. В договоре прописываются штрафные санкции за несоблюдение SLA  | Управление качеством построено на основе стандарта ISO 9000  | Описано в корпоративном стандарте   |
| <b>Улучшение сервиса</b>                                       | Процессы непрерывного контроля качества по параметрам и агрегатам параметров услуг и эскалации на оперативном, тактическом, стратегическом уровнях управления; Процессы контроля утилизации рабочего времени специалистов и оптимизации логистики в процессах предоставлении услуг; Процессы обучения, сертификации, контроля знаний специалистов; Работа географически распределённых центров компетенций в реальном времени; Создание и актуализации хранилищ данных по компетенциям собственных специалистов и специалистов партнёров; Создание и управление партнёрской сетью. | В соответствии с циклом Деминга (PDCA)  | Политика непрерывного совершенствования, а также регламент процесса управления корректирующими действиями, в соответствии с которым разработан план корректирующих мероприятий (обучение персонала, анкетирование потребителей, совершенствование процессов, модернизация технологий и др.) | Комитет по качеству, анкетирование заказчиков, повышение квалификации персонала, сертификация, (ServiceDesk)   |  | Постоянное управление ожиданиями ключевых участников проекта со стороны клиента в ходе всего жизненного цикла проекта, Получение регулярной обратной связи со стороны клиента в ходе всего жизненного цикла проекта, Проведение LessonLearned реализуемых проектов                     | Непрерывный процесс измерения параметров сервисов, выработки корректирующих действий, направленных на улучшение сервиса  | Ежеквартальный пересмотр и актуализация бизнес-процессов, анализ каждого случая нарушения уровня сервиса и соответствующие корректирующие меры. Непрерывный процесс управления поставщиками и подрядчиками  | Все мероприятия по улучшению качества услуг построены на цикле Деминга (PDCA). Внутри службы сопровождения действует подразделение, занимающееся анализом обращений и выработкой рекомендаций, подготовкой технической документации и методических материалов и т.п. | Сбор и анализ данных с целью формирования базовых параметров услуг, выявление возможностей улучшения, проведение консультаций со всеми вовлеченными сторонами. Установление целевых значений параметров услуг для повышения их качества и сокращения затрат на их предоставление. Формулирование, планирование и внедрение улучшений. Выявление и анализ результатов сделанных улучшений. Пересмотр управления услугами (при необходимости); Предоставление формализованных гарантий. |
| <b>Оценка удовлетворенности заказчика</b>                      | Оценка качества оказанных услуг по каждой заявке, анкетирование (ежегодное, ежеквартальное и т.д.) и опросы, в т.ч. на мероприятиях.   | Формальные процедуры оценки, описанные в договорах. Опросы ключевых сотрудников заказчика                   | Анкетирование пользователей   | Анкетирование, отзывы, оценка удовлетворенности каждого запроса  |  | Постоянное управление ожиданиями ключевых участников проекта со стороны клиента в ходе всего жизненного цикла проекта, Получение регулярной обратной связи. Факт продолжения отношений с существующими клиентами в виде новых совместных проектов                                      | NPS (Net Promoter Score), а также собственная методология основанная на ИСО 20000  | Оценка удовлетворенности пользователей по закрытию каждого запроса/инцидента, выборочное анкетирование пользователей, регулярные статус-встречи с ответственными лицами заказчика, перезаключение договоров (низкий % отказов от перезаключения). | Периодическое анкетирование, оценивание каждого решенного обращения заказчиком, неформальные методы.   | Анкетирование пользователей после каждого инцидента, анкетирование экспертов заказчика на предмет качества выполнения работ, согласование и подтверждение работ по SLA  |
| <b>Возможность сертификации субподрядчиков</b>                 | Не сертифицируют субподрядчиков  | Внутренняя квалификационная проверка субподрядчиков   | Не сертифицирует. Консалтинговые проекты по подготовке к сертификации по стандартам ISO/IEC 20000-1:2011 и ISO/IEC 27001:2005   | Возможна   |  |  | Возможна   | Система сертификации и управления субподрядчиками (сертификат «Сервисный центр Гелиос»). Регулярный аудит и актуализация сертификатов.  | Нет  | Есть собственная система добровольной сертификации.   |



|  | МАУКОР   | ОПТИМА SERVICES  | АЙ-ТЕКО  | АЙТИ  |  | АСТЕРОС  | АУТСОРСИНГ 24   | ГЕЛИОС ДАТА  | ТЕХНОСЕРВ                         | ЮНИТ-ОРГТЕХНИКА  |
|--|--|--|--|---|--|--|---|--|-----------------------------------|--|
| Год начала работы на рынке ИТ-услуг  | 2010   | 2006   | 1997   | 2004  |  | 2003   | 1990  | с 1999 – как Сервисное подразделение в рамках компании «Гелиос ИТ», с 2012 года как самостоятельное юр.лицо  | 1992                              | 1994   |
| Отраслевая специализация   | Разные отрасли экономики   | Электроэнергетика, нефтяная отрасль, банки, страховые компании, ритейл.  | Финансы и страхование, госсектор, промышленность, нефтегаз, телеком, энергетика, ритейл, транспорт   | Госуправление, здравоохранение, Нефтегаз, Образование, торговля, финансы, электроэнергетика, промышленность |  | Телеком, нефтегаз, промышленность (металлургия), ритейл, энергетика  | Есть отраслевые решения   | Банки и страховые компании<br>Торговые компании<br>Промышленность<br>Энергетика<br>Телеком<br>Транспортные и логистические компании<br>Госструктуры  | Телеком, банки, госсектор, ритейл | Финсектор, ТЭК, ритейл, производство   |
| Опыт применения стандарта (начало применения поставщиком)                          | С 2011 г.  | С 2006 г.  | ISO/IEC 20000-1:2011 - с 2007 г., ГОСТ ISO 9001-2011 - с 2003 г., ISO/IEC 27001:2005 - с 2010 г.   | С 2004 г.   |  | Рекомендации ITIL2/ ITIL v3 с момента публикации данных версий. Последнее обновление сертификата по интегрированной системе менеджмента произведено в июле 2013 г. | ИСО 20000 – с 2010 г.   | С 1999 г.  | С 2006 г.                         | В существующем виде корпоративный стандарт официально применяется с мая 2013 г. (фактически работает с 2000-х гг.)   |
| Возможность/опыт самостоятельного применения заказчиками                           | Начиная с 2003 г. применяют все заказчики (госсектор, коммерческий сектор) - как правило, с помощью внешних консультантов        | По желанию заказчика ему передаются практики применения ИТ-процессов при оказании ИТ-услуг. Возможен вариант, когда зрелость процессов управления ИТ-услуг находится на высоком уровне и заказчик выставляет требования по своим стандартам. | В результате выполнения проектов по внедрению ISO/IEC 20000 в организациях заказчиков создаются системы управления услугами. Эксплуатацию этих систем заказчики осуществляют самостоятельно.               | Да  |  | Стандарты, применяемые заказчиками в их самостоятельных проектах (без привлечения Астерос в качестве провайдера), - рекомендации ITIL v2 и в последующем ITIL v3   | Возможно (повышается качество услуг)  | Заказчикам передается платформа «Гелиос Service Desk» (как облачная система управления услугами). Может быть использована заказчиком самостоятельно, а также вместе с диспетчерами и инженерами «Гелиос Дата» (в составе услуг аутсорсинга). | Возможно                          | Возможно и есть опыт применения. Примеры - Ренессанс Кредит банк, Седьмой континент, Мираторг, Л Этюаль, Бон Жюли, Мегафон Ритейл  |
| Возможность снижения стоимости услуг за счет применения стандарта (описать пример) | Любой процесс, упорядоченный с использованием внутренних и/или федеральных и/или международных стандартов, оптимизирует затраты. | Использование централизованного ServiceDesk со стандартизованными процессами позволяет уменьшить затраты на управление процессами предоставления ИТ-услуг и повысить скорость и качество работы  | Стандарт обработки обращений пользователей в Диспетчерскую службу Сервисного центра обеспечивает высокую оперативность обработки обращений, сбор всей необходимой информации, проведение диагностики и др. |   |  |  | Устранение корневых причин возникающих проблем, предотвращение инцидентов за счет мониторинга и анализа тенденций привело к уменьшению их количества на 70% (и снизило стоимость услуг) | Использование стандарта гарантирует более высокое качество услуг при сохранении бюджета, обеспечивает сокращение возможных рисков и связанных с ними потерь, что в итоге позволяет экономить на ИТ-аутсорсинге                               | Существует                        | После 3-6 месяцев работы, после полного восстановления техники на точках заказчика возможно снижение цены за счет минимизации выездов на точки для выполнения ремонтных работ. |

и возможность/опыт самостоятельного его применения заказчиками, описание параметров услуг, наличие их каталога, а также постоянное улучшение сервиса.

Как показало исследование CNews Analytics, абсолютно все опрошенные провайдеры опираются в своей деятельности на ITIL/ITSM, а также большинство - на ГОСТы ИСО 20000 и 9000. В числе других используемых стандартов назывались COBIT, ISO 27000, ГОСТ 34.X, ГОСТ 19.X, MOF, ISO 9001, ГОСТ ИЕС 60950-1-2011, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, eTom и др.

О наличии собственного корпоративного стандарта заявляют большинство опрошенных, включая «Ай-Теко», «АйТи», «Аутсорсинг 24», «Оптиму», «Техносерв» и «ЮНИТ-Оргтехнику».

Доступность информации об используемом стандарте определяется часто через наличие контакта с поставщиком, который готов предоставить информацию (или сам стандарт) в электронном или печатном виде по запросу. У всех опрошенных представлен как каталог услуг, так и описание их параметров, у большинства - также описание процессов предоставления.

Все респонденты ориентированы на улучшение качества сервиса и регулярно оценивают степень удовлетворенности заказчиков. Для этого проводится анкетирование пользователей, оценивается удовлетворенности по закрытию каждого запроса, проводятся встречи с представителями заказчика и пр. Как правило, мероприятия по улучшению качества услуг у поставщиков строятся на основе цикла Деминга (PDCA).

Сертификацию субподрядчиков по использованию своего корпоративного стандарта проводят менее половины респондентов. Среди них - «ЮНИТ-Оргтехника», «Гелиос Дата» и «АйТи».

Как правило, предлагаемые корпоративные стандарты могут быть использованы заказчиками самостоятельно (либо при помощи консультантов поставщика, в составе услуг ИТ-аутсорсинга).

Опрошенные провайдеры отмечают, что для заказчика применение стандарта означает не только гарантию качества сервиса, но и возможность снижения стоимости услуг. Так, в компании «Гелиос Дата» отмечают, что стандарт обеспечивает сокращение возможных рисков и связан-

ных с ними потерь, что в итоге позволяет экономить на ИТ-аутсорсинг. Эксперты Мауког комментируют, что любой процесс, упорядоченный с использованием внутренних и/или федеральных и/или международных стандартов, оптимизирует затраты. Представители «ЮНИТ-Оргтехника» приводят пример, как после 3-6 месяцев работы, после полного восстановления техники на точках заказчика возможно снижение цены за счет минимизации выездов для выполнения ремонтных работ.

Опрошенные провайдеры сходятся во мнении, что отечественному рынку ИТ-услуг до сих пор не хватает общего языка для построения эффективного взаимодействия между поставщиками и заказчиками. Возможно, таким средством станет со временем единый «национальный» стандарт ИТ-сервиса, который аккумулировал бы рекомендации мировых методик, а также апробированные в российских реалиях успешные практики отечественных компаний или их корпоративный стандарт, с учетом применимости без ограничений всеми участниками рынка. •

## ПОДХОДЫ К УЛУЧШЕНИЮ ИТ-СЕРВИСА

Цикл Деминга: PDCA (Plan-Do-Check-Act) – методика управления качеством, которая применяется ко всем процессам управления услугами.

- формирование базовых параметров ИТ-услуг,
- определение возможностей улучшения услуг,
- установление целевых значений параметров услуг,
- планирование и внедрение улучшений,
- анализ результатов и сравнение новых значений параметров услуг с базовыми,
- управление ожиданиями ключевых участников проекта со стороны клиента,
- анализ случаев нарушения уровня сервиса и соответствующие корректирующие меры:
- анкетирование представителей заказчика,
- оптимизация /совершенствование процессов предоставления услуг,
- модернизация технологий,
- контроль знаний специалистов и обучение персонала

# КАРТА: УРОВЕНЬ СТАНДАРТИЗАЦИИ ИТ-СЕРВИСА СРЕДИ КРУПНЕЙШИХ ПРОВАЙДЕРОВ РОССИИ 2014

максимальный
  средний
  минимальный

|   | МАУКОР       | OPTIMA SERVICES | АЙ-ТЕКО      | АЙТИ         | АСТЕРОС      | АУТСОРСИНГ 24 | ГЕЛИОС ДАТА  | ТЕХНОСЕРВ    | ЮНИТ-ОРГТЕХНИКА | ИДЕАЛЬНЫЙ ПРОВАЙДЕР |
|---|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|-----------------|---------------------|
| Наличие корпоративного стандарта          | средний      | средний         | средний      | средний      | минимальный  | максимальный  | средний      | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| ITIL /ITSM                                | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| ГОСТ Р ИСО 20000                          | максимальный | минимальный     | максимальный | максимальный | минимальный  | максимальный  | средний      | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| ГОСТ Р ИСО 9000                           | средний      | максимальный    | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Доступность инфо стандарте (онлайн)       | максимальный | средний         | средний      | максимальный | средний      | средний       | средний      | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Каталог услуг                             | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | средний      | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Описание параметров услуг                 | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | средний      | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Описание процессов предоставления услуг   | максимальный | максимальный    | средний      | максимальный | минимальный  | средний       | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Управление ресурсами                      | средний      | максимальный    | максимальный | максимальный | минимальный  | средний       | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Управление бюджетом                       | средний      | максимальный    | максимальный | максимальный | минимальный  | средний       | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Управление качеством                      | средний      | максимальный    | максимальный | максимальный | минимальный  | средний       | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Улучшение сервиса                         | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | средний      | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Оценка удовлетворенности заказчика        | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Опыт работы на рынке                      | средний      | средний         | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | средний      | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Опыт применения стандарта                 | средний      | максимальный    | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Возможность / опыт применения заказчиками | максимальный | максимальный    | максимальный | максимальный | максимальный | максимальный  | максимальный | максимальный | максимальный    | максимальный        |
| Возможность сертификации субподрядчиков   | минимальный  | максимальный    | минимальный  | максимальный | минимальный  | средний       | максимальный | минимальный  | максимальный    | максимальный        |