



Некоммерческое Партнёрство «Форум по ИТ Сервис-менеджменту»

Сообщество профессионалов в области ИТ-менеджмента

ITSM в России - итоги первого десятилетия

Игорь Баринов

Председатель ИТСМ Форума Россия,
Генеральный директор компании
«Технический вектор»

Контакты:

Mob.: +7(495)723-3747
E-mail: I.Barinov@itsmforum.ru
Web: www.itsmforum.ru

5-я юбилейная конференция

«Управление ИТ-услугами и ИТ-деятельностью
на предприятии: от эффективной ИТ-службы
к эффективному бизнесу»

Организаторы: Журнал «Открытые системы» и
Агентство корпоративных коммуникаций OSP-Con

27 мая 2008 года

- **Появление подхода в России.**
Знакомство с ИТСМ
- **Осознание подхода.**
Первые шаги ИТСМ в России
- **Внедрение подхода.**
Взросление через неудачи
- **Признание подхода.**
Выпуск стандарта ISO-20000
- **Усложнение подхода.**
Выпуск 3-й версии
- **Эксплуатация подхода.**
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- **Развитие подхода.**
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- **Популяризация подхода.**
ИТ Сервис Менеджмент Форум

- **Появление подхода в России.**

- **Знакомство с ИТСМ**

- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

- Конец 90-х – начало 2000 г.г. Рынка ИТСМ в России нет!
- Учебный центр ИР. Референтная модель ИР.
- Что такое сервис?
- Что такое сервис менеджмент?
- Каков охват?
- Чем функция отличается от процесса?
- Что такое процессный подход?
- Как сервис менеджмент встраивается в ИТ отдел?
- Зачем это нужно бизнесу?
- Как посчитать стоимость?
- Кто поможет разобраться?

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- **Осознание подхода.**
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Осознание подхода. Первые шаги ИТСМ в России

- Ура. Внедрили Сервис Деск.
- Расширение интереса Заказчиков.
- Появление альтернатив в области обучения ИТСМ.
- Сертификация первых специалистов по ИТСМ в России.
- Появление внутренних ИТСМ проектов в корпорациях.
- Расширение количества компаний, предоставляющих консультационные услуги в области ИТ сервис менеджмента.

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- **Внедрение подхода.**
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Внедрение подхода. Взросление через неудачи

- Продолжаем пытаться понять значение термина «услуга».
- Как сочетать процессы и линейное управление. Кто главный?
- Что такое инцидент? А проблема? А RFC? А зачем это?
- Сколько нужно писать документации?
- Какова «зона действия» ИТСМ.
- Делать как в книжках или по-своему.
- Дальнейший рост рынка консультационных услуг в области ИТ сервис менеджмента.
- Бизнес: много денег, малый «выхлоп».
- Как разработать Сервис каталог?

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- **Признание подхода.**
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Признание подхода. Выпуск стандарта ISO-20000

- Конец 90-х. Библиотека общепризнана ЗА РУБЕЖОМ (!) как фактический стандарт в области ИТ Сервис менеджмента.
- Начало 2000-х: Мнение. ИТИЛ – это расширение ISO 9000 для ИТ отдела.
- 2002 год. Подходы ИТИЛ / ИТСМ закреплены британским стандартом BS 15000.
- 2005 год. Декабрь. Подходы ИТИЛ/ИТСМ закреплены международным стандартом ISO 20 000.

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- **Усложнение подхода.**
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Усложнение подхода. Выпуск 3-й версии

- 2005 год. Август. Инициирован проект по разработке 3-й версии библиотеки.
- 2007 год. Май. Выпущена 3-я версия библиотеки.
- Непонятно ничего. Где процессы?
- Начинаем разбираться.
- Кто объяснит, что там написано и зачем?
- А что будет с нашими сертификатами?
- Версия новая, а что делать со старой?
- А кто будет внедрять?
- А по силам теперь внедрять без консультантов?

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- **Эксплуатация подхода.**
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Эксплуатация подхода. Текущее состояние работы с ИТИЛ

- Проводятся курсы ITIL Foundation v.3 и Foundation Bridge v.2-v.3.
- Появляются курсы ITIL Service Manager Bridge v.2-v.3.
- Провайдеры услуг начинают использовать элементы ITIL v.3 в консультационных проектах.
- Компании – Заказчики обдумывают возможности использования в работе подходов v.3.
- В дополнение или вместо процессного подхода внедрять жизненный цикл сервиса?
- Как рассказать о v.3 бизнесу?
- Стандарт ISO 20000 в силе!
- Нет переводов на русский язык.
- Кто нам всё объяснит?

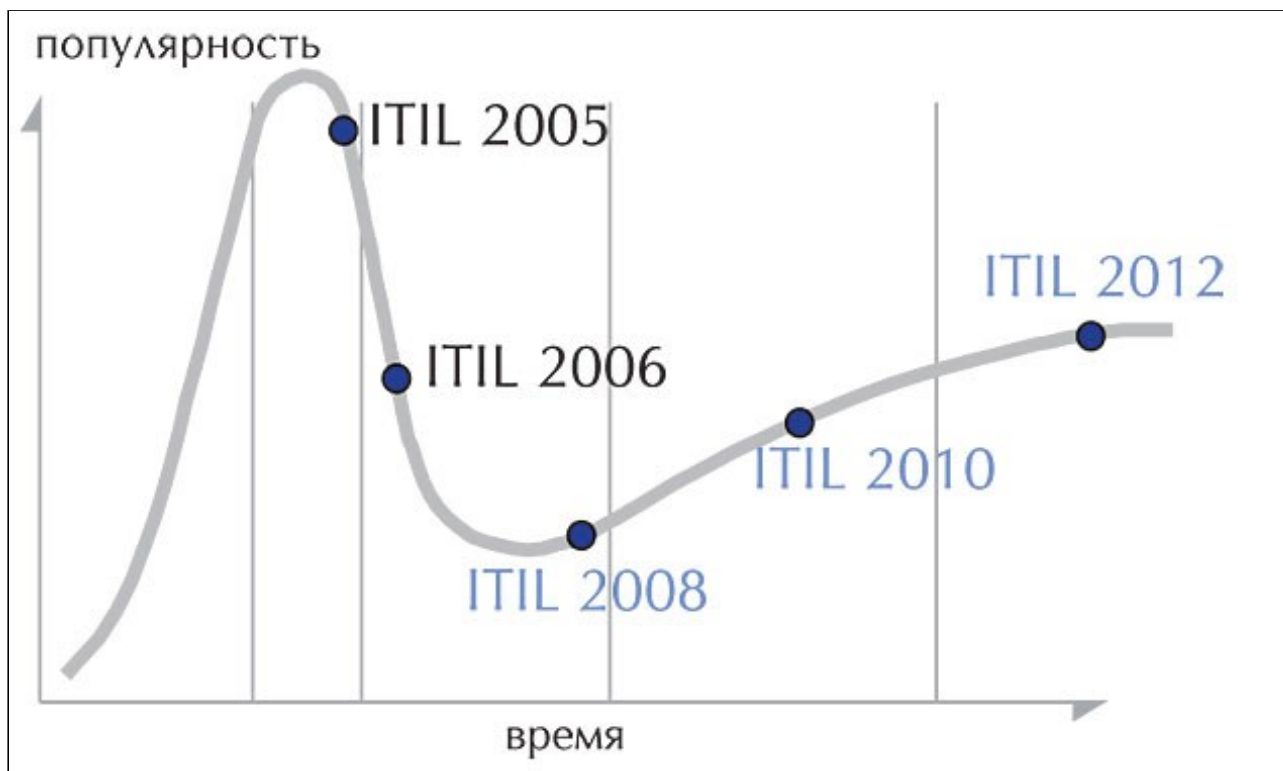
- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- **Развитие подхода.**
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- Популяризация подхода.
ИТ Сервис Менеджмент Форум

Опасения

- Усложнение модели оттолкнёт рынок?
- V.3 – временное явление между v.2 и v.Next?
- V.3 написана консультантами для себя.
- Неясно, как и что внедрять.
- Стратегический характер рекомендаций, сокращение числа практических моментов.
- Отсутствие целостной процессной модели.

Направления развития

- Переводные издания.
- Авторские издания на русском языке.
- Обучение и квалификации.
- Всё большее использование рекомендаций v.3 в консультационных проектах.
- Расширение количества систем, поддерживающих v.3.
- Сервисная переориентация ИТ рынка.
- Синергия сервисного подхода и SOA.



«В 2008 году аналитики из Gartner расположили ИТИЛ на выходе из «котловины разочарований». Причем это движение к «плато продуктивности» будет не быстрым».

Константин Зимин, Денис Легезо
ie №2 (178) февраль 2008

- Появление подхода в России.
Знакомство с ИТСМ
- Осознание подхода.
Первые шаги ИТСМ в России
- Внедрение подхода.
Взросление через неудачи
- Признание подхода.
Выпуск стандарта ISO-20000
- Усложнение подхода.
Выпуск 3-й версии
- Эксплуатация подхода.
Текущее состояние работы с ИТИЛ
- Развитие подхода.
Перспективы ИТСМ в 2008-2009 году
- **Популяризация подхода.**
ИТ Сервис Менеджмент Форум

- 2003-2005 г.г. Круглые столы компании ИТ Эксперт.
- 2004-2005 г.г. Инициативная группа.
- 2005 г. Июнь. Регистрация Некоммерческого партнёрства «Форум по ИТ Сервис-Менеджменту».
- 2006 г. Август. Аккредитация партнёрства мировым сообществом в качестве российского отделения международного ИТСМ Форума.
- 2006- 2007 г.г. Признание ИТ-сообществом России ИТСМ Форума в качестве полезной независимой некоммерческой организации.

Цели Партнёрства (из Устава)

- Популяризация передового опыта ...;
- Содействие ... во внедрении передового опыта ...;
- Организация обмена опытом ...;
- Деятельность в качестве отделения международного ITSM форума.

Виды деятельности Партнёрства (из Устава)

- Проведение встреч и конференций участников Партнерства;
- Создание, поддержка и популяризация сайта Партнерства ...;
- Создание и распространение печатных изданий Партнерства ...;
- Представление позиции Партнерства в ... организациях, ...в СМИ;
- Содействие членам Партнерства в их профессиональной деятельности...;
- Адаптация ... технологий и стандартов в области ИТ-менеджмента;
- Сотрудничество с организациями, ... в области ИТ менеджмента.

Виды деятельности Партнерства

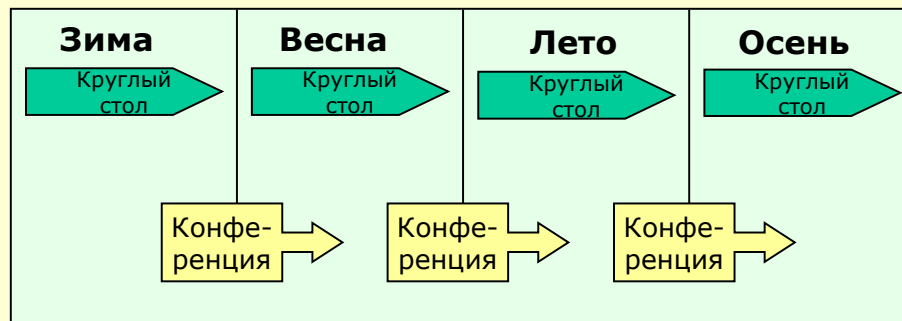
РЕГУЛЯРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Заказчики

Вендоры

Интеграторы

Членские взносы
Спонсорские сборы



- Популяризация
- Публикации
- Поддержка
- PR
- Исследования
- Адаптация

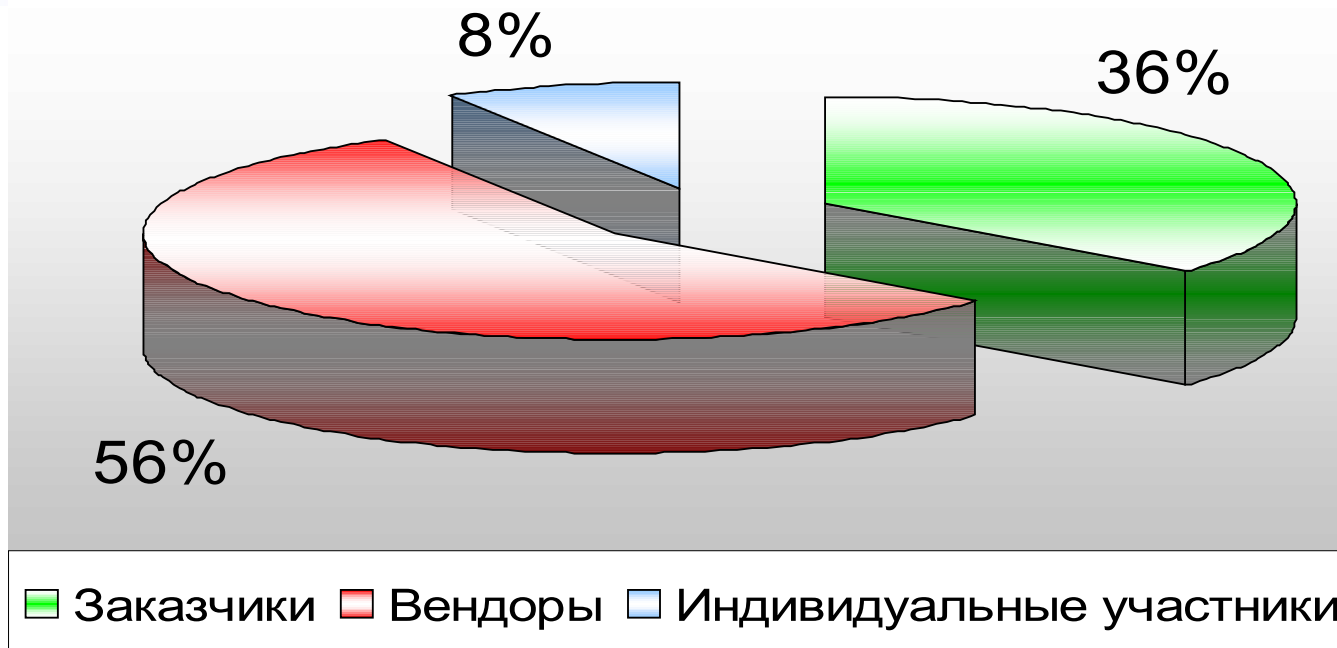
ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

- Перевод Глоссария ITSM терминов
- Перевод 3-й версии ITIL
- Семинар для бизнес-руководителей
- Тематическая публикация
- и т.д.

- **Индивидуальный участник** – физическое лицо, не представляющее в рамках Партнерства какую-либо организацию. Индивидуальный участник имеет один голос на Общем собрании Партнерства.
- **Корпоративный участник** – юридическое лицо, поставляющее или потребляющее ИТ услуги, являющееся членом Партнерства и участвующее в Партнерстве посредством своих представителей
- **Членские взносы (в год):**

Индивидуальный участник		5400 руб.,
Корпоративный участник - 5 представителей		14400 руб.
Корпоративный участник - 10 представителей		25540 руб.

Статистический анализ участников ИТСМ Форума



Статистика Форума

Всего участников:

~300 чел.

В том числе:

Компании - Заказчики услуг:

15 (~110 чел.)

Индивидуальные участники:

~ 30 чел.

(Украина, Казахстан – по 1 чел.)

Компании- заказчики услуг - участники ИТСМ Форума

отечественные лекарства



ЩЕЛКОВСКИЙ ВИТАМИННЫЙ ЗАВОД
НОВОСИБХИМФАРМ КРАСФАРМА



магазины здравого смысла



Билайн



SIEMENS



экономика в каждой покупке. всегда



ВНЕШЭКОНОМБАНК

ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ «БАНК РАЗВИТИЯ И ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (ВНЕШЭКОНОМБАНК)»

Компании вендоры и провайдеры услуг – участники ИТСМ Форума



ТехноСерв А/С



Сфера	Наименование организации	Торговая марка
Страхование	ОАО «АльфаСтрахование»	АльфаСтрахование
Интегрирование	ООО «Ти Ай Системс»	TI Systems
Телекоммуникации	ОАО «Мобильные ТелеСистемы»	МТС
	ОАО "ВымпелКом"	ВымпелКом
Банковская	ЗАО АБН АМРО Банк А.О.	ABN AMRO Bank
	ОАО «Альфа-Банк»	Альфа-банк
	ВНЕШЭКОНОМБАНК	ВНЕШЭКОНОМБАНК
Производство	ООО"Сименс"	SIEMENS Russia
	ЗАО «Моторола ЗАО»	Моторола
	Представительство компании «Эрпорт Менеджмент Компани Лимитед» (ИСТЛАЙН)	ИСТЛАЙН
	ОАО"ГВЦ Энергетики"	ГВЦ Энергетики
Алкоголь	ЗАО"Д Дистрибьюшен"	Diageo
Фармацевтика	Холдинг "Отечественные лекарства"	Холдинг "Отечественные лекарства"
Розница	торговая сеть «ТЕХНОСИЛА»	ТЕХНОСИЛА
Энергетика	ООО ТНК-ВР Менеджмент	ТНК-ВР
Развлечения	ООО «Элайнс Гейминг Сервисис»	Storm International

Сообщество профессионалов в области ИТ-менеджмента

Спасибо за Ваше терпение, извините за внимание

Игорь Баринов

Председатель ИТСМ Форума Россия,
Генеральный директор компании
«Технический вектор»

Контакты:

Mob.: +7(495)723-3747
E-mail: I.Barinov@itsmforum.ru
Web: www.itsmforum.ru

5-я юбилейная конференция

«Управление ИТ-услугами и ИТ-деятельностью
на предприятии: от эффективной ИТ-службы
к эффективному бизнесу»

Организаторы: Журнал «Открытые системы» и
Агентство корпоративных коммуникаций OSP-Con

27 мая 2008 года