



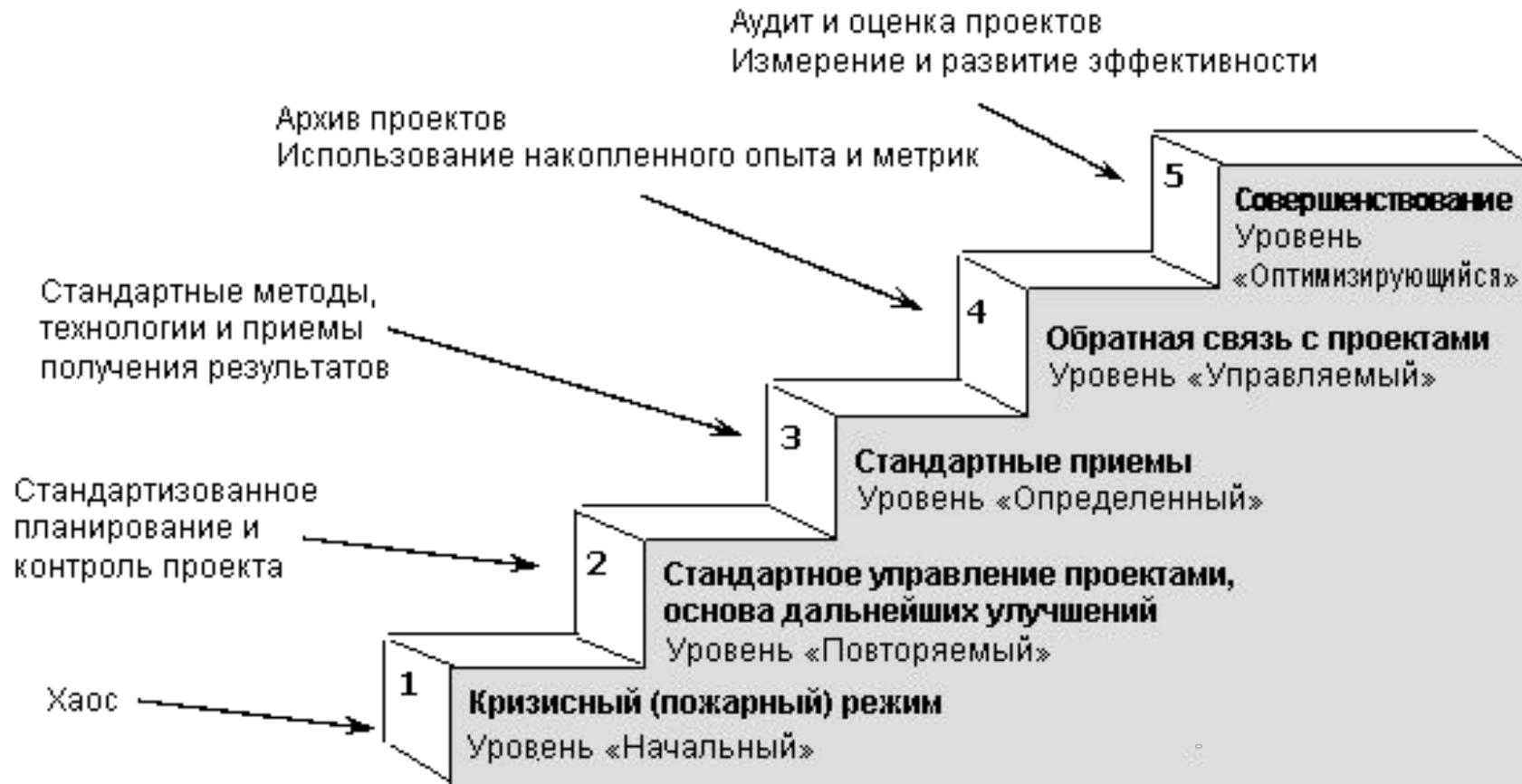
Повышение эффективности IT-инфраструктуры предприятия



Эффективность управления

- Эффективность управления ИТ-инфраструктурой предприятия во многом определяется уровнем зрелости предприятия и уровнем зрелости его ИТ-инфраструктуры

Уровни зрелости предприятий модели СММ/СММИ



Уровени зрелости ИТ-инфраструктуры (Gartner)

- хаотичный
- реактивный
- проактивный
- сервис
- польза

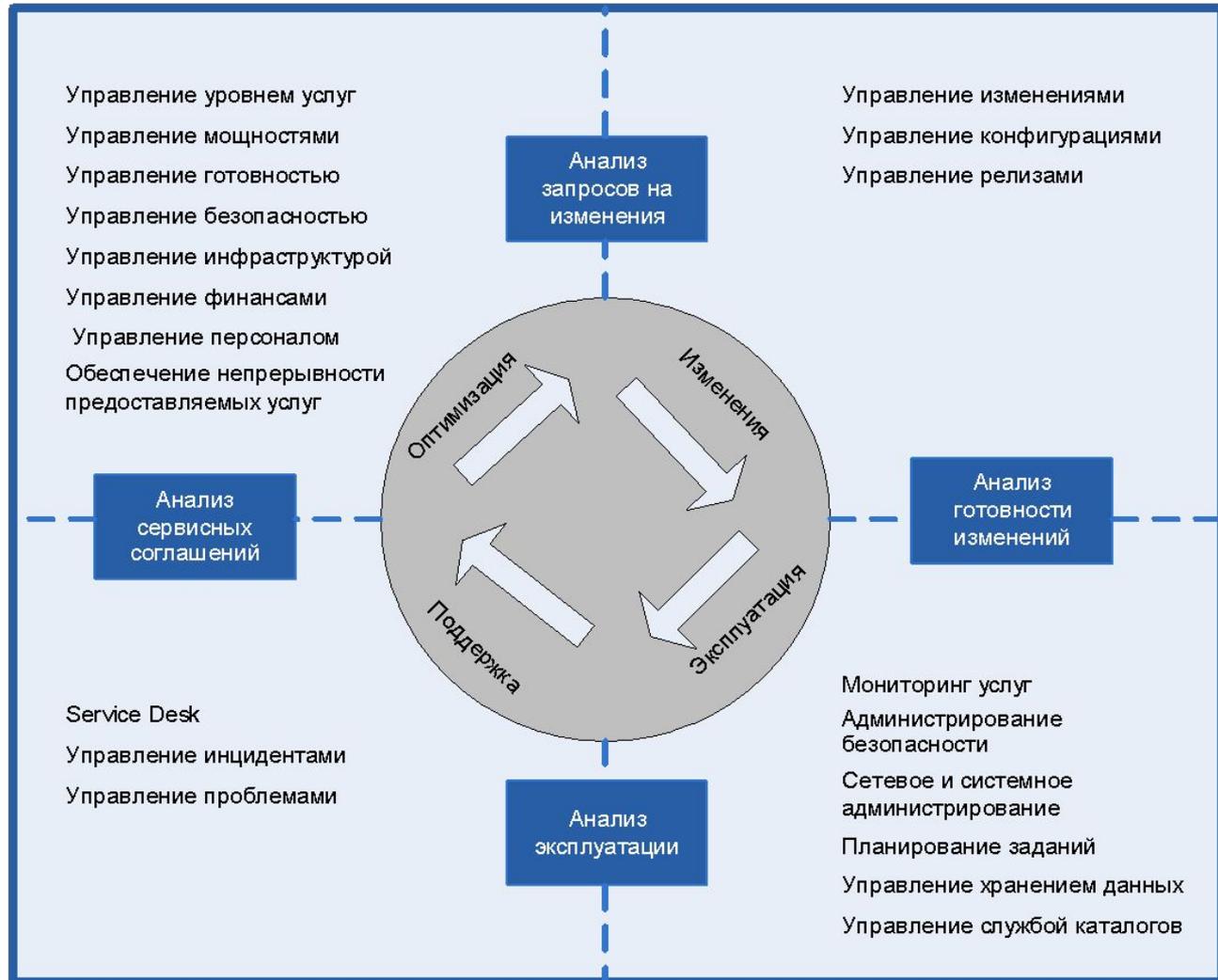
Профили предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры (IBM)

- Компания *IBM* сформировала четыре профиля предприятий для оптимизации ИТ-инфраструктуры :
 - commodity (товар)
 - utility (ресурс)
 - partner (партнер)
 - enabler (поддержка)

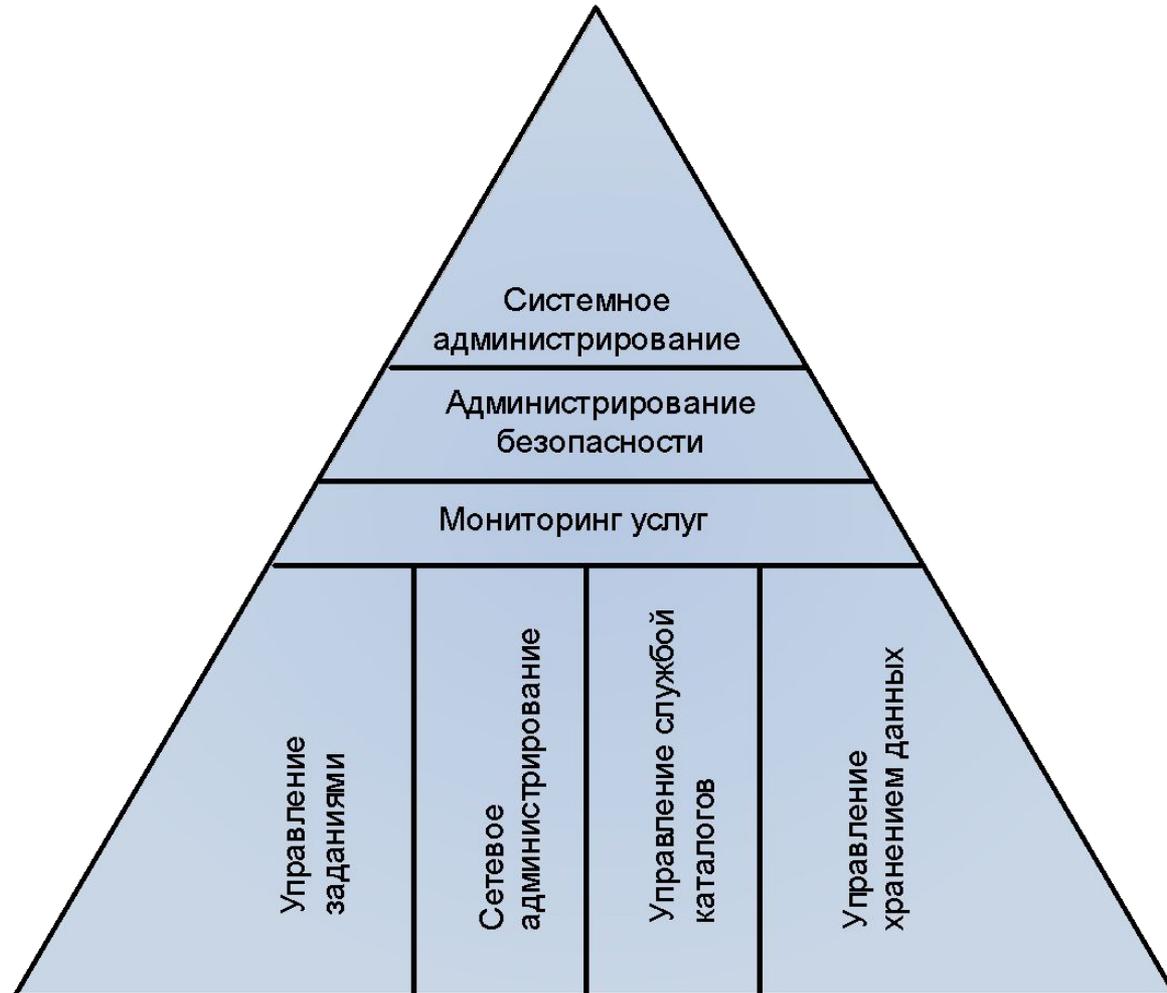
Модель зрелости ИТ-инфраструктуры (Microsoft)

- базовый
- стандартизированный
- рационализированный
- динамический

Модель процессов MOF



Квадрант «Эксплуатация»



Квадранты

Квадрант	Назначение
«Изменение»	Внедрение новых решений, технологий и процессов
«Обслуживание»	Эффективное выполнение ежедневных операций
«Поддержка»	Быстрое решение инцидентов, проблем, запросов
«Оптимизация»	Оптимизация стоимости. Производительности доступности ИТ-услуг

Дисциплина управления рисками эксплуатации

- Описывает процессы выявления риска и *принятия решений по* устранению риска. При этом риском считается возможность нарушения предоставления ИТ-сервиса, а *управление рисками* – это регулярная деятельность, обеспечивающая актуальность мер *по* минимизации выявленных рисков или предупреждению в каждый момент выполнения операций *по* эксплуатации.
- В дисциплине определены следующие этапы управления рисками:
 - выявление;
 - анализ и определение приоритетов;
 - планирование;
 - мониторинг и отчетность;
 - управление;
 - обучение.