

1С:ERP Управление предприятием 2



Комплексный взгляд

на организацию эксплуатации ИС на платформе "1С:Предприятие"

Развитие технологий и подходов. Лучшие практики и новые возможности

Павлов Владимир

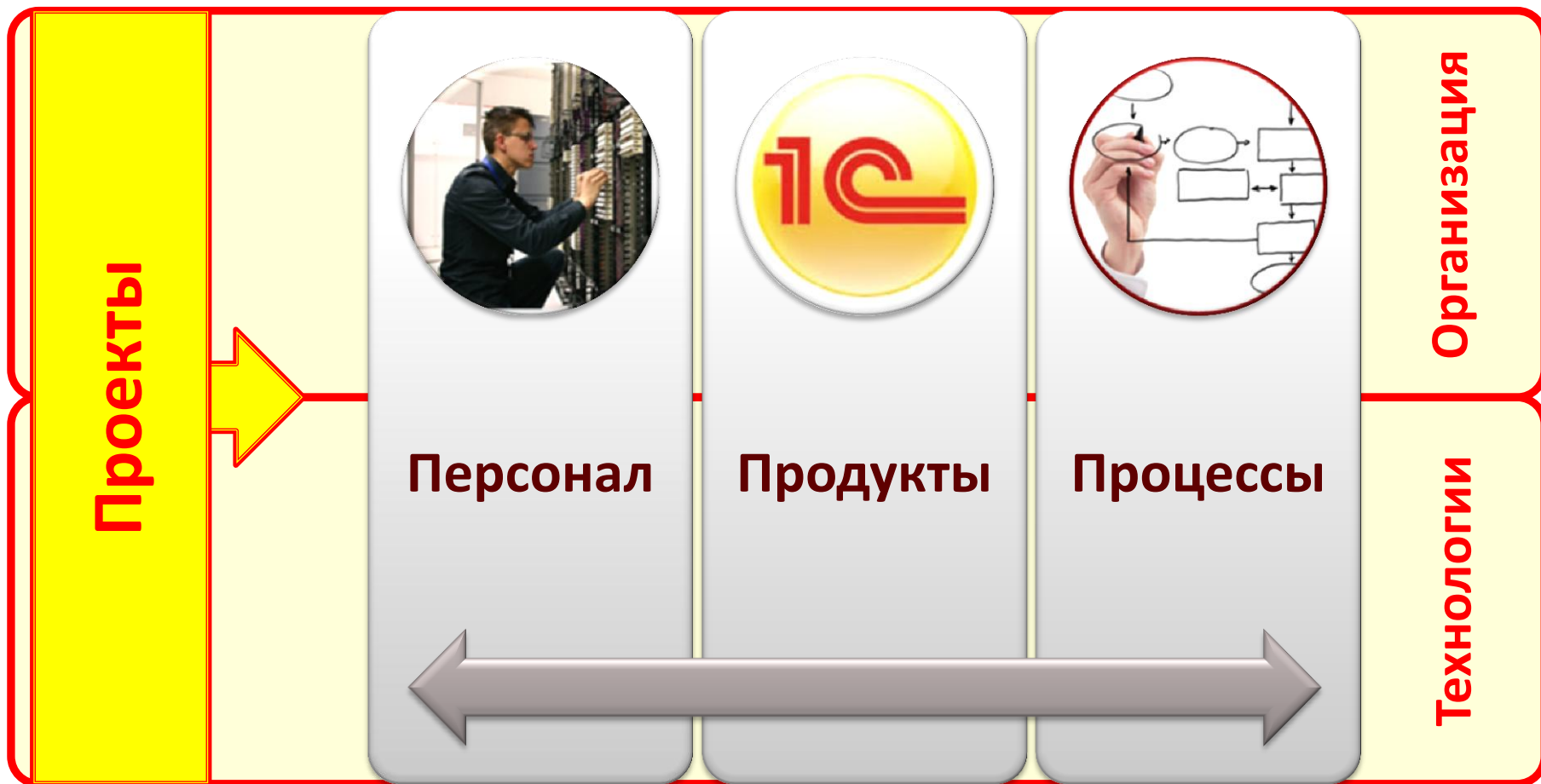
руководитель направления корпоративного сопровождения

Фирма «1С»



Комплексный взгляд:

Как успешно организовать сопровождение и эксплуатацию ИС





ОРГАНИЗАЦИЯ



«ТРИ составные части...»

Состав 1С:ТКС (версия 1.2)

Свод знаний на базе "1С:Электронное обучение. Конструктор курсов"
(Информация для пользователей и партнеров №22901 от 19.04.2017)

<http://1c.ru/news/info.jsp?id=22901>

Описание технологии корпоративного сопровождения (1С:ТКС)

Общее описание

Описание процессной модели

Рекомендации по использованию
ПП 1С

1

Каталог услуг

Концепция каталога услуг

Типовой каталог услуг

Типовое SLA

2

Регламенты процессов

Управления
каталогом и
уровнем услуг

Управления
обращениями

Управления
проблемами

Управления
изменениями

Управления
релизами

Управления
конфигурациям
и

Управления
знаниями

Управления
работами

3

Финансово ресурсная модель

Расчет трудоемкости

Расчет стоимости услуг

Расчет численности персонала



Финансово-ресурсная модель (ФРМ)

Предоставляемые услуги и процессы сопровождения	Тип процесса (стан. счет)	Процессы сопровождения 1С					Телематричный ассистент	Вид консультанта	Консультант	Специалист по сопровождению	Вид Разработчик	Разработчик
		1	2	3	4	5						
Услуги												
Поддержка пользователей ПР_1С	1								254,80	303,80		
Поддержка ПР_1С	1								71,00	99,40		142,00
Адаптивное сопровождение ПР_1С	1			87,00	98,60	63,80			75,40			
Обучение	1							65,92				
Операторское обслуживание	1											
Регламентное обслуживание ИС	1					6,00						
Процессы												
Процесс управления обращениями (УпрПр)	1	16,00	2,00	2,00	2,00							
Процесс управления проблемами (Оперд_ты)	1						11,60	17,40	18,85	29,00	58,00	
Процесс управления проблемами (УпрПр)	1						2,50			2,50		
Процесс управления Изменениями (Оперд_ты План)	1			7,01	31,77	7,01	3,00	52,53	38,06	36,51	47,07	212,02
Процесс управления Изменениями (Оперд_ты Норматив)	0											
Процесс управления Изменениями (УпрПр)	1			2,00	20,00			4,50		2,50		
Процесс управления Релизами (Оперд_ты План)	1			9,80	18,37	6,06	1,00	7,34	17,15	71,34	184,09	
Процесс управления Релизами (Оперд_ты Норматив)	0											
Процесс управления Релизами (УпрПр)	1			2,00	24,00	3,00	2,00	3,00	3,00	4,00		
Процесс управления Каталогом и												

Функционально-стоимостной анализ (АВС) - трудоемкости услуг и процессов их предоставления по нормативам трудоемкости выполнения операций и количества потребления услуг

Модель использует типовой каталог услуг 1С:ТКС:

**Поддержка пользователей,
Поддержка ПР_1С
(корректирующее сопровождение),
Адаптивное сопровождение ПР_1С,
Обучение пользователей**

а также услуги ИТС и ИТС КОРП

В модель включены типовые процессы 1С:ТКС, которые формируют «цепочку» создания ценности услуг:

**Управление Обращениями
Управление Проблемами
Управление Изменениями
Управление Релизами**

а также процесс взаимодействия с заказчиком
Управление каталогом и уровнем сервиса



Обоснована численность персонала



Инструменты сопровождения и эксплуатации ИС



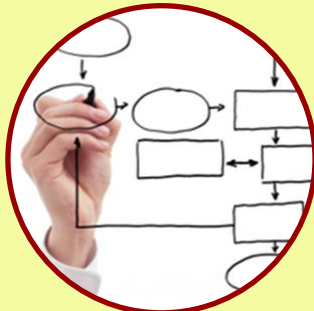


Модели компетенций

специалистов ЦК 1С и пользователей ИС



**Ролевая
модель**



**Описание
деятельности
в процессах**



**Проф.
стандарты**



**Курсы
обучения и
сертификация
фирмы «1С»**



**Проводим оценку и
обучение персонала**



Семинар-практикум в УЦ1 «1С:Технология корпоративного сопровождения (1С:ТКС)»



Содержание

Тема 1. Введение в "теорию" ITSM.

Тема 2. Процессный подход в ITIL/ITSM

Тема 3. Состав 1С:ТКС

Тема 4. Организационная и ролевая структуры сопровождения

Тема 5. Каталог услуг – "ключевое звено" корпоративного сопровождения

Тема 6. Типовая модель процессов 1С:ТКС

Тема 7. Финансово-ресурсная модель 1С:ТКС

Новые темы!

Тема 8. Паспортизация ИС

Тема 9. Формирование нормативов на основании обработки статистики предоставления услуг

Практикум: Использование 1С:ТКС на основе бизнес-процессов



Кому полезно

- Сотрудники ЦК 1С заказчиков
- Руководители
- Менеджеры и специалисты отделов сопровождения
- Члены проектных команд, участвующие в организации сопровождения в рамках проектов



Результаты и ценность

- Освоить теорию и систематизировать знания
- Применить знания на практических занятиях в группе
- Обменяться опытом с коллегами в ходе семинара
- Получить ответы на важные вопросы из вашей практики

Возможно проведение семинара в корпоративном формате по индивидуальной программе



Сертификация «1С:Менеджер сопровождения КОРП» (инф.письмо №24826 от 08.08.2018)

Подготовка

- Приобретение дистанционного курса или обучение в УЦ1
- Подача заявки и оплата тестирования по 1С:ТКС
- Сертификация 1С:Профссионал (по опр. продуктам 1С)



Проведение сертификации

- Подача и регистрации заявки на сертификацию
- Оплата сертификации
- Отправка материалов для проверки (каталог услуг и SLA)
- Проверка присланных материалов



Выдача сертификата

- Решение о прохождении сертификации
- Оформление и выдача сертификата

Льготный период
до 01.09.2019 г.





Успешный проектный опыт компании «Аэроклуб»

Пример комплексного использования 1С:ТКС



Паспортизация
ИС



Адаптация
типового
каталога услуг



Разработка SLA



Определение
финансовой
модели
ИТ-услуг



Автоматизация
ИТ-процессов



Управление
поставщиками

Переход на сервисную модель сопровождения, используя 1С:ТКС

1С:ERP Управление предприятием 2



Спасибо за внимание!

Павлов Владимир
руководитель направления корпоративного сопровождения

Фирма «1С»

1С:ERP Управление предприятием 2



Комплексный взгляд

на организацию эксплуатации ИС на платформе "1С:Предприятие"

Развитие технологий и подходов. Лучшие практики и новые возможности

Асатрян Армен
эксперт по технологическим вопросам

Фирма «1С»

1С:Корпоративный инструментальный пакет



This screenshot shows the main interface of the 1С:КИП system. The left sidebar contains icons for: Главное, Мониторинг, Сценарии администрирования, Планировщик заданий, Настройки, НСИ, and Отчеты. The main area is titled "Площадки эксплуатации" and includes a search bar, a list of components (such as Корзина, Основная, Веб-серверы, Информационные базы, Кластеры 1С, etc.), and a list of tasks.

This screenshot shows the administration interface of the 1С:КИП system. The top navigation bar includes: Главное, Сценарии администрирования, Планировщик заданий, and Взаимодействие с агентом. The main area is titled "Начальная страница" and features a "Календарь задач администрирования" (Administration Task Calendar) for the week of September 17-23, 2018. The calendar shows tasks such as "Обновление платформы копированием в каталог с номером версии (3 app, 2 web) (Hosts)" and "Сбор технологических журналов". Below the calendar is a "Монитор состояния сценариев" (Scenario Status Monitor) and a "Монитор активности агентов" (Agent Activity Monitor).

1С:Корпоративный инструментальный пакет Центр Контроля Качества

1С®
ФИРМА "1С"

1С:КИП

ЦКК

Возможности

- Доступность баз;
- Доступность web-ресурсов;
- Доступности оборудования;
- Контроль параметров кластера 1С:Предприятия 8;
- Контроль устойчивости системы 1С:Предприятие 8;
- Сбор счетчиков производительности;
- Импорт и анализ замеров производительности;
- Обнаружение инцидентов и оповещение (e-mail, sms, skype);
- Веб-сервисы для контроля произвольных счетчиков и формирования инцидентов.

Преимущества

- Единый инструмент мониторинга всего контура;
- Масштабируемость;
- Информирование и эскалация по инцидентам;
- Мониторинг «1С-специфичных» показателей;
- Аналитические отчеты для диагностики проблем.

1С:Корпоративный инструментальный пакет Центр Администрирования

1С®
ФИРМА "1С"

1С:КИП

ЦА

ВОЗМОЖНОСТИ

Сценарии автоматизации «из коробки»:

- Обновление конфигураций;
- Обновление платформы и т.д.

Автоматический контроль настроек, окружения;

Изменение состояния системы;

Автоматический возврат системы к исходному состоянию в случае неудачи;

Планирование и отслеживание

Преимущества

Снижение стоимости владения системой за счет сокращения трудозатрат на ее администрирование;

Сокращение времени обновлений;

Снижение рисков ошибок администрирования;

Автоматизация процессов тестирования релизов перед обновлением;

Единый интерфейс контроля задач администрирования всего контура

Простота- можно любому сказать запусти то-то и все.(главное чтобы читать умел)

Экономия времени - при установке релизов и т.д.

Планирование времени - любое действие можно запланировать на определённое время.

Итог

ЦА это лучшее, что сделали в рамках администрирования 1С. А вместе с ЦКК дает управляемую, прогнозируемую и полностью наблюдаемую систему, особенно это нужно для крупных систем, содержащих более 2 серверов.

С уважением,

Отзыв о продукте



Учебный курс «Эксплуатация **Крупных** информационных систем»



Содержание



Кому полезно

- Сотрудники ЦК 1С
 - Функциональные менеджеры отделов сопровождения/эксплуатации
 - Технические специалисты
- Члены проектных команд, участвующие в эксплуатации в рамках проектов

- Тема 1. Профиль специалиста по эксплуатации ИС
- Тема 2. Обзор основных инструментов и практик при организации эксплуатации ИС
- Тема 3. Организация площадок эксплуатации
- Тема 4. Конфигурирование различных узлов ИС
- Тема 5. Организация и инструменты мониторинга ИС
- Тема 6. Методика локализации проблем в крупных ИС
- Тема 7. Методики расследования проблем

Практикум: Конфигурирование и настройка информационных систем



Результаты и ценность

- Освоить теорию и систематизировать знания
- Применить знания на практических занятиях в группе
- Обменяться опытом с коллегами
- Получить ответы на важные вопросы из практики реальных внедрений

**Рекомендован для
подготовки к экзамену
1С:Эксплуататор**

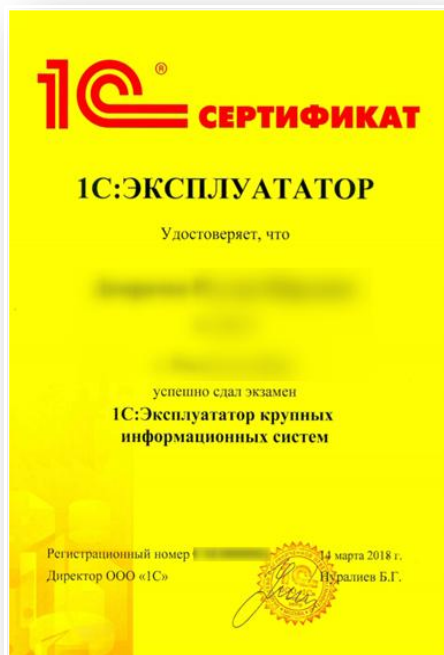


Аттестация «1С:Эксплуататор крупных информационных систем»

(инф.письмо №22145 от 02.11.2016)

Подготовка

- Изучение проектного опыта и материалов информационных ресурсов фирмы 1С
- Курс «Эксплуатация крупных информационных систем»



Сертификация «1С:Профессионал по эксплуатации крупных информационных систем»

- Подача и регистрации заявки на сертификацию
- Оплата сертификации
- Тестирование

Обязательное условие
для аттестации!

Аттестация

«1С:Эксплуататор крупных информационных систем»

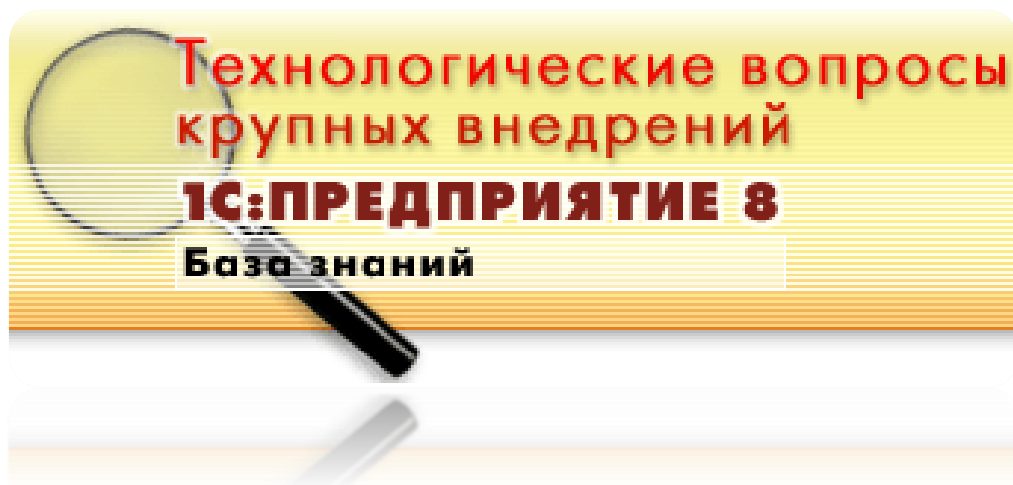
- Подача и регистрации заявки на аттестацию
- Оплата аттестации
- Экзамен



Методическая поддержка



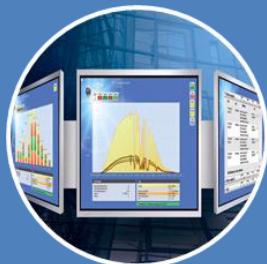
- **Книга**
«Методическое пособие по эксплуатации крупных информационных систем на платформе «1С:Предприятие 8», **Издание 2**
- **Методические материалы и проектный опыт** на сайте <https://kb.1c.ru>





Проекты организации эксплуатации ИС заказчика

Проект ЦКТП



Настройка
мониторинга

ЦКК



Аудит и
настройка
контура



Регламенты и
внедрение
процессов
эксплуатации



Обновление
на новые
релизы без
ухудшения
качества ИС



Автоматизация
процессов
эксплуатации

ЦА

Выстраивание процесса эксплуатации на стороне заказчика



Что в Итоге...



1С:ERP Управление предприятием 2



Спасибо за внимание! Ваши вопросы?

Асатрян Армен
эксперт по технологическим вопросам
Фирма «1С»