



Выбираем подрядчика



Фирстов Алексей Юрьевич

«Вот мы и дождались настоящей весны – зеленая травка и набухшие почки на деревьях позволяют нам надеяться, что зима надолго покинула Новосибирск. Ведь теплая погода как никогда актуальна в месяце мае, который невероятно щедр на праздничные дни.

В этом выпуске мы обратим ваше внимание на те нюансы, которые заслуживают особого внимания при выборе компании для реализации проекта, а также подскажем как обезопасить свой компьютер от вирусов, троянов и прочей «нечести»

Как мы и обещали, стартовала новая рубрика – «Интервью», первым героем которой стал директор консалтинговой компании «Бизнес-Композиция» Алексей Полещук.

Я благодарю вас за отзывы и мне очень приятно, что советы Вестника ИТSG помогают вам лучше понять информационные технологии. А так как мы получили большое количество вопросов, то в этом номере вы обнаружите новую рубрику «Вопрос-ответ», в которой будут опубликованы ответы на самые задаваемые вопросы.

Подписать на Вестник ИТSG своих сотрудников, друзей и знакомых можно несколькими способами: выслав письмо на почту info@itsgr.ru, заполнив форму на сайте www.itsgr.ru или позвонив по телефону 289-29-13 (многоканальный). Подарите им актуальную информацию и полезные рекомендации!»

С уважением, директор ООО ИТ СервисГрупп
А. Ю. Фирстов

Поздравляем!

С праздником Весны и Труда

Поздравляем вас с Днем Весны и труда! Желаем весеннего настроения и неиссякаемой энергии в покорении профессиональных вершин!

С Днем Победы

От всей души хотим поздравить вас со светлым праздником — Днем Победы! В этот день мы особенно понимаем значение фразы «мирное небо над головой». Желаем вам стабильности и уверенности в завтрашнем дне.

На что следует обратить внимание при выборе компании для реализации проекта

Если в вашей компании назрела необходимость в реализации проекта, например, модернизации ИТ-инфраструктуры, то перед вами неизбежно встанет вопрос:

«А какого же подрядчика выбрать?».

читайте далее



Компания в лицах - отдел эксплуатации

Отдел, с которым мы познакомим вас в этом номере, является одним из важнейших при оказании качественного сервиса для ваших компьютеров. Когда поставленная задача требует узкоспециализированных знаний и навыков, а также высокого профессионализма – за дело берется отдел эксплуатации. Сотрудники этого отдела готовы решать рабочие вопросы 12 часов в сутки, с 8 до 20 часов, ведь в зоне их ответственности не только эксплуатация стационарного оборудования и систем (в т. ч. удаленно) и участие в проектах по организации/модернизации оборудования и систем, но и экспертная поддержка инженеров отдела сервиса.

читайте далее



Также, читайте в номере:

- стр. 5 Интервью:
Бизнес-Композиция
- стр. 7 Достижения ИТSG:
Новостная лента

Совет месяца

На что следует обратить внимание при выборе компании для реализации проекта

Если в вашей компании назрела необходимость в реализации проекта, например, модернизации ИТ-инфраструктуры, то перед вами неизбежно встанет вопрос: «А какого же подрядчика выбрать?».

Для того, чтобы обезопасить себя от неприятных сюрпризов, мы советуем первым делом уточнять у потенциальных подрядчиков наличие внедренного стандарта в сфере управления проектами. Положительный ответ на данный вопрос означает, что компания использует единую методологию и современные стандарты проектного управления, которые позволяют избежать основных проблем:

- Отсутствие скоординированности выполнения проектов;
- Непонимание сотрудниками друг друга из-за отсутствия общей терминологии;
- Отсутствие единого понимания принципов управления проектами;
- Отсутствие четкого разграничения зон ответственности для каждого участника проектной деятельности;
- Отсутствие подробного описания процессов управления проектами.

Все эти факторы приводят к срыву установленных сроков, негативно сказываются на эффективности управления проектами и, в конце концов, приводят к неудовлетворительному результату. Учитывая серьезность возможных последствий необходимо заранее подстраховаться.

В настоящее время в сфере управления проектами существует множество стандартов и методологий. И хотя наиболее известными являются стандарты PMBOK (США), APM Body of Knowledge (Великобритания), P2M (Япония), С-РМВОК (Китай) – большее применение нашел стандарт РМВОК, разработанный американским институтом управления проектами (PMI).

Методология РМВОК распределяет все процессы управления проектами по девяти областям знаний:

- Управление интеграцией проекта;
- Управление содержанием проекта;
- Управление сроками проекта;
- Управление стоимостью проекта;

- Управление качеством проекта;
- Управление человеческими ресурсами проекта;
- Управление коммуникациями проекта;
- Управление рисками проекта;
- Управление поставками проекта.

Компания ИТ СервисГрупп также остановила свой выбор на стандарте РМВОК. Результатом разработки и внедрения методологии управления проектами данного стандарта стал корневой документ – регламент проектной деятельности, содержащий в себе описание процессов управления проектами, разграничение зон ответственности участников проектной команды, классификатор проектов, шаблоны проектной документации.

Теперь благодаря тщательно прописанному регламенту мы можем предложить своим клиентам:

- Осуществление эффективного управленческого контроля над выполнением проекта на всех этапах развития (от запуска до окончания) за счет использования единой методологии и формализованного подхода к управлению проектами;
- Разграничение полномочий и ответственности участников проектной деятельности на различных этапах жизненного цикла проекта;
- Введение единых корпоративных правил исполнения проектов, обеспечение взаимопонимания и продуктивного взаимодействия всех участников проектной деятельности;
- Использование эффективных методов управления проектами, рекомендуемых лучшими мировыми практиками и проверенных практической деятельностью ИТ СервисГрупп;
- Обучение сотрудников методам управления проектами.

Внедрение единой методологии управления проектами является только первым шагом в создании корпоративной системы управления проектами (КСУП).

Следующим шагом развития является внедрение информационной системы управления проектами (ИСУП).

В настоящее время существует огромное



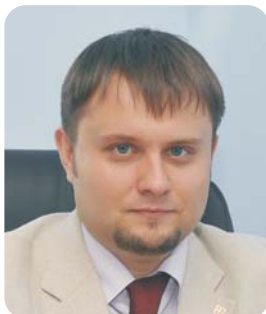
количество информационных систем управления проектами, например, на базе MS Project, Primavera, IBN, Spider Project. Более подробно об ИСУП мы расскажем вам в следующих выпусках.

ИТ СервисГрупп уже работает на клиентской версии MS Project Professional 2007, планируя в дальнейшем внедрение клиент-серверной версии.

Компания ИТ СервисГрупп отслеживает инновации в стандартизации проектного управления и применяет их на практике. Благодаря описанным выше современным инструментам управления проектами, которыми в совершенстве владеют сотрудники компании, ваши ожидания от реализованных нами проектов будут всегда оправданы.

Вопрос — ответ

► В чём особенность ИТ аутсорсинга?



Директор ИТ СервисГрупп
Алексей Фирсов

Основная особенность ИТ аутсорсинга, по сравнению с аутсорсингом прочих бизнес-функций (бухгалтерия, юридическое обслуживание) – передача на обслуживание сервисной компании инфраструктуры своей организации, а не использование инфраструктуры провайдера (такие схемы работы пока не получили достаточного распространения в России). Кроме того, на сегодняшний момент,

уровень зрелости процессов поставщиков и потребителей услуг позволяет говорить скорее об аутстаффинге персонала (когда в распоряжение заказчика предоставляется персонал), нежели о полноценном функциональном аутсорсинге (когда предоставляется готовый, соответствующий стандартам и потребностям бизнеса процесс).

Как правило, в г. Новосибирске уровень зрелости процессов управления ИТ у компаний, предоставляющих услуги аутсорсинга, не намного выше аналогичных процессов у заказчиков, поэтому в большинстве случаев не получается добиться повышения эффективности и качества услуг при желаемом сокращении стоимости.

► Как проводится бесплатный экспресс аудит? Что он может улучшить в нашей компании?



Директор по реализации проектов
Александр Уралев

Экспресс аудит – это небольшой проект, по результатам которого для клиента формируется отчет о состоянии ИТ-инфраструктуры компании. При проведении аудита используется проектный подход, соответствующий стандартам управления проектами РМВОК (свод знаний по управлению проектами, лучшие мировые практики).

Реализация экспресс аудита проходит в несколько этапов:

- Инициация аудита (подписание разрешительной документации, назначение руководителя проекта);

- Планирование аудита (формирование рабочей группы, определение источников информации, составление плана проведения экспресс аудита);
 - Непосредственная реализация аудита (сбор информации (проведение интервью, проведение осмотров, запрос документов) и анализ собранной информации);
 - Завершение аудита (подготовка отчетов и документации (подготовка отчета, подготовка плана мероприятий), завершение аудита (передача актов, подписание актов приёмки работ)).
- Благодаря такому подходу, реализация экспресс аудита выполняется в утвержденные



сроки и на выходе клиент получает информативный отчет о состоянии ИТ-инфраструктуры компании, возможных рисках и способах их минимизации.

В ходе аудита проверяются следующие составляющие:

- А) Информационная инфраструктура (Топология информационной инфраструктуры, серверы, рабочие места, оргтехника, вычислительная сеть по офисам, кабельная вычислительная сеть, каналы передачи между офисами, доменная инфраструктура, электронная почта, web сайты и интернет зоны, бесперебойное питание, информационная безопасность)
- Б) Персонал ИТ
- В) Процессы управления ИТ – планирование и организация работы

Профессиональная оценка и рекомендации наших специалистов, отраженные в отчете экспресс аудита, помогут Вашему бизнесу отладить бесперебойную работу, исправить или избежать последствий существующих проблем, а также провести оптимизацию существующей ИТ инфраструктуры, что особенно актуально в условиях экономического кризиса.

Компания ИТ СервисГрупп проводит экспресс аудит бесплатно, но информация, полученная в результате аудита, является серьезным инструментом повышения качества и результативности Вашего бизнеса.

Вы можете задавать интересующие вас вопросы по телефону 289-29-13, по почте info@itsgr.ru или на сайте www.itsgr.ru.

Давайте знакомиться

Компания в лицах – отдел эксплуатации



Руководитель отдела
эксплуатации
Касачёв Константин

Отдел, с которым мы познакомим вас в этом номере, является одним из важнейших при оказании качественного сервиса для ваших компьютеров. Когда поставленная задача требует узкоспециализированных знаний и навыков, а также высокого профессио-

нализма – за дело берется отдел эксплуатации. Сотрудники этого отдела готовы решать рабочие вопросы 12 часов в сутки, с 8 до 20 часов, ведь в зоне их ответственности не только эксплуатация стационарного оборудования и систем (в т. ч. удаленно) и участие в проектах по организации/модернизации оборудования и систем, но и экспертная поддержка инженеров отдела сервиса.

Руководитель отдела – Касачев Константин более 6 лет работает в области ИТ и считается специалистом в вопросах проектирования и администрирования серверной инфраструктуры.

Константин обладает международным статусом Microsoft Certified Professional, является автором обучающих программ по

основам администрирования сети и локализации проблем и соавтором регламентов по обеспечению информационной безопасности клиентов и порядку проведения профилактических работ.

Константин: «Я очень рад, что руковожу отделом, в котором работают специалисты очень высокого уровня. Мы выполняем множество интересных задач, например:

- Планирование и проведение профилактических и регламентных работ на эксплуатируемом оборудовании, а также разрешение инцидентов на эксплуатируемом оборудовании;
- Мониторинг оборудования, находящегося в зоне ответственности отдела эксплуатации, выполнение запросов пользователей и изменений, связанных с эксплуатируемым оборудованием;
- Формирование предложений по планированию мощностей оборудования;
- Внесение предложений по оптимизации сервисов и бизнес-процессов и по изменению в инфраструктуре;
- Корректное документирование существующих сервисов и принятие в эксплуатацию новых сервисов.

Каждый сотрудник отдела эксплуатации старается максимально быстро решать все поступающие задачи, чтобы ваша ИТ-инфраструктура работала без перебоев».

Интервью

Консалтинговая компания «Бизнес-Композиция»



Краткая справка об ООО «Бизнес-Композиция»

Телефон (383) 289-29-97

Год основания: 2008 г.

Количество сотрудников: 14 человек

Сфера деятельности: **Полный комплекс услуг по выводу бизнеса на рынок**

**Директор ООО «Бизнес-Композиция»
Полещук Алексей Викторович**

Вестник ИТСГ открывает новую рубрику и первый герой выпуска – директор консалтинговой компании «Бизнес-Композиция» Алексей Полещук.

«Бизнес-Композиция» не так давно работает на рынке, но уже успела завоевать репутацию надежного бизнес-партнера. При этом сотрудники компании имеют большой опыт практической работы по своей специализации в известных компаниях, как федерального, так и регионального масштаба.

В своем интервью Алексей рассказал о том, какие услуги наиболее востребованы в условиях нестабильной экономики, и что можно успеть за время кризиса.

- Алексей Викторович, расскажите нам немного о Вашей компании.

- «Бизнес-Композиция» специализируется на полноценном комплексе услуг по выводу бизнеса на рынок (можно сказать «под ключ»).

Своим клиентам мы предлагаем следующие услуги:

- Разработка стратегии развития бизнеса и создание системы стратегического управления компанией;
- Оптимизация управленческой и организационной структуры;
- Внедрение бюджетного управления и управленческого учета;
- Создание системы мотивации персонала;

- Внедрение проектного управления;
- Оптимизация процессов маркетинга и продаж.

Я думаю, что основной оценкой нашей работы является то, что все существующие на данный момент клиенты пришли по рекомендациям. Мы специально не размещаем официальный сайт компании в общедоступный доступ и не используем широкую рекламу (прим. ред.: «Бизнес-Композиция» не размещает информацию даже в ДубльГисе), так как, во-первых, информация о нашей работе распространяется по «сарафанному радио» гораздо эффективнее и красноречивее высокопарных слов. А, во-вторых, мы не планируем ставить работу на поток, придерживаясь принципа индивидуальной работы с каждым заказчиком. Ведь все прекрасно понимают разницу в ощущениях в том случае, когда к вам относятся как «к одному из многих» (вспомните очередь к терапевту в больнице) и когда как «к единственному».

- Какие услуги наиболее востребованы у Ваших клиентов во время кризиса?

- Наши клиенты воспользовались небольшой передышкой, которую подарила им нынешняя экономическая ситуация, чтобы заняться теми вопросами, на которые раньше не оставалось времени. Например, на работу с персоналом. Многие решили пересмотреть организационную структуру в части функционала, что помогло выявить незанятых сотрудников, дублирующих функ-



ции друг друга, и передать им часть задач особо занятых коллег.

Мы всегда придерживаемся мнения, что ни одна компания не может сделать больше, чем умеют и хотят ее сотрудники, поэтому предлагаем клиентам проводить внутреннее обучение и развитие сотрудников. Ведь в любой компании наработаны огромные объемы ценной информации, доведение которой до сотрудников значительно повысит уровень всей организации. Приятно отметить, что большинство компаний с инициативой принялись за развитие персонала за счет внутренних ресурсов.

Задач в данном направлении, которые можно сделать за время кризиса, очень много, и что немало важно, их реализация поможет компаниям стать более конкурентоспособными на рынке во время подъема экономики.

Например:

- Аттестация сотрудников с целью формирования индивидуальных планов развития карьеры и мотивационных карт;
- Социально-психологические исследования психологического климата (как пример, в части удовлетворенности сотрудников профессиональной деятельностью);
- Ну и, конечно, подбор персонала. Именно сейчас на рынке можно найти тех специалистов, которых раньше по определенным причинам было невозможно отыскать.

- Почему Вы стали использовать ИТ-аутсорсинг?

- Когда мы создавали организацию, то нам даже в голову не пришло решить вопрос обслуживания компьютеров с помощью штатной единицы системного администратора по двум причинам.

Первая – экономическая сторона вопроса. Обслуживание технического парка нашей компании (менее 20 ПК) никогда не будет занимать даже 60% рабочего времени штатного сотрудника, а вот создание и поддержание рабочего места, выплата заработной платы и налогов (а иногда и больничных/отпускных) будет всегда нашей 100%-ой обязанностью.

Вторая – профессионализм сотрудника. Мы прекрасно отдавали себе отчет, что нанять хорошего специалиста можно только за адекватную его способностям цену, а платить эту цену за изначально небольшой объем работы нецелесообразно.

Отдавая ИТ-инфраструктуру на аутсорсинг, мы сняли с себя все возможные проблемы в данной сфере – нашу технику обслуживают квалифицированные специалисты, все вопросы решаются в четко оговоренные сроки, а стоимость обслуживания относится на расходы нашей организации, уменьшая налогооблагаемую базу по налогу на прибыль.

При этом нас приятно удивил процесс определения стоимости за обслуживание в ИТ СервисГрупп. Перед обозначением стоимости услуг сотрудники ИТ СервисГрупп провели бесплатный Экспресс аудит, проверив сети, компьютеры, программное обеспечение, и по результатам аудита предоставили не только калькуляцию стоимости обслуживания компьютерной техники, но и план модернизации компьютерной инфраструктуры. Теперь нам известна стоимость обслуживания каждой единицы техники и необходимость проведения тех или иных мероприятий.

Дополнительный плюс мы видим в регулярных отчетах по результатам текущего периода о произведенных работах.

- Что Вы можете пожелать нашим читателям?

- Хотелось бы напомнить читателям, что в любой ситуации нужно искать положительные стороны. Даже кризис несет в себе массу возможностей, нужно лишь только увидеть их. Как говорится в одном хорошем выражении: «Есть желание – есть тысяча способов, нет желания – есть тысячи причин». Если вы действительно чего-то хотите, то ни что не сможет остановить вас от достижения поставленной цели.

Для того, чтобы стать героем рубрики «Интервью» и рассказать о своей компании нашим подписчикам, достаточно позвонить по телефону 289-29-13 или оставить свою заявку на сайте компании www.itsgr.ru.

Полезные советы от Андрея Рогова

Как обезопасить свой компьютер?



Руководитель
отдела сервиса
Рогов Андрей

работу на компьютере более безопасной.

1. Следите за своими загрузками

Никогда не открывайте почтовые вложения напрямую! Сохраните полученный файл на жестком диске, щелкните по нему правым кликом и проверьте его доступным антивирусом.

Скачивайте файлы только с ресурсов, заслуживающих доверия.

2. Просматривайте электронные письма в текстовом формате

Рекомендуем настроить почтовый ящик таким образом, чтобы все письма по умолчанию отображались в текстовом виде, так как именно в HTML-документах можно спрятать разные «гадости».

3. Не кликайте на незнакомые ссылки

Никогда не посещайте веб-сайты, ссылки

на которые получили по электронной почте от неизвестных отправителей. Особенно это касается писем, полученных от якобы финансовых учреждений и содержащих просьбу авторизоваться для проверки учетной записи. В 99,9% случаев это мошенничество.

Предлагаем вашему вниманию несколько советов, которые позволят сделать

на которые получили по электронной почте от неизвестных отправителей. Особенно это касается писем, полученных от якобы финансовых учреждений и содержащих просьбу авторизоваться для проверки учетной записи. В 99,9% случаев это мошенничество.

Особое внимание стоит проявить к сообщениям, получаемым по ICQ, так как прислать «волшебный» сайт могут как неизвестные контакты, так и находящиеся в контакт-листе (при взломе их номера). Часто отправитель сам не догадывается, что его номер взломан и рассылает спам, но выявить такие послания можно по несвойственному человеку стилю написания.

4. Смените браузер

Обновите Internet Explorer до последней версии или используйте браузер, который не поддерживает потенциально опасные элементы управления.

К таким браузерам относятся, например, Firefox, Opera и Google Chrome. Также необходимо выставить на максимальные значения настройки безопасности браузера.

Соблюдение этих простых правил поможет сделать ваш компьютер «непреступной» крепостью для троянов, вирусов и прочей «нечести».

Достижения ИТ СервисГрупп

ИТ СервисГрупп и Центр регистрации доменов RU-CENTRE (www.nic.ru) подписали партнерский договор. Теперь компания ИТСГ может оказывать услуги по регистрации доменов.

Компания ИТ СервисГрупп стала лауреатом конкурса на соискание Национальной премии в области предпринимательской деятельности «Золотой Меркурий». Компания участвовала в номинации «Лучшее малое предприятие в сфере услуг».

На сайте компании открылся форум ИТСГ. Приглашаем вас зарегистрироваться и участвовать в работе форума. Задавайте вопросы по любой сфере нашей компетенции или вносите предложения и отзывы о работе сайта – ни одно ваше сообщение не останется без ответа.

ИТ СервисГрупп – член Новосибирской торгово-промышленной палаты.



Лучший инженер марта

Ермаков Александр



В ИТ СервисГрупп стартовал конкурс по выбору лучших инженеров компании. Каждый месяц за звание лучшего будут бороться сотрудники отдела сервиса. Уровень квалификации, скорость решения

ваших заявок, профессиональный рост и вежливость – вот неполный перечень параметров, по которым оцениваются кандидаты.

По результатам работы за март 2009 года был выбран лучший инженер отдела сервиса ИТ СервисГрупп – Ермаков Александр Владимирович.

Высокий показатель эффективности, быстрота закрытия инцидентов, а также невероятная работоспособность, целеустремленность, желание расти и развиваться позволили Александру выбиться в лидеры.

– Александр, как Вы пришли в сферу ИТ-аутсорсинга?

– Мой интерес к компьютерам проснулся еще в школе, где я параллельно с гранитом науки, из любопытства, изучал компьютеры. Тогда я даже не думал, что свяжу свою жизнь со сферой информационных технологий, так как планировал стать врачом.

Но жизнь повернулась так, что я окончил Новосибирский колледж электроники по специальности "Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем", что и определило мою дальнейшую деятельность.

До работы в ИТ СервисГрупп я долгое время помогал всем друзьям обслуживать

компьютеры. Друзья же и посоветовали мне заняться любим делом в качестве основной работы. Вот таким образом детское увлечение переросло в профессиональную самореализацию.

– Что Вам особо нравится в Вашей работе?

– Могу ответить не задумываясь. Конечно, это получение колоссального опыта. Так как каждый клиент индивидуален, то и поставленные задачи значительно отличаются друг от друга. Именно это и стало определяющим фактором, когда я выбирал место работы. Просто сидеть сисадмином в обычной компании, выполняя рутинные задачи, меня совершенно не привлекало, ведь я хотел и хочу развиваться в профессиональном плане. А когда я пришел в ИТ СервисГрупп, то был поражен количеству собранных в штате квалифицированных специалистов с уникальными знаниями.

Каждый день мы решаем сложные задачи и делимся опытом их решения, поэтому я могу с уверенностью сказать, что мои требования к работе на данный момент полностью удовлетворены.

– Какие профессиональные достижения Вы могли бы отметить за прошедший 2008 год?

– За время работы в компании я очень сильно вырос в профессиональном плане (*прим. ред.: За 9 месяцев работы Александр прошел путь от инженера отдела сервиса до заместителя ведущего инженера по левому берегу*). И могу сказать, что не собираюсь останавливаться на достигнутом.