

**Гибридная работа: как  
удержать уровень сервиса**



# Ян Кутмириди

Workplace platform owner, VP



[Yan.Kutmiridi@raiffeisen.ru](mailto:Yan.Kutmiridi@raiffeisen.ru)



<https://www.facebook.com/yan.kutmiridi>



[https://t.me/yan\\_qt](https://t.me/yan_qt)

**Гибридная  
работа: как  
удержать  
уровень  
сервиса**

Люди

Инструменты

Данные

Процессы

**Люди**

# Обратная связь

- Регулярные циклы
- Контроль изменений

# Инструменты

# Инструменты

- Классический мониторинг
- End User Experience Monitoring

# Классический мониторинг

- Метрики
- Триггеры
- Визуализация



# End User Experience Monitoring

- Atterunity
- Catchpoint
- ControlUP (VMWare)
- Liquidware
- Lakesidesoftware
- Netmotion
- Vastlimist (UberAgent)

**Данные**

**Данные**

{ Сбор и обработка логов  
VI

# Сбор и обработка ЛОГОВ

---

Elastic stack

# BI

- Tableau
- Microsoft PowerBI

# Процессы

# Процессы

Incident Management

Problem Management

Disaster management

# Incident Management

- Новые каналы регистрации обращений в поддержку
- Самообслуживание
- Автоматизация



# Процессы

Incident Management

Problem Management

Disaster management

**Стабильность / Stability**

# Стабильность / Stability

---

Подразумевает неизменность

**Надежность и устойчивость**

# Надежность и устойчивость

---

Reliability and Resilience