

ПРОЕКТ ГОДА 2015

Победная миграция системы управления ИТ-сервисами. Продолжение.



*Финансовые результаты.
Особенности реализации.*

Андрей Кисляков

ООО «Мечел-БизнесСервис»,
Заместитель директора Департамента ИТ-инфраструктуры

Сергей Лямуков

SmartServiceDesk
Руководитель направления ITSM/ITAM

О SmartServiceDesk



- SmartServiceDesk специализируется на решениях в области ITSM, ITAM/SAM, Unified Endpoint Management для компаний от 500 до 50 000 ПК
- 14-летний опыт внедрений и поддержки, Ivanti (ex. LANDESK) Platinum Partner
- Проекты-победители и номинанты конкурса «Проект года» Global CIO
 - Создание системы автоматизированного учета ИТ-активов в ОАО АНК «БАШНЕФТЬ»
 - Создание системы автоматизации процессов ITSM АО «Kaspi Bank»
 - Реализация системы контроля/устранения неисправностей на объектах нефтепродуктопроводов ОАО «АК «Транснефтепродукт»
 - Система автоматизации процессов управления ИТ-сервисами на предприятиях, входящих в группу компаний Мечел
 - Система управления компьютерным парком в сети МАГНИТ, охватывающая 50'000 ПК
- SmartServiceDesk входит в международную группу компаний Smart City Global Innovations
- Клиенты и партнеры в России, СНГ



ПАО «Мечел» – одна из ведущих мировых компаний в горнодобывающей и металлургической отраслях.

В компанию входят более 20 производственных предприятия в 11 регионах России, а также в Литве и на Украине.

В компании трудятся 66 тысяч человек.

Финансовые результаты

1. В ходе реализации 2-го этапа проекта были выявлены и по согласованию с пользователями удалены неиспользуемые лицензии на сумму **26 млн. руб.**

Для сравнения на 1-ом этапе экономия по неиспользуемым лицензиям составила **1 млн. руб.**

2. У нас появилось «тиражируемое решение Ivanti Service Desk» с минимальными затратами на кастомизацию, которую мы планируем клонировать на одном из наших предприятий с помощью SmartServiceDesk в этом году.

Стоимость работ по клонированию **меньше** первоначальных затрат на внедрение **на 47%**.

Особенности реализации. Ivanti (Landesk) Management Suite.

1. Расставляли 12 000 агентов собственными силами с минимальной помощью SmartServiceDesk, которая все же была необходима.
2. Агентов расставляли в 2 этапа: сначала минимальную версию агента без удаленного управления для минимизации рисков «синего экрана смерти», затем поверх расставляли полную версию агента. Больших проблем не было. Максимальное количество агентов установленных за 1 день 2900 шт.
3. Планируем включить политику в AD, чтобы на всех ПК устанавливался агент подсистемы управления.

Особенности реализации. Ivanti ServiceDesk.

Используется 3 схемы доработки системы:

1. Полностью своими силами с минимальной помощью SmartServiceDesk в рамках поддержки существующей системы.
2. Дополнительное обучение сотрудниками SmartServiceDesk, чтобы мы могли самостоятельно осуществлять конкретные доработки.
3. Доработки с привлечением компании SmartServiceDesk. Сложные доработки.

Так же мы ожидаем, что выполненные доработки при повторной реализации в другой системе будут стоить так же в 2 раза дешевле.

Результаты. Ivanti Management Suite.

1. Расставлены 12 000 агентов IvMS на всех предприятиях группы.
2. Актуальная информация по установленному и **используемому** ПО на всех предприятиях группы.
3. Актуальная информация по аппаратному обеспечению ПК на всех предприятиях группы (включая SN монитора)
4. Единое средство удаленного управления рабочими столами пользователей, с подтверждением пользователя, с логами подключений, которые не может удалить даже администратор.
5. Удаляем все другие средства удаленного управления с помощью пакетов IvMS.

Результаты. Ivanti Management Suite.

6. Количество пакетов для установки / удаления ПО: 377 шт. (127 шт. апрель 2016 г.) Пакеты готовим самостоятельно. Иногда обращаемся за помощью в рамках имеющейся поддержки.
7. Были заменены версии ПО на 6 тыс. ПК и 12 тыс. ПК. При чем в один день на предприятии было заменено ПО на 250 ПК а пакет установки ПО весил 1,4 GB.
8. Используют коллеги из службы безопасности.
9. Используют коллеги из внутреннего аудита.

Результаты. Ivanti ServiceDesk.

1. Количество зарегистрированных обращений пользователей в SD за апрель 2017: 2700 шт. (за апрель 2016 г. - 1341 шт.)
2. Количество сотрудников, работающих в системе:
1-ой линии: 3 чел.; 2-ой линии: 6 чел.; 3-ей линии: 19 чел.
3. Средняя оценка от пользователей: 4,95 (4,95)
4. Процент оцениваемых обращений пользователями: 10% (17%)
5. Количество записей в нашей Базе знаний по теме LANDESK: 56 шт. (34 шт.)

Результаты. Ivanti ServiceDesk.

6. Узнали необходимую производительность серверного оборудования, что позволило сократить в 2 раза первоначальные требования к серверам для внедрения на другом предприятии.
7. Научились мониторить текущее количество свободных конкурентных лицензий.
8. Самостоятельно доработали и запустили в тестовую эксплуатацию процесс регистрации обращений для бухгалтерии.

Вопросы и ответы



Андрей Кисляков

ООО «Мечел-БизнесСервис»

Заместитель директора Департамента ИТ-инфраструктуры



www.SmartServiceDesk.ru

