

Роль собственной ITSM системы для профессионального поставщика услуг

Руслан Вагизов,
Исполнительный директор, ICL Services



Разрабатывать Видение и Стратегию

Управлять Корпоративными Изменениями

Управлять Услугами и Проектами

Продвигать и продавать Услуги

Предоставлять Услуги

Управлять ИТ

Управлять Административно-хозяйственной деятельностью

Управлять Человеческим капиталом

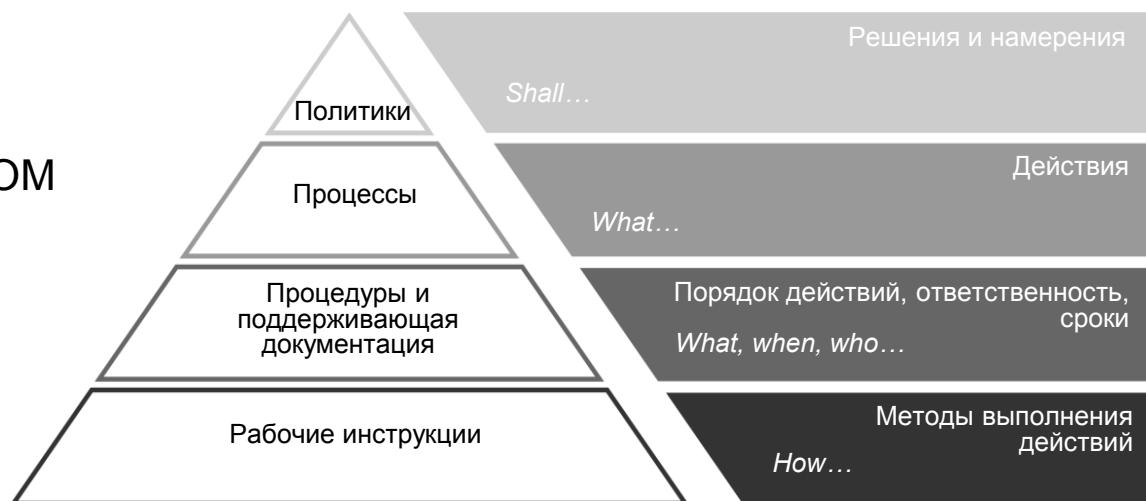
Управлять Финансами

Управлять Информационной Безопасностью

ПРИМЕНЯЕМ ЕДИНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫМИ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ПРОЦЕССАМИ.

ВЫСТРАИВАЕМ ЕДИНУЮ ПРОЦЕССНУЮ БАЗУ И ВЫБИРАЕМ СРЕДУ АВТОМАТИЗАЦИИ

ТАКАЯ СТРУКТУРА ДОКУМЕНТАЦИИ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ В КАЖДОМ РАЗДЕЛЕ БИБЛИОТЕКИ



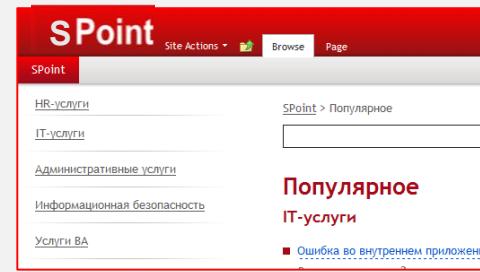
ПРЕДПОСЫЛКИ

- ▶ Появление централизованной службы автоматизации
- ▶ Среди конечных пользователей внутренних услуг большое количество сертифицированных ITIL специалистов
- ▶ Мизантропия сотрудников внутреннего ИТ и серьезное развитие портала самообслуживания



Каталоги услуг и SLA появились у подразделений:

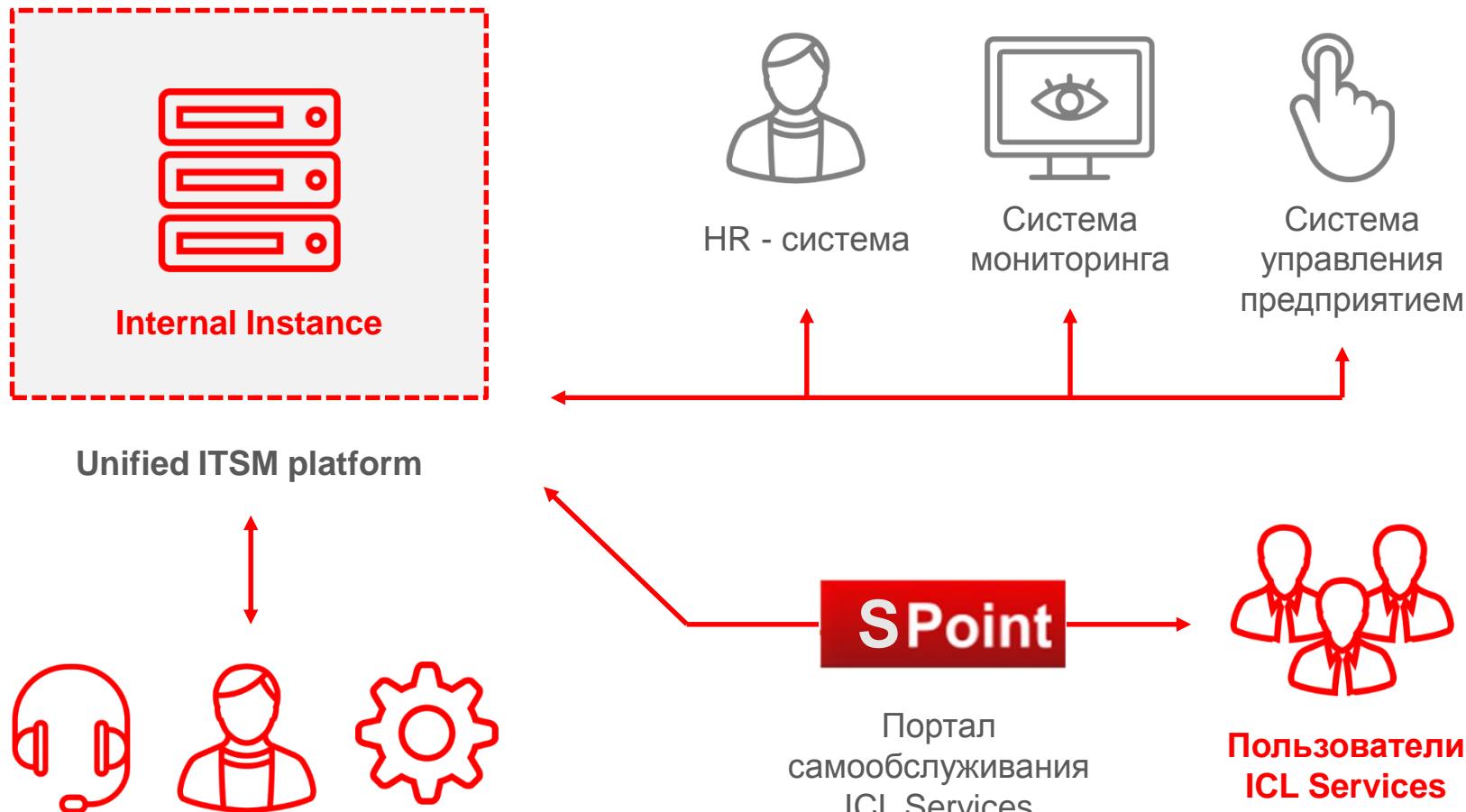
- Центр управления персоналом
- Организационное развитие
- Административной службы
- Службы поддержки внутренних предложений и др.



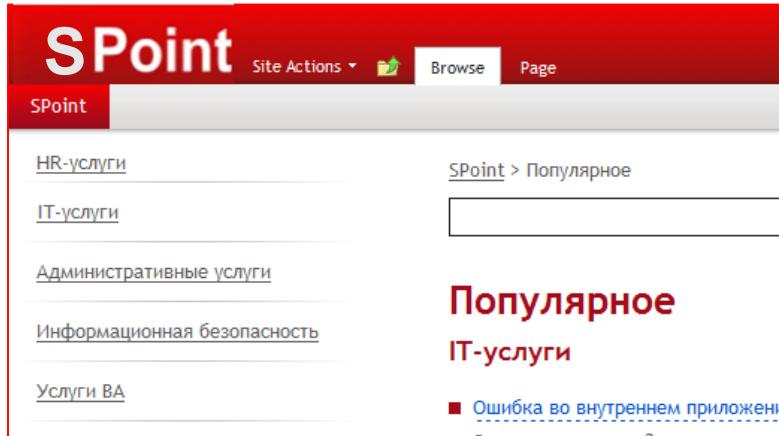
На базе SharePoint и intranet мы создали портал самообслуживания и единое окно доступа к услугам внутренних подразделений



Ежеквартально проходит опрос удовлетворенности услугами внутренних подразделений iC-SAT (internal Customer Satisfaction survey) согласно каталогам услуг внутренних подразделений.



РЕЗУЛЬТАТЫ



The screenshot shows a SharePoint page titled 'SPoint' with a red header. The header includes 'Site Actions', a 'Browse' button with a green folder icon, and a 'Page' button. The main content area is titled 'SPoint' and contains a list of service categories: 'HR-услуги', 'IT-услуги', 'Административные услуги', 'Информационная безопасность', and 'Услуги ВА'. To the right, a sidebar is titled 'Популярное' (Popular) and lists 'IT-услуги'. A red box highlights the 'IT-услуги' link. At the bottom right of the page, there is a red box containing the text '■ Ошибка во внутреннем приложении' (■ Internal application error).

- Единый каталог внутренних услуг компании
- Быстрый поиск необходимой услуги или заявки
- Удобное формирование запроса
- История заявок с отслеживанием статуса в одном месте
- Экономия компании более 17 тыс. человеко-часов в год за счет сокращения времени на поиск нужной заявки, консультаций по заполнению и отслеживанию статуса исполнения
- Более 150 услуг и заявок в каталоге
- Более 100 уникальных посетителей в сутки
- До 500 созданных запросов в неделю

ПРЕИМУЩЕСТВА ОТ ВНЕДРЕНИЯ OMNITRACKER ДЛЯ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕССОВ

Принципиально новый уровень уведомлений и взаимодействия по почте для конечных пользователей

2

Секунды - средняя скорость принятия решения по уведомлению

До 3 раз
сокращение уведомлений

Существенно возросла скорость работы и доступа к информации:

- OMNITRACKER значительно быстрее OTRS
- Пользовательские представления
- Быстрый и качественный поиск
- Интерактивный поиск

время отклика не более



1 секунды

в 5 раз

меньше времени на классификацию, приоритезацию и маршрутизацию запроса

Полная интеграция с каталогом услуг

35
услуг



каждый запрос и изменение связаны с одной из услуг

Автоматизация workflow

до 10

раз - уменьшение времени на администрирование изменений (создание/закрытие задач, смена статусов...)

Продвинутая аналитика – возможность анализировать количество тикетов/задач, списанные трудозатраты

Поддержка Scrum для проектных работ:

- Работа в единой системе
- Контроль трудозатрат и реальная картина загрузки сотрудника

Интеграция с мониторинговой системой

Интеграция с порталом самообслуживания через интеграционную платформу

Только за счет анализа найдены возможности сократить трудозатраты на решение запросов

на 15% 

1,5%

времени сотрудника экономится за счет работы в одной системе

до 0



сведены затраты на сведение отчетов по трудозатратам

до 75%

инцидентов поднимается мониторингом

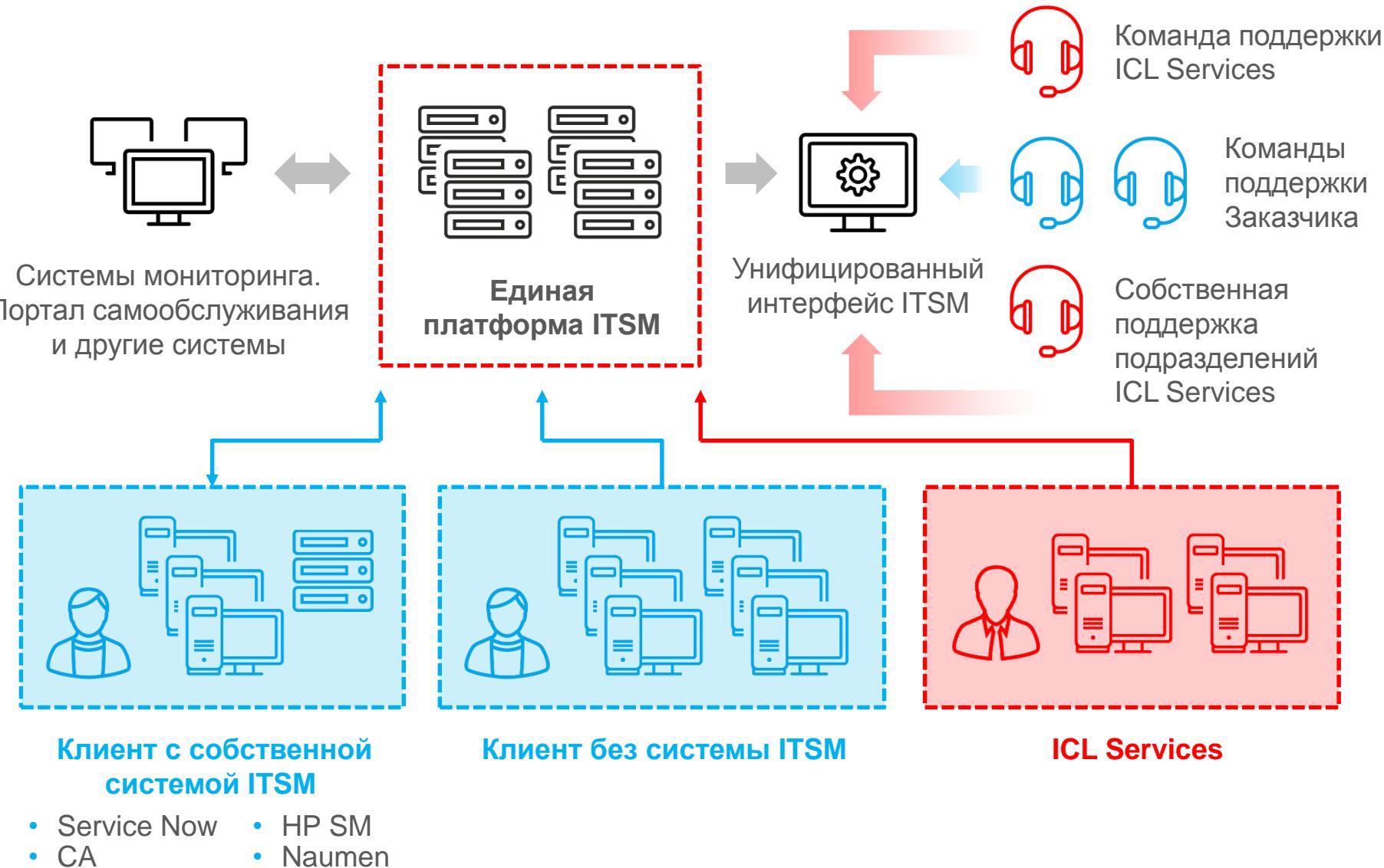
на 2%

оптимизирована общая нагрузка на системы

на 95%

уменьшено кол-во инцидентов связанных с ресинхронизацией данных

УНИФИЦИРОВАННАЯ ПЛАТФОРМА ITSM, ОБЕСПЕЧИВАЮЩАЯ РАБОТУ ЗАКАЗЧИКОВ И СОТРУДНИКОВ В ЕДИНОЙ СИСТЕМЕ



УСЛОВИЯ

- Заказчик получает услуги managed services от ICL
- Система настроена стандартным образом в соответствии с процессами ICL Services

РЕШЕНИЕ

- Стандартное решение на базе OMNITRACKER
- Возможность подключения команд заказчика
- Стоимость решения включена в стоимость услуг

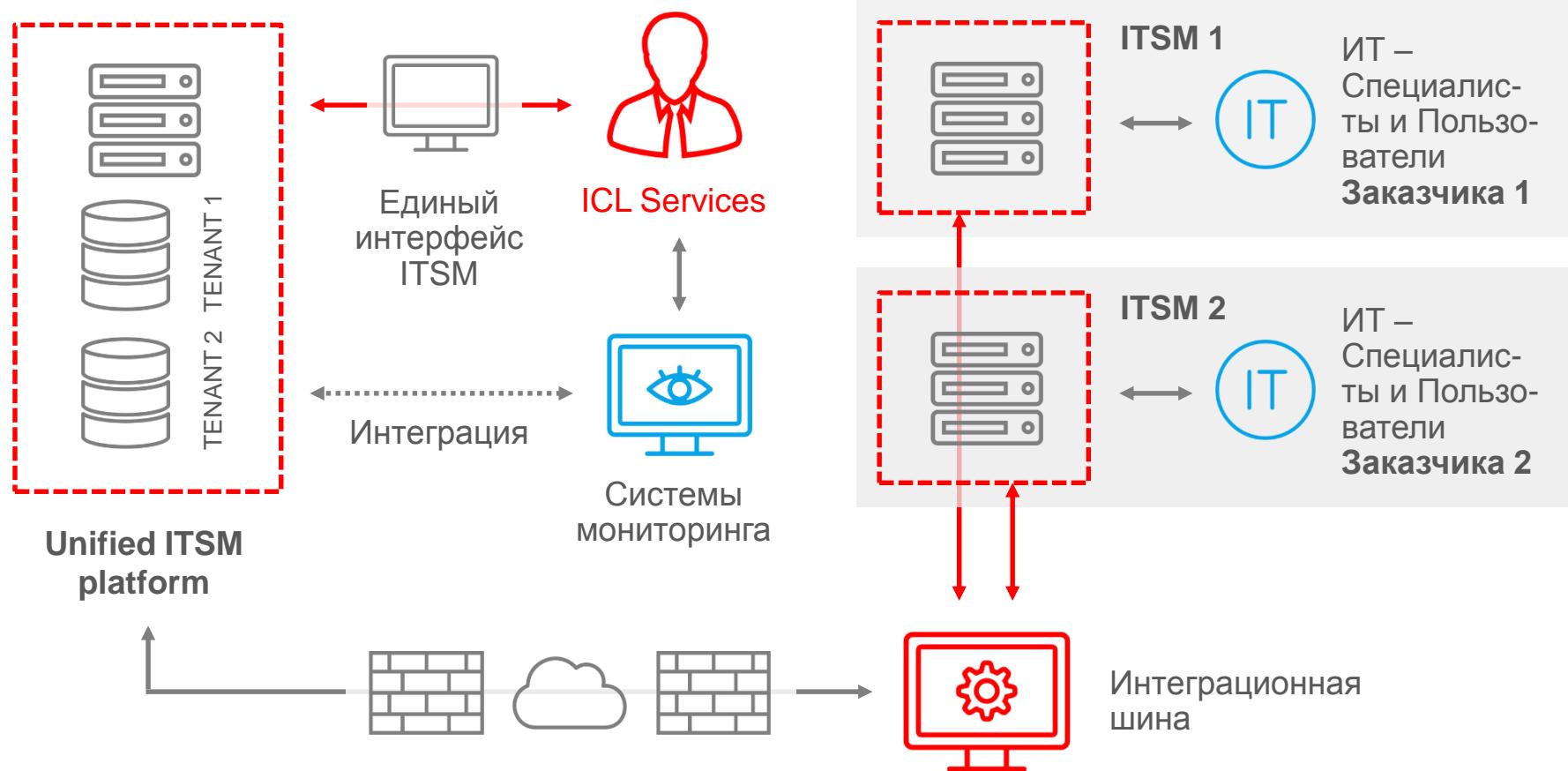


УСЛОВИЯ

- Соблюдение требования заказчиков по работе поставщиков услуг в их системах
- Обеспечение для сотрудников минимального количества «окон», в идеале – обеспечить работу в **единой ITSM системе**

РЕШЕНИЕ

- Использование подхода ITSM of ITSMs: организация единого рабочего пространства для сотрудников поставщика услуг путем выравнивания процессов заказчика и поставщика и интеграции ITSM-систем



ПРЕИМУЩЕСТВА

- Централизация **точек ввода** для сотрудников, работающих с несколькими заказчиками, и, как следствие, **числа переключений**, в т.ч. подключений по RDP
 - экономия прим. 700 000 руб. в год на проект среднего размера (от 15 до 20 человек)
- Возможность оптимизации затрат заказчика за счет сокращения количества лицензий, потребляемых поставщиком
- Независимость от заказчика в проведении необходимых настроек и автоматизации
- Централизация учета трудозатрат, а также экономия на анализ и контроль в среднем до 2 часов рабочего времени менеджера в неделю

СЛОЖНОСТИ

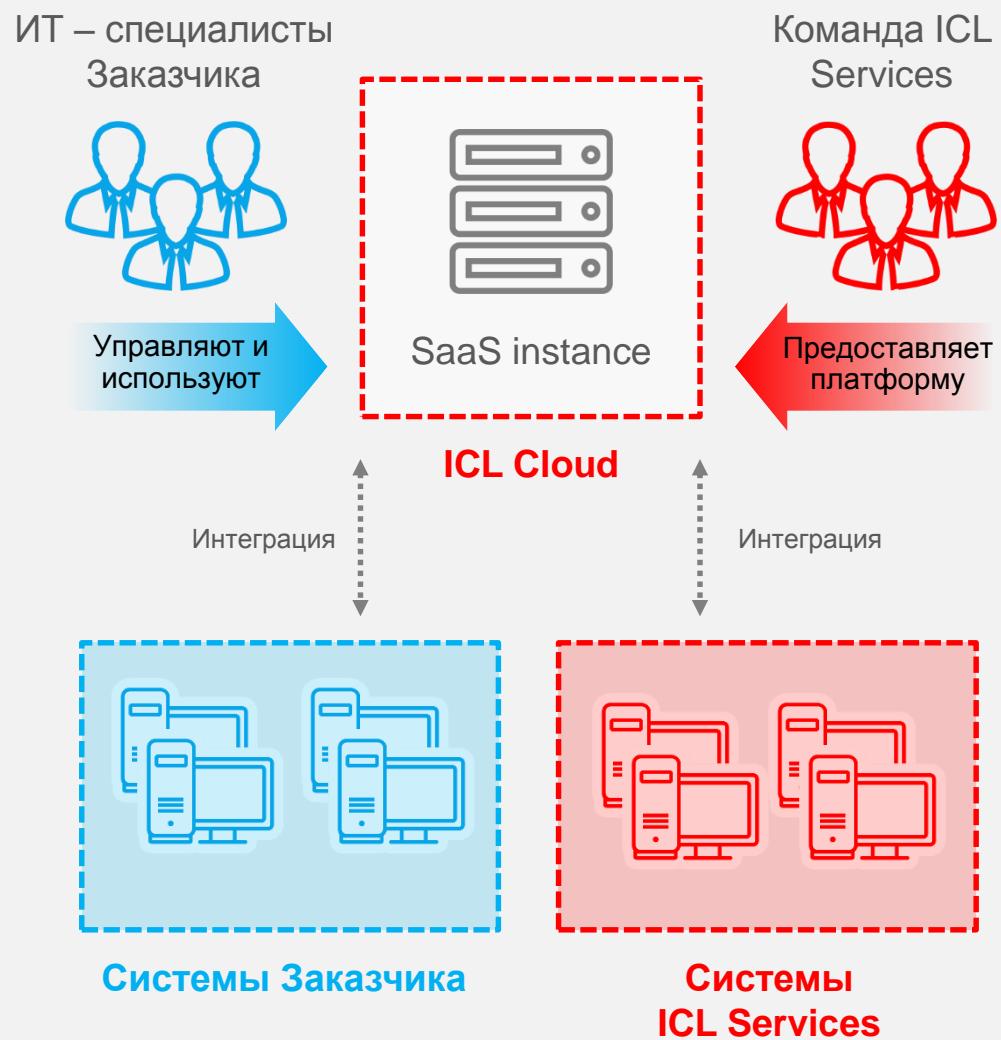
- Ограничения безопасности, препятствующие интеграции систем
- Трудоёмкая проработка процессной части для корректного обмена данными между системами

УСЛОВИЯ

- Заказчик не имеет собственной ITSM платформы
- Дать заказчику возможность организовать работу его ИТ-команд

РЕШЕНИЕ

- Стандартное решение на базе OMNITRACKER из облака ICL Cloud
- Заказчик имеет возможность полностью управлять и кастомизировать его
- Возможность подключения различных команд заказчика (AXO, HR)



95%

Территории РФ
покрывают сервисные
центры компании ICL

~2000

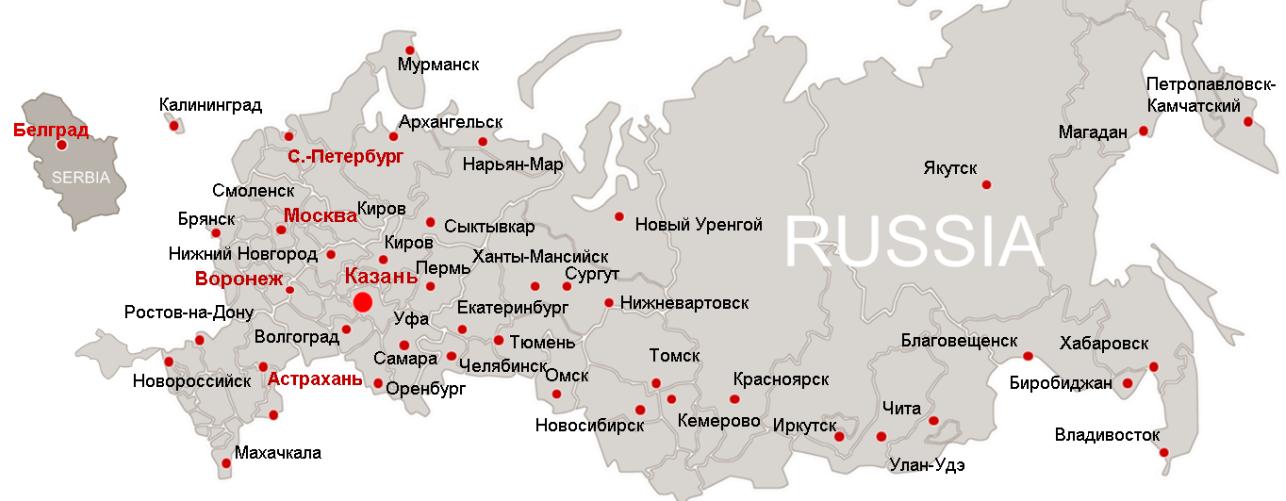
Сотрудников в головном офисе в Казани

>130

Региональных сервисных центров по всей России

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА В ГОРОДАХ:

Москва, Санкт Петербург,
Астрахань, Краснодар, Воронеж, Белград



средняя длительность
контрактов **более 5**
лет



**Более 60 000
пользователей
по миру**



97% уровень соблюдения SLA

КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Выручка за 2016г.

9 346 800 000 рублей

Численность
сотрудников **>2500**

Разработчики ПО >1000

Системные
инженеры >800

26 лет в индустрии

Офисы в 9 городах России

>130 сервисных центров по всей России и широкая партнерская сеть

>500 заказчиков в России и за рубежом

ТОП-100

лучших поставщиков
ИТ-аутсорсинга в мире (IAOP)

ТОП-5

крупнейших поставщиков услуг ИТ-поддержки России (Tadviser)



Спасибо за внимание