



Роль собственной ITSM системы для профессионального поставщика услуг

Руслан Вагизов,
Исполнительный директор, ICL Services





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



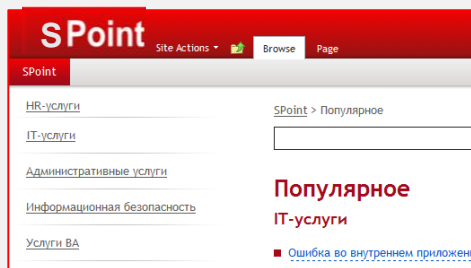
ПРЕДПОСЫЛКИ



- ▶ 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.

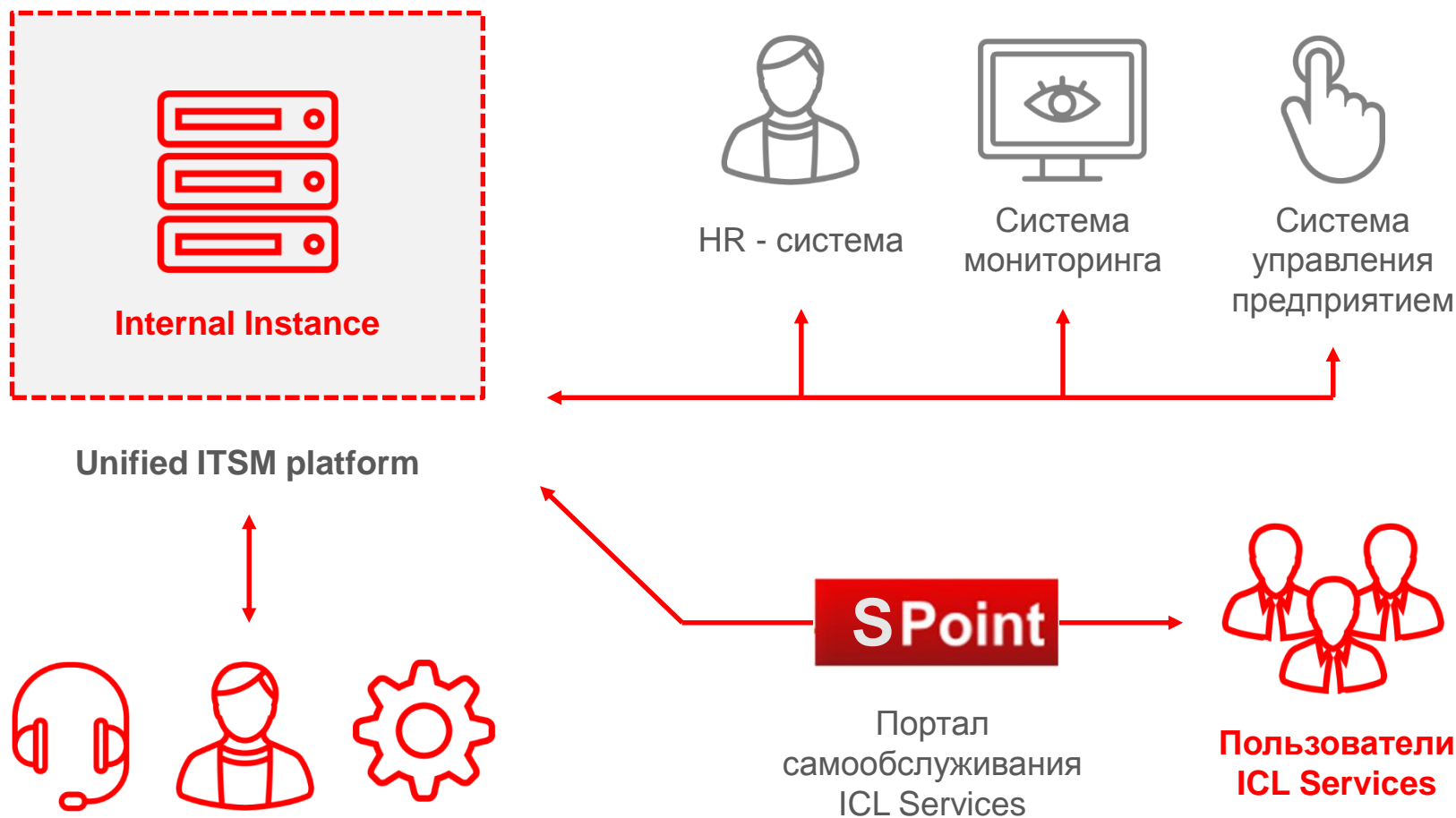


На базе SharePoint и intranet мы создали портал самообслуживания и единое окно доступа к услугам внутренних подразделений



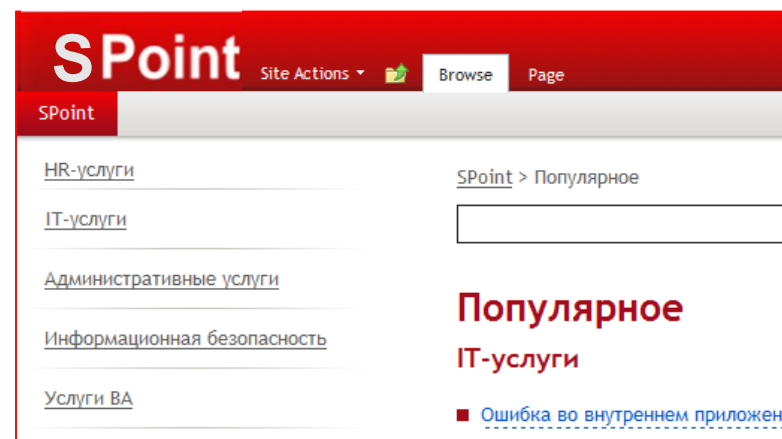
Ежеквартально проходит опрос удовлетворенности услугами внутренних подразделений iC-SAT (internal Customer Satisfaction survey) согласно каталогам услуг внутренних подразделений.

ITSM ДЛЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ICL SERVICES НА БАЗЕ OMNITRACKER



Команды поддержки пользователей:
ИТ, Административная служба, ИБ, HR

РЕЗУЛЬТАТЫ



- 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

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, при-
оритезацию и маршру-
тизацию 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

Только за счет анализа найдены возможности сократить трудозатраты на решение запросов

на **15%** 

Поддержка Scrum для проектных работ:

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

1,5%

времени сотрудника экономится за счет работы в одной системе

до **0**



сведены затраты на сведение отчетов по трудозатратам

Интеграция с мониторинговой системой

до **75%**

инцидентов поднимается мониторингом

Интеграция с порталом самообслуживания через интеграционную платформу

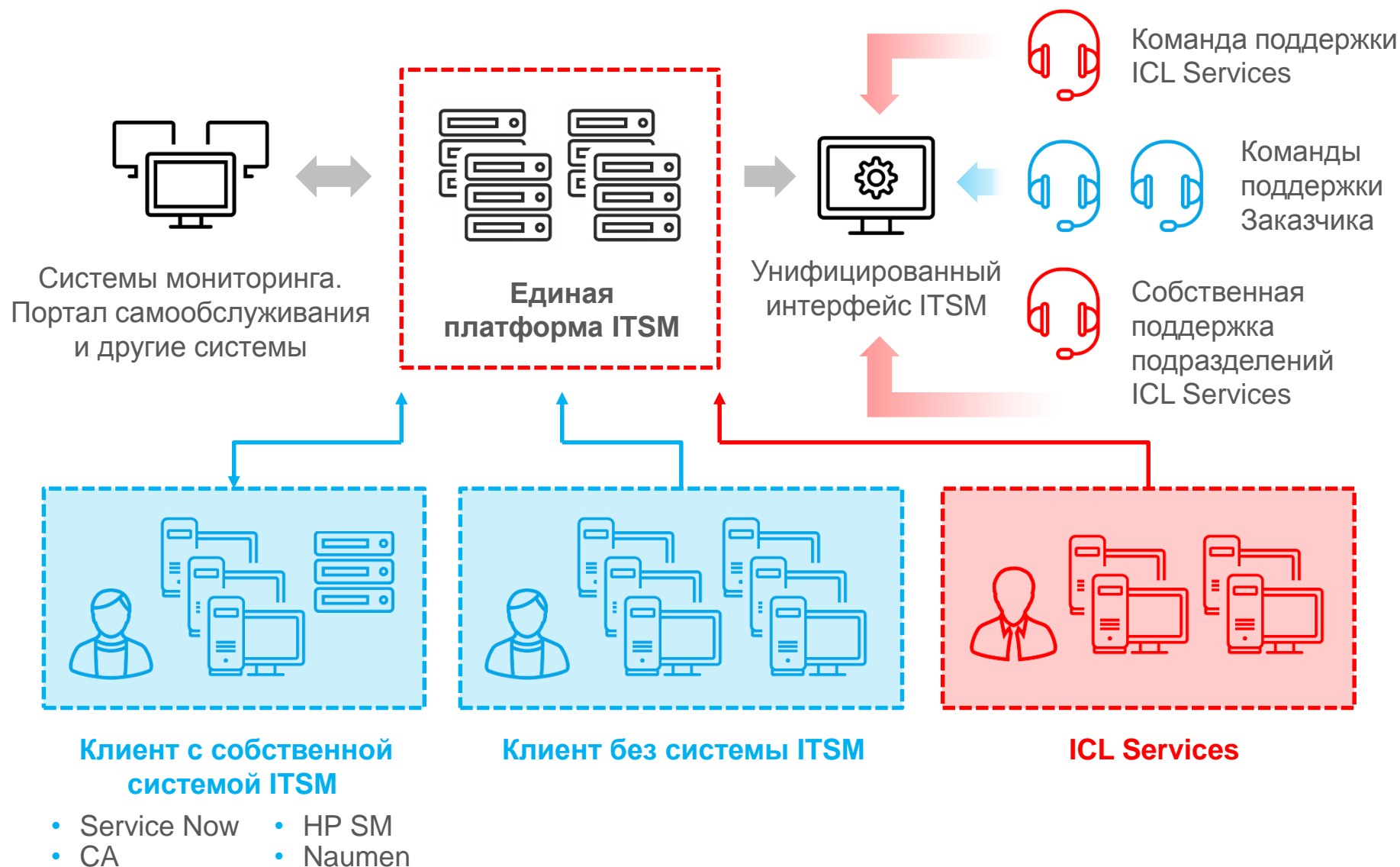
на **2%**

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

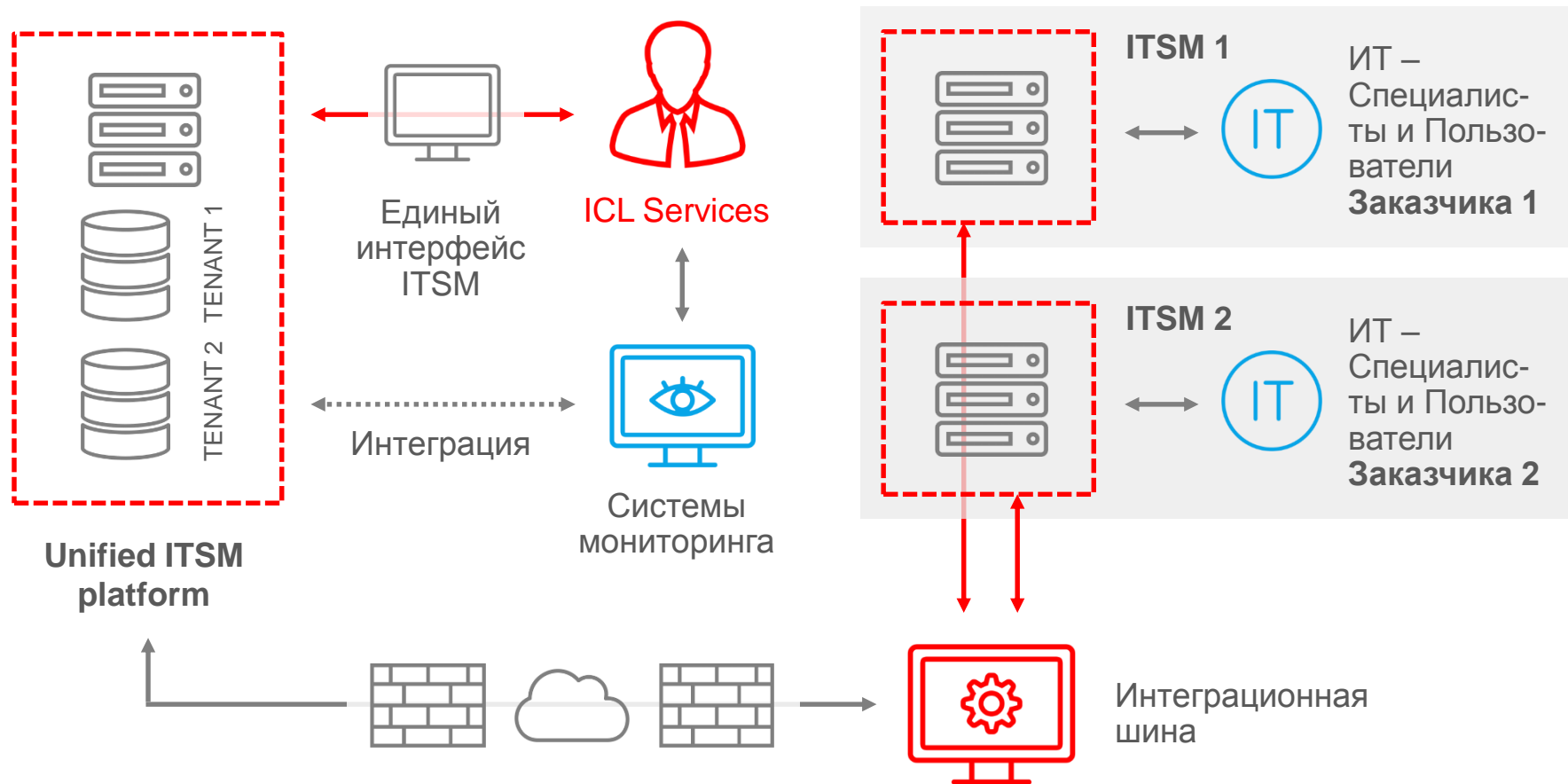


УСЛОВИЯ

- 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 (АХО, HR)

ИТ – специалисты
Заказчика



Управляют и
используют



SaaS instance

ICL Cloud

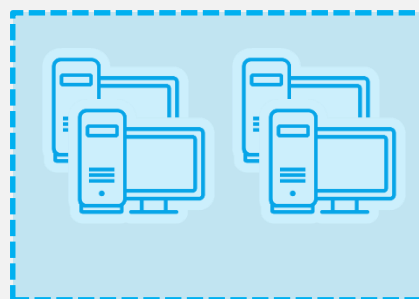
Команда ICL
Services



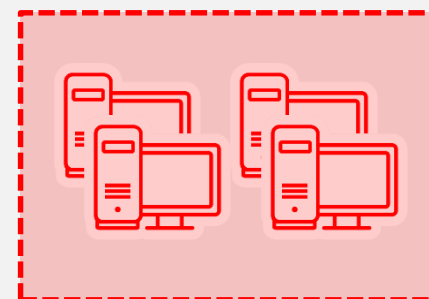
Предоставляет
платформу

Интеграция

Интеграция



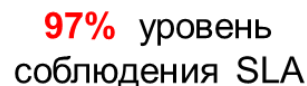
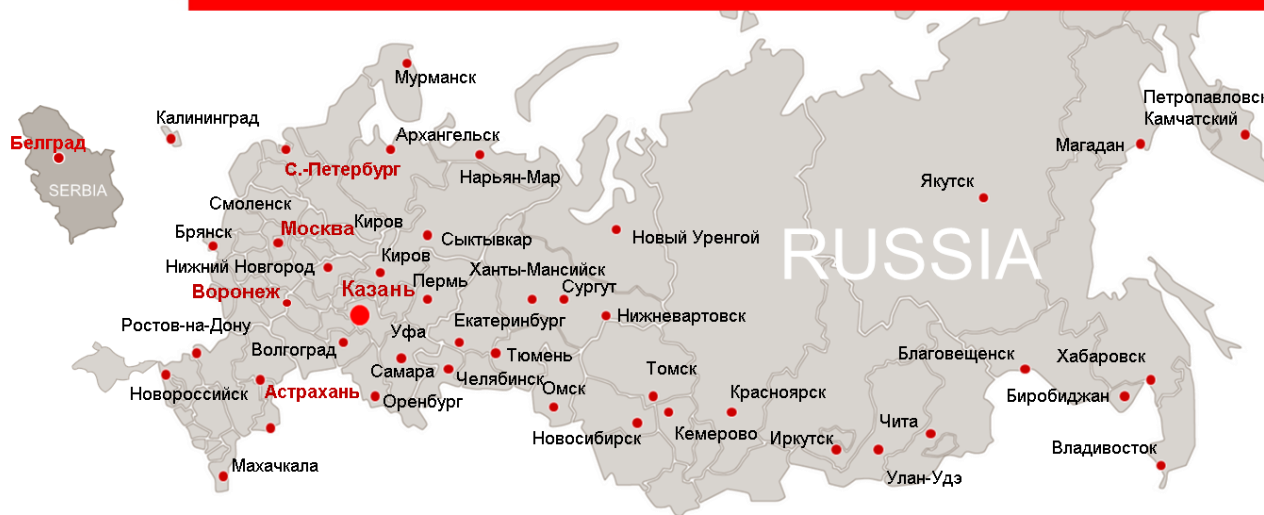
Системы Заказчика



Системы
ICL Services

Сотрудников
в головном
офисе в Казани

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



крупнейших поставщиков услуг
ИТ-поддержки России (Tadviser)

Спасибо за внимание