

Поведение итогов конкурса "ITSM-проект года"

Тищенко Максим,

Член жюри конкурса, Заместитель председателя itSMF России, Эксперт itSMF России

Исайченко Дмитрий

Член жюри конкурса, Эксперт itSMF России

Цель конкурса

Целью конкурса «ITSM-проект года» является стимулирование использования современных методов управления в области информационных технологий за счет выявления наиболее успешных примеров их применения в российских организациях и последующего информирования о таких проектах профессионального сообщества, других заинтересованных лиц и сторон

Состав жюри

- Алфёров Павел
- Григорьев Максим
- Исайченко Дмитрий
- Лыков Антон
- Орлова Татьяна
- Савичев Илья
- Тищенко Максим
- Хаев Илья
- Яков Сергей

Особо отмечены

- Межрегиональная распределительная сетевая компания Юга (МРСК Юга) с проектом организации процессов поддержки ИТ-услуг в 5-ти фактически самостоятельных ИТ-подразделениях
- Альфа-Банк с проектом внедрения процесса управления знаниями
- Открытое акционерное общество «Системный оператор Единой энергетической системы» (ОАО «СО ЕЭС») с проектом разработки и внедрения процесса управления нарушениями в работе АСДУ/СДТУ компании и иных субъектов электроэнергетики
- Группа компаний Стройгазконсалтинг (СГК) с проектом автоматизации большого числа процессов ITSM, затрагивающих различные аспекты работы Департамента ИТ

Федеральная служба по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор)

- Основная задача организации – контрольно-надзорная деятельность на транспорте
- Субъектами контрольно-надзорной деятельности Ространснадзора являются ВСЕ организации в сфере транспорта (от крупных - РЖД, Аэрофлот, до индивидуальных частных предпринимателей - маршруточников). Объектами контрольно надзорной деятельности являются ВСЕ объекты транспортной инфраструктуры и все транспортные средства (как Российской Федерации, так и находящиеся на нашей территории).
- Сервисные принципы взаимодействия, рекомендации ITIL и процессный подход были использованы для решения прямых задач бизнеса - контрольно-надзорной деятельности на транспорте, что в свою очередь обеспечивает повышение уровня транспортной безопасности страны. Руководство Службы, руководители территориальных подразделений и инспекторский состав получили инструмент долгосрочного и оперативного планирования, организации, координации и контроля всей деятельности организации в части транспортной безопасности, что в свою очередь обеспечивает эффективное использование бюджетных средств.

Номинация «Эффективные процессы управления ИТ»

АО «Национальные информационные технологии» (АО «НИТ»)

- Основная цель организации – формирование и развитие электронного правительства Казахстана
- Задачи:
 - *Создание и продвижение идеологии и технологий построения электронного правительства.*
 - *Обеспечение эффективной поддержки и развития ИТ инфраструктуры и сервисов для государственных органов*
 - *Управление и координация проектов, относящихся к компонентам «электронного правительства»*
- "В рамках реализации Проекта АО «НИТ» решило все поставленные перед ней задачи. Теперь мы имеем современную систему управления ИТ-услугами, позволяющую:
 - *Увеличить доступность сопровождаемых информационных систем (достигло 99 %)*
 - *Снизить риски при промышленной эксплуатации информационных систем*
 - *Снизить количество незапланированных простоев и срочных изменений, связанных с неустойчивой работой ИС и некачественным предоставлением услуг*
 - *Регулярно получать статистические данные по процессам, в том числе по факту выполнения договорных обязательств (SLA)*
 - *Получать и анализировать актуальную информацию об инфраструктуре, сервисах, документации, ответственных*
 - *Предоставлять гарантии качества пользователям и бизнес-заказчикам ИТ-услуг*
 - *Уменьшить количество Инцидентов*
 - *Проводить анализ причин инцидентов и качества повседневной работой при оказании ИТ-услуг*

Группа «АльфаСтрахование»

- Одна из крупнейших российских страховых компаний с универсальным портфелем услуг, включающим как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц
- Проект в полной мере реализовал сервисный подход к процессу оказания ИТ-услуг, включая ряд инновационных решений, позволивших не только в полной мере управлять уровнем услуг, но и выявить личный вклад каждого сотрудника в конечный результат и настроить адекватную схему мотивации персонала. Проект затронул все процессы, работающие в рамках ИТ-департамента, и позволил серьезно повысить качество предоставляемых услуг, что подтверждается международным сертификатом качества ИСО:20000. В результате внедрения передовых технологий управления услугами, удалось достичь снижения расходов на ведение дела, что является крайне важным для эффективного ведения страхового бизнеса. К примеру по сравнению с 2009 годом, при увеличении количества заявок на 250%, удалось снизить затраты на обработку обращений на 1 линии поддержки на 70%. Опыт внедрения процессов управления услугами в ИТ-департаменте был успешно применен при тиражировании решения на департамент документооборота и административно-хозяйственную службу. Это позволило повысить эффективность бизнес-процессов бэк-офиса и значительно снизить издержки на организацию взаимодействия бизнес-подразделений.
- Проект охватывал более 5000 сотрудников страховой группы АльфаСтрахование и внешних пользователей - агентов и брокеров. Со стороны внутренних провайдеров услуг (ДИТ, Департамент делопроизводства, АХО и т.д.) зарегистрировано более 350 специалистов, более 150 рабочих групп, более 250 технологических услуг и более 700 нормативных заданий. Сложность проекта обусловлена разнообразным и сложным ИТ-ландшафтом - имеется более 100 бизнес-услуг, территориальной распределенностью компании, имеющей филиалы и представительства во всех субъектах РФ, использованием разнообразных аутсорсинговых схем, а также быстрым ростом и сложностью страхового бизнеса. При проектировании решений применялись подходы ITIL и стандарт ИСО:20000. Соответствие стандарту подтверждено международным сертификатом. В качестве лучших практик аудитор по стандарту ИСО 20000 отметил три лучшие практики - развитую систему внутренних аудитов, использование измерений удовлетворенности пользователей в виде KPI руководства ДИТ, систему заданий, на основе которых формируются личные KPI сотрудников и схемы мотивации.