



Vladimir Shevchenko, Country CIO, 2013-09-11

# Практическая адаптация ITSM подходов в российском подразделении ABB

## IV Всероссийская конференция itSMF

# АББ - Мировой лидер в производстве силового оборудования и технологий для автоматизации



- 145 000 сотрудников в 100+ странах мира
- Отгрузки в 2012 году составили \$39.3 млрд.
- Основана в 1988 году путем слияния шведской компании ASEA (основана в 1883) и швейцарской Brown, Boveri & Cie (основана в 1891)
- Компания представляет собой акционерное общество со штаб-квартирой в Швейцарии

# АББ в России на карте

## Офисы продаж и сервиса

Около 1 300 сотрудников  
5 производственных площадок  
27 региональных офисов



# Что мы называем ITSM

## Что такое ITSM?

- Концепция управления ИТ сервисами
  - ИТ подразделение предоставляет сервисы
  - ИТ подразделение управляется при помощи про...
- Свод знаний и «лучших практик» в области ИТ сервис менеджмента (ITIL, COBIT, ...)
- Свод рецептов, решений и «добрых советов»
- .....

## Какие задачи ITSM пытается решить?

- Снизить расходы (потребность в ресурсах)
- Повысить качество услуг
- Обеспечить прозрачность
- Согласовать ИТ с приоритетами бизнеса
- Управлять рисками
- ...

## Какими методами ITSM решает эти задачи?

- Сервисный подход
- Процессное управление (ITIL)
- Концепция Service Desk
- Управление спросом (Demand/Supply)
- Сервисный каталог
- Соглашение об уровне услуг (SLA)
- Ресурсно-сервисная модель
- ...

# Адаптация ITSM практик в российском АББ

## Несколько примеров

### Управление ИТ-услугами

- Управление спросом
- Управление ожиданиями
- Транспарентность затрат

### Организация ИТ поддержки

- Владельцы процессов
- Ключевые пользователи
- Модель ИТ поддержки

### Гибкость и качество

- Управление изменениями
- Самообслуживание
- Управление качеством

# Управление ИТ-услугами

## Управление спросом

- Концепция Demand/Supply (Спрос/предложение).
- Концепция балансировки потребностей: Корпорация-Территория-Дивизион.
- Стратегическое управление: Комитет по ИТ.

## Управление ожиданиями

- Сервисный каталог.
- Отделение Изменений от Проектов. Формализация соответствующих процессов.
- Портфельное управление проектами.

## Транспарентность затрат

- «Нулевой» бюджет ИТ подразделения.
- Прайс-лист на ИТ сервисы, ежемесячный биллинг потребителей.
- Мониторинг, анализ, бенчмарки.

# Организация ИТ-поддержки

## Владельцы процессов

- У каждого бизнес-процесса определен Владелец Процесса (PBO = Business Process Owner) – сотрудник от бизнес-подразделения.
- Любые изменения процесса анализируются экспертной группой и утверждаются BPO.
- Внедрение происходит в рамках процесса Управления изменениями.

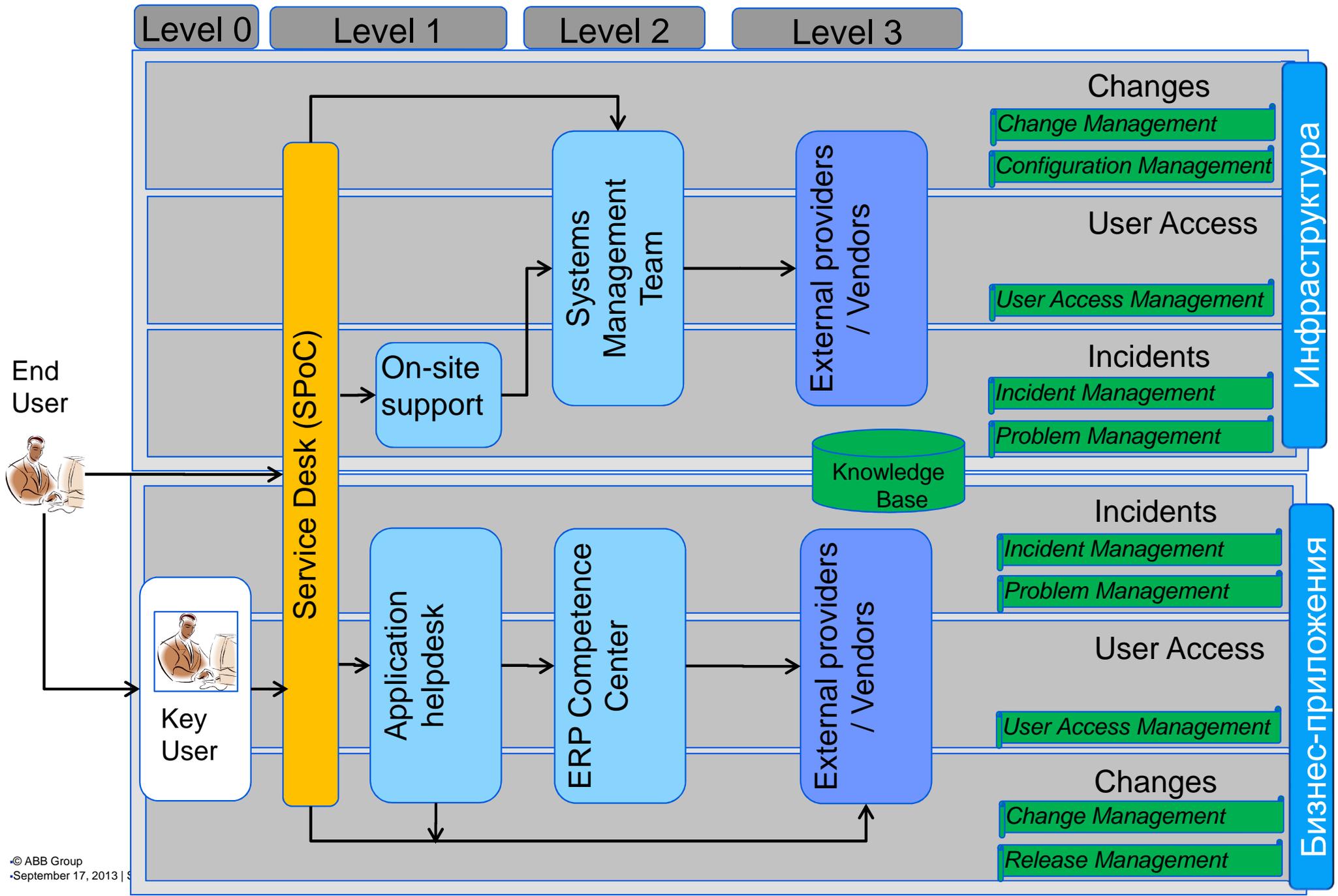
## Ключевые пользователи

- На каждой площадке назначены Ключевые Пользователи (КП) по всем релевантным группам ERP функционала.
- КП являются экспертами предметной области, взаимодействуют с экспертами внутреннего центра компетенции ERP, обучают конечных пользователей.
- КП обеспечивают «нулевой» уровень поддержки.

## Модель ИТ поддержки

- Концепция Service Desk
- Присутствие «нулевого» уровня поддержки.
- Единая точка контакта для всех пользователей.

# Модель реализации службы ИТ-поддержки



# Гибкость и качество

## Управление изменениями

- Формализованный процесс Управления Изменениями.
- Комитет по Изменениям (Change Advisory Board) для ERP системы.
- Концепция релизов для внедрение изменений.

## Самообслуживание

- Сервисы самообслуживания существенно снижают нагрузку на службу поддержки.
- Рост удовлетворенности пользователей за счет ускорения решения проблем.
- Для реализации нужна тщательная проработка вопросов комплаенса и информационной безопасности.

## Управление качеством

- Соглашение об уровне обслуживания (SLA) с бизнесом. Нужны KPIs для формализованной оценки выполнения.
- Постоянный формализованный мониторинг уровня удовлетворенности пользователей.
- Концепция Balanced Scorecard (BSC) для “ориентации” ИТ подразделения.



# Вопросы?



Power and productivity  
for a better world™

