



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Развитие ITSM процессов, создающих конкурентное преимущество для ОАО «НК «Роснефть»



Толмачев Сергей

Главный менеджер

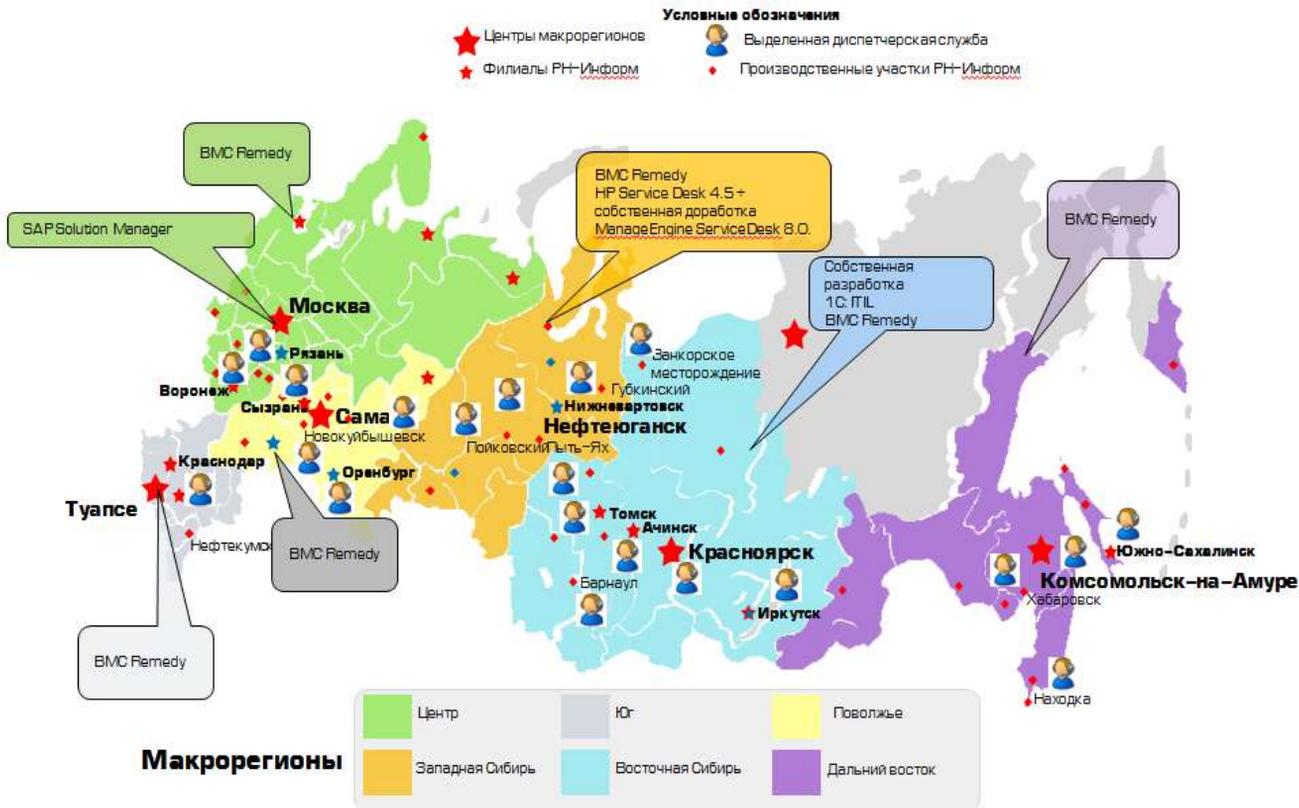
Сектора методологии, учета и контроля сервисной деятельности

Предпосылки для создания ЦДС – централизованной диспетчерской службы и внедрению единых шаблонных процессов ITSM

Основной предпосылкой для дальнейшего внедрения и автоматизации ITSM процессов является необходимость повышения качества предоставления ИТ-сервисов, обеспечение выполнения требований потребителей услуг за счет формализации процессов в регламентах предоставления услуг, а также необходимость внедрения унифицированных правил управления ИТ-сервисами Компании, в том числе:

- Минимизации технических и организационных рисков связанных с эксплуатацией разнородных систем автоматизации ИТ процессов;
- Создание единой точки контакта со службой технической поддержки пользователей Компании для всех пользователей ИТ – сервисов (поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка приложений, услуг связи);
- Обеспечения возможности автоматизации процессов управления ИТ-сервисами;
- Обеспечение возможности совершенствования процессов управления ИТ-сервисами;
- Унификация форм и содержание отчетности

Формирование ЦДС – централизованной диспетчерской службы на 1.09.2014г



Резюме проекта

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА:

- ▶ Создание единой точки контакта со службой технической поддержки Общества для всех пользователей ИТ-сервисов (поддержка ИТ-инфраструктуры, поддержка приложений, услуги связи и т.д.);
- ▶ Унификация и автоматизация процессов управления ИТ-сервисов;
- ▶ Унификация форм отчетности и автоматизация процесса формирования.

ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ:

- ▶ Создание единой службы приема обращений (ЦДС) , включающей два существующих территориальных узла – в Рязани и Оренбурге и один новый – восточный территориальный узел;
- ▶ Автоматизация процессов управления ИТ-услугами на базе системы BMC Remedy;
- ▶ Внедрение унифицированных процессов ITSM;

ВЫГОДА ОТ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ИТ-УСЛУГ И СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ СНИЖЕНИЯ ТАРИФОВ НА ИТ-УСЛУГИ ЗА СЧЕТ:

- создания «единого окна» для пользователей ИТ-услуг;
- оптимальной организации работы службы технической поддержки по единым правилам;
- получение реальной картины обращений пользователей;
- снижение времени реакции на обращения пользователей;
- получения актуальной и достоверной информации для управления ИТ-услугами;
- объективной оценки работы производственных подразделений ООО «РН-Информ» (включая региональные) и подрядчиков;
- автоматизации процессов управления ИТ-услугами;
- экономии за счет высвобождения персонала (более рациональное использование ресурсов и эффект масштаба, достигаемый в результате централизации)

Создание каталога ИТ-сервисов

Стратегия ОАО «НК Роснефть» в области информационных технологий ставит задачу достижения оптимальной конфигурации и соотношения цены/качества предоставляемых ИТ-сервисов*

Предпосылки создания каталога сервисов*

- Разрозненный, неструктурированный портфель сервисов.
- Отсутствие единой ценовой политики.
- Недостаточный контроль за соблюдением качества сервисов

Цели создания каталога сервисов

- Сравнение
 - ▶ Единые наименования сервисов
 - ▶ Единый набор метрик ИТ-сервисов
 - ▶ Одинаковые единицы измерения ИТ-сервисов
 - ▶ Тарифы
 - ▶ Возможность сравнивать с рынком
- Управление
 - ▶ Единые стандарты качества ИТ-сервисов
 - ▶ Соглашение об уровне сервиса (SLA)
 - ▶ Единая методика ценообразования сервиса
 - ▶ Единая тарифная политика
 - ▶ Единые процессы управления ИТ-сервисами
 - ▶ Единые процедуры заказа ИТ-сервисов
- Оптимизация
 - ▶ Повышение внутренней эффективности поставщика
 - ▶ Централизованные/ Корпоративные/ Локальные сервисы
 - ▶ Сервисы РН-Информ/ Сервисы, приобретаемые на рынке

* Стратегия ОАО «НК «Роснефть» в области информационных технологий 2014–2016 гг

Каталог ИТ-сервисов. Структура.

Унифицированная отчетность

Каталог ИТ-сервисов

Прейскурант РН-Информ

Стандарты, регламенты и инструкции:



- Стандарт Общества «Управление каталогом ИТ-сервисов»
- Инструкция РН-Информ «Расчет цен на ИТ-сервисы»
- Типовой договор на оказание услуг

Типовые SLA (приложение к типовому договору).
Технологические карты

Унифицированный справочник единиц измерения сервисов

Справочник сервисов

Классификатор сервисов

КИС

Service Desk

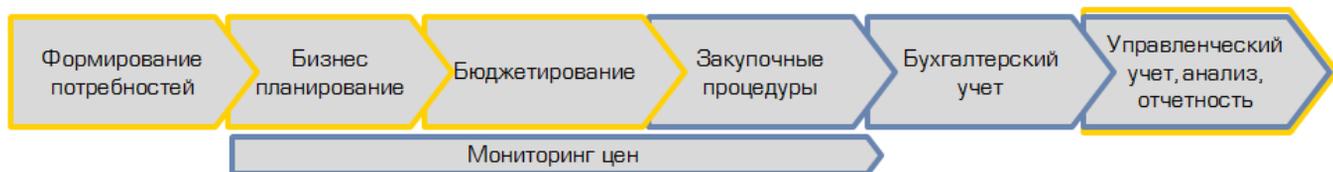
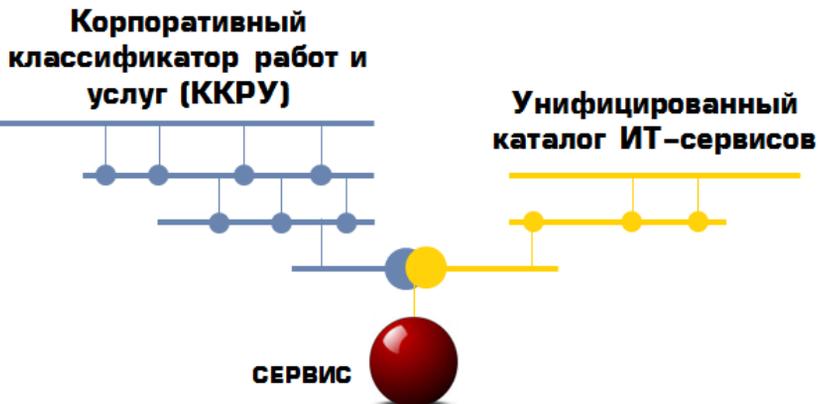
Унифицированный каталог ИТ-сервисов:

- Унифицированный перечень услуг
- Единые правила классификации услуг
- Единые правила и процессы управления каталогом
- Типовые SLA (приложение к типовому договору)
- Интеграция с процессами бюджетирования, закупки и контрактования
- Единая методика ценообразования
- Единая тарифная политика РН-Информ
- Интеграция с ККРУ *
- Унифицированная отчетность

* Корпоративный классификатор работ и услуг

Целевая модель и целевая структура каталога ИТ-сервисов

Каталог ИТ-сервисов является частью Корпоративного Классификатора Работ и Услуг (ККРУ). ККРУ используется для целей планирования закупок услуг обществами группы. Ассортиментные позиции ККРУ соответствующих разделов являются одновременно позициями каталога ИТ сервисов,



Спасибо за внимание!