



— 2014 —

## КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



## От Help Desk для IT до Service Desk всех служб предприятия



**Максим Белоусов**

Президент «SPb CIO Club»

Член Правления «СоДИТ»

Vice-President International Academy of CIO

# Мысль ...

---

- ITSM/ITIL создавался, чтобы проще можно было решать вопросы ИТ-менеджмента.
- На текущий момент ITSM/ITIL – возвели в ранг «фундаментального вопроса»
- Представленный практический кейс – подтверждение того, что «не надо усложнять действительно простых вещей» Т.Ямогучи

# Текущая ситуация

---

- Крупнейшая федеральная розничная сеть
  - 4 территориальных дирекций
  - 20 филиалов
  - 164 магазина
  - 138 ломбардов
- Сервисные службы, которые сопровождают магазины:
  - Административно-хозяйственный отдел
  - Департамент ИТ
  - Юридический департамент
  - Финансовый департамент
  - Департамент маркетинга
  - Служба безопасности
- Разные регламенты оказания услуг в сервисных службах ...

# Условия и ограничения

---

- Много распределенных объектов и удаленность от центров обслуживания
- Много мелких технических деталей на объекте
- Большая скорость изменений
- Высокая мобильность сотрудников
- Самая частая заявка – «поломанный замок»
- Обязательное требование – задействование всех возможных каналов обращений (альтернативность)
- Несколько «точек входа» обращений – ГО, ТД, Филиал

# Обоснование проекта

---

- В компании запланированы проекты
  - Зарплата и управление персоналом
  - Управление корпоративными финансами
  - Управление торговлей и складом
  - Ювелирные магазины
  - Ломбарды и скупка
  - Документооборот
  - Корпоративный портал
  - Сайт
- Точка ответственности – ИТ-служба
- Максимального эффекта для бизнеса от вложенных средств можно добиться только при эффективной поддержке пользователей и систем в промышленной среде эксплуатации

# Предпосылки

---

«Самописная» существующая система HD ...

- Сложность внедрения новых разработок из-за использования устаревших технологий в текущей системе.
- Большое ресурсопотребление и долгая загрузка текущей системы из-за отсутствия ООП и не удачной архитектуры БД.
- Отсутствие интеграции с мобильными устройствами и продуктами 1С.

# Цель проекта

---

- Создать внутренний ресурс, как инструмент взаимодействия сотрудников компании и повышения эффективности решения возникших инцидентов.

Сам же ресурс должен аккумулировать все внутренние инциденты вплоть до аварий, на основе которых система должна формировать отчеты с гибким набором срезов.

# Декомпозиция целей

---

Внедрить современную службу поддержки пользователей:

- Минимизировать влияние ошибок и сбоев при эксплуатации ИТ-систем и сервисов других служб
- Снизить риски простоев систем
- Снизить затраты на техподдержку до 20% \*
- Снизить число инцидентов при эксплуатации систем до 70% \*
- Снизить время обработки заявок пользователей до 45% \*
- Обеспечить интерфейс для выполнения стандартных запросов пользователей
- Предоставить эффективный инструмент для контроля и анализа качества эксплуатации систем

\* Данные приведены на основе статистики IDC

# Задачи проекта

---

- Провести обучение специалистов ИТ служб методикам управления информационными технологиями предприятия
- Совместно со специалистами ИТ Заказчика внедрить современную процессную модель управления ИТ на базе ITIL v.3:
  - Управление инцидентами
  - Выполнение запросов
  - Управление проблемами
  - Управление изменениями
  - Управление релизами и их развертыванием
  - Управление активами и конфигурациями
  - Управление качеством услуг
- Повысить отдачу от вложенных в ИТ-проекты средств (NB!)

# Ожидаемый результат

---

- Полноценная система HelpDesk/ServiceDesk
  - использование WEB платформы с ограниченным набором лицензий для администрирования
  - использование WEB-интерфейсов для пользователей системы
- Быстрая система уведомлений
  - использование агрегатора для рассылки уведомлений через СМС
  - использование внутренних возможностей системы для рассылки уведомлений по Электронной почте
  - интеграция с Корпоративным порталом
- Отчеты по заведенным заявкам
  - настраиваемые отчеты по любым срезам
  - внутренние отчеты по сервисным службам

# Методика проекта

---

- Внедрение службы «HelpDesk» производится с помощью гибкой проектной методологии Agile/Scrum, что позволяет
  - учитывать изменения в ходе проекта
  - получать результат для заказчика сразу на каждом этапе проекта
- Тактика «маленьких побед» («quick wins»)
- Стратегия достижения CSF (ключевых факторов успешности проекта) при изменениях в инфраструктуре и бизнесе во время хода проекта.

# Этапы проекта

---

- Выбор решения
- Обучение и изучение продукта
- Предпроектное обследование
- Дизайн и развертывание системы поддержки пользователей
  - управление инцидентами и запросами
  - каталог услуг
- Инвентаризация и управление активами
- Внедрение «высокоуровневых» процессов
  - управление проблемами, релизами, изменениями
- Внедрение процессов обслуживания других сервисов

# Выбор решения

- Анализ рынка решений и подрядчиков
- Предварительный отбор
- Тендер
- Оценка решений
- Утверждение решения и подрядчика



# Предварительный отбор

---

- ❁ Условие – совместимость с платформой 1С.
- ❁ Из всех возможных решений отбираются только те, которые удовлетворяют требованиям бизнеса по функционалу, интеграции и удобству работы. Так же во внимание берутся отзывы сторонних пользователей и администраторов.
- ❁ Затем проводится внутренний отбор на основе презентации систем с оценкой по определенным критериям работы, в результате чего остается одно, наиболее подходящее решение.

# Обоснование выбора

---

☀ По итогам предварительного и внутреннего отборов, наиболее подходящим решением принят проект «Х» в лице компании по внедрению «У», предложившие самую удобную для работы системы с наиболее полным и удобным функционалом, удовлетворяющим все запросы бизнеса.

☀ Основные причины:

- Выгодное ценовое предложение (около 300 тыс.руб.)
- Тактика «Видимого быстрого результата» (3 месяца)
- Простота и легкость развертывания
- Стратегия «Проактивного управления»

# Возможности системы X

- Управление изменениями
- Управление релизами
- Управление конфигурациями
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление событиями
- Выполнение запросов
- Управление доступностью
- Управление уровнями обслуживания

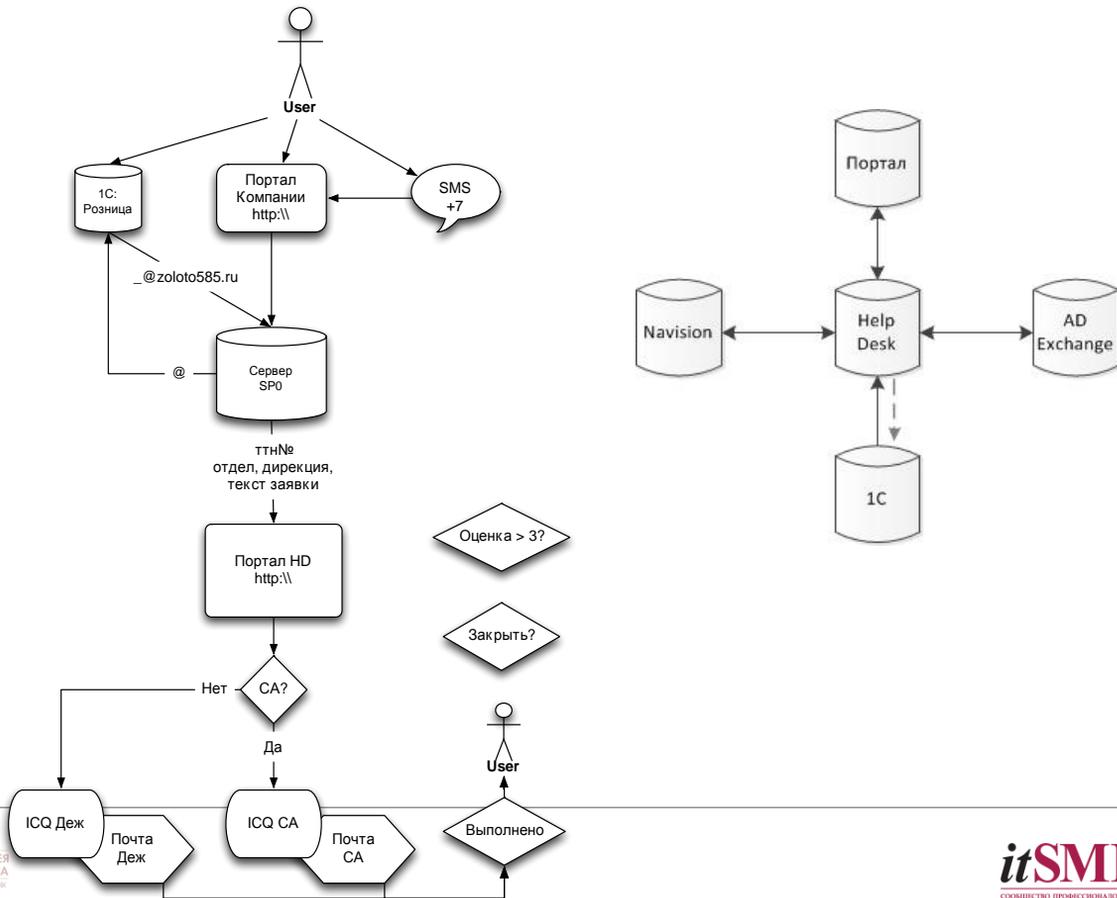


# Выгоды данного решения

---

- ☀ Возможность группировать одинаковые инциденты в проблему или аварию
- ☀ Контроль всего оборудования компании
- ☀ Автоматизация проведения инвентаризаций
- ☀ Контроль заявок на оборудование с момента подачи заявки до установки нового оборудования от поставщика
- ☀ Планирование и контроль бюджетирования
- ☀ Контроль качества услуг и эффективности работы сотрудников
- ☀ Прозрачность внутреннего ресурсопотребления компании
- ☀ Отчетность в любых разрезах за любой период

# Взаимодействие ИС



# Функционал системы

---

- ☀ Поступление инцидента (заказчик, e-mail, оператор, СМС)
- ☀ Регистрация инцидента (по настраиваемому бизнес процессу)
- ☀ Группировка инцидентов в проблему, аварию
- ☀ Перенаправление инцидентов (эскалирование, делегирование)
- ☀ Переписка по инциденту
- ☀ Выполнение – закрытие инцидента
- ☀ Настраиваемые уведомления о работе над инцидентом
- ☀ Формирование любой отчетности
- ☀ Интуитивно понятный интерфейс системы
- ☀ Отслеживание плановых работ



# Сроки работ

№ п/п	Наименование работ	Длительность этапа	Результат работ
1	Обучение и предпроектное обследование	3 дня	Обученный персонал, видение проекта, ключевые CFS проекта
2	Дизайн и развертывание системы поддержки пользователей	14 дней	Работающая система, интерфейс для приема и обработки обращений пользователей
3	Инвентаризация и управление активами	3 месяца	Эффективное управление ИТ-активами, стандартизация и паспортизация рабочих мест и оборудования
4	Внедрение «высокоуровневых» процессов	20 рабочих дней на каждый процесс	Снижение затрат на техподдержку, Снижение числа инцидентов



# Результат проекта

---

- ☀ Автоматизирован приём заявок из 165 объектов по всей России.
- ☀ Система развернута на 35 рабочих местах специалистов ИТ, а так же в отделе главного инженера, АХО, СБ, отделе маркетинга, бухгалтерии.
- ☀ Могут отправлять заявки в систему и получать обратную связь о ходе исполнения все сотрудники компании (всего около 1 000 человек).
- ☀ Результат для БИЗНЕСА:
  - управления заявками всех филиальных сетей ведется в единой ИС
  - снизились затраты на техподдержку
  - сократилось время обработки заявок пользователей
  - привлечение всех сотрудников компании к взаимодействию через новую систему HelpDesk
  - формирование отчетов по различным срезам для определения эффективности как отдельных департаментов, так и компании в целом
  - структурированный жизненный цикл любой заявки в соответствии с необходимым бизнес-процессом

# Достигнутые показатели

---

Через 6 месяцев:

- Снижено количество аварий. Простои систем с 0,15 до 0,0083
  - Снижено среднее количество сбоев при обменах/выгрузках в 10 раз!
  - Снижено число инцидентов при эксплуатации систем с 3000 до 1700
  - Снижено время обработки заявок пользователей с 5 дней до 2 дней.
  - Достигнуто сокращение срока ожидания результата более чем в 3 раза. Выполнено в 2 раза больше запросов чем в 1 полугодии.
  - Обеспечен запуск новых ИС с выходом на 100% в течение недели.
  - Проведенная инвентаризация и последующая модернизация оборудования позволило снизить затраты на техподдержку на 33%
  - Повысилась удовлетворенность пользователей с 2,5 до 4,6 (из 5)
- Данные взяты из отчетов ИТ-службы до начала проекта и через 3 месяца после запуска системы в эксплуатацию

# Уникальность проекта

---

Чистой уникальности нет, т.к. все что сделано не сложно повторить. Но почему-то автоматизация одних и тех же задач в одном случае стоит миллионы и реализуется годами, а в другом – сотни тысяч и дает результат уже через несколько месяцев?

- Продукт не накладывал ограничений на бизнес-процессы
- Полезность для Заказчика на каждом этапе проекта
- Активная фаза внедрения - 2 недели  
*- от начала работ до запуска системы по всей России*
- Единый центр обслуживания бизнес-единиц  
*- Быстро, Дешево, Качественно*

**Переход от сервис-менеджмента в ИТ к сервис-менеджменту в Бизнесе!**

# Секреты успешности проекта

---

- ☀ Четкие цели
- ☀ Современный «легкий» продукт
- ☀ Опытный партнер по внедрению
- ☀ Вовлечение сотрудников в процесс проектирования на ранних стадиях проекта
- ☀ Высокая заинтересованность бизнес-подразделений
- ☀ Проектная методика внедрения от разработчика продукта
- ☀ Недорогой и быстрый проект, не отвлекающий ресурсы от основных «тяжелых» проектов

**Максим Белоусов**

Президент «SPb CIO Club»

Член Правления «СоДИТ»

Vice-President International Academy of CIO

**Спасибо за внимание!**

