



— 2014 —

## КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



### Этапы внедрения ITSM в ОМК-ИТ



ОМК-ИТ

*Кулёв Дмитрий Сергеевич*

*Руководитель практики общей технической поддержки*

# Компания ООО «ОМК-ИТ» входит в состав ЗАО «ОМК»

более 500 ИТ-специалистов  
более 15`000 бизнес-пользователей  
более 12`000 ПК  
более 20`000 запросов



## 7 дивизионов ОМК



## Дивизион «Северная Америка»



# Цели и этапы проекта внедрения ITSM в ОМК-ИТ

## Цель проекта

- спроектировать и внедрить единые ИТ-процессы на всех предприятиях ОМК, позволяющие обеспечить качественное предоставление ИТ-услуг бизнес-заказчику;
- спроектировать и внедрить централизованную систему управления ИТ-процессами в качестве замены множества разнородных систем HelpDesk, используемых разными подразделениями ОМК;
- спроектировать и внедрить единое информационное пространство для проектной и операционной деятельности ИТ-подразделений в ОМК.

## Выбор системы автоматизации



- гибкость, масштабируемость;
- открытые интерфейсы программы;
- простота управления и настройки;
- возможность интеграции с другими системами;
- анализ и статистика;
- готовые шаблоны процессов.



# Реализация проекта

---

## Этапы проекта

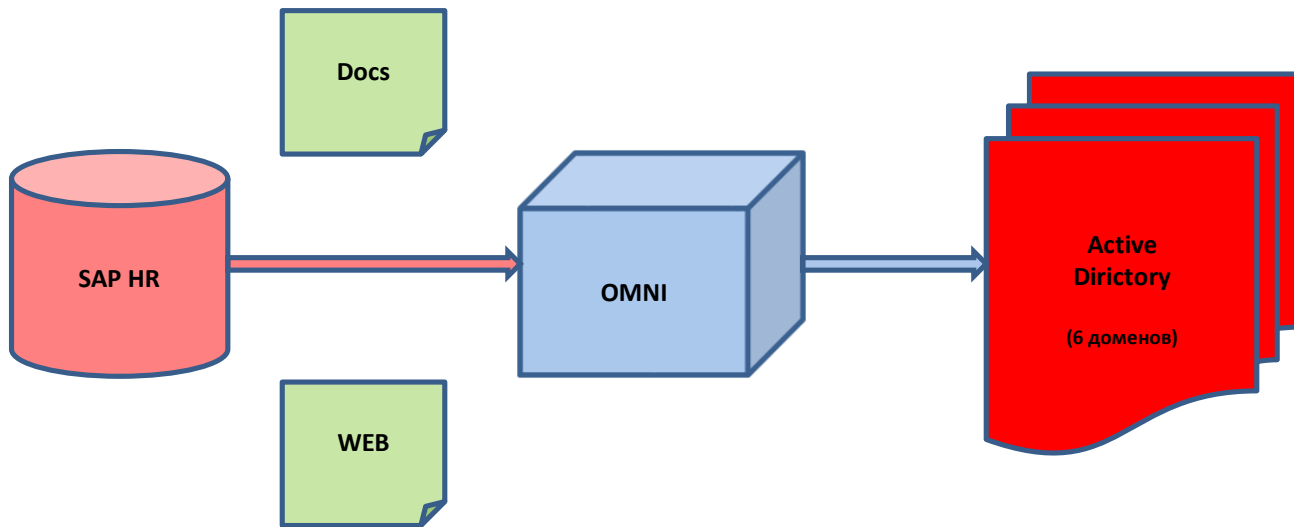
- июль – август 2013 – обследование существующих систем и сбор требований;
- август – сентябрь 2013 – автоматизация основных процессов – управление обращениями и управление инцидентами;
- сентябрь 2013 – тестирование системы;
- октябрь 2013 - запуск управления обращениями и инцидентами ;
- декабрь 2013 – запуск управления изменениями;
- январь 2014 – тиражирование системы
- май 2014 – контроль сроков (OLA);
- июль 2014 – отчеты бизнес заказчику, начало работ по заключению SLA.

## Сложности реализации

Переход от локальных ИТ служб к централизованному предоставлению ИТ услуг столкнулся со следующими трудностями:

- разный уровень развития ИТ инфраструктуры;
- несовместимое программное и аппаратное обеспечение;
- отсутствие единых стандартов деятельности;
- незаинтересованность в эффективном сотрудничестве локальных сервисных центров.

# Интеграция с другими системами



- интеграция с системой кадрового учета SAP-HR – автоматическое создание и изменение карточек сотрудников;
- управление доменами компании с помощью подключения услуг с помощью интерфейса OMNITracker – автоматическое создание, изменение и блокировка учетных записей;
- создание единого корпоративного справочника контактной информации.

# Создание единой точки входа - 24\*7

Этапы создания централизованного КЦ:

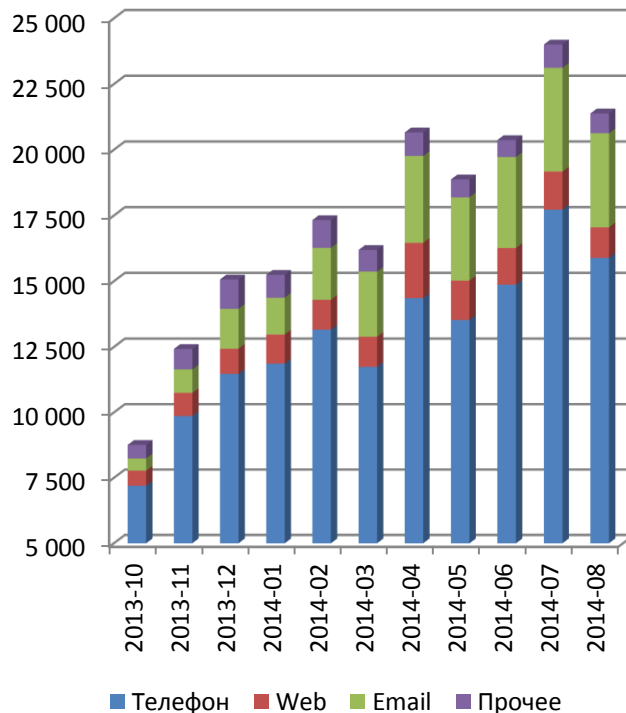
- октябрь 2013 – Выкса
- ноябрь 2013 – Москва, Владимир
- декабрь 2013 – Челябинск
- апрель 2014 – Чусовой
- май 2014 – Альметьевск, Благовещенск

Больше чем приём звонков – 0-я линия:

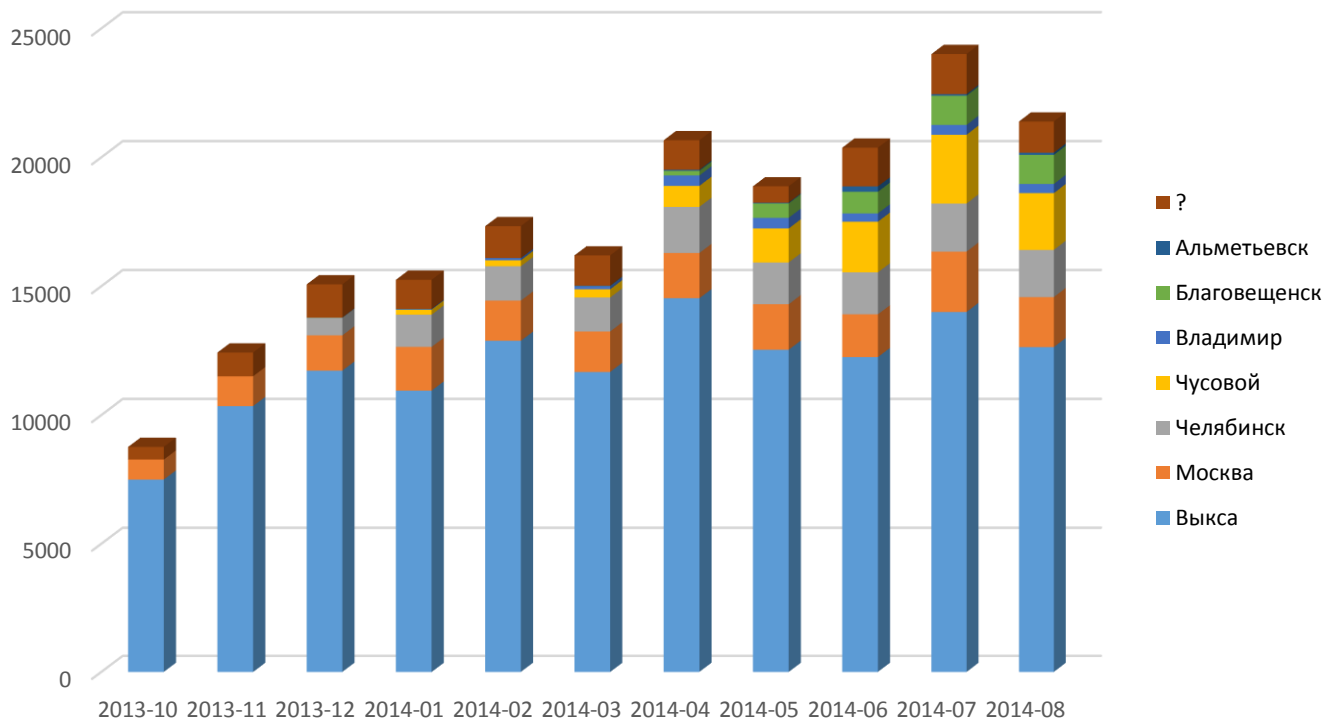
- I квартал 2014 – 6%
- II квартал 2014 – 10%
- III квартал 2014 – 14%

**Важно:**

- Прогнозируйте нагрузку на КЦ
- Альтернатива телефону – почта, портал



# Управление обращениями



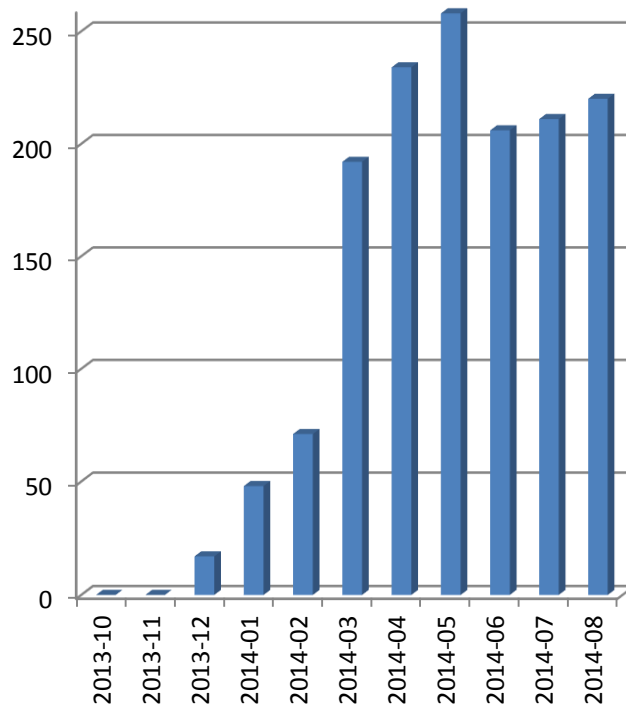
# Управление изменениями

## Плюсы:

- систематизация и планирование изменений;
- проводится комитеты по изменениям между заказчиком и поставщиком ИТ-услуг;
- внедрено управление релизами;
- Четкая грань между разработкой и эксплуатацией систем.

## Важно:

- регистрировать все изменения;
- осуществлять оценку качества изменений.





# Управление проблемами

Каждый инцидент повлекший остановку производства или существенную деградацию бизнес процессов расследуется.

Результатом расследования является отчет содержащий анализ :

- причин возникновения ;
- действий ИТ-специалистов предпринятых в рамках восстановления;
- рассчитывается стоимость потерь для бизнеса;
- составляется план мероприятий направленных предотвращение в будущем.

Результат расследования доводится до всех ИТ-специалистов и бизнес-заказчика.

Инцидент № 78: <b>Сбой в работе цеховых информационных систем ВПП</b>		Дата инцидента: 06.07.2014 Продолжительность: 2 часа (с 11:30 до 13:30)		
Объем: Сбой в работе цеховых информационных систем (ДМАП, Документооборот ЦЗЛ, система сбора данных ССД и др.) в основных цехах ВПП: ТЭСЦ-4, ТЭСЦ-5, ТЭСЦ-3, МКС-5000. Зафиксирован простой производства.				
Оценка стоимости инцидента: #### руб. *				
(*) Стоимость инцидента рассчитана на основе данных, предоставленных отделом производственной экономики ОАО «ВМЗ».				
Повод к инциденту (непосредственная причина): Системы перестали отвечать на запросы.				
Причина инцидента: Отсутствие места на сервере баз данных mbd.				
Меры принятые: Высвобождение места на сервере mbd.				
Меры запланированные:				
№	Мероприятие	Ответственный	Срок исполнения	Формат результата
1	Настроить мониторинг свободного места на серверах БД с SMS уведомлением	Рожков М.М.	01.08.2014	Мониторинг настроен
2	Настроить мониторинг табличных пространств на серверах БД с SMS уведомлением	Рожков М.М.	01.08.2014	Мониторинг настроен
Хронология событий:				
Время		Хронология событий		
11:30	В системе Omni Tracker зафиксировано обращение № INT-T51008 с формулировкой «Не открывается труба в ДМАП».			
11:33	Сотрудник поддержки Халитов А. связывается по телефону с пользователем, уточняет информацию о проблеме, уточняет номера труб.			
11:40	К решению проблемы привлечен менеджер практики эксплуатации прикладных информационных систем Козлов В.М. Принято решение привлечь руководителя практики разработки и интеграций Кузьмина А.В.			
11:58	Кузьмин А. связывается по телефону с Халитовым А., получает скриншот с проблемной трубой.			
12:49	Локализована проблема с хранилищем. Принято решение привлечь администраторов баз данных.			
13:09	К решению проблемы подключен ведущий специалист практики ОС и СУБД Фролов М.В.			
13:20	Проблема локализована, выясняется отсутствие свободного места на сервере баз данных mbd.			
13:30	Проблема решена.			

# Результаты внедрения OLA

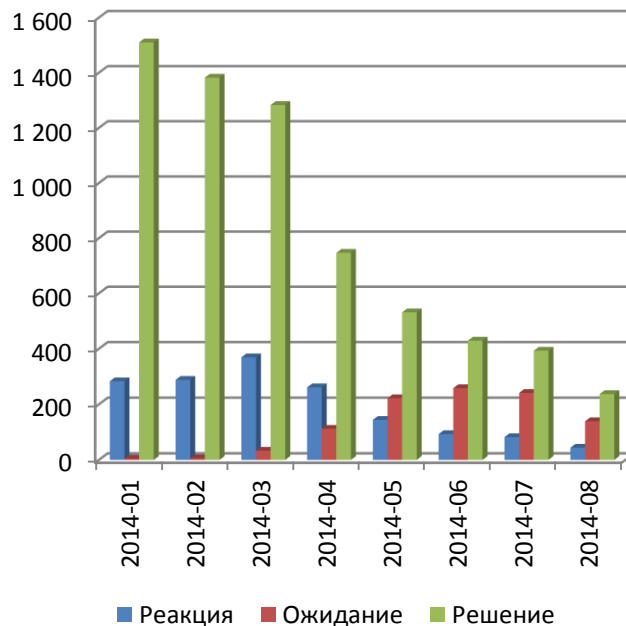
## Подготовка к созданию SLA

- январь-апрель – сбор статистики;
- апрель – согласование параметров OLA;
- май – запуск OLA;
- июнь – предоставление первых результатов бизнес-заказчику;
- июль – начало работ по согласованию SLA с бизнес-заказчиком.

## Уведомления об истечении срока

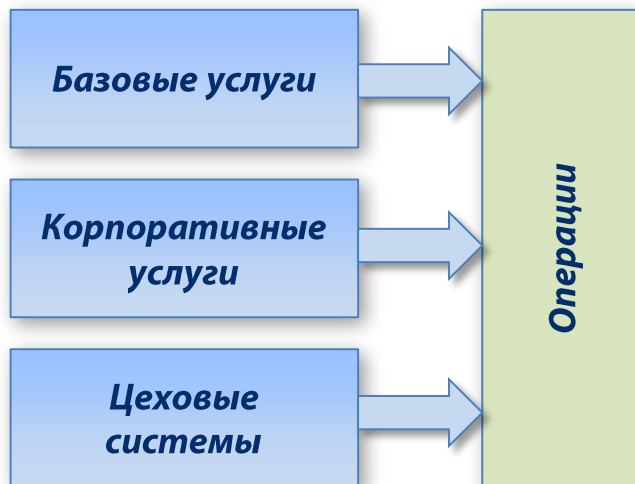
- исполнителю;
- руководителю группы;
- SLA –менеджеру и руководителю центра эксплуатации и поддержки.

## Снижение времени решения



# Каталог услуг

## Структура каталога услуг



- создан и постоянно актуализируется не только катало услуг, но и отдельные операции выполняемые в части предоставления услуги;
- определены владельцы от бизнеса и ответственные за эксплуатацию по каждой услуге;
- автоматически определяется группа исполнителей в зависимости от операции и региональности бизнес-пользователя;
- осуществляется контроль сроков и расчет себестоимости.

### Результат:

- на текущий момент описано около 250 услуг и более 1500 операций;

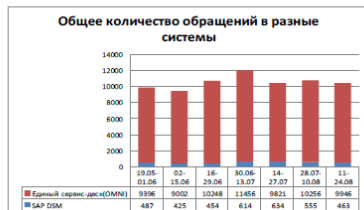
# Внутренние отчеты деятельности ОМК-ИТ

Отчет о деятельности ЦЭИП ОМК-ИТ за период: 11.08.2014-24.08.2014

Обращения пользователей	9946
Мини-сервис	
Средняя продолжительность вызова	0:01:42
% пропущенных вызовов	2,60%
Инциденты	
Стоимость инцидентов 3-4 уровня (тыс.руб.)	
Количество инцидентов уровня 3	
Количество инцидентов уровня 4	
Количество инцидентов уровня 2	
Запросы на изменение	
В обработке	
Запросы на изменение	
В работе	
Реализовано	
Предложено	17
Увеличено всего	42
Измен в проекте	5
Сотрудники и инциденты	
Смещение	
Новое	
В работе	
Внутренний SLA	
Количество вызовов	
% выполнения SLA	97%

## Обращения пользователей

В настоящее время сообщения от пользователей регистрируются в 2 системах. Сообщения по системам SAP ERP, SAP HCM (частично), аналитические системы регистрируются в SAP DSM. Все остальные обращения пользователей регистрируются в Едином сервис-деске.



Вывод. За период с 11.08.2014г. по 24.08.2014г. общее количество обращений снизилось на 3,7% по сравнению с предыдущим периодом. Снижение количества обращений наблюдается по обеим системам. Соотношение количества обращений в DSM и Едином сервис-деске в периоде изменилось не значительно. Обращения, зарегистрированные в DSM, составили 4,7% от общего количества обращений.

## Калл-Центр

Параметры работы	19.05-01.06	02-15.06	16-29.06	30.06-13.07	14-27.07	28.07-10.08	11-24.08
Средняя продолжительность разговора	0:01:38	0:01:41	0:01:36	0:01:44	0:01:41	0:01:43	0:01:42
% пропущенных вызовов	3%	3%	4%	6,30%	4,80%	6,00%	2,80%
Общее количество вызовов	5803	5715	6293	7116	6589	6618	5806
Состоявшиеся вызовы	5493	5428	6011	6649	6167	6210	5634
Количество операторов	7	7	7	5,5	6	7	7
Среднее количество вызовов на одного оператора	829	816	899	1293	1098	945	830

## Еженедельно / ежемесячно

- организованы единые процессы управления ИТ-услугами на всех предприятиях входящими в ЗАО «ОМК»;
- благодаря внедрению централизованной системы организовано единое информационное пространство для ИТ-специалистов;
- сформирована система метрик для оценки деятельности ИТ-специалистов;
- организовано фактическое исполнение, измерение и контроль;
- отслеживается динамика эффективности процессов.

## Взаимодействие с бизнес-заказчиком

**Ежеквартально**

Проводятся комитеты с целью развития профессиональных рабочих отношений между заказчиком и поставщиком ИТ-услуг.

Решаются следующие задачи:

- обсуждение каталога ИТ-услуг предоставляемых Клиенту;
- принятие решений об изменении каталога услуг;
- обсуждение и утверждение критериев по соглашениям об уровне обслуживания;
- контроль качества выполнения работ;
- решение конфликтных ситуаций;
- принятие решений по формированию и исполнению ИТ-бюджета подразделения.

### Оглавление





1. Общие данные.....	1
2. Обращения пользователей.....	2
3. Аналитика простоев производства связанных с ИТ.....	5
4. Отчет по обработке запросов на изменение информационных систем.....	10
5. Планирование и исполнение ИТ-бюджета.....	11
6. Статистика по затратам на стационарную связь.....	13

## 1. Общие данные

### Распределение обращений по Дивизионам

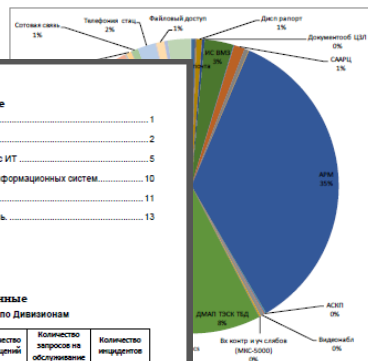
Дивизион	Количество сотрудников	Количество пользователей	Количество обращений	Количество запросов на обслуживание	Количество инцидентов
ДТЕД	2911	2504	2457	1899	558
ДНПТ	1925	1638	1296	1062	234
ДЖК	1448	900	678	622	66

### Основные показатели

Показатель	Текущий период	Предыдущий период	Оценка
% решения инцидентов в срок целевой показатель 92% -95%)	93,54%	91,99%	↑ 
% решения в срок запросов на обслуживание (целевой показатель 92%-95%)	95,10%	92,63%	↑ 
Суммарная статистика простоев производства	2871 мин	2065 мин	↑ 
% Выполнения ИТ-бюджета	88,10%	143,54%	↓ 

- Значение показателя ниже целевого.
- Значение показателя находится в рамках целевого.
- Значение показателя лучше целевого.

Графическое представление распределения обращений по услугам в ДТБД



енного SLA зафиксированы по четырем ЭСК ТБД и «Сервисы самообслуживания»

# Постоянное повышение качества

## Сервисная культура

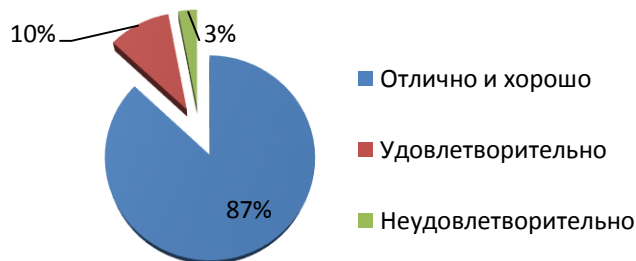
Важно не только **ЧТО**, но и **КАК** мы делаем:

- ноябрь 2013 – утвержден «Стандарт сервисного взаимодействия», регламентирующий правила и алгоритмы сервисного взаимодействия с Клиентами;
- проведение сервисных собраний с целью постоянного повышения качества оказания услуг;

Обучающие и развивающие проекты:

- «Среда обитания»
- «Я – руководитель»
- «Вектор – 2020»
- специализированные ИТ курсы

### Март 2014 - Как вы оцениваете работу ОМК-ИТ?



### Сентябрь 2014 - Как вы оцениваете работу ОМК-ИТ?



***Мы открыты и готовы делиться опытом и наработанными знаниями!***



***Спасибо за внимание!***