



— 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*

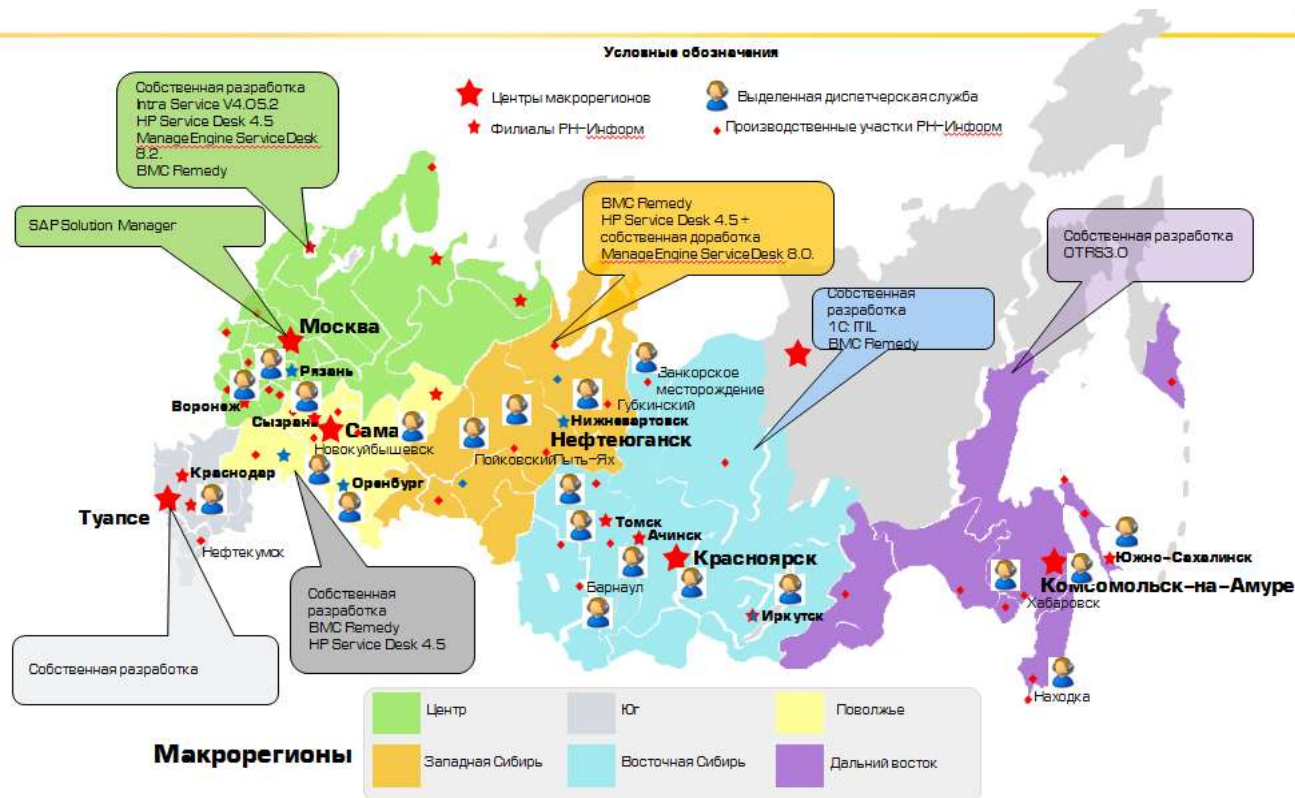
## ***Предпосылки для создания ЦДС – централизованной диспетчерской службы и внедрению единых шаблонных процессов ITSM***

---

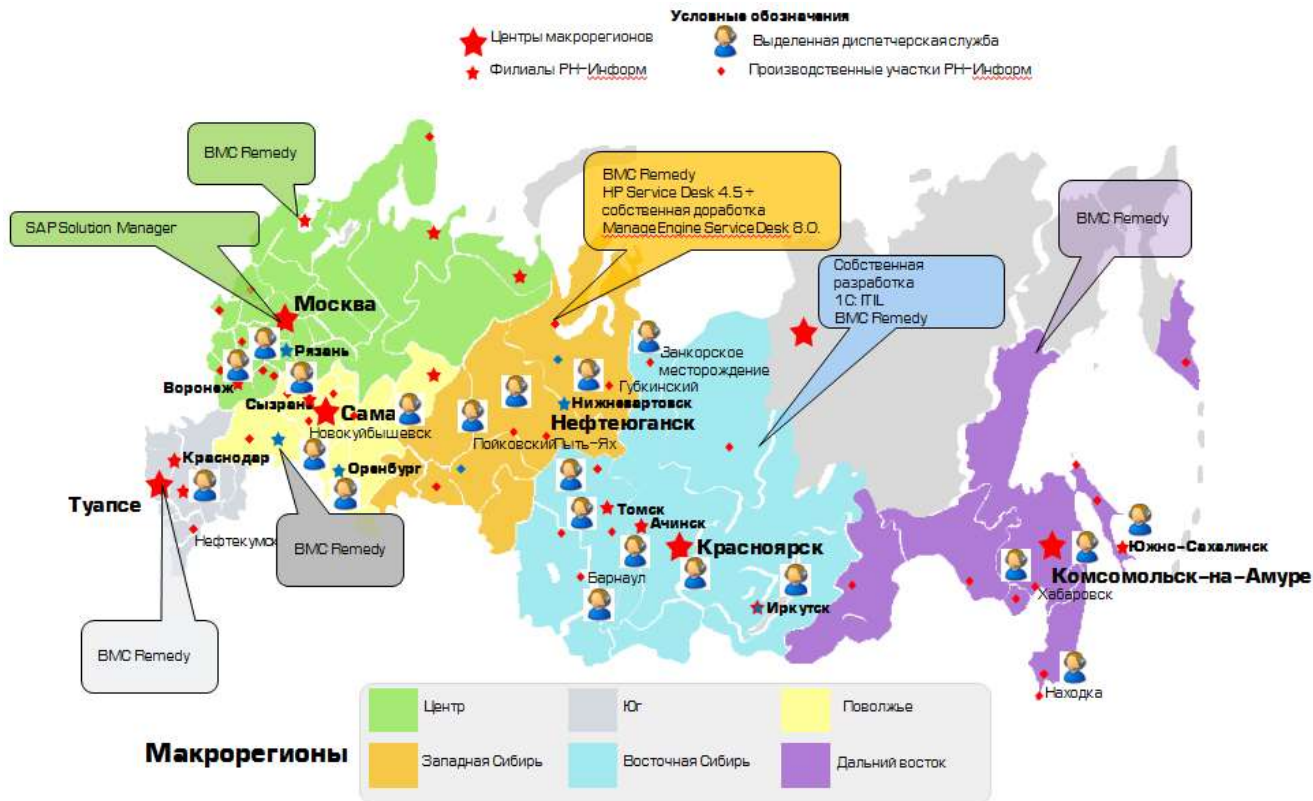
Основной предпосылкой для дальнейшего внедрения и автоматизации ITSM процессов является необходимость повышения качества предоставления ИТ-сервисов, обеспечение выполнения требований потребителей услуг за счет формализации процессов в регламентах предоставления услуг, а также необходимость внедрения 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

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



# 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

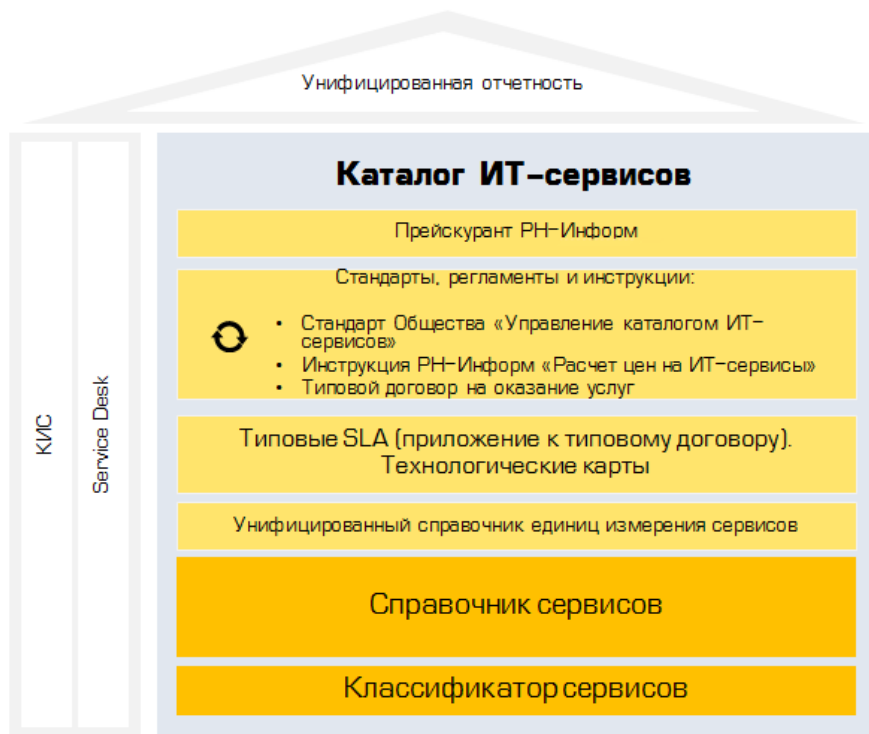
## Цели создания каталога сервисов

- 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.



## Унифицированный каталог ИТ-сервисов:

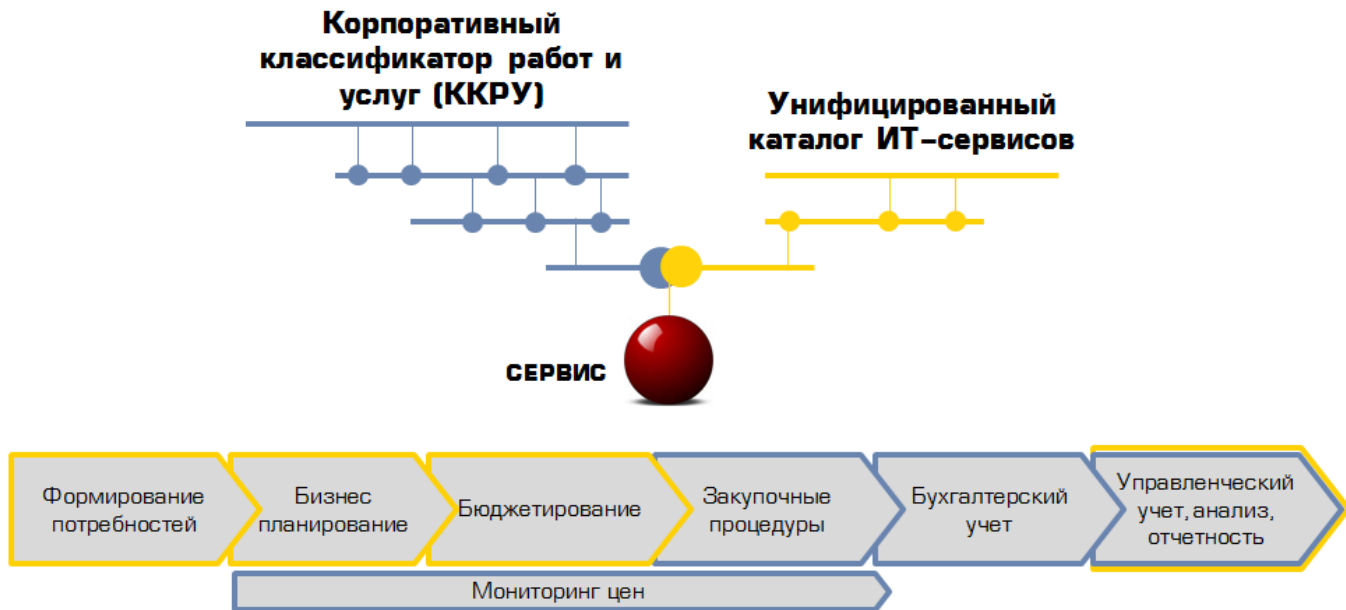
- ☒ Унифицированный перечень услуг
- ☒ Единые правила классификации услуг
- ☒ Единые правила и процессы управления каталогом
- ☒ Типовые SLA (приложение к типовому договору)
- ☒ Интеграция с процессами бюджетирования, закупки и contracting
- ☒ Единая методика ценообразования
- ☒ Единая тарифная политика 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!***