

## ***ITSM-практики как актив. Организационное обеспечение успешного внедрения и развития практик управления ИТ-сервисами***

*Агеев Андрей Викторович*  
Начальник отдела TSM ГВЦ ОАО «РЖД»



## Главный вычислительный центр — филиал ОАО «РЖД»

- ГВЦ ОАО «РЖД» является вертикально-интегрированной структурой, специализирующейся на предоставлении ИТ-услуг, развитии и обслуживании единой ИТ-инфраструктуры холдинга Российские железные дороги
- Миссией ГВЦ ОАО «РЖД» является обеспечение непрерывности и эффективности деятельности предприятий холдинга Российские железные дороги путем предоставления качественных и надежных ИТ-услуг

# Организационная структура ГВЦ ОАО «РЖД»

## ГВЦ ОАО «РЖД»

1. Санкт-Петербургский ИВЦ
2. Калининградский ИВЦ
3. Московский ИВЦ
4. Нижегородский ИВЦ
5. Ярославский ИВЦ
6. Ростовский ИВЦ
7. Воронежский ИВЦ
8. Саратовский ИВЦ
9. Самарский ИВЦ
10. Екатеринбургский ИВЦ
11. Челябинский ИВЦ
12. Новосибирский ИВЦ
13. Красноярский ИВЦ
14. Иркутский ИВЦ
15. Читинский ИВЦ
16. Хабаровский ИВЦ
17. Сахалинский ИВЦ

## Сложности внедрения ITSM.

Верхи не могут низы не хотят

- ITSM нужен высшему руководству ИТ ОАО РЖД, даже на уровне руководителей подразделений нет понимания что это и зачем оно нужно ГВЦ.

Богатая история, хорошие традиции всегда нехорошо для внедрения нового

- ИТ в РЖД действительно очень важное направление, с хорошей историей, что позволяет многим заслуженным руководителям и специалистам говорить – «У нас свои традиции, нам ITSM не подходит»

«За эту зарплату я еще должен всякой бюрократией заниматься...»

- Специалисты воспринимают ITSM как дополнительную, бюрократическую нагрузку

17 умных голов – это перебор

- ГВЦ ну очень большое. Основная задача не придумать, а договориться.

## Цели внедрения ITSM – чего достигли.

Высший уровень руководства ИТ

- ИТ подразделения ОАО РЖД должны соответствовать современному уровню развития компании

Средний уровень руководства ИТ

- Мое подразделение должно как минимум быть не хуже других в части внедрения ITSM

Низший уровень руководства ИТ

- У меня в отделе не должно быть просроченных обращений, несвоевременно решенных инцидентов и незапланированных изменений

Рядовой персонал

- Я хочу четко знать, что и когда я должен делать и каковы критерии качества моей работы

## Критерии успеха внедрения ITSM.

### Естественность сервисного подхода

- Каталог услуг - норма
- SLA – норма
- Работа по процессу - норма

### АСУ ЕСПП

- Рабочий инструмент не только для ИТ-специалистов
- Источник объективной информации для управленческих решений

## *Команда внедрения.*

---

### Консалтинг HR

- Методология
- Реальный личный опыт консультантов
- Просто талантливые люди

### Консалтинг Диджитал Дизайн

- Глубокое знание места внедрения - РЖД
- Хорошие личные контакты со всеми уровнями ИТ руководства и специалистами в РЖД

### Технологи ГВЦ РЖД

- Большой предварительный опыт ядра команды
- Технологи в каждом подразделении
- РЖД – достаточно жесткая иерархическая организация

# Вовлечение и мотивация персонала и руководителей среднего звена.






## Контроль, оценка и совершенствование.



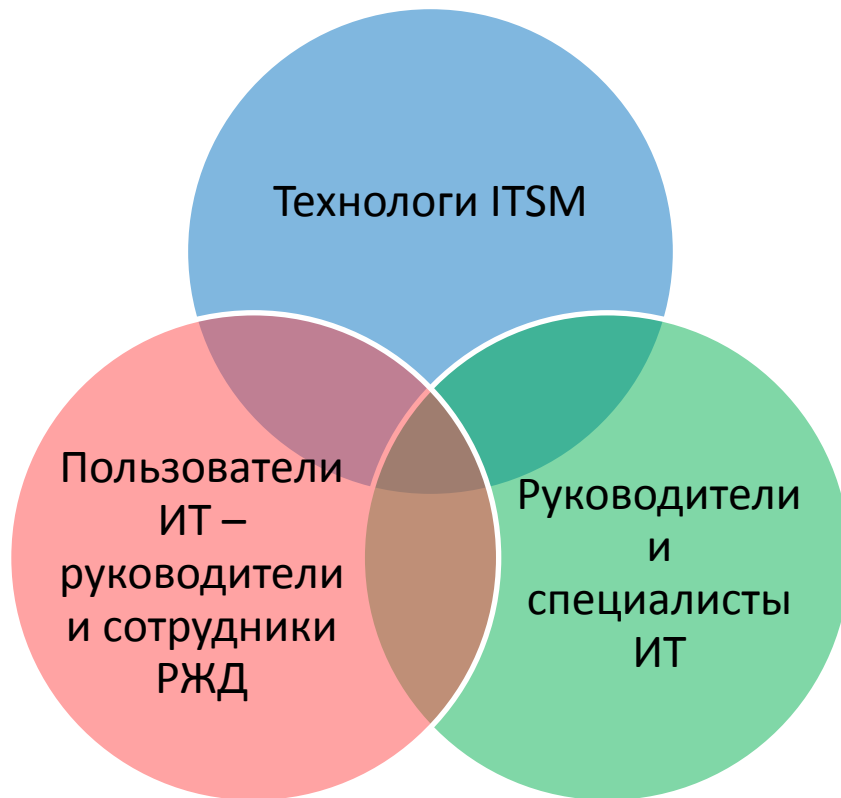
## Взаимодействие с потребителями ИТ-сервисов.



«Живой» каталог услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ежегодный пересмотр</li><li>• Стандартная процедура отнесения вновь внедряемых систем</li></ul>
Ежегодная заявочная компания	<ul style="list-style-type: none"><li>• Подписка на услуги по приказу руководства РЖД</li><li>• Централизованный двухуровневый SLA</li></ul>
Отчетность перед заказчиками	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ежеквартальная</li><li>• Текущий доступ к модулю аналитической отчетности АСУ ЕСПП</li></ul>

## *ITSM как сервис.*

---





***Спасибо за внимание!***