

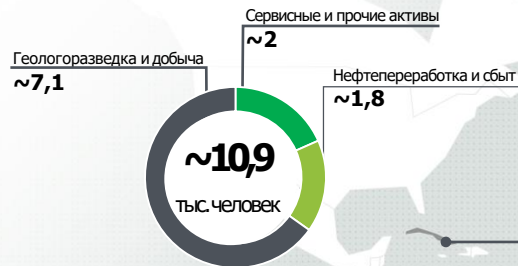


ПЕРЕХОД К ЕДИНОМУ ОКНУ ИТ-ПОДДЕРЖКИ: ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ КЛАССА SERVICE DESK

Дмитрий Турчановский
Заместитель начальника управления информационных технологий

КРАТКО О КОМПАНИИ: КАРТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ЗАРУБЕЖНЕФТИ»

ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ



Атлантический океан

Тихий океан



Босния и Герцеговина



Египет

Российская Федерация



Узбекистан



Куба



Вьетнам



Индийский океан

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ



МОСКВА

- АО «Зарубежнефть»
- ВНИИнефть
- РМНТК Нефтеотдача
- Зарубежнефтьстроймонтаж
- Зарнетсервис
- ЭКСПЛОН
- Нестро



ПРИВОЛЖСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ

- Гипровостокнефть
- Зарубежнефть-добыча Самара
- Оренбургнефтеотдача
- Ульяновскнефтегаз



НЕНЕЦКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ

- Зарубежнефть-добыча Харьяга

СК «РУСВЬЕТПЕТРО»

- НГП Северо-Карасевское



МУРМАНСК

- Арктикоморнефтегазразведка (АМНГР)

БОСНИЯ И ГЕРЦЕГОВИНА



- НПЗ Брод
- МПЗ Модрича
- ОПТИМА Группа
- Нестро Петрол

ВЬЕТНАМ



- СП «Вьетсовпетро»
- VRJ Petroleum Company

КУБА



- Месторождение Бока де Харуко

УЗБЕКИСТАН



- СП Andijanpetro

ЕГИПЕТ



- Проекты South East Ras El Ush (SEREU) и East Gebel El Zeit (EGZ)

Корпоративный центр и представительства

Геологоразведка и добыча

Научно-исследовательские центры

Услуги

Переработка

Сбыт нефтепродуктов

ЦЕЛЬ, ПРЕДПОСЫЛКИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА ПО ВНЕДРЕНИЮ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ СИСТЕМЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Цель

Выстраивание сквозного процесса Пользователь – ИТ в едином информационном поле по обработке запросов по направлению ИТ с использованием SLA

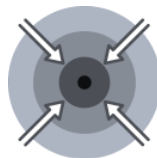
Предпосылки

1. Повышение требований бизнеса к качеству и однородности ИТ-услуг
2. Несистемная обработка запросов
3. Необходимость взаимозаменяемости ИТ-компетенций
4. Отсутствие аналитики по оказанию ИТ-услуг

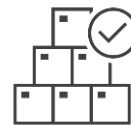
Задачи

1. Обеспечение бизнеса прозрачным инструментом для получения ИТ-услуг
2. Повышение управляемости ИТ
3. Повышение качества оказания ИТ-услуг
4. Повышение скорости обработки запросов пользователей
5. Оптимизация затрат на поддержку

Принципы



Централизация
запросов по ИТ-функции, и
повышение качества их
выполнения



Унификация
сервисов и повышение
прозрачности обработки
запросов



Оптимизация
операционных затрат



Непрерывность
предоставления сервисов
и услуг в соответствии с
требованиями бизнеса

ДОРОЖНАЯ КАРТА ПРОЕКТА

ПОЭТАПНЫЙ ПОДХОД К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ

СТАРТ ПРОЕКТА

- Утвержден паспорт и команда проекта

ВЫБОР, КОНТРАКТОВАНИЕ

- Разработка Технических требований
- Оценка бюджета
- Защита Проекта
- Проведение закупки, выбор Исполнителя

ПИЛОТ

- Внедрение системы на пилотные предприятия ГК Зарубежнефть
- ОЭ Системы, устранение ошибок и доработка

ТИРАЖИРОВАНИЕ

- Тиражирование системы на ДО Зарубежнефть, подключение пользователей по сервисам и ДО (волнами)

РАЗРАБОТКА

- Установка платформы
- Создание автоматизированной системы поддержки пользователей
- Тестирование
- Приемо-даточные испытания

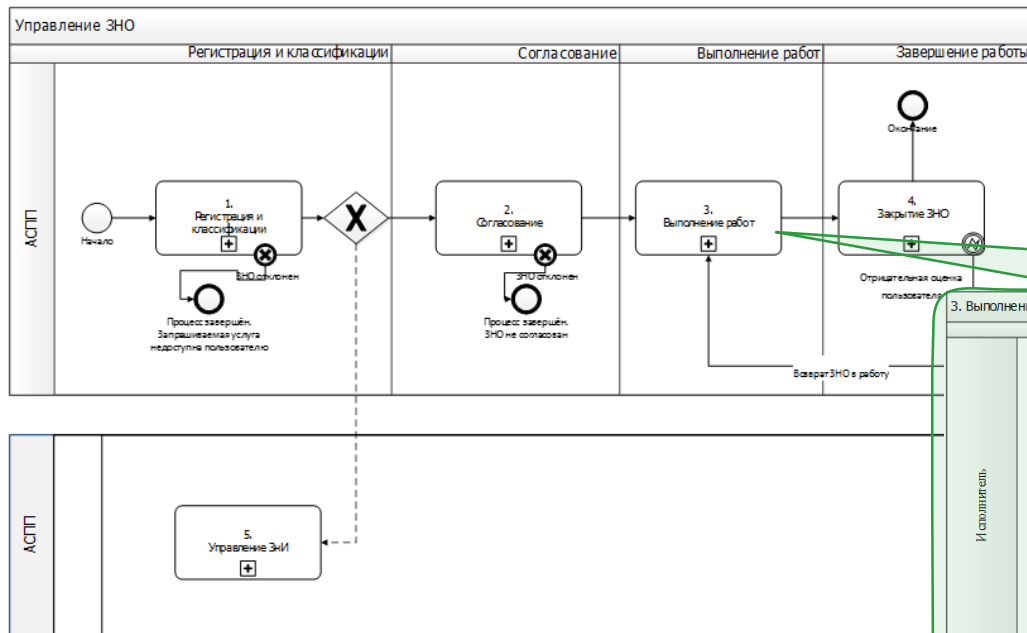
ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- Обследование
- Разработка Технического задания

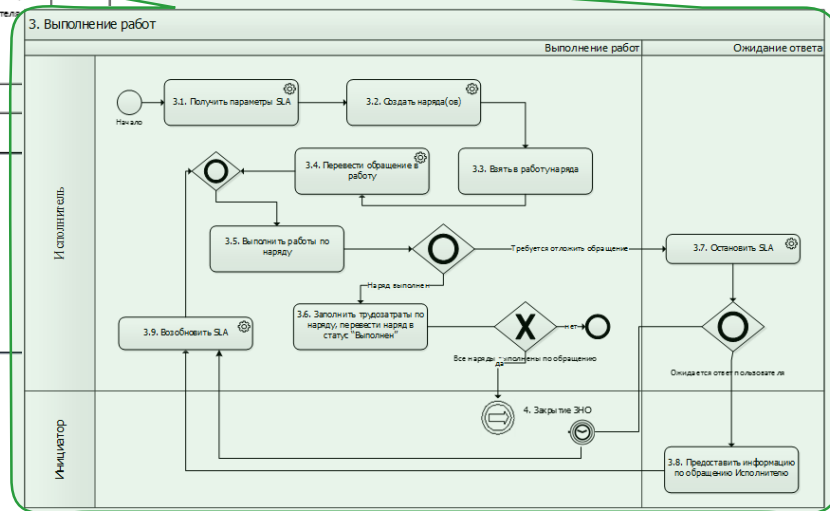
ОПЭ

- Опытно-промышленная эксплуатация
- Сдача системы в ПЭ

ПЕРЕВОД ПРОЦЕССА ИТ ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В АСПП УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ



В системе выстроен сквозной процесс от подачи запроса Пользователя по направлению ИТ до получения обратной связи по выполненным работам ИТ-специалистом



В системе предусмотрена обработка запросов на обслуживание, инцидентов и запросов на изменение

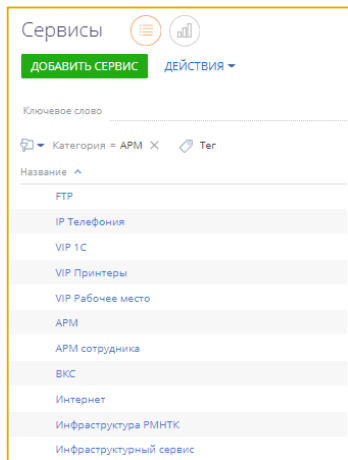
КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЯ СЕРВИСА (SLA)

Соглашение об уровне сервиса (SLA) - регулирует взаимоотношения между Пользователем и ИТ, включая показатели безошибочности и своевременности, в системе зафиксированы сроки выполнения запросов.

Ключевые элементы SLA:

Каталог услуг

Регулирует услуги, которые предоставляются по направлению ИТ



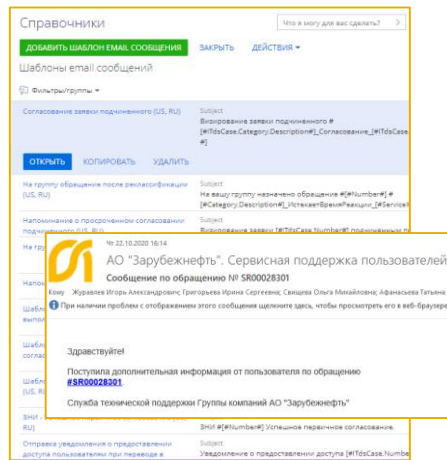
Участники

Перечень ключевых участников процесса обработки обращений

- Инициатор
- Руководитель Инициатора
- Владелец ресурса
- Владелец бюджета
- ИТ-эксперт
- Бизнес-эксперт
- Ответственный за согласование
- Исполнитель

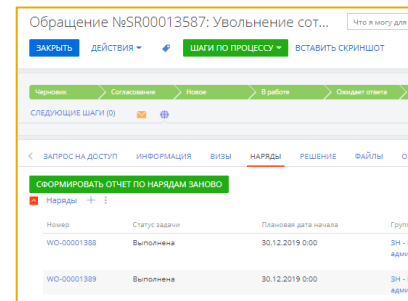
Взаимодействие

Эскалация. Ответы по шаблонам.
Автоматические уведомления.

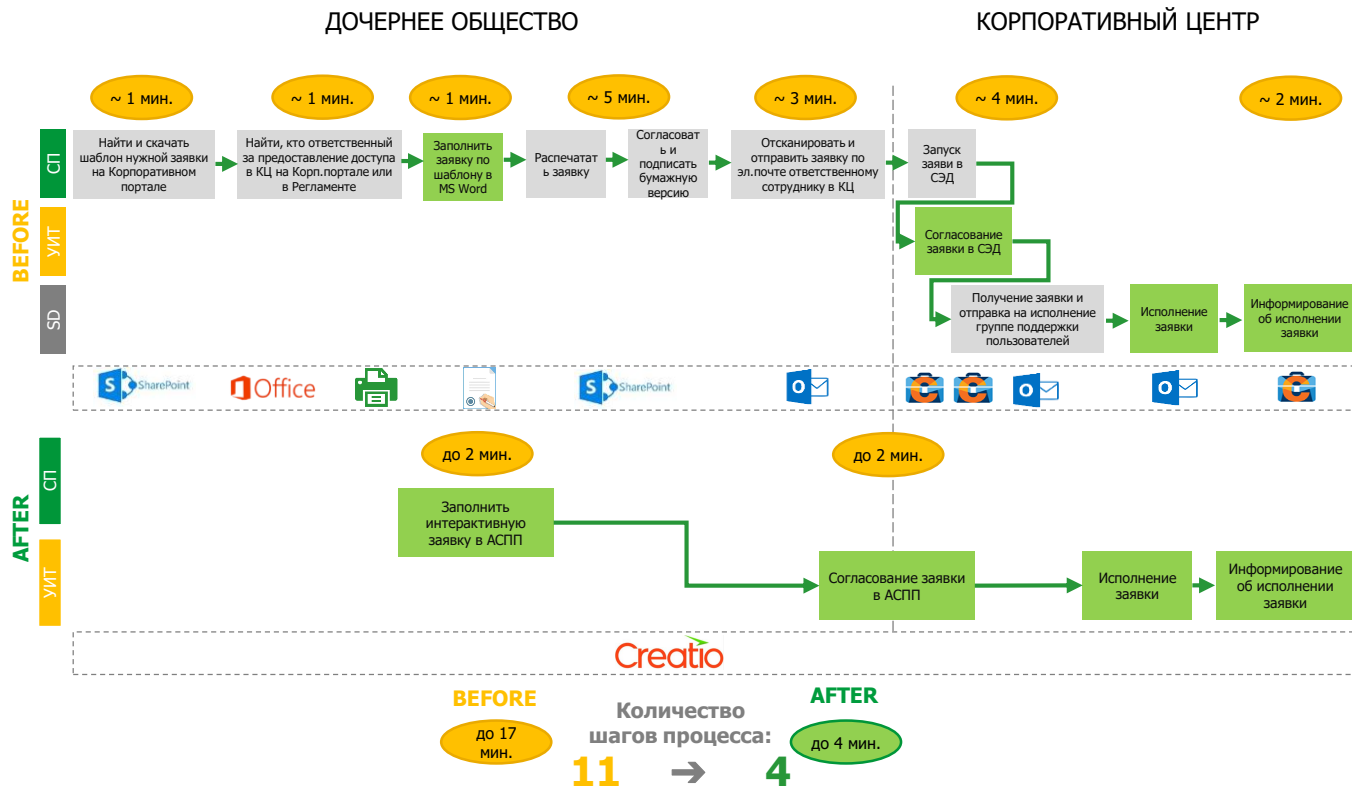


Наряды

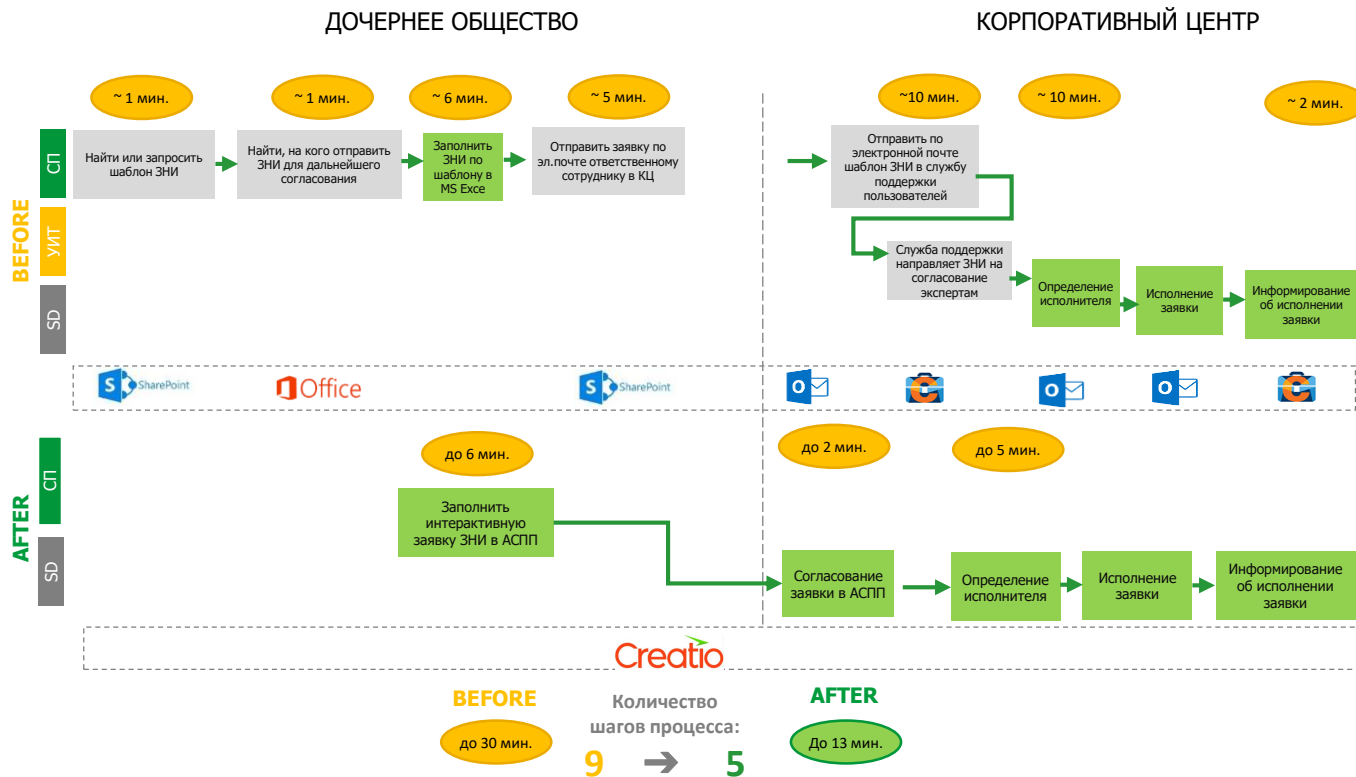
Работа нескольких групп исполнителей по обращению



ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВ ДОСТУПА



ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ



ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ АСПП РАБОЧЕЕ МЕСТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Главная страница

Что я могу для вас сделать? > 7.15.1.1295

Сотрудник

- Главная страница (системный)
- Обращения
- База знаний
- Сервисы

РАБОЧЕЕ МЕСТО ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ НЕТИПОВЫЕ ЗАЯВКИ

Мои открытые обращения

Номер	Тема	Описание	Состояние	Дата создания
SR00028487	Регламентные работы	Проверка работоспособности систем и основного функци...	В работе	22.10.2020 11:23
SR00028486	Регламентные работы	Проверка работоспособности систем и основного функци...	В работе	22.10.2020 11:21
SR00028481	1. Расчеты с персоналом и кадровое ...	тест	Новое	22.10.2020 10:51
SR00028426	ИС КапСтрой	Консультация по заявке 5R00027970	Решено	21.10.2020 16:08
SR00028416	Регламентные работы	Проверка репликаций схем БД	Решено	21.10.2020 15:08
SR00028414	Регламентные работы	Проверка репликаций схем БД	Решено	21.10.2020 15:07
SR00028387	Регламентные работы	Проверка работоспособности систем и основного функци...	Решено	21.10.2020 13:16
SR00028386	Регламентные работы	Пооверка работоспособности систем и основного функци...	Решено	21.10.2020 13:15

Визы на согласовании пользователя

Нет данных

Задайте свой вопрос для поиска в Базе знаний >

Популярные статьи

- Инструкция Администратора изменений
- Обучающий ролик ИС ТБ раздел Обеспечение СИЗ и СИОС

Рабочая область быстрого доступа к предотфильтрованным направлениям ИТ-услуг

Перечень задач пользователя с отражением статуса запросов

В системе содержится база знаний с инструкциями, роликами по работе с ИТ-системами, в т.ч. с их геймификацией и отражением популярных материалов

Боковая панель навигации по разделам системы

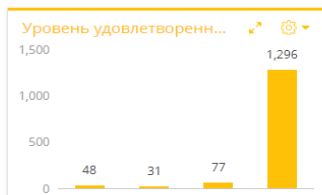
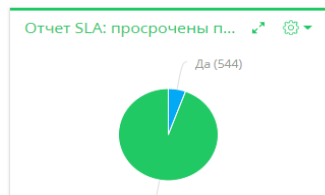
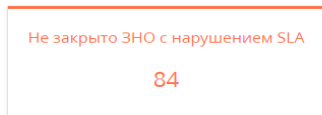
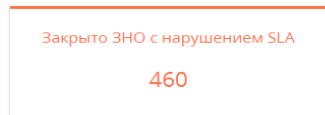
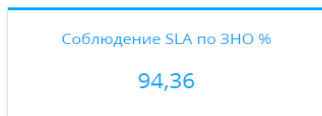
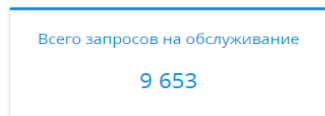
Рабочая область согласования запросов

ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ АСПП

РАБОЧЕЕ МЕСТО ИТ-СПЕЦИАЛИСТА (АНАЛИЗ ДАННЫХ)

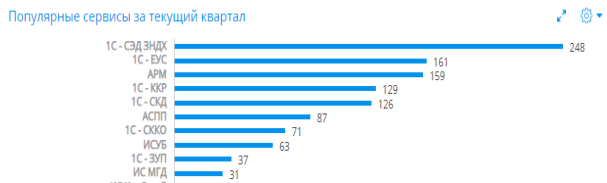
Отображать закрытые
 Ответственный
 Фильтры/группы
 Теги

[< ТИКА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗА ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ \(ФИЛЬТР\)](#)
[09 - ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ПО ОТКРЫТЫМ ОБРАЩЕНИЯМ \(ФИЛЬТР\)](#)
[10 - ОТЧЕТ SLA \(ФИЛЬТР\) >](#)

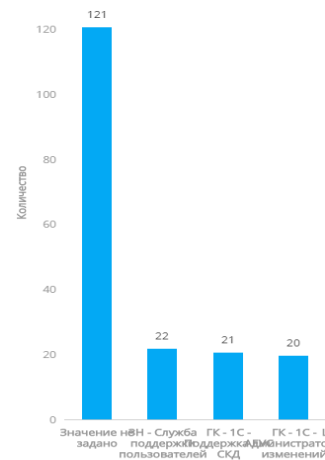


Рабочая область контроля обработки запросов пользователей

Востребованность ИТ-сервисов



Нагрузка групп исполнителей



РЕЗУЛЬТАТЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА



Единые каналы подачи заявок, запросов, уточнений

Больше не нужно искать ответственного за функцию сотрудника. Исключается бумажный документооборот и использование нескольких информационных систем в КЦ и ДО.



Четкие сроки обработки запросов

АСПП обеспечивает выполнение обещанных сроков в соответствии с SLA.



Возможность отследить статус каждой заявки

Фиксация в системе диспетчеризации позволит в любой момент увидеть на каком этапе исполнения находится заявка. Исключен риск потери обращения.



Каждый вопрос найдет свой ответ

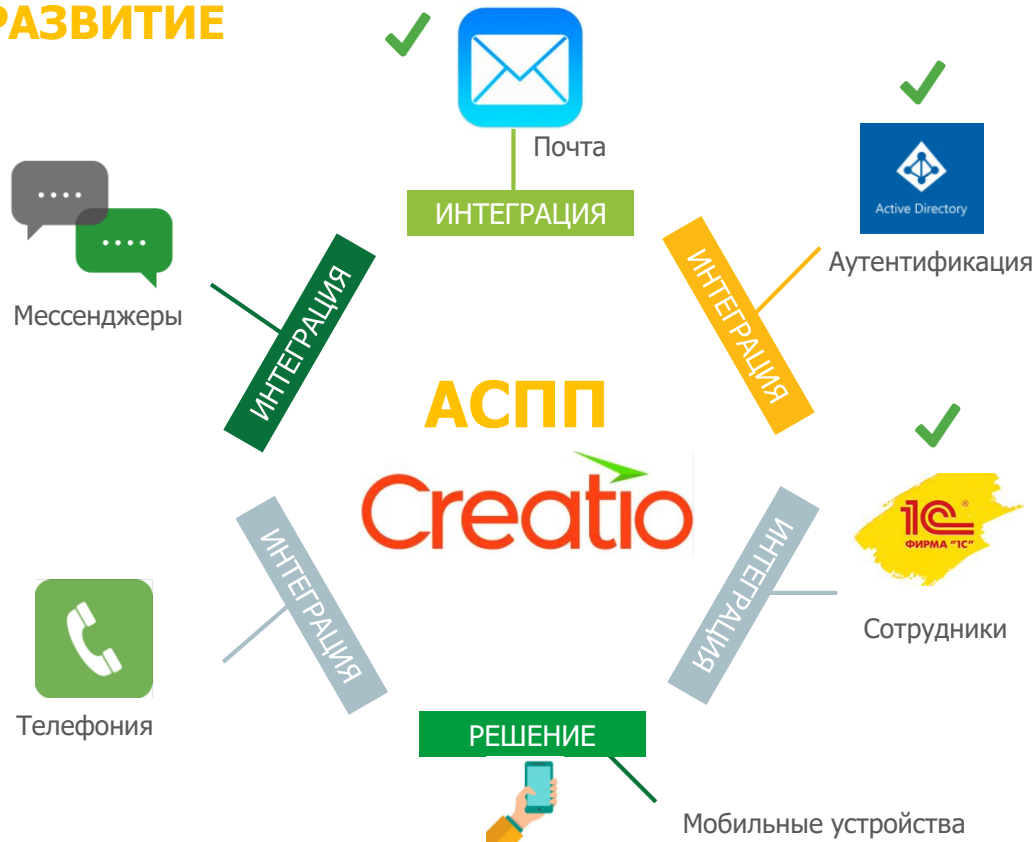
Благодаря маршрутизации любой запрос вне зависимости от сложности будет иметь квалифицированный ответ



Анализ процесса

Накопленные данные в разрезе различных аналитик позволяют вести по-сути «Онлайн» анализ процесса

ТЕКУЩИЕ ИНСТРУМЕНТЫ ИНТЕГРАЦИИ АСПП И ДАЛЬНЕЙШЕЕ РАЗВИТИЕ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

АО «ЗАРУБЕЖНЕФТЬ»

Россия, 101990, Москва,
Армянский переулок, 9/1/1, стр. 1
Телефон: +7 (495) 748-65-00
E-mail: nestro@nestro.ru
www.zarubezhneft.ru

