



VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



ITIL® Practitioner.

Пример использования при внедрении в энергетической компании с 4000 сотрудниками в 59 филиалах

Бекетов Вадим
Руководитель проекта «1С:ITIL»

WWW.ITSMFCON.RU/2016/

1С-рарус®



- Пример из практики внедрения в крупной компании.
- Сколько времени нужно экспертам, чтобы масштабные эволюционные изменения в компании с 59 обособленными подразделениями?
- Как вовлечь во внедрение процессов ITIL® 300 сотрудников ИТ-департамента, организовать инвентаризацию 4000 рабочих мест, паспортизацию лицензий и программных продуктов, запустить Service Desk, мигрировать на СУБД PostgreSQL?
- Гипотеза:Какой оптимальный срок для организационных изменений при внедрении процессов ITIL?



О компании

- В состав компания входит 11 филиалов: 9 из которых осуществляют функции по передаче электрической энергии, технологическому присоединению, эксплуатации и обслуживанию объектов электросетевого хозяйства, расположенных по территориальному признаку.
- В структуру каждого из девяти филиалов входят обособленные структурные подразделения: районы электрических сетей (РЭС) и городские районы электрических сетей (ГРЭС), общей численностью 57 единиц.
- Кроме ИТ-блока в системе работают специалисты подрядчика



*Система должна была функционировать в режиме 24/7 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).
Допускается остановка Системы для проведения плановых профилактических работ.*

Система должна обрабатывать обращения не менее 4 000 пользователей (с учётом не менее 11 географически распределенных филиалов, 57 районов электрических сетей), включая сотрудников подрядных (субподрядных) организаций.

Необходимо было инвентаризировать 4000 рабочих мест во всех филиалах, паспортизировать ПО, централизовать учет лицензий.

Каталог услуг формировался на основе существующих формулировок в договорах. Договора можно менять только раз в год, при проведении конкурса.



1С.ITIL. Справочник пользователей. Ролевая модель пользователей



Клиенты

1

Пользователь системы

Потребители ИТ-услуг

2

Руководитель подразделения

Потребители ИТ-услуг

3

VIP-пользователь

Потребители ИТ-услуг

4

Функциональный заказчик

Функциональный заказчик



Сервис-провайдеры услуг

5

Руководитель

Блок ИТ и СДТУ

6

Инженер

Блок ИТ и СДТУ

7

Управление конфигурациями

Менеджер процесса

8

Управление инцидентами

Менеджер процесса

9

Куратор договора

Куратор договора или субподрядчик

10

Руководитель подрядной организации

Субподрядчик

11

Инженер подрядной организации

Субподрядчик



- Стратегия компании – внедрить в ИТ-департаменте 13 процессов ISO 20000
- 1 Горизонт (2016 г)
 - *Управление конфигурациями*
 - *Управление инцидентами*
 - *Выполнение запросов*
 - *Управление качеством услуг*
 - *Управление знаниями*
- 2 Горизонт (2017 г)
 - Управление проблемами
 - Управление доступом
 - Управление финансами

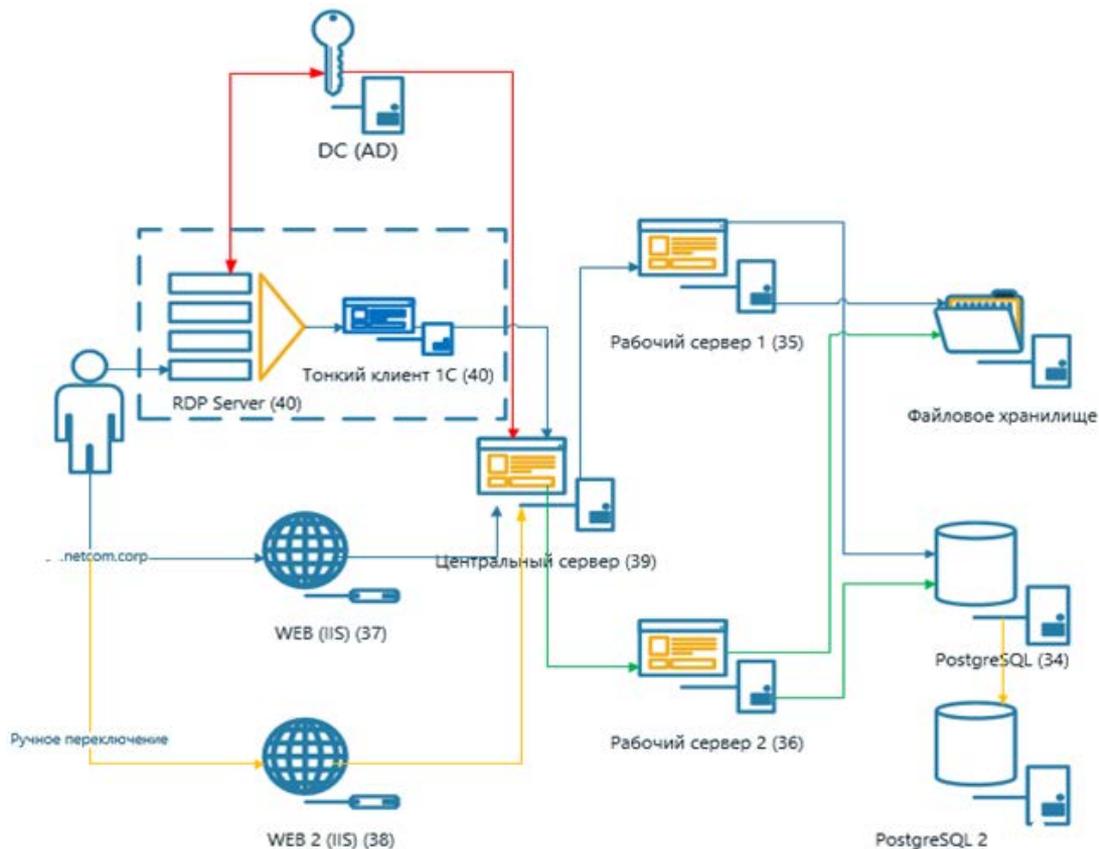


- Информация о пользователях, включая фото берется из AD
- Сквозная авторизация при входе в систему
- Доступ со стационарных компьютеров, планшетных компьютеров и смартфонов под управлением ОС Win, iOS, Android, по проводным и беспроводным каналам связи

Структура справочника Пользователи при импорте из AD:

- 1 уровень группировки - Организация
- 2 уровень группировки - Подразделение
- 3 уровень элемента - ФИО





- От Заказчика
 - 1 эксперт
 - 1 специалист по ИБ
 - Руководитель группы по УК
 - 11 участников в группе
 - Руководитель группы по УИ
 - 11 участников в группе
- 11 представителей подрядной организации
- От Исполнителя
 - 1 руководитель проекта
 - 1 эксперт по технологическим вопросам
 - 1 эксперт – руководитель группы по УК
 - 1 программист в группе
 - 1 эксперт – руководитель группы по УК
 - 2 программиста в группе



- Минимальное расстояние между участниками - 812 км
- Максимальное - 2517 км
- Три часовых пояса
- Все коммуникации на проекте – электронные (скайп, линк, go2meeting, e-mail, телефон)



Моделирование

01.02.2016
01.03.2016

Проектирование

01.03.2016
18.03.2016

Разработка

21.03.2016
18.04.2016

Внедрение

18.04.2016
30.06.2016

Сопровождение

01.07.2016
01.09.2016



Приемы, которые оказались полезными



***Любые преобразования обречены без ...
сильных лидеров групп, способных принимать самостоятельные решения***



- **Выход** – любой продукт проекта
- **Результат** – это итог изменений, полученный с использованием выходов
- **Выгода** – это измеримое улучшение от результата, который воспринимается как преимущество одной или несколькими сторонами
- **Потеря** – это негативное восприятие результата одной или несколькими сторонами



Этап «Моделирование»

№ п/п	Наименование работ	Выход проекта (документ или настройка системы)	Результат	Лицо, подтверждающее результат
1	Организационное совещание	электронное письмо	Руководители рабочих групп знают друг друга и понимают цели проекта	«Руководитель проекта от Заказчика»
2	Демонстрация подсистемы управления активами и конфигурациями	протокол демонстрации, реестр печатных форм, Протокол ЗНИ	Заказчику понятны типовые функции системы	«Руководитель проекта от Заказчика»
... 4	Согласование удаленного доступа к серверам заказчика	согласованный запрос на удаленный доступ	Исполнитель может проводить работы удаленно	«Руководитель проекта от Исполнителя»
... 7	Моделирование интеграции с Active Directory	электронное письмо с протоколом загрузки и расписанием синхронизации	Актуальный справочник пользователей в системе	«Руководитель проекта от Заказчика»
... 10	Закрепление ответственных в РГ1	план коммуникаций	Понимание сотрудниками рабочих групп своей загрузки и зон своей ответственности	«Руководитель проекта от Исполнителя»

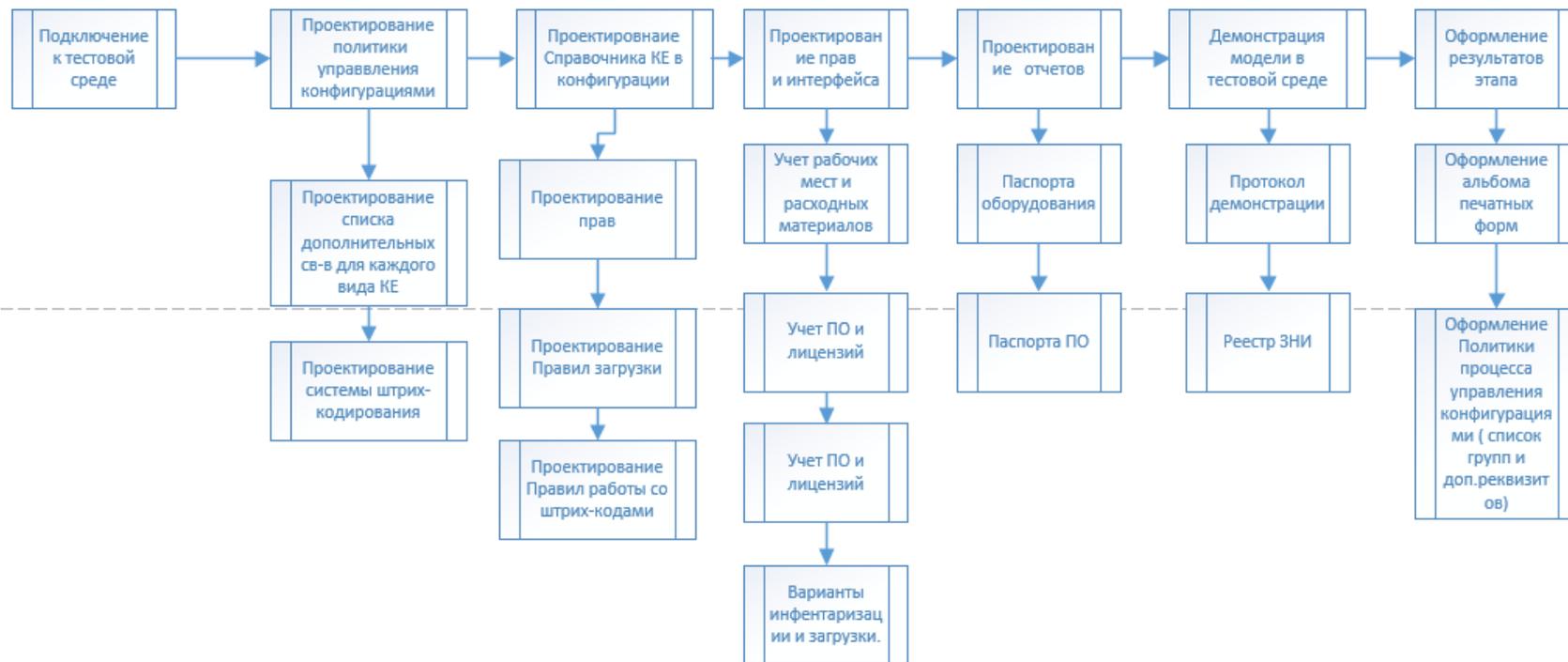


Этап «Проектирование»

№ п/п	Наименование работ	Выход проекта (документ или настройка системы)	Результат	Лицо, подтверждающее результат
... 21	Проектирование моделей бизнес-процессов в системе Обращение, Инцидент, Запрос на обслуживание	Альбом форм бизнес-процессов в visio	Спроектированные в системе бизнес-процессы согласно ТЗ	«Руководитель проекта от Заказчика»
22	Рабочее совещание по маршрутам процессов	Протокол утверждения Альбома форм бизнес-процессов	Заказчику понятны бизнес-процессы коммуникаций при обращении в службу поддержки	«Директор по ИТ»
23	Проектирование шаблонов уведомлений	Согласованные шаблоны уведомлений	Согласованные шаблоны почтовых уведомлений	«Руководитель проекта от Заказчика»
... 31	Демонстрация ...	Протокол совещания , реестр ЗНИ	Проверка ценности и результата выполненных работ	«Руководитель проекта от Заказчика»
32	Уточненный план по выходам «следующего» этапа Группы 1	Уточненный план в электронном виде		«Руководитель проекта от Исполнителя»
33	Уточненный план группы 2	Уточненный план в электронном виде		«Руководитель проекта от Исполнителя»
34	Организационное совещание по плану коммуникаций на следующем этапе		Заказчику понятен состав работ на следующем этапе	«Руководитель проекта от Заказчика»

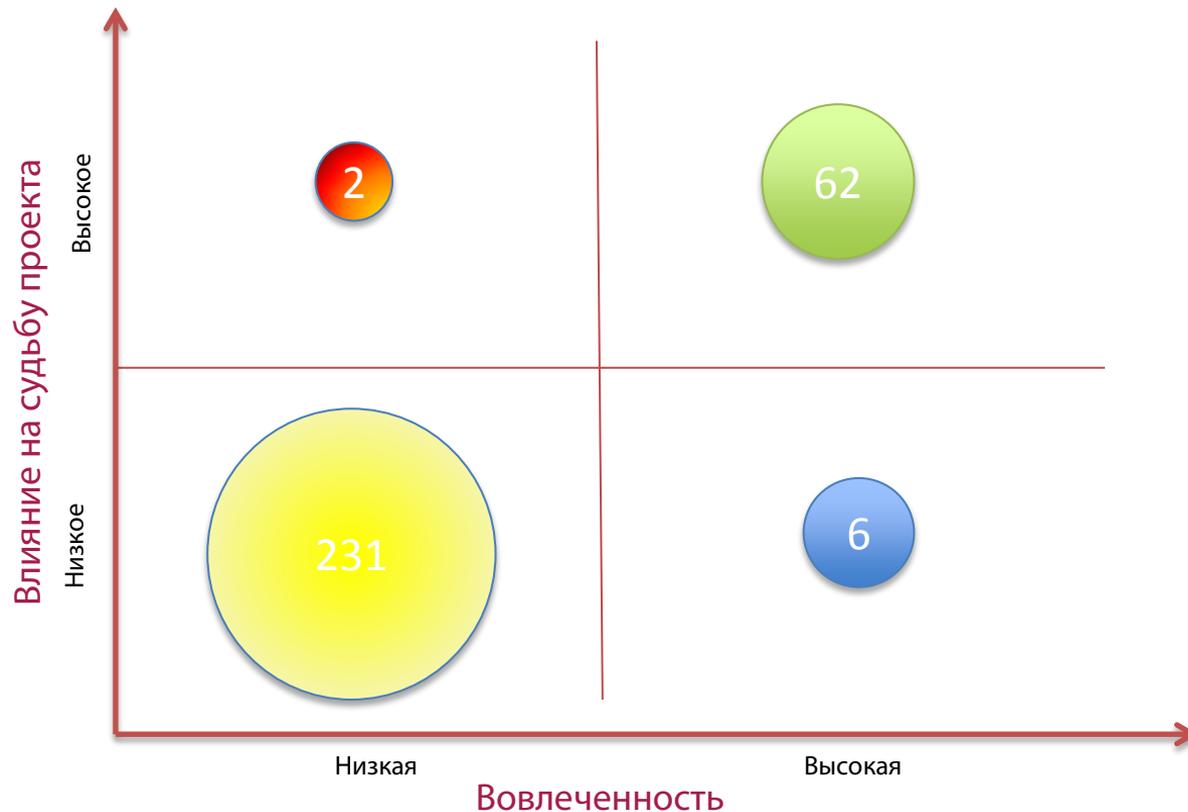


Этап проектирование



2. Динамическое управление степенью вовлеченности

-  Немедленно скорректировать «Прокоммуницировать»
-  Поставить в пример
-  Похвалить
-  Продемонстрировать успехи



Источник	ФИО	Возражение	Корректирующее мероприятие	...	Ответственный
 Красная зона					
ВСК-6	Реплика неизвестного с заднего фона	Да этого никто никогда не делал и не будет делать, какая х... эта программа!	Продемонстрировать реализованный пример для компании X. Уточнить, все ли участники ВКС проходили обучение. Провести повторное силами РГ.		«Руководитель РГ1»
Звонок	Руководитель РГ2 от Заказчика	«Динамит» график инвентаризации, на 2 письма не ответил	Выслать ему готовый шаблон по нашим оценкам. Издать документ «план работ» с графиком инвентаризации в соответствии с правилами компании		«Руководитель проекта от Заказчика»
РГ1-24\07	«ФИО2»	Невозможно из письма уведомления попасть в карточку обращения	Добавить ссылку		«Руководитель РГ1»
ВКС-36	«ФИО3»	Надо убрать пробелы в личном кабинете в строке заголовка с фамилией, вопрос ставили давно	Поскольку данная форма была утверждена рабочей группой протоколом № от ..., Возможно появились новые пожелания, просим Вас собрать замечания со всех филиалов и предложить новый дизайн в формате ...		«Руководитель РГ2»
 Желтая зона					



3. Разработка ролевых интерфейсов

- Личный кабинет пользователя (Заказчика);
- Личный кабинет VIP Пользователя;
- Личный кабинет Куратора договора;
- Личный кабинет Инженера ;
- Личный кабинет (Суб)Подрядчика.
- Личный кабинет Руководителя структурного подразделения
- Личный кабинет Директора по РИС.
- Личный кабинет Руководителя куратора договоров.
- Личный кабинет Функционального заказчика.

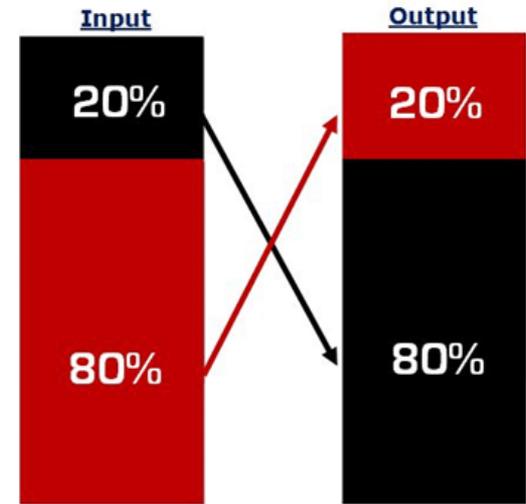


Общий тренд – автоматизация каждого сотрудника



Славин Борис Борисович
ФГБОУ ВПО "Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации" — научный
руководитель факультета ПМИИТ

«Мы автоматизировали всех, надо
автоматизировать не всех, очень не всех,
совсем-совсем не всех, каждого человека!»



Управление ИТ. / _4_Тест_Инженер_СК / 1С:ИТЛ. Управление информационными технологиями предл... (1С:Предприятие)

Главное Личный кабинет Service desk Управление конфигурациям... Администрирование

Начальная страница

_4_Тест_Инженер_СК (Аппарат управления)

_4_Тест_Инженер_СК (Аппарат управления)

Требуют внимания Новое Список обращений Состояние сервисов Активы

Внимание Открытые Мои обращения

Действия Комментарии Найти: Поиск (Ctrl+F)

Дата	Тема	Номер	SLA
18.07.2016 17:40:19	Тест	СК00-000...	
19.07.2016 18:52:43	Неверный логин (пар...	СК00-000...	
21.07.2016 11:38:18	Прочее/ Сопроводе...	СК00-000...	Соглашение с клиен...
21.07.2016 15:04:19	Прочее/ Сопроводе...	СК00-000...	
22.07.2016 9:18:43	Прочее/ Предоставл...	СК00-000...	
22.07.2016 9:53:32	Прочее/ Обслуживан...	СК00-000...	
22.07.2016 10:34:55	Не грузится домашн...	СК00-000...	Соглашение с клиен...
22.07.2016 10:39:40	Не грузится домашн...	СК00-000...	
22.07.2016 10:40:53	Не грузится домашн...	СК00-000...	Соглашение с клиен...

Доступные услуги

[VIP Запрос ПК](#)
[VIP Запрос Планшет](#)
[Заявки на ИСП](#)
[Поддержка \(сопровождение\) рабочего места](#)
[Сопровождение экономических систем](#)
[Сопровождение технологического ПО](#)

[Сопровождение электронного документооборота](#)
[Обслуживание планшетного ПК](#)
[Сопровождение справочно - информационных систем](#)
[Сопровождение справочно - расчетные системы](#)
[Сопровождение задач ЦУС](#)
[Сопровождение закупочной деятельности](#)

[Сопровождение внешнего сайта](#)
[Сопровождение ГИС](#)
[Сопровождение прочих ПО](#)
[Сетевая печать на этаже](#)
[1С:ИТЛ](#)

Категория услуги
 Предоставление в использование ИСУ "ИСУ"
 Сопровождение ИСУ "Бюджетирование"
 Налогоплательщик ЮП
 Сопровождение Электронного Архива
 Сопровождение SEM

Обращение

Описание услуги:

4. Делегирование принятия решений

Пример: Решение состав ПК указывать в атрибутах

Группа	Категория КЕ	Наименование атрибута
Аппаратное обеспечение		
Вычислительная техника		
	Системный блок	Производитель
		Марка(модель)
		Модель процессора
		Тип оперативной памяти
		Объем оперативной памяти
		Видеокарта
		Кол-во_слотов_памяти
		Кол-во_занятых_слотов_памяти
		Привод
		Тип_диска
		Объем_диска
		Операционная_система
		Видеокарта
		Заводской номер/Service tag/Serial Number
		Инвентарный/номенклатурный номер
		Мощность_блока_питания__W

5. Параллельная работа двумя группами

- Потребовалось изменение существующей внутрифирменной проектной технологии
- Усложнилось управление проектом

- РГ Заказчика
 - 1 эксперт
 - 1 специалист по ИБ
 - Руководитель группы по УК
 - 11 участников в группе
 - Руководитель группы по УИ
 - 11 участников в группе

- РГ Исполнителя
 - 1 руководитель проекта
 - 1 эксперт по технологическим вопросам
 - 1 эксперт – руководитель группы по УК
 - 1 программист в группе
 - 1 эксперт – руководитель группы по УК
 - 2 программиста в группе

- 11 представителей подрядной организации



- Просвещение – обучение руководителей всех структурных подразделений по ITIL® с погружением, деловыми играми и примерами, смоделированными для конкретного предприятия, проеденное до начала проекта в 2014-2015 годах.



- Система введена в опытно-промышленную эксплуатацию с 22.09.2016.
- Проект реализован в строгом соответствии с первоначальным бюджетом.
- Инвентаризация более 3000 рабочих мест - 80% ИТ-активов предприятия.
- По 115 SLA начали контролироваться реальные сроки выполнения обязательств.
- Миграция с двух исторических систем.
- Миграция на СУБД Postgres.
- 30% заказанных отчетов ни разу не запускались. Компания изменилась и отказалась от части «специфики».
- Люди просто поняли, что удобнее работать по новому.
- План развития системы включает еще два «горизонта» на 2017-2018 годы.
- Три дня – время присутствия команды внедрения на объекте.
- Два года – общее время с момента появления идеи в компании до ее реализации.



**Оптимальный срок для проведения организационных изменений при внедрении нового процесса ITIL®
- три недели**



Спасибо за внимание!

Готов ответить на Ваши вопросы

Сейчас, на стенде, в группе [www.facebook.com\1c.itil](https://www.facebook.com/1c.itil)

1С-рарус[®]



www.1c-itil.ru