



## VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

### MARS IS: опыт внедрения ITSM платформы

**Овчаров Виталий**

*Руководитель проекта по внедрению ITSM платформы*

**Жмур Артур**

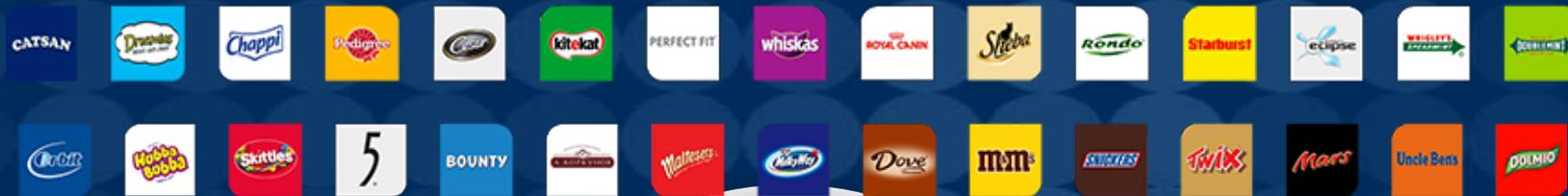
*Системный архитектор*

**MARS**  
information services

# MARS

Опыт внедрения платформы ITSM

# Mars в России и странах СНГ



25 лет успеха

2 млрд \$ инвестиций  
в экономику России

7700 сотрудников

4 бизнес-сегмента

уникальный  
работодатель

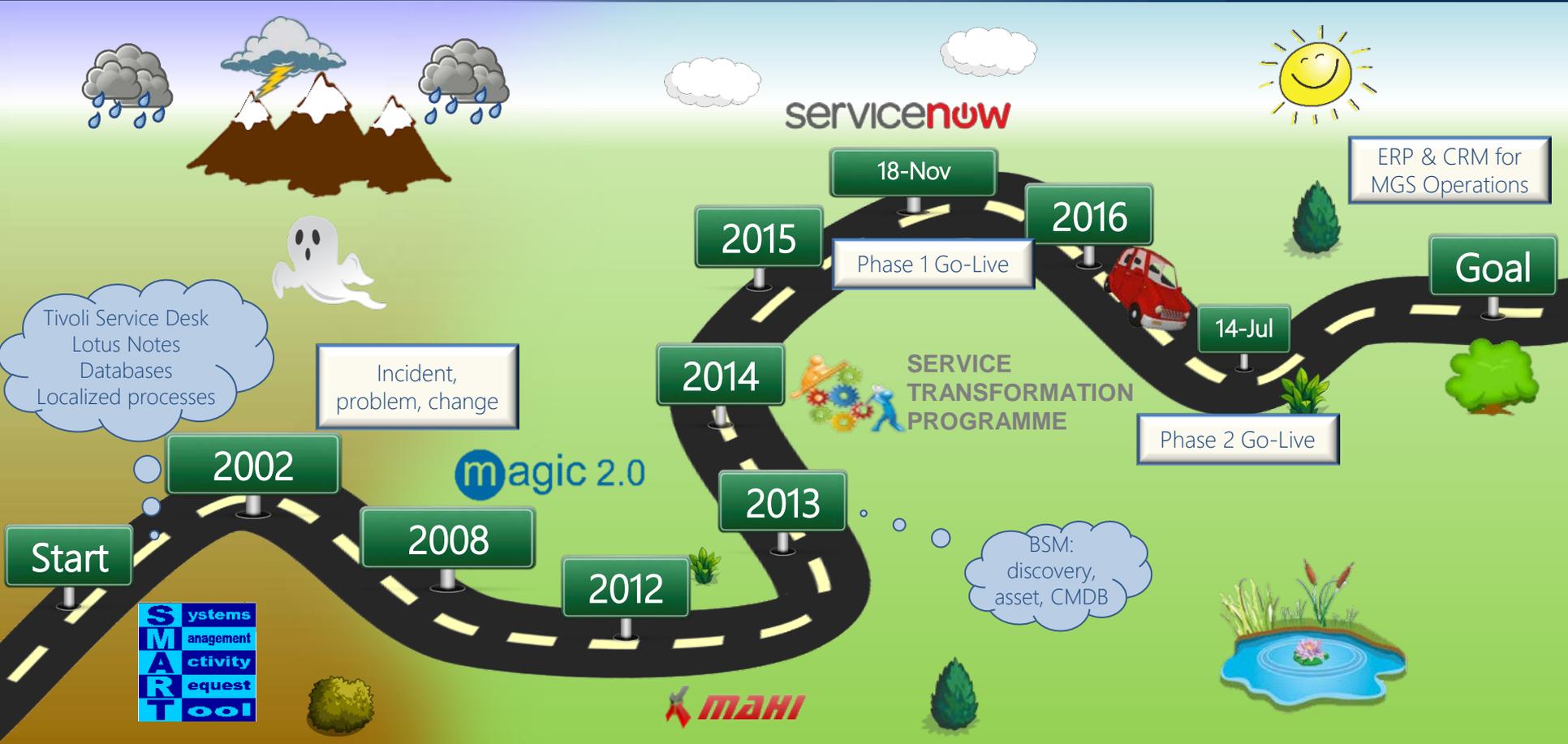
9 заводов



13 стран



# История внедрения платформы ITSM в компании Mars



# Содержимое

- Введение: предпосылки и причины внедрения новой платформы
- Выбор поставщика и критерии оценки
- Подготовка к внедрению
- Программа внедрения платформы
- Последующие шаги: внедрение ITSM-платформы и ее масштабирование на подразделения компании Марс.

# Программа «Управление бизнес-услугами (BSM)»

## BSM

Программа BSM является многолетней программой преобразования, главной целью которой является реализация комплексного подхода к управлению в соответствии со стратегией бизнеса посредством автоматизации бизнес-процессов.

## VISION

BSM станет единой унифицированной платформой для управления ИТ-услугами., а впоследствии всеми расширяемыми сервисами компании Марс. Новая платформа будет выполнять роль ERP для всего подразделения Mars Global Services, повышая контроль операционной работы с бизнес-сегментами и упрощая внедрение стандартных ИТ-процессов.

## NEED

За последние 5 лет число пользователей возросло в 2 раза, масштаб ИТ-сервисов и количество систем на производстве существенно увеличилось, и текущий инструмент (MAGIC) перестал справляться с поставленной задачей.

## BENEFIT

Поэтапный подход к внедрению должен способствовать более эффективному возврату инвестиций. Основной приоритет-снижение объема реактивной работы и улучшение таких показателей, как вовлеченность и качество оказываемых услуг.

# Что такое платформа BSM?

## Предпосылки и причины внедрения новой платформы

### Как мы совершенствуем ИТ

#### Люди

Неоднородная операционная модель, непоследовательное управление знаниями. Как следствие - низкая эффективность персонала.

EDGE

#### Люди

Высокое качество работы с конечным пользователем. Позволяет предоставлять услуги на высоком уровне. Единая операционная модель.

#### Процессы

Локальные, по-разному трактуемые процессы. Требуют адаптации под конкретную предметную область.

Трансформация  
услуг

#### Процессы

Стандартизированные процессы, основанные на передовых практиках и направленные на прогнозирование потребностей бизнеса.

#### Инструменты автоматизации

Немасштабируемая и тяжеловесная с точки зрения поддержки и доработки. В некоторых подразделениях не используется вообще.

BSM

#### Инструменты автоматизации

Стандартизированная, обеспечивающая автоматизацию для гармоничного сочетания нужд информационных служб и бизнеса.

# Основные задачи программы



Заменить нестабильную систему



Стандартизовать процессы



Улучшить взаимодействие между отделами



Уменьшить время простоя производства



Повысить прозрачность оказываемых услуг



Автоматизировать\* (все что можно автоматизировать)



- Выбор поставщика и критерии оценки



# Оценка готовности организации



## Индикаторы

- Цель и видение
- Потребности бизнеса
- Нацеленность на результат
- Успешный опыт проведения аналогичных внедрений
- Четкая и понятная модель контроля и управления
- Спонсор
- План программы, в т.ч. коммуникаций
- Необходимые навыки

# Требования к системе

Целостный подход к Управлению услугами



IT



HR



Facilities



Finance

Платформа, не просто инструмент



ONE IT VIEW



ONE-CLICK  
REPORTING



RESOLVE FAST



SELF-HELP



MINIMIZE  
IMPACT

Внушительные возможности



EXPERIENCE MOBILE



SINGLE SIGN-ON



ACCESS ANYWHERE



BOOST PRODUCTIVITY



VISUAL TASK BOARDS

**MARS**

- 
- A large, dark blue quotation mark graphic is positioned on the left side of the slide, with its opening facing right. The text is centered within the quotation marks.
- Подготовка к внедрению

# Предпосылки к внедрению - Процессы

## Основные задачи программы «Трансформация услуг»

Построить единую, последовательную, интегрированную модель для всех активностей стадии эксплуатации услуг в организации Mars IS.

- Единый набор процессов управления услугами
- Согласованная документация по каждому процессу
- Стандартные отчеты и метрики по каждому процессу
- Наличие владельца процесса, ответственность за процесс
- Единый подход к руководству услугами для всех операционных команд

## 2014

- Выделение Инцидента/Запроса на обслуживание/Изменения/Проблемы
- Единая матрица приоритетов для процесса управления инцидентами
- Единый подход к управлению Значительными инцидентами, модель поддержки 24/7
- Согласованная модель Услуг для команд 1-го уровня поддержки приложений
- Процесс управления проблемами
- Единая система управления знаниями для команд поддержки приложений
- Стандартная отчетность

## 2015

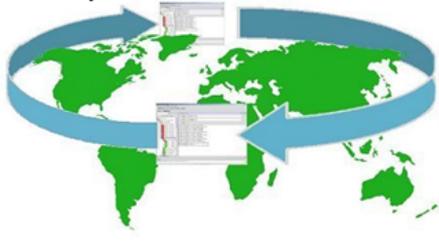
- Единый центр технической поддержки
- Описанные способы взаимодействия бизнеса и ИТ
- Проактивный процесс управления проблемами
- Единый подход к управлению знаниями для всех команд ИТ

# Предпосылки к внедрению – Организационное изменение

## Основные задачи программы «EDGE»

Консолидировать все команды предоставления услуг в 3 основных локациях в каждом регионе.

Follow the sun:  
Brazil, Russia and China



- Способствует оптимизации и стандартизации предоставления услуг и поддержки – до этого организация была неоднородна (знания, практики, люди)
- Позволяет внедрить настоящую поддержку 24\*7 (Follow the sun) для бизнес-критичных услуг
- Снижает стоимость, риск, повышает качество и эффективность работы
- Дает доступ к лучшим мировым практикам
- Позволяет передать на аутсорсинг внешним поставщикам услуг повторяемые, низкоуровневые задачи, в то же время предоставляя сотрудникам Mars заниматься более важной работой

**Основной задачей программы являлся гладкий переход на новую модель без какого-либо влияния на конечных пользователей. Программа была успешно выполнена.**



# Программа внедрения

# Дорожная карта

## Подготовка

- Демонстрационный пример
- Постановка задачи
- Бюджетирование
- Закупки и согласование
- Заключение контракта

## Планирование

- Контроль и управление
- План проекта
- Стратегия внедрения
- План коммуникаций
- Ресурсы
- Прочие планы

## Фаза 1

### Service Now Release 1

- Процесс управления изменениями.
- Конфигурационное управление

## Фаза 2

### Service Now Release 2

Процесс управления

- Инцидентами
- Запросами
- Проблемами
- Знаниями
  
- Отчетность
- Автоматизация

## Фаза 3

### Service Now Release 2

- Инициативы по улучшению внедренных процессов
- Дополнительные интеграции
- «Взросление» внедренных процессов

2013

2014

4/2015

2/2016

4/2016

“  
• Следующие шаги  
”



# Результаты внедрения (3 месяца)

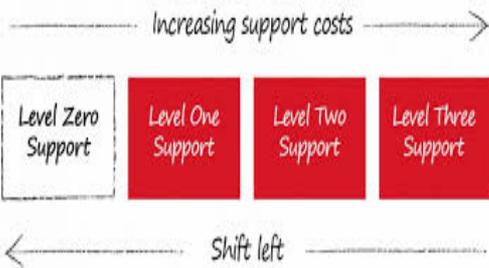
## Автоматизация

- **6 часов FTE** на каждом запросе на отключение сервера (845 таких запросов в прошлом году)
- **74%** запросов на предоставление доступа к сетевым ресурсам полностью автоматизированы
- Автоматизация запросов на создание учетных записей- 5000 запросов в год – **SLA от 10 дней к 10 МИН**
- Автоматизация изменения групп- 20,000+ запросов будет автоматизировано

## Новый портал управления ИТ-услугами

За последние 3 месяца использование портала возросло:

- **6,000** гостей в день
- **1,500** уникальных пользователей в день
- **78.4%** посетителей вернулись в течение месяца
- **2,862** автоматизированных задачи на подтверждение
- **Удвоили** кол-во заявок через портал (от 17.3% до 33.1%)
- **2/3** всех запросов приходят через портал



## Внедрение единых процессов

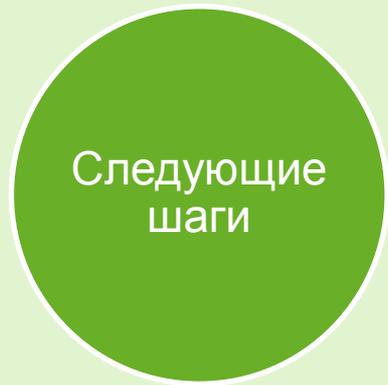
- Качество и читаемость коммуникаций о глобальных (критических) инцидентах
- **100%** использование базы знаний
- **44%** уменьшение «Экстренных изменений»
- **Вдвое** уменьшили количество незапланированных изменений

Self-Service Portal →



...IARS

# Следующие шаги



Совершенствование существующих ITSM-процессов



Внедрение новых ITSM-процессов



Масштабирование ITSM-процессов и внедрение платформы в других подразделениях организации



Постоянное совершенствование процессов