



VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

***Построение единого центра обслуживания пользователей.
Практический кейс.***

Лялеко Владимир

Руководитель ITSM практики в России



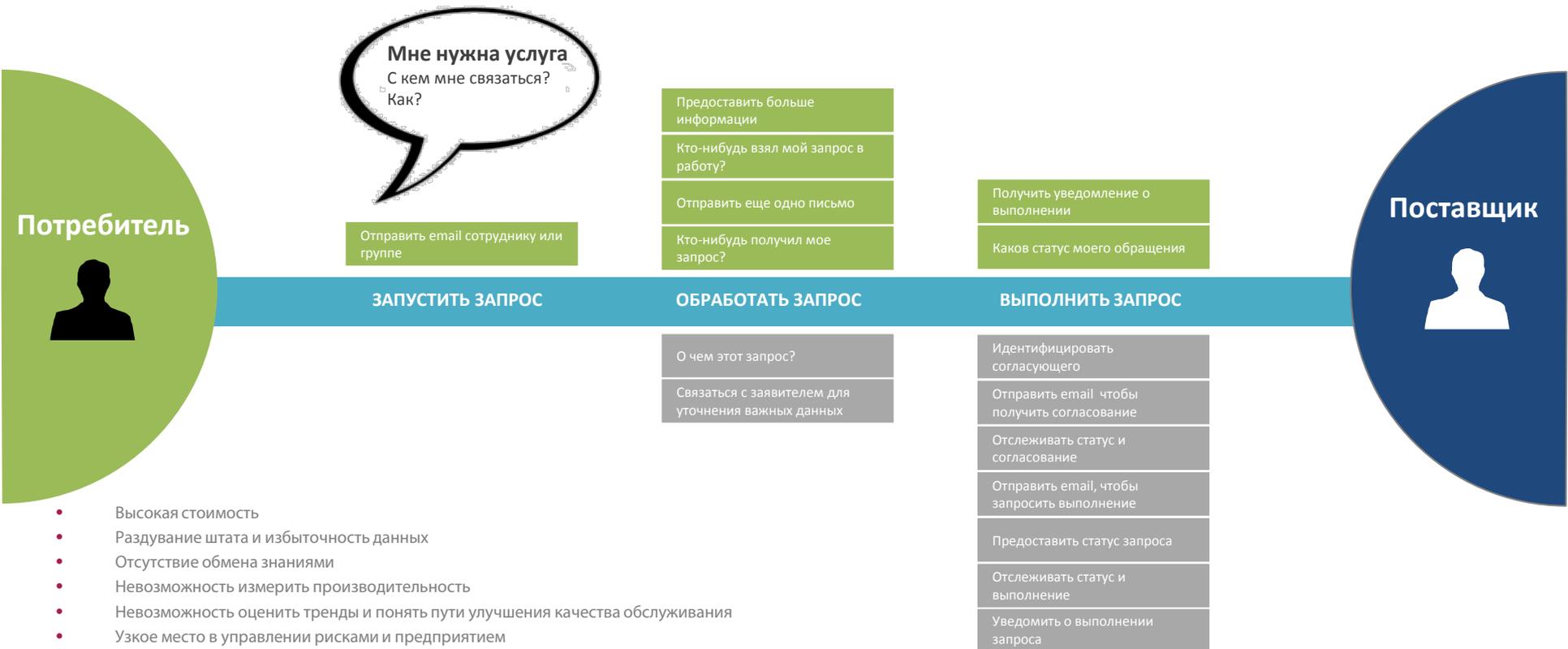
Факты

- Каждый сотрудник **тратит минимум 10 минут в день** на поиск нужной информации
- **60%** пользователей и сотрудников **недовольны** качеством предоставляемых им услуг
- **75%** пользователей хотят заказывать корпоративные сервисы онлайн с помощью своих мобильных устройств также просто, как они покупают товары в интернете

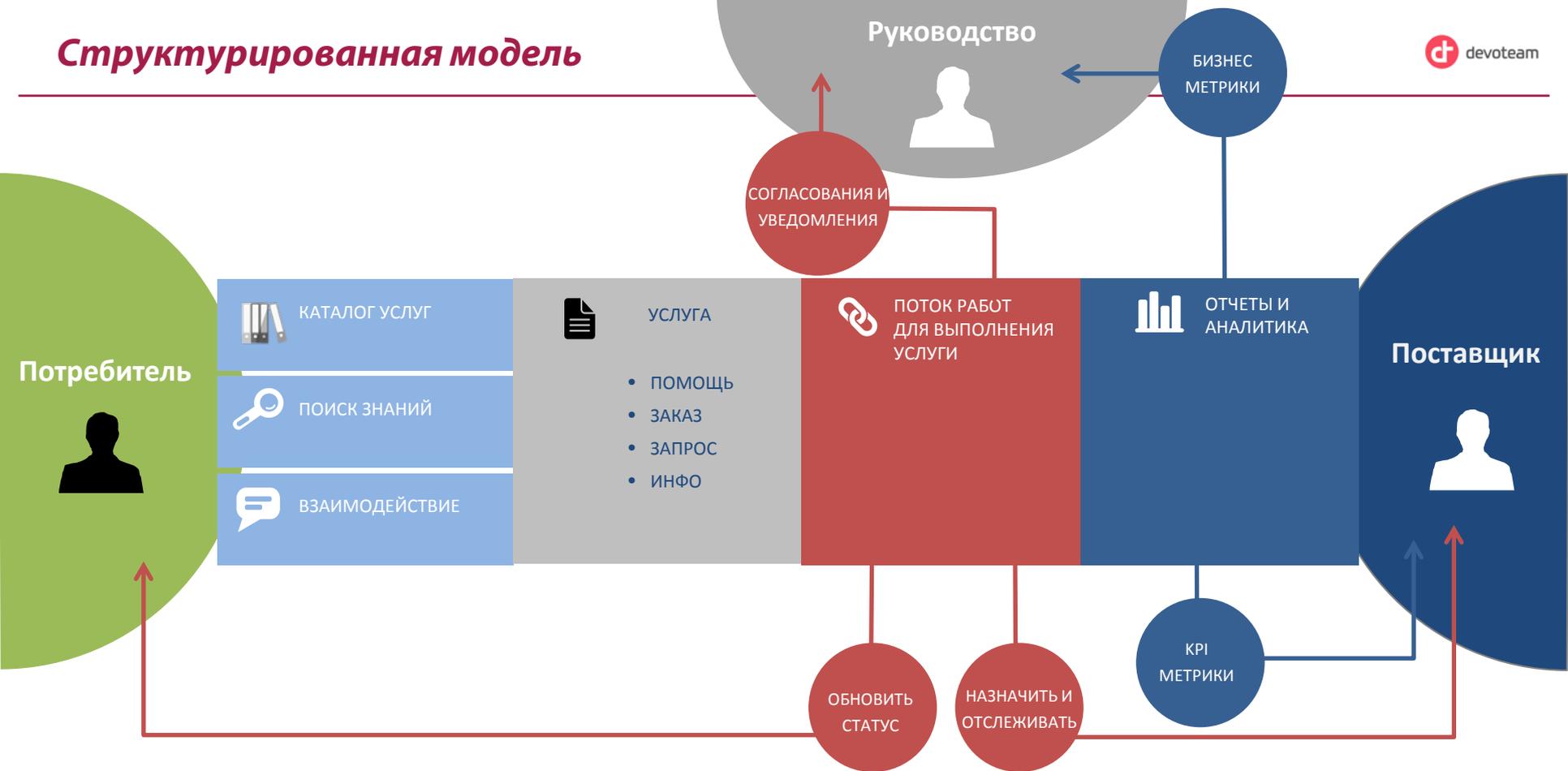


Несмотря на то, что качество предоставления ИТ-услуг за последние несколько лет значительно выросло, пользователи по-прежнему остаются недовольны

« Global Shared Services survey results » Deloitte Consulting LLP
« Exploring Business And IT Friction Myth and Realities » Forrester
“HR Service Delivery and Tech Survey” Towers Watson



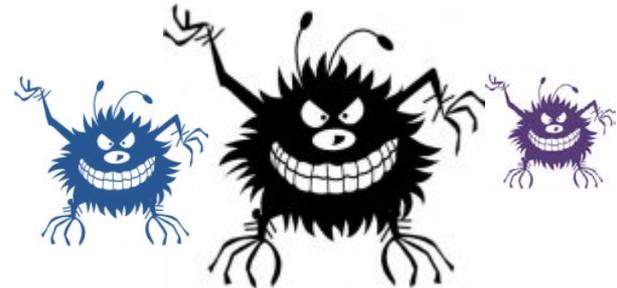
Структурированная модель





- **Организационные сложности**
 - *Организационная структура не предусматривает наличие единого центра обслуживания*
 - *Политики поддержки различны для каждого из подразделений*
 - *Привычка пользователей звонить или писать в службу поддержки*
- **Технические сложности**
 - *Профильные системы (SAP, Lotus и др.), в каждой из которых предусмотрены свои модули управления обращениями*
- **Иные**
 - *Перераспределение бюджета (CAPEX, OPEX)*
 - *Изменение зоны ответственности и точки принятия решения*

Сервисный подход за рамками ИТ не получил массового распространения из-за необходимости проведения большого количества организационных преобразований



- Rimi Baltic является одной из ведущих розничных сетей в странах Балтии, со штаб-квартирой в Риге, Латвия.
- RIMI Baltic является розничной сетью шведской компании ICA AB.
- Магазины RIMI Baltic располагаются в Латвии, Литве и Эстонии.
- Общее количество магазинов 259:
 - 74 магазина формата «гипермаркет»;
 - 93 магазина формата «супермаркет»;
 - 90 магазинов формата «магазин у дома»;
 - 5 распределительных центров.
- В RIMI Baltic работает более 11200 сотрудников
- Оборот с учетом НДС более 1,3 млрд Евро



Предпосылки проекта

- Использование множества систем для управления ИТ и другими процессами:
 - *Lotus Notes – ИТ запросы и обработка счетов от поставщиков*
 - *Microsoft Navision – ИТ инциденты*
 - *Собственная разработка – Учет ИТ активов, HR запросы, Facility*
- Обособленные процессы и несвязанные службы поддержки пользователей
- Отсутствие автоматизации не-ИТ деятельности. Отсутствие описанных регламентов и процедур не-ИТ деятельности
- Необходимость использования сотрудником нескольких лицензий для доступа к различным системам и фиксации результатов работ
- Сложность администрирования существующих сильно кастомизированных платформ
- Сложная организационная структура и территориальная распределенность



- **Функциональные требования:**
 - *Работа пользователя по всем модулям должна вестись в одном приложении*
 - *Наличие предустановленных процессов поддержки*
 - *Возможность автоматизации трекинговых процессов*
 - *Наличие мобильного приложения*
 - *Сквозные справочники и классификаторы*
 - *Поддержка полной кастомизации форм и процессов*
 - *Возможность настройки любой глубины согласования индивидуально для каждой услуги*
 - *Возможность быстрого обновления без потери кастомизации*
 - *Автоматическое резервное копирование данных*
 - *Наличие графического редактора процессов*
- **Процессные требования:**
 - *Эм...*
- **Организационные требования:**
 - *Ааа...*

До старта проекта заказчиком принимались во внимание только функциональные требования



SPOT



Удовлетворенность – Каталог услуг - Доступность – Соответствие требованиям



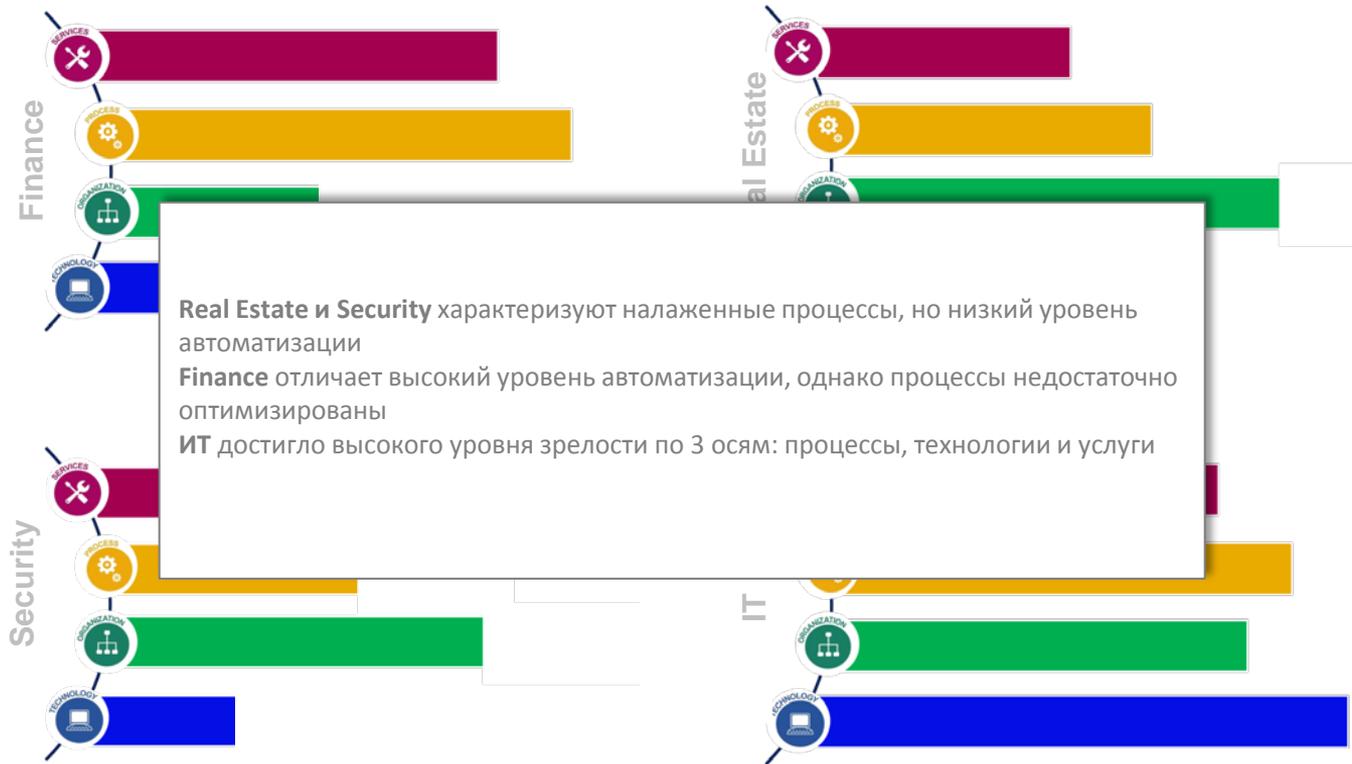
Зрелость – Согласованность – Наличие дашбордов - SLA



Организационная структура – Роли и ответственность – Стратегия развития



Функциональное покрытие – Уровень автоматизации – Скорость адаптации - TCO



Real Estate и Security характеризуют налаженные процессы, но низкий уровень автоматизации
Finance отличается высокий уровень автоматизации, однако процессы недостаточно оптимизированы
ИТ достигло высокого уровня зрелости по 3 осям: процессы, технологии и услуги

Организационные работы

Концептуальное проектирование

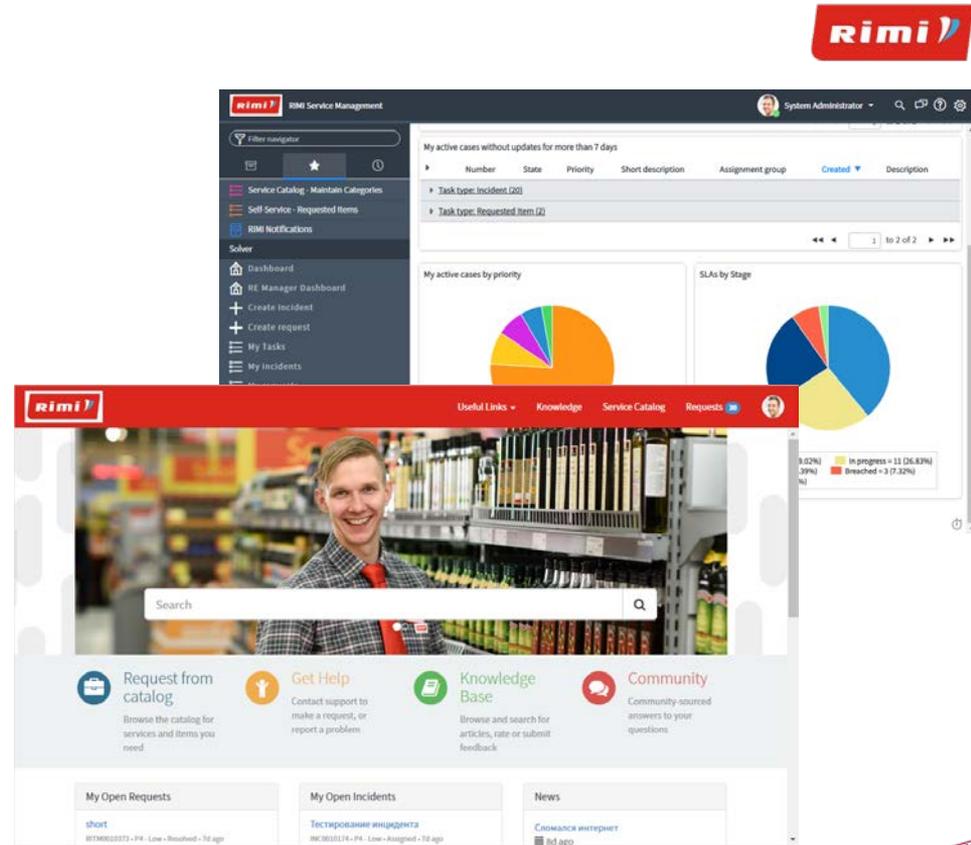
Финализированное проектирование

- **Ключевые организационные решения:**
 - *Единая служба поддержки*
 - *Единая терминология*
 - *Единая политика процессов*
- **Концептуальное проектирование**
 - *Организация единой рабочей группы VS работа с каждым подразделением*
 - *Создание прототипа системы*
 - *Формирование политики технического взаимодействия с промышленными системами*
- **Финализированное проектирование**
 - *Формирование пилотных групп и тиражирование решения*

Решение организационных задач заняло более 70% времени проекта

Что уже сделано

- Создана единая политика обслуживания
- Создан единый трехуровневый каталог услуг
- Внедрена единая корпоративная PaaS платформа на базе ServiceNow
- Существующие процессы адаптированы и перенесены:
 - *Real Estate*
 - *IT Request*
 - *Incident Management*
 - *Finance Management*
 - *Security Management*
- Спроектированы сквозные процессы:
 - *Согласование приема на работу*
 - *Настройка рабочего места*
 - *Оплата и согласование счетов*
- Помимо отчетности для каждого подразделения настроены сводные дашборды для руководителей, отображающие тренды



Осязаемые результаты

- Срок открытия магазина сократился на 30%
- Срок устройства на работу сократился на 10%
- Выявлены источники нецелевого расходования средств
- Возможность отказаться от поддержки множества систем

Дальнейшие планы

- Автоматизация процесса обработки счетов с помощью ABBYY FlexiCapture
- Автоматизация процессов маркетинга, HR, Facility
- Проектирование и автоматизация процесса CSI
- Работа с поэтажными планами



«Хорошие исполнители могут работать и без процессов. Хорошие процессы могут научить исполнителя работать лучше. Но никакое новое ПО не улучшит ситуацию, если люди к этому не готовы»

Роб Ингланд

Сервисный подход за рамками ИТ не получил массового распространения из-за необходимости проведения большого количества организационных преобразований

Выбранный инструмент должен уметь «работать» с другими системами компании

ИТ не может быть единственным драйвером тиражирования сервисного подхода в компании

Необходимы единые «правила игры»

Оно того стоит: формирование четкого представления о KPI; измеримость показателей не-ИТ процессов; формализация списка доступных услуг; единая модель данных, архитектура и набор данных; сокращение нагрузки на эксплуатацию ИТ; сводная отчетность для руководящего состава; экономия средств за счет отказа лицензирования пользователя в нескольких системах...

Вопросы?





Вы держитесь здесь, вам всего доброго, хорошего настроения и здоровья



www.devoteam.com