

Сервисный подход к управлению ИТ-процессами в “Концерне Галнафтогаз”



Заказчик: “Концерн Галнафтогаз”

Отрасль: Розничная торговля нефтепродуктами

Решение: Автоматизация ИТ-процессов на базе IBM SmartCloud Control Desk

IT.Integrator

УСПЕШНЫЕ КОМПАНИИ ДАВНО АССОЦИИРУЮТ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД К ОРГАНИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИЮ ИТ-СЕРВИСАМИ С МЕТОДОЛОГИЕЙ IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM).

Причиной поиска нового решения для автоматизации ITSM-процессов в “Концерне Галнафтогаз” стали существенные ограничения имеющейся платформы, часть из которых это неточный учет выполненных работ, в том числе подрядчиками по сервисным контрактам; сложности с контролем критично важных SLA; невозможность автоматизации всех базовых ITIL процессов; недостаточная автоматизация управления массовыми инцидентами; отсутствие кабинета самообслуживания для пользователя и многое другое. Для корпоративной ИТ-службы Концерна клиентами выступают все подразделения компании, которые насчитывают более 6 000 пользователей.



В качестве платформы автоматизации было выбрано решение **IBM SmartCloud Control Desk**, а партнером по внедрению стала компания “ИТ-Интегратор”. Проект заключался в автоматизации таких процессов, как управление запросами, инцидентами, работами, активами, уровнем качества услуг, что, в свою очередь, потребовало проведения полной ревизии, реинжиниринга, а также четкой формализации данных процессов в компании. Подход к реализации проекта собрал в себе сразу несколько общеизвестных практик. Непосредственная разработка и автоматизация системы была выполнена с частичным задействованием методологии Agile, при этом весь объем работ специалисты интегратора поделили на несколько этапов, так называемых спринтов. Каждый этап по своему завершению демонстрировался проектной команде заказчика, в ходе чего представлялся разработанный функционал, формировался перечень дополнений и требований по их устранению, планировалась дальнейшая реализация.

В рамках проекта специалисты “ИТ-Интегратора” также выполнили комплекс интеграций с системами компании, в частности Active Directory, MS Exchange, SAP ERP, корпоративным порталом Sharepoint, а также с информационными системами внешних сервисных компаний. В целом проект от проектирования до промышленного ввода системы в эксплуатацию был реализован за 5 месяцев. Опытно-промышленная эксплуатация стартовала в декабре 2015 года, охватив около 30% предприятий компании, и уже к февралю 2016 года был достигнут уровень 100% покрытия.

Игорь Подтепа, менеджер проекта Service Desk, “Концерн Галнафтогаз”:

“Перечень всех типовых услуг, которые предоставляет ИТ-департамент, был заключён в Каталог Сервисов, содержащий, в том числе, информацию об SLA (сроки выполнения), регламенты обработки (work flow), ответственного менеджера и группы исполнителей. Теперь Каталог – настольная книга каждого “айтишника”, который содержит около 200 ИТ-сервисов, доступных для бизнеса”.

Теперь пользователи имеют возможность зарегистрировать самостоятельно свой запрос в личном кабинете системы. Такой механизм позволяет заказчику в режиме реального времени контролировать и отслеживать степень выполнения заявок, ставить дополнительные вопросы, проводить оценку качества выполнения и др.

Ляшенко Александр, директор по ИТ, “Концерн Галнафтогаз”:

“Благодаря внедренной системе компания получила эффективный аналитический инструмент. У нас организован интерактивный мониторинг процессов, и мы в режиме онлайн можем отслеживать любые аномальные ситуации в количественных или качественных показателях предоставления ИТ-сервисов, а также объективно оценивать уровень удовлетворенности наших клиентов исполнением обращений. Мы не просто отслеживаем, а мгновенно реагируем”.

Следует заметить, что останавливаться на достигнутом на данный момент компания не планирует и рассматривает перспективу дальнейшего внедрения процессов ITSM: управление знаниями, изменениями, проблемами, кон-фигурациями. Но глобальная идея заключается в том, чтобы в перспективе каталогизировать взаимоотношения между всеми подразделениями компании, построить отношения между ними по принципу “клиент-заказчик”. Дальнейшее внедрение системы IBM SmartCloud в компании нацелено именно на это. Ведь если обобщить, процесс взаимодействия между большинством подразделений компании заключается в том, что они предоставляют друг другу определенные сервисы. Такой подход даст возможность объективнее оценивать работу каждого подразделения, его руководителей и вклад каждого из сотрудников.

О заказчике:

“Концерн Галнафтогаз” – ведущая украинская компания, один из лидеров на рынке нефтепродуктов, основной деятельностью которой является розничная реализация топлива и сопутствующих товаров через сеть заправочных комплексов “ОККО”. Другим важным направлением деятельности концерна является реализация потребительских и сопутствующих товаров в магазинах при АЗК. “Концерн Галнафтогаз” также реализует нефтепродукты большим и малым оптом и предоставляет услуги по хранению и транспортировке нефтепродуктов. В структуре компании работает и крупнейшая в Украине сеть заведений питания в дороге, в том числе 41 ресторан, которые работают под брендами A la minute, Pasta Mia и Meiwei.