



IBM BusinessConnect

соединяя бизнес и технологии

20 марта 2015 г | Москва

IBM BusinessConnect

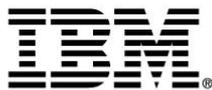
соединяя бизнес и технологии

20 марта 2015 г | Москва

Автоматизация процессов управления ИТ-услугами

Джафаров Станислав,

Начальник отдела сопровождения общекорпоративных ИС,
ОАО «Первая грузовая компания»



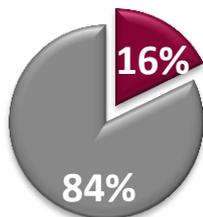


ПГК В СОСТАВЕ КРУПНЕЙШЕГО ТРАНСПОРТНОГО ХОЛДИНГА РОССИИ

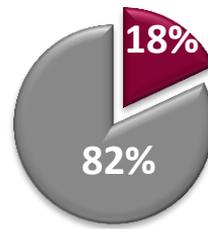
ОАО «Первая грузовая компания» (ПГК) - крупнейший оператор грузовых железнодорожных перевозок в России. Компания основана в июле 2007 года. В управлении находится **196,3 тысячи** вагонов. Штат 3800 сотрудников. С 2011 года Первая грузовая компания входит в железнодорожный дивизион международной транспортной группы **UCL Holding**.



Доля вагонов в
управлении



Объем
перевозок



ГЕОГРАФИЯ БИЗНЕСА





ЗАДАЧИ И КРИ ДИТ

Интегральный показатель

$$\text{ИТ} = \text{ИТ.01} \times 0,15 + \text{ИТ.02} \times 0,2 + \text{ИТ.03} \times 0,25 + \text{ИТ.04} \times 0,3 + \text{УП.01} \times 0,1$$

ИТ.01 – выполнение бюджета ИТ оценивает степень отклонения фактических затрат по отношению к утвержденному бюджетному значению Департамента ИТ

ИТ.02 – показатель исполнения портфеля проектов оценивает степень исполнения утвержденного портфеля проектов

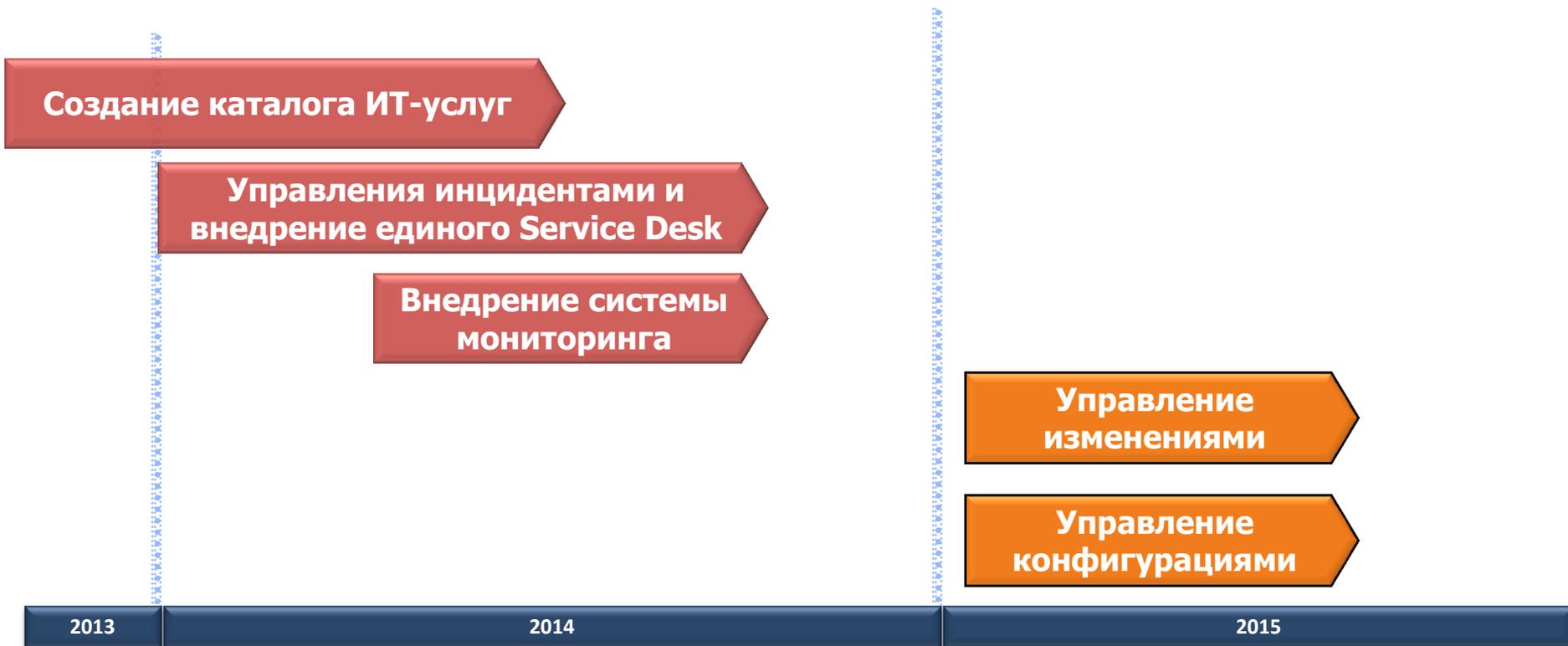
ИТ.03 – количество своевременно решенных обращений ИТ-пользователей

ИТ.04 – доступность ИТ-услуг

УП.01 – своевременное выполнение поручений руководства



СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-УСЛУГАМИ





ОСНОВА – КАТАЛОГ УСЛУГ

- Каталог для бизнес-руководителей
 - *Позволяет зафиксировать обязательства, условия, ограничения*
 - *Позволяет определить критичность услуг на основе связей с бизнес-процессами*
 - *Задаёт структуру для аналитики, оценки затрат и рисков*
 - *Основа для заключения SLA*
- Пользовательский каталог
 - *Информирование о доступных возможностях (снизить затраты на поиск информации)*
 - *Интерактивный способ обращения (снизить затраты ИТ на прием обращений пользователей, самообслуживание)*
 - *Правила маршрутизации и эскалации (снижение затрат на администрирование)*
 - *Сокращение бумажного документооборота (электронное согласование)*

Департамент бухгалтерского и налогового учета

Отражение затрат
кредиторской
задолженности по
ремонтам

Галактика

Акт выполненных
работ

Акт выполненных
работ

Проводка начислений
по ремонтам в
бухгалтерском учете

Галактика

Департамент экономики

Расчет оперативного
факта к начислению

Excel

Отражение затрат в
управленческом учете

Excel

Cognos

Управление МСФО

Отражение затрат в
МСФО учете

Λ

Завершение
процесса

ОБ
ДЕЯ

УПРАВЛЕНЧ

Департамент: 08.07.2013 11:18

История

УПРАВЛЕНИЕ
СТАНДАРТАМИ

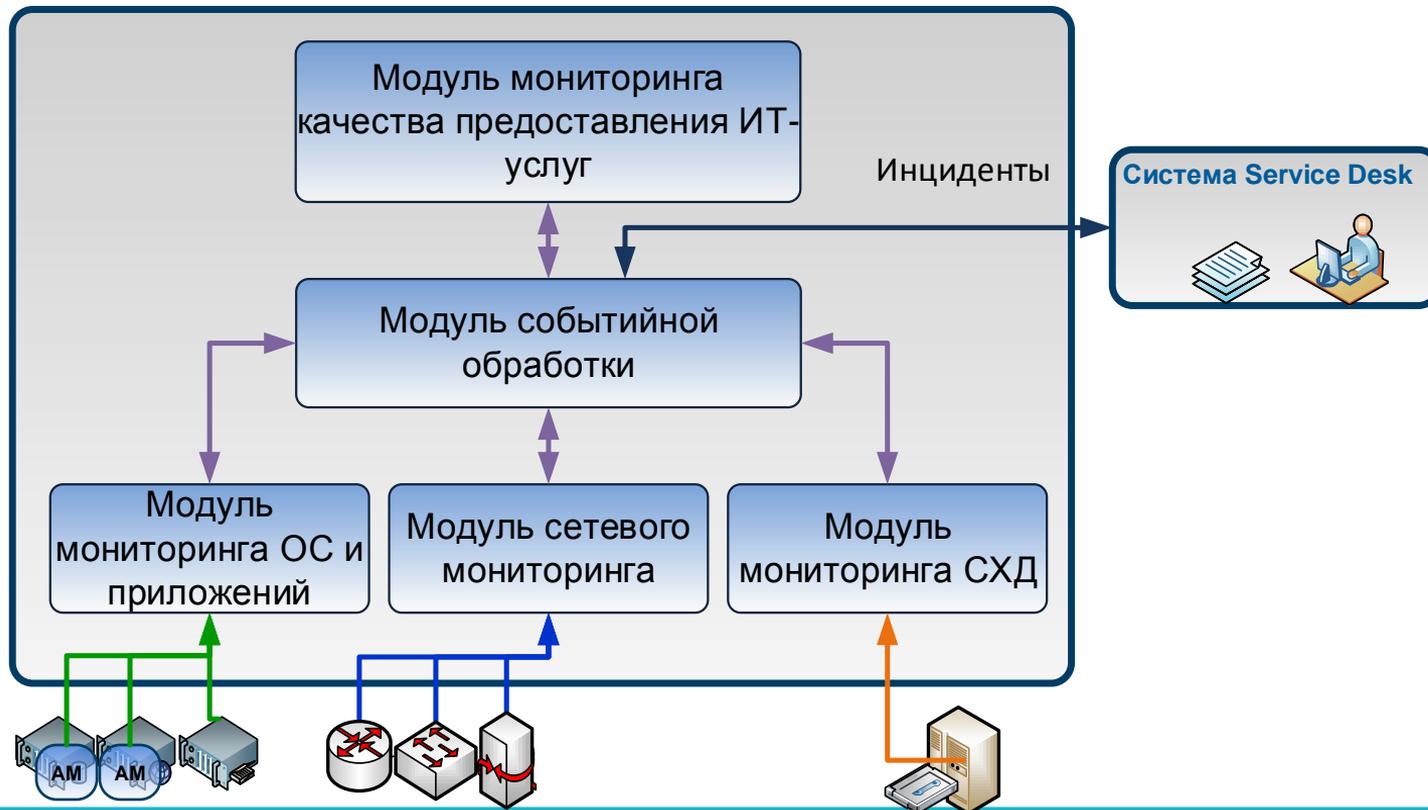
Управление бизнес-процессами и внутренними регламентами

Управление нормативно-справочной информацией (НСИ)





КОМПЛЕКСНЫЙ КОНТРОЛЬ



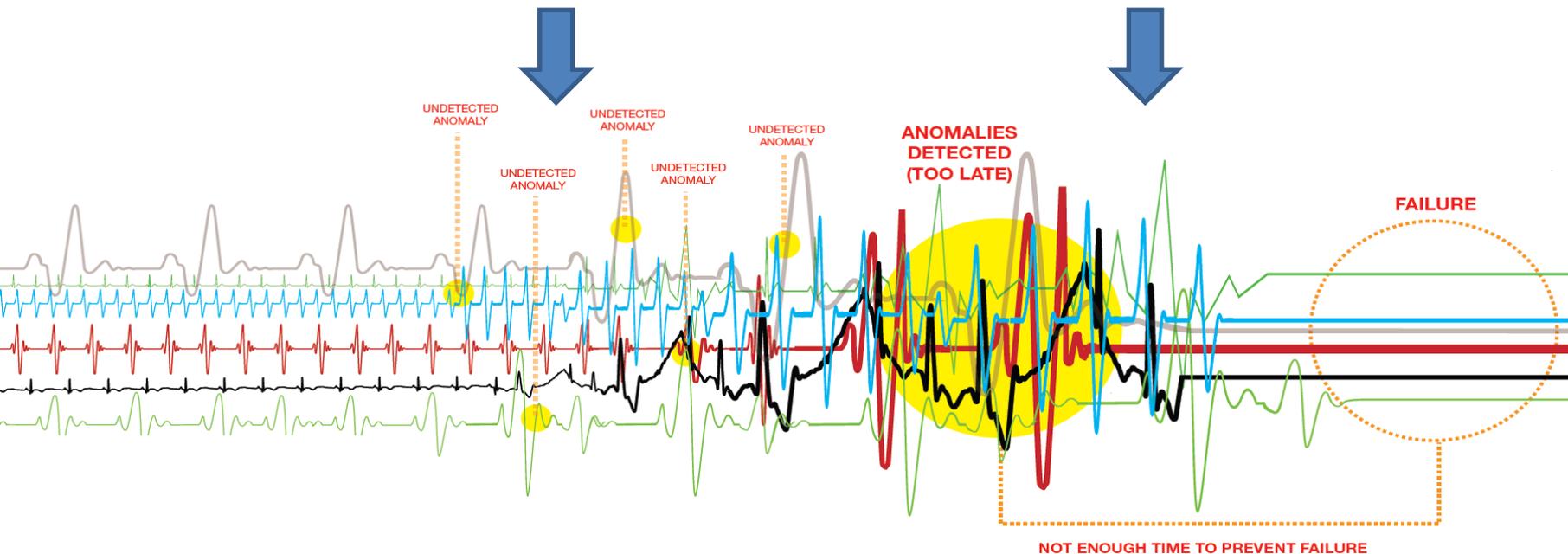


СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРОСТОЯ И ВЛИЯНИЯ ИНЦИДЕНТОВ

- Оперативные меры
 - Проактивная идентификация инцидентов
 - Точная оценка влияния и приоритезация
 - Быстрая эскалация (назначение подходящего исполнителя)
 - Информирование заинтересованных лиц
- Тактические меры
 - Совершенствование дизайна и архитектуры
 - Оптимизация ресурсов
 - Обучение и обмен опытом

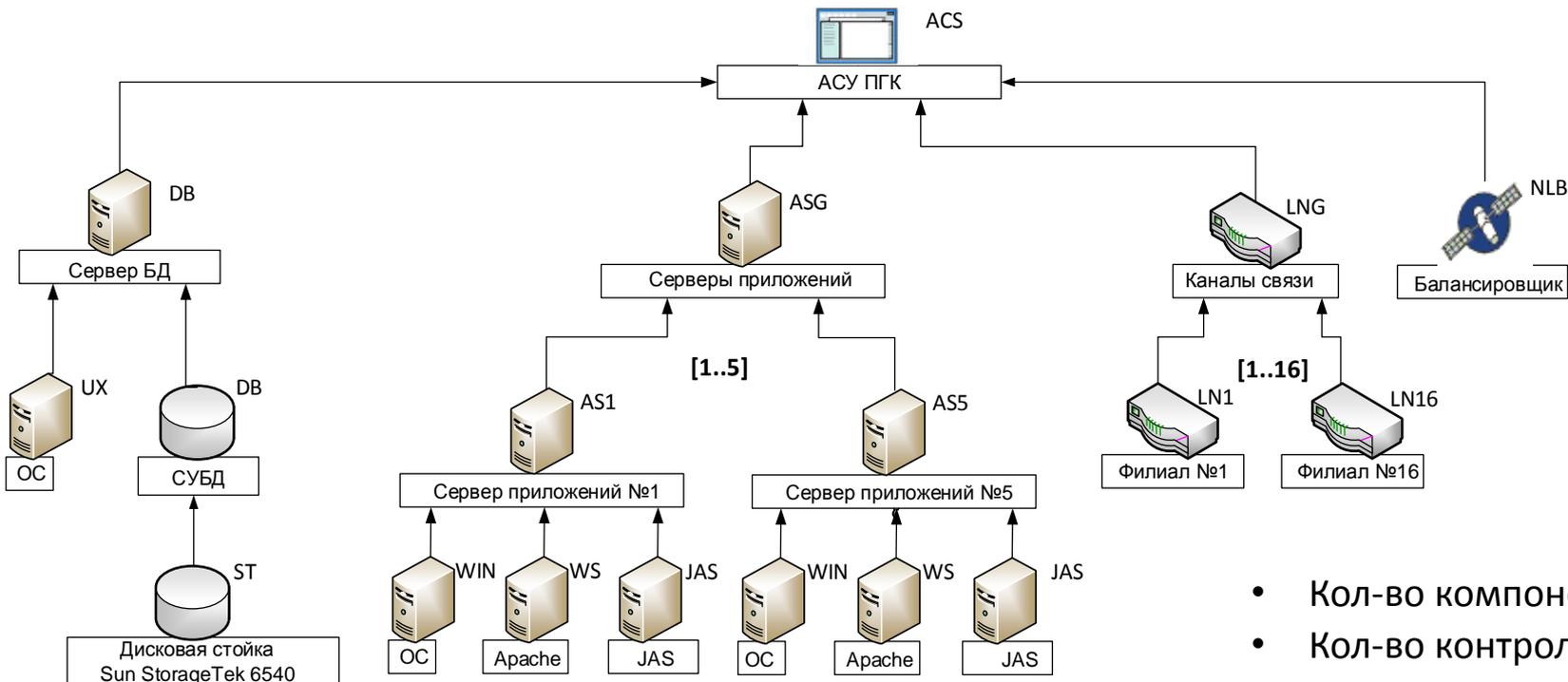


ПРОАКТИВНАЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ИНЦИДЕНТОВ





КОНТРОЛЬ СОСТОЯНИЯ ИТ-УСЛУГИ



- Кол-во компонентов - **28**
- Кол-во контролируемых параметров - **92**

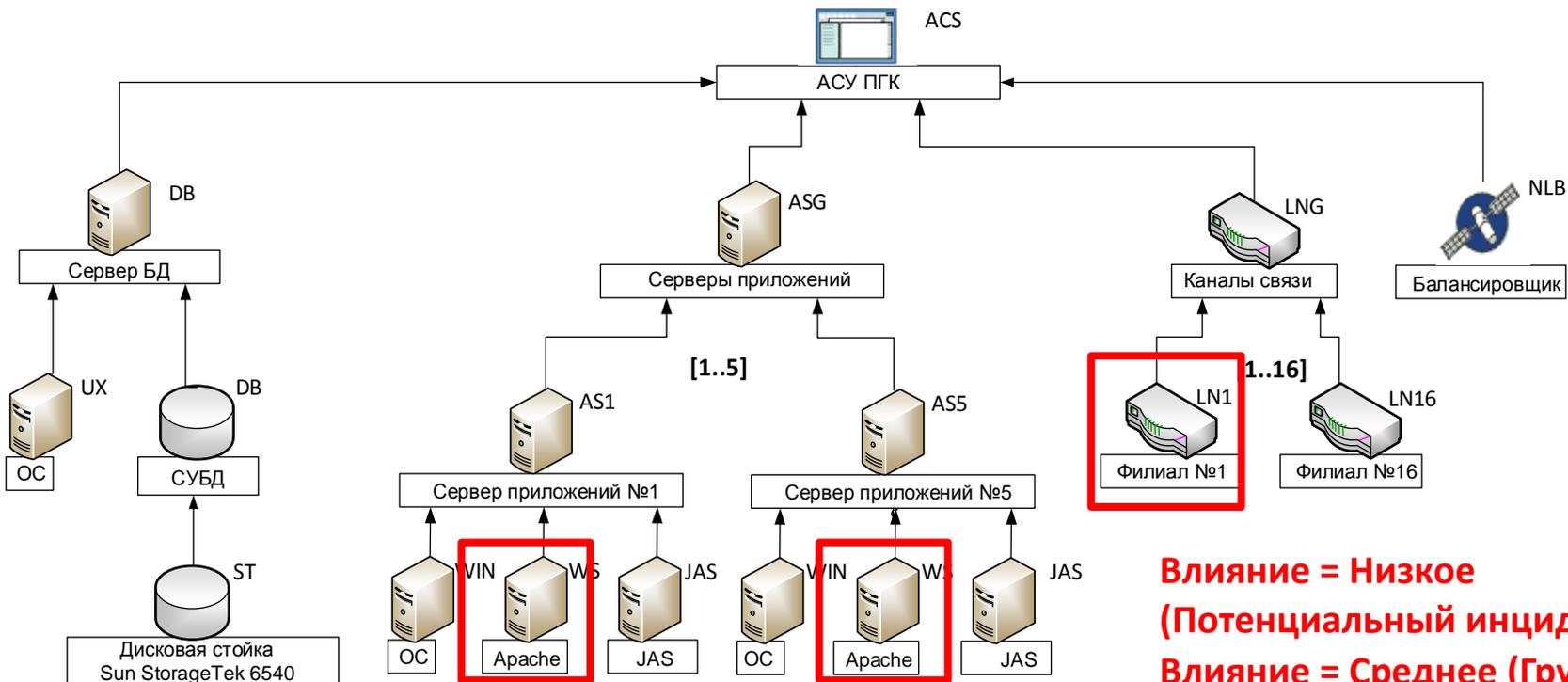


АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ

		Влияние		
		3 - Низкое (Один сотрудник)	2 - Среднее (Группа сотрудников)	1 - Высокое (Все пользователи, VIP)
Критичность	3-Некритичная	4-Стандартный	3-Средний	2-Высокий
	2-Средней критичности	3-Средний	2-Высокий	1-Критичный
	1-Критичная	2-Высокий	1-Критичный	1-Критичный



АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ВЛИЯНИЯ (ПРИМЕР)



Влияние = Низкое
(Потенциальный инцидент)
Влияние = Среднее (Группа пользователей)



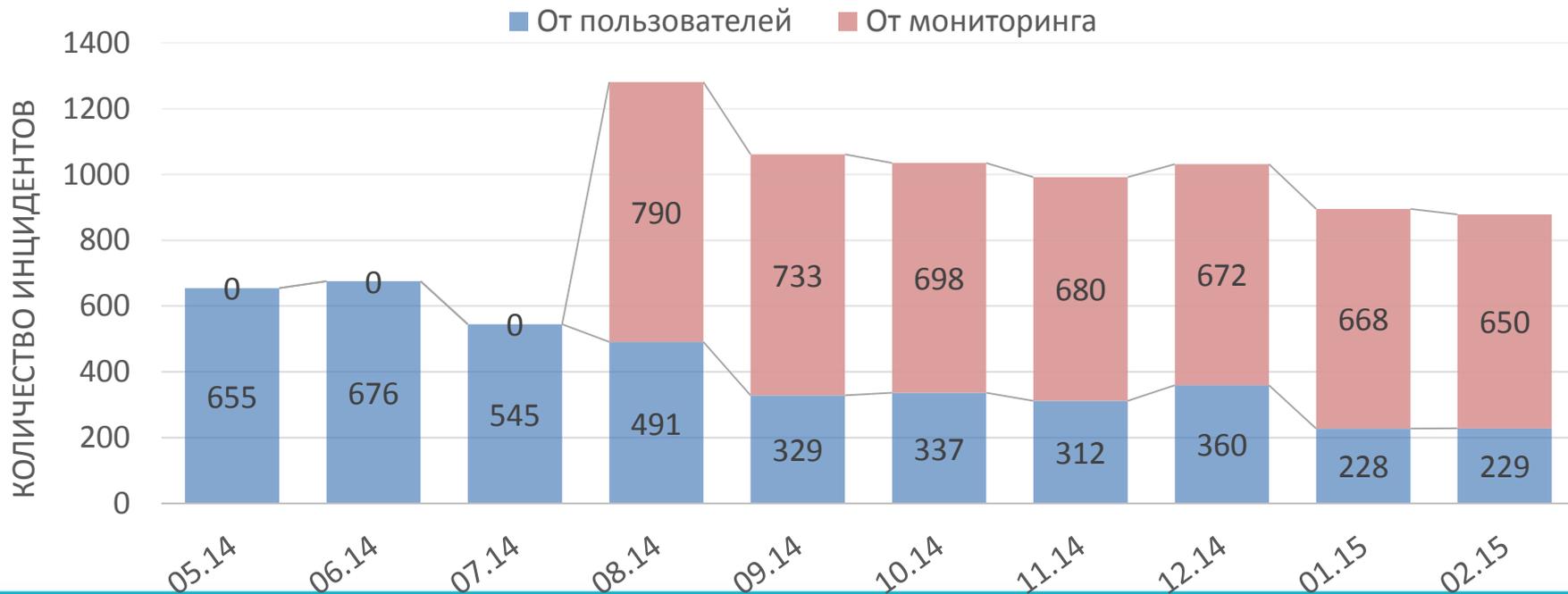
УСКОРЕНИЕ ОБРАБОТКИ ИНЦИДЕНТОВ

- Регистрация и назначения ответственного за устранение инцидента
- Автоматические уведомления ключевых лиц
 - Служба Service Desk – работа с пользователями
 - Руководство ИТ – в случае высокого влияния
 - Администраторы – диагностика инфраструктуры
 - Внешние подрядчики
- Результат - снижение времени от момента идентификации инцидента до приема в работу специалистом



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ ОТ МОНИТОРИНГА

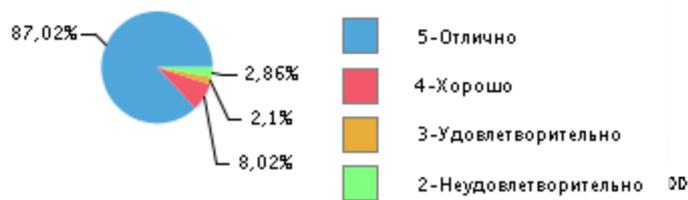
Снижение времени простоя ключевых сервисов на **54%**



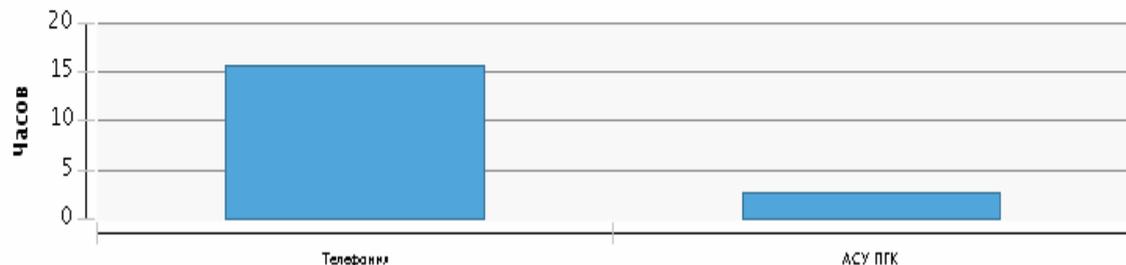
Спасибо за внимание!
Вопросы?

Станислав Джафаров
DzhafarovSR@pgkweb.ru

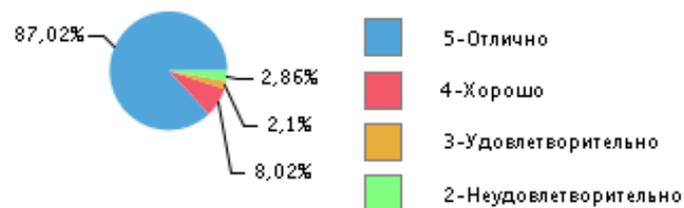
Оценки выставленные пользователями за выполненные обращения



Время простоя бизнес-критичных ИТ-услуг



Оценки выставленные пользователями за выполненные обращения



Ключевые показатели эффективности процесса выполнения обращений пользователей

