

ITSM для людей

первый шаг навстречу порядку

Департамент бизнес-решений и цифровой трансформации



Что такое ITSM

Сервисный подход – это набор методов и инструментов, помогающих компании эффективно организовать работу своих ИТ-отделов и обеспечивать качественное обслуживание пользователей



Какие задачи решает ITSM



Оптимизация затрат на ИТ за счет оптимального использования текущих ресурсов и планирования изменений



Повышение производительности ИТ-службы за счет унификации и автоматизации процессов



Повышение качества обслуживания и удовлетворённости пользователей за счет гарантированного уровня сервиса и соблюдения SLA



Прозрачное обоснование затрат на ИТ и планирование развития ИТ на основе достоверных данных

Бизнес-эффекты

- Среднегодовая экономия бизнеса от использования ITSM
 - **До 15 %**
- Снижение количества занятого во вспомогательных процессах персонала в течение 12 месяцев
 - **10 – 40 %**
- Компании, достигшие безубыточности ITSM в течение первых 2-х лет
 - **50 %**
- Общее сокращение ручного труда и рост числа обрабатываемых заявок



Основные технологические и процессуальные тренды:

Интеграция искусственного интеллекта и машинного обучения (AI/ML).

- Ключевые игроки уже внедрили AI-функции
- Рабочих кейсов пока немного, развитие идет быстрыми темпами.
- ИИ применяется для автоматизации рутинных задач

Расширение функциональности за пределы ИТ (ESM)

- ITSM-системы охватывают HR, АХО, юридические службы, логистику и другие бизнес-подразделения.
- Централизация сервисов на единой платформе

Low-code и no-code подходы

- стандарты для современных ITSM-систем

Повышение требований к пользовательскому опыту (UX/UI)

- Основными пользователями ITSM-систем становятся не ИТ-специалисты, а сотрудники других департаментов



ПЛАТФОРМЫ и ЭКОСИСТЕМЫ

Наши партнеры

NUMEN

SIMPLEONE



ОПЫТ SOFTLINE

Реализованные проекты



Балтика

ЗАДАЧИ

- Разделение глобального и российского офисов
- Создание единой системы управления сервисами в кратчайшие сроки и при ограниченном бюджете для более чем 1000 сотрудников
- Главным требованием заказчика к новой ITSM-системе было российское происхождение решения и сохранение всей функциональности предыдущего продукта

РЕШЕНИЕ

- Заказчику предоставили на выбор несколько российских решений
- Наиболее конкурентное предложение поступило от вендора SimpleOne
- Совместно с Заказчиком принято решение о проведении Пилотного проекта с настройкой одного процесса
- Внедрение платформы SimpleOne и реализация основных процессов управления ИТ: каталог ИТ-услуг, управление обращениями, управление инцидентами, управление стандартными запросами, управления конфигурациями (CMDB)
- Обучение персонала

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Выбрано решение, которое полностью закрывает потребности заказчика
- Произведена оперативная замена системы управления сервисами
- Платформа SimpleOne позволяет автоматизировать не только ИТ-процессы, но и закрывать сервисные задачи других подразделений

РАЗВИТИЕ

- Развитие и доработки текущих бизнес процессов
- В планах докупить и внедрить модуль ITAM SimpleOne



Softline

ЗАДАЧИ

- Постоянно растущее количество клиентов с разными процессами и требованиями
- Обеспечение высокой эффективности бизнес-процессов, расширить автоматизацию и повысить удобство пользования для сотрудников и клиентов

РЕШЕНИЕ

- Обзор рынка для поиска наиболее подходящего решения
- Максимальная гибкость и простота в настройке функций
- Самостоятельно не только администрировать, но и развивать систему
- Современный интерфейс для пользователей и исполнителей

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Выбрано решение SimpleOne как наиболее подходящее для решения текущих задач
- Проведено обучение администраторов и инженеров
- Внедрение системы и её адаптация под уже сложившиеся бизнес-процессы было проведено силами инженеров Softline

РАЗВИТИЕ

- Развитие идет в основном в сторону ESM
- Добавились процессы управления проектами, управления пресейлом, управления субподрядными работами
- Встроили свой ИИ для категоризации заявок по почте + сейчас разработали ассистента ИИ (ИИ модель работает в нашем закрытом контуре)



ГК ФСК

ЗАДАЧИ

ГК ФСК в рамках задач по повышению эффективности бизнес-процессов было необходимо в сжатые сроки выбрать и внедрить решение для автоматизации управления ИТ-услугами.

РЕШЕНИЕ

Специалисты ГК Softline на этапе предпроектного обследования провели интервью с представителями заказчика, ознакомились с внутренними процессами и тщательно проанализировали требования к системе. В результате выбор был сделан в пользу российского ITSM-решения Naumen Service Desk, предназначенного для реализации сервисной модели управления в ИТ-подразделениях.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Гибкость платформы Naumen позволили ввести систему в эксплуатацию почти в два раза быстрее запланированных в договоре сроков — за четыре месяца вместо семи.

Проведены работы по развертыванию системы Naumen Service Desk и выполнены настройки процессов:

- управление инцидентами и запросами на обслуживание,
- каталог услуг,
- SLA,
- базовые справочники.

Была разработана инструкция для пользователей, проведено обучение.

Проект позволил значительно повысить скорость и качество предоставления ИТ-услуг, обеспечив заказчику централизованное управление сервисами.



Детский мир

ЗАДАЧИ

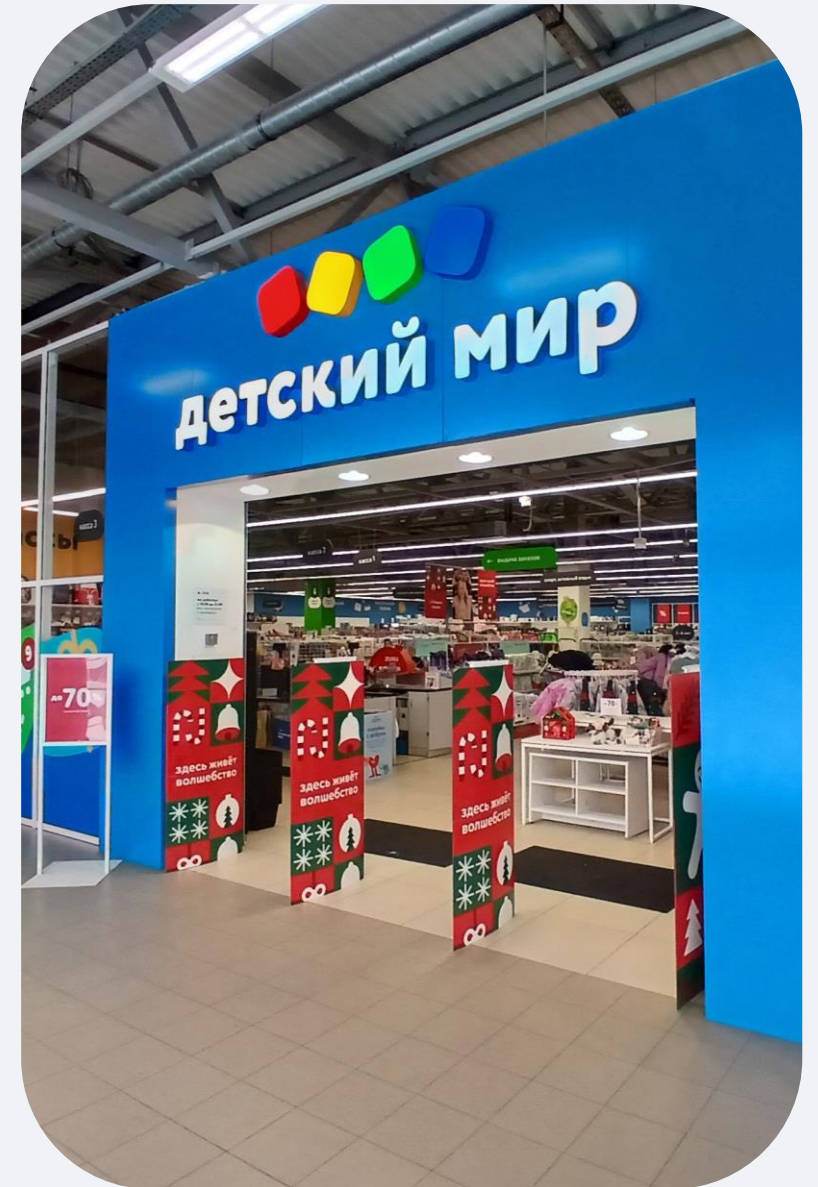
Ранее в ГК «Детский мир» управление ИТ-услугами было реализовано в различных системах, затруднен контроль над выполнением заявок и обращений. В ходе импортозамещения иностранных продуктов ритейлер принял решение перейти на российскую систему автоматизации ИТ-процессов.

РЕШЕНИЕ

- Изучение потребностей заказчика, ИТ-процессов и текущих практик управления ИТ, демо решений
- Миграция заняла 4 месяца. На старте проекта проведено обследование ITSM-процессов и ИС,
- Реализована доработка ITSM-конфигурации платформы в рамках процессов управления обращениями, инцидентами, запросами и проблемами. Интеграция с кадровыми и учетными системами, системами мониторинга.
- Разработка механизма автоматической категоризации заявок, что упрощает оформление обращений пользователями: заявки теперь автоматически распределяются по соответствующим исполнителям и типам в соответствии с разработанными правилами и скриптами, что значительно снижает нагрузку на 1 линию и сокращает время обработки одной заявки. Проведено высоконагруженное тестирование

РЕЗУЛЬТАТЫ

Организована система управления ИТ-службой, выполнена интеграцию с рядом ИТ-систем. 15+ тысяч сотрудников всех офисов и филиалов имеют возможность использовать Service Desk с доступом с любого мобильного устройства.



Норникель

СИТУАЦИЯ

Компания последовательно реализует программу повышения операционной эффективности, оптимизирует процесс управления программными активами, контролирует использование ПО.

РЕШЕНИЕ

В рамках стратегии по импортозамещению проектная команда «Норникеля» провела большую работу по анализу доступных на российском рынке решений класса SAM. В результате была выбрана платформа BPMSoft, дополненная собственными продуктом Инферит ИТМен и сервисом «Подписка на каталог ПО» (библиотека ПО).

РЕЗУЛЬТАТЫ

Использование Инферит ИТМен для дискаверинга – сбор данных в режиме реального времени, нормализация через ИИ. За счет интеграции с библиотекой ПО данные идентифицируются, нормализуются и представляются пользователю в удобном и понятном виде. В библиотеку ПО входит база знаний, которая содержит обширный каталог программных продуктов с их классификацией по типам лицензирования, категориям применения и правилам лицензионного использования. Платформа BPMSoft обеспечивает визуализацию, настройку и автоматизацию процесса управления ПО. Автоматизация подпроцессов минимизирует временные ресурсы специалистов на ручной аудит ПО. Отчетность по аудиту лицензий в системе формируется в режиме онлайн в различных аналитических разрезах и с возможностью формирования и рассылки отчетов по расписанию. Полноценный организационный учет ПО, оптимизация управления программными активами, минимизация лицензионных рисков, планирование закупки ПО с учетом реального использования.



Контакты

Иван Сташко

Ведущий менеджер по продажам ITSM и ITAM

Инфраструктура. Надёжная. Защищённая.

