



ТЕХНОСЕРВ



БАШНЕФТЬ



История успеха:

**СОЗДАНИЕ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СИСТЕМЫ
ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
И СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА ИТ-РЕСУРСОВ
В КОМПАНИИ «БАШНЕФТЬ»**

Централизованная система поддержки пользователей корпоративных ИТ-услуг и система мониторинга информационных ресурсов, созданные в ОАО АНК «Башнефть», позволили существенно повысить эффективность управления ИТ-инфраструктурой управляющей компании и дочерних предприятий холдинга.

СРОК РЕАЛИЗАЦИИ

2011 год

СИТУАЦИЯ

Специфика ИТ-инфраструктуры ОАО АНК «Башнефть» была обусловлена особенностями распределенной организационной структуры компании. На предприятиях, входящих в группу «Башнефть», использовались разрозненные средства мониторинга и управления ИТ-ресурсами. Из-за отсутствия интеграции между различными системами, процессами

требовалось повысить степень удовлетворенности и доверия пользователей ИТ-сервисов.

В число оперативных задач входили:

- повышение надежности функционирования всех компонентов ИТ-инфраструктуры и обеспечение бесперебойной работы ИТ-сервисов;
- повышение качества активного и профилактического обслуживания ИТ-инфраструктуры;
- сокращение времени поиска неисправностей и устранения первопричин аварий;

- контроль проведения изменений в ИТ-инфраструктуре, определение необходимых изменений и способов их реализации с минимальным негативным воздействием на ИТ-услуги;
- повышение эффективности работы ИТ-специалистов;
- построение эффективного взаимодействия специалистов ИТ-службы с сотрудниками других подразделений.

ЗАКАЗЧИК

ОАО АНК «Башнефть» — вертикально-интегрированная нефтяная компания, сформированная на базе крупнейших предприятий ТЭК Республики Башкортостан. Компания входит в Топ-10 предприятий России по объему добычи нефти и в Топ-5 — по нефтепереработке. Выручка Компании по МСФО в 2010 году составила более 13,3 млрд долларов США. Продукция предприятий ОАО АНК «Башнефть» реализуется в России, экспортируется в страны Восточной и Западной Европы, Казахстан, Украину. Численность работников предприятий Компании — более 28 000 человек.

и инструментами был затруднен мониторинг производительности и готовности информационных ресурсов. Разрешение возникающих инцидентов требовало больших трудозатрат, поскольку ИТ-службы «Башнефти» не располагали централизованной базой знаний и необходимыми инструментами для работы с ней.

ЗАДАЧА

Приоритетными стратегическими задачами заказчика было повышение эффективности работы ИТ-подразделений, качества предоставляемых ИТ-сервисов, скорости устранения сбоев, оптимизация затрат на содержание ИТ-инфраструктуры, а также обеспечение поддержки принятия решений и прозрачности на всех уровнях управления. Кроме того,

РЕШЕНИЕ

Исполнителем проекта стал консорциум компаний «Техносерв» и «СИТРОНИКС Башкортостан», предложивший разработать и внедрить в компании «Башнефть» единую систему мониторинга информационных ресурсов, автоматизировать работу ИТ-службы и развернуть централизованную систему поддержки корпоративных пользователей ИТ-услуг. Для выхода на новый уровень эффективности управления ИТ-инфраструктурой «Башнефти» была предложена реализация ITSM-процессов «Управление изменениями», «Управление событиями», «Управление инцидентами», «Управление запросами на обслуживание», «Управление каталогом услуг», «Управление знаниями» и «Управление уровнем сервиса».



«Целью реализации проекта создания централизованной системы поддержки пользователей корпоративных ИТ-услуг был переход от традиционного технологического подхода к методам ITSM (IT Service Management), при котором для ИТ-службы главными становятся потребности внутреннего клиента, а не сами технологии. При таком подходе процессная организация предоставления услуг и наличие заранее оговоренных параметров эффективности (КРП) в соглашениях об уровне услуг позволяют Департаменту эксплуатации информационных технологий измерять и улучшать качество предоставляемых услуг».

*Алексей Шицин,
Директор Департамента
эксплуатации
информационных
технологий
ОАО АНК «Башнефть».*

ХОД ПРОЕКТА

Развитие бизнеса заказчика требовало максимально быстрого ввода предложенных «Техносервом» систем и процессов в эксплуатацию, однако, с учетом большого объема работ, было решено разделить проект на три этапа.

Первый этап

На первом этапе были проведены работы в управляющей компании «Башнефти», при этом в ходе проектирования были заложены возможности дальнейшего подключения дочерних предприятий холдинга к централизованной системе поддержки пользователей (далее – ЦСПП) и системе мониторинга информационных ресурсов (далее – СМИР). В рамках первого этапа проекта в очень сжатые сроки был проведен ITSM-консалтинг, произведена автоматизация процессов «Управление запросами на обслуживание» и «Управление инцидентами», установлена тестовая и продуктивная среда на базе решений CA Service Desk Manager и CA Spectrum, настроена базовая отчетность по реализованным процессам. Слаженная работа специалистов заказчика и исполнителя позволила быстро ввести решение в эксплуатацию и исключить все альтернативные системы регистрации инцидентов в управляющей компании.

«Техносерв» провел обучение и семинары для сотрудников ИТ-службы управляющей компании «Башнефть», в результате чего у заказчика был сформирован собственный центр компетенции по внедренным решениям. В дальнейшем обучение специалистов и администраторов проходило в режиме onsite-тренинга в течение всего проекта. За счет этого по итогам проекта заказчик получил полную независимость в развитии систем.

Второй этап

На втором этапе проекта были разработаны регламенты процессов «Управление уровнем сервиса», «Управление изменениями», «Управление событиями».

В управляющей компании автоматизирован процесс «Управление уровнем сервиса», а в дочерних компаниях «Башнефти» – процессы «Управление запросами на обслуживание», «Управление инцидентами» и «Управление уровнем сервиса».

К ЦСПП были подключены все предприятия и дочерние компании ОАО АНК «Башнефть». Для оперативной реакции на заявки пользователей в ЦСПП реализован гибкий механизм уведомлений по электронной почте. Запущен в работу портал самообслуживания, который предоставляет пользователю возможность самостоятельно создавать заявки, контролировать ход их выполнения и, при необходимости, возвращать их на доработку.

С целью более эффективной технической поддержки пользователей по различным функциональным направлениям в ЦСПП было создано более 130 групп поддержки, куда вошли более 380 ИТ-специалистов. Скорость обслуживания пользователей повысилась в несколько раз благодаря использованию системы автоматического назначения заявок на основе данных о местоположении пользователя и категории заявки. Она позволяет направлять заявки наименее загруженным ИТ-специалистам соответствующей группы поддержки.

Также на втором этапе проекта была настроена сквозная аутентификация пользователей ИТ-ресурсов компании, гибкая система импорта данных пользователей из 12 независимых доменов.

Для контроля над работой подрядчиков и внутренних исполнительных подразделений разработаны и внедрены ежемесячные автоматические отчеты о выполненных и просроченных заявках по поддерживаемым услугам. Кроме того, внедрены отчеты по качественным показателям работы услуги.

В СМИР настроен контроль работоспособности ИТ-инфраструктуры ОАО АНК «Башнефть» на всех уровнях: каналы связи, сетевое и серверное оборудование, оборудование хранения данных, операционные системы, СУБД, приложения, корпоративные информационные системы.



ТЕХНОСЕРВ

Контакты:

111395, г. Москва, ул. Юности, д. 13

Т: +7 (495) 648-08-08, 790-79-79

Ф: +7 (495) 648-08-07

tsas@technoserv.com

www.technoserv.com

«Техносерв» – крупнейший российский системный интегратор, работающий в России, странах СНГ и Европе. Компания основана в 1992 году, в 2012 финансовом году ее выручка составила более 43 млрд. руб. «Техносерв» имеет значительный опыт в реализации крупных, социально значимых проектов по внедрению, развитию и аутсорсингу инфокоммуникационной инфраструктуры, систем информационной безопасности, энергетических систем и прикладных платформ.

Третий этап

На третьем этапе внедрения был автоматизирован ITSM-процесс «Управление изменениями», с учетом уже сформировавшихся в компании механизмов взаимодействия. Для решения согласования задач ИТ с бизнесом, а также в целях унифицированной обработки служебных записок и деловых поручений произведена интеграция с системой электронного документооборота (СЭД) «Босс-Референт».

Разработана документация процесса «Управление каталогом услуг». На достигнутом уровне зрелости разработаны концепции процессов «Управление знаниями», «Управление доступностью», «Управление проблемами», «Управление мощностью».

Разработан и реализован алгоритм автоматической корреляции и регистрации инфраструктурных инцидентов из СМИР в ЦСПП и настроен гибкий механизм SMS-оповещений для обеспечения оперативной реакции на заявки пользователей.

В целях организации контроля над устранением инцидентов СМИР была интегрирована с системой CA Service Desk Manager, что позволило первично наполнить базу конфигурационных элементов (CMDB), а также создавать инциденты по данным СМИР в системе Service Desk и контролировать процесс их устранения в соответствии с соглашением об оказании услуг (SLA).

Специалисты «Техносерва» произвели значительное расширение и доработку существующей отчетности по автоматизированным ITSM-процессам. Реализованы функции автоматического анкетирования пользователей о качестве выполнения заявки. Также внедрен механизм создания и единовременной рассылки уникальных анкет, который позволяет решать задачи и за рамками ITSM (в частности, проводить тематические викторины).

РЕЗУЛЬТАТ

В рамках проекта было реализовано интегрированное решение по мониторингу ИТ-инфраструктуры и управлению инфраструктурными инцидентами на основе автоматического определения первопри-

чины отказа и с назначением ответственных групп специалистов. Причем инциденты регистрируются на группы специалистов автоматически, минуя первую линию Help-Desk. Группа ответственных назначается автоматически на основе информации о типе проблемы и классе объекта мониторинга ИТ-инфраструктуры.

По мнению экспертов CA Technologies, с учетом масштаба, сроков исполнения и организационной сложности этот проект является уникальным не только для российского, но и для европейского рынка. Централизованная система поддержки пользователей и система мониторинга информационных ресурсов охватывают управляющую компанию, предприятия и дочерние компании холдинга. Общее количество пользователей превышает 12000 человек.

Благодаря комплексу мер (как технологических, так и маркетинговых) удалось существенно снизить нагрузку на ИТ-персонал компании. Эксплуатация СМИР и ЦСПП позволила значительно улучшить качество предоставляемых услуг. За счет интеграции ЦСПП и СМИР с автоматическим поиском первопричины на основе модельного подхода инфраструктурные инциденты разрешаются еще до того, как пользователи узнают о сбое.

Закономерным результатом проекта стало повышение лояльности пользователей: анкетирование сотрудников показало, что они положительно оценивают изменения в компании по итогам проекта.

Успех проекта был во многом обусловлен высокой компетентностью специалистов «Техносерва», большим опытом в области консалтинга и глубокой технической экспертизой компании-интегратора.

ПЕРСПЕКТИВЫ ПРОЕКТА

Развитие проекта предполагает расширение интеграции с внешними системами инвентаризации, бухгалтерского учета и другими источниками данных, а также автоматизацию других процессов ITIL в целях обеспечения комплексной технологической основы для дальнейшего развития и повышения эффективности бизнеса ОАО АНК «Башнефть».