

"ГАЗПРОМ ГАЗЭНЕРГОСЕТЬ" РАЗВИВАЕТ ИТ-СЕРВИСЫ НА БАЗЕ ITSM

PC Week/RE № 20(840), 20.08.2013

Александр Чубуков

Основная деятельность ОАО "Газпром газэнергосеть" - оптовая и розничная поставка на российском рынке сжиженного углеводородного газа (СУГ). Доля компании в общем объеме поставок СУГ на коммерческий сектор внутреннего рынка РФ в 2012 г. составила 32%.

Среди объектов компании, которые нуждаются в сервисной ИТ-поддержке, - центральный офис управляющей компании, 17 дочерних зависимых обществ (ДЗО).

Проблемы ИТ-поддержки

Как рассказал Алексей Катайкин, заместитель начальника управления ИТ ОАО "Газпром газэнергосеть", по мере увеличения объема бизнеса и расширения географии компании трудности, связанные с обслуживанием различных ИТ-систем, нарастали.

Поскольку работа сотрудников ИТ не была должным образом систематизирована, то происходило дублирование задач, отметил г-н Катайкин. Все это приводило к необоснованному ИТ-бюджету и низкой эффективности ИТ-сервисов. Возникла необходимость в переходе на новый уровень управления ИТ, который бы обеспечил повышение эффективности функционирования ИТ-систем и способствовал устранению указанных проблем. Требовалось оперативно выявить проблемные области с целью улучшения ИТ-сервисов, увеличить прозрачность ИТ-процессов как для пользователей, так и для топ-менеджеров.

В 2009 г. руководство компании приняло решение об изменении ИТ-организации и развитии ИТ-сервисов на основе современной концепции ITSM.

Дорожная карта

Как рассказал г-н Катайкин, в 2010 г. была определена ИТ-стратегия операционной деятельности на пять лет вперед и разработана дорожная карта реализации ITSM-проекта.

В 2011 г. сформирован каталог услуг, обучены активные сотрудники основам работы с ITIL (IT Infrastructure Library), подготовлены регламенты и выбран инструмент автоматизации ИТ-процессов.

В 2012 г. внедрены и автоматизированы процессы: управления запросами, инцидентами, ИТ-событиями и процесс управления качеством ИТ-услуг.

Предполагалось, что применение методов и стандартов ITSM позволит в дальнейшем свести к минимуму потери бизнеса, связанные с необходимостью восстановления нормального функционирования ИТ-сервисов.

"В рамках проекта для нас основной задачей было повышение эффективности работы за счет организации централизованной службы ИТ-поддержки и предоставления ИТ-услуг", - сказал Алексей Катайкин.

Выбор решения автоматизации

Системой для автоматизации ИТ-процессов была выбрана HP Service Manager (HP SM). Как сообщил Алексей Катайкин, основными аргументами в пользу выбора данного программного

продукта стали его соответствие лучшим мировым практикам и стандартам библиотеки ITIL, исторический опыт развития, наличие тонкого клиента, интеграция с active directory, гибкость его настроек и итоги референс-визитов в другие компании ТЭК .

Кроме того, было принято во внимание, что внедряемая система учитывает не только требования управляющей компании к общим подходам к организации процессов ИТ-поддержки, но и особенности дальнейшего подключения удаленных объектов.

"В принципе, существующие системы автоматизации ITSM схожи, скорее основополагающим моментом при внедрении является понимание текущих ИТ-процессов у вас в компании, понимание того, как вы хотите, чтобы они работали, и готовность их пересмотреть и автоматизировать", - заявил Алексей Катайкин.

Реализация ITSM-проекта

Как рассказал г-н Катайкин, в апреле 2012 г. для реализации проекта были привлечены специалисты компании "Паладин-Инвент", обладающие значительным опытом построения систем управления на основе практик, описанных в библиотеке ITIL, а также опытом работы с HP SM.

"Мы воплощали в жизнь пожелания заказчика, используя накопленный опыт", - пояснил начальник отдела внедрения программных решений HP компании "Паладин-Инвент" Павел Синько. По его словам, проект подразумевал большой объем доработок непосредственно под требования и процессы заказчика (в рамках технической поддержки) уже установленного другим подрядчиком HP SM .

Специалисты компании "Паладин-Инвент" проводили настройку процессов управления запросами, инцидентами, событиями, качеством услуг, в то время как построением ИТ-процессов в данном проекте в целом занимался заказчик.

"Все проблемы решались при четком взаимодействии с заказчиком с использованием уже установленной у него системы HP Service Manager, в которой проводились все доработки и согласования по ним", - отметил г-н Синько. По его словам, проект имел пошаговую схему реализации, все пожелания и требования заказчика выполнялись последовательно, такой подход позволял предотвратить хаос в системе и своевременно информировать и обучать сотрудников. "По завершении каждой стадии согласованных с заказчиком работ на специальном стенде в реальном времени проводилось тестирование, после чего решения накладывались на рабочую среду", - добавил он.

Как сообщил Алексей Катайкин, в созданной системе ИТ-процессы автоматизированы с использованием двух модулей HP SM - Service Desk и Incident Management. В 2013 г. планируется задействовать модуль Change Management. Согласно реализованной архитектуре запросы от пользователей поступают по трем каналам: через портал, по телефону и по почте. Служебные сообщения фильтруются и поступают от системы мониторинга MS SCOM. Отчеты службы поддержки формируются в IBM Cognos и "1С". Если обращение пользователя из операционной деятельности необходимо перевести в проект, то далее управление им ведется в MS Project. Ролевая модель службы поддержки состоит из трех линий поддержки. Первая только классифицирует и эскалирует обращения пользователей, вторая и третья линии занимаются решением обращений. Первая линия - это внутренние ресурсы компании, вторая - внешние (подрядчики). В данный момент HP SM используют 1300 территориально-распределенных сотрудников, на которых приходится 45 операторов службы поддержки.

Классификация запросов пользователей разделена на виды - запросы (на обслуживание, оборудования/ПО, информации) и инциденты (пользовательские и инфраструктурные). В 2013 г. будет добавлен еще один вид - запрос на изменение.

Сейчас в системе насчитывается 29 сервисов. Сервисы разделяются по региональному (общий на регионы, локальный в одном регионе) и модульному признаку (простой: один сервис - один блок, сложный: многоблочный - состоит из подсервисов; к примеру, сервис "1С" состоит из подсервисов налогового учета "НУ", бухгалтерского учета "БУ" и т. д.).

В службе поддержки внедрены показатели эффективности (проценты инцидентов, закрытых обращений, доступности, неверно классифицированных обращений). В 2013 г. планируется внедрить еще один показатель - процент выполнения SLA. Каждому показателю ежегодно руководством компании устанавливается целевое значение. За выполнение целевых значений показателей отвечает владелец соответствующего сервиса, который отчитывается по ним ежемесячно. Показатели влияют на премиальную часть владельцев сервисов.

Удовлетворенность пользователя измеряется с помощью оценки при закрытии обращения. Пользователю на почту приходит сообщение о решении по поводу его обращения, в ответе на который он может дать оценку решения (отлично, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Сейчас система функционирует только в головной организации, но при этом любой пользователь из региона может обратиться к HP SM, сказал Алексей Катайкин. В 2013 г. на базе HP SM планируется организовать Service Desk в дочерних обществах.

Эффект внедрения

По словам Алексея Катайкина автоматизация вышеуказанных ИТ- процессов позволила достигнуть как качественного, так и количественного эффекта.

К первому относится увеличение прозрачности ИТ-процессов, работа ИТ-сотрудников стала систематизирована, сократилось дублирование задач.

В количественном плане можно выделить два основных момента:

1. выявлены проблемные области ИТ-службы, проведены мероприятия по их устранению. Зафиксировано снижение инцидентов с 60 до 10%;
2. после внедрения HP SM сокращение бюджета в течение одного года по некоторым системам достигло 60%.

"Кроме того сократилось время реагирования на запрос и соответственно время решения инцидента", - добавил Павел Синько. Он полагает, что основным фактором успешного внедрения столь сложного проекта стала высокая зрелость заказчика в части знаний ITSM и описания процессов и методологии работы в рамках этого подхода.

Перспективы развития проекта

По словам г-на Катайкина, на 2013 г. запланировано внедрение модуля управления изменениями Change Management системы HP SM. На 2013-2014 гг. намечено внедрение ИТ-процессов управления изменениями, уровнем услуг и проблемами. В дальнейшем в ходе развития проекта и тиражирования в регионы планируется увеличение числа пользователей системы HP SM до 4000.

"Мы создали эталон системы для последующего тиражирования в регионы, которое намечено на текущий год. Для внедрения системы в дочерних организациях потребуется заполнение справочников, добавление сервисов по регионам и распределение ответственных за сервисы", - отметил Павел Синько.