

Успешные проекты миграции на NAUMEN SMP

Мария Знаменская

Эксперт по направлению систем автоматизации ИТ и
процессов обслуживания NAUMEN

29.03.2022

НАУМЕН: Обсудим...

НАУМЕН



РОСЭНЕРГОАТОМ



ЮНИ
ПРО

Юнипро

NAUMEN

Проект: Миграция с MS в кратчайший срок

Профиль заказчика

- Энергетический холдинг



Цели проекта

- Централизация управления ИТ
- Повышение зрелости процессов в ДО

Рамки проекта

- Каталог услуги, управление услугами
- Управление Инцидентами
- Управление Запросами
- Управление Изменениями

Исполнение

- 51 рабочий день для реализации проекта
- Сделали за 48 рабочих дней
- Вовлеченность

Выбор нами NAUMEN в качестве поставщика решения и исполнителя проекта позволил качественно и в сжатые сроки реализовать все намеченные работы, всего за 2 месяца. Почему смогли выполнить быстро? Во-первых, потому что у NAUMEN есть универсальное решение для энергетических компаний, сочетающее в себе лучшие практики реализации процессов управления и гибкую систему автоматизации с удобным интерфейсом. Во-вторых, мы как заказчик со своей стороны тщательно подготовились к проекту.



Татьяна Побединская

начальник управления информационных технологий
ПАО «Юнипро»

ГО и 5

региональных филиалов

~2 500

сотрудников

125

ИТ специалистов

**ЮНИ
ПРО**

Проект: Миграция с HP и развитие процессов

Профиль заказчика

Энергетический холдинг

- ЦА и 8 АЭС
- Консист ОС – внутренний интегратор
- **5000** сотрудников
- **600** ИТ специалистов

Цели проекта

- Централизация управления ИТ для всех подразделений
- Повышение зрелости процессов и внедрение новых

ИСХОДНЫЕ ПРОЦЕССЫ В ИТ

- Управления инцидентами и ЗНО, изменениями, конфигурациями
- Каталог технических услуг и SLA
- Регламентные работы
- Интеграционные решения (1С, мониторинг, смс, SCCM)
- Учет трудозатрат
- Отчеты в MS Reporting

Данные для миграции

- База CMDB
- Закрытые инциденты, ЗНО, изменения, задачи, трудозатраты

РЕЗУЛЬТАТЫ

- Проект выполнен за 1,5 года
- Внедрена единая система и процессы на всех АЭС (ранее на каждой АЭС была своя система)
- Разработаны РФМ для расчета стоимости бизнес-услуг
- Разработаны процессы взаимодействия с внешними поставщиками операционных услуг



Проект: Миграция с СА и развитие процессов

Профиль заказчика

Один из крупнейших металлургических комбинатов СНГ и России

- 50 юридических лиц

До проекта

- Пилотное тестирование ключевых сценариев
- «Вводное» понимание концепции сервисного подхода Заказчиком

Исходные данные

- Система СА в эксплуатации 15 лет
- Нет единой CMDB, ведется разрозненно, сложности с актуализацией данных

Охват проекта

- Управления инцидентами и ЗНО,
- Управление каталогом и уровнем услуг
- Управление конфигурациями и активами

Исполнители: ИТ, Управление категоричных закупок, Механо-ремонтный комплекс

РЕЗУЛЬТАТЫ

Сразу после проекта:

- Единая сервисная система, охватывающая все предприятия ММК
- Прозрачные контролируемые процессы
- Продуктивность и удобство работы сотрудников (интегральный показатель удовлетворенности клиента)

После 1 года эксплуатации:

- Появилось понимание, как повысить качество предоставления услуг и «измерять» работу сотрудников поддержки, появились KPI
- Пересмотрен Каталог услуг – теперь 25% запросов подается через портал самообслуживания
- Активное использование комплексных (композитных) запросов

65 000+

Сотрудников

700+

ИТ специалистов

10 000

Обращений в месяц

1 400+

Видов запросов



Телекоммуникационная группа «МОТИВ»

NAUMEN



Проект: Реализация системы с элементами: CRM + BPM + Inventory

Профиль заказчика

Телекоммуникационная компания:

- 25+ лет на рынке
- 2млн+ абонентов в 5 субъектах РФ
- 1700 населенных пунктов
- 2000+ сотрудников работают с абонентами

На базе единой low-code платформы:

- Управление клиентскими коммуникациями (CRM)
- Управление бизнес-процессами (BPM)
- Учет физических и нематериальных активов (Inventory)
- Интеграционное ядро внутренних информационных систем
- База знаний по типовым операциями и сценариям обслуживания абонентов

Особенности:

- Релизный запуск системы
- Действительно сквозные процессы
- 17 интеграций
- ITIL и eTom вместе

 **МОТИВ**

МОТИВ: Результаты

NAUMEN

8.000.000₽

оптимизация фонда оплаты труда КЦ
в первый год проекта

23%

увеличение Service Level при
обслуживании абонентов в КЦ



93%

First Call Resolution в контактном
центре



50%

First Call Resolution в офисах
обслуживания



2 мин 30 сек

АНТ в контактном центре



80%

звонящих абонентов соединяются с
оператором в первые 20 секунд



70

бизнес-процессов автоматизировано



515

статей базы знаний и технологий
обслуживания

Профиль заказчика

- 40 000+ сотрудников
- 90 территориальных органов
- 11 часовых поясов

Описание и сроки:

- Импортзамещение платформы HP Service Manager на платформу Naumen Service Desk
- **01.07.2019 -31.12.2020**

Миграция данных из HP SM:

1 300 000+

Получателей услуг

9 Процессов перенесено из HP SM:

- Управление Обращениями
- Управление Инцидентами
- Управление Стандартными запросами
- Управление Изменениями
- Управление Каталогом ИТ-сервисов
- Управление Уровнем услуг
- Управление Проблемами
- Управление Знаниями
- Управление Событиями

6 Интеграций настроено:

- JIRA (ОТР 2000)
- Единая почтовая система (ЕПС)
- Сквозная авторизация (MS AD)
- Подсистема хранения конфигурационных элементов (ПХКЭ)
- Подсистема информирования и отчетности (ПИО)
- Подсистема обеспечения безопасности информации (ПОИБ)

500 000+

Организаций - получателей услуг

8 000+

Услуг из Каталога услуга с правилами маршрутизации запросов

300 000+

Открытых на момент миграции запросов для продолжения их обработки в Naumen SD

Казначейство: результаты внедрения

NAUMEN

- **Единая платформа** для управления процессами эксплуатации с возможностью изменения услуг силами менеджеров Казначейства
- **Отказоустойчивый** кластер
- **Универсальный** механизм **интеграции**
- Возможность подключать новых получателей услуг **без увеличения количества операторов** за счет использования портала самообслуживания
- **Повышение** удовлетворенности пользователей (с 10% до 25% увеличилась доля оцениваемых обращений)

4000+

Пользователей
одновременно работают в
системе

1500+

Сотрудников поддержки
онлайн

20 000+

Заявок ежедневно
регистрируется в системе

25+

Внешних подрядчиков





NAUMEN

Спасибо за внимание!