

Успешные проекты миграции на NAUMEN SMP

Кардашин Никита

Руководитель практики комплексной цифровизации
процессов, NAUMEN

19.04.2022

Naumen Service Desk

- Единая платформа
- Портал самообслуживания
- Поддержка ресурсно-сервисной модели
- Поддержка сервисно-финансовой модели
- Управление проектами
- Мобильный клиент
- Глубокая интеграция с инфраструктурой
- Аналитика и отчетность

Концепция 360

NAUMEN



Концепция 360 — это активы и технологии, люди и знания, процессы и отношения с внешними организациями, слитые воедино для создания и доставки ценности.

Мы считаем, что управление информационно-технологической деятельностью должно быть единым, консолидированным и целостным.

Для достижения этого состояния нужны инновационные процессные, мониторинговые и управленческие платформы — управляющие потоками данных в ИТ-подразделении.

Миграция с MS в кратчайший срок ЮНИПРО

NAUMEN

Профиль заказчика

- Энергетический холдинг



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

Цели проекта

- Централизация управления ИТ
- Повышение зрелости процессов в ДО

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

Миграция с HP Service Manager Концерн Росэннергоатом

Миграция и результаты

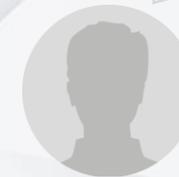
- Миграция с HP Service Manager
- Проект выполнен за 1,5 года
- Внедрена единая система и процессы на всех АЭС (ранее на каждой АЭС была своя система)
- Разработаны РФМ для расчета стоимости бизнес-услуг
- Разработаны процессы взаимодействия с внешними поставщиками операционных услуг

Цели проекта:

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

Операционная эффективность

ITSM-система от российского вендора NAUMEN, с которой мы успешно работаем, полностью отвечает нашим требованиям. Созданное решение не только оптимизирует поддержку, но и предоставляет нам новые возможности для цифрового развития.



Анатолий Прокофьев

заместитель директора Департамента управления ИТ-проектами и интеграцией АО «Концерн Росэннергоатом»

120

ИТ-услуг

1280

рабочих
мест

10 000

ИТ-активов



Миграция данных из HP SM Федеральное казначейство

Профиль заказчика

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

Описание:

- Импортзамещение платформы HP Service Manager на платформу Naumen Service Desk

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)

1.3+ млн

Получателей услуг

500+ тыс.

Организаций -
получателей услуг

8+ тыс.

Услуг из Каталога услуга
с правилами
маршрутизации запросов

300+ тыс.

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

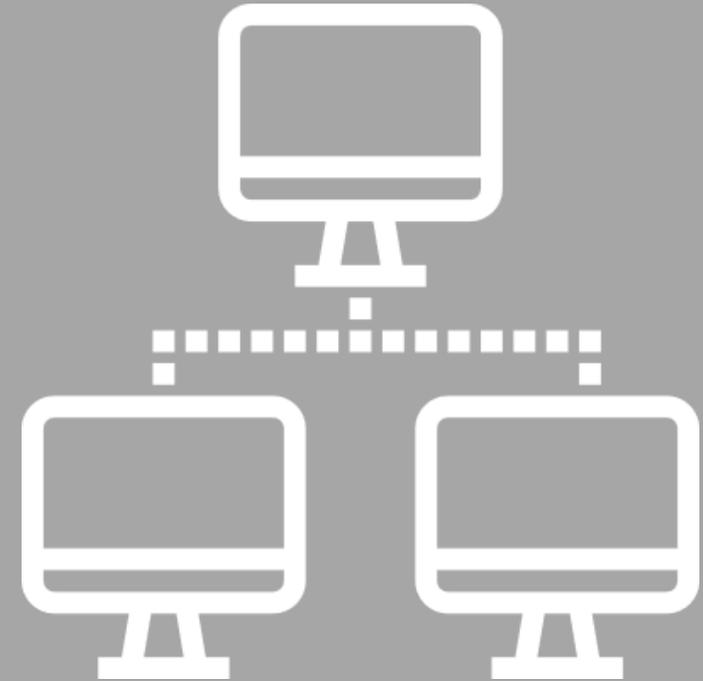


Naumen Network Manager

Классический мониторинг – необходим в любой инфраструктуре

- Мощные инструменты автоматического обнаружения объектов и конфигураций (auto-discovery)
- Поиски и визуализация связей в инфраструктуре (сетевых, сервисных и пр.)
- Агентский и безагентский мониторинг, мониторинг инженерной инфраструктуры
- Выявление первопричины сбоя, root-cause analysis, поиск узких мест производительности и надежности
- Визуальная конфигурация через современный web-интерфейс и единая точка входа с процессной платформой

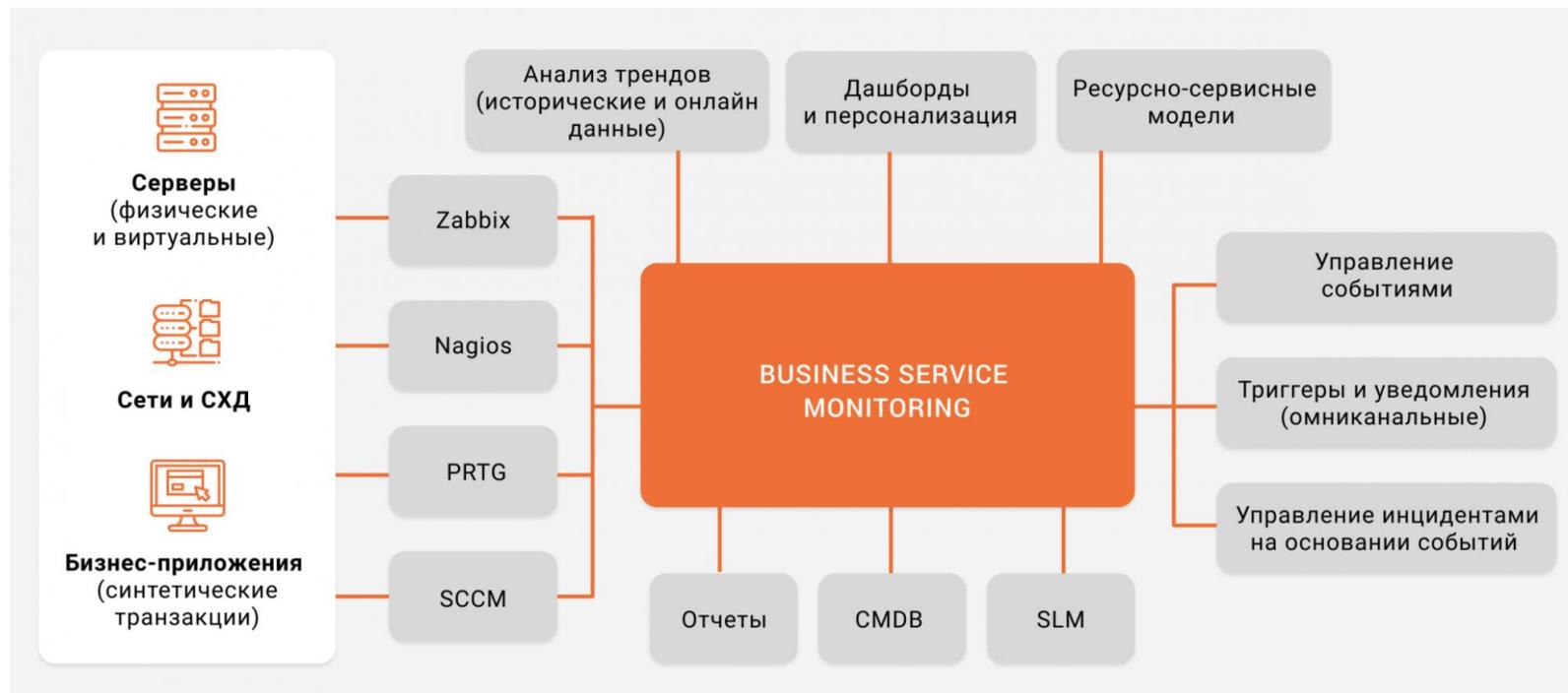
NAUMEN



Naumen Business Services Monitoring

NAUMEN

- Зонтичное мониторинговое решение с широчайшими интеграционными возможностями
- Интеллектуальный мониторинг — без ручной настройки порогов (триггеров)
- Прогнозирование инцидентов до их возникновения, поиск аномалий и трендов
- Управление доступностью, непрерывностью и вычислительными мощностями



Миграция с СА и развитие процессов Магнитогорский Metallургический Комбинат

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 (композиционных) запросов

65 000+

Сотрудников

700+

ИТ специалистов

10 000

Обращений в месяц

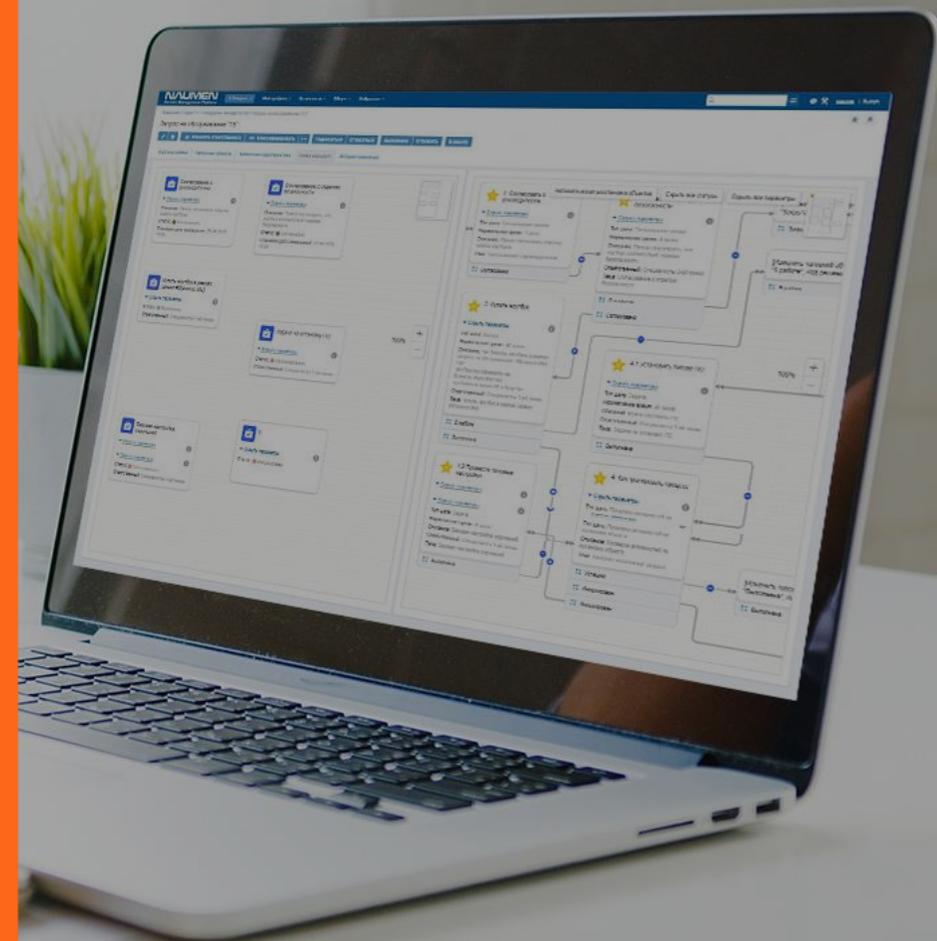
1 400+

Видов запросов



Naumen Service Management Platform

- Low-code платформа для быстрой автоматизации процессов
- Широкие интеграционные возможности (REST, SOAP, ESB, JDBC)
- Гибкая настройка экранных форм и интерфейсов
- Веб-интерфейс и нативные мобильные приложения для iOS и Android
- Высокая производительность и возможность горизонтального масштабирования
- Возможность самостоятельного развития силами центра компетенций заказчика



Реализация системы: CRM + BPM + Inventory

МОТИВ

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: 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

Никита Кардашин

Руководитель практики комплексной
цифровизации процессов

NAUMEN

Обеспечим решение задач
миграции систем управления
ИТ- и сервисными процессами

nk@naumen.ru

sales@naumen.ru

+7 (912) 616-05-04

