

Рост мощности СУЭК & СГК с Ivanti Enterprise Service Management



Профиль: Добыча и переработка угля, производство и реализация тепло и электроэнергии, поставка тепла и горячего водоснабжения

Территория: Россия

Отрасль: Угольная промышленность, энергетика

Сайт: suek.ru

Решение:

- Ivanti® Enterprise Service Manager
 - Ivanti® Asset Manager
 - Ivanti® Service Manager

Основные преимущества:

- Объединение крупных организаций привело к значительному росту нагрузки; утроению количества запросов и требований. Предыдущая система не могла справиться с повышенной сложностью.
- Теперь 900 исполнителей и 20000 пользователей решают на 84% больше инцидентов в системе Ivanti, не испытывая проблем с производительностью.
- Улучшенный пользовательский интерфейс: простой и интуитивно понятный как для ИТ-специалистов, так и для пользователей. Уровень соответствия SLA улучшился более чем на 13%. Так же улучшились отзывы и оценки пользователей, а 30% работ теперь выполняются через портал самообслуживания.

Сибирская угольная энергетическая компания (СУЭК) основана в 2001 году, – занимает 6 место в мире и 1 место в России по объему производства угля (106,2 млн тонн). 4 место по объему международных продаж угля.

Сибирская генерирующая компания (СГК) основана в 2009 году, – крупнейший энергетический холдинг Сибири. На долю станций СГК приходится порядка 25% выработки тепла и электроэнергии в регионе.

В состав группы входят 27 шахт, 26 ТЭЦ и 3 порта. Общая численность персонала компаний составляет более 100 000 человек.

Ограничения существующей системы

В условиях постоянного роста группы СУЭК и СГК, а следовательно увеличения числа сотрудников, ИТ-команда сталкивалось со множеством проблем, мешающим быстрому применению новых практик и подключению новых пользователей к ITSM системе. Быстродействие имеющегося инструмента так же вызывало много проблем при возрастающей нагрузке.

Заместитель начальника службы обеспечения ИТ-сервиса Александр Корниенков отмечает: «Не дружелюбность интерфейсов и ограниченность доступных форм, функциональности и возможности вносить собственные доработки в систему под новые потребности компании вызывало множество трудностей при запуске новых процессов»

Надежная и правильно подобранная платформа Ivanti ESM отвечает требованиям сегодняшнего и завтрашнего дня

Изначально система была развернута только на площадке СГК. Но в 2019 году произошло присоединение к СУЭК. Как поясняет Александр Корниенков, при слиянии таких крупных организаций всегда возникает множество вопросов по интеграции инфраструктуры, выбору ключевых систем и взаимодействию персонала. «Благодаря гибкости платформы Ivanti ESM, - говорит Александр, - нам удалось реструктурировать процессы и учесть специфику работы и интересы обеих сторон. Сейчас, уже в объединённой компании, мы продолжаем активно развивать и совершенствовать процессы и, соответственно, системы под них.» Он добавляет: «Как и планировалось, мы продолжаем улучшать и расширять охват в области Управления Изменениями и Проблемами. У нас большие планы по управлению активами, в ближайшее время составление бюджета будет основываться на основании информации из CMDB и репозитория активов, а также управлению запасами.» Еще одно большое преимущество решения Ivanti ESM заключается в том, что Service Manager и Asset Manager находятся на одной платформе. Данные об активах можно легко обнаружить, нормализовать и согласовать. Автоматически заполнять CMDB и репозиторий активов точными данными, и принимать более обоснованные решения в отношении поддержки пользователей, защиты активов, оптимизации затрат и составлении бюджета.

«Гибкость, быстроедействие и технические особенности системы позволяют принимать на поддержку новых пользователей других площадок, не беспокоясь о том, «справится» ли система с дополнительной нагрузкой или нет».

Александр Корниенков

Заместитель начальника службы обеспечения ИТ-сервиса ООО «Сибирская генерирующая компания»

Ключевым моментом процесса в СГК является то, что деятельность разделена между ролями и географически распределенными по регионам специалистами. В компании реализована очень сложная матрица, или, так называемое «древо» доступов. Это помогает наиболее точно оказывать поддержку и управлять активами.

С момента внедрения Ivanti ESM количество активных пользователей системы увеличилось вдвое, достигнув 20 000 в 2020 году. Значительно увеличилось и количество специалистов. Сейчас с платформой Ivanti работают более 900 аналитиков. ИТ-отдел может постоянно обеспечивать высокий уровень обслуживания с помощью решения Ivanti ESM, поддерживая эти растущие требования.

Разработка технологии Shift Left для автоматизации задач

Автоматизация задач и использование технологии Shift Left (нулевой уровень поддержки и самообслуживания), которую может предложить Ivanti, также являются приоритетом для СГК. «Мы также развиваем технологию Shift Left. Это позволяет нам увеличить процент закрытых запросов на первой линии поддержки или самими пользователями, предоставляя рекомендации и готовые решения возникших проблем», - говорит Александр.

С помощью ESM можно автоматически выдавать различные подсказки и инструкции по известным проблемам, сокращая передачу рутинных задач специалистам. Это освобождает время, чтобы сосредоточиться на других ключевых приоритетах и стратегических задачах.

Подход Enterprise Service Management

Специалисты СГК используют систему для автоматизации не только ИТ процессов, но и основной деятельности компании. На данный момент в компании внедрены следующие процессы: Управления Инцидентами, Управления Проблемами, Управления Изменениями, Управления Событиями, Управление Уровнем обслуживания, Управление конфигурациями, Управление сервисными активами

и управление запасами. Пользователи обращаются в службу поддержки через единый портал по всем вопросам, связанным с ИТ и другими бизнес-процессами. К ним относятся, например, реализация электрической энергии и мощности, экономическое управление, управление персоналом (HR), техническое обслуживание и ремонт производственного оборудования и т. д.

«С появлением Ivanti, сбор и анализ показателей работы подразделения ИТ стал прозрачным и простым».

Александр Корниенков

Заместитель начальника службы обеспечения ИТ-сервиса ООО «Сибирская генерирующая компания»

Для сравнения: количество обращений, обрабатываемых в системе, выросло более чем в 3 раза, с 580 в день в 2017 году, до 1870 в 2020 году. Огромное внимание уделяется удовлетворённости пользователей, проводится постоянное анкетирование и отслеживание выполнения внутренних и внешних соглашений.

Результат

Наряду с поиском инструмента, отвечающего растущим потребностям компании и предоставляющим инструменты самообслуживания на едином портале, СГК добилась множества других результатов. Теперь ИТ команда может управлять значительным количеством регистрируемых инцидентов, соблюдая SLA и удовлетворяя пользователей. «Конечно, как и в любой системе, встречаются свои особенности, но в целом всё удобно и интуитивно понятно» - говорит Александр Корниенков. «Приятно работать со специалистами Ivanti. Мы не раз обращались за помощью и советом и всегда получали развернутый и компетентный ответ. Отмечаем быструю реакцию, готовность помочь. Обязательства были соблюдены в полном объеме, претензий нет. Надеемся, мы продолжим плодотворное сотрудничество и в дальнейшем».

Примечание: Результаты заказчика зависят от его общей инфраструктуры и опыта, частью которых является Ivanti. Индивидуальные результаты могут отличаться в зависимости от уникальной среды каждого заказчика.

Учить больше



ivanti.ru



+7 (495) 7374814



contact@ivanti.ru

Copyright © 2020, Ivanti. All rights reserved. IVI-2441 10/20 LB/BB/DH