



1С:ITILUM

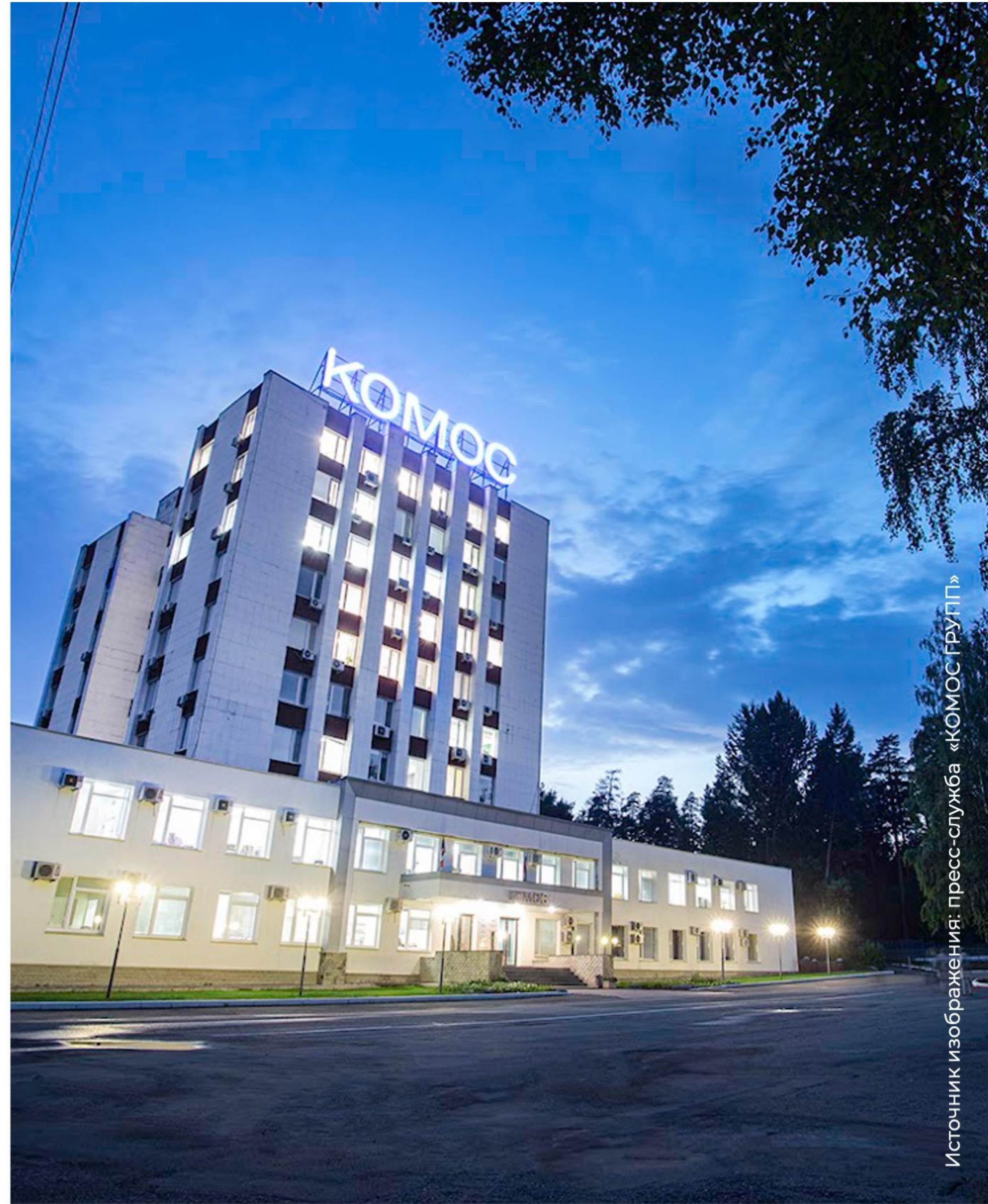
ДЛЯ АГРОХОЛДИНГА:

Критерии выбора и опыт экспресс-внедрения в распределенной компании

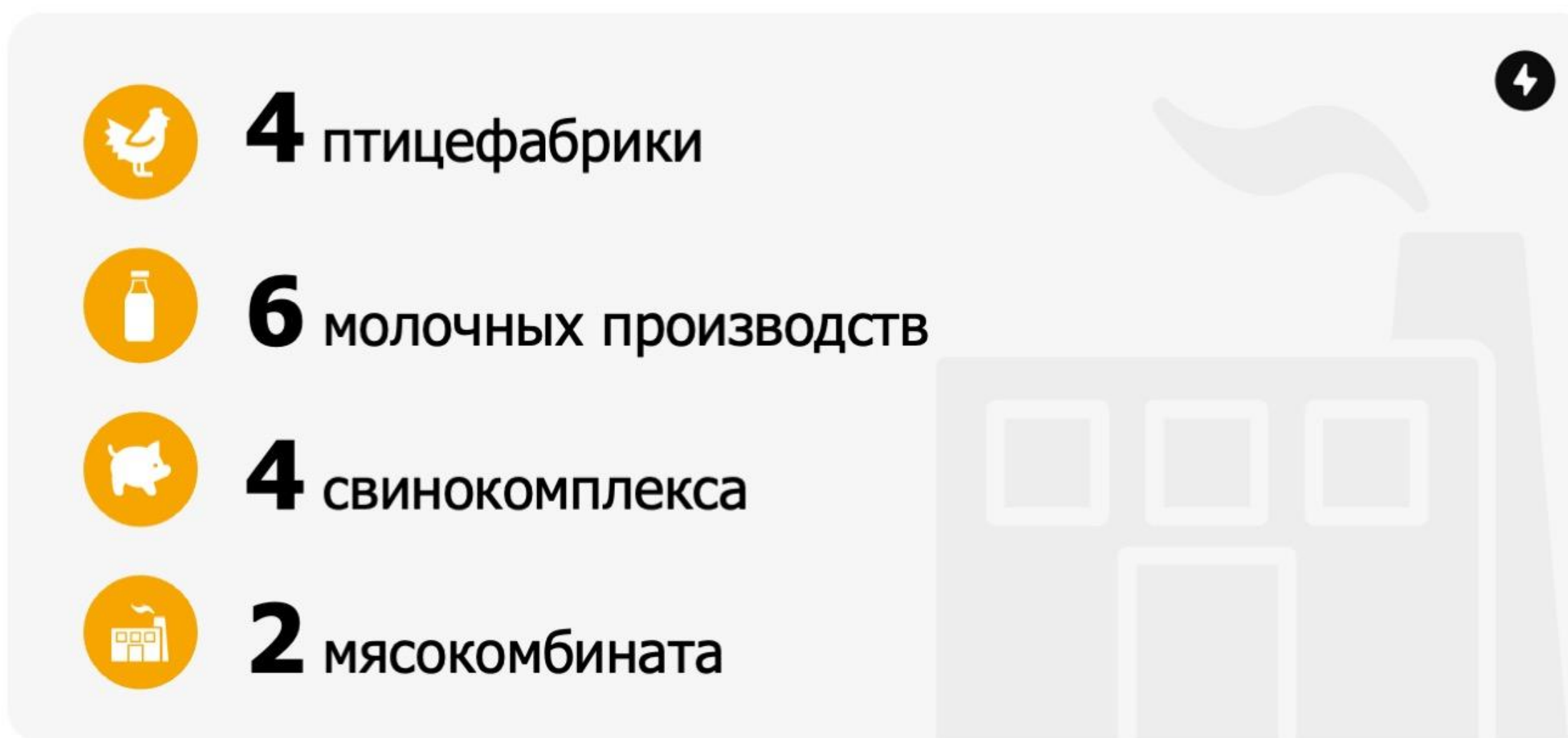
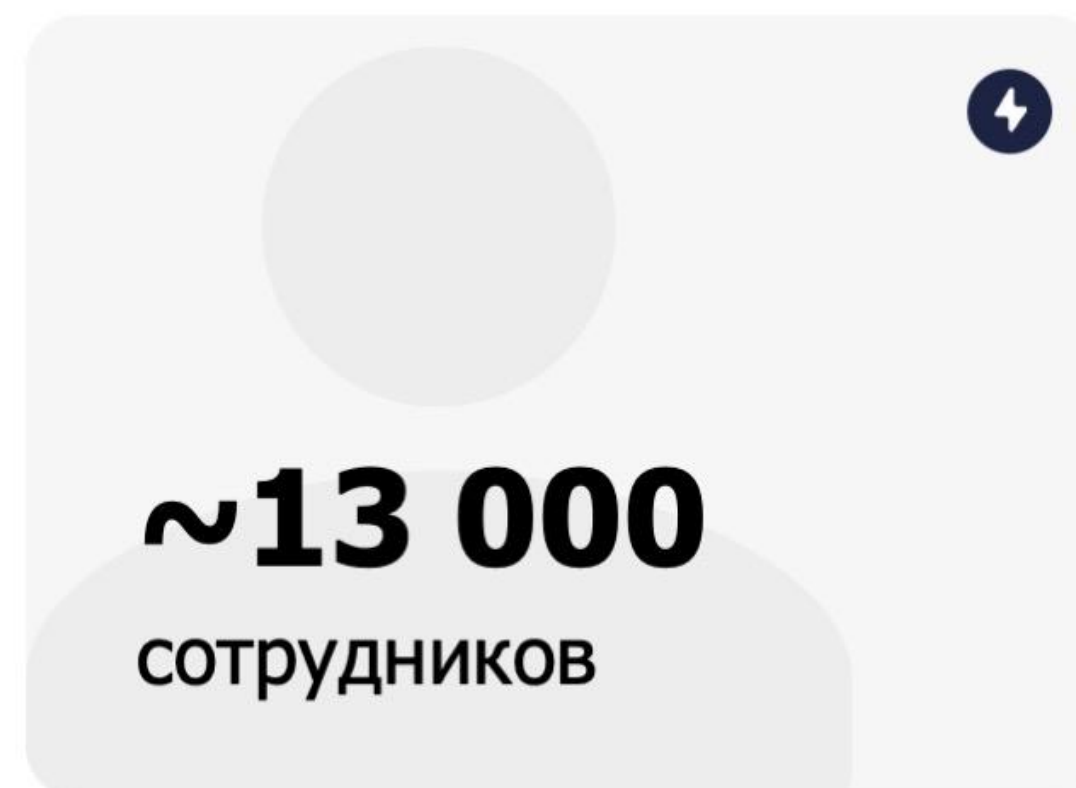
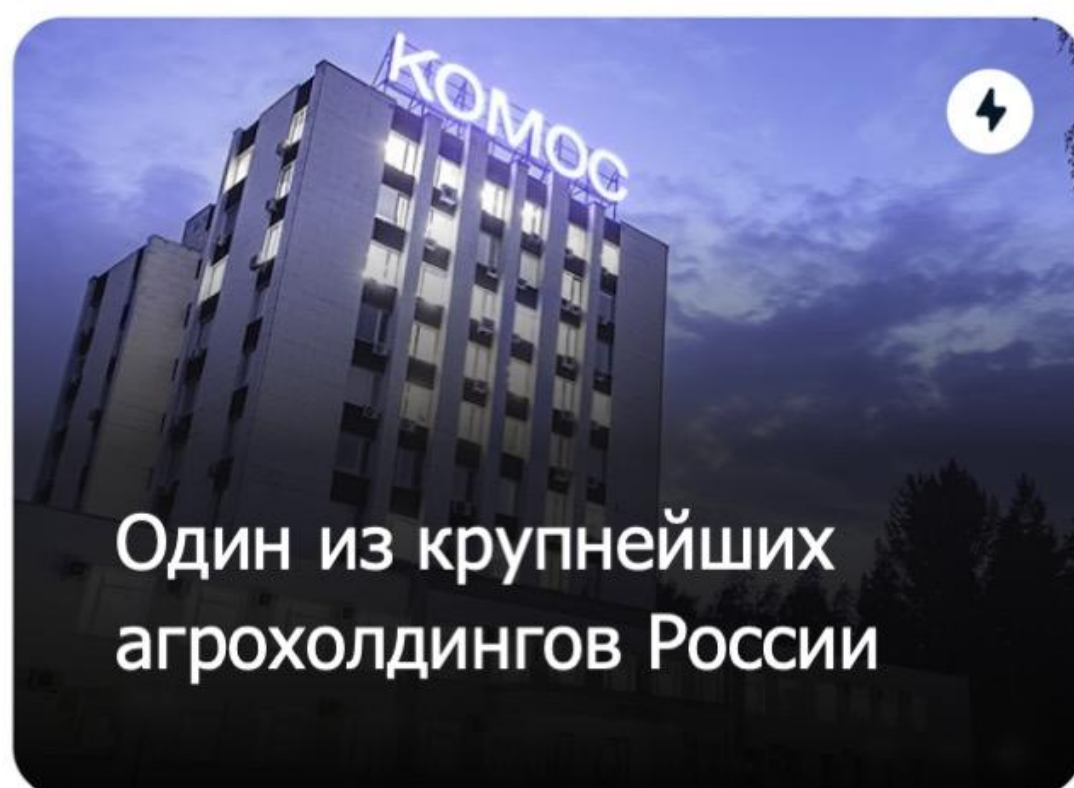
ДЕНИС ЗЛОБИН

Технический директор
«КОМОС ИНФОРМ»

www.komos.ru



О ХОЛДИНГЕ



IT-СЛУЖБА КОМПАНИИ



Централизованная служба — более 200 ИТ-специалистов



Геораспределенная команда из разных регионов России



28+ ИТ-подразделений по различным направлениям

Генеральный директор (он же ИТ-директор)

	Технический директор	Исполнительный директор
Финслужба	SRE & DBA Admins	Разработчики/аналитики 1С
АСУ ТП	QA-инженеры	Администраторы инфраструктуры
Служба ИБ	Администраторы приложений	Системотехники
	BI & DWN	Техническая поддержка
	Разработчики/архитекторы ESB	Архитекторы
	Эксперты по тех. вопросам	

> 200 специалистов по всей РФ

С ЧЕМ МЫ СТОЛКНУЛИСЬ:

1

Устаревшая система на базе ВРМ-платформы

2

Невозможность быстрой настройки под наши потребности

3

Отсутствие внутренних специалистов для доработки

4

Не могли автоматизировать собственные процессы («сапожник без сапог»)



Источник изображения: пресс-служба «КОМОС ГРУПП»

ВЫЗОВ

Необходимость быстрой модернизации устаревшего ITSM-решения, которое не успевало за скоростью изменений в бизнесе, без остановки процессов.

01
Непрозрачные процессы
обработки заявок

02
Отсутствие цифрового
следа на всех этапах

03
Сложности с получением
аналитики и отчетов

04
Невозможность оценить
качество услуг объективно

05
Проблемы интеграции с
другими системами холдинга

06
Перегрузка первой линии
поддержки

КРИТЕРИИ ВЫБОРА:

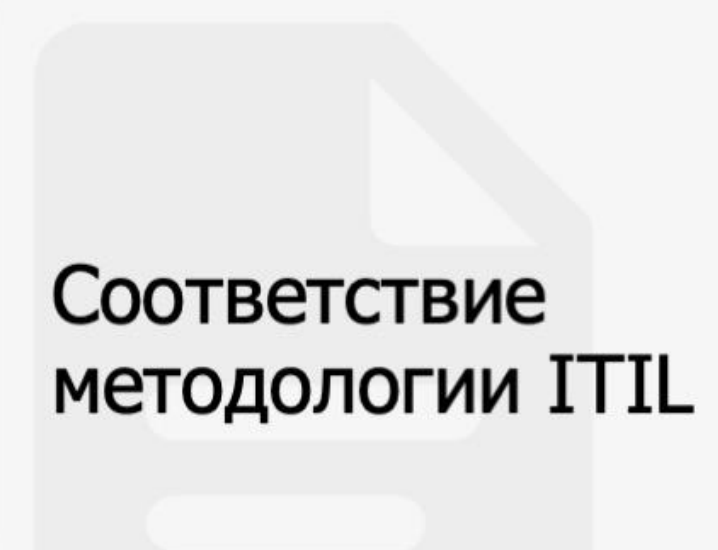
01

Быстрая настройка под наши процессы

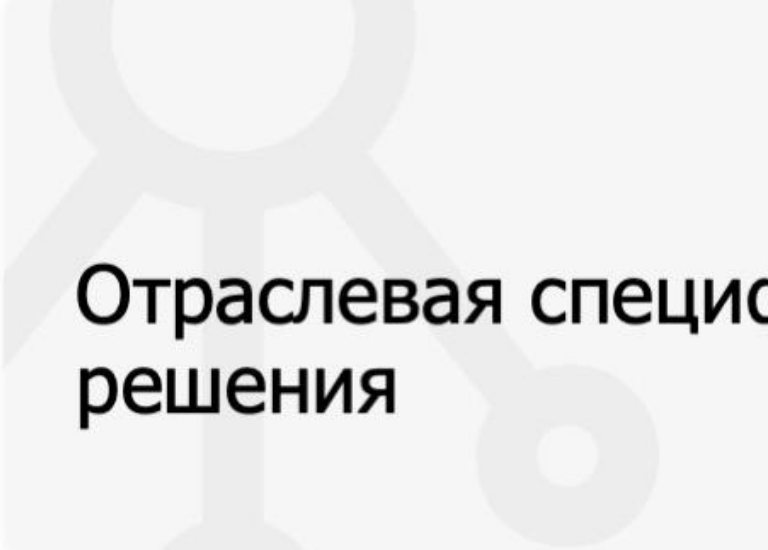
02

Наличие специалистов внутри компании

03

Соответствие методологии ITIL

04

Отраслевая специфика решения

05

Интеграция с существующими системами



1 линия	2 линия	3 линия
Точка входа	Эскалация	Эскалация
Единая техподдержка для всех потребителей услуг 24/7	Системотехники	Эксперты по направлениям
	Консультанты по направлению	Разработчики и архитекторы
	Внешние консультанты	Внешние разработчики

ПОЧЕМУ МЫ ВЫБРАЛИ 1С:ITIL IUM от «1С» и Деснола, разработчика и интегратора 1С:ITIL IUM

Большая база 1С-специалистов
в компании



Возможность создания
внутреннего центра компетенций



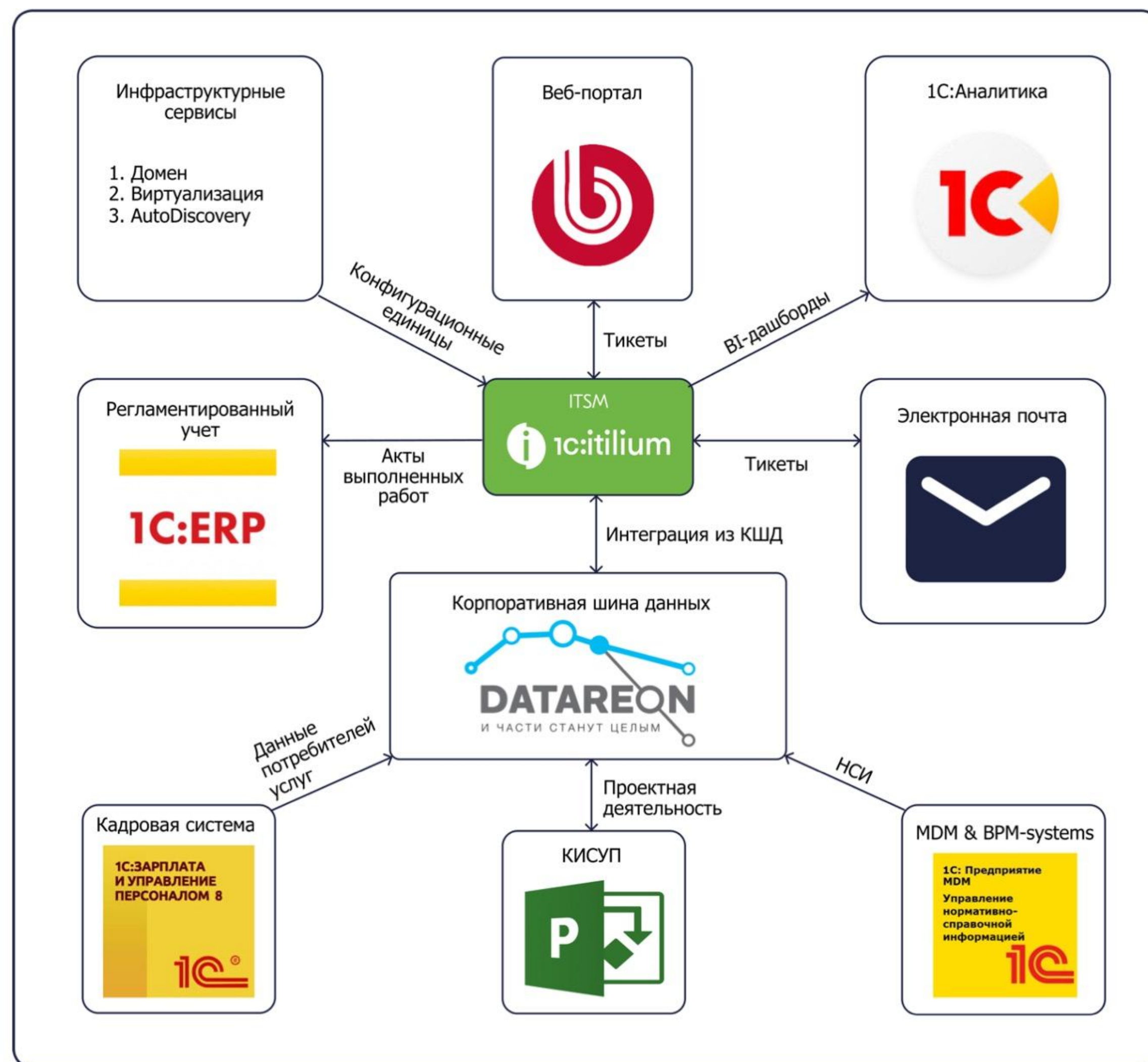
Положительный опыт
использования Итилиум
(2013–2020), с 2024 г. развивается
совместно фирмой «1С» и
Деснолом как 1С:ITIL IUM



«Быстрые поедают больших» —
нужно гибкое решение



ЭКОСИСТЕМА ИНТЕГРАЦИЙ 1С:ITILIUМ:



17 интеграционных потоков с системами холдинга

Ни один продукт не может жить в вакууме!

КЛЮЧЕВЫЕ ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ:



ТЕХНИЧЕСКИЕ ИНТЕГРАЦИИ:

1

Удаленное подключение к пользователям
прямо из системы

3

Интеграция с VMware

2

Интеграция с Active Directory

4

1С:Аналитика для построения
дашбордов

5

Интеграция с SCCM

РЕКОРДНЫЕ СРОКИ ВНЕДРЕНИЯ 1 МЕСЯЦ

- Февраль 2025: от начала разработки решения до полного запуска
- Обычные сроки аналогичных проектов: 6–9 месяцев

Январь



- + Организационные работы

Февраль



- + Адаптация системы с 01.02.2025 для запуска SD
- + Написание интеграций к ключевым системам 1 вехи с 01.02.2025
- + Запуск типового проекта с 14.02.2025

Март



- + Запуск SD во всей компании с 01.03.2025
- + Запуск типового проекта по ЗНИ с 17.03.2025
- + Доработка системы под ЗНИ с 17.03.2025

Апрель



- + Запуск ЗНИ с 01.04.2025
- + Запуск веб-портала (технологический) с 14.04.2025 по 21.04.2025

ЧТО МЫ НАСТРОИЛИ ЗА 1 МЕСЯЦ:



КАЧЕСТВЕННЫЕ УЛУЧШЕНИЯ:

1

Бесшовный переход без потери качества обслуживания

2

Повышение прозрачности процессов

3

Возможность сбора аналитики в реальном времени

4

Рост удовлетворенности пользователей



Источник изображения: пресс-служба «КОМОС ГРУПП»

КАНАЛЫ ПОСТУПЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ:



Источник изображения: пресс-служба «КОМОС ГРУПП»

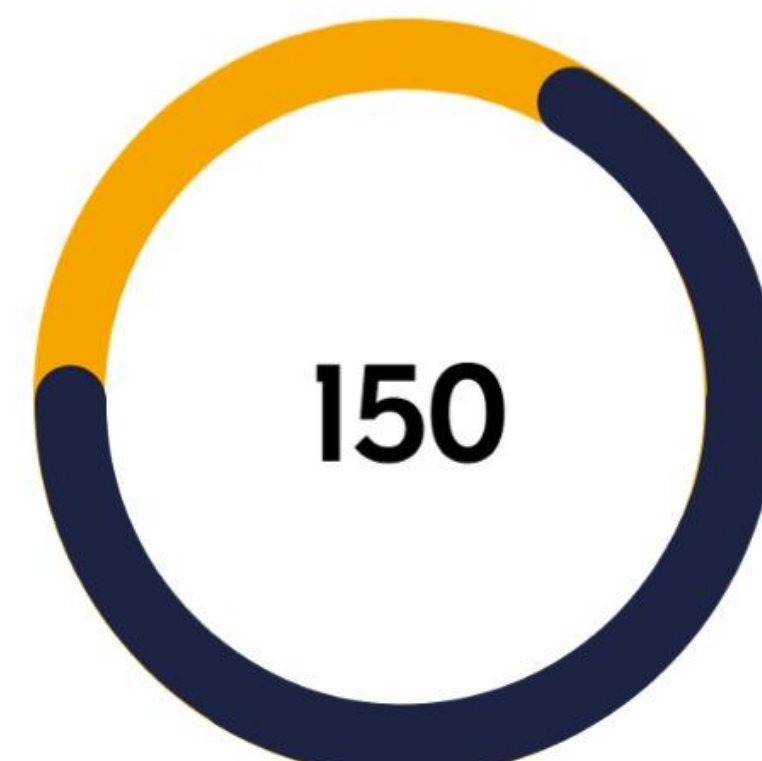
ПЕРВЫЕ КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:



Обращений
обработано за первые
4 дня работы



Средняя оценка
пользователей



Сотрудников разных
подразделений
работают в системе

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ И КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

ОПЕРАЦИОННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

В 3 раза

сокращено время на формирование заявок



На 40%

рост вовлеченности персонала



ФИНАНСОВЫЙ ЭФФЕКТ:

На 2%

предотвращено потерь от оборота
компании «Комос Информ»



На 95%

сокращение ошибок в биллинге



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ И КЛЮЧЕВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

60%

реализовано предложенных сотрудниками идей



SLA

Внедрен контроль SLA и мониторинг загрузки команд



0

количество неверно классифицированных нарядов



Источник изображения: пресс-служба «КОМОС ГРУПП»

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

Успех ИТ-проекта **на 80%** зависит от единомышленников, а не от софта

Наши рекомендации:

-  **Начинайте с основ, но мыслите стратегически.** Закладывайте основу для глубоких изменений с первого дня
-  **Данные — ваш главный аргумент.** Настройте KPI на старте и используйте их для диалога с бизнесом
-  **Создавайте внутренний центр компетенций.** Независимость и скорость — критичны: «быстрые поедают больших»
-  **Вовлекайте бизнес-союзников.** Без их поддержки даже лучшая система не раскроет потенциал проекта

ПЛАНЫ ДО КОНЦА 2025:

1 Управление конфигурационными единицами

2 Запуск веб-портала

3 Внедрение мобильного приложения Itilium+

4 Запуск запросов на изменения



Источник изображения: пресс-служба «КОМОС ГРУПП»

Спасибо за внимание!



ДЕНИС ЗЛОБИН
Технический директор
«КОМОС ИНФОРМ»

