



СОКРАТИЛИ НАГРУЗКУ НА РАЗРАБОТЧИКОВ НА 40%:

**о переходе холдинга «Коломенский»
к системному управлению
корпоративными сервисами
с помощью 1С:ITILUM**

**Крупнейшая и динамично
развивающаяся компания**

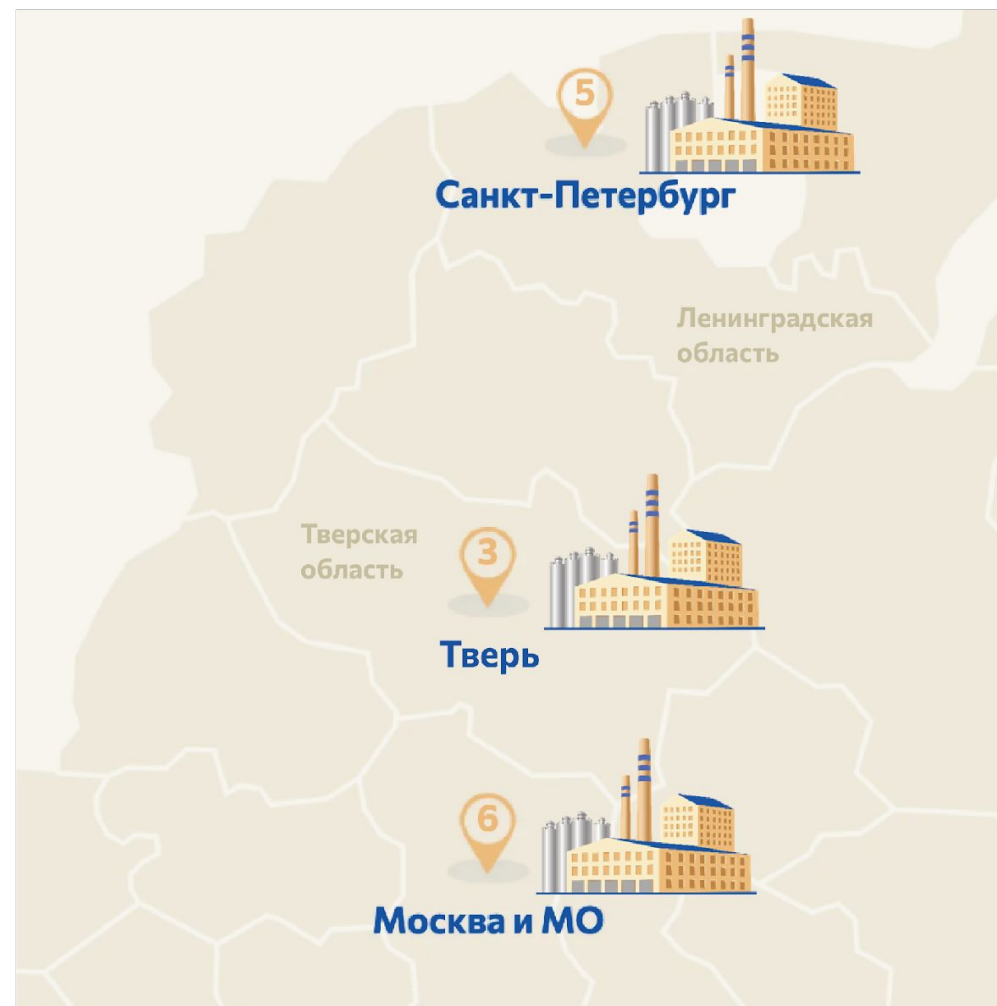
ВЛАДИМИР ДЕВЯТЬЯРОВ

Директор управления программных разработок



- 23 ГОДА В РОЛИ РУКОВОДИТЕЛЯ
- 13 ЛЕТ В IT
- 5+ ОТРАСЛЕЙ
- 5+ ПОСТРОЕННЫХ КОМАНД
- ПРОЕКТНЫЙ И ПРОЦЕССНЫЙ БЭКГРАУНД

- 15 ПЛОЩАДОК
- 10 000+ ЧЕЛОВЕК
- 1 700+ ТОНН ПРОДУКЦИИ В СУТКИ
- 31 000 ТОРГОВЫХ ТОЧЕК
- ВЫРУЧКА 7+ МЛРД В МЕСЯЦ



ОСОБЕННОСТИ БИЗНЕСА

24/7

режим производства

120 батонов в минуту

каждый 2-й батон, который продается в Москве и Санкт-Петербурге — батон Коломенского

~ 7 млн в час

потенциальная стоимость простоя, следующие 2 часа простоя могут привести к убыткам в 250 млн рублей
И это еще без учета штрафов за невыполнение условий поставки продукции

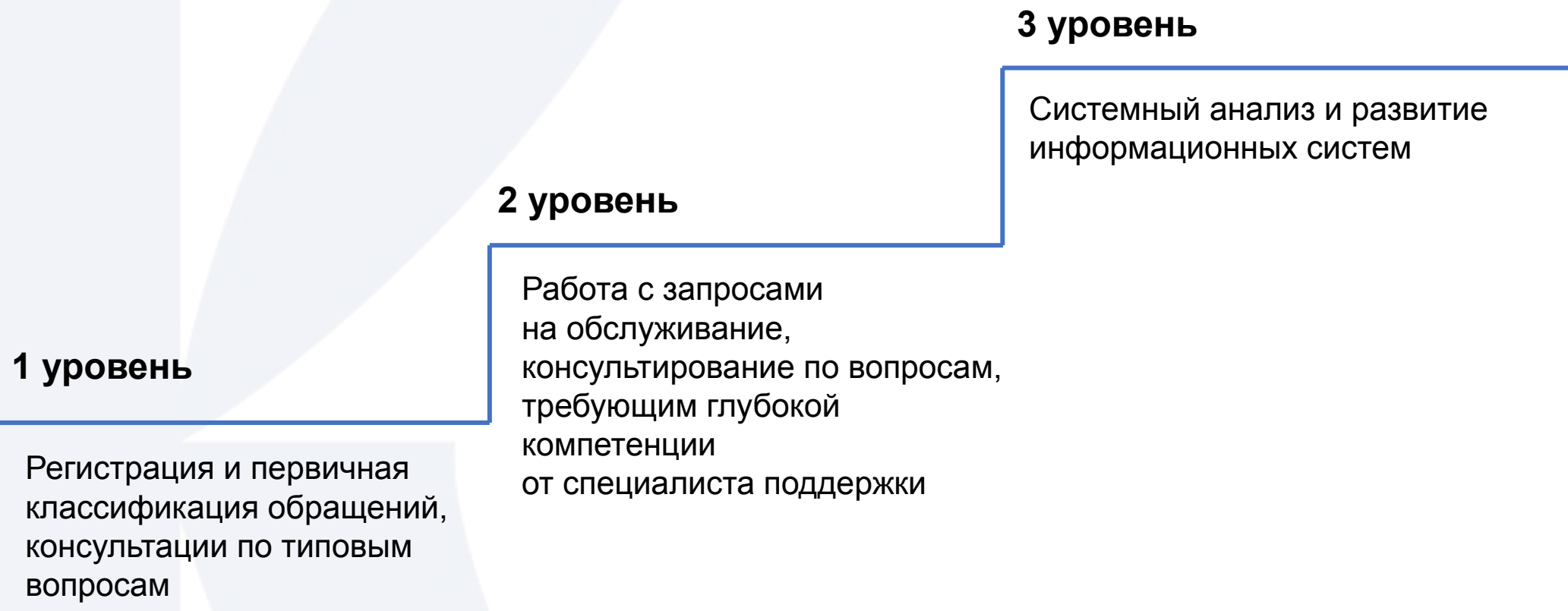


ДО ЗАПУСКА ПРОЕКТА ВНЕДРЕНИЯ 1С:ITILUM

- ✦ **Отсутствие единой архитектуры** решений взаимодействия с ИТ-клиентами
- ✦ **Нет единого окна для обращений** — 5 разных систем Service Desk и 7 почтовых ящиков
- ✦ **Потребность в повышении производительности** труда команды — вывод разработчиков из контура технической поддержки для выполнения их прямых задач и расследования инцидентов
- ✦ **Потребность в быстром запуске технической поддержки сотрудников** на новых предприятиях и производственных линиях
- ✦ **Авралы в работе** сервисных служб

НОВАЯ МОДЕЛЬ ИТ-ПОДДЕРЖКИ

Три сценария обработки обращений в 1С:ITIL IUM



Новая модель позволила **обрабатывать 10 тыс. обращений в месяц** силами 4–5 специалистов — и это в режиме 24/7

В КОНТУРЕ ПРОЕКТА

- Служба Service Desk ИТ
- Административная дирекция (АХО)
- Техническая служба: объединенная служба главных инженеров
- Бухгалтерия

В ПЕРСПЕКТИВЕ

- Служба АСУ ТП
- Сервисные направления, где есть SLA



ПРОЦЕССЫ



В работе

ГЛАВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

- Полная **прозрачность** процессов
- Целенаправленное системное решение инцидентов
- Анализ и расследование причин их появления
- Единые правила** игры для подрядчиков за счет SLA
- Возможность направить ресурсы разработчиков **на анализ и развитие**, а не поддержание систем в рабочем состоянии
- Быстрое включение в ИТ-контур **новых объектов** холдинга



Источник изображения: пресс-служба холдинга «Коломенский»

КОЛОМЕНСКИЙ
холдинг

ЭФФЕКТИВНОСТЬ В ЦИФРАХ

на **40%**

снижение нагрузки на разработчиков

20–30 часов экономии в месяц

только на управлении обращениями

с **2–4** часов до **15** минут

ускорение обработки заявок

с **1** часа до **10** минут (в среднем)

повышение скорости реакции на инциденты
и выполнение задач за счет исключения
дублей и создания единого
информационного поля



КАК СОЗДАТЬ ЕДИНУЮ МЕТОДОЛОГИЮ УПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНЫМ СЕРВИСОМ

- Используйте экспертизу, методологию и авторский надзор вендора Деснола. Не стесняйтесь задавать вопросы разработчикам
- Не бойтесь меняться. Ключевой результат — это не внедрение ITSM/ESM-системы, а фундаментальное изменение подхода и культуры управления корпоративным сервисом
- Делайте ретроспективу проекта
- Проводите еженедельные встречи по анализу обратной связи от бизнеса и вовлекайте в проект руководителей подразделений



КОЛОМЕНСКИЙ
холдинг

Источник изображения: пресс-служба холдинга «Коломенский»



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

