

**Умеем
оптимизировать
даже для
подрядчиков**

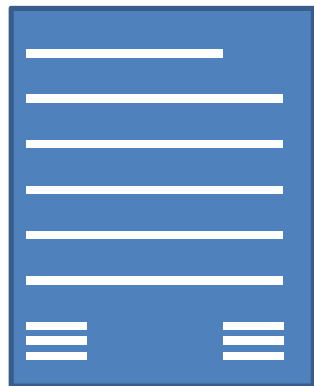
Семён Анищенко,
Департамент по
информационным
технологиям



Пара негативных слайдов или «как было до нас»

После реформ РАО ЕЭС в 2004-2005 годах в
ОАО «Ленэнерго» были уникальные подрядчики:

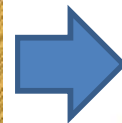
1 контракт на все ИТ-услуги,
1 акт на услуги и 1 платёж.



1 договор



1 подрядчик



мешок услуг



мешок денег

* Картинки с Яндекс.Картинки



Как экономить, повышая качество услуги

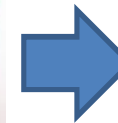
Разделив «ИТ-услуги» по направлениям деятельности выбрали опытных профессионалов своей отрасли.



40 договоров



14 профессионалов



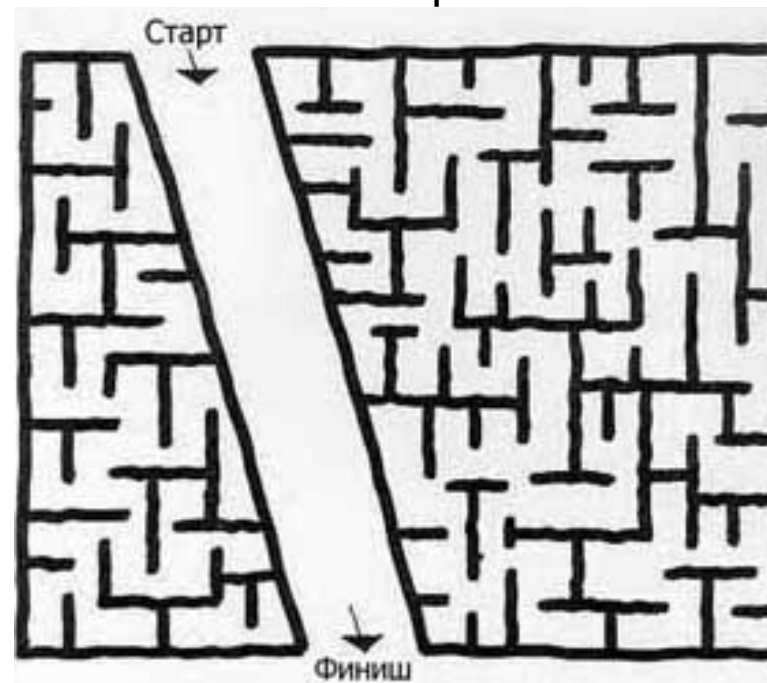
как контролировать?

* Картинки с Яндекс.Картинки



Формализованные соглашения операционного уровня

По информационным системам ОАО «Ленэнерго» и аппаратным ресурсам спроектирована структура «ИТ-услуг» с группировкой по выполняемым работам.

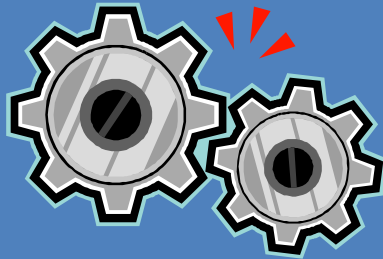


С этого момента стали понятны взаимосвязи и взаимозависимости «ИТ-услуг» между собой и подрядных организаций, участвующих в процессе предоставления «ИТ-Услуг».



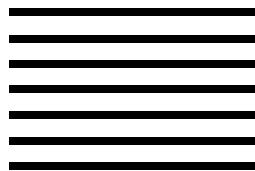
Большое число наших
подрядчиков работают в
нашей системе

В Ленэнерго 100% ИТ-аутсорсинговая модель -> Департамент по ИТ
выполняет роль службы заказчика.



Подготовили
инфраструктуру
для работы
в новых
условиях

To Do List:



All Done:

Формализовали
требования по
работе в нашей
системе



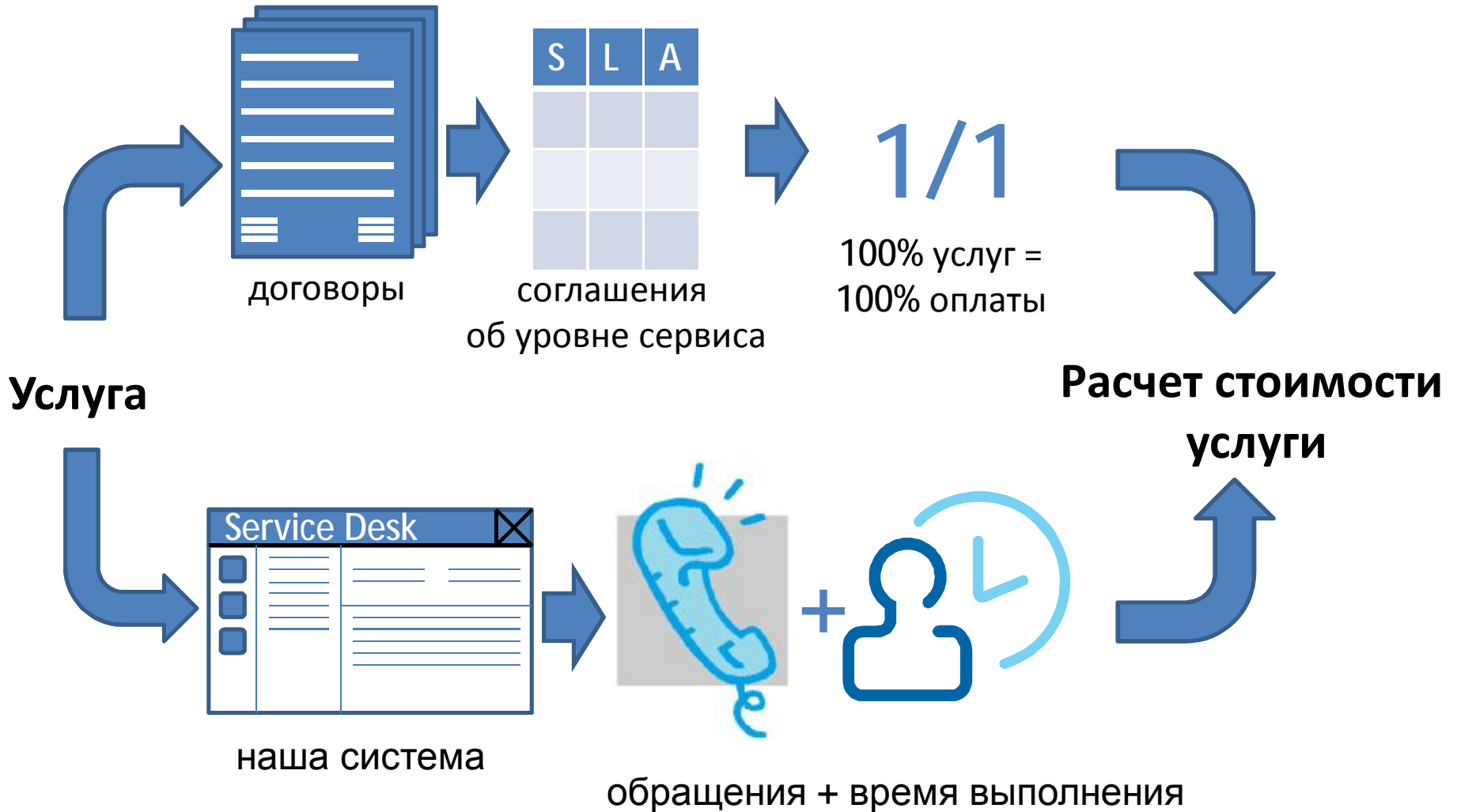
Вносили
требования
по работе в
нашей
системе в
договоры
услуг



Дали
подрядчикам
инструмент
учета их
ресурсов



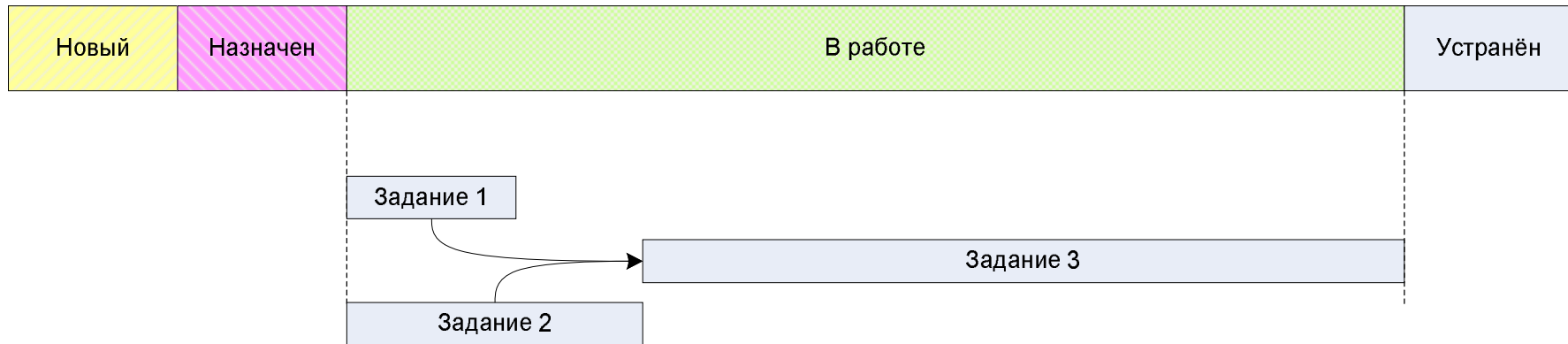
Расчет финансового вознаграждения





Независимость OLA одного подрядчика от OLA другого

1. Выполнение обращений пользователей составляется из параметров тех услуг, которые необходимо получить в рамках этого обращения.
2. На условиях тех подрядчиков, которые предоставляют эти услуги в рамках договоров услуг.
3. Задержка выполнения работ одного подрядчика не влияет на расчет вознаграждения другого, который выполнил свою работу вовремя.



Как мы это сделали:

- собрали все «КЕ» в одной базе данных конфигураций
- провели первичную паспортизацию своих «КЕ»
- структурировали и типизировали типы «КЕ»
- объединили процесс обслуживания с актуализацией «КЕ»



2 500



132



1 400



3 500



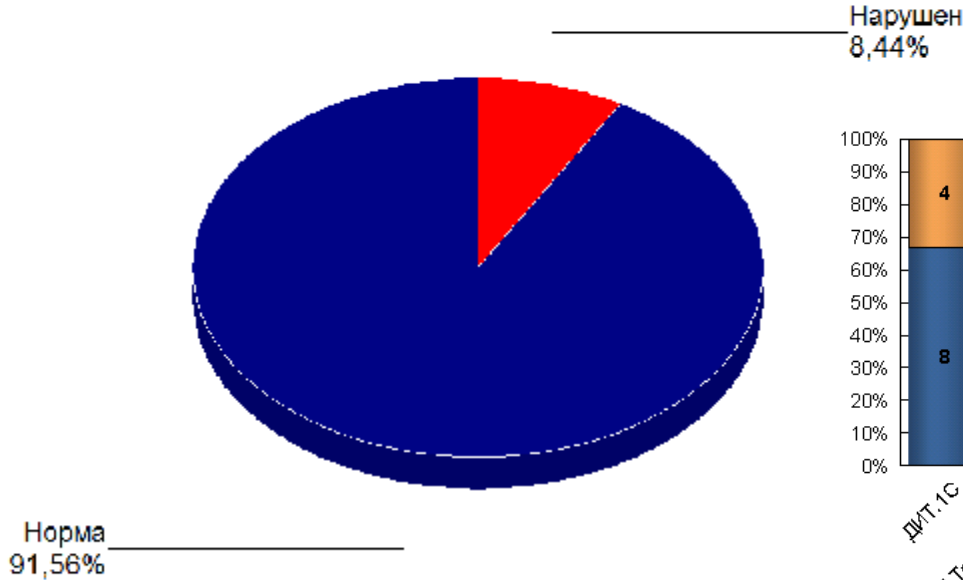
63



Отчеты в системе

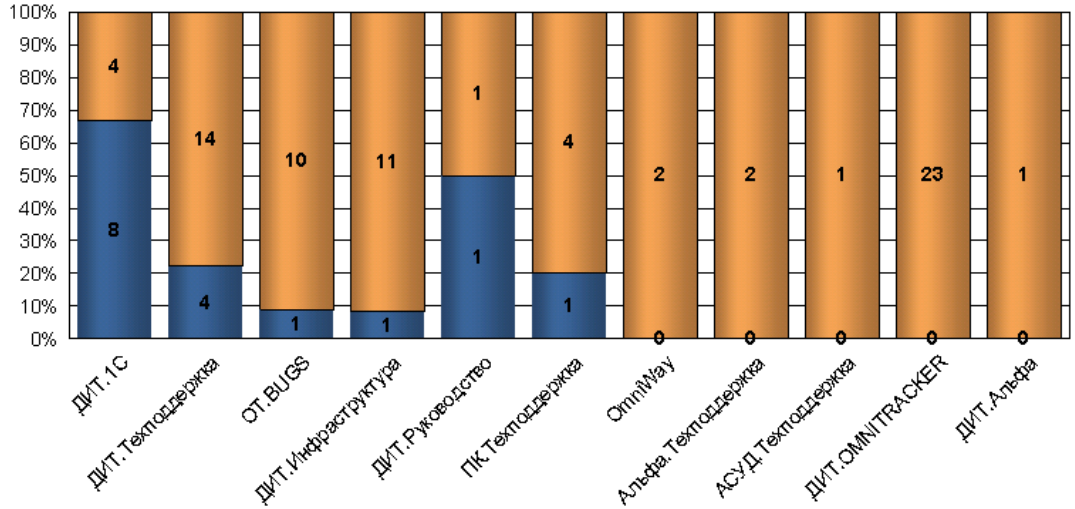
Принцип «ни одна информационная система не сделает из плохого менеджера хорошего, но сделает из хорошего менеджера лучшего».

Своевременность выполнения ЗНО



■ Нарушен	123	8,44%
■ Норма	1335	91,56%
Всего:	1458	100,00%

Своевременность решения инцидентов в разрезе РГ



■ Нарушен	■ Норма
---	---



Перспективы развития

Шаг 1

- Управление изменениями

Шаг 2

- Управление проблемами

Шаг 3

- Интеграция с контакт-центром

Шаг 4

- Магазин ИТ-услуг



Семён Анищенко,

Департамент по
информационным технологиям
ОАО «Ленэнерго»

Anischenko.SV@nwenergo.com