

ОАО "АльфаСтрахование" - Миграция на OMNITRACKER



АльфаСтрахование

«Бизнес компании рос очень быстрыми темпами, требования к ИТ процессам предъявлялись все более жесткие. Кроме того, положительный эффект давала систематическая работа руководства ДИТ по вовлечению топ-менеджеров в процесс управления ИТ-процессами. Ситуация была такова, что и бизнес и ИТ понимали необходимость реорганизации службы поддержки и были готовы к преобразованиям в этой сфере. Первый шаг был сделан в очень понятном для бизнеса направлении, мы внедрили внутренние SLA, что дало возможность вести диалог с бизнесом на понятной и прозрачной основе. Однако, функциональность HP OpenView ServiceDesk не позволяла в полной мере поддержать процесс SLM, поэтому планом реорганизации службы поддержки была предусмотрена замена этой системы на более мощную и современную.»

Александр Огнивцев,
Руководитель Управления
сервисной поддержки
Департамента ИТ

Предпосылки проекта

В связи с быстрым ростом основного бизнеса ОАО «АльфаСтрахование» у бизнес-подразделений компании возникли новые, более жесткие требования в сфере информационных технологий. Для обеспечения соответствия новых требований в сфере оказания ИТ-услуг и качественно новым уровнем взаимодействия между подразделениями бизнеса и ИТ в компании была проведена реорганизация поддерживающих подразделений Департамента информационных технологий (ДИТ): перестроены процессы взаимодействия ИТ-подразделений и бизнес-подразделений путем заключения внутренних соглашений об Уровне оказываемых Услуг (SLA), а также внедрены дополнительные элементы управления Уровнем Услуг (SLM). Частью плана реорганизации поддерживающих подразделений была замена системы HP OV Service Desk, так как ее функциональные возможности не удовлетворяли новым требованиям процессов поддержки.

Александр Огнивцев, Руководитель Управления сервисной поддержки Департамента ИТ:

«Бизнес компании рос очень быстрыми темпами, требования к ИТ процессам предъявлялись все более жесткие. Кроме того, положительный эффект давала систематическая работа руководства ДИТ по вовлечению топ-менеджеров в процесс управления ИТ-процессами. Ситуация была такова, что и бизнес и ИТ понимали необходимость реорганизации службы поддержки и были готовы к преобразованиям в этой сфере. Первый шаг был сделан в очень понятном для бизнеса направлении, мы внедрили внутренние SLA, что дало возможность вести диалог с бизнесом на понятной и прозрачной основе. Однако, функциональность HP OpenView ServiceDesk не позволяла в полной мере поддержать процесс SLM, поэтому планом реорганизации службы поддержки была предусмотрена замена этой системы на более мощную и современную.»

Выбор решения

Выбор исполнителя проекта проводился на конкурсной основе. К участию в тендере были приглашены ведущие российские системные интеграторы. В качестве возможных программных платформ для миграции с HP OV Service Desk рассматривались программные решения основных мировых поставщиков в области автоматизации службы Help Desk и процессов управления ИТ-сервисами:

- компания Hewlett-Packard с решением HP Service Manager;
- компания BMC Software с решением BMC Remedy ITSM Suite;
- компания OMNINET с решением OMNITRACKER ITSM Center.

Основными критериями выбора исполнителя являлись следующие требования Заказчика:

- профессионализм и глубокая экспертиза консультантов в области внедрения ITSM проектов;
- своевременная и качественная подготовка требуемой конкурсной документации, оперативные ответы на дополнительные вопросы;
- единственное комплексное предложение, позволяющее сравнить различные варианты;
- лучше параметры гарантийной поддержки по сравнению с конкурентами;
- наличие простой и понятной методики ведения проектов;
- бесплатная миграция данных со старой системы;
- минимальные сроки внедрения.

Заказчик предъявлял жесткие и глубоко проработанные требования к будущей системе для миграции с HP Service Desk, которые затрагивали такие ключевые аспекты бизнеса ИТ подразделения, как архитектура системы, полнота переноса данных, скорость внедрения, настройка под уже привычный для пользователей интерфейс, возможность гибко изменять процессы и эффективно развивать систему, согласно выбранной стратегии. Наряду с техническими требованиями к продукту, немаловажным фактором являлась комплексная стоимость проекта и условия технической

поддержки решения. Таким образом, основными критериями выбора продукта автоматизации были следующие требования:

- современная архитектура и развитая платформа продукта;
- самое быстрое внедрение по сравнению с конкурентами;
- стоимость лицензий;
- стоимость технической поддержки по сравнению с конкурентами;
- полный перенос исторических данных;
- возможность настройки интерфейса максимально близко к старой системе — что позволило перейти на новую систему с минимальными затратами на обучение пользователей и "привыкание";
- исключительная гибкость продукта и развитые средства визуализации процессов и данных;
- отсутствие периода «параллельной» эксплуатации старой и новой систем.

В ходе детального рассмотрения предлагаемых продуктов для миграции было выбрано решение OMNITRACKER ITSM Center компании OMNINET. Данная система не только удовлетворяла всем перечисленным требованиям, но также обладала практически неограниченными возможностями по расширению функциональности и развитию в рамках выбранной стратегии.

Описание решения

Для оптимизации работ по миграции на новую систему, было принято решение о разделении проекта на несколько этапов. Проектная команда, состоящая из специалистов АльфаСтрахования и консультантов партнера-интегратора, применила последовательный (поэтапный) подход к миграции и расширению функциональности системы, который позволил свести к минимуму проектные риски.

Одним из требований Заказчика была необходимость сохранения имеющегося функционала HP OV Service Desk при переходе на новую систему. В рамках предварительного обследования был проведен анализ текущей конфигурации HP OV Service Desk 4.5., результатом которого стало полное описание взаимосвязей, типов объектов и логики работы системы. Материалы предпроектного обследования легли в основу Технического Задания для проекта по миграции.

Проведенный анализ системы HP OV Service Desk 4.5 показал, что до миграции в компании использовался следующий функционал:

- учёт запросов пользователей, стандартных изменений и инцидентов — объекты Service Call и Work Order;
- учёт критических (major) инцидентов — объект Incident;
- учёт конфигурационных единиц и контрактов — объекты CI и Contract;
- учёт справочников организационной структуры — Organization, Person, Location.

Результатом конкурсного анализа систем стал выбор продукта OMNITRACKER, как платформы для автоматизации процессов, данная система полностью удовлетворяла всем перечисленным требованиям.

Миграция с HP Service Desk на OMNITRACKER проходила в несколько этапов.

- Миграция Данных.

Для миграции данных специалистами партнера-интегратора был создан шаблон переноса информации. Таким образом, все данные и связи, существующие в системе HP Service Desk, были перенесены на новую платформу в автоматическом режиме.

- Миграция Интерфейса.

Миграция интерфейса включала с себя перенос экранных форм и визуальных представлений (view) системы. Одним из требований Заказчика к новой системе была задача максимального приближения (как визуального, так и функционального) внедряемого продукта к уже используемому в компании, что в последствии позволило бы значительно сэкономить ресурсы для адаптации персонала к новой системе.

- Миграция Бизнес-логики.

Данный этап миграции представлял собой задачу переноса бизнес-логики работы системы – правила процессов управления, структуру распределения ответственности, порядок исполнения задач и так далее.

Стоит отметить, что в рамках проекта миграции были сделаны следующие дополнительные улучшения в системе:

- строгое соблюдение документального процесса (т.е. возможность работы по заданному workflow), что повысило общую дисциплину и качество регистрируемых данных;
- появилась возможность организации "цепочек" нарядов на работы, как связанных с обращением пользователя, так и существующих самостоятельно;
- создание иерархии обращений: типа "дочерние и подчиненные обращения", а также типа "major-инцидент и связанные с ним инциденты и обращения";
- создание стандартных изменений с цепочкой нарядов на основании форматированного электронного письма, поступающего с корпоративного портала;
- подтверждение выполнения обращения с возможностью выставления оценки.

Результаты и особенности проекта

На сегодняшний день система OMNITRACKER внедрена полностью и функционирует в заданном объеме.

Проект миграции с HP OV Service Desk на OMNITRACKER был выполнен строго в установленный срок, за 40 дней:

- 5 дней — подготовительные мероприятия, в рамках которых был разработан дизайн решения и сценарии тестирования новой системы;
- 15 дней — конфигурирование структуры данных, интерфейса и бизнес-логики OMNITRACKER;
- 5 дней — миграция всех исторических данных из HP Service Desk;
- 3 дня — тестирование новой системы;
- 2 дня — перенос OMNITRACKER в продуктивную среду;
- 10 дней — обучение пользователей и первичная поддержка.

Стоит отметить важные результаты данного проекта, а именно:

- строгое соблюдение сроков проекта — 100%;
- перенос данных — 100%;
- бесшовный переход для пользователей — интерфейс намеренно сделан максимально приближенным к старой системе;
- технически переход осуществлен как останов старой системы и запуск новой, без периода параллельной эксплуатации и двойного ввода информации.

Таким образом, все задачи, поставленные перед проектом миграции, были выполнены в полном объеме и в установленные сроки.

Проект миграции с HP OV Service Desk на OMNITRACKER в АльфаСтраховании первый в России. Несмотря на то, что OMNITRACKER ITSM Center компании OMNINET достаточно новый продукт на российском рынке, решение отлично себя

зарекомендовало в Европе. Система легко и экономически эффективно настраивается в зависимости от целей и задач заказчика, обеспечивает сквозную интеграцию процессов и данных, имеет практически неограниченные возможности по расширению функциональности, а также отличается простотой внедрения, администрирования и пользования. На сегодняшний день решение OMNITRACKER ITSM Center используют такие компании как: ООО «СБСистем», ООО "Виста", ЗАО «Фуршет», INCITY (ОАО «Модный континент») и другие.

Михаэль Добнер, Региональный Директор по продажам компании OMNINET в России: «Проект в АльфаСтраховании является очень важным и показательным для нашей компании. Это первый в России проект по полной миграции данных с HP OV Service Desk на систему OMNITRACKER. Я рад, что, несмотря на высокие технические требования к проекту, все работы были выполнены в точности с поставленными задачами и в установленный срок. Успешность данного проекта ещё раз доказывает высокие технические характеристики и возможности системы OMNITRACKER и профессионализм партнёров OMNINET».

Планы развития

В планах развития системы стоит дальнейшее развитие ее функциональных возможностей и модификация процессов поддержки в строгом соответствии с требованиями бизнес-подразделений к службе ИТ в области качества предоставляемых ИТ-услуг. Развитие системы затронет процессные и технологические области.

Процессные:

- реинжиниринг процесса управления инцидентами и запросами пользователей;
- реинжиниринг процесса управления изменениями;
- реинжиниринг процесса управления конфигурациями;
- внедрение процесса управления проблемами;
- внедрение процесса управления знаниями;
- заключение недостающих соглашений SLA и внедрение процесса управления услугами.

Технологические:

- интеграция с кадровой системой и MS Active Directory;
- интеграция с системами мониторинга;
- интеграция с системами инвентаризации;
- автоматизация новых процессов.

О компании АльфаСтрахование

Компания «АльфаСтрахование» (www.alfastrah.ru) — один из крупнейших российских страховщиков с универсальным портфелем услуг, включающим как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц. Согласно лицензии предлагает более 100 страховых услуг, включая страхование жизни. Компания «АльфаСтрахование» объединяет под единой торговой маркой: ОАО «АльфаСтрахование» и ООО «АльфаСтрахование-Жизнь». Консолидированный уставный капитал Компании «АльфаСтрахование» составляет 5 млрд. рублей. Компания «АльфаСтрахование» входит в состав одного из крупнейших негосударственных финансово-промышленных консорциумов «Альфа-Групп», включающий такие компании как «Альфа-Банк», ТНК-ВР, «ВымпелКом», «МегаФон», «СТС Медиа, Инк.» и др. На территории России страховую деятельность осуществляют более 380 региональных представительств компании.

В декабре 2008 года Рейтинговое Агентство «Эксперт РА» подтвердило присвоенный Компании «АльфаСтрахование» в 2003 году наивысший рейтинг надежности А++. Компания имеет международный рейтинг финансовой устойчивости Fitch. Эта оценка означает, что Компания с высокой вероятностью обеспечит выполнение своих финансовых обязательств даже в неблагоприятных экономических условиях. Компания «АльфаСтрахование» входит в состав Всероссийского союза страховщиков, Российской союза автостраховщиков, Российского Ядерного Страхового Пула, Всероссийского Р&I Пула, Ассоциации страховых организаций и предприятий транспорта, Российской и Московской Торгово-промышленных палат, Антитеррористического страхового пула, Российского страхового сельскохозяйственного пула, Сочинского страхового пула, Ассоциации менеджеров России, Российско-Британской Торгово-промышленной Палаты.

О компании OMNINET

Компания OMNINET ведущий поставщик программных решений для автоматизации служб ИТ на базе рекомендаций ITIL в Европе. Компания основана в 1993 году в Германии. С 2007 года компания OMNINET активно развивает бизнес в России и странах СНГ. Региональным Директором OMNINET по России и странам СНГ назначен Михаэль Добнер (Michael Dobner). Решение OMNITRACKER компании OMNINET – профессиональная система для управления службами технической поддержки и другими сервисными службами, включающая CRM, Project management, Call-Center и другие. Решение легко и экономически эффективно настраивается в зависимости от целей и задач заказчика.

Среди заказчиков компании OMNINET присутствуют такие компании как:

- Trendmicro,
 - Siemens,
 - Datev,
 - Magna Steyr,
 - DAMOVO,
 - Kabel Baden-Württemberg,
 - T-Systems,
 - HERMA,
 - Union Investment
- и многие другие.

Сайт компании:

- www.omninet.de
- www.omninet.ru



Компания

Нашей главной целью является обеспечение наших клиентов высокими продуктами и услугами, а также первоклассным сервисом.

Для этого мы последовательно реализуем желания и требования наших клиентов, касающиеся содержания, качества и сроков поставки наших продуктов. Наши услуги для наших клиентов не заканчиваются, а только начинаются с заключением контракта.

OMNINET Software Solutions

OMNINET GmbH
D-90542 Eckental
Email: sales@omninet.de
Web: <http://www.omninet.de>

OMNINET Austria GmbH
A-1030 Wien
Email: sales@omninet.at
Web: <http://www.omninet.at>

OMNINET Technologies NV/SA
B-1130 Brussels
Email: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET Nederland
NL-2517 JK Den Haag
Email: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Russia
RUS-Moscow 121099
Email: sales@omninet.ru
Web: <http://www.omninet.ru>

OMNINET GmbH (Schweiz)
CH-3072 Ostermundigen
Email: sales@omninet.ch
Web: <http://www.omninet.ch>

Все используемые наименования оборудования и программных средств являются торговыми или зарегистрированными марками соответствующих производителей

© OMNINET GmbH

Право на изменения сохраняется.
Настоящий документ заменяет собой все предыдущие описания.

