

**Пресс-релиз
7 ноября 2018 г.**

Югория подвела итоги проекта внедрения системы автоматизации CleverENGINE на базе платформы OMNITRACKER

Специалисты Дирекции информационных технологий АО «ГСК «Югория»» в конце 2017 года завершили проект внедрения лучших практик управления ИТ-услугами, направленный улучшение качества технической поддержки и повышение уровня предоставляемых услуг на фоне роста скорости разработки нового функционала ИТ-систем, а весь 2018 год был посвящен постоянной работе над улучшением и оптимизацией внедренных ранее процессов.

В ходе проекта, который длился с середины 2016 года, был проведен ряд организационных и технических изменений: Служба технической поддержки и мониторинга была выведена в отдельное подразделение, по всем ключевым сервисам подготовлен, заключен и выдержан SLA, реорганизованы и регламентированы ключевые процессы преобразования (управление изменениями, управление релизами и развертыванием) и эксплуатации услуг (управление инцидентами и сервисными запросами, управление доступом, управление проблемами), внедрена новая система автоматизации процессов CleverENGINE на базе платформы OMNITRACKER с удобным пользовательским порталом, организовано посменное дежурство сотрудников, покрывающее основные часы работы компании и т.д.. Важно отметить, что проект выполнялся собственной командой специалистов без привлечения внешних экспертов.

В результате реализации проекта значительно сократилась аварийность сервисов и увеличилась их доступность, существенно улучшилось отношение пользователей к работе техподдержки. Уровень удовлетворенности пользователей качеством услуг, измеряемый с помощью показателя NPS, вырос с 0 до 53 пунктов. Среднее время выполнения запросов и устранения инцидентов уменьшилось в 2,5–3 раза, время предоставление доступа для новых сотрудников к информационным системам компании сократилось с 3-х дней до 4 часов. Более 60% обращений поступают через портал самообслуживания и автоматически назначаются нужным специалистам.

«Системная работа по внедрению ITSM подходов позволила компании повысить качество предоставляемых ИТ-услуг, ускорить выявление проблемных мест и высвободить ресурсы для ведения разработки нашей ИТ-платформы. Мне очень приятно говорить о том, что нам удалось повысить удовлетворенность всех сотрудников компании от работы ИТ-блока. В 2016 году, на момент начала проекта, мы подвергались справедливой критике. А сегодня – коллеги пишут нам письма, выражая благодарность.

Если на этот проект посмотреть системно, то можно убедиться в том, что непрерывные улучшения и формализация процесса приводят к снижению стоимости владения информационными технологиями в компании. Мы можем делать больше, сохраняя финансирование на прежнем уровне или даже снижая его», - отметил заместитель Генерального директора по информационным технологиям Сергей Карач.

«Компания ОМНИНЕТ высоко ценит выбор программной платформы OMNITRACKER в качестве средства для автоматизации ИТ-процессов такой значимой на российском рынке компании как ГСК «Югория». Особенно важно отметить, что данный проект в очередной раз подтвердил известные

всему рынку возможности OMNITRACKER, обеспечивающие как быстрое внедрение, так и дальнейшее развитие функционала собственными силами Заказчика, что позволяет снизить общую стоимость владения продуктом и поддерживать автоматизацию не только ИТ-процессов, но и точно закрывать потребности в автоматизации деятельности других бизнес-подразделений», - подчеркнул Михаэль Добнер, генеральный директор компании OMNINET Russia and CIS.

«В «Югории» мы встретили очень молодую и энергичную команду, которая при минимальной консалтинговой и технической поддержке со стороны Cleverics самостоятельно совершенствует внутренние процессы, повышая качество ИТ-услуг. Мы гордимся тем, что эта работа в значительной степени опирается на наше программное решение OMNITRACKER CleverENGINE и очень рады этому сотрудничеству», - рассказал Дмитрий Исайченко, управляющий партнёр Cleverics.

В ближайших планах Дирекции, опираясь на внедренные процессы, реализовать с прогнозируемым высоким качеством стратегические проекты, направленные на существенное увеличение уровня рентабельных продаж и сокращение операционных расходов.