Комитет по ИТ услугам ГК ИЗТТ+*

Первое полугодие 2025 года
12.09.2025

Пучков Д.С.
Сервис менеджер производственных информационных систем

РУСКЛИМАТ
www.rusklimat.ru

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
www.kit77.ru

** К ГК ИЗТТ+ отнесены заявки от ЮЛ: ООО «ИЗТТ», ООО «Р-Принт», ООО «Роял Бойлер Технолоджи», ООО «ИЗТТ-Сарапул», ООО «Национальные зарядные системы», ООО «ПМК», ООО «Сириус-инфракрасные технологии отопления», ООО «АйПиДжи Сарапул»*

Ключевые показатели качества ИТ услуг

Показатели	Целевое значение	2025-01	2025-02	2025-03	2025-04	2025-05	2025-06	Комментарии
Количество созданных заявок	-	249	300	678	588	597	566	Количество в марте увеличилось из-за погружения ИЗТТ в Naumen
Выполнение SLA (%) процент выполненных заявок в установленные нормативные сроки	**95%**	94,27%	96,52%	91,10%	95,49%	95,41%	95,07%	Снижение связано с изменением расчета нормативного срока по заявкам: заявка в статусе «Ожидание ответа пользователя» теперь не останавливает счетчик времени выполнения. Показатель стал более честным
Среднее фактическое время решения заявки (ч). Показатель, отражающий среднее количество времени, которое уходит на решение заявки с момента её создания до выполнения, исключая время нахождения заявки на согласовании. Показатель рассчитывается с учетом времени оказания услуги с 9.00 до 18.00.	-	58,82	12,45	11,65	14,30	12,04	10,06	**Снижение достигнуто за счет реализации внутренней инициативы по сокращения неэффективного времени решения заявки (см слайд 3)**
% Оцененных заявок Процент оцененных сотрудниками заявок	**70%**	32,44%	36,24%	11,50%	21,37%	29,84%	25,55%	Низкое количество оценок в марте и апреле вызвано технической ошибкой, которая уже устранена
CSI (customer success index)* Показатель уровня удовлетворенности пользователей, рассчитывается как средняя оценка по оцененным заявкам	**4,95**	4,96	4,93	4,88	4,88	4,93	4,87	Реализуются меры по росту показателя (см слайд 6)

**Из расчета исключены заявки, которые не были оценены сотрудниками*

Пучков Д.С. || Департамент методологии и управления корпоративным ИТ || 22.08.2025

Фактическое временя решения заявок в разрезе приоритета

В мае 2025 года реализована инициатива по снижению неэффективного времени решения заявок сотрудниками ИТ

Фактическое время решения заявок снизилось в среднем на 30%

Приоритет заявок	Месяц, год	Количество заявок	Среднее фактическое время решения (час)	Норматив
Критический	Апрель, 25		-	4
	Май, 25	1	0,42	
	Июнь, 25		-	
Высокий	Апрель, 25	11	37,43	8
	Май, 25	32	11,18	
	Июнь, 25	31	5,95	
Средний	Апрель, 25	504	12,82	16
	Май, 25	447	12,17	
	Июнь, 25	414	10,26	
Низкий	Апрель, 25	84	20,12	32
	Май, 25	130	11,91	
	Июнь, 25	103	10,50	

Показатель выполнения SLA в разрезе услуг

Количество заявок по 8 часто запрашиваемых услуг составляет более 80% от всего объема заявок по ГК ИЗТТ+

Название ИТ услуги	2025-01	2025-02	2025-03	2025-04	2025-05	2025-06
Часто запрашиваемые услуги	**Выполнение SLA**					
Поддержка/обеспечение рабочего места пользователя	100,00%	95,35%	99,56%	98,56%	98,99%	100,00%
1С : ERP УХ. Управление холдингом	99,01%	93,69%	72,97%	90,60%	83,51%	89,66%
Печать, копирование, сканирование (Оргтехника)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Сеть и Интернет	100,00%	100,00%	100,00%	94,12%	92,31%	100,00%
1С : Документооборот	100,00%	100,00%	77,78%	90,48%	83,33%	92,11%
Корпоративная электронная почта и календарь	90,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	86,36%
Удаленный доступ (VPN, RDP, RDG)	100,00%	100,00%	95,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Общие папки\ресурсы	100,00%	100,00%	100,00%	97,37%	100,00%	93,33%
Остальные услуги по ИС 1С	**Выполнение SLA**					
1С : ЗУП. Зарплата и управление персоналом	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1С : Bitrix24. Личный кабинет сотрудника	66,67%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
1С : ERP+PM. Управление проектной организацией	100,00%	92,31%	65,00%	76,47%	85,71%	37,50%
1С : УПП. Управление производственным предприятием	100,00%	100,00%		100,00%	66,67%	100,00%
1С : ERP. Управление предприятием	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Целевое значение SLA – 95%

>= 95% - высокий уровень качества сервиса и не требует улучшений, требует удержания

90 > 95 - средний уровень сервиса, зона роста, требующая мероприятий по улучшению

< 90 - низкий уровень сервиса, требуется активные действия по стабилизации

! Снижение SLA связано с изменение правил расчета нормативного срока выполнения заявки. До конца года ожидается выход на целевое значение.

Реализованные улучшения за период

Выполненные задачи направленные на повышение качества предоставления ИТ услуг:

1. Реализовано автоматическое создание задач на согласование для заявок по запрошенным ИТ услугам для сотрудников ИЗТТ.
2. Установлена новая версия портала, в которой добавлена возможность добавления подписчиков.
3. Проведены очные обучения по использованию Naumen для пользователей на площадках Киржач, Ижевск и Сарапул.
4. Провели обучения по работе в Naumen для команд исполнителей.

Показатель доступности в разрезе услуг

Количество заявок по 8 часто запрашиваемых услуг составляет более 80% от всего объема заявок по ГК ИЗТТ+

Название ИТ услуги	2025-01		2025-02		2025-03		2025-04		2025-05		2025-06	
	% доступности	Время простоя, мин	% доступности	Время простоя, мин	% доступности	Время простоя, мин	% доступности	Время простоя, мин	% доступности	Время простоя, мин	% доступности	Время простоя, мин
Поддержка/обеспечение рабочего места пользователя	100,00%		100,00%		99,89%	51	100,00%		100,00%		100,00%	
1С : ERP УХ. Управление холдингом	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
Печать, копирование, сканирование (Оргтехника)	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
Сеть и Интернет	100,00%		100,00%		99,56%	197	99,83%	75	100,00%		100,00%	
1С : Документооборот	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		99,56%	191
Корпоративная электронная почта и календарь	100,00%		100,00%		100,00%		99,63%	158	100,00%		100,00%	
Удаленный доступ (VPN, RDP, RDG)	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		99,80%	88
Общие папки\ресурсы	100,00%		99,75%	100	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
1С : ЗУП. Зарплата и управление персоналом	100,00%		100,00%		99,87%	60	100,00%		100,00%		100,00%	
1С : Bitrix24. Личный кабинет сотрудника	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
1С : ERP+PM. Управление проектной организацией	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
1С : УПП. Управление производственным предприятием	100,00%		100,00%		99,50%	222	100,00%		100,00%		100,00%	
1С : ERP. Управление предприятием	100,00%		100,00%		100,00%		99,28%	309	100,00%		100,00%	

Мы стали фиксировать доступность и комплексно работать над решением и недопущением критических инцидентов. Все разборы зафиксированы в Confluence.

Целевые значения доступности информационных систем в разрезе класса критичности будут определены в 3м квартале

Fx **Формула расчета доступности** – Время недоступности/Совокупное время плановой доступности (24 ч* 365*60 мин)

Пучков Д.С. || Департамент методологии и управления корпоративным ИТ || 22.08.2025

CSI Индекс удовлетворенности пользователей

CSI (Customer success index) - Показатель уровня удовлетворенности пользователей, рассчитывается как средняя оценка по оцененным заявкам.

Название ИТ услуги	2025-01	2025-02	2025-03	2025-04	2025-05	2025-06
Часто запрашиваемые услуги	**Выполнение SLA**					
Поддержка/обеспечение рабочего места пользователя	5,00	4,88	5,00	5,00	4,93	4,98
1С : ERP УХ. Управление холдингом	4,93	4,96	4,50	4,81	4,83	4,88
Печать, копирование, сканирование (Оргтехника)	5,00		5,00	4,82	4,91	5,00
Сеть и Интернет	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,40
1С : Документооборот	5,00	5,00	5,00	4,90	5,00	5,00
Корпоративная электронная почта и календарь	5,00	4,60	5,00	4,78	4,90	4,67
Удаленный доступ (VPN, RDP, RDG)	5,00	5,00		5,00	5,00	4,00
Общие папки\ресурсы	5,00	5,00	5,00	4,55	5,00	5,00
Остальные услуги по ИС 1С	**Выполнение SLA**					
1С : ЗУП. Зарплата и управление персоналом	5,00	5,00	4,86	4,83	4,90	4,88
1С : Bitrix24. Личный кабинет сотрудника	5,00		5,00	5,00	4,90	5,00
1С : ERP+PM. Управление проектной организацией	5,00	5,00		5,00		5,00
1С : УПП. Управление производственным предприятием	5,00	4,00			5,00	5,00
1С : ERP. Управление предприятием	5,00					

Целевое значение CSI – 4,95

>= 4,95% - высокий уровень качества сервиса и не требует улучшений, требует удержания

4,50 > 4,95 - средний уровень сервиса, зона роста, требующая мероприятий по улучшению

< 4,50 - низкий уровень сервиса, требуется активные действия по стабилизации

- Из расчета исключены заявки, которые не были оценены сотрудниками
- Реализован системный разбор, подготовка и реализация мероприятий по недопущению повторения отрицательных* оценок
- В 4м квартале планируется расширить процесс и разбирать заявки с оценкой 3

*Отрицательными оценками считается 1 и 2.

Пучков Д.С. || Департамент методологии и управления корпоративным ИТ || 22.08.2025

Задачи направленные на улучшение качества ИТ услуг

Скоуп задач 3 кв 2025 г направленных на повышение качества предоставления ИТ услуг:

1. Актуализация нормативных сроков оказания ИТ услуг
2. Реорганизация и автоматизация процесса приоритезации заявок.
3. Повышение UX портала Service Desk (развитие интерактивного поиска, разработка типовых форм запроса доступа, улучшение блока Согласование, наполнение форм заявок атрибутами
4. Повышение качества и культуры предоставления обратной связи по заявкам
5. Разработка и реализация мер, направленных на усиление пользовательской вовлеченности в коммуникацию с исполнителем

Наша команда

ITSM@rusklimat.ru

Вы можете обращаться к нам по следующим вопросами:

- Эскалация заявки в случае, если что-то пошло не так
- Вопросы по качеству ИТ услуг
- Предложения по работе ИТ

КИТ — ПЕРВЫЕ
В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ



Максим Сыроежин

Руководитель управления методологии ИТ сервисов

syroezhin_m@kit77.ru
+7 985 332 88 14



Денис Пучков

Сервис менеджер производственных ИС

puchkov_d@kit77.ru
+7 999 163-87-98



Юлия Шальнева

Сервис менеджер торговых ИС

Shalneva_y@kit77.ru
+7 906 771-10-23



Семен Галкин

Сервис менеджер по Инфраструктуре

galkin_s@kit77.ru
+7 903 115-19-76