

# Платформа управления каталогом услуг компании и диспетчеризации процессов обслуживания бизнеса



*ЗАРЯЖАЕМ МИР  
ЭНЕРГИЕЙ*

**Дмитрий Турчановский**

Заместитель начальника управления  
информационных технологий

**Татьяна Афанасьева**

Начальник управления развития и сопровождения  
информационных систем

**Руслан Чуев**

Руководитель направления управления развития  
и сопровождения информационных систем

# ОБЩИЙ ОБЗОР КОМПАНИИ

ЗАРЯЖАЕМ МИР  
**ЭНЕРГИЕЙ**

«Зарубежнефть» – государственная российская нефтегазовая компания с богатой историей и уникальным опытом работы за границей.

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



РАЗВЕДКА И ДОБЫЧА



НЕФТЕПЕРЕРАБОТКА И СБЫТ



СЕРВИСНЫЕ АКТИВЫ

## МИССИЯ КОМПАНИИ

Мы добываем ресурсы, чтобы создавать энергию, внедряя самые передовые технологии. Главное для нас – безопасность людей и сохранение природы, а наш профессионализм – прочная основа процветания стран, в которых мы работаем.

# ОДНИМ ИЗ ФОКУСОВ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ ЯВЛЯЕТСЯ СОЗДАНИЕ АДАПТИВНОЙ БИЗНЕС-СИСТЕМЫ

## КЛЮЧЕВЫЕ ЦЕЛИ СИСТЕМЫ

- СКОРОСТЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ .....
- СКОРОСТЬ ИЗМЕНЕНИЙ .....
- ЕДИНЫЕ СТАНДАРТЫ РАБОТЫ .....

С 2014 ГОДА В КОМПАНИИ ПРОИСХОДИТ ЭВОЛЮЦИЯ

## СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ

2014

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПРОЕКТОВ УЛУЧШЕНИЙ

2015

ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССА ЦЕЛЕПОЛАГАНИЯ И КПЭ

2016

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ БИЗНЕС-РЕИНЖИНИРИНГ СИСТЕМЫ ПРОЦЕССОВ

2017

СОЗДАНИЕ ИНСТИТУТА МЕТОДОЛогов, ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ БИЗНЕС-РЕИНЖИНИРИНГ СИСТЕМЫ РЕГЛАМЕНТАЦИИ

2018

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ЗРЕЛОСТИ ПРОЦЕССОВ, БЕНЧМАРКИНГ

2019

ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ СЕРВИСНЫХ ФУНКЦИЙ, FAST TRACK

2020

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ, РЕИНЖИНИРИНГ СИСТЕМ ОРГ.ИЗМЕНЕНИЙ

# ЦЕЛЬ, ПРЕДПОСЫЛКИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ПРОЕКТА

## Цель

Выстраивание сквозного процесса Пользователь – ИТ, ЦОБ (Центр обслуживания бизнеса) в едином информационном поле по обработке запросов по обеспечивающим процессам с использованием SLA

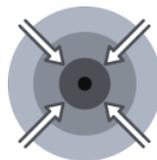
## Предпосылки

1. Повышение требований бизнеса к качеству и однородности сервисных услуг
2. Несистемная обработка запросов
3. Необходимость взаимозаменяемости компетенций
4. Отсутствие аналитики по оказанию сервисных услуг

## Задачи

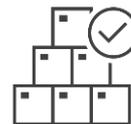
1. Обеспечение бизнеса прозрачным инструментом для получения сервисных услуг
2. Повышение управляемости
3. Повышение качества оказания сервисных услуг
4. Повышение скорости обработки запросов пользователей
5. Оптимизация затрат на поддержку

## Принципы



### Централизация

запросов по обеспечивающим функциям, и повышение качества их выполнения



### Унификация

сервисов и повышение прозрачности обработки запросов



### Оптимизация

операционных затрат



### Непрерывность

предоставления сервисов и услуг в соответствии с требованиями бизнеса

# ДОРОЖНАЯ КАРТА ПРОЕКТА

## ПОЭТАПНЫЙ ПОДХОД К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ

### СТАРТ ПРОЕКТА

- Утвержден паспорт и команда проекта

### ВЫБОР, КОНТРАКТОВАНИЕ

- Разработка Технических требований
- Оценка бюджета
- Защита Проекта
- Проведение закупки, выбор Исполнителя

### ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- Обследование
- Разработка Технического задания

### РАЗРАБОТКА

- Установка платформы
- Создание автоматизированной системы поддержки пользователей
- Тестирование
- Приемо-даточные испытания

### ПИЛОТ

- Внедрение системы на пилотные предприятия ГК Зарубежнефть
- ОЭ Системы, устранение ошибок и доработка

### ОПЭ

- Опытно-промышленная эксплуатация
- Сдача системы в ПЭ

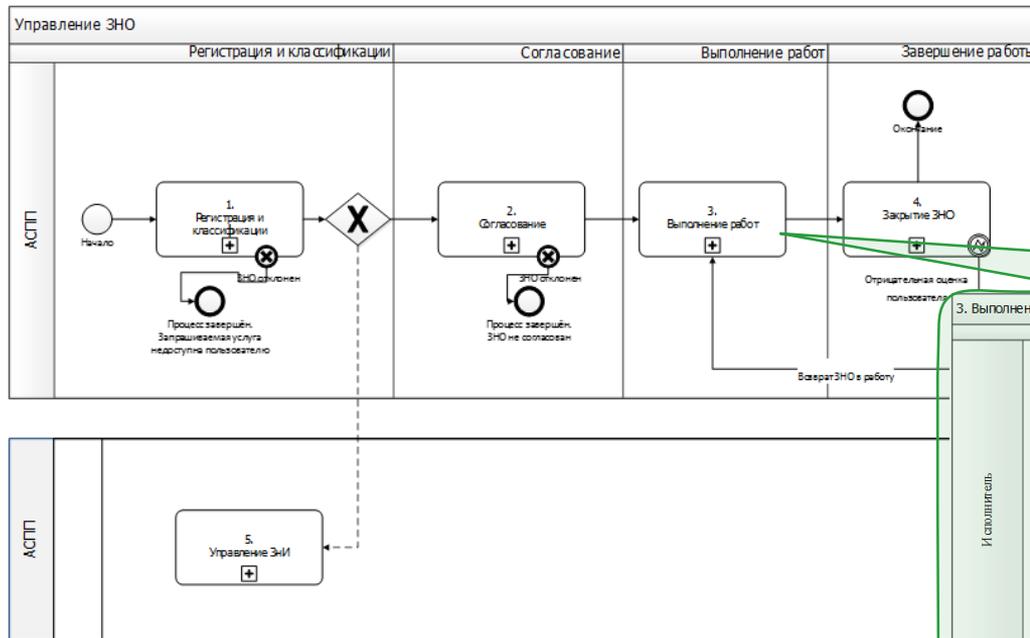
### ТИРАЖИРОВАНИЕ

- Тиражирование системы на ДО Зарубежнефть, подключение пользователей по сервисам и ДО (волнами)

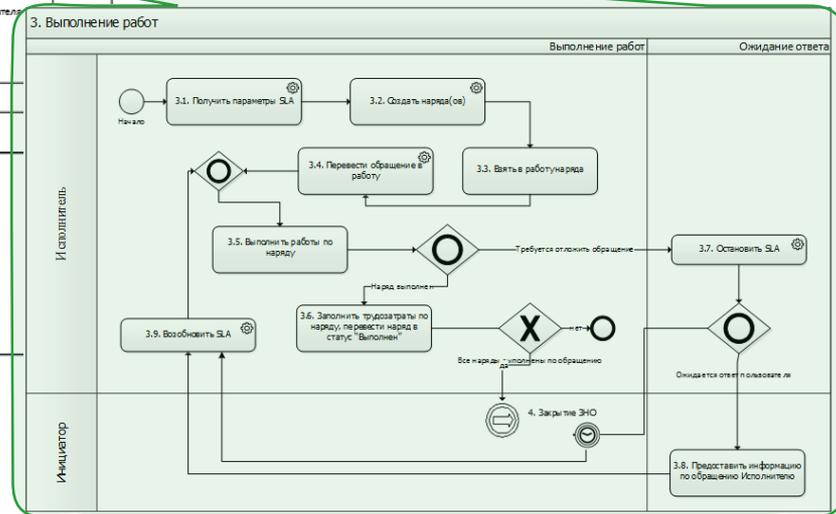
### ТИРАЖ

- Тиражирование на процессы Центра обслуживания бизнеса

# ПЕРЕВОД ПРОЦЕССА ПО ПОДДЕРЖКЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ



В системе выстроен сквозной процесс от подачи запроса Пользователя до получения обратной связи по выполненным работам специалистом ИТ/ЦОБ



В системы предусмотрена обработка запросов на обслуживание, инцидентов и запросов на изменение

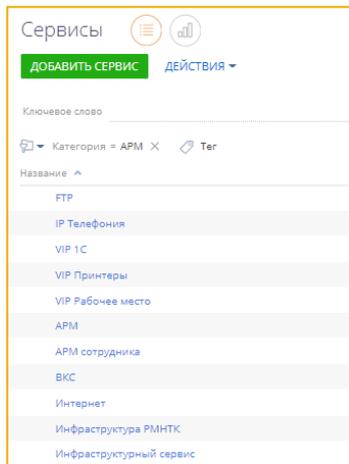
# КЛЮЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СОГЛАШЕНИЯ ОБ УРОВНЯ СЕРВИСА (SLA)

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)** - регулирует взаимоотношения между Пользователем и Исполнителем, включая показатели безошибочности и своевременности, в системе зафиксированы сроки выполнения запросов.

## Ключевые элементы SLA:

### Каталог услуг

Регулирует услуги, которые предоставляются по направлению ИТ



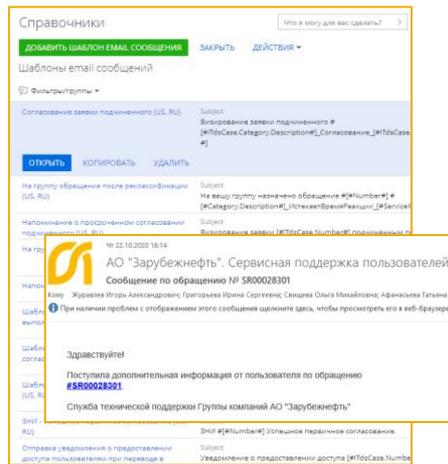
### Участники

Перечень ключевых участников процесса обработки обращений ИТ

- Инициатор
- Руководитель Инициатора
- Владелец ресурса
- Владелец бюджета
- ИТ-эксперт
- Бизнес-эксперт
- Ответственный за согласование
- Исполнитель

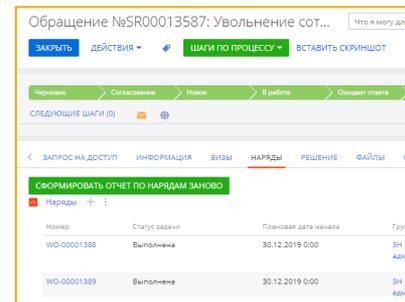
### Взаимодействие

Эскалация. Ответы по шаблонам.  
Автоматические уведомления.



### Наряды

Работа нескольких групп исполнителей по обращению



# ВНЕДРЕНИЕ КАТАЛОГА ИТ-УСЛУГ

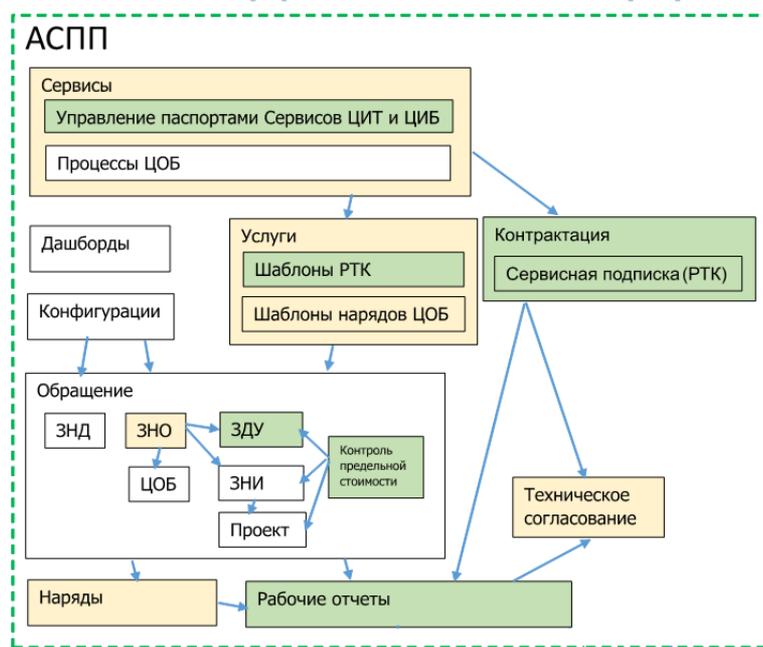
## Цели и задачи внедрения:

1. Оптимизация процедуры подготовки и заключения договоров на ИТ-услуги внутри ГК
2. Создание прозрачной процедуры ценообразования ИТ-услуг
3. Разработка структуры расчетно-технологической карты (РТК) ИТ-услуги
4. Разработка методики расчета стоимости и себестоимости ИТ-услуг с учетом часового пояса и ранга компании
5. Активирование качества и объемов, предоставленных ИТ-услуг
6. Контроль предельная стоимости за период на дополнительные ИТ-услуги

## Автоматизированы процессы:

1. Управления каталогом услуг;
2. Управления контрактованием ИТ-услуг включая дополнительные услуги;
3. Расчета стоимости и себестоимости ИТ-услуг;
4. Согласования условия предоставления ИТ-услуг со службой заказчика;
5. Контроля предельной стоимости за период на дополнительные ИТ-услуги;
6. Расчет и отслеживание метрик качества оказания ИТ-услуг с учетом договорных обязательств;

## Подсистемы управления каталогом ИТ-услуг



Легенда:

Подсистема/компонента без изменений

Подсистема/компонента частично изменяемая

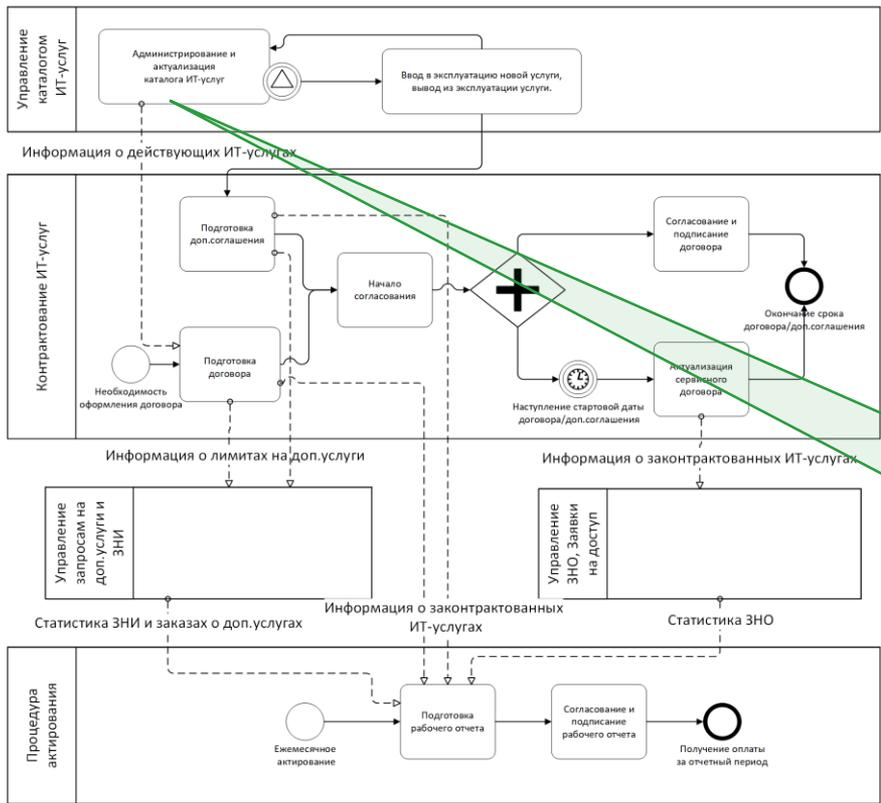
Подсистема/компонента добавленная

Система

→ Информационный поток (с форматом)

# ВНЕДРЕНИЕ КАТАЛОГА ИТ-УСЛУГ

Взаимосвязь процессов управления при контрактации и активации ИТ-услуг



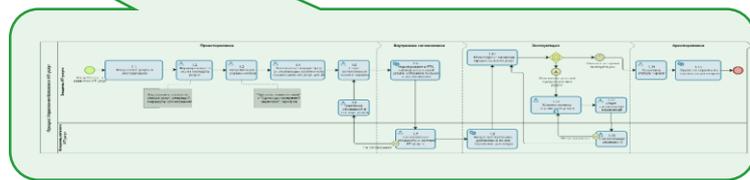
**Процесс управления каталогом ИТ-услуг** представляет постоянную деятельность по администрированию и актуализации каталога. В ходе этой деятельности могут вводиться в эксплуатацию новые услуги или выводиться из эксплуатации уже существующие.

**Процесс управления контрактацией ИТ-услуг** при подготовке договора использует информацию из каталога о действующих ИТ-услугах. Дополнительные соглашения к договору могут создаваться при вводе в эксплуатацию или выводе из эксплуатации ИТ-услуг. На основе действующего договора и дополнительных соглашений актуализируется сервисный договор для ДО, что позволяет конечным пользователям регистрировать заявки на основные услуги.

**Процессы управления запросами на дополнительные услуги и ЗНИ** функционируют с собственными регламентами. Это процессы должны оценивать поступающие запросы с точки зрения лимитов в действующем договоре на техническую поддержку. В рамках этих процессов собирается статистика о выполненных запросах.

**Процесс управления ЗНО и запросами на доступ** функционируют с собственными регламентами. Эти процессы использует сервисный договор, который формируется на основе действующего договора.

**Процедура активации ИТ-услуг** при подготовке рабочего отчета использует информацию о законтрактованных ИТ-услугах, выполненных ЗНИ и запросах на дополнительные услуги, выполненных ЗНО



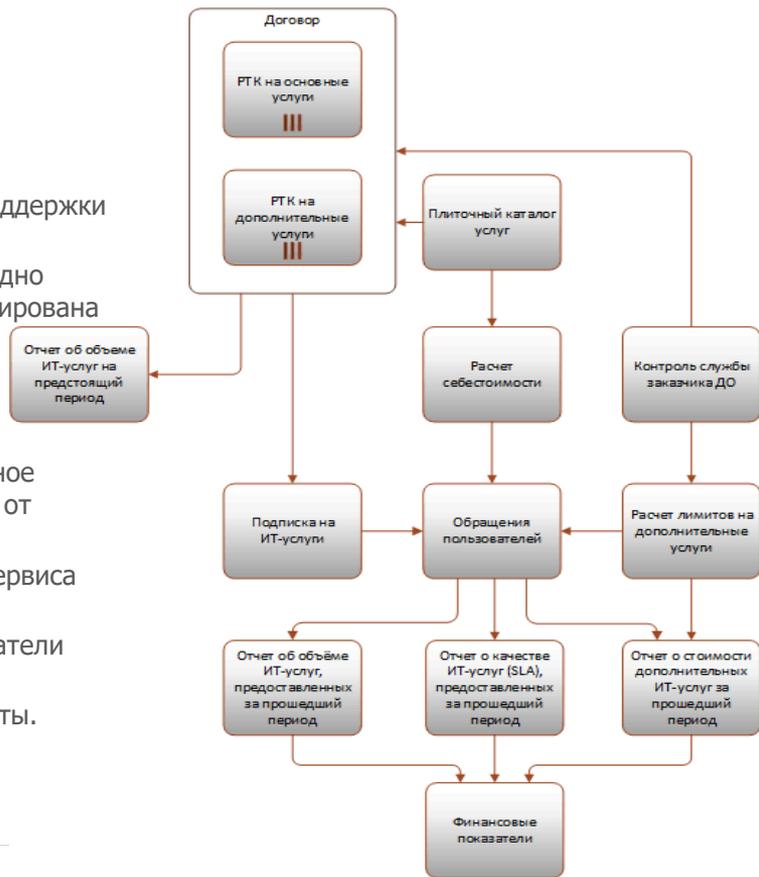
# ВНЕДРЕНИЕ КАТАЛОГА ИТ-УСЛУГ

## Основные результаты:

1. Сокращение трудозатрат на подготовку договоров техподдержки;
2. Прозрачность ценообразования для службы заказчика ДО;
3. Сокращение трудозатрат на подготовку ежемесячных рабочих отчетов;
4. Полное соответствие законтракованных услуг и подписки на услуги в системе поддержки пользователей;
5. Удобство использования системы поддержки для конечных пользователей (ежегодно проводится опрос по удовлетворенности ИТ-системами, в последние годы зафиксирована положительная динамика от пользователей).

## Основные эффекты:

1. Вместо локальных инструментов (Excel) для исполнения процессов используется централизованный сервис, с которым одновременно могут работать неограниченное количество пользователей. Особенно данная реализация важна в связи с уходом от зарубежного офисного пакета в рамках импортозамещения;
2. Пользователи используют возможность копирования части информации внутри сервиса при помощи специальных кнопок;
3. Реализованы выгружаемые отчетные формы в согласованном формате – пользователи выгружают спецификации, отчеты при помощи одной кнопки;
4. Согласование осуществляется внутри сервиса, а не посредством электронной почты.
5. Согласующие стороны отмечают прозрачность ценообразования



# ВНЕДРЕНИЕ КАТАЛОГА ИТ-УСЛУГ

Система наполнена действующими договорами и данными, расчеты выполняются автоматически в соответствии с согласованным регламентом

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ	СТОИМОСТЬ ОСНОВНЫХ УСЛУГ	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	ПРЕДЕЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ	СОГЛАСОВАНИЕ
<b>RTK на обязательные услуги</b>				
Название	Услуга	Коэф		
- Информационная система		0,00		
+ Финансовые системы		0,00		
+ Общедирективные системы		0,00		
- АРМ		0,00		
ПЛАТС.03	Управление мобильной связью и офисной АТС	1,00		
ПП.АРМ.01	Поддержка АРМ сотрудника	1,00		
ПП.АРМ.УИР.06	Поддержка АРМ Руководителя	1,00		
ПП.Принтеры.02	Поддержка сетевых принтеров и МФУ	1,00		
ПП.ЭЦП.04	Поддержка систем "Банк-Клиент", ЭТП, Гос. Порталы, Отчетность в госорганах	1,00		
+ ИТ-Инфраструктура		0,00		
+ ЦИБ		0,00		
<b>RTK на необязательные услуги</b>				
Название	Услуга	Коэф	Сумма без НДС	С
- Управление проектами		0,00	0,00	
PTLБюдж.01	Бюджетирование	0,00	0,00	

000005

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ГЕНЕРАЦИЯ ОТЧЕТОВ

Номер договора/договоров: 000005  
Номер договора в ИСГ: № 7-ИСТ-2022/0598/4-01/4/22 от 03.03.2022

Родительский договор: Тип для соглашения

ДО: ВНИИИЭФТЬ АО

Статус: Подготовка

Дата начала: 01.01.2024 Дата окончания: 31.12.2024

Стоимость основной услуг на подходе с НДС: 4 827 720,00

Стоимость основной услуг на развитии с НДС: 509 388,00

Цена договора: 4 447 590,00

НДС: 889 518,00

Цена договора с НДС: 5 337 108,00

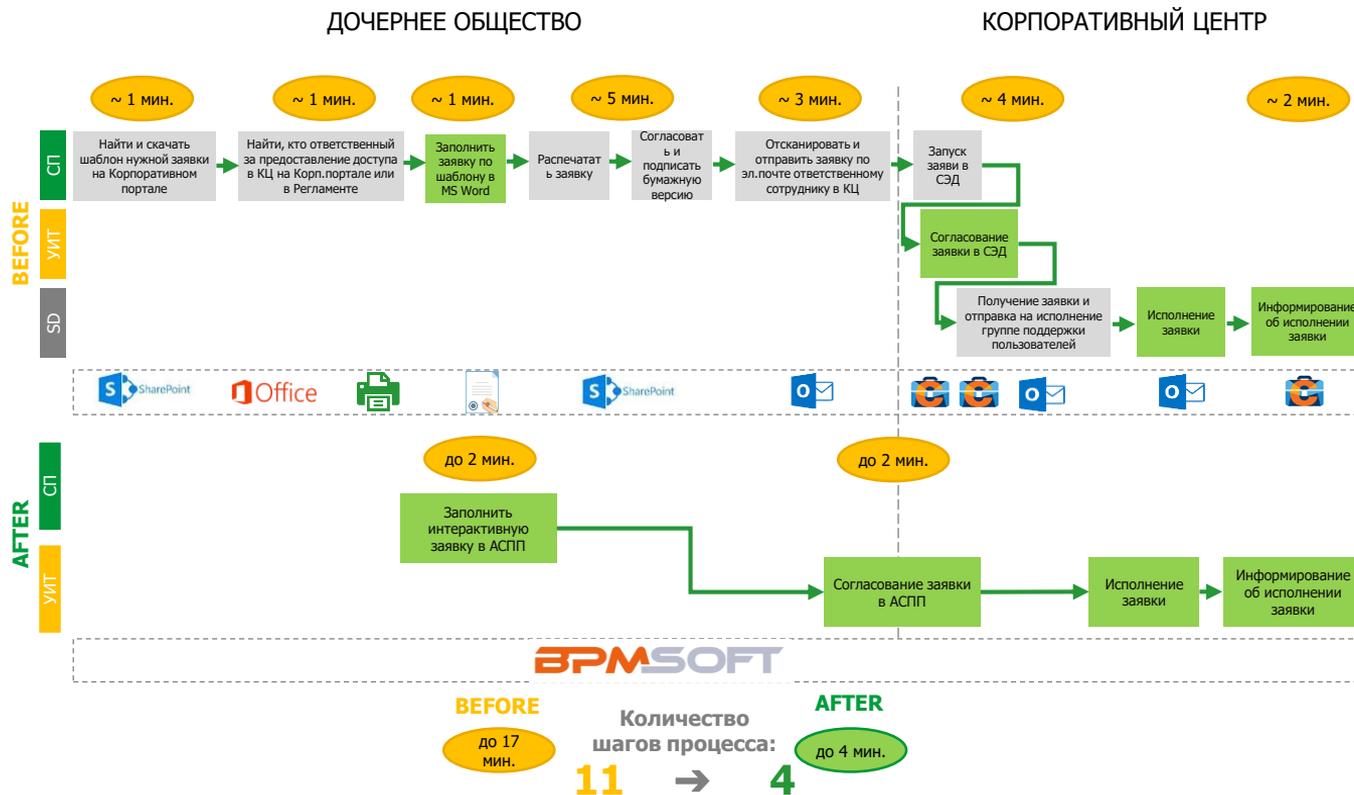
ПОДГОТОВКА ЗАВЕРШЕНА  
СОГЛАСОВАНО СЛУЖБОЙ ЗАКАЗЧИКА  
МАСТЕР СОЗДАНИЯ ДОП СОГЛАШЕНИЯ  
СКАЧАТЬ СПЕЦИФИКАЦИЮ В XLSX  
СМЕНИТЬ ДАТЫ ДОГОВОРА  
СКОПИРОВАТЬ СПЕЦИФИКАЦИЮ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ  
ПЕРЕСЧИТАТЬ СТОИМОСТЬ  
ДОБАВИТЬ ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ  
МАСТЕР ДОБАВЛЕНИЯ/УДАЛЕНИЯ УСЛУГИ

ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ	СТОИМОСТЬ ОСНОВНЫХ УСЛУГ	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ	ПРЕДЕЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ	СОГЛАСОВАНИЕ	
<b>RTK на обязательные услуги</b>					
Название	Услуга	Коэф	Сумма без НДС	Изменен	
- Информационная система		0,00	96 077,44	117 892,00	10 000 000
+ Финансовые системы		0,00	0,00	0,00	11 000 000
+ Общедирективные системы		0,00	0,00	0,00	12 000 000
- АРМ		0,00	34 455,05	85 346,00	20 000 000

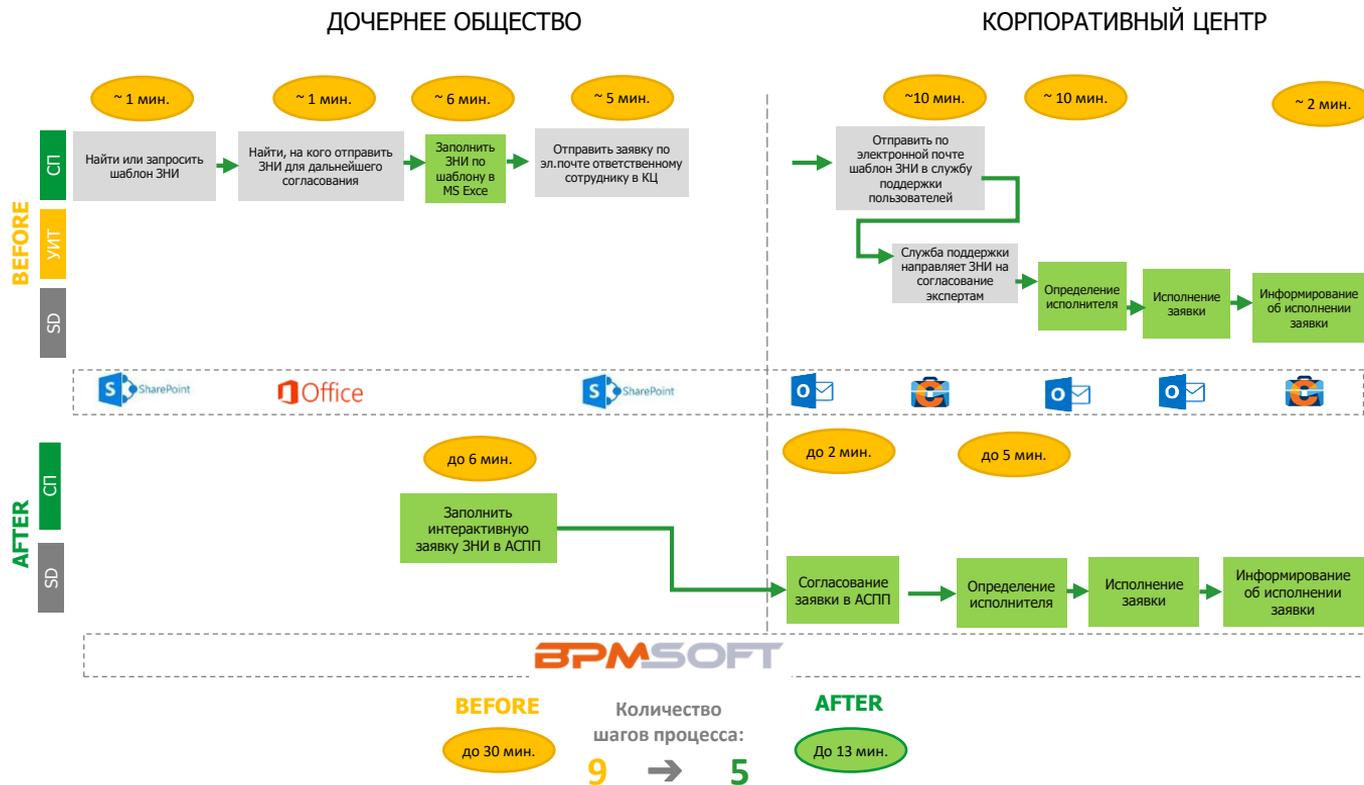
## Внедренные сервисы позволяют:

1. Выполнить точный расчет себестоимости услуг, стоимости договора техподдержки с учетом особенности потребления услуг разными ДО;
2. Финансовая эффективность сервиса достигается за счет оптимизации единичных расценок по оказываемым ИТ-услугам
3. Для владельцев и менеджеров услуг сервис позволяет контролировать объемы контрактования и прогнозировать потребность в людских ресурса для выполнения контрактных обязательств

# ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАПРОС НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПРАВ ДОСТУПА



# ТРАНСФОРМАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ



# ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СИСТЕМЫ РАБОЧЕЕ МЕСТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Главная страница

КЛАССИЧЕСКИЙ ИНТЕРФЕЙС

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ В ЦОД

ВЫДАЧА СТРАВОВ

ОТПУСК

БОЛЬНИЧНОЙ

КОМАНДИРОВКА

ОТСУТСТВИЕ

1. ЗАЯВКА ПО КОМПЬЮТЕРУ

2. ЗАЯВКА ПО СИСТЕМЕ

3. ДОСТУП К СИСТЕМЕ/ПЛАТФОРМЕ

4. ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ (БИ)

5. СОЗДАТЬ СЕТЕВУЮ ПАТКУ

6. ПРИЕМ СОТРУДНИКА/ПОДРЯДЧИКА

7. ВЫДАЧА ТЕЛЕФОНА

8. ЭЦП

9. USB ФЛЕШ-НАКОПИТЕЛЬ / ПЕРЕНОС ФАЙЛОВ

10. USB / ПЕРЕНОС ФАЙЛОВ АО «ЗАРУБЕЖНЕФТЬ»

11. ИЗМЕНЕНИЕ Ф.И.О. ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Мои открытые обращения

Номер	Тема	Описание	Состояние	Дата создания
SR00776413	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	В работе	06.10.2024 17:59
SR00776412	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	В работе	06.10.2024 17:58
SR00776411	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	В работе	06.10.2024 17:56
SR00776409	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	В работе	06.10.2024 17:57
SR00776004	APM	Оборудование рабочего места в каб 101-1	Решено	05.10.2024 13:00
SR00775449	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Решено	07.10.2024 17:41
SR00775446	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Контроль и анализ поступления данных в систему (ИСЦБ, УМР)	Решено	07.10.2024 17:40
SR00775445	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	Проверка работоспособности систем (ИС УМР, ИСЦБ) и основного функционала на сервер	Решено	07.10.2024 17:39
SR00773123	Регламентные работы	Проверка репликаций смеж БД	Решено	03.10.2024 16:17
SR00773120	Регламентные работы	Проверка репликаций смеж БД	Решено	03.10.2024 16:16

Визы на согласования пользователя

Обращение	Обращение	Заявитель	Цель визы	Состояние	Дата создания	Планируемая дата визит...	Категория
SR00763886	Парашка Роман Маркосович	Согласование владением с...	Ожидает виз...	04.10.2024 13:51	08.10.2024 16:51	Запрос на предоставление д...	
SR00763864	Финдзевы Анастасия Владим...	согласование Турчановского	Ожидает виз...	09.10.2024 9:33	10.10.2024 20:33	Запрос на обслуживание	

Задать свой вопрос для поиска в Базе знаний

Популярные инструкции

- Обучающий ролик ИС ТБ раздел Обеспечение СИБ и СИОС
- Инструкция Администратора изменений
- Руководство порталного пользователя
- Инструкция пользователя (BU UI, Repot)
- Обучающий ролик ИС ТБ раздел Промышленная безопасность
- 1. Единая учетная система (ЕУС)

Рабочая область быстрого доступа к предотфильтрованным направлениям ИТ-услуг

Перечень задач пользователя с отражением статуса запросов

В системе содержится база знаний с инструкциями, роликами по работе с ИТ-системами, в т.ч. с их геймификацией и отражением популярных материалов

Боковая панель навигации по разделам системы

Рабочая область согласования запросов

# ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СИСТЕМЫ БАЗА ЗНАНИЙ

База знаний



ДОБАВИТЬ ГРУППУ

ДОБАВИТЬ СТАТЬЮ

ДЕЙСТВИЯ

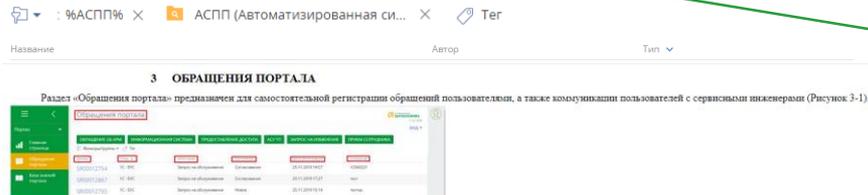
- Избранные
- Все
  - Общие для ГК ЭН
    - Общекорпоративные системы
      - Cisco Webex
      - ELMA BPM
      - NESTROWAY
      - АСБУ
      - АСПП (Автоматизированная система поддерж...
      - ИС СПК
      - Корпоративный портал ЭН
        - СДП ЦОБ (Система диспетчеризации процессо...
      - Системы 1С
        - ЕУС (Единая учетная система)
        - ЕУС\_ККР
        - ЗУП КОРП
        - ИС ТБ (Техноферная безопасность)
        - КСУ НСИ
        - Реестр ЭНИ
        - СВК
      - СКД (Система консолидации данных)
      - СОУДС (СИСТЕМА ОПЕРАТИВНОГО УПРАВ...
      - СЭД (Система электронного докумен...)
      - Финансовый анализик
    - Прикладное ПО
    - Системы и ресурсы отдельных ДО

Боковая панель навигации по статьям в разрезе систем ГК и ДО

Введите свой вопрос для поиска в Базе знаний

ЗАРУБЕЖНЕФТЬ  
7.16.3.1473

ВИД



Поиск по Базе знаний

Рисунок 3-1. Реестр обращений

Пользователь АСПП видит только свои обращения, либо обращения в которых он назначен визирующим. Для удобства навигации в реестре введены следующие столбцы: «Номер», «Тема», «Категория», «Состояние», «Дата регистрации», «Описание».

### 3.1 Каналы подачи обращений

Регистрировать обращения в АСПП можно следующими способами:

- Через почтовое сообщение, отправив письмо на адрес [helpdesk@nestro.ru](mailto:helpdesk@nestro.ru).
- По телефону;
- Через АСПП.

### 3.2 Создание обращения в АСПП

Для создания обращения необходимо выбрать тип обращения, нажав на соответствующие кнопки в разделе «Обращения портала» (Рисунок 3-2).



Рисунок 3-2. Создание обращения

После нажатия кнопки автоматически откроется страница создания обращения.

Перечень полей обращения, а также его шилд зависят от типа выбранного обращения. Состояние созданного обращения будет зависеть от необходимости его согласования.

Обращения, требующие согласования, по умолчанию создаются в состоянии «Черновики». Обращения, не требующие согласования, автоматически переводятся в состояние «Новое».

#### 3.2.1 Создание запроса на обслуживание «АРМ»/«Информационная система»

Для создания общего запроса на обслуживание необходимо нажать на кнопку «Информационная система»/«АРМ».

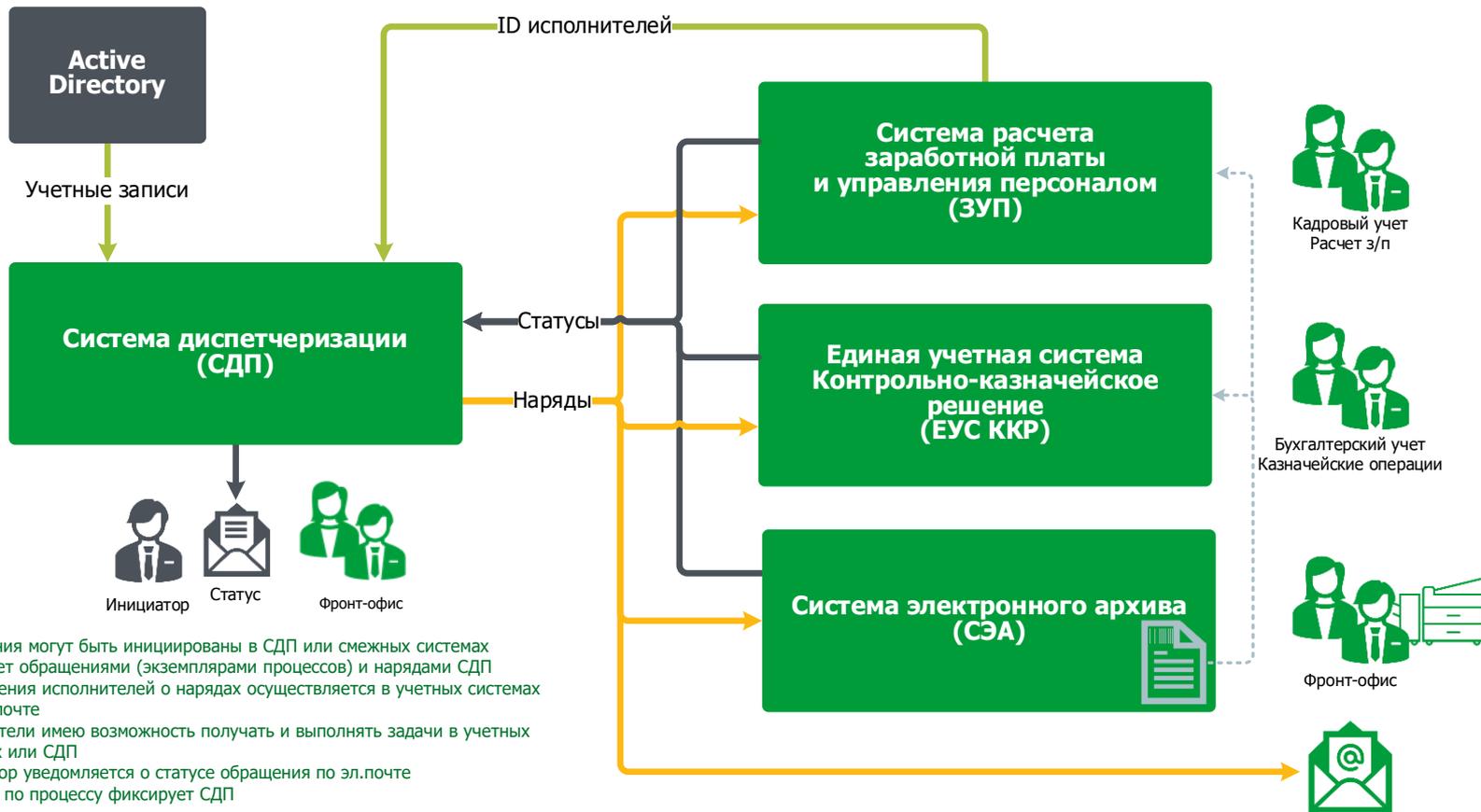
В открывшемся окне заполнить поле «Сервис», нажав на и выбрав из выпадающего списка наименование сервиса, по которому создается обращение и заполнить поле «Описание», введя в свободной форме тему обращения.

По умолчанию автоматически заполнятся значениями следующие поля:

- Срочность: Средняя;
- Получатель услуги: Текущий пользователь.

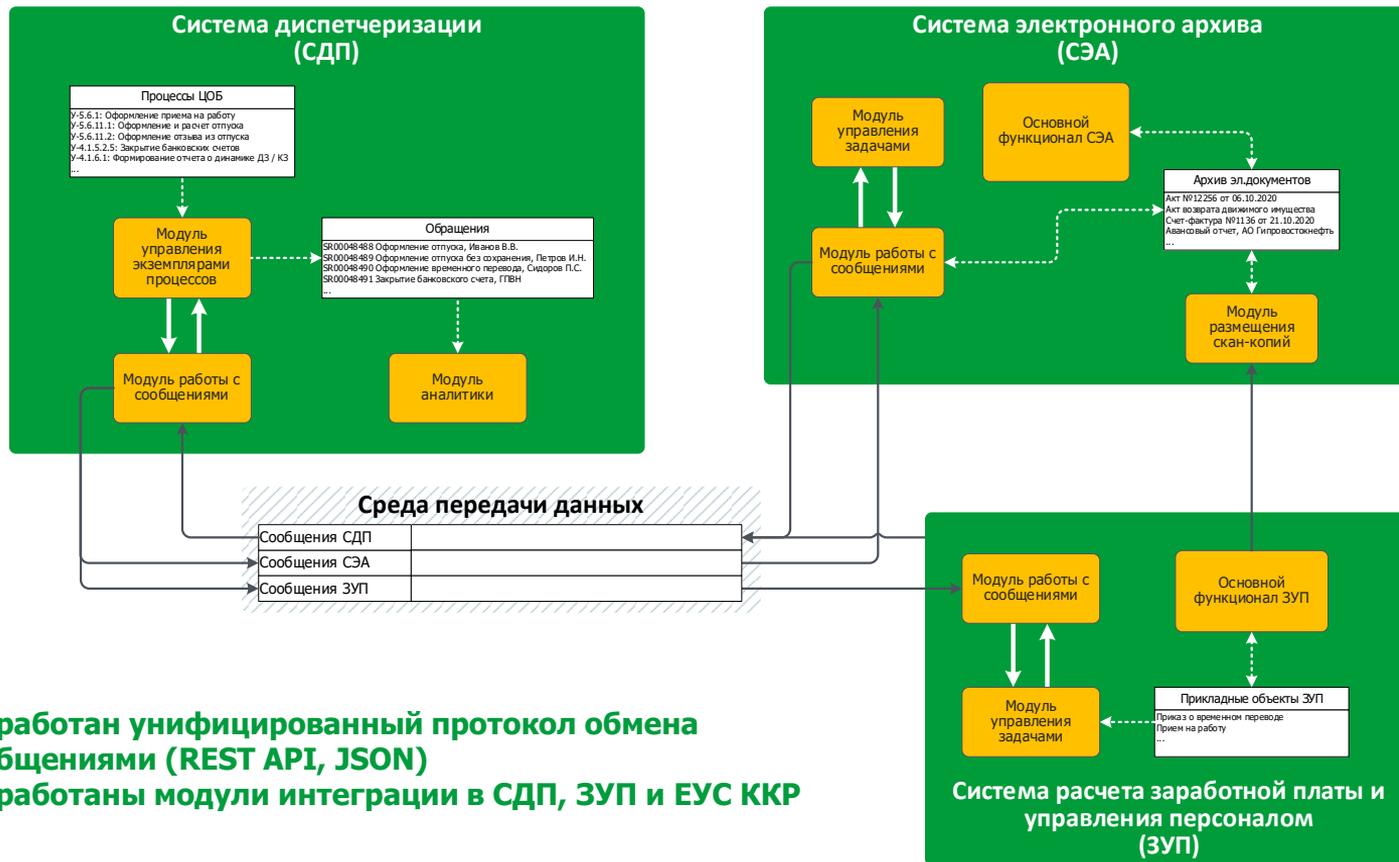
При необходимости можно изменить: заполнить поля срочность, получатель услуги, приложить файлы, используя вкладку «Файлы» (Рисунок 3-3).

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ



- Обращения могут быть инициированы в СДП или смежных системах
- Управляет обращениями (экземплярами процессов) и нарядами СДП
- Уведомления исполнителей о нарядах осуществляется в учетных системах и по эл.почте
- Исполнители имеют возможность получать и выполнять задачи в учетных системах или СДП
- Инициатор уведомляется о статусе обращения по эл.почте
- Метрики по процессу фиксирует СДП

# РЕАЛИЗАЦИЯ МЕХАНИЗМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМ



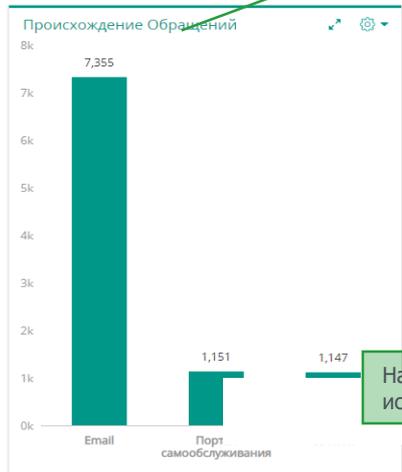
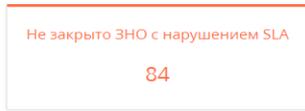
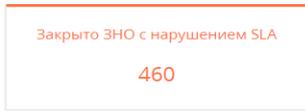
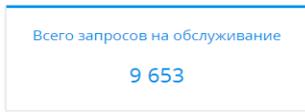
- Разработан унифицированный протокол обмена сообщениями (REST API, JSON)
- Разработаны модули интеграции в СДП, ЗУП и ЕУС ККР

# ИНТЕРФЕЙС И ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ СИСТЕМЫ РАБОЧЕЕ МЕСТО ИТ-СПЕЦИАЛИСТА (АНАЛИЗ ДАННЫХ)

Отображать закрытые 
  Ответственный 
  Фильтры/группы 
  Тег

[< ИКА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗА ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ \(ФИЛЬТР\)](#)
[09 - ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ПО ОТКРЫТЫМ ОБРАЩЕНИЯМ \(ФИЛЬТР\)](#)
[10 - ОТЧЕТ SLA \(ФИЛЬТР\)](#)

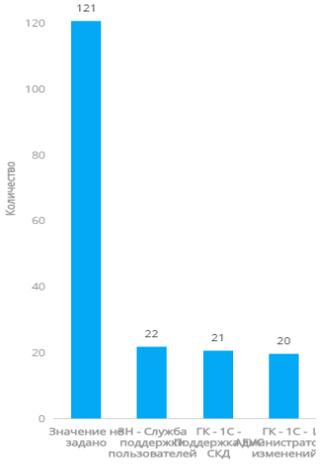
Рабочая область контроля обработки запросов пользователей



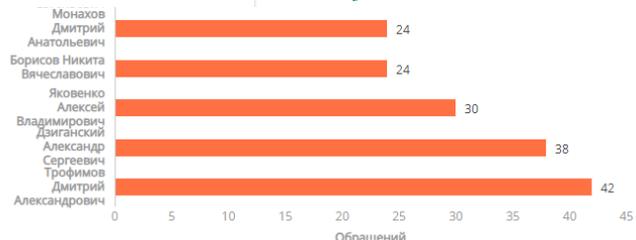
Нагрузка групп исполнителей



Нарушение SLA в разрезе исполнителей



Востребованность ИТ-сервисов



# ТРАНСФОРМАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ И СМЕНА ПАРАДИГМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С «ЧЕЛОВЕК–ЧЕЛОВЕК» НА «ЧЕЛОВЕК–СИСТЕМА» И «СИСТЕМА–СИСТЕМА»

РЕАЛИЗОВАННЫЙ КОМПЛЕКС БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ  
ОБЕСПЕЧИВАЕТ КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ УРОВЕНЬ  
В ЕДИНОМ ИНФОРМАЦИОННОМ ПРОСТРАНСТВЕ НА ОДНОЙ ПЛАТФОРМЕ



СИСТЕМЫ  
ИСТОЧНИКИ И  
ПОТРЕБИТЕЛИ



...

## РЕЗУЛЬТАТЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССА



### Единые каналы подачи заявок, запросов, уточнений

Больше не нужно искать ответственного за функцию сотрудника. Исключается бумажный документооборот и использование нескольких информационных систем в КЦ и ДО.



### Межсистемное взаимодействие

Больше не нужно искать ответственного за функцию сотрудника. Исключается бумажный документооборот и использование нескольких информационных систем в КЦ и ДО.



### Четкие сроки обработки запросов

АСПП обеспечивает выполнение обещанных сроков в соответствии с SLA.



### Возможность отследить статус каждой заявки

Фиксация в системе диспетчеризации позволит в любой момент увидеть на каком этапе исполнения находится заявка. Исключен риск потери обращения.



### Каждый вопрос найдет свой ответ

Благодаря маршрутизации любой запрос вне зависимости от сложности будет иметь квалифицированный ответ



### Анализ процесса

Накопленные данные в разрезе различных аналитик позволяют вести по-сути «Онлайн» анализ процесса

# ПРИЛОЖЕНИЕ



# Главная страница

← [Главная страница](#) [Полезные телефоны](#) [Классический интерфейс](#)

Добрый день, Владимир!  
Чем мы можем Вам помочь?



КАТАЛОГ  
УСЛУГ



МАСТЕР ПОДАЧИ  
ОБРАЩЕНИЙ



МОИ ОБРАЩЕНИЯ



У МЕНЯ  
НА УТОЧНЕНИИ



У МЕНЯ  
НА СОГЛАСОВАНИИ



БАЗА ЗНАНИЙ

Переход к обращениям требующим уточнения и внесения дополнительной информации от пользователя. Цифры отображают количество активных обращений требующих действий пользователя



# Сервисы



Выдач

ПОИС

< Все сервисы Центр информационных технологий (ЦИТ) Центр обеспечения бизнеса (ЦОБ) >

 Выдача квалифицированной цифровой подписи

ПОДРОБНЕЕ **ПОДАТЬ ЗАЯВКУ**



 Выдача техники

ПОДРОБНЕЕ ПОДАТЬ ЗАЯВКУ

 Обращение на выдачу справки

ПОДРОБНЕЕ ПОДАТЬ ЗАЯВКУ



## Сервисы

ПОИСК

< [Все сервисы](#) [Центр информационных технологий \(ЦИТ\)](#) [Центр обеспечения бизнеса \(ЦОБ\)](#) >

### Список групп сервисов

 Услуги связанные с рабочим местом

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

 Услуги по ИТ-инфраструктуре

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

 Услуги по информационной безопасности

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

 Услуги по информационным системам

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

 Услуги по управлению ИТ-проектами

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

 Центр обеспечения бизнеса

ОТКРЫТЬ ГРУППУ СЕРВИСОВ

### Список сервисов

 Обращение в Центр обеспечения бизнеса в свободной форме

ПОДРОБНЕЕ    ПОДАТЬ ЗАЯВКУ

 Выдача квалифицированной цифровой подписи

ПОДРОБНЕЕ    ПОДАТЬ ЗАЯВКУ

 Заявка на дополнительные услуги

ПОДРОБНЕЕ    ПОДАТЬ ЗАЯВКУ



## Мастер подачи обращений

ЗАКРЫТЬ

Выберите тип обращения



### ОБСЛУЖИВАНИЕ

Запрос пользователя на получение дополнительной информации, консультации. Если что-то перестало работать



### ИЗМЕНЕНИЕ

Добавление, видоизменение или удаление чего-либо, что может прямо или косвенно повлиять на ИТ-услугу



### ЦЕНТР ОБЕСПЕЧЕНИЯ БИЗНЕСА

Подача заявки в центр обслуживания бизнеса, например



### ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

Запрос пользователя на доступ к ИТ-услуге, например, предоставление доступа к информационной системе, рабочему ящику и так далее



### ТИПОВЫЕ ЗАЯВКИ

Выдача техники, USB Флэш-накопитель/перенос файлов, Выдача техники, Выдача квалифицированной цифровой подписи и т.д.



### ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Подача заявки на добавление дополнительной услуги, например сопровождение контрактных обязательств

>
☰
🏠
📁
📄
📄

## Заявка на обслуживание

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК
ЗАКРЫТЬ

1
Заполните основную информацию

1

Сервис\*

Подача обращений на оформление/продление квалифицированной электронной подписи

1

Описание\*

Пожалуйста укажите причину или документ, на основании которого возникла необходимость оформления заявки на обслуживания

1

Срочность

1

Получатель услуги\*

✖
Файлы и ссылки
Прикрепите необходимые файлы и ссылки

Перетащите сюда файл

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Выберите ✔ ОТМЕНА ДОБАВИТЬ ДЕЙСТВИЯ -

Вид = ГИЕЙ

Название	Краткое описание	Группы/категории
ИС-УЭП	Управление производственными предприятиями	
ИС-ВГО	Портал сервис ВГО и ТИД	
ИС-ВРС Оператор	Единая учетная система Оператора	ИС - Трансферная документация на ИТ
ИС-МСВО	Система комплексной оценки качества по международным стандартам	
ИС-Налогоплательщик	Система подготовки регламентированной отчетности АО "Забобчермет"	
ИС-СКИО	Система контроля клиентских операций	
ИС-СМ-РАС	Система электронное	

Ваше обращение №SR00128723 зарегистрировано.
 

ОК



## Заявка на доступ

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

1

2

3

4

Заполните информацию по обращению

1

Описание\*

Добрый день! В связи с уходом в отпуск начальника лаборатории ООО «ЗНСМ» Есаревского И.Б. и необходимостью непрерывного выполнения работ, прошу Вас организовать удаленный доступ

Срочность\*

Высокая

Дата начала действия полномочий\*

03.11.2023 15:00

Бессрочные полномочия 

Дата окончания действия полномочий\*

03.12.2023 24:00

\* Поля обязательные для заполнения

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

Пожалуйста укажите причину или документ, на основании которого возникла необходимость получения/изменения доступа

Приоритет выполнения обращения определяется из параметров влияния которое определяет исполнитель после получения обращения и срочность которую определяете Вы как заявитель.

Срочность, является ориентиром для исполнителей, подчеркивая важность запроса и направляет исполнителей, помогая им эффективно управлять приоритетами, соблюдая баланс между срочностью и качественным выполнением задач.

Срочность может принимать следующие значения:

- Высокая - свидетельствует о неотложной потребности в получении доступа к ресурсу, без которого нормальное функционирование критически важных бизнес-процессов может быть нарушено. Это может включать запросы на доступ к критической информации или ресурсам, влияющим на ключевые аспекты деятельности организации
- Средняя - подразумевает, что необходимость получения доступа более срочна, чем при низком приоритете, но не является критичной для оперативных бизнес-процессов. Это может включать в себя запросы на доступ к ресурсам, которые могут улучшить эффективность работы, но отсутствие доступа не вызовет значительных нарушений.
- Низкая - относится к ситуации, где требуется доступ к определенному ресурсу, но существующие бизнес-процессы не подвергаются существенному риску из-за временного отсутствия доступа. Это может быть, например, запрос на доступ к дополнительной информации, которая не является неотложной для текущих операций.



## Заявка на доступ

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

1 2 3 4

Выберите информацию по объекту доступа

1	Описание	Добрый день! В связи с уходом в отпуск начальника лаборатории ООО «ЗНСМ» Есаревского И.Б. и необходимостью непрерывного выполнения работ, прошу Вас организовать удаленный доступ
	Срочность	Высокая
	Дата начала действия полномочий	03.11.2023 15:00
	Дата окончания действия полномочий	03.12.2023 24:00

2	Категория объекта доступа	<input type="text" value="Рабочее место"/>	
	Объект доступа	<input type="text" value="АРМ"/>	

Автоматизированное рабочее место

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ



## Заявка на доступ

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

1 2 3 4

Выберите информацию по субъекту доступа

**1** Описание: Добрый день! В связи с уходом в отпуск начальника лаборатории ООО «ЗНСМ» Есаревского И.Б. и необходимостью непрерывного выполнения работ, прошу Вас организовать удаленный доступ

Срочность: Высокая

Дата начала действия полномочий: 03.11.2023 15:00

Дата окончания действия полномочий: 03.12.2023 24:00

**2** Категория объекта доступа: Рабочее место

Объект доступа: АРМ

**3** Субъекты доступа: Балабанова Наталья Евгеньевна, Балканов Сергей Владимирович, Белкин Александр Сергеевич

Комментарий: Отдел 1

ФИО		поиск
<input checked="" type="checkbox"/> Балабанова Наталья Евгеньевна	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input checked="" type="checkbox"/> Балканов Сергей Владимирович	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Баллеев Александр Сергеевич	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Балкина Виктория Игоревна	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Барков Иван Михайлович	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Башлыкова Екатерина Сергеевна	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input checked="" type="checkbox"/> Белкин Александр Сергеевич	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Белоусов Алексей Сергеевич	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Белюков Николай Владимирович	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД
<input type="checkbox"/> Бернштейн Андрей Владимирович	sys_ispp_test@nestro.ru	ЗАРУБЕЖНЕТЬ АД

ВЫБРАТ

Заполните поле Комментарий, если сотрудники еще не зарегистрированы в системе.

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ



## Заявка на доступ

СТАНДАРТНАЯ ФОРМА ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

### 1 2 3 4 Выберите необходимые права доступа

**1** Описание Добрый день! В связи с уходом в отпуск начальника лаборатории ООО «ЗНСМ» Есаревского И.Б. и необходимостью непрерывного выполнения работ, прошу Вас организовать удаленный доступ

Срочность Высокая

Дата начала действия полномочий 03.11.2023 15:00

Дата окончания действия полномочий 03.12.2023 24:00

**2** Категория объекта доступа Рабочее место

Объект доступа АРМ

**3** Субъекты доступа Комментарий (субъекты) Балабанова Наталья Евгеньевна, Балканов Сергей Владимирович, Белкин Александр Сергеевич  
Отдел 1

**4** Профиль доступа

Комментарий

В случае с затруднением в выборе доступа, заполните пожалуйста поле комментарий

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

ДОБАВИТЬ ЕЩЕ ОБЪЕКТ

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ



## Заявка на изменение

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

1

2

3

Заполните основную информацию

1

Описание\*

Необходимо увеличить в ЕУС АО ЗН разрядность знаков по аналитике "Количество" до 5 (пяти) знаков после запятой

Пожалуйста опишите изменения бизнес-процесса, обозначив причину или документ, который послужил основанием для неотложной подачи заявки на внесение изменений.

Срочность

Высокая



Получатель услуги\*

Попов Петр Александрович

Желаемый срок реализации

12.12.2023

\* Поля обязательные для заполнения

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

СЛЕДУЮЩИЙ ШАГ

 ЗАРЯЖАЕМ  
МИР  
ЭНЕРГИЕЙ



## Заявка на изменение

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК

ЗАКРЫТЬ

**1** **2** **3**

### Выберите тип изменения

<b>1</b>	Описание	Необходимо увеличить в ЕУС АО ЗН разрядность знаков по аналитике "Количество" до 5 (пяти) знаков после запятой
	Срочность	Высокая
	Получатель услуги* Желаемый срок реализации	Попов Петр Александрович 12.12.2023

- Таблица мэппинга
- Справочник
- Инфраструктура
- Информационная система**

**2**

Тип изменения

Информационная система

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

>
☰
🏠
📁
📄
📊

## Заявка на изменение

СОХРАНИТЬ В ЧЕРНОВИК
ЗАКРЫТЬ



ЗАРЯЖАЕМ  
МИР  
ЭНЕРГИЕЙ



---

1

2

3

Выберите объект изменения

1

**Описание**      Необходимо увеличить в ЕУС АО ЗН разрядность знаков по аналитике "Количество" до 5 (пяти) знаков после запятой

**Срочность**      Высокая

**Получатель услуги\***      Попов Петр Александрович

**Желаемый срок реализации**      12.12.2023

Ваше обращение №SR00128723 зарегистрировано.

ОК

2

**Тип изменения**      Информационная система

3

**Объект изменения**     

**Вид изменения**     

**Описание\***

Единая учетная система

Пожалуйста, предоставьте подробное описание функционала или изменений внешнего вида системы, а также уточните, для каких пользовательских групп предназначены эти изменения и кому будет доступен новый функционал.

📁 🔗 📄 📁 📄

Прикрепите необходимые файлы и ссылки

Перетащите сюда файл

ВЕРНУТЬСЯ НАЗАД

ДОБАВИТЬ ЕЩЕ ОБЪЕКТ

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ



## Мои обращения

Цвет заливки соответствует статусу

Отображать закрытые  Тема содержит   
 Фильтр/группы

ПОИСК

ВИД ▾

Номер	Дата регистрации	Тема	Состояние	Описание	Решение	Группа ответственных
SR00000336	27.11.2023 16:08	1С - ККР	Черновик	выход сотрудника в субботу		ГК - 1С ККР
SR00000332	27.11.2023 13:36	SR00000332 Заявка на дополнительные услуги по 1С - ККР	Решено	выход		
SR00000189	08.11.2023 13:53	Предоставление доступа	Черновик	Предоставление доступа		
SR00000188	08.11.2023 11:50	ЗНИ НОВОЕ	Черновик	ЗНИ НОВОЕ		
SR00000164	07.11.2023 12:04	Предоставление доступа	Черновик	Предоставление доступа		
SR00000163	07.11.2023 11:59	Предоставление доступа	Черновик	Предоставление доступа		
SR00000161	07.11.2023 11:58	Предоставление Доступа	Новое	Предоставление доступа		
SR00000160	07.11.2023 11:43	Квалифицированная электронная подпись	Черновик	1111		ЗН - Служба поддержки пользователей
SR00000146	06.11.2023 15:32	АИС ЦНО	Черновик	ЗНИ НОВОЕ		
SR00000133	03.11.2023 12:51	Служба каталогов Active Directory	В работе	Прошу разблокировать уз Cop_Porov		ЗН - Группа системных администраторов
SR00000103	30.10.2023 14:23	СДП	Согласование	текст 1234567890	111	АСПП - Поддержка ОПЭ
SR00000087	26.10.2023 13:20	Предоставление доступа	Черновик	Предоставление доступа		
SR00000075	24.10.2023 17:09	ЗНИ НОВОЕ	Определение исполнителя	Тестовое	ап	ГК - 1С - Администраторы изменений
SR00000015	18.10.2023 14:58	Предоставление доступа	Черновик	Предоставление доступа		
SR00000012	18.10.2023 9:33	АИС ЦНО	Новое	Предоставление доступа		

↑ ВВЕРХ

>  
≡  
🏠  
📁  
📧  
📊

## Обращение №SR00128723

Черновик

Согласование

Новое

В работе

Ожидает ответа

Решено

Закрыто

СООБЩИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ

Оставьте сообщение для Службы поддержки

ПОДАТЬ ОБРАЩЕНИЕ

Сервис	Служба каталогов Active Directory	
Дата начала действия полномочий	18.10.2023	Дата окончания действия полномочий <span style="float: right;">18.10.2023</span>
Описание	Прошу разблокировать уз Con_Popov	
Срочность	Высокая	Заявитель <span style="float: right;">Попов Петр Александрович</span>
Плановое время решения	07.11.2023 11:51	Зафиксировал обращение <span style="float: right;">Попов Петр Александрович</span>
Группа ответственных	ЗН - Группа поддержки корп порта	Ответственный <span style="float: right;">Попов Петр Александрович</span>

Руководитель Колбин Роман Владимирович sys_ispp_test@nestro.ru 6059	Куратор Погорелов Виталий Сергеевич sys_ispp_test@nestro.ru 8499
--	---

**Попов Петр Александрович**

Э-почта  
Vpogorielov@nestro.ru

Рабочий телефон  
3959

Менеджер  
Колбин Роман Владимирович



## Обращение №SR00128723

 Описание изменения + :

 Вид изменения  
Изменение настроек

 Файлы и ссылки :

## Маршрут согласования

Этап согласования	Цель визы	Фаза изменения	Визирующий
4 этап	Бизнес-эксперт	04. Бизнес-экспертиза	Смирнова Наталья Викторовна
5 этап	ИТ-экспертиза	05. ИТ-экспертиза	Пономарева Ольга Владимировна
5 этап	ИТ-экспертиза	05. ИТ-экспертиза	Афанасьева Татьяна Витальевна
6 этап	Согласование с владельцем бюджета ЕУС	06. Владельцами объектов и бюджетов	Турчановский Дмитрий Вадимович
6 этап	Согласование с владельцем объекта ЕУС	06. Владельцами объектов и бюджетов	Буйлова Елена Петровна

положения отчета в ЕУС - см вложение).

ЗАКРЫТЬ

Если требуется дополнительное согла...

 Визы :

Маршрут согласования

Отправить уведомление

 Внимание! Отправка уведомления возможна не чаще 1 раза в сутки  
 \*Письмо уведомления направляется с альтернативного почтового ящика

Дата создания	Цель визы	ФИО визирующего	Плановый срок визирован...	Состояние	Дата визирования	Комментарий
18.11.2021 17:10	ИТ-экспертиза	Пономарева Ольга Владимировна	22.11.2021 16:10	Ожидает визирования		
17.11.2021 15:48	ИТ-экспертиза	Афанасьева Татьяна Витальевна	19.11.2021 13:48	Положительная	19.11.2021 13:40	
17.11.2021 14:48	Бизнес-эксперт	Смирнова Наталья Викторовна	19.11.2021 12:48	Положительная	17.11.2021 15:48	

## 7.1 / МЕНЮ ПОЧТОВЫХ УВЕДОМЛЕНИЙ О РЕШЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ /

Входящие - sys\_spp\_test@nestro.ru - Outlook

Главная Отправка и получение Папка Вид Справка Что вы хотите сделать?

Создать сообщение элемент Создать Нежелательные Удалить Архивировать Пропустить Очистить Удалить

Переместить в: ? Руководителю Сообщение гр... Ответить и уда... Создать новое

Переместить Правила Прочитано? К исполнению

Поиск людей Адресная книга Фильтр почты Найти

Прочитать вслух Отправить и получить почту — все папки Отправка и получение

Поиск в папке "... из текущего почтового ящика

Все Непрочитанные

Всего сообщений

Сегодня Вчера На прошлой неделе Две недели назад Три недели назад В прошлом месяце Более старые

Ответить Ответить всем Переслать

Вт 17.10.2023 10:10

Служба технической поддержки <servicecall@ru>  
N403652: Ваше обращение #SR00022454

Кому sys\_spp\_test@nestro.ru

Добрый день, Дмитрий Анатольевич!

**Ваше обращение #SR00022454 с темой:**

*Ошибка в тексте почтового сообщения об уведомлении о назначении наряда*

**Было решено с комментарием:**  
*Текст почтового уведомления формируется по всем нарядам одинаково, текст в сообщении берется из поля описание наряда. Для осуществления описанной доработки добавили при автоматическом создании наряда в поле "Описание" название объекта доступа.*

---

**Вашу заявку выполнил:**  
Погорелов Виталий Сергеевич  
[VPogorelov@nestro.ru](mailto:VPogorelov@nestro.ru)



**Пожалуйста, оцените качество сервиса или выберите знак возврата, если не согласны с исполнением для возврата обращения в работу**

5 4 3 2 **ВЕРНУТЬ НА ДОРАБОТКУ**

\*Письмо было отправлено автоматически, просьба не отвечать на него.

С уважением,  
Служба технической поддержки

Применен фильтр Подключено 100%



**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**



**КОНТАКТЫ**

Турчановский Дмитрий  
[DTurchanovsky@nestro.ru](mailto:DTurchanovsky@nestro.ru)