

ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОГО SERVICE DESK
НА БАЗЕ ИТИЛИУМ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ
В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО МАСШТАБА



group.dixy.ru

itilium.ru

Розничная сеть «Дикси»

Д

В последний раз
свежесть фруктов
и овощей мы
проверяли в:



О проекте

Д



Система
Итилиум



Омниканальный
Service Desk



Мобильное
приложение



Территориально
распределенная
структура



Службы:
ИТ, управления
финансами и
персоналом,
эксплуатации и др.



Клиенто-
ориентированный
сервис

Выбор системы (Итилиум)

Д

1

- Общие затраты на внедрение и владение
- Российский продукт на отечественной платформе
- Методологически проработанное решение с позиций ITIL®
- Открытый код, гибкость в адаптации
- Обучение пользователей, инструкции, методическая литература
- Продукт должен отвечать требованиям территориально распределенной компании

- Быстродействие и удобство работы
- Интуитивно понятный интерфейс и возможности кастомизации
- Мобильное приложение
- Возможности интеграции
- Возможность кластеризации с целью отказоустойчивости
- Возможность вести учет КЕ в рамках Service Desk
- Учет трудозатрат каждого сотрудника
- Широкий и гибкий инструментарий по отчетности

2



Этапы проекта

Д

Импорт данных в Итилиум

Выстраивание иерархии

Разработка каталога услуг, SLA

Разработка документации

Настройка системы

Настройка работы с обращениями и нарядами

Настройка системы отчетности, KPI

Настройка работы с активами

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТА

ОБУЧЕНИЕ

Обучение пользователей

Доработка интерфейса и функционала

Кастомизация шаблонов

Массовые действия

Универсальный API

ДОРАБОТКИ СИСТЕМЫ

Интеграции

Д



Интеграции

Д



Интеграции

Д



Интеграции

Д



Масштаб и охват проекта

Д



8 500

Пользователей
компании

5

Специалистов-
администраторов

1 000

Специалистов
в оказании услуг

100

Сервис-
инженеров



60 000

Конфигурационных
единиц

4000

Единиц
активов

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



- Потребители услуг
- Специалисты колл-центра
- 1-я линия поддержки
- 2-я линия поддержки
- 3-я линия поддержки
- Специалисты по КЕ и активам
- Администраторы
- Внешние подрядчики

ОБРАЩЕНИЯ

1 300 /день

39 000 /месяц

468 000 /год

Автоматизация процессов

Д

Итилиум

Управление
каталогом
и уровнем услуг



Управление
обращениями

Управление
работами



Измерения
и отчетность

Управление
активами



Управление
знаниями
AutoFAQ



КАТАЛОГ УСЛУГ

← → ☆ Каталог услуг

Создать Создать группу Найти... Отменить поиск Печать Настроить список...

Код услуги	Наименование	Описание
01-27-0-000	Аудит	
01-34-0-000	Безопасность	
01-30-0-000	Бухгалтерия	
01-44-0-000	Группа аналитики ценообразования	
01-40-0-000	Департамент качества	
01-41-0-000	Департамент корпоративной аналитики	
01-36-0-000	Департамент Логистики	
01-39-0-000	Департамент товародвижения	
Д-00-00-00	Доставка 1С	Каталог для зависших заказов доставки 1С
01-35-0-000		
01-09-0-000		
01-39-0-000		
01-38-0-000		
01-42-0-000		
01-31-0-000		
01-45-0-000		
01-26-0-000		
П-00-00-00		
01-47-0-000		
01-29-0-000		
01-32-0-000		

Уровни услуг

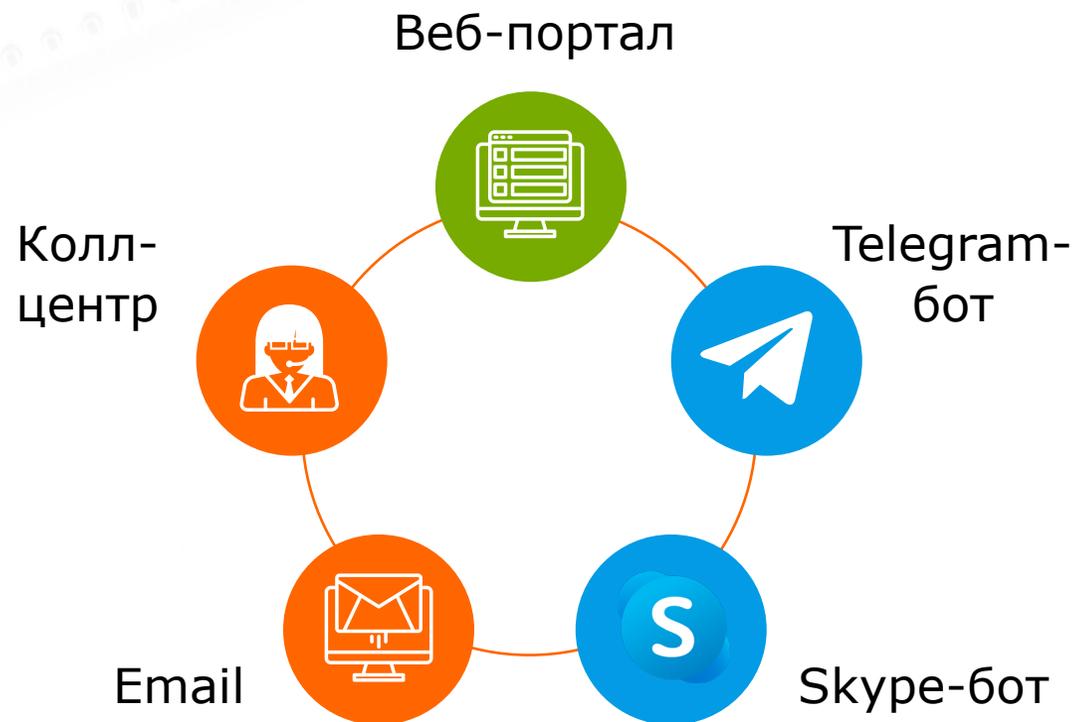
Создать Найти... Отменить поиск Настроить список...

Код	Наименование	Вариант уровня сервиса
91	0,25x0,75	Независимый
82	0,2x0,2	Независимый
83	0,3x0,3	Независимый
84	0,5x0,5	Независимый
80	1,5x4	Независимый
102	12x12	Независимый
101	12x24	Независимый
14	12x36	Независимый
50	12x48	Независимый
79	12x56	Независимый
100	15x120	Независимый
99	17x190	Независимый
17	1x1	Независимый
20	1x10	Независимый



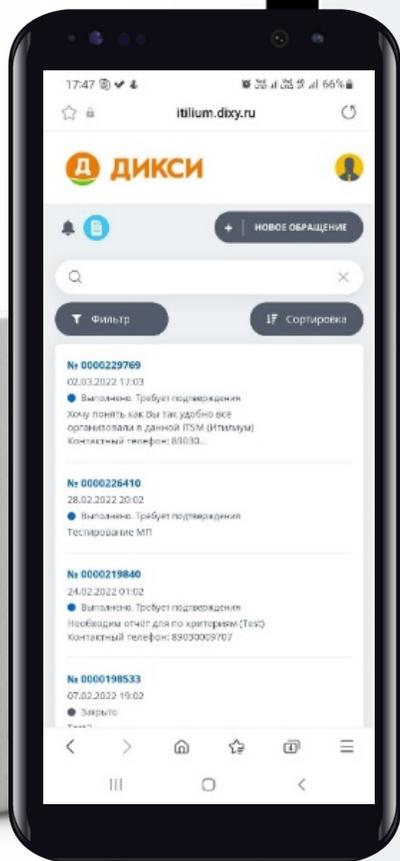
Оmnиканальный Service Desk

Д





ВЕБ-ПОРТАЛ



Itilium оповещения

Активность

Заголовок

Оповещение о массовых проблемах всех пользователей до момента подачи обращения.

КРАСНЫЙ

ЦВЕТ

КРАСНЫЙ

ЖЕЛТЫЙ

ЗЕЛЕНЫЙ



ВСЕ

ОТКРЫТЫЕ

Номер	Дата создания	Дата изменения	Крайний срок	Состояние	Текст обращения
№ 0000229769	02.03.2022 17:03	02.03.2022 17:03	03.03.2022 17:03	● Зарегистрировано	Хочу понять как Вы так удобно всё организовали в данной ITSM (Итилиум) Контактный телефон: 89030...
№ 0000226410	28.02.2022 20:02	02.03.2022 09:03	-	● Выполнено. ● Требуется подтверждения	Тестирование МП
№ 0000219840	24.02.2022 01:02	02.03.2022 10:03	-	● Выполнено. ● Требуется подтверждения	Необходим отчёт для по критериям (Test) Контактный телефон: 89030009707

Оцените работу по обращению

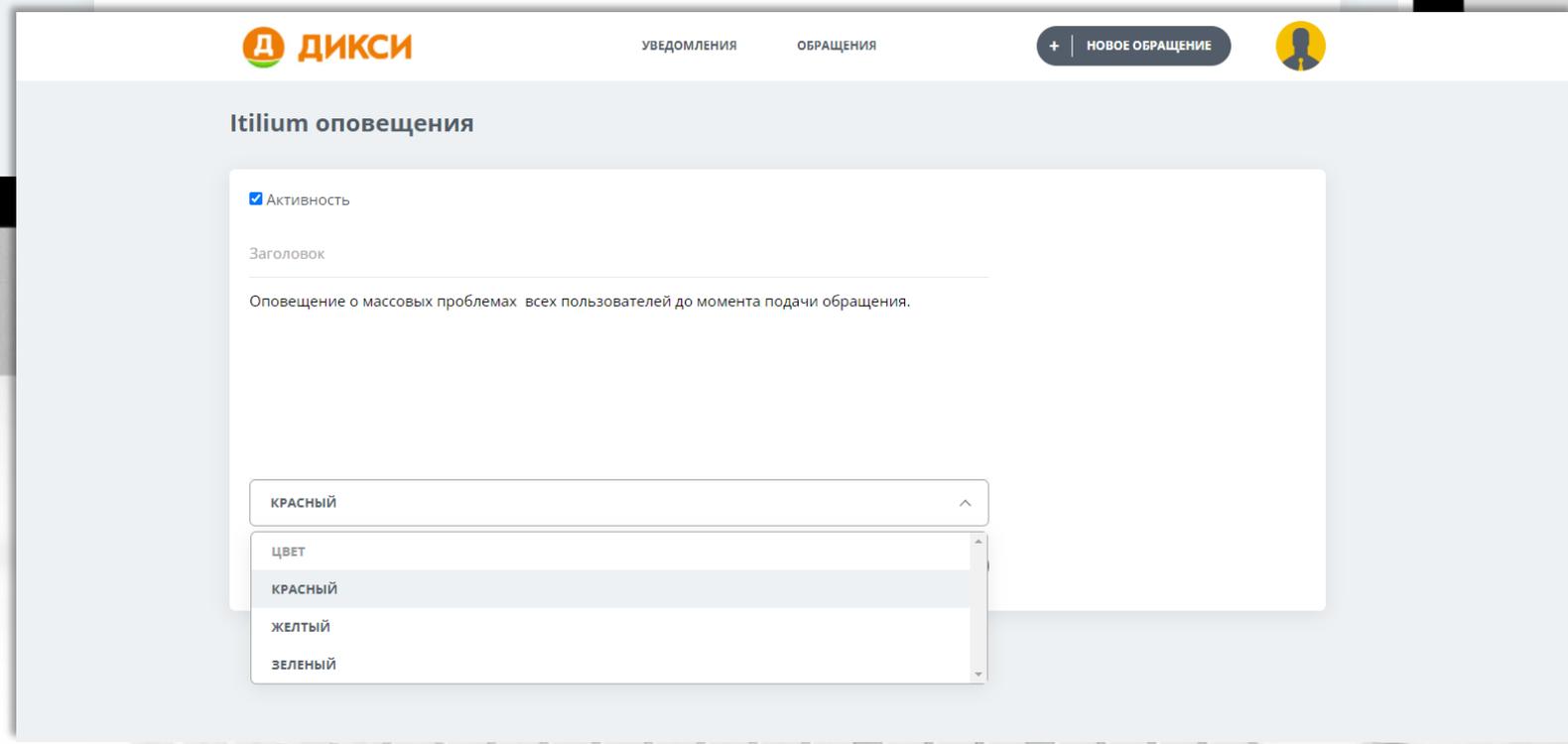
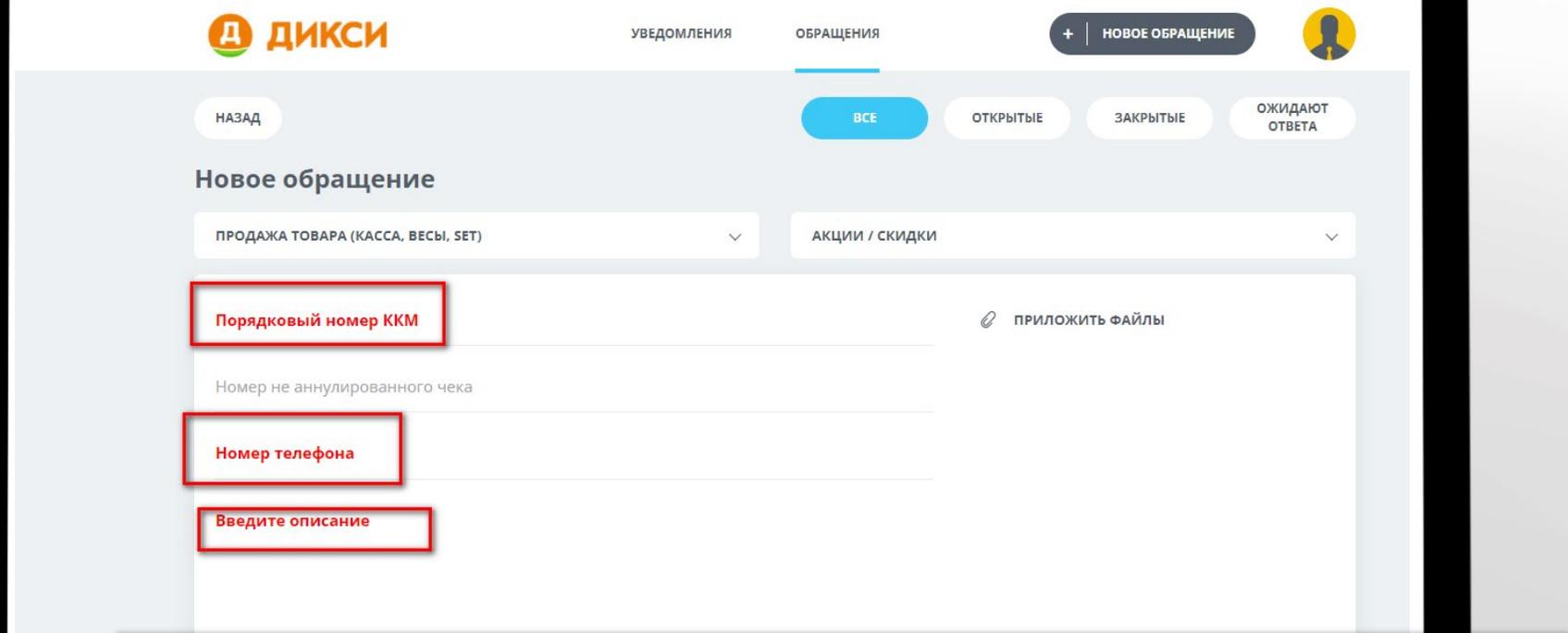


Комментарий
Спасибо, всё круто!

ПОДТВЕРДИТЬ



ВЕБ-ПОРТАЛ





ЧАТ-БОТЫ



Чат-бот Дикси

В сети

Участников: 2

4 марта 2022 г.

Добрый день

Привет!

Хочу создать заявку в итилиум

Выберите действие:

1. Создать обращение
2. Просмотр обращений
3. Подтвердить выполнение обращения

1

Выберите тип инициатора

1. Магазин
2. Сотрудник
3. Назад
4. Завершить

2

1. Itilium - система подачи заявок
2. TFS
3. Docsvision (Согласование договоров)
4. Tessa
5. Личный кабинет операторов ЭДО
6. Abby Flex Capture
7. Услуги ЕСМ Груп Про
8. Сервисные услуги
9. Почта и Skype
10. Администраторы Windows
11. WSUS и Active Directory
12. DB сервис
13. Автоинкассация Газпромбанк
14. Запрос на вывоз оборотной тары с магазина
15. Запрос товаросопроводительных документов с РЦ (ТТН ТОРГ-13)
16. WEB-портал (корпоративный, кадровый)

Последнее сообщение получено 04.03.2022 в 10:53.

Skype для бизнеса

При важных и неотложных обращениях на Сервис СЭД, в адресаты с...

Цветков Сергей Сергеевич

В сети

Где вы находитесь?

Введите имя человека или его номер

ГРУППЫ СОСТОЯНИЕ СВЯЗИ НОВЫЕ

- СЭД (7)
- МАГНИТ (4)
- ИЗБРАННЫЕ
- TERRALINK (6)
- РАЗВИТИЕ СЭД (4)
- AX (3)
- ИЗБРАННОЕ (15)
- ДРУГИЕ КОНТАКТЫ (15)
- EXITE (2)
- ИТИЛИУМ (3)

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКОВ ОТКЛЮЧЕНА

Чат-бот Дикси

Бот

Создать обращение 17:10 ✓

Выберите действие: 17:10

Создать обращение Просмотр обращений

Подтвердить выполнение обращения

Выберите тип инициатора 17:10

Магазин Сотрудник

Назад Завершить

1. Itilium - система подачи заявок
2. TFS
3. Docsvision (Согласование договоров)
4. Tessa
5. Личный кабинет операторов ЭДО
6. Abby Flex Capture
7. Услуги ЕСМ Груп Про
8. Сервисные услуги
9. Почта и Skype
10. Администраторы Windows
11. WSUS и Active Directory
12. DB сервис
13. Автоинкассация Газпромбанк
14. Запрос на вывоз оборотной тары с магазина
15. Запрос товаросопроводительных документов с РЦ (ТТН ТОРГ-13)
16. WEB-портал (корпоративный, кадровый)
17. Услуги Магнита

17:10

Введите цифру, соответствующую услуге 17:10

1 17:10 ✓

1. Другое
2. Изменение прав доступа
3. Консультирование
4. Не запускается Итилиум
5. Предоставление доступа

17:10

Введите цифру, соответствующую составу услуги 17:10

3 17:11 ✓

Услуга: Itilium - система подачи заявок
Состав услуги: Консультирование 17:11

Подтвердить выбор? 17:11

Да Нет

Укажите Ваш контактный телефон: 17:12

89030009707 17:12 ✓

Опишите проблему: 17:12

Хочу понять как Вы так удобно всё организовали в данной ИТСМ (Итилиум) 17:13 ✓

Запрос обрабатывается. 17:13

Обращение успешно создано. Номер обращения: 0000229769 17:13

Вы можете прикрепить файлы: 17:13

Пропустить

Сценарий завершён. 17:13

Обращение 0000229769: Выполнено. Требуется подтверждения
Решение: Добрый день, консультация проведена при помощи звонка.
Что бы подтвердить или отклонить выполнение обращения, напишите "Обращения Итилиум" 17:35

Управление активами и КЕ

Д

Обращения

0000239485
Отдел учета денежных средств

Зарегистрировано
15.03.2022 12:19:49
Коллеги, добрый день! Выявлено расхождение по Мобильной кассе

0000239484
90039
90039m
Отдел эксплуатации магазинов. ТОиР
Зарегистрировано
11.03.2022 2:19:31
Добрый день! Требуется отрегулировать температуру в ларе под охлажденную продукцию. Температура -5, продукция под

0000239483
77409
77409m
Отдел 1-ой линии технической поддержки п...
Зарегистрировано
10.03.2022 22:19:04
Добрый день , на магазине не пробивается алкоголь

0000239482
71028
71028m

Наряды

0000236055
Отдел 1-ой линии технической поддержки п...
Назначен
10.03.2022 15:20:12
Устранить ошибки работы УТМ по мониторингу

0000236052
77409
Назначен
10.03.2022 15:19:05
Описание обращения: Добрый день , на магазине не пробивается алкоголь

Отчет по обращениям

Период	
07.03.2022 - 10.03.2022	
Кол. открытых	4 219 док.
Кол. закрытых	9 999 док.
Кол. просроченных	2 822 док.
Кол. выполненных в срок	3 901 док.

База данных управления конфигурациями

Классификатор	Количество	Классификатор	Конфигурационная единица	К...
Весовое оборудование	0	Весовое оборудование	10501 Весы грузовые 1	00
Видеоустройства	0	Весовое оборудование	10501 Весы контрольные 1	00
Другое	0	Весовое оборудование	10501 Весы ТП 1	00
ККМ	0	Серверное оборудование	10501 ИБП 1	00
Комплектующие и запасные части (ИС)	0	Серверное оборудование	10501 ИБП 2	00
Компьютеры	0	ККМ	10501 ККМ 1	00
Лицензии	0	ККМ	10501 ККМ 2	00
Мониторы	0	ККМ	10501 ККМ 3	00
МФУ	0	Сетевое оборудование	10501 Коммутатор 1	00
Память	0	Сетевое оборудование	10501 Маршрутизатор 1	00
Принтеры	0	МФУ	10501 МФУ 1	00
Сервера	0	Компьютеры	10501 ПК 1	00
Серверное оборудование	0	Компьютеры	10501 ПК 2	00
Сетевое оборудование	0	Устройства ввода	10501 Прайскеркер 1	00
Средства связи	0	Сетевое оборудование	10501 Резервный КГД 1	00
Устройства ввода	0	Серверное оборудование	10501 Сервер 1	00
Хранение данных	0	Средства связи	10501 Телефон 1	00
каменное классификация	0	Сетевое оборудование	10501 Точка доступа 1	00
Програмные средства	0			
Лицензии	0			

Инвентаризация активов на складе

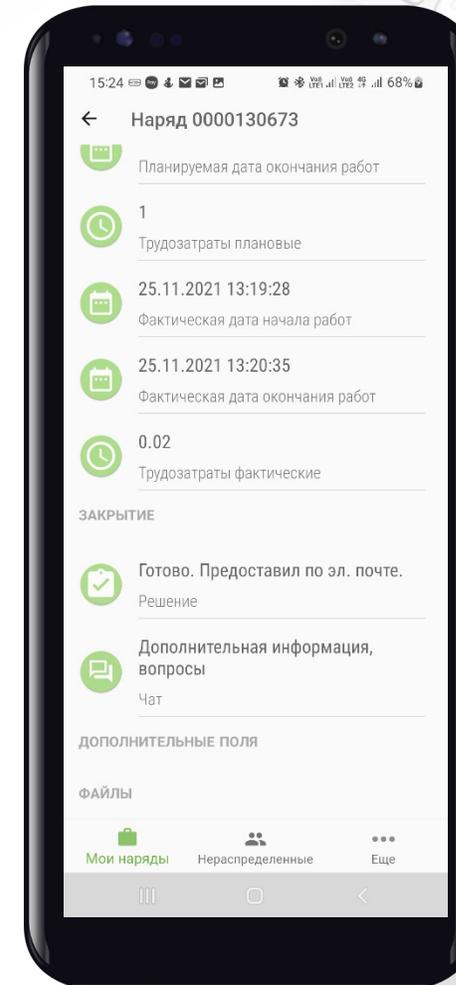
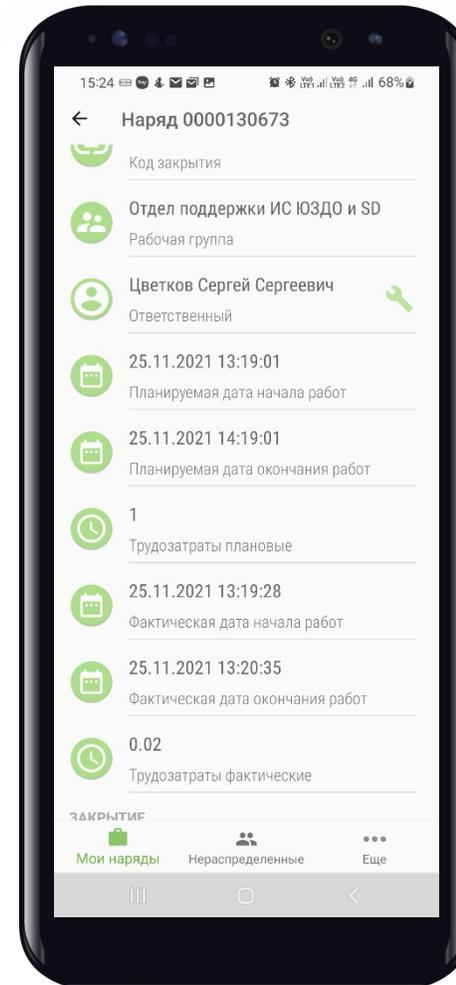
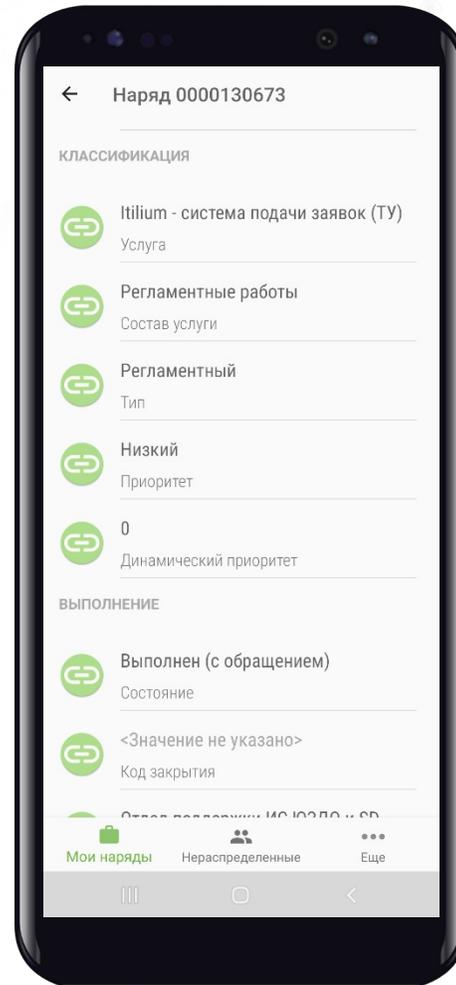
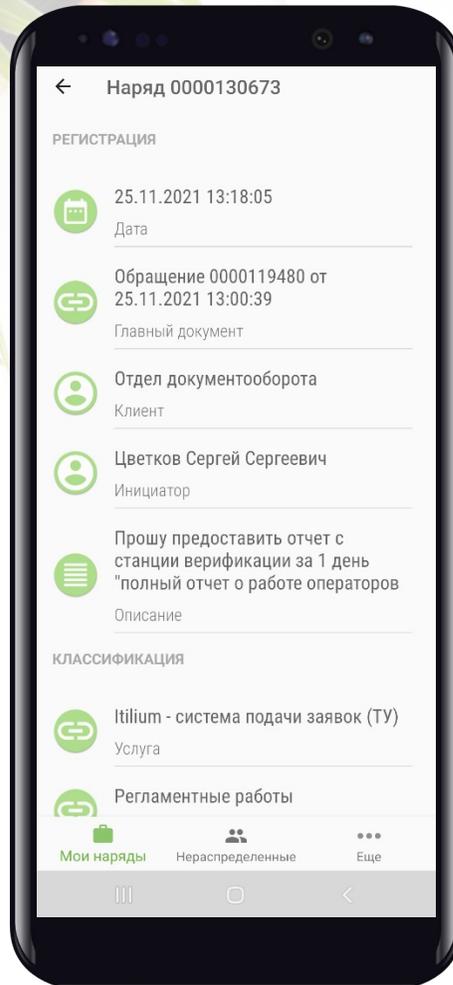
- Инвентаризация активов на складе 000000003 от 09.03.2022 16:18:02
- Инвентаризация активов на складе 000000002 от 09.03.2022 16:08:03
- Инвентаризация активов на складе 000000001 от 09.03.2022 16:04:03

Поступление активов на склад

- Поступление активов 2.0 000000010 от 12.08.2021 16:24:02
- Поступление активов 2.0 000000009 от 28.06.2021 17:58:56
- Поступление активов 2.0 000000008 от 01.06.2021 16:23:01
- Поступление активов 2.0 000000007 от 28.05.2021 17:02:12
- Поступление активов 2.0 000000006 от 27.05.2021 12:28:20

Управление активами и КЕ

Д



Аналитика



Регламентные отчеты

Наименование	Код	Описание	Использование	Шаблон уведомления
Внуково. Остатки	000000004		✓	Уведомление для отчета: O
Внуково. Разъезды	000000005		✓	Уведомление для отчета: O
ЗИП на складах	000000001		✓	Уведомление для отчета: O
можно использовать	000000032		✓	Оповещение о регламентис
Оборудование на разъездных специалистах	000000002		✓	Уведомление для отчета: O
Остатки на РЦ	000000003		✓	Уведомление для отчета: O
Отчет для направления закупочных операций	000000040		✓	Оповещение о регламентис
Отчет для отдела процессинга голд (штрих код)	000000039		✓	Оповещение для процессин
Отчет по безопасности видеонаблюдению	000000031		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по выполненным нарядам. 1-ая линия	000000044		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по кол-ву закр.откр. обращений для отдела экологии (Прошл. неделя)	000000029		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по нарядам. 1-ая линия ТП и ЕКОМ (Выполненные вчера)	000000021		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по нарядам. ICL сервис (закрытые)	000000012		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по нарядам. ICL сервис (открытые)	000000011		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по нарядам. Доступы РГМ и ТР (открытые)	000000022		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по нарядам. Техносервис, Олимп, Принтэко, Бизнес печать, ICL, CSI	000000043		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по обращениям для Порываева Дикси Урал (не закрытые)	000000023		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по обращениям для Махорина УАТ (Прошлый месяц)	000000026		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по обращениям для Махорина УАТ (С начала этого месяца)	000000027		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по обращениям для Аксаты. Сопровождение финансового закрытия (1 - 7 числа)	000000010		✓	Сопровождение финансово
Отчет по обращениям для Аксаты. Сопровождение финансового закрытия (15 - 20 числа)	000000009		✓	Сопровождение финансово
Отчет по обращениям для Бабариной А.А. Функц. админы СЗД (Прошлый месяц)	000000041		✓	Оповещение о регламентис
Отчет по обращениям для ГОЛДа. Сопровождение финансового закрытия (1 - 5 числа)	000000014		✓	Сопровождение финансово
Отчет по обращениям для ГОЛДа. Сопровождение финансового закрытия (15 - 20 числа)	000000015		✓	Сопровождение финансово
Отчет по обращениям для Захарова И.В.	000000034		✓	Оповещение о регламентис

Параметры: Период: 01.03.2022 - 31.03.2022

Отбор:
Обращение, Ответственн

Обращение	Дата	Контактное лицо	Клиент	Услуга	Состав услуги	Состояние	Описание	Ответственн	Ответственное организационное
Связанный документ	Дата	Инициатор наряда	Клиент	Услуга	Компонента услуги	Состояние	Описание	Ответственн	Ответственное организационное подразделение
Обращение 0000226741 от 01.03.2022 9:27:13	01.03.2022 9:27:13			Мастер данные:договоры	Запрос инфо о настройках договора	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга
Наряд 0000226254 от 01.03.2022 11:38:27	01.03.2022 11:38:27			Мастер данные:договоры (ТУ)	Настройка нового договора и номенклатуры	Выполнен (на подтверждение)			Отдел нетоварного процессинга
Обращение 0000226760 от 01.03.2022 9:34:54	01.03.2022 9:34:54			Мастер данные:договоры	Номенклатура:добавление к существующему договору	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга
Наряд 0000225971 от 01.03.2022 9:50:58	01.03.2022 9:50:58			Мастер данные:договоры (ТУ)	Номенклатура:добавление к существующему договору	Выполнен (на подтверждение)			Отдел нетоварного процессинга
Обращение 0000226838 от 01.03.2022 9:53:04	01.03.2022 9:53:04			Товарные договоры/GT/ЭДО/Topr1	Запрос по настройке GT	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга

Все варианты отчетов подсистемы "измерение и отчетность"

Открыть Найти... Отменить поиск Разделы Быстрый доступ X Закрыть

Отчет

- За предыдущую неделю, тип обращения: "продажа товаров"
- Кол-во закрытых/открытых обр. для отдела экологии (Прош. неделя)
- Кол-во открытых/закрытых нарядов
- Отчёт для Дикси Академия
- Отчет для направления закупочных операций
- Отчет для отдела процессинга голд
- Отчет для отдела процессинга голд (штрих код)
- Отчет нетоварный процессинг Эпова (только обращение эта неделя)
- Отчет нетоварный процессинг Эпова (Эта неделя)
- Отчет по безопасности видеонаблюдению
- Отчет по кол-ву закрытых/открытых обращений
- Отчет по нарядам
- Отчет по нарядам безопасности
- Отчет по нарядам видеонаблюдение
- Отчет по нарядам для Бурлакова. Закрытые за предыдущий месяц
- Отчет по нарядам отдел качества товара
- Отчет по нарядам. 1 линия поддержки
- Отчет по нарядам. 1-ая линия ТП и ЕКОМ (Выполненные вчера)
- Отчет по нарядам. ICL сервис (закрытые)
- Отчет по нарядам. ICL сервис (открытые)
- Отчет по нарядам. Доступы РГМ и ТР (не закрытые)
- Отчет по обр. и связ. док. для нетоварного процессинга (Прошлый месяц)
- Отчет по обр. и связ. док. для нетоварного процессинга (Эта неделя)
- Отчет по обращением для Порываева. Дикси Урал (не закрытые)
- Отчет по обращением со связанными документами
- Отчет по обращения для Махорина. 8.2 УАТ (Прошлый месяц)
- Отчет по обращения для Махорина. 8.2 УАТ (С начала этого месяца)



МОНИТОРИНГ



Результаты

Д



Многоуровневая
отказоустойчивая
система



Стабильность
работы



Системный подход
к ITSM



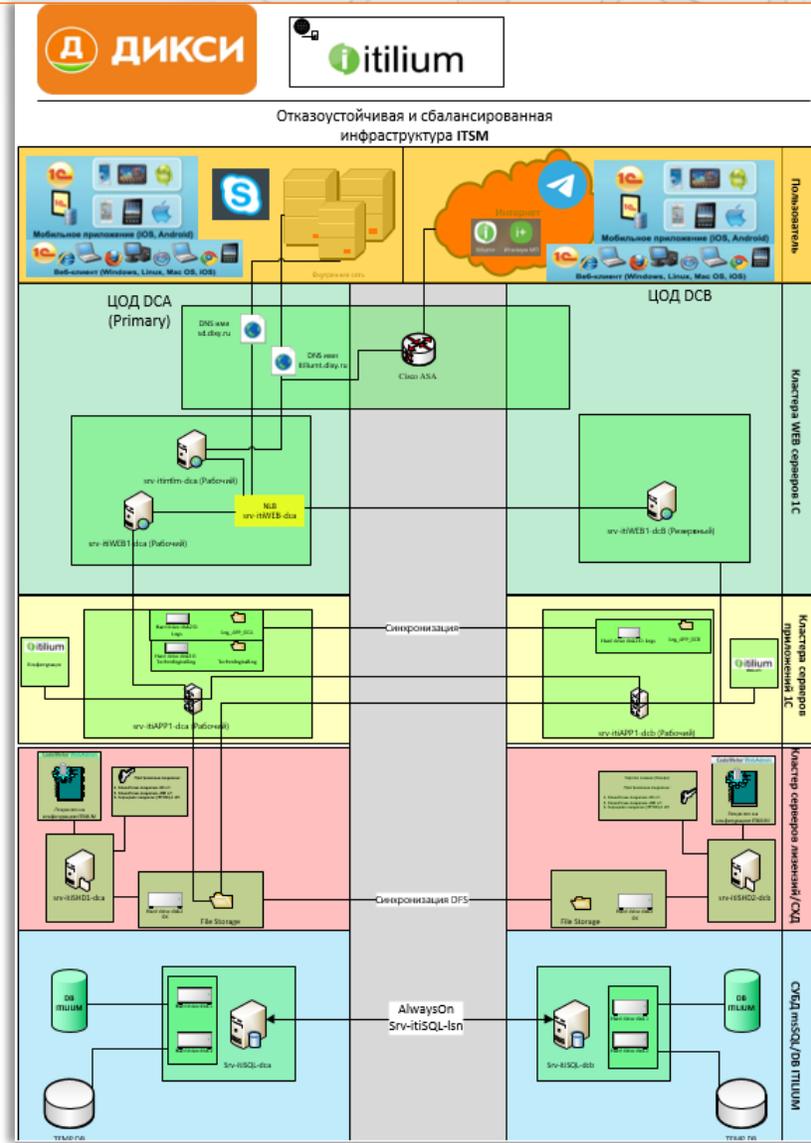
Порядок
в активах и КЕ



Отчетность
и КРІ



Качество сервиса и
удовлетворенность



Экономический эффект

Д

3–4 млн/год ЭКОНОМИЯ ЗА СЧЕТ
МИГРАЦИИ НА ИТИЛИУМ

9% СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ
ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ

60% СОКРАЩЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ В
ОТДЕЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ +
ОПТИМИЗАЦИЯ ШТАТА КОНТАКТ-ЦЕНТРА

14% СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ
ПРОСТОЕВ

42% УМЕНЬШЕНИЕ ОБЪЕМА
РУЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

20% СНИЖЕНИЕ
ПРОИЗВОДСТВЕННОГО БРАКА

20% УСКОРЕНИЕ
ОБРАБОТКИ ЗАКАЗОВ

30% УСКОРЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ
ОТЧЕТНОСТИ

15% СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ
ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ /
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

20% УСКОРЕНИЕ ПОЛУЧЕНИЯ
РЕГЛАМЕНТИРОВАННОЙ
ОТЧЕТНОСТИ

ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОГО SERVICE DESK
НА БАЗЕ ИТИЛИУМ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ
В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО МАСШТАБА



group.dixy.ru

itilium.ru