



## ИТ СИСТЕМА АНАЛИТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ «АЙСБЕРГ»

САЛАТА АРTEM  
ПЕТРУНИНА ЮЛИЯ

СЕНТЯБРЬ



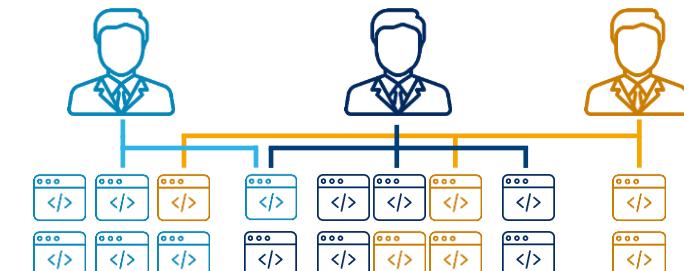
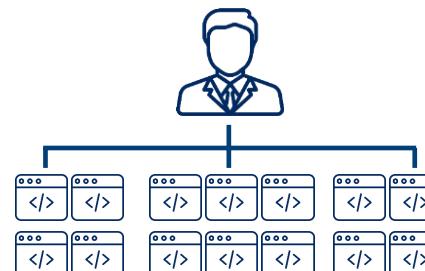
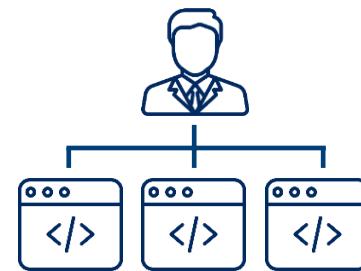
# ПРЕДПОСЫЛКИ К СОЗДАНИЮ ЕДИНОГО ИНСТРУМЕНТА АНАЛИТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

с 2016 ГОДА В БЛОКЕ ЛОГИСТИКИ ПЕРЕРАБОТКИ И СБЫТА ВНЕДРЯЛИСЬ РАЗЛИЧНЫЕ ВИ-РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

## ПРОБЛЕМАТИКА



- КАЖДОЕ РЕШЕНИЕ ВЫПОЛНЯЛО ОПРЕДЕЛЁННЫЙ ПУЛ ЗАДАЧ **ДЛЯ КОНКРЕТНОГО ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ОТРАСЛИ**
- В ОПРЕДЕЛЁННЫЙ МОМЕНТ, КОЛИЧЕСТВО **РАЗРОЗНЕННЫХ И НЕВЗАИМОСВЯЗАННЫХ СИСТЕМ** СТАЛО СЛИШКОМ БОЛЬШИМ И РАБОТА С НИМИ ПЕРЕСТАЛА ПРИНОСИТЬ ЭФФЕКТЫ



ВОЗНИКЛА НЕОБХОДИМОСТЬ СИСТЕМАТИЗАЦИИ И ВЗАИМОУВЯЗКИ ВСЕХ СИСТЕМ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ СИНЕРГЕТИЧЕСКОГО ЭФФЕКТА

# ЕДИНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИХ ПРОДУКТ «АЙСБЕРГ»

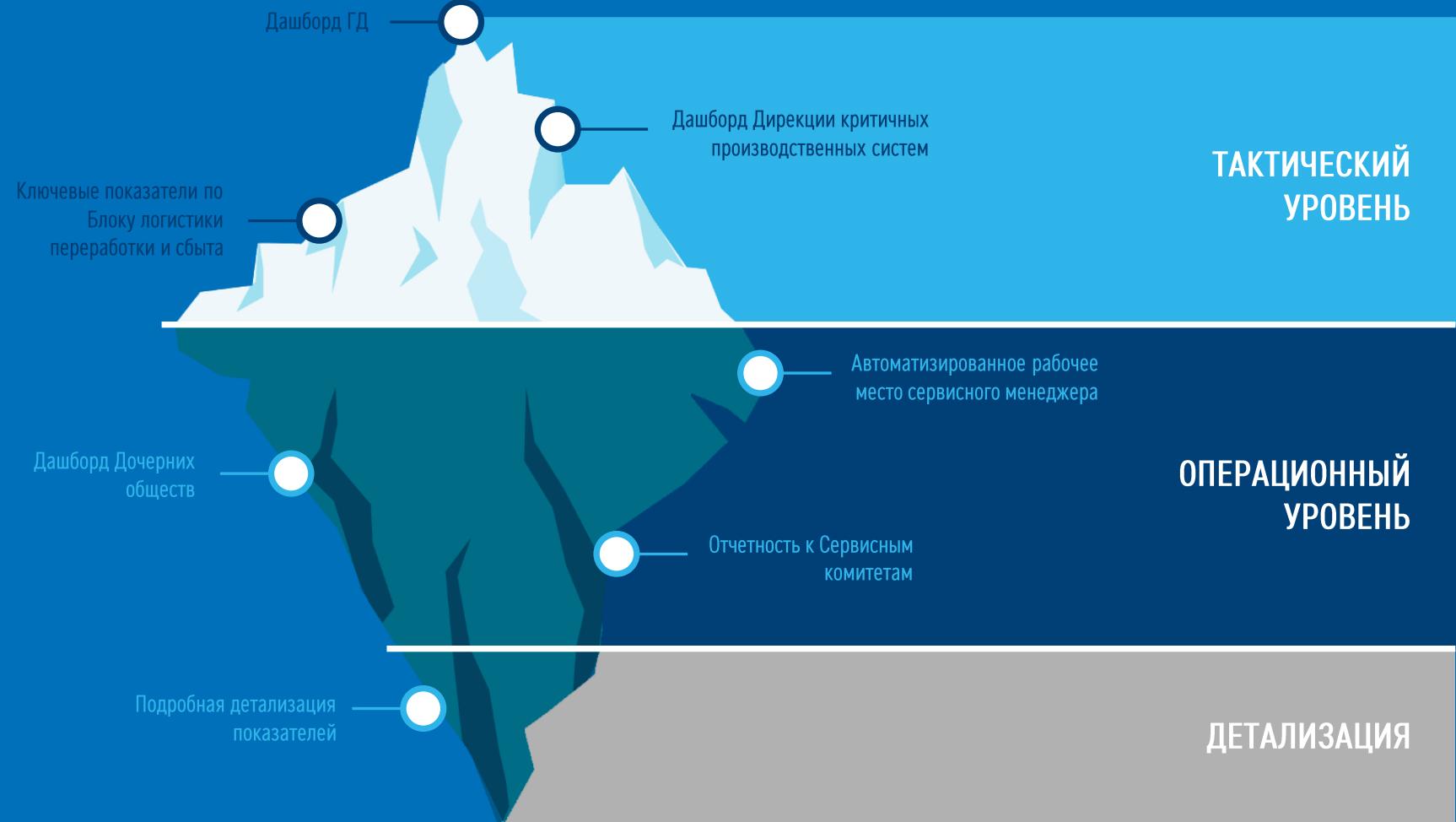


## Айсберг

### ЕДИНЫЙ ИНСТРУМЕНТ АНАЛИТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ

- Позволил структурировать и унифицировать подходы к управлению ИТ-услугами, находиться в едином информационном поле с сервисной командой и Бизнесом
- Решил задачу оптимизации процесса подготовки и публикации отчетности, обеспечил оперативность получения информации «в один клик»
- Кроме того, выбранный подход позволил повысить ценность данной отчетности для Бизнеса за счет сокращения затрат на формирование отчетности

НАШ ПРОДУКТ ПОЗВОЛЯЕТ ПОКАЗАТЬ «УЗКИЕ МЕСТА» В СЕРВИСЕ, ПРИ МИНИМАЛЬНОМ ВОЗДЕЙСТВИИ НА КОТОРЫЕ, ДАЮТ МАКСИМАЛЬНЫЙ ЭФФЕКТ



# ПЕРВОЕ РАБОЧЕЕ РЕШЕНИЕ – ЕДИНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИХ ПРОДУКТ «АЙСБЕРГ»

2017  
год

В ОТВЕТ НА ЗАПРОС БИЗНЕСА БЫЛ СОЗДАН ЕДИНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ПРОДУКТ «АЙСБЕРГ», КОТОРЫЙ ОБЪЕДИНИЛ СЕРВИСНЫЕ И ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ АНАЛИЗА И ОТЧЕТНОСТИ В ОДНУ СТРУКТУРУ, ЧЕТКО ОПРЕДЕЛИВ РОЛЬ КАЖДОГО В СООТВЕТСТВИИ С ЕГО УРОВНЕМ ДЕТАЛИЗАЦИИ



Пользователями продукта являются все представители ИТ-функции Блока, а также сотрудники связанные с ИТ-услугами в Бизнесе

ЦЕЛЬ  
создания

СОЗДАНИЕ ЕДИНОГО ИНСТРУМЕНТА УПРАВЛЕНИЯ  
СЕРВИСАМИ, ИНФРАСТРУКТУРОЙ И УСЛУГАМИ

ЭФФЕКТЫ  
достигнутые

ОПТИМИЗАЦИЯ И ПОВЫШЕНИЕ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ИТ-СЕРВИСОВ И УСЛУГ

**65** ПРИЛОЖЕНИЙ  
РАЗРАБОТАНО ➤ **200** И БОЛЕЕ ПРОВОДИМЫХ  
РАСЧЕТОВ ➤ **110** ОТЧЕТОВ ОБЪЕДИНЕНО  
В ПРИЛОЖЕНИИ

**300** ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
СИСТЕМЫ ➤ **2** РАЗРАБОТЧИКА  
СИСТЕМЫ ➤ **0,2** FTE ПОДДЕРЖИВАЮТ  
СИСТЕМУ

**8** ЛОКАЛЬНЫХ  
ИНТЕГРАЦИЙ ➤ **60** ДЕЙСТВУЮЩИХ  
ПОТОКОВ ➤ **18** МЕСЯЦЕВ -  
СРОК РЕАЛИЗАЦИИ

СКОРОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ  
АНАЛИТИЧЕСКОЙ  
ОТЧЕТНОСТИ (2016 г.) = **90** мин + **4** дня ➤ **2** часа  
ПОДГРУЗКА ДАННЫХ ИЗ ИСТОЧНИКОВ РУЧНАЯ ВЗАИМОУВЯЗКА  
РАЗРОЗНЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И АНАЛИТИКА  
АВТОМАТИЧЕСКАЯ ВЗАИМОУВЯЗКА  
ДАННЫХ И АНАЛИТИКА

## ВЫПОЛНЕННЫЕ ЗАДАЧИ

- Снижение трудозатрат на сбор и предобработку данных для анализа
- Создание единого информационного пространства для взаимодействия заинтересованных сторон
- Отказ от дублирующей отчетности
- Повышение качества анализа
- Автоматизация составления презентационных материалов
- Создание инструмента для анализа причин отклонений и их последствий, дальнейшей разработки методологии факторного анализа

# НОВЫЙ ВИТОК РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ «АЙСБЕРГ»

2020  
год

- ИЗМЕНЕНИЕ МЕТОДОЛОГИИ РАСЧЕТА СЕРВИСНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ
- ОТКАЗ ОТ ПРОМЕЖУТОЧНЫХ СИСТЕМ, ПОЛУЧЕНИЕ ПРЯМОГО ДОСТУПА К ДАННЫМ И АВТОМАТИЗАЦИЯ АНАЛИТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ



Разработан прямой доступ к БД, для ускорения запросов до 10 сек.

ЦЕЛЬ  
создания

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ **ОТЧЕТНОСТЬ В 1 КЛИК И  
ЗА 10 СЕКУНД**

ЭФФЕКТЫ  
ожидаемые

ОПЕРАТИВНОСТЬ И АДАПТИВНОСТЬ ПОД  
ПОТРЕБНОСТИ БИЗНЕСА

**20** ПРИЛОЖЕНИЙ  
ОСТАЛОСЬ ПОСЛЕ  
ОПТИМИЗАЦИИ

➤ **400** И БОЛЕЕ ПРОВОДИМЫХ  
РАСЧЕТОВ

➤ **0** БУМАЖНЫХ  
ОТЧЕТОВ

**50** ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
СИСТЕМЫ

➤ **2,5** РАЗРАБОТЧИКА  
СИСТЕМЫ

➤ **0,1** FTE ПОДДЕРЖИВАЮТ  
СИСТЕМУ

**2** ГЛОБАЛЬНЫЕ  
ИНТЕГРАЦИИ

➤ **1** ЗАПРОС –  
ВСЕ ПАРАМЕТРЫ

➤ **8** МЕСЯЦЕВ –  
СРОК МОДЕРНИЗАЦИИ

СКОРОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ  
АНАЛИТИЧЕСКОЙ  
ОТЧЕТНОСТИ (2020 г.)

= **10** СЕК  
ПОДГРУЗКА  
ДАННЫХ ИЗ  
ИСТОЧНИКОВ

+ **30** МИН  
АВТОМАТИЧЕСКАЯ  
ВЗАИМОУВЯЗКА  
ДАННЫХ И АНАЛИТИКА

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ

- Ключевые сервисные показатели
- Трудозатраты
- Регламентные работы
- SIP (мероприятия по улучшению качества сервиса)
- ЗНИ (запрос на изменения)
- Управление по целям 2021 (Невидимый сервис)
- Маршрутизация обращений (автоматизированная/ручная)
- Отчет к сервисным комитетам сервисным услугам
- Анализ групп причин обращений
- Дашборд для Генерального директора (еженедельная планерка)
- Бизнес критичный сервис
- Дополнительные возможности:
  - Справочники систем/услуг
  - Детализация по расчету показателя SLA и SLAint (соглашение об уровне услуг)

# ПРИМЕРЫ ЭФФЕКТОВ ОТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ



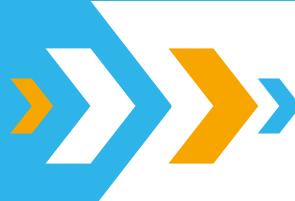
АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И  
ИХ КАТЕГОРИЗАЦИЯ



СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕННЫХ И ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ НА  
ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТНОСТИ БОЛЕЕ ЧЕМ НА 0,5 МЛН\МЕС



ВЫЯВЛЕНИЕ «УЗКИХ МЕСТ» В  
ПРОДУКТАХ/СИСТЕМАХ - И ИХ УСТРАНЕНИЕ



ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ СОЗДАЕТСЯ ЗА СЧЕТ ВЫВЕДЕНИЯ  
НЕЛИКВИДНЫХ СЕРВИСОВ И ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЕНИЯ РЕСУРСОВ



ФОРМИРОВАНИЕ ЛИНИИ ТРЕНДОВ ПО  
СЕРВИСНЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ЛИНИЙ ТРЕНДА С ОПОРОЙ НА  
РЕТРОСПЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ (3 ГОДА) +  
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ



АНАЛИТИКА ДАННЫХ ДЛЯ ВНЕШНИХ  
ЗАКАЗЧИКОВ «ПРОДУКТ ПОД КЛЮЧ»\*



ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ АНАЛИТИЧЕСКОЙ ОТЧЕТНОСТИ ДЛЯ  
ВНЕШНЕГО ЗАКАЗЧИКА С УЧЕТОМ СПЕЦИФИКИ И МОДЕЛЕЙ  
РАСЧЕТОВ

\*На стадии проработки

# ПРИМЕР 1 -ОПИСАНИЕ ПОДХОДА



АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И  
ИХ КАТЕГОРИЗАЦИЯ



НА ПРИМЕРЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДОЧЕРНИХ ОБЩЕСТВ БЛОКА  
ЛОГИСТИКИ ПЕРЕРАБОТКИ И СЫРЬЯ (ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД)



## ПРОБЛЕМАТИКА

РУЧНОЙ РЕЖИМ ФОРМИРОВАНИЯ ОТЧЕТНОСТИ И  
СОГЛАСОВАНИЕ С ЗАКАЗЧИКОМ



## ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ

АВТОМАТИЗАЦИЯ, СНИЖЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ И  
ВРЕМЕННЫХ ИЗДЕРЖЕК, ИСКЛЮЧЕНИЕ РИСКА  
«ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР»

➤ консолидация  
отчетности

➤ единое инфополе с  
заказчиком

➤ онлайн расчет  
показателей

➤ адаптивность и  
скорость разработки



ДО И ПОСЛЕ  
ВНЕДРЕНИЯ

**5** ДНЕЙ – формирование  
аналитической отчетности

➤ **1** ДЕНЬ = 5 минут отчет + 8 часов  
согласование аналитической отчетности

**1** МЛН - стоимость составления  
отчетности месяц

➤ **0,2** МЛН - Стоимость поддержки системы  
для **автоматизированной отчетности**

**10** Разрозненных  
приложений

➤ **1** Единое, консолидированное  
приложение

**20** Примерное кол-во  
ошибок в отчетности

➤ **0** Ошибок - автоматически  
выверенные показатели

Обновление  
информации по запросу

➤ **AUTO** Ежесекундное автоматизированное  
обновление данных



ВСЕ СЕРВИСНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ АНАЛИЗИРУЮТСЯ В ОДНОМ  
ПРИЛОЖЕНИИ (БОЛЕЕ 100)



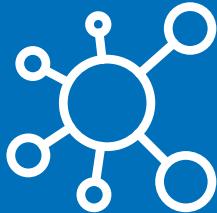
# ПРИМЕР 2 – ОПИСАНИЕ ПОДХОДА



# ПРИМЕР 3 – ОПИСАНИЕ ПОДХОДА



# ТИРАЖИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ И ДАЛЬНЕЙШИЕ ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ



## ТИРАЖИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ «АЙСБЕРГ»

- Тиражирование на все дирекции – (20 шт.)
- Тиражирование на все производственные ДО –(60 шт.)
- Легкая адаптируемость системы под любые изменения позволит быстро включить новые процессы и масштабировать систему в группе Компаний



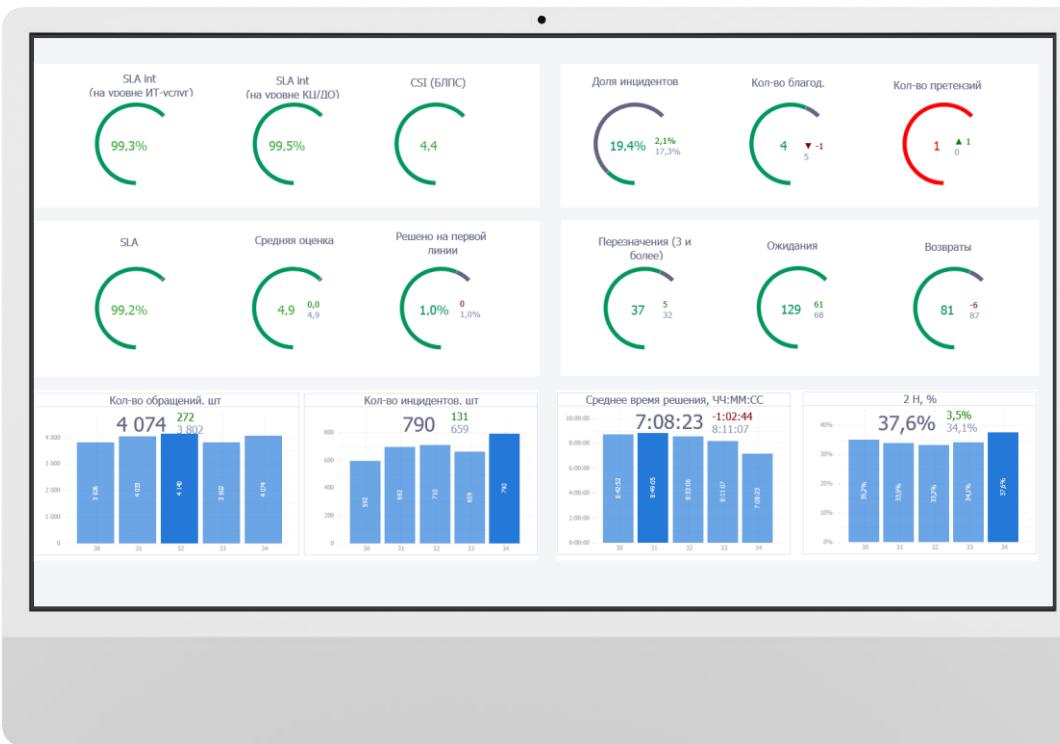
## ПЛАНЫ ПО РАЗВИТИЮ СИСТЕМЫ

- Разработка упрощенного способа интеграции данных из других систем
- Мобильное приложение «Айсберг»
- Таргетированная адаптивная рассылка ключевых данных
- Структурирование и оптимизация контекстного поиска
- Обеспечение бесшовного перехода на новую ITSM платформу
- Оптимизация продукта для совместного кросс-блокового использования
- Развитие предиктивной аналитики и средств ML

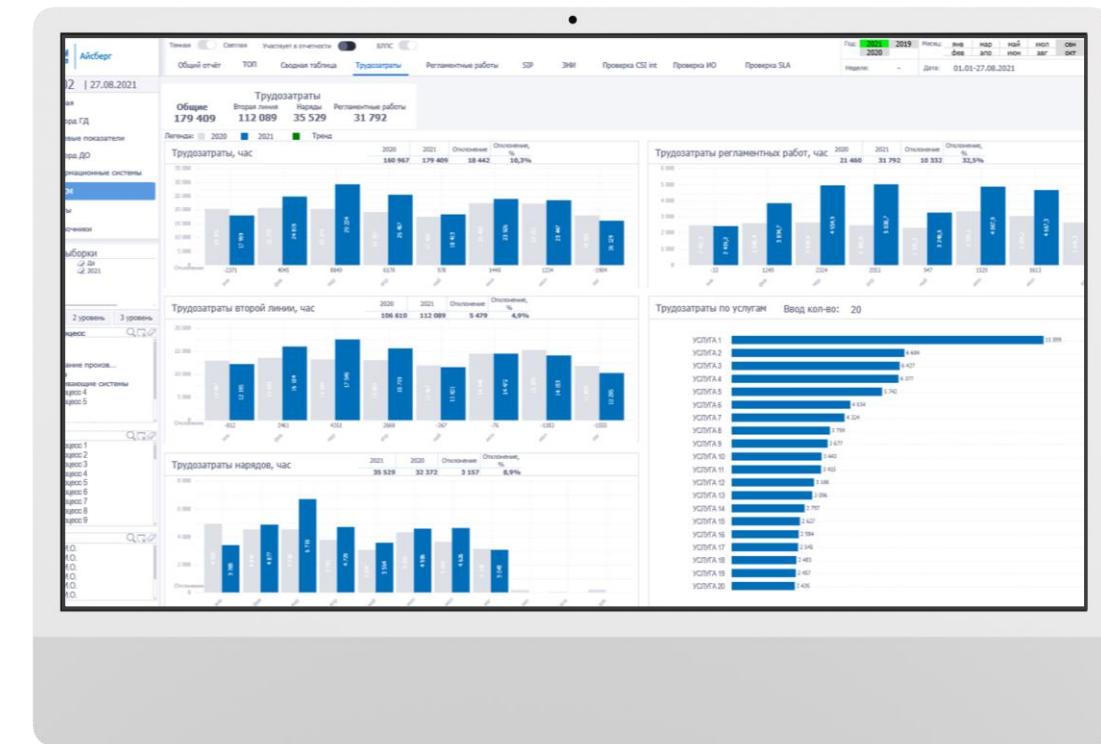
# ПРИЛОЖЕНИЯ

# ПРИМЕР 1 - ОТЧЕТНЫЕ ДАШБОРДЫ СИСТЕМЫ «АЙСБЕРГ»

## ОТЧЕТ ПО КЛЮЧЕВЫМ ПОКАЗАТЕЛЯМ СЕРВИСА

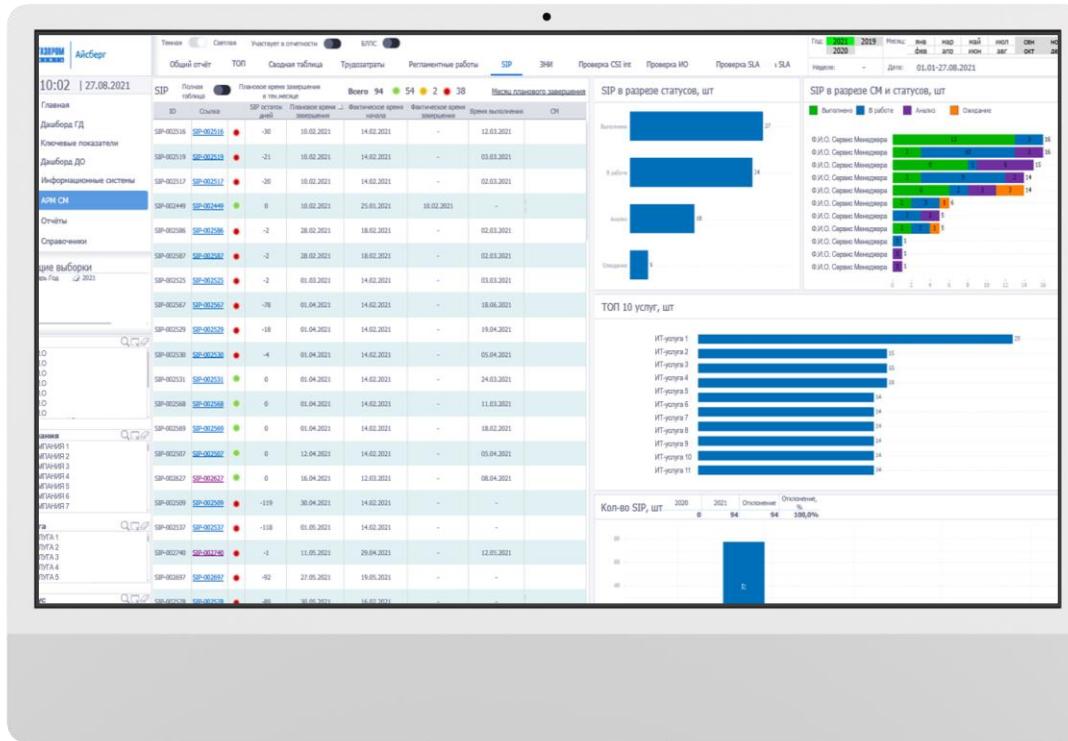


## ОТЧЕТ ПО ТРУДОЗАТРАТАМ



# ПРИМЕР 2 - ОТЧЕТНЫЕ ДАШБОРДЫ СИСТЕМЫ «АЙСБЕРГ»

## МЕРОПРИЯТИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА СЕРВИСА (SIP)



## ОТЧЕТ ПО МАРШРУТИЗАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ

