



«Единый центр поддержки пользователей»:  
разработка и внедрение системы управления  
ИТ-процессами Почты России (АСУИП)



42000  
отделений

170000000  
км<sup>2</sup> территории  
обслуживания

3500000  
сотрудников

65000000  
посетителей  
ежедневно

8100000  
посылок

67000000  
писем и счетов

*\*по итогам 2016 года*

ПОСЫЛОЧНЫЙ  
БИЗНЕС

297

МЛН. ШТ.

Посылок и  
мелких пакетов

ПОЧТОВЫЙ  
БИЗНЕС

2,5

МЛРД. ШТ.

Писем и счетов

ФИНАНСОВЫЙ  
БИЗНЕС

3,3

ТРЛН. РУБ.

Переводов, пенсий  
и платежей

*\*оценка по итогам 2016 года*

- Децентрализованная структура управления на операционном уровне и централизованная на стратегическом уровне
- Отсутствие объективной информации по качеству работы внешних поставщиков ИТ-услуг
- Многовариативность и неопределенность рабочих ИТ-процессов
- Неравномерность качества ИТ-услуг

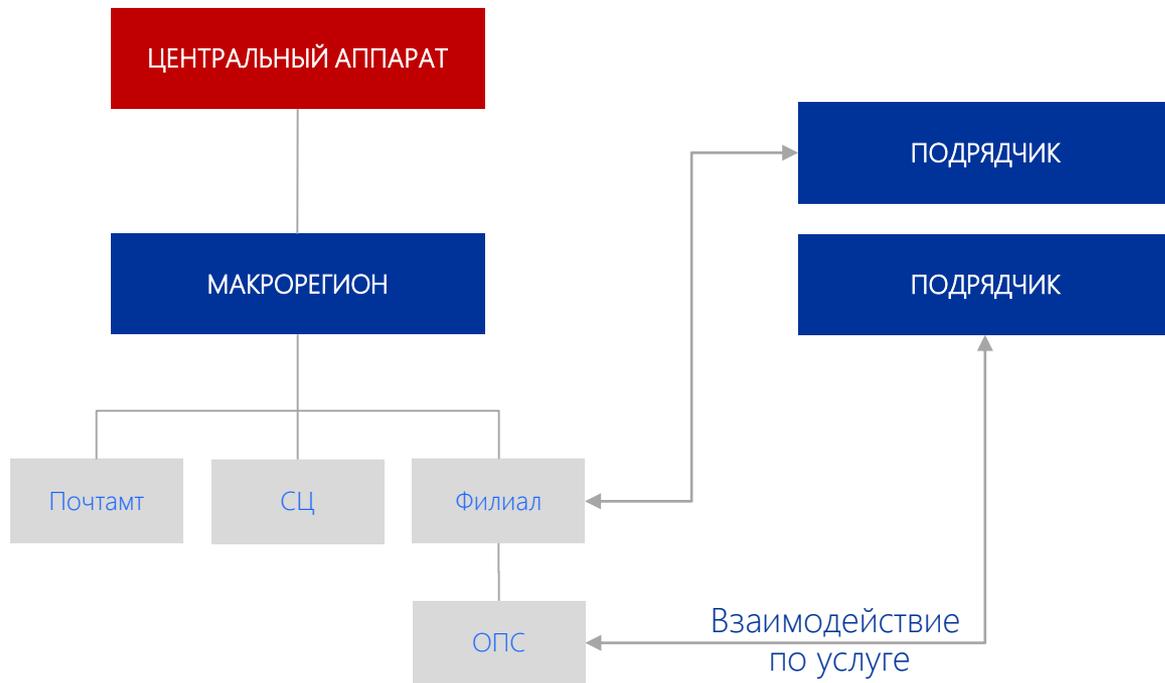
1. Повышение качества предоставляемых ИТ-услуг
2. Повышение лояльности бизнес-подразделений к работе ИТ
3. Повышение прозрачности в работе подрядных организаций

# До проекта

ПОЧТА  
РОССИИ



- 10 макрорегионов
- 82 филиала
- 759 почтамтов
- 42000 отделений (ОПС)
- 200 подрядчиков
- Отдельные службы Service Desk в отдельных регионах
- Разнородная отчетность
- Отсутствие собственных объективных данных о качестве работы подрядных организаций
- Неопределенность функций и ролей участников предоставления ИТ-услуг
- Неопределенность куда, к кому и как обращаться по проблемам в работе ИТ-систем



- Централизация и унификация процессов управления ИТ
- Формирование корпоративной практики управления ИТ-процессами и ИТ-услугами
- Проведение организационных изменений в сфере предоставления ИТ-услуг и взаимодействия с подрядными организациями
- Формирование централизованной системы управленческого учета и контроля в ИТ
- Автоматизация и интеграция с корпоративными ИС

## 1 Процессный охват

- управление инцидентами и запросами на обслуживание
- каталог услуг
- управление поставщиками
- управление изменениями
- управление сервисными активами и конфигурациями

## 2 Организационный охват

- Вся Почта России
- Все регионы РФ
- 350000 сотрудников, 3700 ИТ-специалистов
- 200+ подрядных организаций

- ## 1 Команда проекта

  - 40 ИТ-менеджеров (основная команда)
  - 300 ИТ-менеджеров и специалистов (расширенная команда)
- ## 2 Стандарты, методологии и практики управления

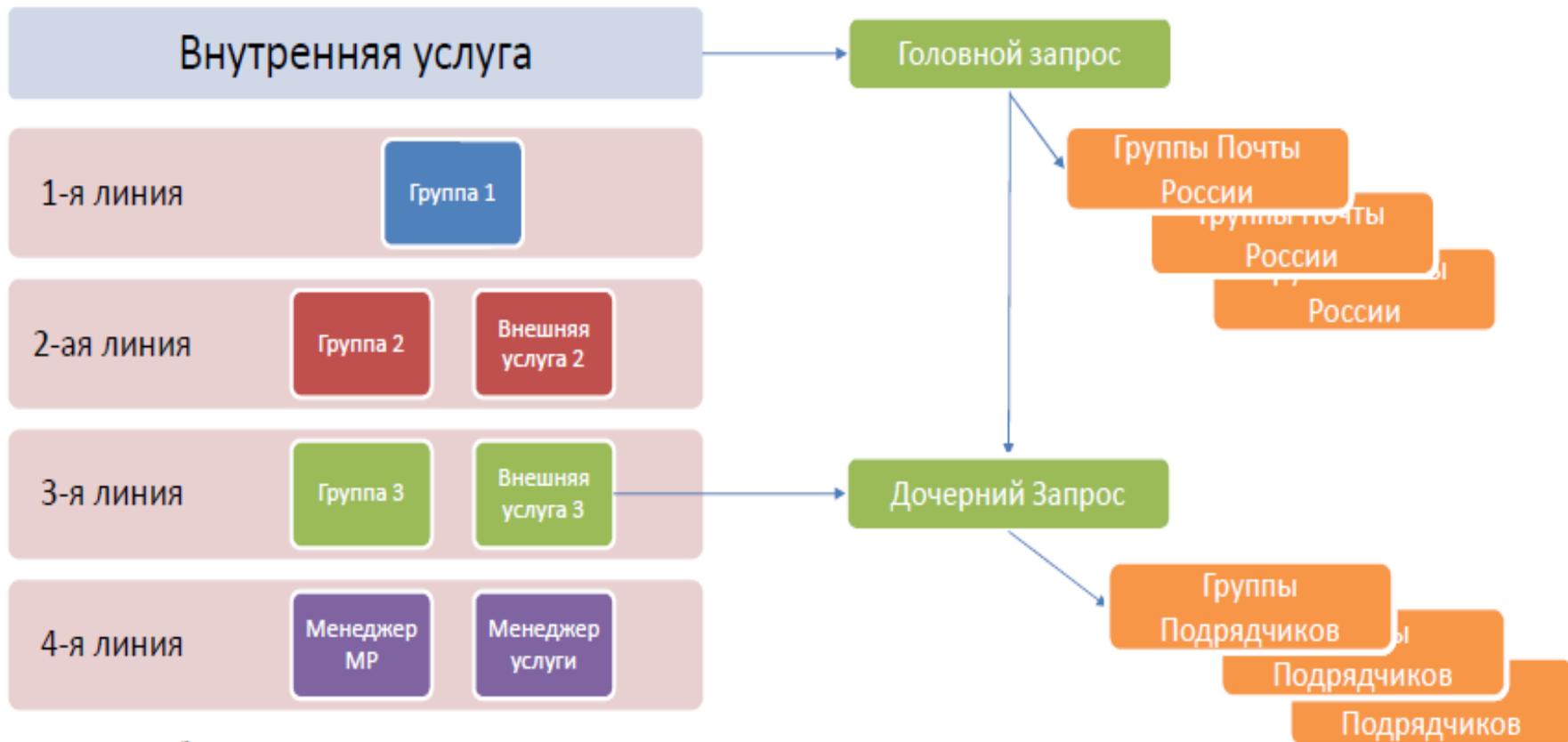
  - PMI PMBoK, Agile, Scrum
  - ITIL, ISO 20000
- ## 3 Технологическая сложность

  - Создание стандарта интеграции АСУИП с ITSM-системами подрядных организаций
  - Организация защищенного доступа для подрядных организаций с использованием сертификатов безопасности
  - Организация работы в АСУИП всех организаций, предоставляющих ИТ-услуги Почте России (multitenancy)
  - Интеграция с 4-мя корпоративными ИТ-системами

# Управление инцидентами и сервисными запросами. Общая модель обработки запросов

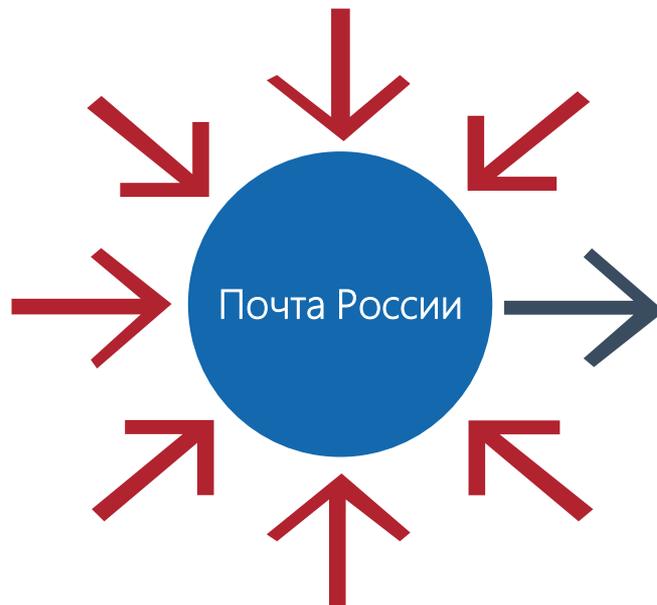


# Управление инцидентами и сервисными запросами. Структура услуги и правила ее поддержки



*Запрос может быть назначен как на группу, так и на услугу*

- Единая «точка входа» для запросов по ИТ-услугам
- Единый стандарт для интеграции с ITSM-системами подрядчиков
- Унифицированный SLA и унифицированная отчетность

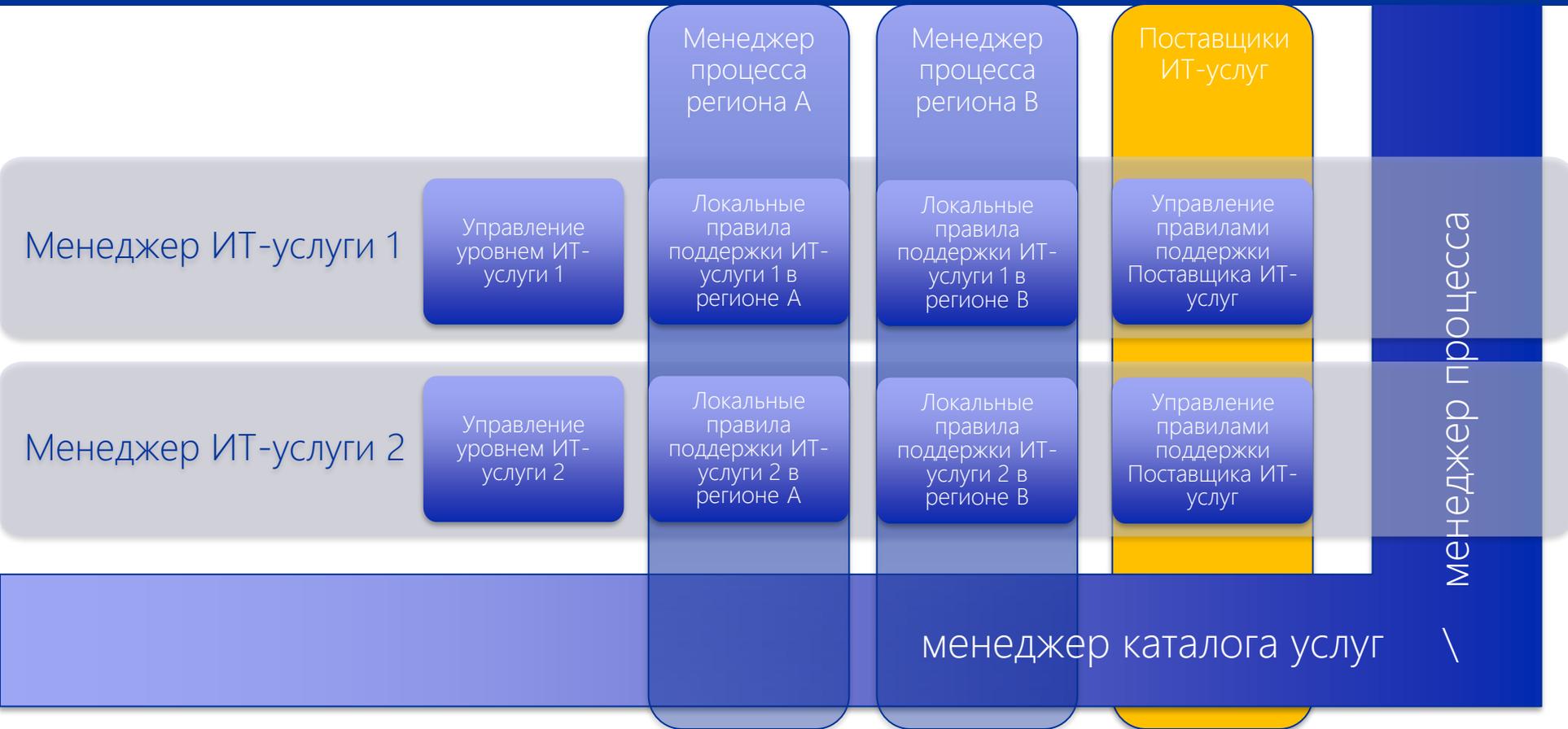


1. Единый Каталог услуг  
(внутренние и внешние поставщики)
2. «Пирамиды» услуг  
(анализ структуры взаимной поддержки услуг)
3. Централизация учета и управления  
(+гибкая настройка в зависимости от параметров)

## Управление каталогом и уровнем услуг



# Модель управления на поддержке ИТ-услуг



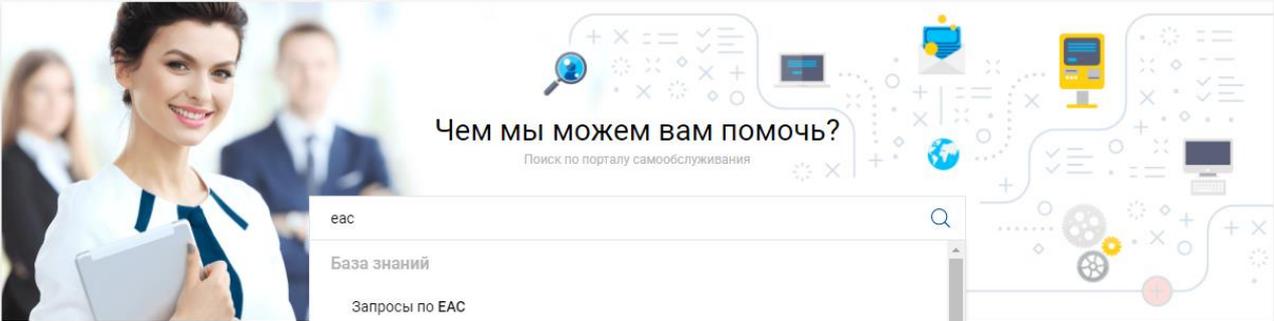
# Технические решения. Пользовательский портал

ПОЧТА  
РОССИИ



☰  [Создать запрос](#)

131000 АУ ФГУП 'ПОЧТА РОССИИ'   Александр Бойко [Выйти](#)



## Чем мы можем вам помочь?

Поиск по portalу самообслуживания



- База знаний
  - Запросы по ЕАС
  - Остатки для ЕАС
  - Отправка отчетов из ЕАС
- Оформление запроса на обслуживание
  - Не работает или выдает ошибку  
ЕАС ОПС > ... > ЕАС. SCCM
  - Не запускается или выдает ошибку при работе

### Ожидают согласования

RP1043781  
Управление ИТ-услугами (Naumen SD / АСУИП)

**Доступ к АСУИП для подрядных организаций**

Просрочено 15.08

Расположение: 101000 УФС г. Москвы-филиал ФГУП Почта России. Межрайонный почтамт №3, отделение почтовой связи 101000

RP538640  
Тестовая внутренняя услуга

**Многоуровневый запрос информации (тест)**

[Закрыт](#)

Расположение: 131000 АУ ФГУП 'ПОЧТА РОССИИ'

Результат работ: Не согласован

# Технические решения. Каталог услуг



☰  [Создать запрос](#) 131000 АУ ФГУП "ПОЧТА РОССИИ"   Александр Бойко [Выйти](#)

[☰ Таблица](#) | [☰ Список](#)

Например, Учет невыходов, переработок, доплат 

## Каталог услуг



SCCM System Center  
Configuration Manager



WinPost



Автоматизированное  
рабочее место (AFM)



ае внутренняя



АИС Сортировочный центр  
(АИС СЦ)



АИС Управление Заказом  
(АИС УЗ)



Антивирусное  
сопровождение



Базовое  
пользовательское ПО



Видеоконференцсвязь  
(ВКС)



Вычислительные ресурсы  
(физические и  
виртуальные серверы)



Грузчики (такелажные  
работы, грузоперевозки)



Домен (Active Directory,  
DNS, GPO)



Доступ к внутренней сети  
по VPN



ЕАС ОПС



Единая Информационная  
Система Казначейства  
(ЕИСК)

# О техническом решении. Цифры и факты



1300

Одновременных  
подключений к  
АСУИП

8000

Транзакций в минуту  
обрабатывается в  
АСУИП

*\*АСУИП реализована на базе Naumen Service Desk*

# О проекте. Цифры и факты

ПОЧТА  
РОССИИ



200

услуг в  
Каталоге

3700

ИТ-специалистов  
работают в АСУИП

1 200 000

обращений  
обработано

200

подрядчиков в  
АСУИП

77%

обращений  
через портал

500000

КЕ в СМДВ

*\*оценка на август 2017 года*

1. Унифицировали и внедрили

- появилась картина «в деталях»
- Понятны «узкие места»
- Более равномерное качество ИТ-услуг
- ИТ стало «быстрее»

2. Упорядочили взаимоотношения с поставщиками

- Бэнчмаркинг работы поставщиков услуг создал естественную конкуренцию за качество и предпосылки для снижения стоимости
- Поставщики как равноправные участники ИТ-процессов

3. Сервисный подход вне ИТ

- В разработанные процессы управления ИТ и ITSM-систему включились не-ИТ сервисные подразделения



Цели и KPI ИТ-подразделений определяются посредством внедренной ITSM-системы

В закупочную документацию, размещаемую в открытом доступе, включаются требования о выполнении работ в соответствии с внедренным процессом управления инцидентами и запросами на обслуживание (в том числе описание API для интеграции поставщиком своей ITSM-системы).

Пример: <http://zakupki.gov.ru/epz/pricereq/card/common-info.html?priceRequestId=82546>

0,23	vs	1,5	Пиковый суточный объем обработки посылок, млн. шт.
2	vs	6,5	Клиентов в отделениях ежедневно, млн. человек
52%	vs	95%	Соблюдение сроков по доставке посылок
54%	vs	80%	Соблюдение сроков по доставке писем
0,36%	vs	0,04%	Претензии по доставке

*\*Сравнение показателей «2013 vs 2016»*

*\*\* Данные Почты России и Роскомнадзора*

## 1. Расширение процессного охвата АСУИП

- управление проблемами
- управление знаниями

## 2. ITSM-система как интеллектуальный помощник ИТ-службам

- задачи классификации и анализа данных
- ML & NLP



---

**ПОЧТА РОССИИ**