

ESM-ПЛАТФОРМА

на базе glpi

ТРАНСФОРМАЦИЯ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ

ИСХОДНАЯ СИТУАЦИЯ

- Разрозненная ИТ-поддержка: обращения в разных каналах и системах
- Отсутствие единого каталога услуг и прозрачной ролевой модели
- Жизненный цикл старой ITSM завершен, высокая стоимость проприетарных решений
- Историческая ITSM не покрывает потребности непрофильных блоков (HR, финансы, снабжение)
- Нет сквозной аналитики SLA/KPI и управляемого техучета

ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ (ESM)

- Единая точка входа для сотрудников всех направлений (БЦТ, ОЦО, БЭФ, ГОиЧС)
- Стандартизация каталогов, регламентов и матрицы профилей
- Прозрачная аналитика SLA/KPI в реальном времени (Pix BI)
- Управляемый техучет (CMDB) и мониторинг (Zabbix)
- Гибкое решение на базе Open-Source, развиваемое собственными силами

АРХИТЕКТУРА ESM (GLPI)

01 ИСТОЧНИКИ

Active Directory
АКТИВНО

Служба каталогов

- LDAP аутентификация
- Синхронизация ролей

Zabbix
АКТИВНО

Мониторинг

- Триггеры → Заявки
- Метрики сервиса

SMTP / IMAP
АКТИВНО

Почтовый коннектор

- Уведомления
- Создание заявок из писем

02 ИНТЕГРАЦИЯ

Datareon
АКТИВНО

Интеграционная шина

- Маршрутизация данных
- Трансформация
- Проверка и логирование
- Контроль целостности

03 ЯДРО СИСТЕМЫ

GLPI
ЯДРО

Service Desk / ESM

- Инциденты и запросы
- Каталог услуг и SLA
- CMDB / ИТ-активы
- База знаний
- Ролевая модель

04 ОТЧЁТНОСТЬ

Pix BI
АКТИВНО

Аналитика

- Дашборды SLA / KPI
- Встраивание в портал

QGIS
В ПЛАНАХ

Геоданные

- Карты объектов
- Визуализация

ИИ-Агент
В ПЛАНАХ

Автоматизация

- Чат-бот
- Умный поиск, автосоздание обращений

РЕЗУЛЬТАТЫ И ЭФФЕКТЫ

Экономические метрики

Экономия за 12 месяцев	48.1M ₽
Затраты на проект	4.3M ₽
Окупаемость (Payback)	~1 мес
ROI за первый год	1012%

Операционные метрики

Рост удовлетворенности (NPS)	4.2 → 4.8 (+14.3%)
Снижение трудозатрат	-30%
Охват автоматизацией	200+ АРМ (исполнителей)
Фиксация обращений в единой системе	100%

МАСШТАБИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ

Масштабирование

→ Поэтапное масштабирование ESM-модели на все предприятия холдинга без остановки сервиса

→ Тиражирование на Бизнес-Блоки и другие активы

→ Разработка методологии с нуля для каждого нового блока

→ Внедрение методики оценки здоровья сервисов (Service Health)

Вектор развития

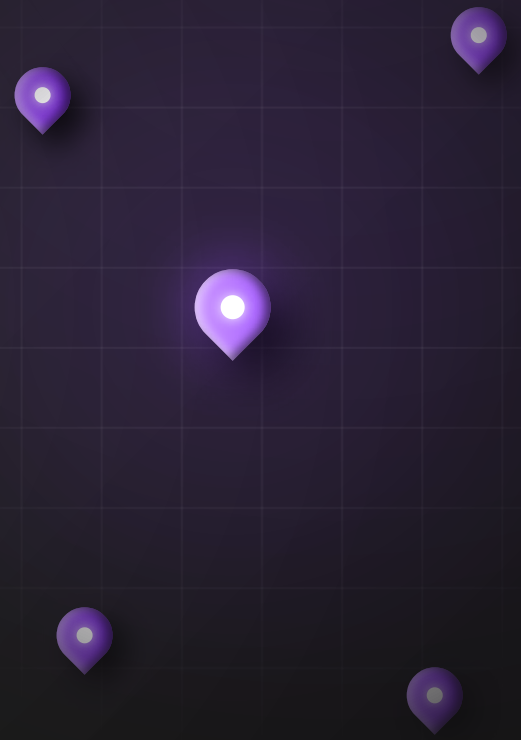
→ Внедрение ИИ-агента для автоматизации рутины и базы знаний

→ Интеграция QGIS для визуализации объектов и геоданных

→ Расширение функционала Low-Code и кастомных модулей CMDB

УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ

Платформа обеспечивает прозрачный учет не только стандартного ИТ-оборудования, но и специфических активов. Внедрена методика оценки здоровья сервисов и новый актив «Сервис». В планах — интеграция геоинформационных систем.



CMDB (Техучет)

→ Инвентаризируемые активы
→ Специфические активы
→ Комплексы фото-видеофиксации
→ Новый актив «Сервис»

QGIS (В планах)

→ Отрисовка объектов
→ Интеграция геоданных
→ Визуализация инфраструктуры

ИТОГИ ПРОЕКТА

ESM-платформа на базе GLPI

КОМПАНИЯ
УГМК-Телеком

ГОД
2026

48.1M ₽
Экономия за 12 мес

1012%
ROI за первый год

200+
Автоматизированных АРМ

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА СО СТОРОНЫ ЗАКАЗЧИКА
Замаруев В.А.

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА СО СТОРОНЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ
Леушина М.В.

