



таграс | БИЗНЕССЕРВИС

ITSM-СИСТЕМА НА БАЗЕ "1С-КОННЕКТ" И "1С:ITIL" - ЦИФРОВОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ СЕРВИСАМИ.

докладчик:

Алина Аглиуллина - руководитель службы поддержки пользователей
Центр компетенций 1С | ТаграС-БизнесСервис | Холдинг ТАГРАС



8

дивизионов
холдинга

35

регионов

63

предприятия

1500

заказчиков

20 тыс.чел.

численность

77 млрд руб.

объем выручки

ГЕОФИЗИЧЕСКИЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ
И СЕЙСМОРАЗВЕДКА
ТНГ-ГРУПП

МАШИНОСТРОЕНИЕ
И СЕРВИС
НЕФТЕПРОМЫСЛОВОГО
И БУРОВОГО
ОБОРУДОВАНИЯ
ТМС ГРУПП

ВНУТРИКВАЖИННЫЕ
РАБОТЫ
ПО РЕМОНТУ, ГРП И ПНП
ТАГРАС-РЕМСЕРВИС

ООО «ТАГРАС-БИЗНЕССЕРВИС»

- ✓ Бухгалтерское и налоговое сопровождение
- ✓ Внедрение и сопровождение систем на базе 1С
- ✓ Управление программой цифровой трансформации
- ✓ Кадровое администрирование
- ✓ Организация командировок
- ✓ Информационная безопасность

ПРОИЗВОДСТВО,
ПРОКАТ И РЕМОНТ
НЕФТЕПОГРУЖНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ
СИСТЕМА-СЕРВИС


таграс

ЕДИНЫЙ ЦЕНТР
ОБСЛУЖИВАНИЯ
ТАГРАС-БИЗНЕССЕРВИС

СТРОИТЕЛЬНЫЕ
И РЕМОНТНЫЕ РАБОТЫ
В ЭНЕРГЕТИЧЕСКОМ
КОМПЛЕКСЕ
И ПРОМЫШЛЕННОМ
СТРОИТЕЛЬСТВЕ
ТАГРАС-ЭНЕРГОСЕРВИС

СТРОИТЕЛЬСТВО
И ОБСЛУЖИВАНИЕ
АВТОМОБИЛЬНЫХ ДОРОГ
ТАТНЕФТЕДОР

ГРУЗОПАССАЖИРСКИЕ
ПЕРЕВОЗКИ
И ЛОГИСТИКА
ТАГРАС-ТРАНССЕРВИС

Мы – команда методологов, аналитиков, программистов

Мы – большой опыт сопровождения информационных систем нефтесервисного Холдинга

135

**ЛИНИЙ
ПОДДЕРЖКИ**

5 000

ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

95

**ИНФОРМАЦИОННЫХ
СИСТЕМ**

СИТУАЦИЯ ДО ИЗМЕНЕНИЙ ВЗГЛЯД СО СТОРОНЫ ДИВИЗИОНОВ



ИНФОРМАЦИОННОЕ ПОЛЕ

Неоперативность обработки обращений
Задержка отклика от 1 до 7 дней

Рост количества невыполненных заявок
30% просроченных заявок

Отсутствие прозрачности трудозатрат
по обработке обращений
Невозможно рассчитать себестоимость услуг

Нарушение SLA
Отсутствие механизмов контроля

Отсутствие управленческой отчетности
Не оцифрованы производственные процессы

Спорные ситуации при сдаче работ заказчику
Сложности обоснования выполненных работ
(сроки, качество, стоимость)

ИЗМЕНЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ И СЕРВИСОВ

SERVICE DESK

1. Формирование каталога услуг
2. Внедрение ТаграС-Коннект

УПРАВЛЯЕМОСТЬ

1. Новая организационная, ролевая и функциональная структуры
2. Разработка должностных/ролевых инструкций и предложений о подразделениях

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

1. Разработка финансово-ресурсной модели
2. Организация учета и контроля рабочего времени
3. Контроль эффективного использования ресурсов
4. Новая система мотивации
5. Планирование развития сотрудников

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УСЛУГ

1. Регламент взаимодействия
2. Разработка и регламентация производственных процессов
3. Внедрение системы управления подрядчиками

РАЗВИТИЕ

1. Внедрение новых пакетов услуг
2. Разработка и внедрение организационных и ролевых структур, стандартов для оказания услуг сопровождения информационных систем 1С



РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗМЕНЕНИЙ УБЕРИЗАЦИЯ СЕРВИСА ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

ДО:
1С:ДОКУМЕНТООБОРОТ

480 **МИНУТ**
МАКСИМАЛЬНОЕ ВРЕМЯ
РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЕ

8 **ЧАСОВ**
НА УСТРАНЕНИЕ
ИНЦИДЕНТОВ

180 **РАЗЛИЧНЫХ**
КАНАЛОВ СВЯЗИ

300 **КЛЮЧЕВЫХ**
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



ПОСЛЕ:
Система ТаграС-Коннект
1С:ITIL + 1С-КОННЕКТ

15 **МИНУТ**
МАКСИМАЛЬНОЕ ВРЕМЯ
РЕАКЦИИ НА ОБРАЩЕНИЕ

4 **ЧАСА**
НА УСТРАНЕНИЕ
ИНЦИДЕНТОВ

1 **ЕДИНАЯ СРЕДА**
КОММУНИКАЦИИ

5000 **ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ**
НА ПОДДЕРЖКЕ

Заказчик

Держатель IT бюджета

- 1.** Возможность планирования и контроля IT бюджета
- 2.** Аналитика для управления затратами
- 3.** Сокращение затрат (оптимизация обращений пользователей)
- 4.** Контроль качества сервиса (SLA)

Пользователь

- 1.** Единое окно коммуникаций
- 2.** Гарантированное время реакции на запрос пользователя
- 3.** Онлайн консультация пользователя
- 4.** Прозрачность на всех этапах выполнения работ по обращению
- 5.** Минимизация инцидентов

Сопровождающая организация

- 1.** Возможность планирования и контроля бюджета
- 2.** Планирование ресурсов на основании объемов обращений и SLA
- 3.** Контроль отклонений качества предоставляемого сервиса
- 4.** Автоматизированная процедура приема/сдачи работ



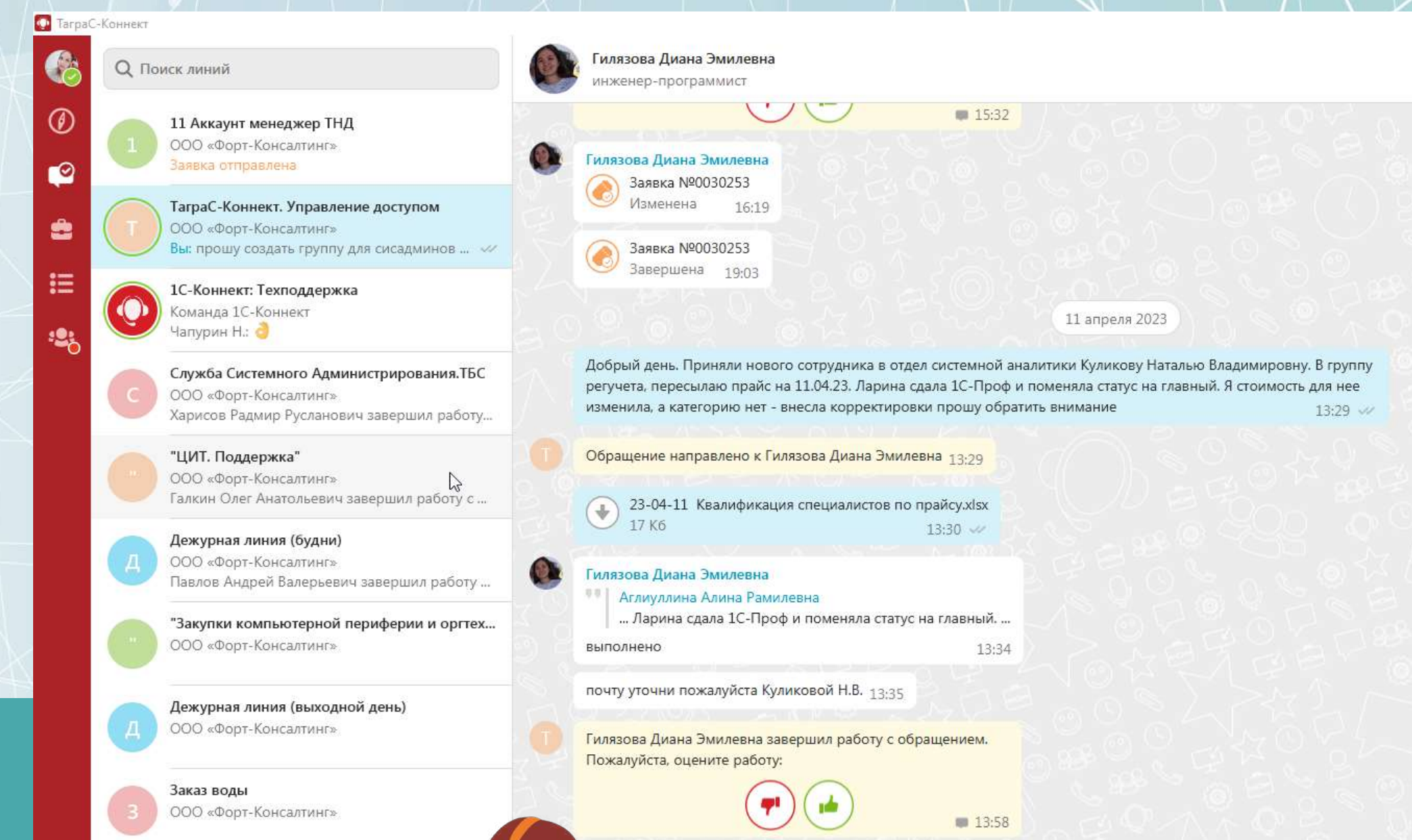
ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Нужна помощь в работе 1С-систем?

Не работает принтер?

Фишинговая атака на почте?

Антивирусная защита выдает сообщение?



диспетчер, консультант

**Ответ один – просто напиши на ЛИНИЮ ПОДДЕРЖКИ
и включится нужный сервис, который решит проблему**



- ✓ Сервис **обслуживания** пользователей **24/7**
- ✓ **Ускорение** частых операций интервьюирование пользователей и формирование заявок
- ✓ **Цифровизация** хозяйственных процессов, системных администраторов и т.п.
- ✓ **Многоуровневые** сценарии
- ✓ **Робот** – нет больничных, выходных и прочее.



таграс | БИЗНЕССЕРВИС

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

