

Компания:

British American Tobacco Россия**Проект:** Комплексное обслуживание ИТ-систем**Отрасль:** Табачная промышленность**Задачи**

«Бритиш Американ Табакко Россия» традиционно пользуется моделью аутсорсинга как одним из средств повышения эффективности основной деятельности.

До начала сотрудничества с компанией IBS DataFort «БАТ Россия» для поддержки пользователей привлекала в аутсорсинг ИТ-персонал специализированной компании, работающей в Москве и Московской области. При этом открытым оставался вопрос организации функции Help Desk в регионах.

При передаче поддержки пользователей на аутсорсинг в IBS DataFort «Бритиш Американ Табакко Россия» преследовала следующие цели:

- наладить централизованную поддержку пользователей в Москве и региональных фабриках, офисах и представительствах;
- изменить подход к применяемой модели аутсорсинга: сократить время, затрачиваемое руководством ИТ-службы на управление и контроль привлеченных в аутсорсинг специалистов по Help Desk, закрепить ответственность подрядчика за выполнение функции поддержки пользователей.

Одной из главных задач проекта являлся переход от аутсорсинга персонала ИТ-службы к так называемому функциональному аутсорсингу. При этом запуск новой формы сервисов поддержки в промышленный режим мог быть обеспечен только слаженной работой совместной команды специалистов «БАТ Россия» и IBS DataFort.

Решение

На первом этапе сервисы были переданы от предыдущего поставщика в IBS DataFort. Переход к рабочему режиму был выполнен в течение месяца.

Смена провайдера услуг прошла незаметно для большинства пользователей «БАТ Россия».

Далее был проведен аудит существующей информационной системы, а также анализ практики Help Desk компании «БАТ Россия» на соответствие ITIL (IT Infrastructure Library), даны рекомендации по развитию информационных систем. Для построения эффективной системы поддержки пользователей были созданы необходимые нормативные документы:

- разработаны регламенты поддержки пользователей;
- определены приоритеты возможных заявок пользователей и сроки реакции;
- на каждую из заявленных проблем разработаны критерии оценки качества обслуживания, являющиеся индикативными ориентирами для исполнителей и способом контроля со стороны заказчика;
- разработано и утверждено обеими сторонами Соглашение об уровне сервиса (SLA).

Параллельно с работами по обеспечению поддержки пользователей в центральном офисе стартовала региональная программа, направленная на построение Help Desk в региональных точках присутствия «БАТ Россия».

Информация о компании

«Бритиш Американ Табакко Россия» – подразделение «British American Tobacco», второй по величине международной табачной компании. На сегодняшний день «БАТ Россия» – самая быстрорастущая табачная компания в России с долей рынка более 22%. География деятельности охватывает около 600 городов по всей стране, а объем продаж в 2006 году превысил 79 млрд. шт. сигарет. В «БАТ Россия» работает более 3,8 тыс. сотрудников. Большинство реализуемых в России сигарет производится на трех фабриках: «БАТ-Ява» в Москве, «БАТ-СПб» в Санкт-Петербурге и «БАТ-СТФ» в Саратове.

Мнение заказчика

Александр Мягков, менеджер по информационной поддержке и административным вопросам, «БАТ Россия»:

«Одним из решающих факторов при выборе поставщика ИТ-услуг было присутствие IBS DataFort в регионах. Это позволило в кратчайшие сроки приступить к обслуживанию пользователей, не тратя время на создание необходимой инфраструктуры и установление договорных отношений с многочисленными подрядчиками. Функциональный подход IBS к предоставлению услуг аутсорсинга полностью совпал с нашими требованиями к поставщику услуг. Мы передали в IBS DataFort часть ИТ-функций вместе с ответственностью за их исполнение, которая отражена в договоре. Теперь у нас нет необходимости „читать ИТ-персонал по головам“ и управлять им, мы получаем сервис, управляя параметрами его предоставления».

Результат

«Бритиш Американ Табакко Россия» полностью передала осуществление функции поддержки пользователей в зону ответственности IBS DataFort. Отношения компаний подразумевали полную ответственность исполнителя за осуществление данной функции, начиная от организации и управления процессом и ИТ-персоналом и заканчивая исполнением и контролем качества.

Поддержка пользователей, осуществляемая IBS DataFort в «БАТ Россия», включала в себя следующий набор услуг:

- обеспечение работоспособности рабочих мест пользователей;
- консультирование пользователей по вопросам работы с офисным ПО и компьютерной техникой;
- установку ПО;
- диагностику и тестирование парка ПК и периферийных устройств;
- обслуживание мобильного оборудования;
- создание и администрирование учетных записей пользователей.

В московском офисе «БАТ Россия», включающем более 600 пользователей, для выполнения функции поддержки пользователей IBS DataFort создал службу Help Desk. Поддержка пользователей в 13 региональных офисах и 95 представительствах осуществлялась через партнерскую сеть IBS. В зависимости от количества пользователей в региональных точках были подобраны различные формы обслуживания.

Управление работой ИТ-специалистов во всех региональных точках присутствия заказчика осуществлялось централизованно, велся учет всех заявок и отслеживалось их исполнение.

Уникальная региональная сеть партнеров (более 270 авторизованных сервисных центров в 86 субъектах РФ) позволяла IBS DataFort гарантировать «Бритиш Американ Табакко Россия» высокое качество обслуживания в любой точке Российской Федерации.

Об услуге

Чтобы обеспечить требуемую отдачу от внедряемых ИТ-технологий, компания должна уделять внимание правильной эксплуатации систем пользователями. IBS DataFort оказывает услуги по организации и обеспечению работы Службы поддержки пользователей бизнес-приложений, офисного программного обеспечения и компьютерной техники, включая:

- прием, регистрацию и обработку запросов пользователей;
- ведение статистики и предоставление отчетности по инцидентам;
- установку компьютерной техники и программного обеспечения;
- первичную диагностику, тестирование и ремонт техники;
- консультации пользователей и решение их проблем;
- создание и администрирование учетных записей.

В зависимости от количества пользователей и потребностей заказчика, IBS DataFort предлагает следующие варианты организации Службы поддержки пользователей:

- постоянное присутствие (Onsite) специалистов по поддержке на территории заказчика. В Службу поддержки может входить от одного до нескольких десятков специалистов, включающих руководителя Службы и диспетчеров по приему заявок;
- абонементное и инцидентное обслуживание (Part Onsite). Включает регулярное посещение специалистами по поддержке офиса заказчика с целью выполнения плановых работ, телефонные консультации, удаленное администрирование;
- выезд в офис заказчика по заявкам пользователей (инцидентное обслуживание). Предварительно оговаривается гарантированная скорость появления специалистов на территории заказчика (например, не позднее, чем через 4 часа после подачи заявки).

По желанию заказчика возможна организация работы Службы поддержки круглосуточно, в выходные и праздничные дни.



IBS DataFort

Поставщик услуг ИТ-аутсорсинга на российском рынке. Входит в пятерку крупнейших сервис-провайдеров России. Располагая уникальной экспертизой в области эксплуатации ИТ, предлагает услуги по обслуживанию информационных систем и поддержке отдельных ИТ-функций, включая услуги дата-центра, управление почтовыми системами, рабочими станциями, бизнес-приложениями, ИТ-инфраструктурой и сетями; услуги по обеспечению непрерывности бизнеса.

IBS DataFort: цифры и факты

- **2 000** клиентских запросов в Call-центр ежедневно;
- **200 000** рабочих станций и периферийных устройств на технической поддержке и **15 000** — в управлении;
- **5 200** серверов и **700** ленточных библиотек на сервисном обслуживании;
- три распределенных дата-центра (**5 460** юнитов);
- протяженность волоконно-оптической линии связи — свыше **170** км, пропускная способность — от **2** до **8** Гб/с;
- сертификаты ISO/IEC: **9001:00**, **20000-1:05**, **27001:05**;
- работа в **86** субъектах РФ, в **11** часовых поясах;
- **270** региональных авторизованных сервисных центров;
- **400** сотрудников;
- входит в компанию **IBS**.