

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ СИСТЕМ ОАО «РЖД»

Е.Е. Семькина, магистрант
Научный руководитель – А.Г. Пимонов, д.т.н., профессор
Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева,
г. Кемерово
E-mail: semykinaee@gmail.com

Происходящее в настоящее время реформирование отечественного железнодорожного транспорта предъявляет все новые и новые требования к информационным технологиям. Успех отраслевых реформ в значительной степени зависит от того, насколько удачно они будут обеспечены и поддержаны соответствующими ИТ-решениями. Успешность реформирования РЖД во многом зависит от того, насколько эффективно смогут функционировать в новых условиях входящие в его состав ИТ-службы [1]. В то же время необходимо учитывать, что компания РЖД является коммерческой организацией, и все ее структурные подразделения обязаны быть бизнес-ориентированными, экономически рентабельными и прибыльными, финансово прозрачными и измеряемыми, жестко контролируруемыми и хорошо управляемыми. Все перечисленные требования в полной мере относятся и к подразделениям информатизации.

В 2007 году была внедрена АСУ ЕСПП (автоматизированная система управления единой службы поддержки пользователей), позволившая при обслуживании пользователей информационных систем ОАО «РЖД» реализовать принцип «единого окна» [2]. До недавнего времени взаимодействие пользователей информационных систем Западно-Сибирской железной дороги с персоналом ИТ-служб зачастую носило несистематизированный характер. Пользователи вынуждены были вникать в порядок обращения к разным отделам в зависимости от существа возникающих проблем, контактировать с разными отделами в каждом конкретном случае. При этом неизбежно возникали случаи многократной переадресации пользователей. Теперь все обращения пользователей в ИТ-службы происходят посредством ЕСПП, а не по телефону или электронной почте, как было раньше [3]. Для обеспечения эффективности реализации АСУ ЕСПП при ее разработке были применены современные методологии, стандарты и лучшие практики в области управления ИТ, управления качеством и управления проектами [4].

Основной принцип создаваемых центров технологического сопровождения (ЦТС) – экстерриториальное технологическое обслуживание пользователей ИТ-услуг на полигоне аппарата управления ОАО «РЖД», органов управления и подразделений филиалов ОАО «РЖД». Основные цели создания ЦТС [5]: 1) создание работающей структуры для разработки эффективной методики нормирования услуг по сопровождению ERP-задач – обеспечение измеримости деятельности для управления затратами (сейчас используется устаревшая методика); 2) документирование «ценности» (value) и стоимости (cost) автоматизированных блоков бизнес-процессов подразделений-клиентов ERP-задач, понимание ценности и затрат процессов сопровождения; 3) создание прозрачного механизма принятия решений об объемах и параметрах качества услуг сопровождения на основе информации об их ценности и о затратах на них; 4) создание гибкой структуры для внедрения новых задач и функциональностей с минимальными затратами, обеспечение единого подхода к внедрению; 5) подготовка к работе в условиях ежегодного задания на оптимизацию

затрат в размере 10% на временном горизонте 3-5 лет; 6) подготовка блока сопровождения ERP-задач для вывода на аутсорсинг; 7) создание центра компетенции по вопросу анализа бизнес-процессов клиентов на соответствие и совместимость с деятельностью ЦТС для дальнейшего привлечения этих клиентов.

Основные бизнес-процессы ЦТС: 1) сопровождение автоматизированных бизнес-процессов клиентов; 2) внедрение и тиражирование новой функциональности; 3) внесение изменений в функциональность; 4) обеспечение услуг сопровождения в режиме 24 x 7, в выходные и праздничные дни по запросам клиентов.

Обеспечивающие бизнес-процессы ЦТС: 1) регламентные работы 2) инструктаж и обучение технологов; 3) инструктаж и обучение пользователей; 4) участие в проектировании и разработке функциональности для обеспечения оптимальных параметров эксплуатации; 5) работы по документированию функциональности и бизнес-процессов; 6) ведение учетных записей пользователей; 7) ведение НСИ; 8) работы с аудиторскими организациями по ИТ-вопросам; 9) формирование установочных пакетов АРМ для ПК пользователей; 9) тестирование новой функциональности и внесение изменений в функциональность систем с минимальным негативным влиянием на бизнес-процессы пользователей.

Бизнес-процессы, реализуемые для ЦТС ERP-центрами обработки данных (ЦОД) [6]: 1) сопровождение систем жизнеобеспечения аппаратных комплексов; 2) сопровождение аппаратных комплексов серверов, СХД, SAN; 3) сопровождение сетевой инфраструктуры; 4) сопровождение системного ПО, «системное» сопровождение БД и серверов приложений ERP-систем; 5) развертывание программно-аппаратной инфраструктуры для новых задач и при потребности масштабирования текущих задач; 6) установка и обслуживание клиентского ПО ERP-систем у пользователей; 7) принятие результатов или поставка ресурсов для бизнес-процессов ЦТС ERP.

Вопросы, планируемые к решению в работе по созданию ЦТС ERP: 1) проведение работы по вовлечению всех ИВЦ в процесс создания ЦТС; 2) формирование списков компетенций для специалистов всех структурных блоков ЦТС; 3) проработка (уточнение) промежуточных этапов создания ЦТС, определение их временных рамок, основных участников и трудозатрат; 4) формирование требований к необходимой функциональности системы ЕСПП для обеспечения автоматизации деятельности ЦТС; 5) формирование перечня взаимозависимостей процесса создания ЦТС и развития функциональности ЕСПП для определения временных рамок этапов создания ЦТС и рисков со стороны отсутствия автоматизации.

Список литературы:

1. Политика корпоративной информатизации ОАО «РЖД», 2015.
2. Алексеева, Н. Услуги попадут под процесс // Гудок, 2008, 15 сентября, № 166.
3. ОАО «РЖД». Автоматизированная система управления корпоративной информатизацией АСУ «РЖД» (АСУ ИТ). Подпроект «Создание автоматизированной системы управления единой службой поддержки пользователей АСУ РЖД» (АСУ ЕСПП). Информация о проекте.
4. ОАО «РЖД». Автоматизированная система управления корпоративной информатизацией АСУ «РЖД» (АСУ ИТ). Подпроект «Создание автоматизированной системы управления единой службой поддержки пользователей АСУ РЖД» (АСУ ЕСПП). Управление уровнем услуг.
5. Распоряжение ГВЦ-218/р от 17.06.2014 г.