

«Опыт внедрения Service Desk и портала самообслуживания для пользователей»



Людмила Целищева

**Всероссийский научно-исследовательский
геологический институт им. А.П.Карпинского
(ФГУП «ВСЕГЕИ»)**



Ситуация до внедрения

Характеристики объекта внедрения

- 700 пользователей;
- 6 сотрудников ИТ-отдела;
- Система регистрации заявок на базе MS SharePoint;



Первоочередные задачи внедрения Service Desk

Повышение качества обслуживания при текущем уровне ресурсов



Прозрачность
для
пользователей



Самообслужи-
вание



Прозрачность
для
руководства



- Формирование каталога сервисов;
- Составление и заполнение каталогов и справочников;
- Редактирование регламентов и инструкций;
- Обучение сотрудников ИТ.





Особенности проекта

- Адаптация каталога сервисов под потребности предприятия;
- Инструменты для привлечения людей к веб-порталу:
 - Почтовая рассылка;
 - Информационный бюллетень;
 - Добавление в избранное;
 - Ссылка на главной странице внутреннего портала.
- Характер пользователя веб-портала:
 - Новый сотрудник;
 - Сотрудник, легко адаптирующийся к нововведениям.



Результаты

- Около **150** сотрудников хотя бы один раз воспользовались веб-порталом: **10 %** заявок пользователей поступает через веб-портал;
- В среднем на **25%** увеличилось количество регистрируемых заявок в месяц;
- Управление ожиданиями пользователей;
- Повышение эффективности распределения ресурсов ИТ-отдела;
- Автоматизация сбора статистики о работе ИТ-отдела.



- Увеличение количества заявок, поступающих через веб-портал;
- Повышение эффективности обслуживания ИТ-инфраструктуры за счет:
 - Контроля регламентных работ и работ по сопровождению ИТ-сервисов;
 - Внедрения управления проблемами.



Спасибо за внимание!