



Сервисная роль ИТ-подразделений



Ирина ЛЕМДЯНОВА
Irina M. LEMDIANOVA

Александр СКОРОВАРОВ
Alexander S. SKOROVAROV



*Лемдянова Ирина Маратовна – кандидат технических наук, доцент кафедры «Радиотехника и электросвязь» Московского государственного университета путей сообщения (МИИТ).
Скороваров Александр Сергеевич – ведущий инженер инженерно-технической службы Центральной станции связи – филиал ОАО «РЖД».*

Роль подразделений информационных технологий в структуре ОАО «РЖД». Сервисная модель управления ИТ, основанная на принципах ITSM/ITIL. Взаимодействие ИТ-подразделений с получателями сервисов позволяет осуществлять инженерно-техническую поддержку бизнес-процессов, делает такие подразделения бизнес-партнёрами железнодорожных предприятий – потребителей их услуг. В представленной авторами статьи модельной структуре демонстрируются основные компоненты сервиса и в первую очередь – службы сетевого узла Интернета ОАО «РЖД».

Ключевые слова: железные дороги, информационные технологии, инженерно-технические службы, управление, сервисная модель, эффективность ИТ-услуг, сетевой узел Интернет.

Проблема управления ИТ-ресурсами и повышения эффективности информационно-технологических услуг актуальна в ОАО «РЖД» все последние годы. Решение же проблемы видится преимущественно в применении идей ITSM (IT Service Management), сформулированных в виде двойственной задачи: «во-первых, консолидировать собственные ресурсы управления ИТ, во-вторых, улучшить взаимодействие с бизнесом» [1], и соответственно ориентированных на обслуживание бизнес-процессов в сфере деятельности предприятий холдинга.

На сегодня существует несколько сложившихся направлений в ИТ-отрасли: управление проектами (IT project management); управление услугами (IT Service Management); управление приложениями (IT Applications Management); управление инфраструктурами (IT Infrastructure Management); управление стратегиями и архитектурой (IT Strategy & Architecture Management).

До недавнего времени ИТ-подразделения ОАО «РЖД» выступали только в роли поставщиков инфраструктуры. Основная обязанность ИТ-департаментов (служб/

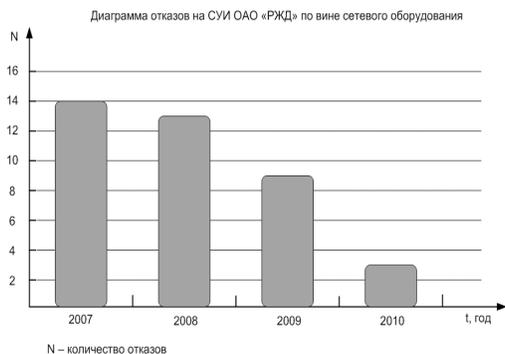


Рис. 1. Диаграммы снижения числа отказов сетевого оборудования СУИ ОАО «РЖД».



Рис. 2. Диаграммы снижения числа отказов серверного оборудования СУИ ОАО «РЖД».

отделов) заключалась лишь в её (инфраструктуры) технологическом развитии. В этом плане, собственно, и были достигнуты определенные успехи. На примере СУИ (сетевого узла Интернет) ОАО «РЖД» можно проследить динамику действительно заметного всем успеха (рис.1, 2): повышение надёжности, снижение общего числа технических отказов сетевого, серверного оборудования.

Специфика предприятий холдинга такова, что ИТ- подразделения неизбежно участвуют в их производственной деятельности (пример: обеспечение работоспособного состояния различных АСУ). Но сегодня простого участия недостаточно. Руководители предприятий хотят пользоваться экономически эффективными ИТ- услугами, отвечающими их индивидуальным потребностям и способным помочь им

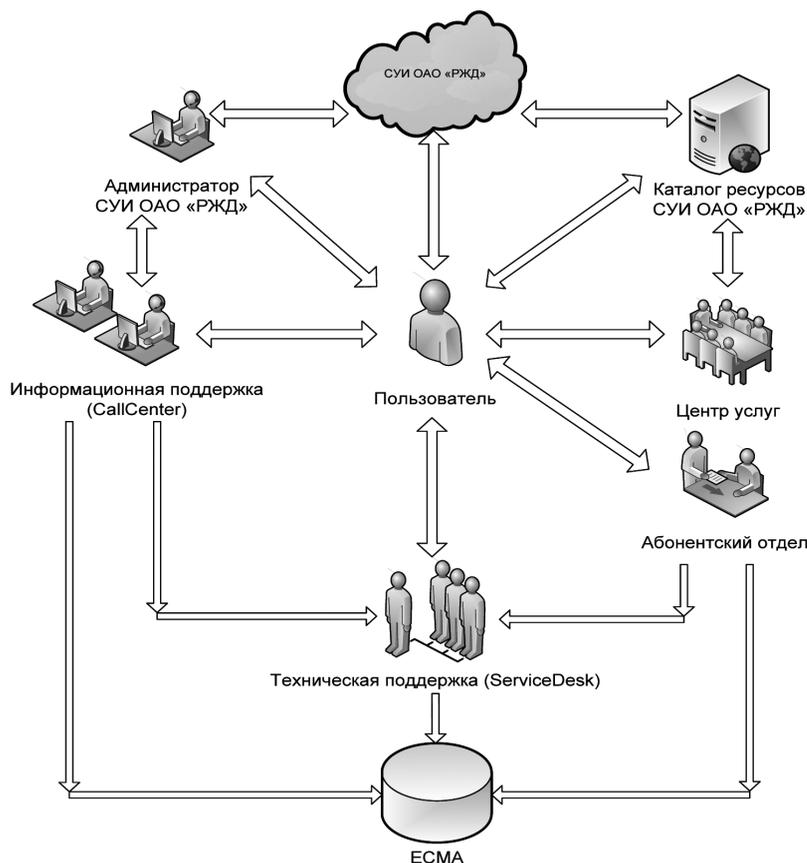


Рис. 3. Компоненты сервисной модели в рамках деятельности ИТ-службы сетевого узла Интернет ОАО «РЖД».



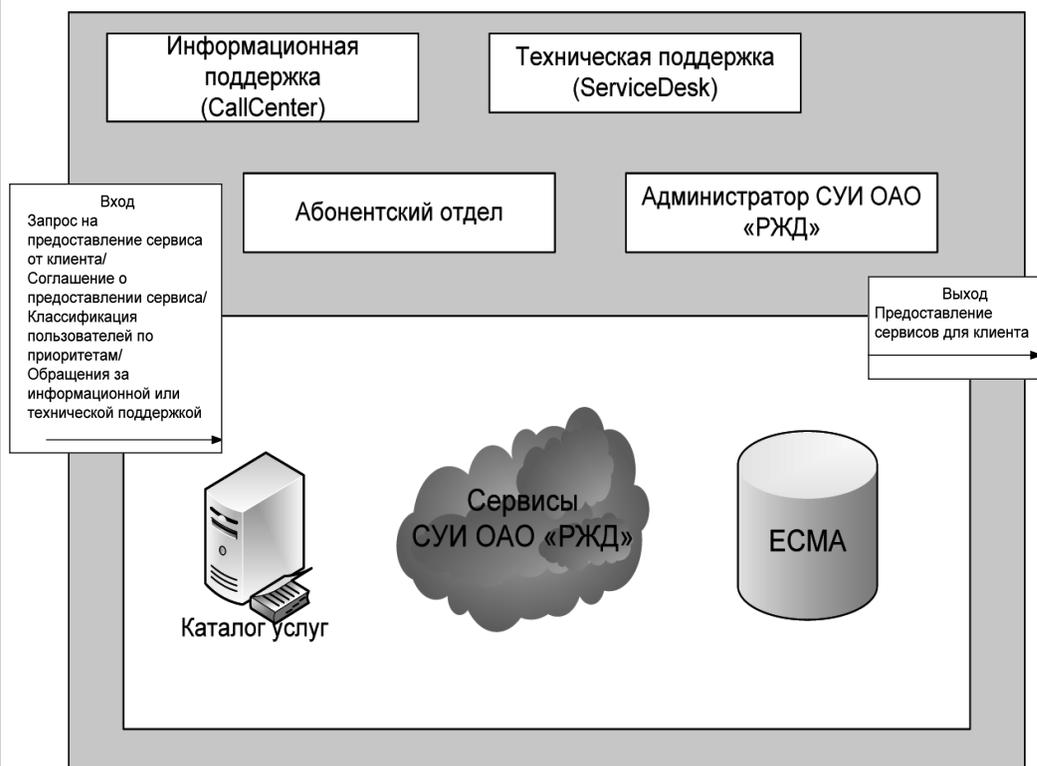


Рис. 4. Процесс предоставления сервиса ИТ-подразделением ОАО «РЖД».

в решении ключевых бизнес-задач. В свою очередь, ИТ-подразделения предпринимают все усилия, чтобы стать для своих коллег не только поставщиками ИТ-инфраструктуры.

Пройдя цикл эволюции по оси «не стратегический ресурс – стратегический ресурс», из разряда вспомогательных (бюджетных) сервисные ИТ-подразделения переходят сегодня в статус бизнес образующих, предоставляющих полный набор ИТ-сервисов.

Сервисная модель подразумевает, что любая работа, которая выполняется для заказчика в рамках эксплуатационной компоненты, должна быть представлена в виде сервисного продукта, связанного с определёнными устойчивыми характеристиками. Согласно этому определению, сервисная модель применительно к деятельности ОАО «РЖД» посредством ИТ-подразделений обеспечивает переход от управления инфраструктурой к управлению сервисами, необходимыми потребителям, которые могут достаточно просто оценить их эффективность.

На примере сетевого узла Интернет можно показать ряд сервисов, созданных уже сейчас:

- доступ имеющим разрешение клиентам (в том числе и удалённым) к корпоративным WEB-сайтам ОАО «РЖД»;
- доступ к средствам передачи и приема электронной почты доменной зоны @css-rzd.ru;
- доступ к электронному справочнику сотрудников ОАО «РЖД» с рабочего места;
- доступ к WEB-сайтам Всемирной паутины и т. д.

Компонентами сервисной модели на примере СУИ (рис. 3) ОАО «РЖД» являются:

- администратор СУИ – группа администрирования оборудования сетевого узла, направленная на внедрение и обеспечение работоспособности сервисов для сотрудников ОАО «РЖД»;
- информационная поддержка (CallCenter) – группа поддержки пользователей СУИ ОАО «РЖД», несущая нагрузку по предоставлению информационных услуг, консультированию и регистрации

обращений по поводу технической поддержки;

- техническая поддержка (ServiceDesk) – группа поддержки пользователей СУИ ОАО «РЖД», непосредственно работающая с пользователями: подключение, устранение неисправности удаленно или на площадке клиента;

- ЕСМА – система мониторинга и администрирования, где фиксируется вся текущая информация об эффективности обслуживания информационных потребностей индивидуальных и коллективных пользователей СУИ ОАО «РЖД»;

- абонентский отдел – группа по работе с клиентом на предмет заключения договора на предоставление услуг СУИ ОАО «РЖД», оформления оплаты и т. п.;

- центр услуг – группа по развитию сервисного обслуживания клиентов и рассмотрения возможности предоставления новых ресурсов в зависимости от пожеланий пользователей;

- каталог услуг – неотъемлемая часть сервисной модели, предоставляет информацию клиенту о сервисах СУИ ОАО «РЖД».

Структура предоставления сервисов на примере СУИ ОАО «РЖД» показана на рис. 4.

Преимущества сервисной модели для управления ИТ-подразделениями очевидны, так как использование принципов ITSM (в терминах бизнес-процессов и на базе библиотеки ИТЛ) [1] даёт возможность представить потребительские качества информационных технологий в категориях, понятных пользователям ИТ-сервисов, а значит, и получить большее доверие со стороны потребителей, основных бизнес-подразделений ОАО «РЖД».

ЛИТЕРАТУРА

1. Черняк Л. Сервисы как средство управления ИТ [Электронный ресурс] // ITSM online – независимый ITSM портал. <http://www.osp.ru/os/2004/01/183821/> (дата доступа: 25.12.2012).

2. Клименко Э. Ю. RUP и ГОСТ: единство или борьба противоположностей? // Мир транспорта. – 2012. – № 3. – С. 154–157.

3. Шульгина Д. Сервисная модель как путь к эффективности // <http://www.outsourcing.ru/content/rus/281/2817-article.asp> (дата доступа: 25.11. 2011).

4. Толкачева Е. Как превратить ИТ в сервис? Опыт РЖД [Электронный ресурс] // http://www.itsmforum.ru/news/all_interest/rgd (дата доступа: 25.12.2012).

Eduard Yu. Klimentko RUP and GOST: Unity or Struggle of Opposites? *Mir Transporta Journal*, 2012, Vol. 41, No.3, pp. 154–157.

SERVICE ROLE OF IT-DIVISIONS

Lemdianova, Irina M. – Ph.D. (Tech), associate professor of the department of radio engineering and telecommunications of Moscow State University of Railway Engineering (MIIT), Moscow, Russia.

Skorovarov, Alexander S. – leading engineer of the engineering and technical service of the Central communications station – a subsidiary to JSC Russian Railways, Moscow, Russia.

The article describes the role of IT-units in the structural organization of JSC Russian Railways, the service model of IT-management based on ITSM/ITIL principles. The authors argue that interaction of IT-divisions with service customers permits engineering and technical maintenance of business processes

and transforms IT-divisions into business partners of railway entities which are their services' customers. The model structure proposed by the authors shows the core elements of the service and first of all the services of the network node of JSC Russian Railways Internet.

Key words: railways, IT, engineering and technical units, management, service model, IT-services' efficiency, network Internet node.

REFERENCES

1. Cherniak L. Services as a tool of IT-management [Servisy kak sredstvo upravleniya IT]. <http://www.osp.ru/os/2004/01/183821/> (last accessed 25.12.2012).

2. Klimentko E. Yu. RUP and GOST: Unity or Struggle of Opposites? *Mir Transporta (World of Transport and Transportation) Journal*, 2012, Vol. 41, Iss.3, pp. 154–157.

3. Shulgina D. Service model as a way to efficiency

[*Servisnaya model kak put k effektivnosti*]. <http://www.outsourcing.ru/content/rus/281/2817-article.asp> (last accessed 25.11. 2011r).

4. Tolkacheva, Ekaterina. How to transform IT into service? Russian Railways expertise [*Kak prevratit IT v servis? Opyt RZD*]. http://www.itsmforum.ru/news/all_interest/rgd (last accessed 25.12.2012).

Координаты авторов (contact information): Скороваров А. С. (Skorovarov A. S.) – skorovarovs@gmail.com, Лемдянова И. М. (Lemdianova I. M.) – lem-irina@yandex.ru.

Статья поступила в редакцию / received 25.12.2012
Принята к публикации / accepted 09.04.2013

