



Система управления информационно-вычислительными ресурсами ОАО «Мосэнерго»

ОАО «Мосэнерго» – одна из крупнейших региональных энергокомпаний Российской Федерации. Энергетическая система компании является технологически неотъемлемой частью Единой энергетической системы России. Основной вид деятельности ОАО «Мосэнерго» – производство электрической и тепловой энергии.



ЗАДАЧИ

В 2005 году в ходе реорганизации ОАО «Мосэнерго» информационно-вычислительный центр (ИВЦ) был выведен за рамки основного бизнеса компании и получил статус отдельной сервисной организации. Основными задачами которой является обеспечение стабильной работы информационно-вычислительной структуры (ИВС) ОАО «Мосэнерго», техническое обслуживание ИТ-пользователей материнской компании, планирование развития корпоративной информационной вычислительной системы (КИВС).

Общее количество пользователей ИТ-услуг на предприятиях ОАО «Мосэнерго» составляет более 3 000 человек. У компании – 32 филиала в Москве и Московской области, которые образуют сложную территориально разветвленную структуру.

Без эффективного инструмента управления информационными системами и сервисными подразделениями, отвечающими за их эксплуатацию, успешная работа ИВЦ стала невозможной.

РЕШЕНИЕ

Для реализации поставленной задачи в ОАО «Мосэнерго» было принято решение о разработке и внедрении системы управления информационно-вычислительными ресурсами корпоративной информационной вычислительной системы (КИВС).

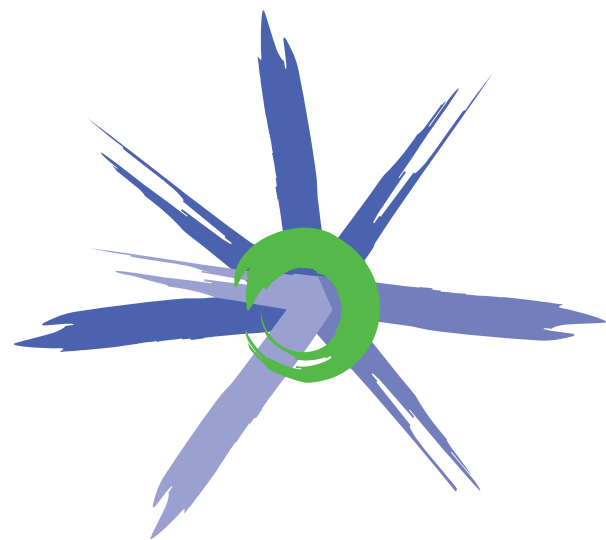
При создании системы управления информационно-вычислительными ресурсами было решено опираться на передовой опыт, описанный в библиотеке ITIL.

Необходимость привлечения профессионального исполнителя, обладающего методическими знаниями и достаточным практическим опытом, была вызвана, с одной стороны, ограниченностью штата специалистов ИВЦ и их высокой загруженностью, а с другой стороны – необходимостью построить систему на высоком качественном уровне и в оптимальные сроки. Руководство ОАО «Мосэнерго» остановило свой выбор на системном интеграторе компании «Инфосистемы Джет». В качестве основных критериев при выборе исполнителя рассматривались: надежность компании, опыт реализации подобных проектов, минимизация рисков внедрения и оптимальная стоимость услуг. В качестве средств автоматизации были выбраны программные продукты семейства HP OpenView.

В объединенную проектную группу вошли специалисты компании «Инфосистемы Джет» и ведущие сотрудники подразделений ИВЦ ОАО «Мосэнерго»: отдела по техническому обслуживанию пользователей, отдела системного и сетевого управления, диспетчерского отдела и отдела ремонтов.

В результате согласованной работы всех участников этой группы была разработана и внедрена система управления информационно-вычислительными ресурсами КИВС ОАО «Мосэнерго», состоящая из двух основных компонентов:

- система управления эксплуатацией;
- система мониторинга ИТ-инфраструктуры.



Обе системы интегрированы между собой в единый программный, информационный и процессный комплекс, обеспечивающий автоматизацию основных функций по обслуживанию КИВС.

Система управления эксплуатацией

Центральным звеном созданной системы управления эксплуатацией является служба поддержки пользователей (служба ServiceDesk), основное назначение которой состоит в обеспечении единой точки входа и постоянной поддержки всех пользователей ИТ. Служба поддержки пользователей отвечает за прием и обработку сообщений об инцидентах, заявок пользователей на обслуживание, а также за эффективное взаимодействие пользователей со службой ИТ в процессе обработки заявок. Система автоматизации службы поддержки обеспечила создание единого информационного пространства для работы сотрудников ИВЦ, участвующих в обслуживании пользователей. Она включает в себя средства регистрации, классификации, диспетчеризации и контроля исполнения заявок пользователей, базу знаний по решенным проблемам и средства учета и контроля работы специалистов ИВЦ.

В ходе проекта специалистами компании «Инфосистемы Джет» регламентированы и автоматизированы процессы поддержки следующих ИТ-услуг:

- взаимодействие с пользователями и управление инцидентами;
- управление работами;
- управление конфигурациями.

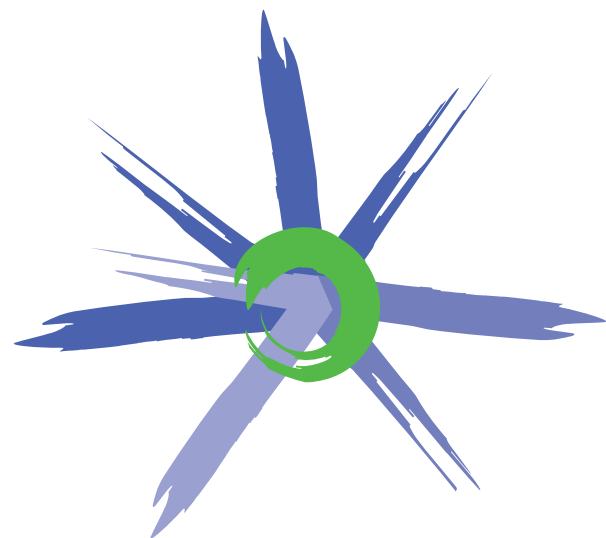
Процесс управления инцидентами позволяет оперативно устранять все возникающие проблемы в работе ИТ-систем, координировать работу подразделений ИВЦ, централизованно получать заявки на обслуживание от пользователей. Автоматизация этого процесса обеспечивает полное управление заявками на работу ИТ-специалистов: классификация заявок, определение приоритетов исполнения заявок в зависимости от критичности бизнес-процессов, осуществление маршрутизации заявок исполнителям в зависимости от их типа, контроль сроков обработки заявок. Кроме этого, настроено информирование по электронной почте участников процесса управления инцидентами о произошедших событиях (регистрации задач, назначении для обработки, завершении работ, переводе в ожидание, закрытии, нарушении крайних сроков выполнения работ и т.д.).

Обслуживание обращений пользователей в службу поддержки часто требует выполнения большого объема самых различных работ. Автоматизация процесса управления работами позволила формировать задания на работы в связи с обращениями пользователей, назначая их конкретным исполнителям, определять параметры выполнения работ, просматривать и корректировать задания и запланированные мероприятия, контролировать выполнение работ на основе заданных параметров, учитывать трудозатраты персонала. Также реализована возможность создания нескольких видов заданий на работу: задания на регламентные работы, задания по инцидентам и т.п..

Внедрение и автоматизация процесса управления конфигурациями позволили консолидировать учет компонентов инфраструктуры (ПК, серверов, сетевого оборудования, сетевых принтеров и т.д.). Наличие достоверной и актуальной информации о компонентах ИТ-инфраструктуры и взаимосвязях между ними сокращает время поиска и устранения неисправностей и причин возникших проблем, способствует выявлению «проблемных» компонентов ИТ-инфраструктуры и повышает эффективность планирования и внедрения изменений в ИТ.

Система мониторинга ИТ-инфраструктуры

Система мониторинга ИТ-инфраструктуры осуществляет круглосуточный оперативный контроль за работоспособностью, производительностью и доступностью ключевых ИТ-ресурсов ОАО «Мосэнерго»: корпоративной сети передачи данных, серверов центра обработки данных, прикладного ПО и систем. В системе ведется накопление статистической информации о функционировании и производительности ИТ-ресурсов.





В рамках системы мониторинга ИТ-инфраструктуры были внедрены следующие подсистемы:

- подсистема сетевого мониторинга;
- подсистема мониторинга сетевых сервисов;
- подсистема мониторинга серверов.

Информация о событиях в ИТ-инфраструктуре отображается на единой консоли системы мониторинга, при этом для различных групп пользователей (администраторов сети, администраторов серверов и приложений, диспетчеров службы поддержки) этот набор событий виден в соответствии с их зоной ответственности.

Информация о сбоях в ИТ-инфраструктуре передается в систему автоматизации процесса управления инцидентами. Специалисты компании «Инфосистемы Джет» настроили автоматическую регистрацию инцидентов на основании событий, регистрируемых в системе мониторинга, их автоматическую классификацию и генерацию нарядов на работы в соответствии с зонами ответственности специалистов. Интеграция системы мониторинга и системы автоматизации процесса управления инцидентами позволила обеспечить проактивность управления ИТ-инфраструктурой за счет обнаружения неисправностей и выполнения работ по их устранению до того, как они повлияют на конечных пользователей ИТ-услуг.

Система отчетности

В рамках системы управления создана система отчетности, которая предоставляет сводную информацию по ключевым показателям службы эксплуатации, а также по доступности и загрузке серверного и сетевого оборудования.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Система управления информационно-вычислительными ресурсами КИВС ОАО «Мосэнерго» эксплуатируется с апреля 2006г. Сегодня руководство ИТ ОАО «Мосэнерго» и ИВЦ обладают объективной информацией о составе и работоспособности обслуживаемого оборудования, уровне загруженности персонала. Известно, какие пользователи затронуты инцидентами и каковы реальные сроки решения проблем. Наличие объективной информации о том, от кого и когда поступили заявки, как они выполнялись, по какой причине были задержки, позволяет решать конфликты, неизбежно возникающие в производственной деятельности между пользователями и ИТ-специалистами, аргументировано, на языке статистики и данных, а не на эмоциях.

Руководству ИВЦ стало ясно, сколько времени необходимо сотрудникам на выполнение типовых операций. Следовательно, появилась возможность ввести нормирование работ ИТ-специалистов. Появление нормативов на различные операции позволило определить оптимальную численность сотрудников технической поддержки в зависимости от количества обслуживаемых компьютеров.

Теперь ИТ-подразделения могут вести аргументированное обсуждение вопросов качества предоставляемых ИТ-услуг со своими заказчиками – пользователями функциональных подразделений ОАО «Мосэнерго».

При внедрении системы Service Desk была решена небольшая, но очень важная для ИВЦ задача – планирование заказов картриджной для сетевых и локальных принтеров. В отчетные периоды использование картриджной часто становилось неконтролируемым. Возможность формирования ежедневных и еженедельных отчетов по замене картриджной различными подразделениями позволила получить статистику по их использованию и заменам. Таким образом, удалось взять под контроль ситуацию с ростом затрат на расходные материалы.



127015 Россия, г. Москва,
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр.1
Телефон: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
info@jet.msk.su
www.jet.msk.su



РАЗВИТИЕ ПРОЕКТА

В настоящее время разрабатываются планы дальнейшего развития проекта. Среди первоочередных задач, стоящих перед ИВЦ следует отметить следующие:

- построение системы управления качеством предоставления услуг;
- развитие системы учета компонентов ИТ-инфраструктуры;
- обеспечение контроля за техническими показателями производительности основных прикладных бизнес-систем.

