

Тренды РФ рынка ITSM в эпоху цифровой трансформации

NAUMEN

Дмитрий Рубин

Директор департамента систем автоматизации ИТ
и сервисного обслуживания компании NAUMEN



Решаем истинные задачи уже 18 лет

Помогаем компаниям в промышленности, нефтегазовом, энергетическом и государственном секторе проходить цифровую трансформацию, а их ИТ-директорам — найти новые точки взаимопонимания с бизнесом.

Внедряем, консультируем, строим процессы, обучаем сотрудников и выступаем партнером цифрового развития.

TADVISER
Государство. Бизнес. ИТ

ТОП-10 вендоров ПО
по числу инсталляций 2017

CNews Analytics

ТОП-15 SaaS провайдеров
по обороту 2018

РБК

20% компаний рейтинга
являются нашими клиентами

Gartner
Magic Quadrant

Naumen Contact Center включен
в отчет Gartner 2015—2017

ГАЗПРОМ
НЕФТЬ

Sk
Skolkovo

Конкурс «Газпром нефть Innovation Challenge» – «Сколково», 2017

НАЦИОНАЛЬНЫЕ
ЧЕМПИОНЫ

Участник программы Минэкономразвития РФ
«Национальные чемпионы»

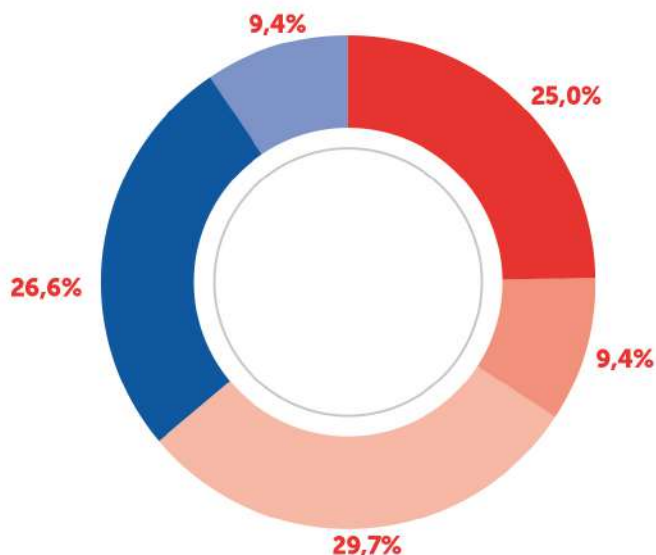


Что в мире происходит?

Цифровая трансформация



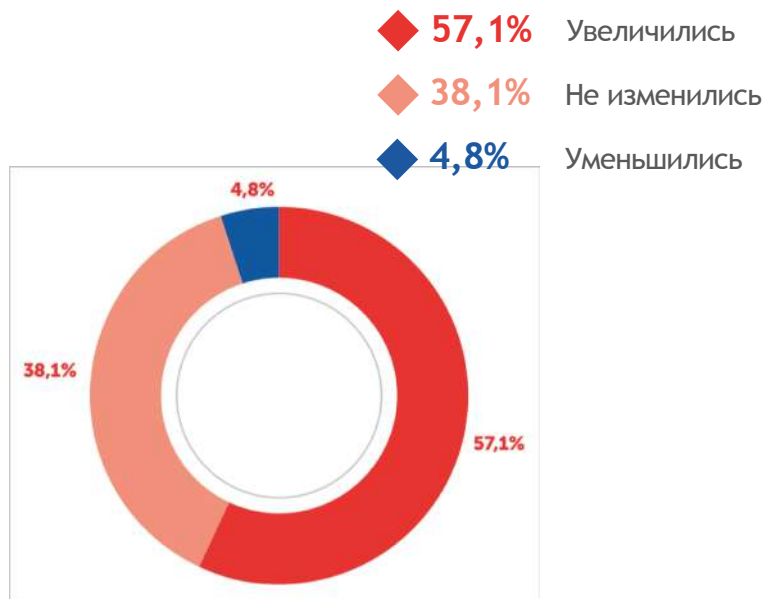
Наличие стратегии цифровой трансформации



- ◆ **25%** Находимся уже в процессе реализации стратегии цифровой трансформации
- ◆ **9,4%** Не занимаемся цифровой трансформацией
- ◆ **29,7%** Пока изучаем и анализируем информацию по этой теме
- ◆ **26,6%** Собираемся разрабатывать стратегию цифровой трансформации
- ◆ **9,4%** Уже имеем разработанную стратегию цифровой трансформации

Инвестиции в цифру

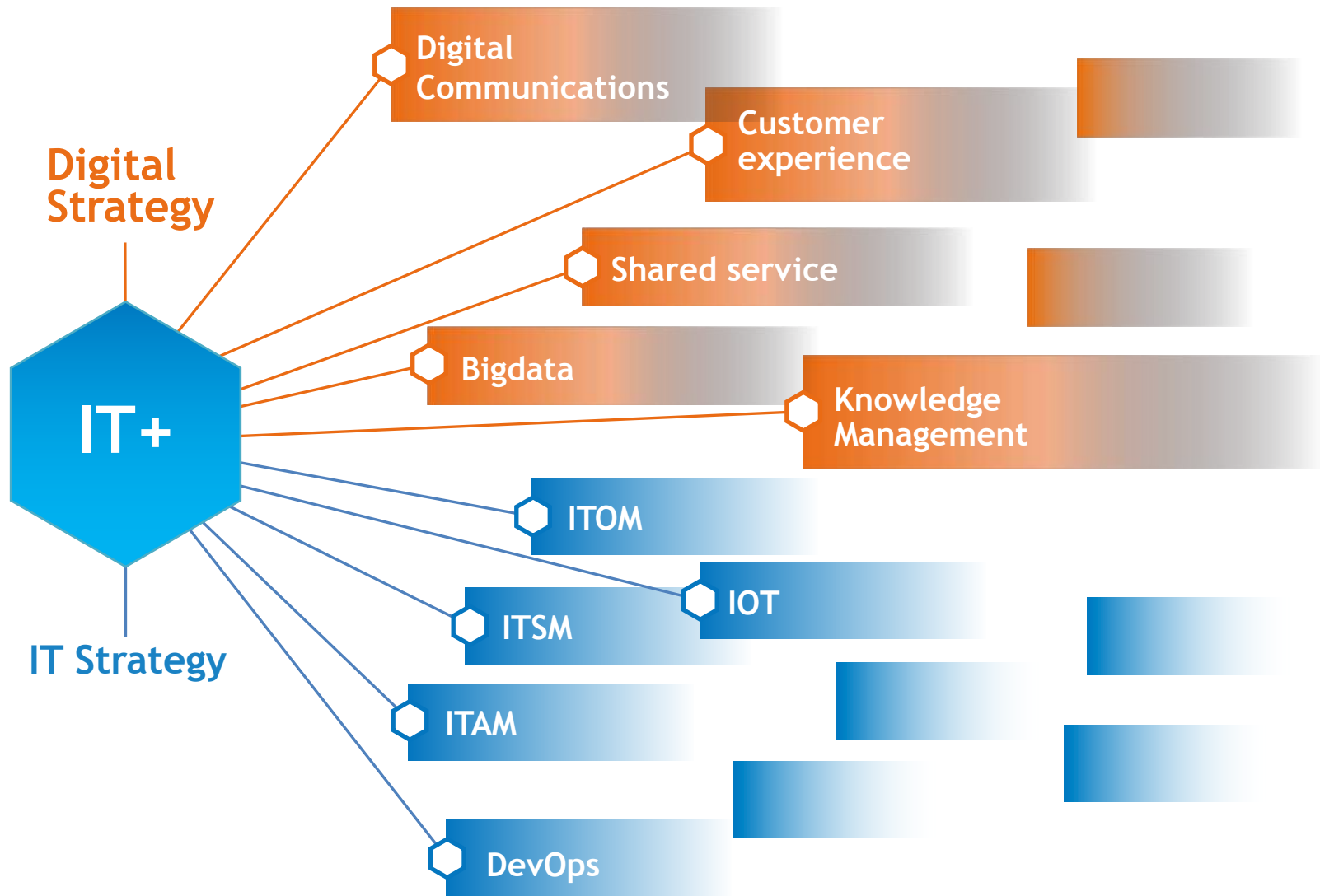
Как изменились инвестиции
в цифровые технологии
в этом году?



Как изменились инвестиции
в цифровые технологии
в следующем году?



Цифровая трансформация в России в 2018 г., KMDA



Что это значит для ITSM-проектов?

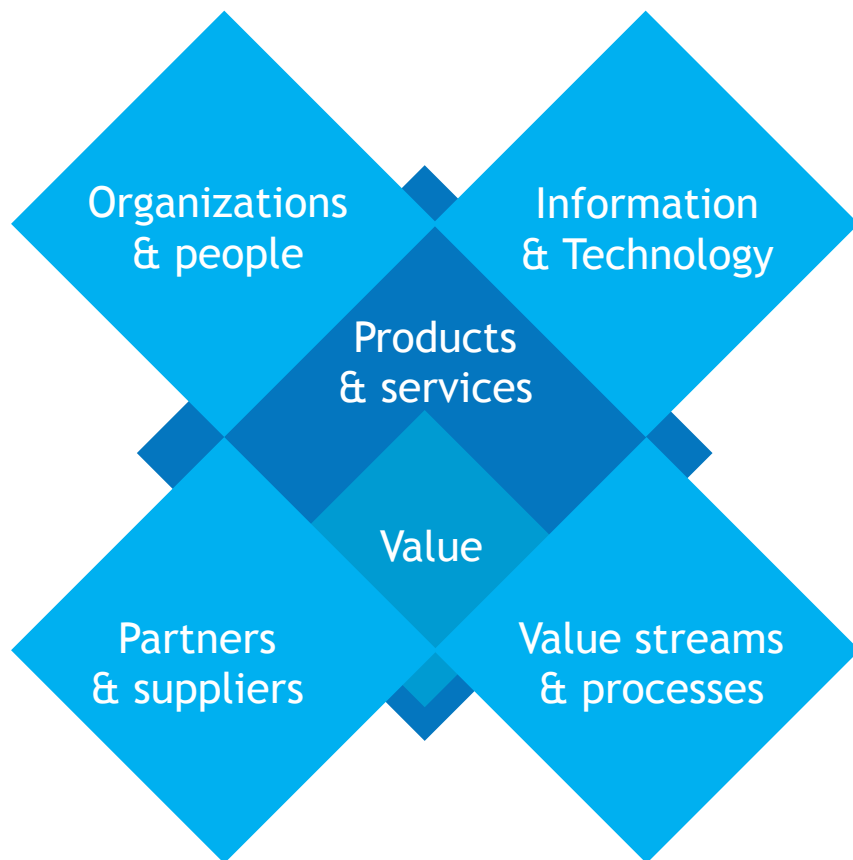
- Необходимо помогать компаниям в их задачах ЦТ
- Бизнес все больше становится цифровым
- Сами ITSM-системы и проекты должны трансформироваться

Тренды ITSM 2019 году

Технологии,
подходы,
особенности
рынка РФ



Расширение границ использования ITSM-систем



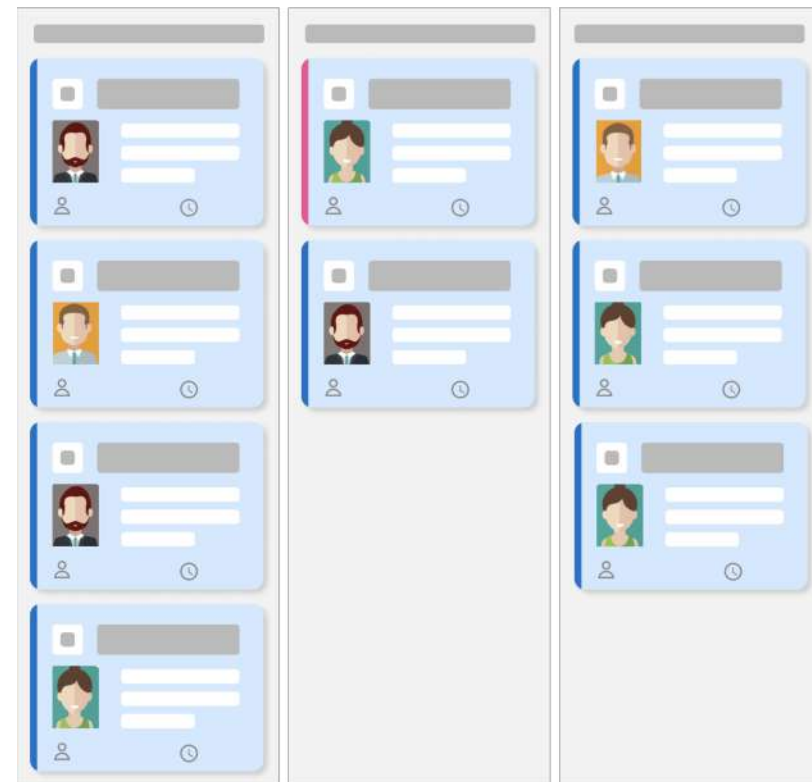
Цифровое управление ИТ — это активы и технологии, люди и знания, процессы и отношения с внешними организациями, слитые воедино для создания и доставки ценности.

Цифровое управление ИТ — это контроль всей цепочки создания этой ценности, от возникновения стратегической потребности бизнеса до вывода из эксплуатации.

Цифровое управление ИТ — это выстраивание потоков данных между этими блоками, для обеспечения их синергической работы на ниве развития бизнеса

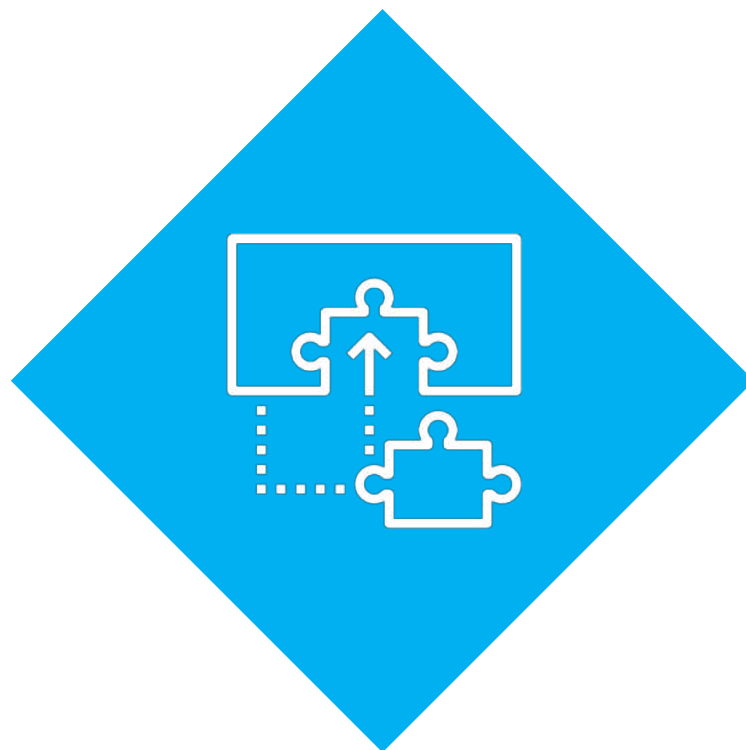
Управление проектами, продуктами и разработкой

- Решение для управления требованиями, разработкой и ресурсами внутри ITSM-системы
- Полный цикл — от поступления верхнеуровневого бизнес-требования до вывода изменения в production
- Визуализация, дэшбординг и аналитика
- Гибкий процесс, индивидуальный для каждого продукта



Поставщики и партнеры

- ❖ Внутренние и внешние поставщики — такая же часть ИТ-ландшафта предприятия, как инфраструктура и процессы.
- ❖ Внешние организации больше не внешние, они должны быть включены в общий поток данных и подвергнуты объективному контролю и оптимизации затрат.
- ❖ ITSM-система — унифицированный коннектор и маркетплейс для них.



Комплексная система управления ИТ+

Разработка
и развитие



Услуги и
сопровождение



Управление
активами



Управление
персоналом

DevOps

Agile

ITSM

Lean

ITAM

IOT

KPI

WFM

ITBM

Dashboards

Predictive
maintenance

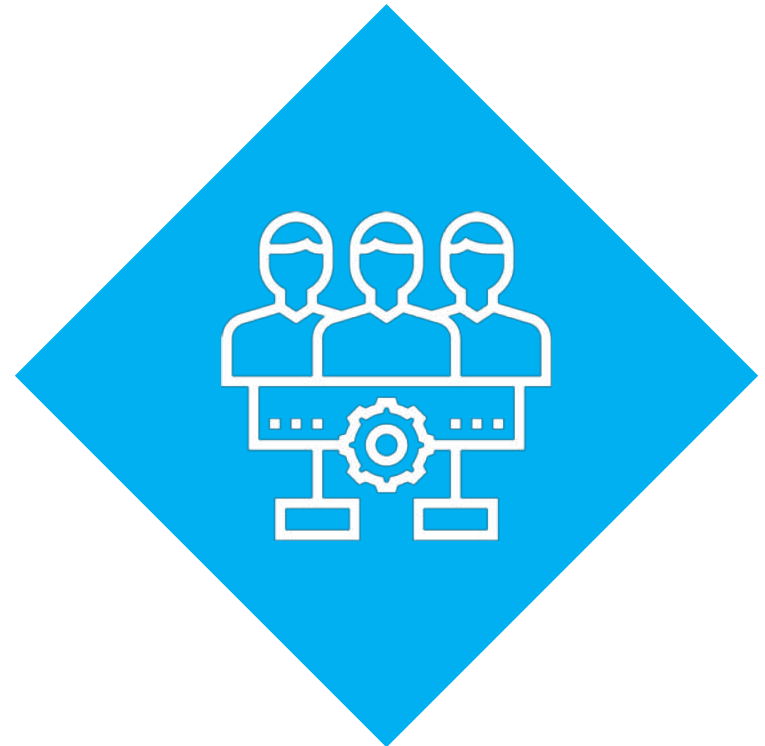
Knowledge
management

ITOM



Enterprise Service Management

- ❖ Применение сервисного подхода за рамками ИТ
- ❖ Цифровизация бизнес-процессов за рамками ИТ на базе ITSM-платформы



AI, BD, ML для интеллектуального управления ИТ



Интеллектуальное управление ИТ-ландшафтом

◆ Интеллектуализация, предиктивность

◆ Данные

◆ Люди, Бизнес-процессы

◆ Сервисы

◆ Инфраструктура ИТ

◆ Инфраструктура не ИТ



DATA GOVERNANCE

УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ

качество данных
архитектура
интеграция
синхронизация
трансформация
хранение
метаданные



УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ

дизайн
внедрение
исполнение
мониторинг
анализ
оптимизация



УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

люди и роли
коммуникации
владение данными
KPI
база знаний
компетенции



УПРАВЛЕНИЕ СТРАТЕГИЕЙ

стандарты
методологии
риски
безопасность
конфиденциальность
бизнес-правила
сотрудничество



ТЕХНОЛОГИИ, DATA LAKE, ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ, МАТЕМАТИЧЕСКИЕ МОДЕЛИ И РЕШЕНИЯ



ИНФРАСТРУКТУРА, ОБОРУДОВАНИЕ, КАНАЛЫ СВЯЗИ, ЦОД

Self-Service



Портал,
Мобильный
клиент



Диалоговый
интерфейс



Роботизация
процессов



Интеллектуальная строка
получения подсказки по
возможным шагам



Голосовые
роботизированные сервисы



Автоматическая
классификация запросов,
выявление массовых
инцидентов



Интеллектуально
подобранные статьи базы
знаний



Чат-боты



Выполнение
роботизированных
действий по процессу



Интеллектуальный
навигатор по своим
услугам

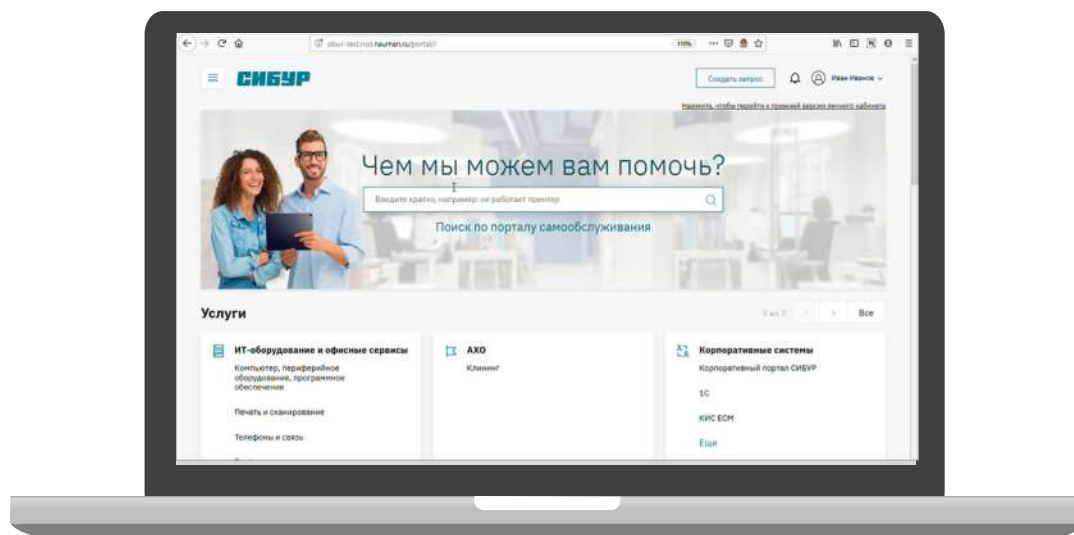


Интерактивный
помощник



Поддержка принятия
решений по процессу

ВКУС - это ГОСУСЛУГИ для гражданина СИБУР



Поддержка внешней
клиентоориентированности через
внутреннюю (сервисно-
ориентированный подход)

Результат: концентрация
сотрудника на создании ценности
для Компании, а не на решении
своих проблем

Уровни поддержки пользователей



Особенности рынка РФ



SaaS



Enterprise

Рынок: ФГБУ, Эксперт 600,
Численность штата: от 1000 человек

Инсталляция On-Premise — 95%
Инсталляции SaaS - 5%



SMB

Рынок: Средние и малые компании
Численность штата: до 1000 человек

Инсталляция On-Premise — 30%
Инсталляции SaaS — 70%



Импортозамещение



РОСЭНЕРГОАТОМ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ДИВИЗИОН РОСАТОМА

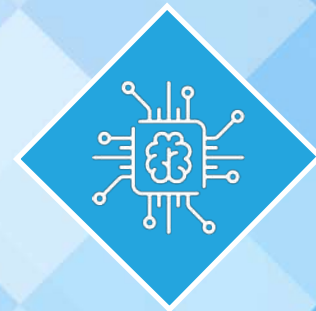


МРСК ЦЕНТРА



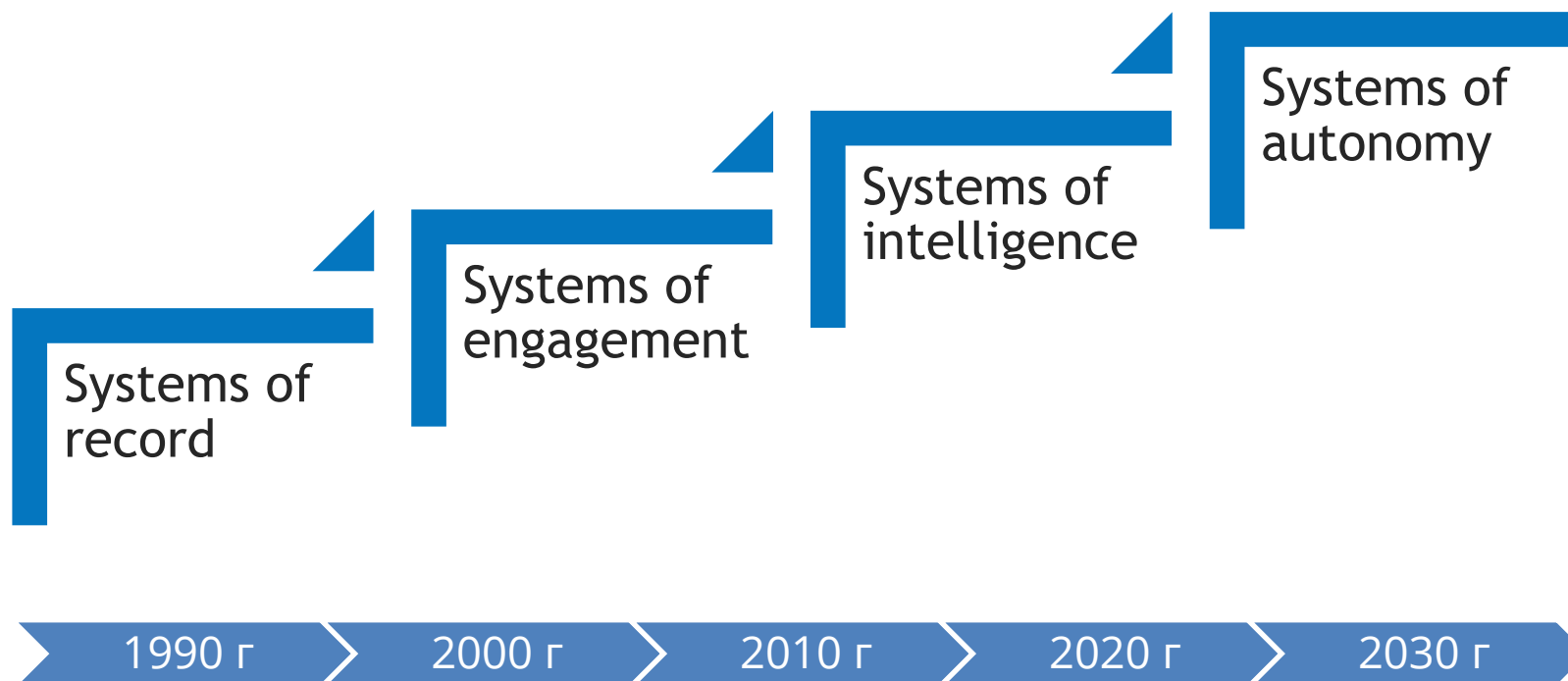
РусГидро

Тренды для разработчика



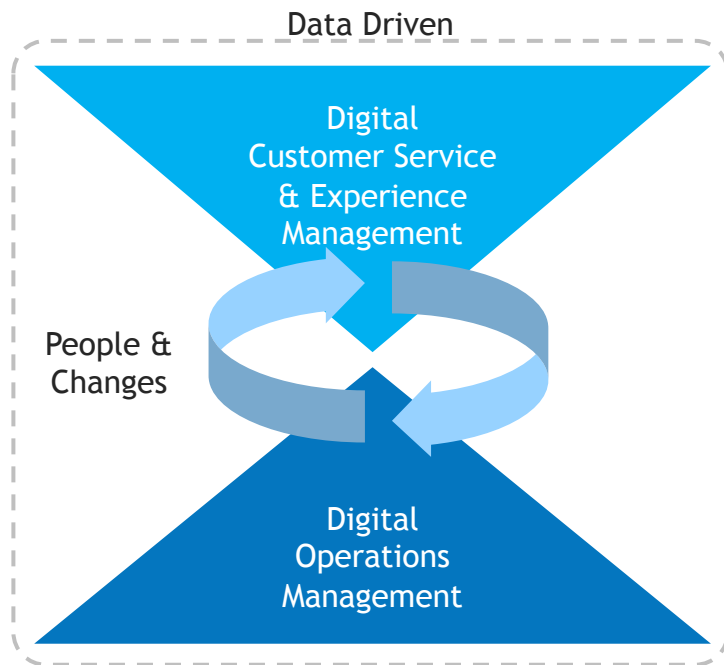
Тренд X

Для разработчиков



Источник: Geoffrey Moore,
*Zone to Win Organizing to
Compete in an Age of
Disruption* (2015)

Data-driven решения



Omni КЦ
Erudite
Self-service порталы
СХ-аналитика

Петрович
Почта России, ОТПбанк,
ИнтерРАО
ФГИС ДО, портал ГГЭ, Сибур
ФПК

Управление R&D
Управление ПИР
Трансфер знаний и идей

Дирекция ФЦНТП
Минсельхоз
Газпромнефть

ВРМ / Заказные АИС
ITSM / PM / ITAM
ОЦО
Управление закупками

Мираторг, ГГЭ, Росгосстрах
РусГидро, ВГТРК, СО ЕЭС
Полюс Золото, НоваПорт
ЭрТелеком, Роскосмос

Итого, актуальные тренды рынка

1. Расширение границ использования ITSM-систем
2. Enterprise Service Management
3. Интеллектуальное управление ИТ-ландшафтом
4. Self-service как будущее, которое уже наступило, но пока фрагментарно
5. SaaS
6. Снижение рисков от зарубежной продукции

Спасибо за внимание!

Дмитрий Рубин



www.naumen.ru

Десятая
ВСЕРОССИЙСКАЯ
КОНФЕРЕНЦИЯ
ITSMF

ITSM

