



Автоматизация процессов поддержки ИТ-услуг Группы компаний «Детский мир»

Группа компаний «Детский мир» лидирует в розничной торговле товарами для детей и подростков в России. Узнаваемый бренд, широчайший ассортимент и оптимальное сочетание цены и качества товаров помогают Группе удерживать ведущие позиции. Сеть магазинов «Детский мир» состоит из 128 форматных супер- и гипермаркетов в 68 городах России. Головной офис находится в Москве.



Сегодня Группа компаний «Детский мир» входит в рейтинг «Топ-300 самых динамичных компаний России». А по данным за последние 5 лет ИД «Коммерсантъ» и журнал «Секрет фирмы» поставили Группу на 3-место в отрасли потребительских услуг. При этом «Детский мир» опередил такие компании, как: «X5 Retail group», «Азбука вкуса», «АШАН», «METRO cash and carry».

Практически сразу после открытия в 1957 г. старейшего универмага сети с товарооборотом в 93 миллиона рублей, что на тот момент было огромными деньгами, «Детский мир» сконцентрировал на своих площадях всю продажу детских товаров в Москве. А затем стал лидером этого сегмента рынка в стране.

Летом 2000 года с приходом в акционеры АФК «Система» началось возрождение национальной сети «Детский мир». В то время на рынке детских товаров не было ни одного крупного оператора.

Сегодня Группа компаний «Детский мир» входит в рейтинг «Топ-300 самых динамичных компаний России».

Сремительное развитие потребовало применения лучших информационных технологий для построения эффективной операционной модели бизнеса (включая бизнес-процессы и информационную систему поддержки), обеспечивающей устойчивое конкурентное преимущество. Сотрудники ИТ-департамента «Детского мира» демонстрируют высочайшую квалификацию, участвуя в реализации бизнес-стратегии Группы.

ЗАДАЧИ

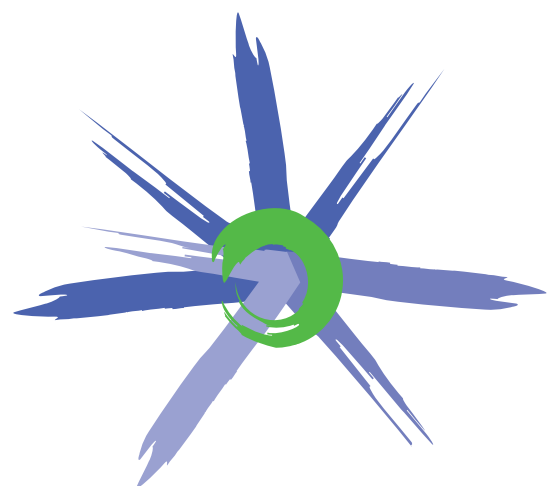
В какой-то момент руководство ИТ-подразделения группы «Детский мир» осознало нехватку инструментов для воплощения всех своих стратегических планов. В частности, ИТ-департамент компании хотел накапливать единую базу знаний, которая помогла бы в кратчайшие сроки решать уже встречавшиеся ранее задачи и повышать компетенции сотрудников. Также была потребность в единой базе данных, содержащей необходимую для сотрудников информацию обо всей ИТ-инфраструктуре и связях между ее компонентами. Инструменты учета заявок были, но не хватало удобного поиска по базе данных и отслеживания связей заявок с элементами инфраструктуры. Нужна была возможность интеграции системы управления с почтовой системой, системой мониторинга, кадровой системой. Руководству ИТ требовалось больше управленческой информации для принятия решений.

Функционирование ИТ-инфраструктуры обеспечивалось наработанными процедурами, но требовало слишком больших усилий сотрудников, средства автоматизации применялись в недостаточном объеме. Например, подача заявок сотрудников на ИТ-обслуживание проходила через почтовую систему, они регистрировались диспетчером, который вручную распределял поток и фиксировал статистику обращений.

ИТ-специалисты компании «Детский мир» искали решение, которое могло бы дать им мощный инструмент управления, автоматизировать процессы ИТ-департамента. При этом не требовалось «с нуля» создавать методы управления, основные процессы и распределение ролей – эта задача к моменту старта проекта была успешно решена ИТ-департаментом.

Компания «Инфосистемы Джет» предложила Заказчику решение поставленной задачи, и была начата совместная работа по созданию автоматизированной системы управления ИТ.

Сергей Кашинский, заместитель директора технического центра компании «Инфосистемы Джет»: «Внедрение инструментов управления может оказать как положительное, так и отрицательное влияние на сложившуюся в организации систему управления ИТ. Изменение принципов деятельности часто не только влечет за собой тяжелый процесс

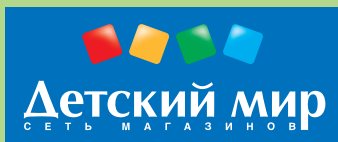




127015 Россия, г. Москва,
ул. Б. Новодмитровская, д. 14, стр.1
Телефон: +7 (495) 411-7601
Факс: +7 (495) 411-7602
info@jet.msk.su
www.jet.msk.su

Сергей Кашинский,
заместитель директора
технического центра компании
«Инфосистемы Джет»:

«Успешно завершённый в «Детском мире» проект в очередной раз подтверждает, что эффект даёт не внедрение инструмента само по себе, а целенаправленное решение управленческой задачи. Профессиональная ИТ-команда в составе компании с огромной историей открыла новые возможности для бизнес-процессов и успешно взяла их на вооружение».



Сергей Рогов,
ИТ-директор Группы компаний
«Детский мир»:

«Мы получили хорошую возможность для совершенствования своей работы, для постоянного повышения качества предоставления ИТ-сервисов сотрудникам нашей компании. Система управления облегчает работу всем нам».



адаптации сотрудников, но может стать и причиной серьёзных сбоев в работе. Поэтому перед стартом проекта по автоматизации управления ИТ надо четко оценивать, насколько эффективны уже существующие бизнес-процессы, и стоит ли строить все заново. В нашем случае по результатам обследования выяснилось, что сформированная система управления работает, в целом, слаженно, и приоритетным стало сохранение основных сценариев работы сотрудников ИТ-департамента».

РЕШЕНИЕ

На первом этапе проекта специалисты компании «Инфосистемы Джет» провели обследование существующих процессов управления ИТ. На основании полученной информации были разработаны рекомендации по оптимизации системы управления и необходимая документация. Были учтены не только существующие практики, но и перспективы развития системы управления.

Далее специалисты компании «Инфосистемы Джет» провели разработку, тестирование и развертывание на площадке ОАО «Детский мир – Центр» (управляющей компании Группы) системы автоматизации на базе ПО компании Hewlett Packard Service Manager 7.0. Решение было интегрировано с рядом внешних информационных систем, функционирующих в компании, таких как: Active Directory, Lotus Notes, MS SMS.

Сергей Рогов, ИТ-директор Группы компаний «Детский мир»: «Наша компания развивается, постоянно открывает для себя новые возможности, пробует разные методы работы. Кроме того, каждый сотрудник очень ответственно подходит к задачам и стремится к достижению личных профессиональных результатов. В такой активной творческой среде сложно было предупредить все изменения проекта, запрограммировать результат заранее. В ходе работы мы увидели перспективы развития системы и осознали для себя ценность их реализации».

По результатам опытно-промышленной эксплуатации базовый функционал был существенно доработан. В итоге получилось решение, насыщенное полезными функциями, автоматизирующими работу сотрудников ИТ и их руководителей. Инструмент управления на основе HP Service Manager 7.0 содержит ряд таких полезных элементов, как оперативный контроль сроков выполнения заявки на обслуживание, в том числе, через веб-интерфейс, контроль целевых параметров обслуживания, накопление централизованной базы знаний, накопление данных для составления отчетности и т.д.

При необходимости система управления может быть расширена благодаря масштабируемости программной платформы. Решение успешно прошло этап опытной эксплуатации и было тиражировано в Санкт-Петербургский филиал.

РЕЗУЛЬТАТ

Основным итогом проекта стала оптимизация работы ИТ-службы по обработке пользовательских заявок. Важным результатом является также выстраивание механизмов принятия решений на уровне подразделения и компании в целом, а также повышение удовлетворенности конечных пользователей – сотрудников бизнес-подразделений компании.

