



**МИР. История Успеха**

 **INLINEGROUP**



## О КОМПАНИИ «МИР»

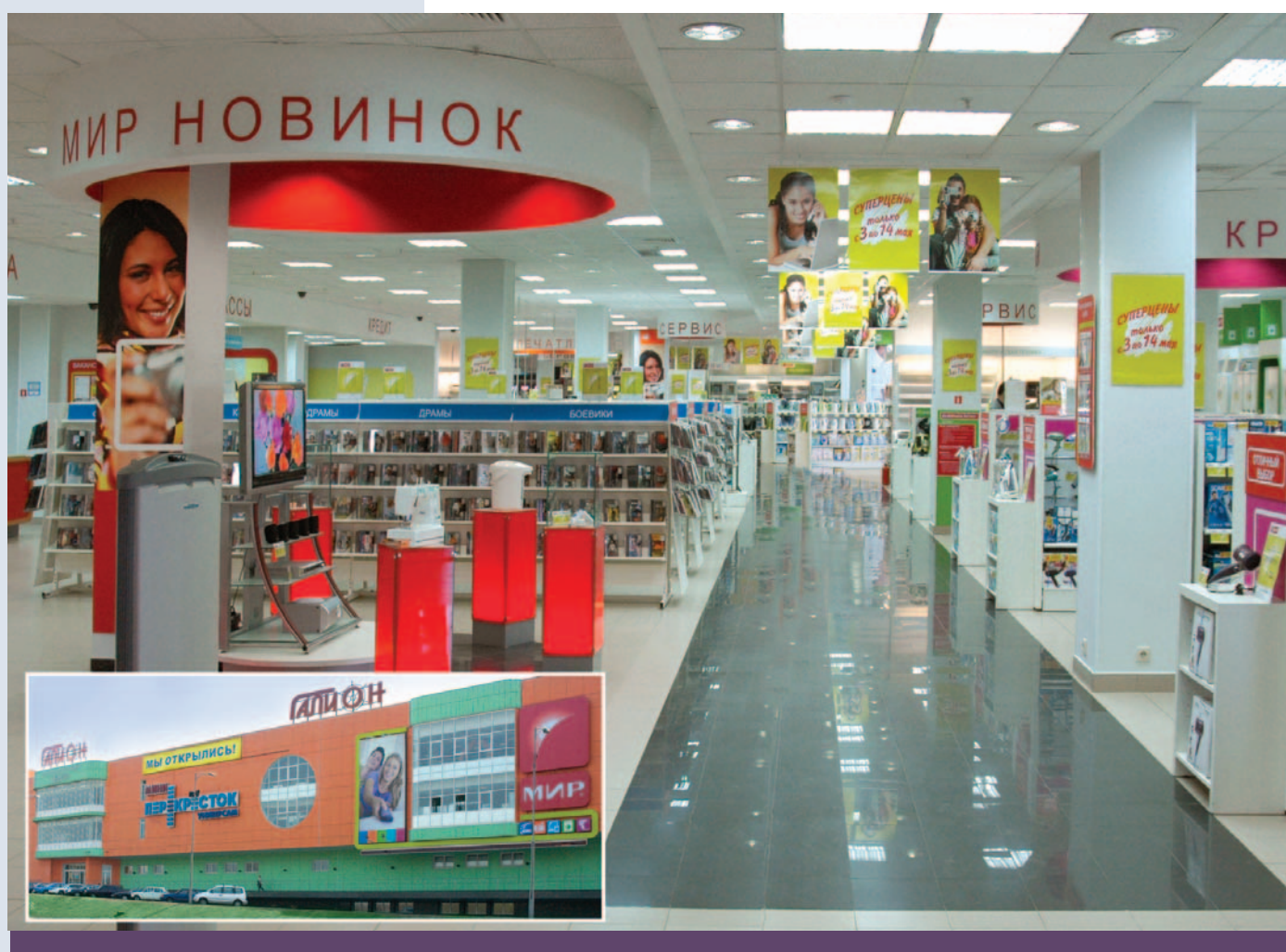


**«Быстрый рост бизнеса компании, открытие новых магазинов, появление новых маркетинговых программ и современных технологий продаж предъявляет к ИТ-подразделению компании достаточно высокие требования к динамике развития и качеству предоставляемых услуг».**

*Алексей Лымарь,  
ИТ-директор компании МИР*

Сегодня «МИР» – одна из крупнейших торговых сетей национального масштаба, насчитывает 62 магазина по всей России (18 – в Москве и 44 – в крупных городах России), и планирует расширение сети новых магазинов.

Магазины «МИР» признаны лучшими в сервисном обслуживании по результатам исследования Института Сравнительных Социальных Исследований (CESSI).



## МИР. ИСТОРИЯ УСПЕХА

Основная стратегия компании «МИР» – предложение лучшего на рынке бытовой техники и электроники, соотношения – «цена/качество/сервис».

Для осуществления данной стратегии такому крупному торговому предприятию, как «МИР» необходима четкая организация работы ИТ-службы, так как любой сбой в ИТ-инфраструктуре на торговом объекте или в офисе может привести к простоя, а следовательно к убыткам и снижению уровня сервиса.

*История компании «МИР» началась в 1993 году: в Москве на ст. м. «Сокол» открылся первый магазин*



## ЗАДАЧА ПРОЕКТА

«В качестве подхода и стратегического направления развития службы ИТ была выбрана концепция ITSM, – говорит Алексей Лымарь, ИТ директор компании МИР. Совместно с партнером «ИНЛАЙН ГРУП», было проведено обследование компании на предмет определения узких мест в существовавшей технологии организации работ ИТ, постановки целей и задач, требующих решения в ходе проекта, а также сформирован план дальнейших действий непосредственно по развитию проекта».

Бизнес компании «МИР» в значительной степени зависит от качества работы информационных систем и эффективности работы Службы ИТ в целом. По мере развития бизнеса департамент службы ИТ претерпевал количественные и качественные изменения. Причем, темпы роста ИТ Службы привели к ряду проблем в оказании сервиса со стороны ИТ-департамента иным подразделениям компании, что в конечном итоге могло привести к существенным потерям в бизнесе. Среди задач, требующих немедленного решения были такие как:

- резкий скачок количества сбоев в работе информационных систем. Например, простои в работе кассовых аппаратов приводили к снижению предоставляемого сервиса и услуг, потери покупателей, что не могло не отразиться на прибыли компании;
- сложность управления и несогласованность действий персонала Службы ИТ резко снижали уровень внутреннего сервиса и услуг другим подразделениям компании. Терялись заявки пользователей, затягивалось время отклика и обработки заявок и т. п.;
- желание повысить уровень сервиса Службы ИТ вело к усложнению ИТ инфраструктуры, но не приводило к значительному улучшению качества предоставляемых услуг. Резко упал уровень поддержки пользователей.

Все эти задачи привели к тому, что Служба ИТ начала искать пути реорганизации и оптимизации своей работы. В департаменте ИТ работали высококвалифицированные специалисты, но не было необходимой отдачи из-за нерационального использования имеющихся ресурсов.

Встала задача организовать работу внутри подразделения таким образом, чтобы Служба ИТ стала эффективной, управляемой и прозрачной, а также наладить ее взаимоотношения с иными подразделениями компании, обеспечив выполнение согласованных требований бизнеса и эффективную поддержку его дальнейшего развития.

В результате проведенного предпроектного обследования специалистами «ИНЛАЙН ГРУП» совместно со специалистами компании «МИР» были определены и поставлены следующие цели, которые необходимо было достичь в процессе разработки и внедрения решения:

- согласование целей бизнеса и возможностей ИТ;
- повышение качества предоставляемых ИТ-услуг;
- сокращение и оптимизация затрат на решение сбоев;
- улучшения работы службы ИТ, повышение качества предоставляемых сервисов и услуг;
- увеличение прозрачности и контролируемости работы ИТ-службы;
- управляемость сопровождением ИТ в период роста организации;
- финансовая прозрачность в управлении ИТ.



Для решения данных задач и достижения поставленных целей, специалисты «ИНЛАЙН ГРУП» предложили компании «МИР» ITSM – как подход управления Службой ИТ и систему HP OpenView ServiceDesk в качестве средства автоматизации управления ИТ.

Проект по реорганизации работы Службы ИТ был запущен в 2003 году и запланирован к реализации в несколько этапов, на каждом из которых решается определенный круг задач:

- подготовительный этап – аудит;
- развитие службы поддержки пользователей Service Desk и внедрение процесса управления инцидентами;
- внедрение процессов управления конфигурациями и изменениями.

**На подготовительном этапе** был проведен анализ узких мест в ИТ и существующих процессах, а также были определены основные направления, требующие улучшения и рекомендации по ходу проекта в соответствии с рекомендациями ITIL. Помимо этого, был создан проектный план на первый этап, сформирована проектная группа, назначены руководитель проекта и руководители процессов.

**На первом этапе** была запланирована разработка процесса управления инцидентами, организация службы поддержки пользователей Service Desk, внедрение и настройка автоматизированной системы HP OV Service Desk, запуск процесса управления инцидентами и новой службы Service Desk в работу. Таким образом стало возможным снизить потери от простоя магазинов, повысить уровень обслуживания пользователей и сделать использование имеющихся трудовых ресурсов в Службе ИТ более рациональным.

**На втором этапе** была запланирована разработка, реализация в системе HP OV Service Desk и запуск в работу процессов управления конфигурациями и управления изменениями. Главным образом данные процессы были нацелены на эффективное проведение изменений в торговой системе собственной разработки, которая содержит более 20 различных приложений и подвержена постоянным изменениям. Основными условиями являлось необходимость тщательной подготовки, тестирования и контроля проведения изменений.

Фактически, на данном этапе была создана управляемая, контролируемая инфраструктура для проведения изменений с минимумом негативного воздействия изменений на бизнес.



**«Накопленный нами проектный опыт позволил свести к минимуму возможность возникновения рисков в ходе реализации проекта по управлению ИТ-инфраструктурой в компании «МИР». Плодотворные доверительные отношения, высокая квалификация специалистов и комплексный подход к решению поставленных задач гарантировали успешную реализацию данного проекта».**

*Андрей Боганов,  
Директор департамент ITSM-проектов*

В результате реализации проекта были решены следующие задачи:

- значительно сократилось количество сбоев информационной системы, что привело к сокращению времени простоя магазинов, и уменьшило связанные с этим убытки;
- повысилось качество обслуживания пользователей: появилась единая точка контакта с ИТ-службой (Service Desk), прекратились потери заявок;
- работа ИТ-службы стала контролируемой, измеряемой и прозрачной;
- стало возможным создание и постоянное пополнение базы знаний;
- теперь большее количество запросов выполняется на первой линии операторами Service Desk, высвобождая тем самым высококвалифицированных специалистов для решения более сложных задач;
- появилась возможность вести полный учет имеющегося ИТ-оборудования.

Выстроенные процессы постоянно совершенствуются. Сегодня компания «МИР» имеет возможность не только отслеживать, что происходит в Службе ИТ в каждый конкретный момент времени, но и оперативно управлять происходящим.

В результате реализации данного проекта, компания смогла в установленные сроки кардинально улучшить уровень сервиса и поддержки ИТ-пользователей, привести его в соответствие с требованиями бизнеса.

«МИР» не собирается останавливаться на достигнутом: к реализации, при участии специалистов «ИНЛАЙН ГРУП», готовятся следующие этапы проекта по дальнейшей оптимизации и развитию работы Службы ИТ.



Компания ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» ([www.inlinegroup.ru](http://www.inlinegroup.ru)) основанная в 2000 г., входит в число ведущих ИТ-компаний России и занимает прочные позиции на рынке системной интеграции и консалтинга. Основными направлениями деятельности ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» являются: внедрение комплексных интеграционно-консалтинговых проектов, построение корпоративных информационных систем, внедрение и развитие ИТ-инфраструктуры предприятия, услуги по сервисной поддержке, аутсорсингу и обучению. Специалисты ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» сертифицированы ведущими мировыми вендорами по многим направлениям деятельности и имеют многолетний опыт успешных проектов в различных индустриях. Это гарантирует заказчикам ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП» высокий уровень предоставляемых услуг при решении задач любой сложности. Среди заказчиков «ИНЛАЙН ГРУП» присутствуют такие компании как: ОАО «Альфа-Банк», ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии», ОАО «Вымпелком», ОАО «Евросеть», ЗАО «ММВБ», ОАО «Сургутнефтегаз», Федеральные органы власти, Холдинг «Амтел, ЦБРФ, Motorola и многие другие. Компания сертифицирована по международному стандарту качества ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001-2001).

- комплексный Бизнес-консалтинг
- комплексный ИТ-консалтинг
- разработка, внедрение и поддержка решений
- обучение



**ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП»**  
 123007, г. Москва  
 Хорошевское ш., д. 38, корп. 1  
 Тел.: +7 (495) 787-5940,  
 Факс: +7 (495) 787-5935  
 E-mail: [info@inlinegroup.ru](mailto:info@inlinegroup.ru)  
[www.inlinegroup.ru](http://www.inlinegroup.ru)

**ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП ЦЕНТР»**  
 394007, г. Воронеж  
 Спортивная наб., д. 4-В  
 Тел.: +7 (4732) 55-1535,  
 Факс: +7 (4732) 55-1358  
 E-mail: [contacts@inlinegroup-c.ru](mailto:contacts@inlinegroup-c.ru)  
[www.inlinegroup-c.ru](http://www.inlinegroup-c.ru)

**ООО «ИНЛАЙН ГРУП ЗАПАД»**  
 03040, Украина, г. Киев  
 ул. Васильковская, д. 14  
 Тел.: +38 (068) 473-0905  
 Тел./Факс: +38 (044) 496-3366  
 E-mail: [west@inlinegroup.ru](mailto:west@inlinegroup.ru)  
[www.inlinegroup.com.ua](http://www.inlinegroup.com.ua)

**ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП СПБ»**  
 190121, г. Санкт-Петербург  
 наб. Грибоедова Канала,  
 д. 132, пом. 1Н, литер А  
 Тел.: +7 (812) 333-5492  
 E-mail: [spb\\_info@inlinegroup.ru](mailto:spb_info@inlinegroup.ru)  
[www.inline-group.spb.ru](http://www.inline-group.spb.ru)