

ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОГО SERVICE DESK
НА БАЗЕ ИТИЛИУМ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ
В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО МАСШТАБА



group.dixy.ru

itilium.ru

Розничная сеть «Дикси»

Д

В последний раз
свежесть фруктов
и овощей мы
проверяли в:



О проекте

Д



Система
Итилиум



Омниканальный
Service Desk



Мобильное
приложение



Территориально
распределенная
структура



Службы:
ИТ, управления
финансами и
персоналом,
эксплуатации и др.



Клиенто-
ориентированный
сервис

Выбор системы (Итилиум)

Д

1

- Общие затраты на внедрение и владение
- Российский продукт на отечественной платформе
- Методологически проработанное решение с позиций ITIL®
- Открытый код, гибкость в адаптации
- Обучение пользователей, инструкции, методическая литература
- Продукт должен отвечать требованиям территориально распределенной компании

- Быстродействие и удобство работы
- Интуитивно понятный интерфейс и возможности кастомизации
- Мобильное приложение
- Возможности интеграции
- Возможность кластеризации с целью отказоустойчивости
- Возможность вести учет КЕ в рамках Service Desk
- Учет трудозатрат каждого сотрудника
- Широкий и гибкий инструментарий по отчетности

2



Этапы проекта

Д

Импорт данных в Итилиум

Выстраивание иерархии

Разработка каталога услуг, SLA

Разработка документации

Настройка системы

Настройка работы с обращениями и нарядами

Настройка системы отчетности, KPI

Настройка работы с активами

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ ПРОЕКТА

ОБУЧЕНИЕ

Обучение пользователей

Доработка интерфейса и функционала

Кастомизация шаблонов

Массовые действия

Универсальный API

ДОРАБОТКИ СИСТЕМЫ

Интеграции

Д



Интеграции

Д



Интеграции

Д



Интеграции

Д



Масштаб и охват проекта

Д



8 500 Пользователей
компании

5 Специалистов-
администраторов

1 000 Специалистов
в оказании услуг

100 Сервис-
инженеров

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



- Потребители услуг
- Специалисты колл-центра
- 1-я линия поддержки
- 2-я линия поддержки
- 3-я линия поддержки
- Специалисты по КЕ и активам
- Администраторы
- Внешние подрядчики



60 000 Конфигурационных
единиц

4000 Единиц
активов

ОБРАЩЕНИЯ

1 300 /день

39 000 /месяц

468 000 /год

Автоматизация процессов

Д

Итилиум

Управление
каталогом
и уровнем услуг



Управление
обращениями

Управление
работами



Измерения
и отчетность

Управление
активами



Управление
знаниями
AutoFAQ



КАТАЛОГ УСЛУГ

← → ☆ Каталог услуг

Создать Создать группу Найти... Отменить поиск Печать Настроить список...

Код услуги	Наименование	Описание
01-27-0-000	Аудит	
01-34-0-000	Безопасность	
01-30-0-000	Бухгалтерия	
01-44-0-000	Группа аналитики ценообразования	
01-40-0-000	Департамент качества	
01-41-0-000	Департамент корпоративной аналитики	
01-36-0-000	Департамент Логистики	
01-39-0-000	Департамент товародвижения	
Д-00-00-00	Доставка 1С	Каталог для зависших заказов доставки 1С
01-35-0-000		
01-09-0-000		
01-39-0-000		
01-38-0-000		
01-42-0-000		
01-31-0-000		
01-45-0-000		
01-26-0-000		
П-00-00-00		
01-47-0-000		
01-29-0-000		
01-32-0-000		

← → ☆ Уровни услуг

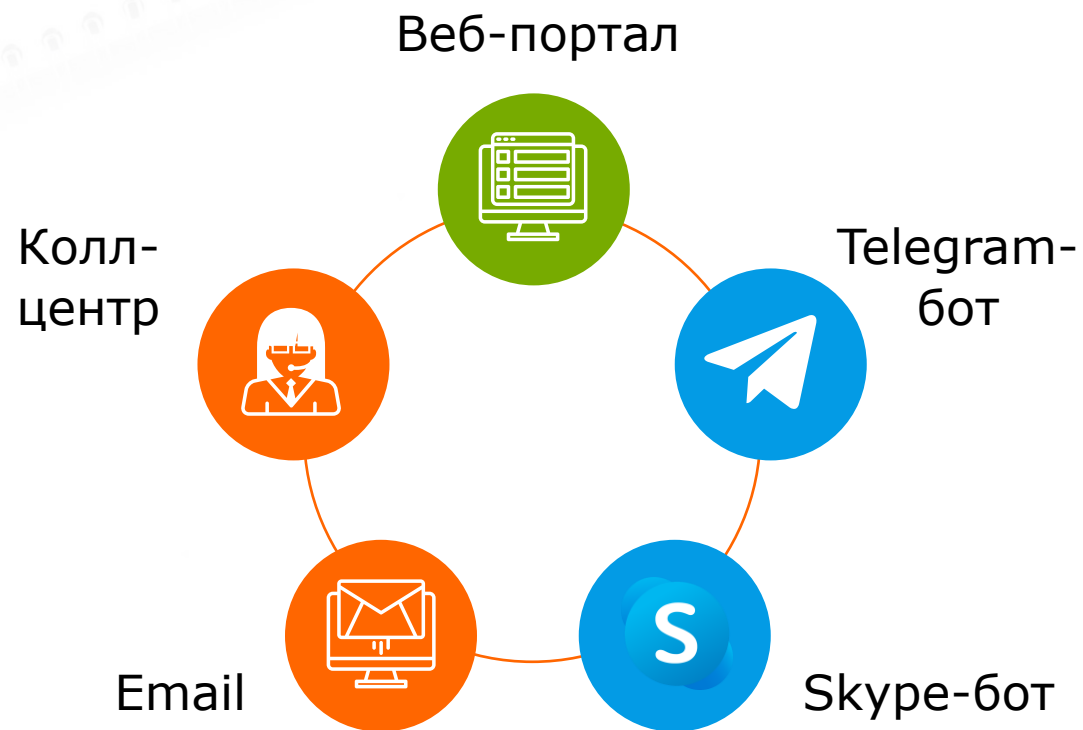
Создать Найти... Отменить поиск Настроить список...

Код	Наименование	Вариант уровня сервиса
91	0.25x0.75	Независимый
82	0.2x0.2	Независимый
83	0.3x0.3	Независимый
84	0.5x0.5	Независимый
80	1.5x4	Независимый
102	12x12	Независимый
101	12x24	Независимый
14	12x36	Независимый
50	12x48	Независимый
79	12x56	Независимый
100	15x120	Независимый
99	17x190	Независимый
17	1x1	Независимый
20	1x10	Независимый



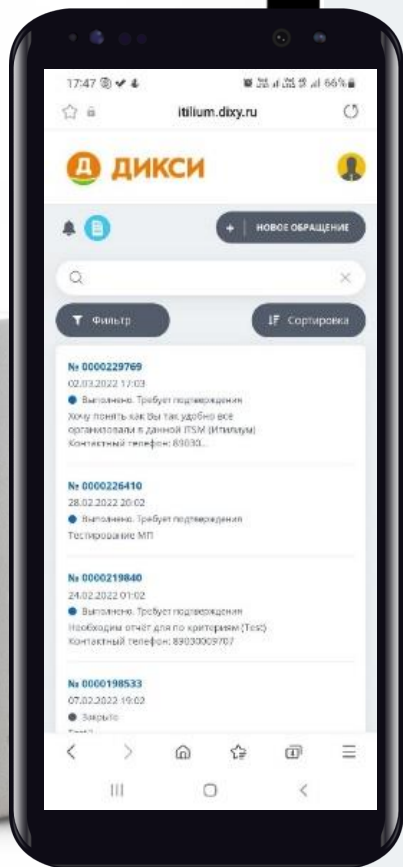
Оmnиканальный Service Desk

Д





ВЕБ-ПОРТАЛ



Itilium оповещения

Активность

Заголовок

Оповещение о массовых проблемах всех пользователей до момента подачи обращения.

КРАСНЫЙ

ЦВЕТ

КРАСНЫЙ

ЖЕЛТЫЙ

ЗЕЛЕНЫЙ



ВСЕ

ОТКРЫТЫЕ

Номер	Дата создания	Дата изменения	Крайний срок	Состояние	Текст обращения
№ 0000229769	02.03.2022 17:03	02.03.2022 17:03	03.03.2022 17:03	Зарегистрировано	Хочу понять как Вы так удобно всё организовали в данной ITSM (Итилиум) Контактный телефон: 89030...
№ 0000226410	28.02.2022 20:02	02.03.2022 09:03	-	Выполнено. Требуется подтверждения	Тестирование МП
№ 0000219840	24.02.2022 01:02	02.03.2022 10:03	-	Выполнено. Требуется подтверждения	Необходим отчет для по критериям (Test) Контактный телефон: 89030009707

Оцените работу по обращению

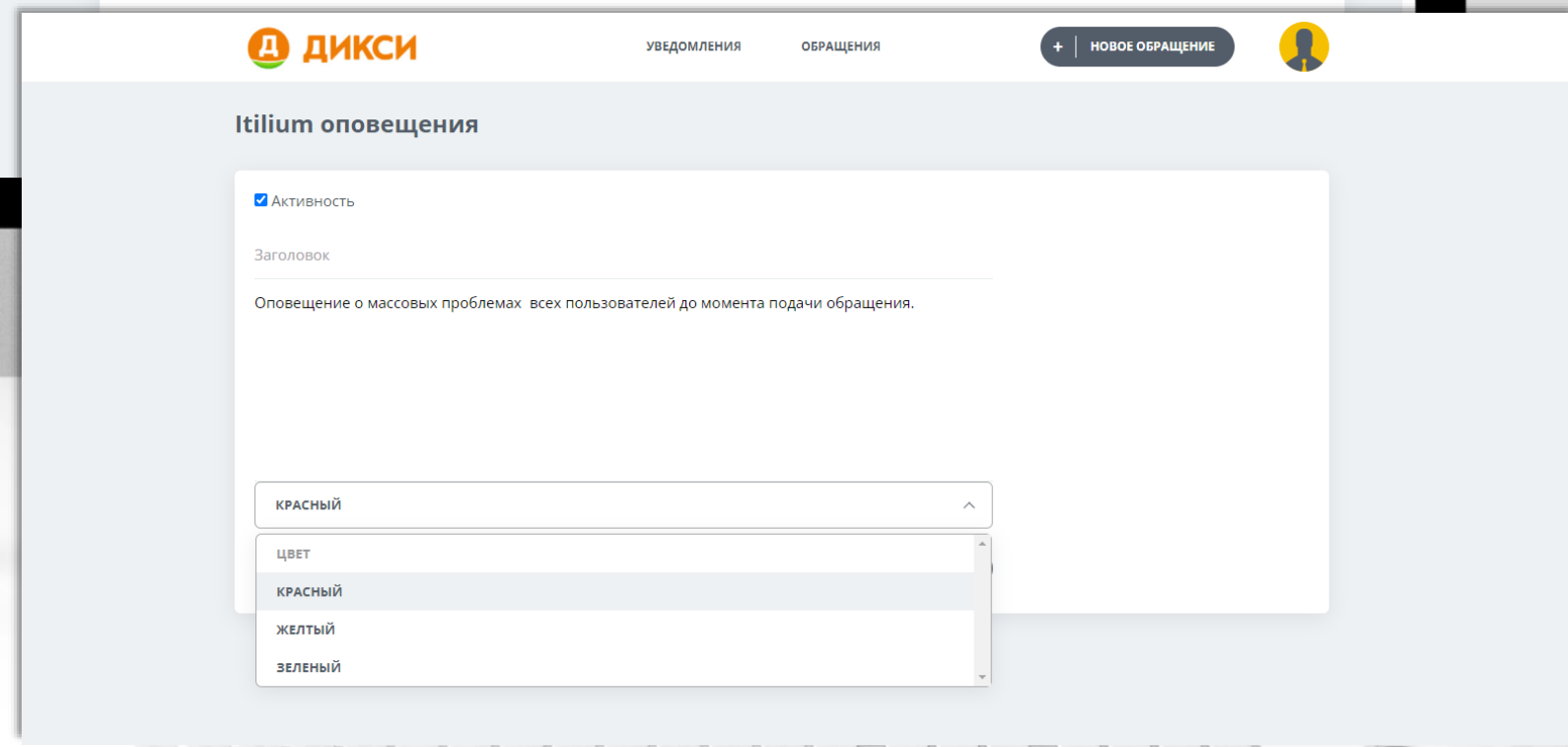
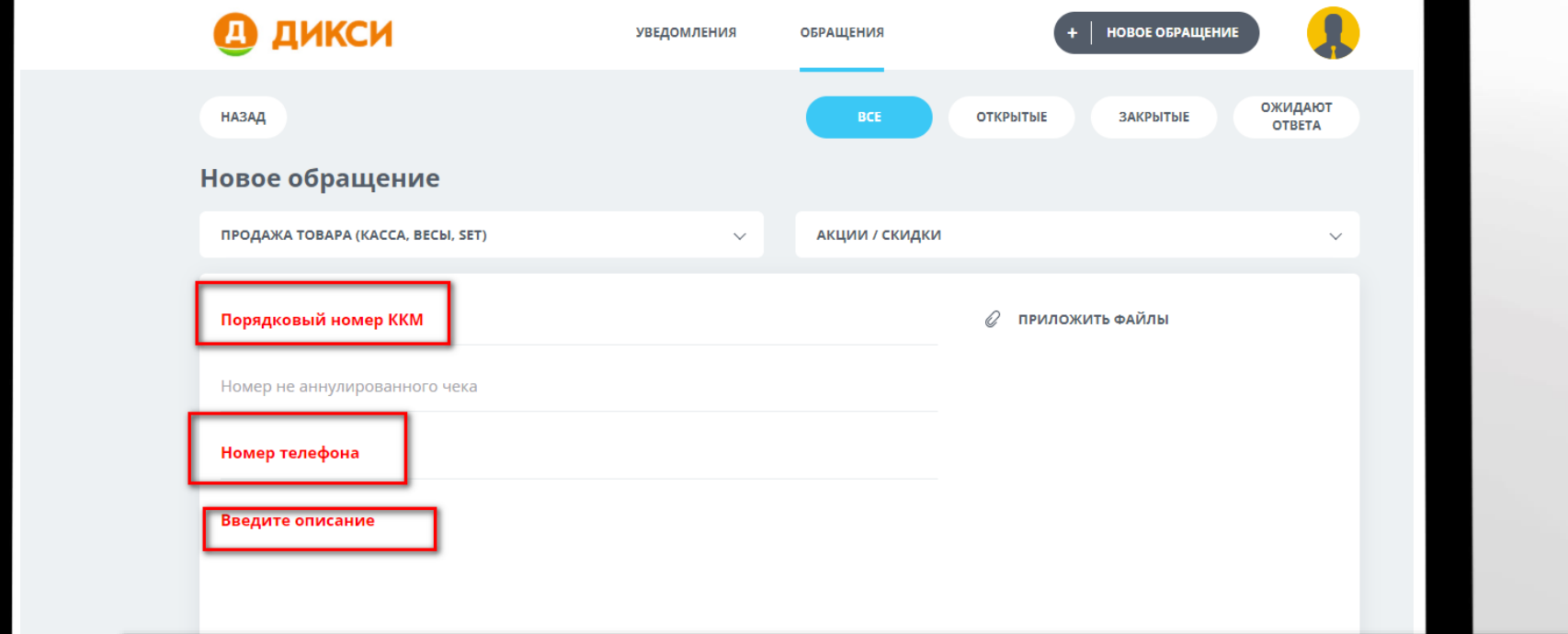


Комментарий
Спасибо, всё круто!

ПОДТВЕРДИТЬ



ВЕБ-ПОРТАЛ





ЧАТ-БОТЫ



Чат-бот Дикси

В сети

Участников: 2

4 марта 2022 г.

Добрый день

Привет!

Хочу создать заявку в итилиум

Выберите действие:

1. Создать обращение
2. Просмотр обращений
3. Подтвердить выполнение обращения

1

Выберите тип инициатора

1. Магазин
2. Сотрудник
3. Назад
4. Завершить

2

1. Itilium - система подачи заявок
2. TFS
3. Docsvision (Согласование договоров)
4. Tessa
5. Личный кабинет операторов ЭДО
6. Abby Flex Capture
7. Услуги ЕСМ Груп Про
8. Сервисные услуги
9. Почта и Skype
10. Администраторы Windows
11. WSUS и Active Directory
12. DB сервис
13. Автоинкассация Газпромбанк
14. Запрос на вывоз оборотной тары с магазина
15. Запрос товаросопроводительных документов с РЦ (ТТН ТОРГ-13)
16. WEB-портал (корпоративный, кадровый)

Последнее сообщение получено 04.03.2022 в 10:53.

Skype для бизнеса

При важных и неотложных обращениях на Сервис СЭД, в адресаты с...

Цветков Сергей Сергеевич

В сети

Где вы находитесь?

Введите имя человека или его номер

ГРУППЫ СОСТОЯНИЕ СВЯЗИ НОВЫЕ

- СЭД (7)
- МАГНИТ (4)
- ИЗБРАННЫЕ
- TERRALINK (6)
- РАЗВИТИЕ СЭД (4)
- АХ (3)
- ИЗБРАННОЕ (15)
- ДРУГИЕ КОНТАКТЫ (15)
- EXITE (2)
- ИТИЛИУМ (3)

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ЗВОНКОВ ОТКЛЮЧЕНА

Чат-бот Дикси

Бот

Создать обращение 17:10

Выберите действие: 17:10

Создать обращение Просмотр обращений

Подтвердить выполнение обращения

Выберите тип инициатора 17:10

Магазин Сотрудник

Назад Завершить

1. Itilium - система подачи заявок
2. TFS
3. Docsvision (Согласование договоров)
4. Tessa
5. Личный кабинет операторов ЭДО
6. Abby Flex Capture
7. Услуги ЕСМ Груп Про
8. Сервисные услуги
9. Почта и Skype
10. Администраторы Windows
11. WSUS и Active Directory
12. DB сервис
13. Автоинкассация Газпромбанк
14. Запрос на вывоз оборотной тары с магазина
15. Запрос товаросопроводительных документов с РЦ (ТТН ТОРГ-13)
16. WEB-портал (корпоративный, кадровый)
17. Услуги Магнита

17:10

Введите цифру, соответствующую услуге 17:10

1. Другое
2. Изменение прав доступа
3. Консультирование
4. Не запускается Итилиум
5. Предоставление доступа

17:10

Введите цифру, соответствующую составу услуги 17:10

3 17:11

Услуга: Itilium - система подачи заявок
Состав услуги: Консультирование 17:11

Подтвердить выбор? 17:11

Да Нет

Укажите Ваш контактный телефон: 17:12

89030009707 17:12

Опишите проблему: 17:12

Хочу понять как Вы так удобно всё организовали в данной ИТСМ (Итилиум) 17:13

Запрос обрабатывается. 17:13

Обращение успешно создано. Номер обращения: 0000229769 17:13

Вы можете прикрепить файлы: 17:13

Пропустить

Сценарий завершён. 17:13

Обращение 0000229769: Выполнено. Требуется подтверждения
Решение: Добрый день, консультация проведена при помощи звонка.
Что бы подтвердить или отклонить выполнение обращения, напишите "Обращения Итилиум"

17:35

Управление активами и КЕ

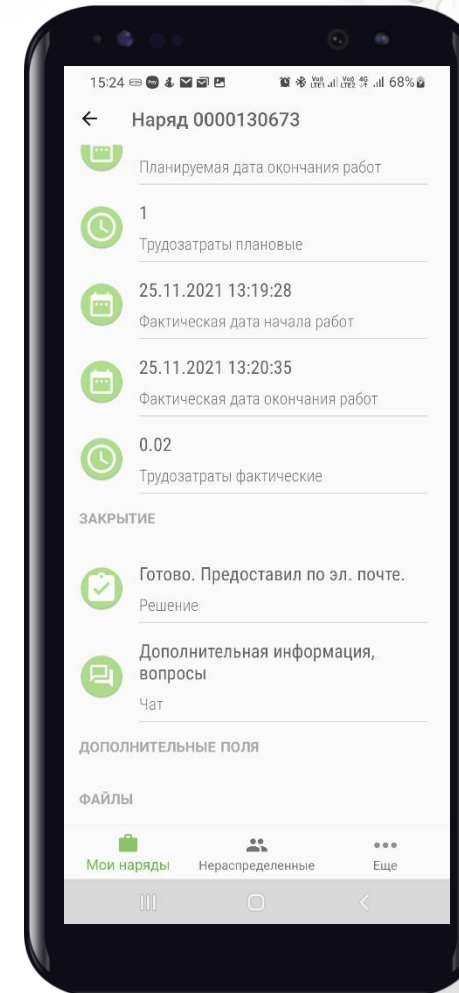
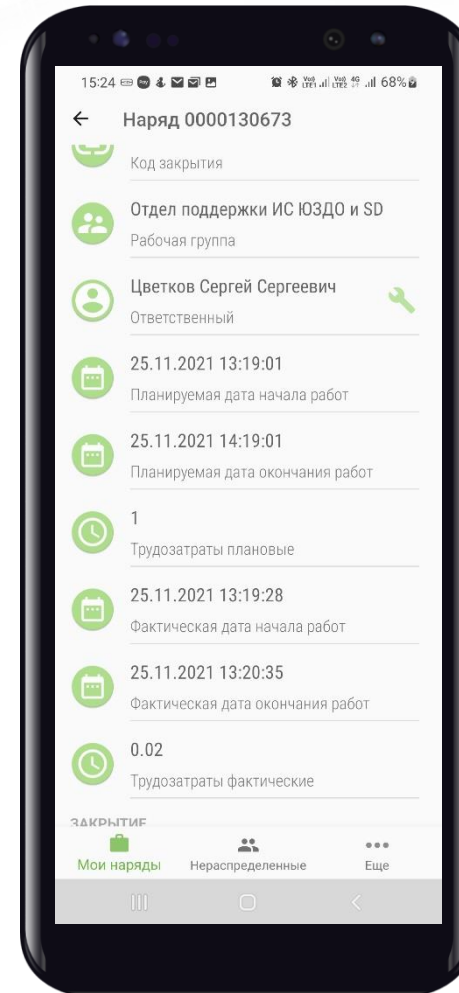
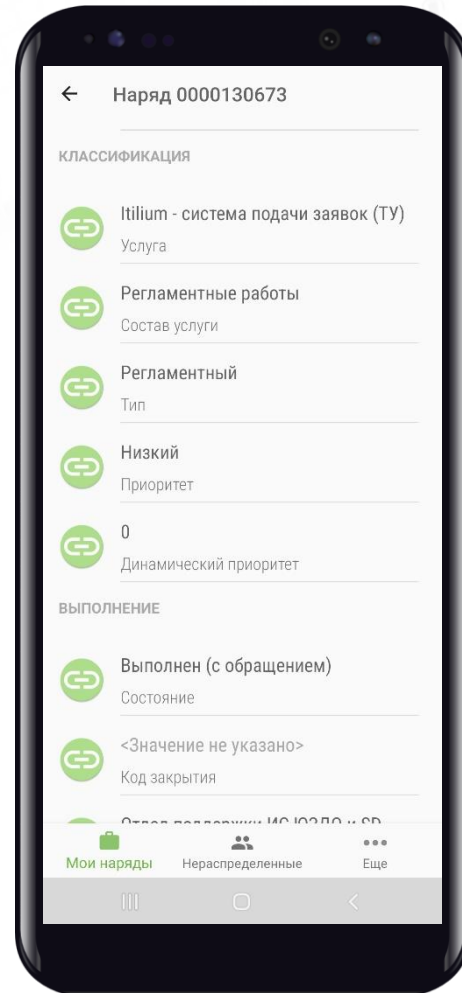
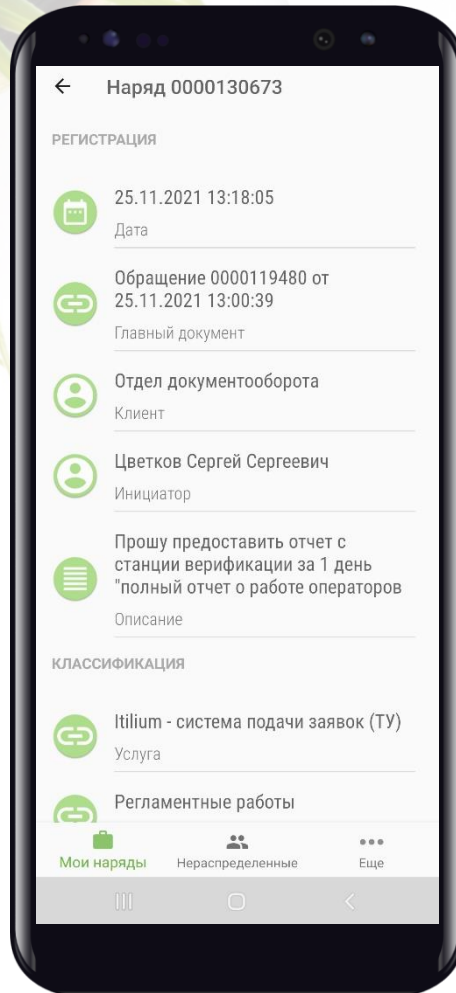
Д

The image displays several mobile and tablet screens showing different modules of a management system:

- Обращения (Requests):** A list of requests with details such as ID (e.g., 0000239485), department (e.g., Отдел учета денежных средств), registration date, and description (e.g., Выявлено расхождение по Мобильной кассе).
- Наряды (Orders):** A list of orders with details such as ID (e.g., 0000236055), department (e.g., Отдел 1-ой линии технической поддержки), assigned date, and description (e.g., Устранить ошибки работы УТМ по мониторингу).
- Отчет по обращениям (Request Report):** A summary report for the period 07.03.2022 - 10.03.2022, showing statistics: 4 219 open requests, 9 999 closed requests, 2 822 expired requests, and 3 901 requests completed on time.
- База данных управления конфигурациями (Configuration Management Database):** A web interface showing a tree view of equipment categories (e.g., Аппаратные средства, Компьютеры) and a table of specific units with their quantities.
- Инвентаризация активов на складе (Inventory on Warehouse):** A list of inventory events with details such as ID (e.g., 000000003), date, and time (e.g., 09.03.2022 16:18:02).
- Поступление активов на склад (Asset Receipt on Warehouse):** A list of asset receipt events with details such as ID (e.g., 000000010), date, and time (e.g., 12.08.2021 16:24:02).

Управление активами и КЕ

Д



Аналитика



Регламентные отчеты

Наименование	Код	Описание	Использование	Шаблон уведомления
Выкупо. Остатки	000000004		✓	Уведомление для отчета: O
Выкупо. Разъезды	000000005		✓	Уведомление для отчета: O
ЗИТ на складах	000000001		✓	Уведомление для отчета: O
можно использовать	000000032		✓	Оповещение о регламентн
Оборудование на разъездных специалистах	000000002		✓	Уведомление для отчета: O
Остатки на РЦ	000000003		✓	Уведомление для отчета: O
Отчет для направления закупочных операций	000000040		✓	Оповещение о регламентн
Отчет для отдела процессинга год (штрих код)	000000039		✓	Оповещение для процесс
Отчет по безопасности видеонаблюдению	000000031		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по выполненным нарядам. 1-ая линия	000000044		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по кол-ву закр.откр.обращений для отдела экологии (Прошл. неделя)	000000029		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по нарядам. 1-ая линия ТП и ЕКОМ (Выполненные вчера)	000000021		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по нарядам. ICL сервис (закрытые)	000000012		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по нарядам. ICL сервис (открытые)	000000011		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по нарядам. Доступы РГМ и ТР (открытые)	000000022		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по нарядам. Техносервис, Оптим, Принтко, Бизнес печать, ICL, CSI	000000043		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по обращениям для Порываева. Дикси Урал (не закрытые)	000000023		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по обращениям для Махорина. УАТ (Прошлый месяц)	000000026		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по обращениям для Махорина. УАТ (С начала этого месяца)	000000027		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по обращениям для Аксаты. Сопровождение финансового закрытия (1 - 7 числа)	000000010		✓	Сопровождение финансов
Отчет по обращениям для Аксаты. Сопровождение финансового закрытия (15 - 20 числа)	000000009		✓	Сопровождение финансов
Отчет по обращениям для Бабариной А.А. Функци админа СЗД (Прошлый месяц)	000000041		✓	Оповещение о регламентн
Отчет по обращениям для ГОЛДА. Сопровождение финансового закрытия (1 - 5 числа)	000000014		✓	Сопровождение финансов
Отчет по обращениям для ГОЛДА. Сопровождение финансового закрытия (15 - 20 числа)	000000015		✓	Сопровождение финансов
Отчет по обращениям для Захарова И.В.	000000034		✓	Оповещение о регламентн

Параметры: Период: 01.03.2022 - 31.03.2022

Отбор:
Обращение, Ответственн

Обращение	Дата	Контактное лицо	Клиент	Услуга	Состав услуги	Состояние	Описание	Ответствен	Ответственное
Связанный документ	Дата	Инициатор наряда	Клиент	Услуга	Компонента услуги	Состояние	Описание	Ответствен	Ответственное
Обращение 0000226741 от 01.03.2022 9:27:13	01.03.2022 9:27:13			Мастер данные:договоры	Запрос инфо о настройках договора	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга
Наряд 0000226254 от 01.03.2022 11:38:27	01.03.2022 11:38:27			Мастер данные:договоры (ТУ)	Настройка нового договора и номенклатуры	Выполнен (на подтверждение)			Отдел нетоварного процессинга
Обращение 0000226760 от 01.03.2022 9:34:54	01.03.2022 9:34:54			Мастер данные:договоры	Номенклатура:добавление к существующему договору	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга
Наряд 0000225971 от 01.03.2022 9:50:58	01.03.2022 9:50:58			Мастер данные:договоры (ТУ)	Номенклатура:добавление к существующему договору	Выполнен (на подтверждение)			Отдел нетоварного процессинга
Обращение 0000226838 от 01.03.2022 9:53:04	01.03.2022 9:53:04			Товарные договоры/GT/ЭДО/Top1	Запрос по настройке GT	Закрыто			Отдел нетоварного процессинга

Все варианты отчетов подсистемы "измерение и отчетность"

Открыть Найти... Отменить поиск Разделы Быстрый доступ X Закрыть

Отчет

- За предыдущую неделю, тип обращения: "продажа товаров"
- Кол-во закрытых/открытых обр. для отдела экологии (Прош. неделя)
- Кол-во открытых/закрытых нарядов
- Отчёт для Дикси Академия
- Отчет для направления закупочных операций
- Отчет для отдела процессинга голд
- Отчет для отдела процессинга голд (штрих код)
- Отчет нетоварный процессинг Эпова (только обращение эта неделя)
- Отчет нетоварный процессинг Эпова (Эта неделя)
- Отчет по безопасности видеонаблюдению
- Отчет по кол-ву закрытых/открытых обращений
- Отчет по нарядам
- Отчет по нарядам безопасности
- Отчет по нарядам видеонаблюдение
- Отчет по нарядам для Бурлакова. Закрытые за предыдущий месяц
- Отчет по нарядам отдел качества товара
- Отчет по нарядам. 1 линия поддержки
- Отчет по нарядам. 1-ая линия ТП и ЕКОМ (Выполненные вчера)
- Отчет по нарядам. ICL сервис (закрытые)
- Отчет по нарядам. ICL сервис (открытые)
- Отчет по нарядам. Доступы РГМ и ТР (не закрытые)
- Отчет по обр. и связ. док. для нетоварного процессинга (Прошлый месяц)
- Отчет по обр. и связ. док. для нетоварного процессинга (Эта неделя)
- Отчет по обращением для Порываева. Дикси Урал (не закрытые)
- Отчет по обращением со связанными документами
- Отчет по обращения для Махорина. 8.2 УАТ (Прошлый месяц)
- Отчет по обращения для Махорина. 8.2 УАТ (С. начала этого месяца)



МОНИТОРИНГ



Результаты

Д



Многоуровневая
отказоустойчивая
система



Стабильность
работы



Системный подход
к ITSM



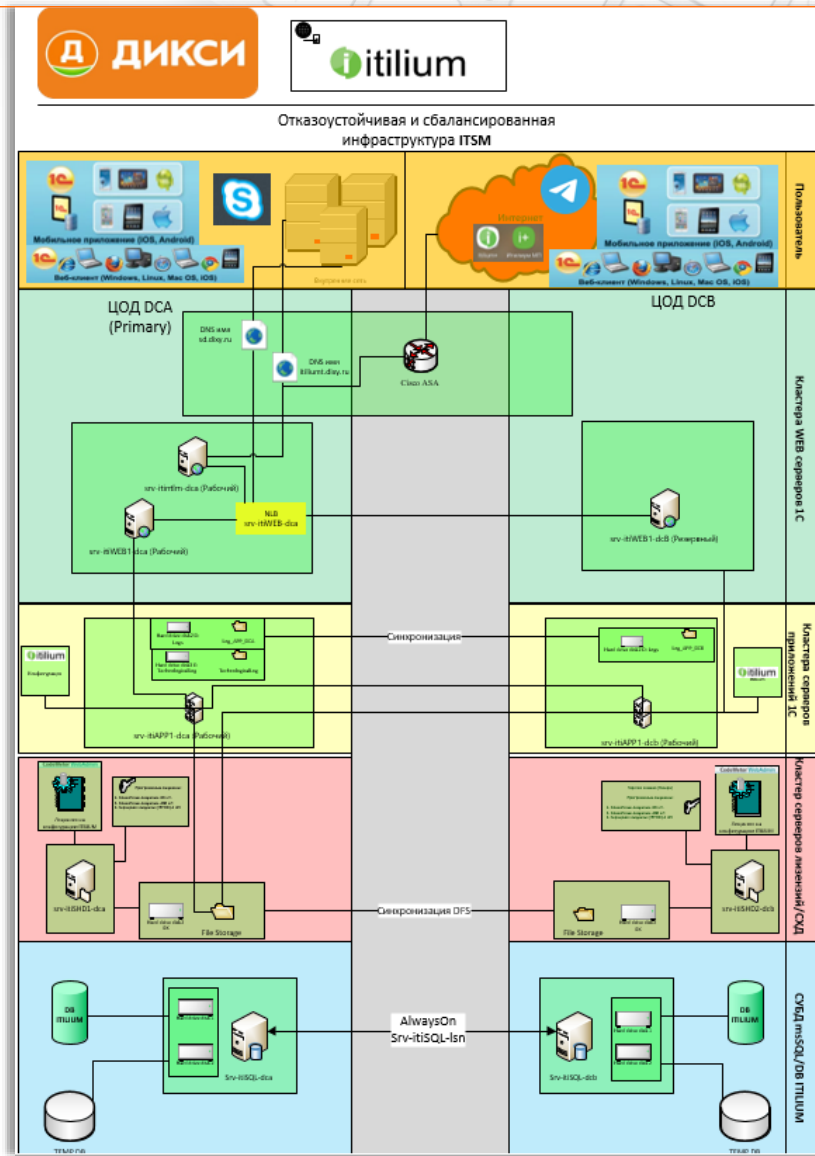
Порядок
в активах и КЕ



Отчетность
и КРІ



Качество сервиса и
удовлетворенность



Экономический эффект

Д

3–4 млн/год

ЭКОНОМИЯ ЗА СЧЕТ
МИГРАЦИИ НА ИТИЛИУМ

60%

СОКРАЩЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ В ОТДЕЛЬНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ + ОПТИМИЗАЦИЯ ШТАТА
КОНТАКТ-ЦЕНТРА

42%

УМЕНЬШЕНИЕ ОБЪЕМА
РУЧНЫХ ОПЕРАЦИЙ

9%

СОКРАЩЕНИЕ СРОКОВ
ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ

14%

СНИЖЕНИЕ ВРЕМЕНИ
ПРОСТОЕВ



ВНЕДРЕНИЕ ОМНИКАНАЛЬНОГО SERVICE DESK
НА БАЗЕ ИТИЛИУМ
ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ
В РОЗНИЧНОЙ СЕТИ ФЕДЕРАЛЬНОГО МАСШТАБА



group.dixy.ru

itilium.ru