

Управление конфликтами в условиях внедрения ITSM

Опыт использования Conflict Management System в
государственном сегменте

Бакланов Игорь

Президент

ibaklanov@wellink.ru

Компания Wellink

www.wellink.ru

Тел.: +7 (495) 979 56 43



Реализованные проекты wiSLA в 2010-2011 гг

- ▶ Мобильные ТелеСистемы (Комстар-ОТС)
Case Study от TM Forum
- ▶ Пенсионный Фонд Российской Федерации (ПФР)
- ▶ Федеральная служба охраны Российской Федерации (ФСО)
- ▶ Амтел-связь (Горком)
- ▶ Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)
- ▶ Федеральное агентство по управлению государственным имуществом (Росимущество)
- ▶ Правительство г.Москвы
- ▶ И еще 15 проектов в стадии запуска 😊



Качество связи – основной фактор эффективности ИТ



Бизнес-критические услуги и приложения

Видеоконференции

IP телефония (call-центры и др.)

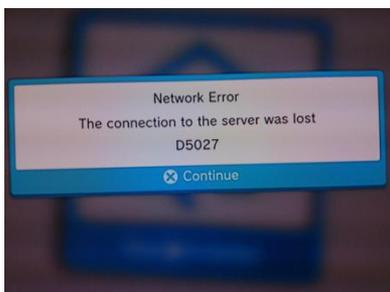


Что мы понимаем под конфликтом?

Клиент



Поставщик услуг связи



Точка конфликта в географии...



Оператор
OSS/BSS

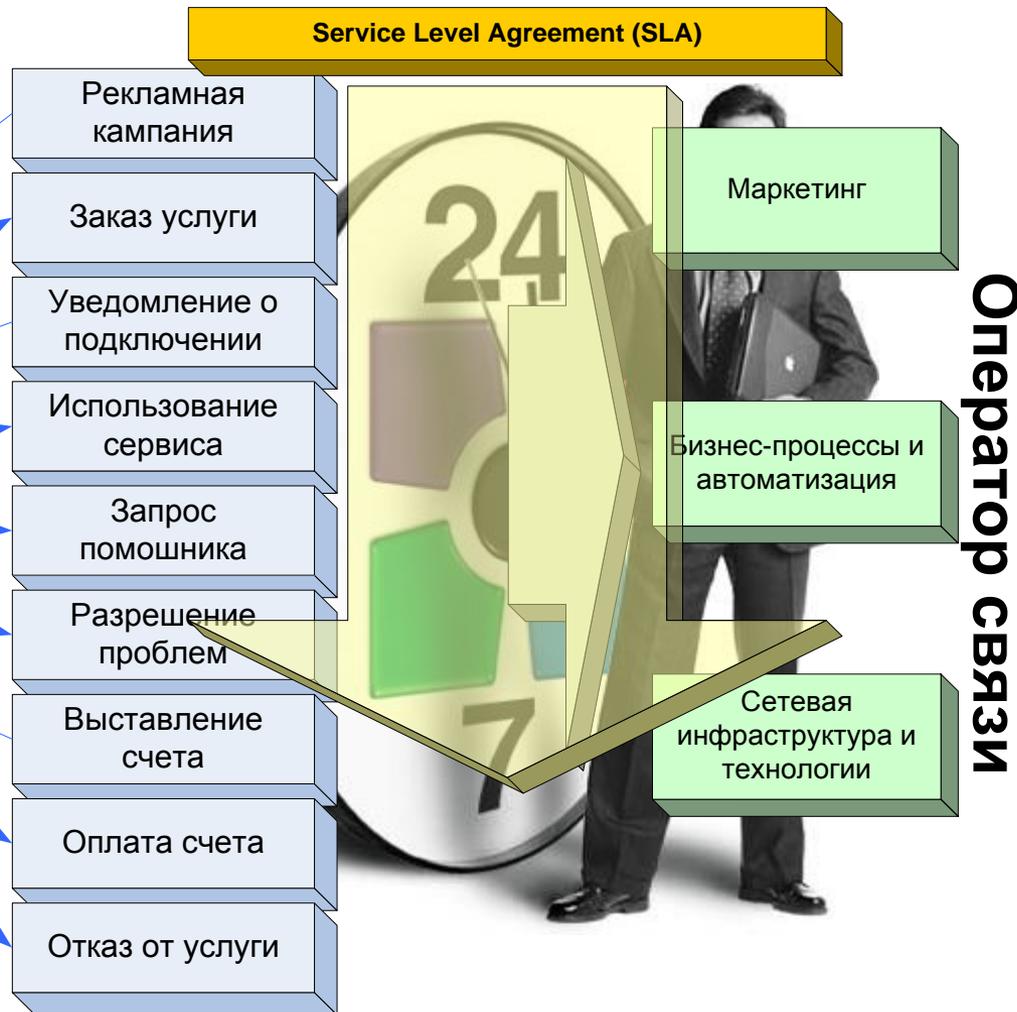
Государственный или
корпоративный клиент
ITIL

Точка конфликта в понимании...

Совокупность всех точек взаимодействия между пользователем и оператором создает целостное представление о качестве обслуживания!



Пользователь

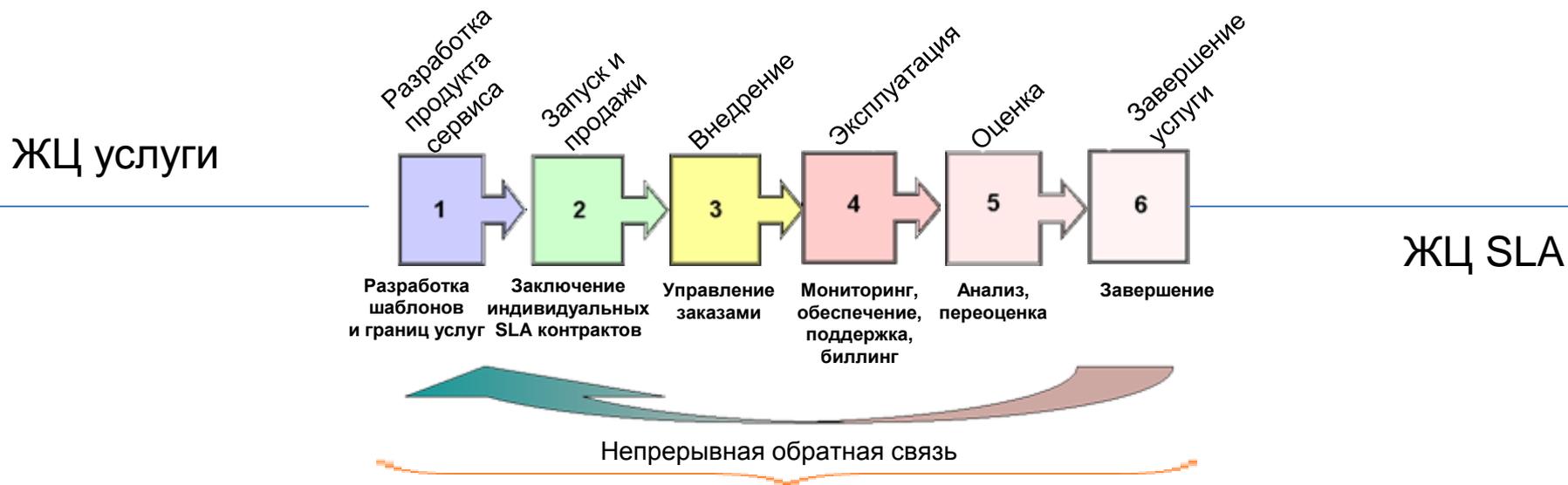


SLA – единая точка зрения пользователя и оператора на качество обслуживания!

Понятие SLA

- ▶ SLA – это соглашение о качестве обслуживания
- ▶ Как любое соглашение SLA – продукт непротивления сторон
- ▶ Как любая система пограничного свойства это система разделения ответственности

wiSLA – платформа управления качеством услуг



- урегулирование конфликтов между поставщиками и потребителями услуг связи на основе управления сквозными процессами жизненного цикла услуги (PLM)
- управление на уровне продуктов и услуг SLA, а не отдельными услугами и метриками



- оперирует понятными в повседневной жизни терминами продукта, услуги, точки доступа и канала
- Удобный, запоминающийся и интуитивно понятный интерфейс
- Модульная распределенная архитектура системы

Наши локомотивы

- ▶ Системы ВКС -> система обеспечения корпоративного ВКС
- ▶ Мобильные сегменты 3G/4G -> системы обеспечения реконструкции сетей
- ▶ «Облачные технологии» -> системы функционирования «облаков»
- ▶ «Электронная Россия» -> система обеспечения СМЭВ
- ▶ Электронные города -> система обеспечения государственных услуг

Управление конфликтами – это больше чем SLA!

- ▶ Сочетание мониторинга, процессинга и административной деятельности
- ▶ Выравнивание конфликта на трех уровнях:
 - ▶ Технический
 - ▶ Процессинговый
 - ▶ Юридический
- ▶ Разделение ответственности
- ▶ Высокие требования к релевантности информации – нельзя допустить генерации конфликтов
- ▶ Нелинейные и динамические схемы реализации проекта

Электронный город N

- ▶ Непосредственный опыт
- ▶ Но мы не можем назвать его...

Особенности проекта

- ▶ Это первый масштабный проект в области «облачных технологий» в России
- ▶ Масштаб проекта потрясает!
- ▶ Скорость развертывания проекта – на уровне сверхзвуковой
- ▶ Количество участников проекта очень велико

Мегаконфликт проекта

- ▶ **Анамнез**: система электронного документооборота иногда сбоит (частое явление в «облаках»)

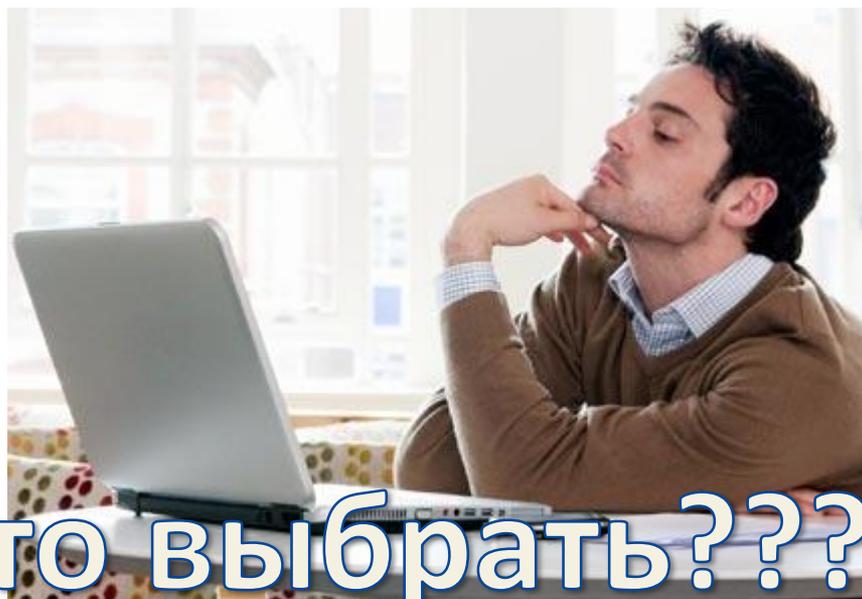
- ▶ Участники процесса предоставления услуги:
 - ▶ Производители серверов
 - ▶ Разработчики ПО
 - ▶ Владельцы ЦОД
 - ▶ Инженеры по транспортной сети
 - ▶ Операторы каналов доступа
 - ▶ Производители клиентских устройств
 - ▶ Интеграторы
 - ▶ Клиенты

- ▶ Итого: 8 групп участников, >10 тыс. точек конфликта

Задача выбора системы управления SLA



Fresh Promotions



Что выбрать???

Результаты внедрения

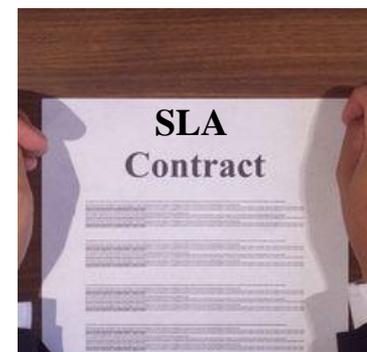
- ▶ Разделение ответственности L3 и L7
- ▶ Внедрение системы мониторинга ответственности и качества (каждый видит свое)
- ▶ Все 8 групп получают доступ к системе через порталы контрагентов
- ▶ Началось последовательное лечение конфликтов

wiSLA – основа управления взаимоотношениями

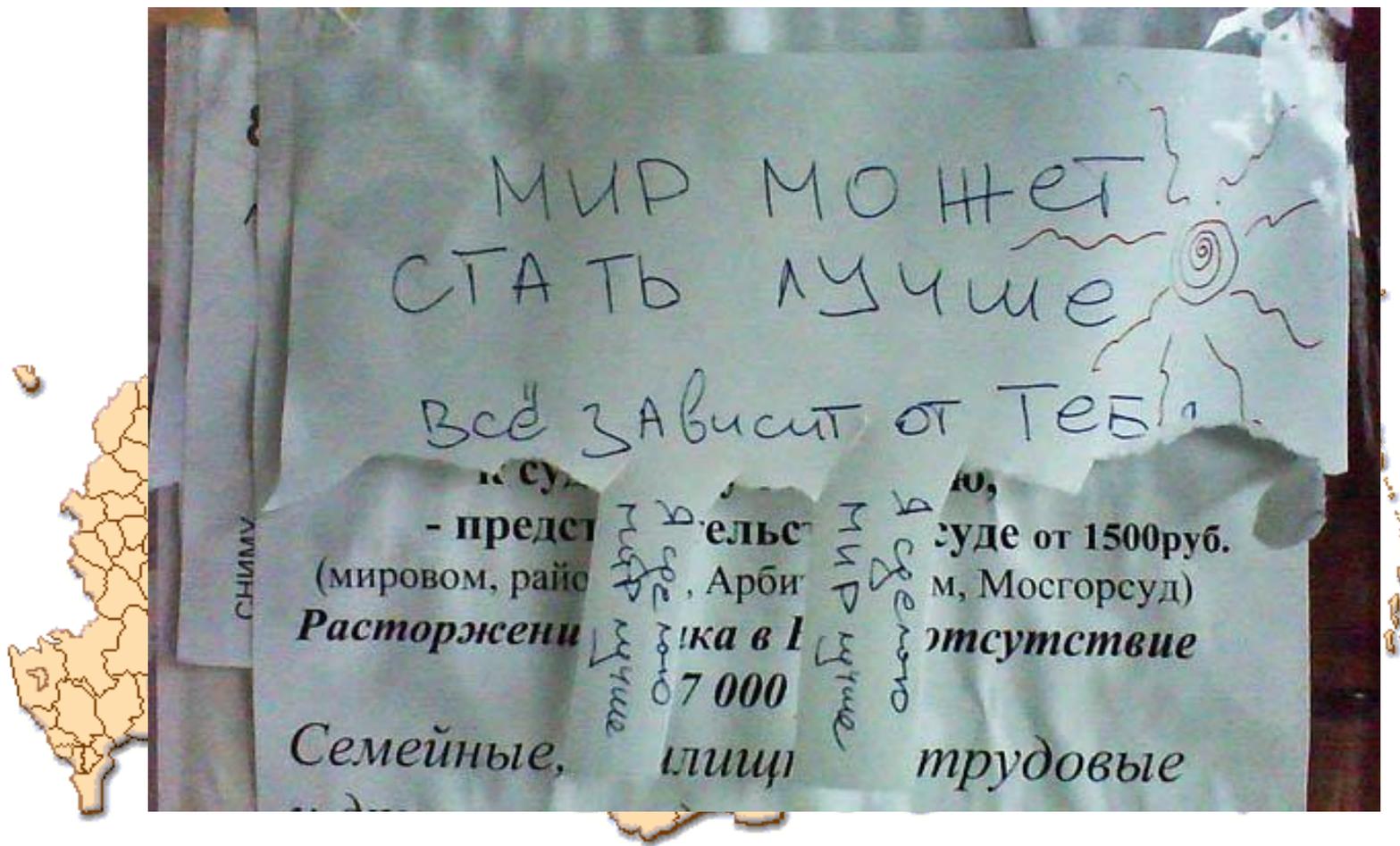
Клиент



Поставщик услуг
СВЯЗИ



Сколько точек конфликта мы здесь найдем?



О компании

- ▶ Основана в 2009 году
- ▶ Разработчик программного обеспечения
- ▶ Специализируется на продуктах для:
 - ▶ Операторов связи
 - ▶ Государственных органов
 - ▶ Банков
 - ▶ Образования и здравоохранения
- ▶ Центральный офис расположен в Москве
- ▶ Наши партнеры и клиенты:



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО УПРАВЛЕНИЮ ФЕДЕРАЛЬНЫМ ИМУЩЕСТВОМ

tmforum

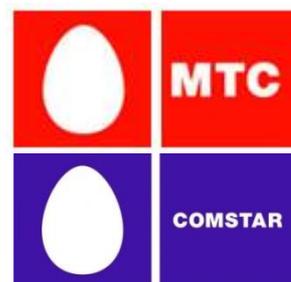
Metrotek



ТЕХНОСЕРВ
КОНСАЛТИНГ



BI Telecom



IBM



Амтел
СВЯЗЬ

микротест

NVisionGroup

**ОДОЛЕЛИ КОНФЛИКТЫ?
ТОГДА МЫ ИДЕМ К ВАМ!**

Wellink

www.wellink.ru

