

Цифровая трансформация

как ключевой фактор импортозамещения



Содержание



- 1. Цифровая трансформация
- 2. Импортозамещение
- 3. Востребованность технологий
- 4. Автоматизация IT-поддержки с помощью ML-сервисов
- 5. Кейсы

Холдинг Т1 сегодня — лидер российского ИТ-рынка по результатам 2023 года





Многопрофильный ИТ-холдинг, предоставляющий полный спектр решений для реализации высокотехнологичных проектов с учётом актуальных потребностей и отраслевой специфики заказчиков

23 000+

численность сотрудников Холдинга Т1 222,9

+34% к 2022 г.

млрд ₽

суммарная выручка холдинга с НДС за 2023 год

TADVISER IT PRIZE 2024 «ИТ-аутсорсер года»

Т1 Сервионика стала обладателем премии в номинации «ИТ- аутсорсер года» как ведущий российский провайдер полного спектра услуг в области ИТ-инфраструктуры и облачных вычислений

Global CIO «Топ-100 ИТ-лидеров»

Три руководителя компаний, входящих в Холдинг Т1, один из лидеров российского ИТ-рынка, вошли в шорт-лист премии «Топ-100 ИТ-лидеров 2024 года» Global CIO

место

IT Channel News: 25 лучших российских системных интеграторов, T1 Интеграция

3 место

Рейтинг TAdviser100: крупнейшие ИТ-компании в России 2023

топ 5

Облачных провайдеров Cnews Enterprise 2023

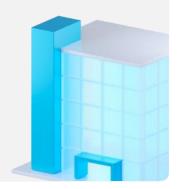
Ключевые отрасли:

- 🗰 Государственный сектор
- Финансовый сектор
- Промышленность
- 🛭 Телеком, медиа и ИТ
- Энергетика
- Транспорт и логистика
- Розница и товары народного потребления
- Нефтегаз и химия

750+



40+ центров компетенций



Сервионика сегодня



Сервионика — ведущий российский провайдер полного спектра услуг в области ИТ-инфраструктуры и облачных вычислений для клиентов малого, среднего и крупного бизнеса, холдинговых структур и госсектора

97.3%

средний SLA по проектам 300+

сертифицированных специалистов

2000+

выездных специалистов **80+**

обособленных подразделений

880+ сертификатов

80+

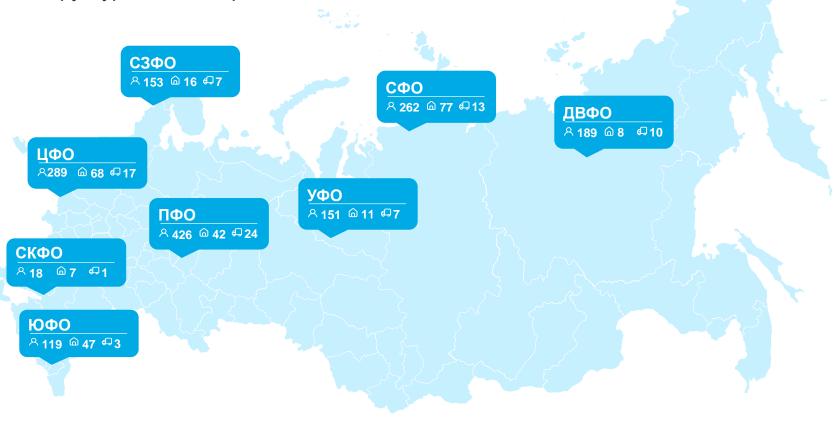
региональных складов РМ и ЗИП

290

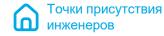
точек присутствия инженеров

420+

партнерских организаций









Цифровая трансформация (ЦТ)



1

Less money

Снижение производственных затрат



2

More money

Увеличение каналов продаж, продуктов, сервисов, партнеров



3

New money

Новые бизнес-модели



Баланс между приоритетами Цифровой трансформации



с точки зрения менеджмента

Длинная цепочка принятия решений



Цифровой

- бизнес процессОцифровывание
- Управление процессами
- Сетевые заказчики, партнеры и поставщики

Бизнес приложения

- Доступность
- Непрерывность
- Производительность
- Расходы

ИТ инфраструктура

- Управляет рисками
- Увеличивает быстроту

- Уменьшает ТСО
- Улучшает качество

с точки зрения ИТ

Непрерывные инвестиции в технологии и компетенции



Импортозамещение



- 1 Экономическая безопасность
- 2 Технологическое развитие
- 3 Создание новых рабочих мест
- 4 Улучшение качества жизни
- 5 Экспортный потенциал

Примеры успешного импортозамещения

Сельское хозяйство

Увеличение производства зерна, мяса, молока и других продуктов питания позволило существенно сократить зависимость от импортируемой продукции

Фармацевтика

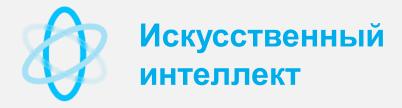
Создание отечественных аналогов лекарственных препаратов и медицинских изделий помогло обеспечить население необходимыми медикаментами даже в условиях санкций

IT-технологии

Разработка программного обеспечения, оборудования и сервисов для различных секторов экономики так же стала важным направлением импортозамещающей политики

Востребованность технологий





Безоговорочно, технология №1 во всех отраслях. Кажется, что сферы применения практически безграничны — от диагностики дефектов металлических изделий до поддержки диалога с пользователем



Кибербезопасность и большие данные

Кибербезопасность, а также большие данные — технологии № 2 и № 3. Количество хакерских атак растет год от года (во всех отраслях), а большие данные становятся важным инструментом в процессе цифровой трансформации

Наблюдается большой дисбаланс в инновационности отраслей

Банковская сфера и FMCG гораздо активнее пилотируют новые технологии, чем машиностроение и промышленность (лишь 15% промышленных компаний относят себя к инновационным)

Автоматизация IT-поддержки с помощью ML-сервисов

Комплекс AI инструментов автоматизации подразделений поддержки по основным ITIL-процессам: Обращения, Инциденты, Аварии, Запросы, Изменения, База знаний

- Подбирать подходящие сервисные запросы, стандартные решения, рабочие группы для Обращений, Инцидентов, Запросов на изменения (ЗНИ)
- Находить связи между Проблемами и Инцидентами, Авариями и ЗНИ, Решениями и Базой знаний
- Повысить качество базы Стандартных решений за счет построения групп Обращений, Инцидентов, которые касаются одной тематики и пока решаются вручную
- Оценивать уровень риска ЗНИ
- Выявлять массовые Обращения для совместной обработки

Промышленная эксплуатация

- для менеджеров и операторов IT Service Desk/Help Desk
- для менеджеров и сотрудников рабочих групп Инцидентов/Аварий
- для менеджеров и аналитиков ЗНИ и Базы знаний



Бизнес-задачи

- Сокращение трудозатрат в рамках SLA
- Ускорение обработки типовых Обращений до 50%
- Автоматическое распределение до 90% Заявок
- Решение до 30% Обращений без участия специалистов поддержки
- Уменьшение числа Аварий и неверно классифицированных запросов пользователей
- Повышение качества ведения Базы знаний

Ключевые преимущества

- Коробочное решение для enterprise
- Сбор данных из различных Service Desk систем
- Фреймворк оценки эффективности внедрения
- Работа с чувствительными данными

Какие решения замещает













Технологический стек











SwiftUI







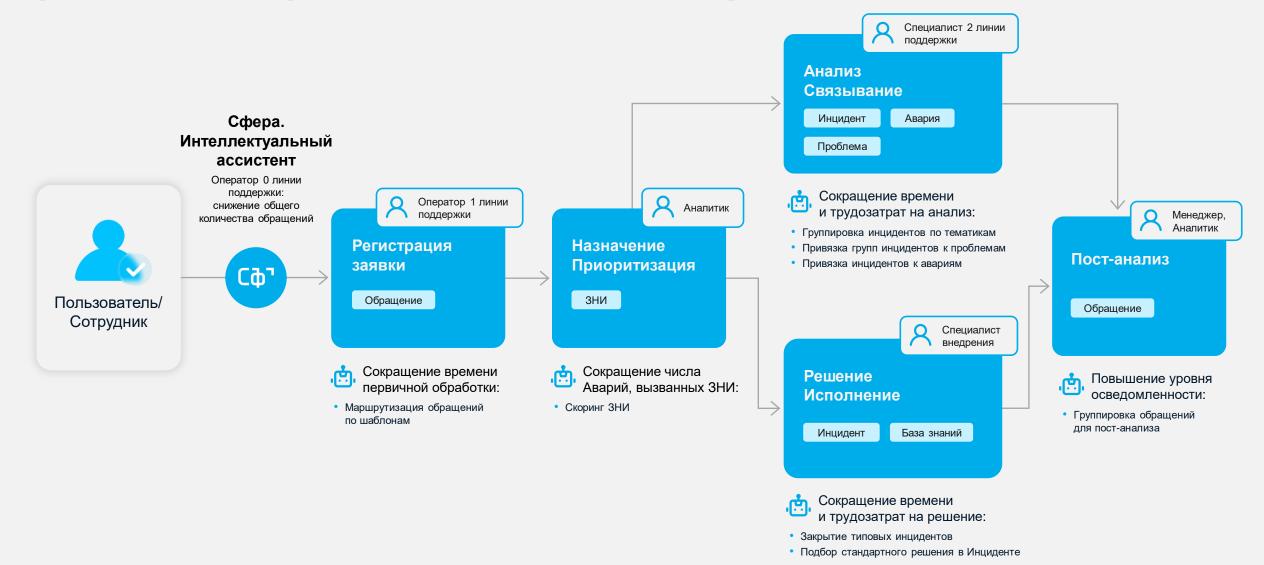






Повышение эффективности на всех этапах работы подразделений IT-поддержки





Анализ потока данных ITSM



Число объектов в месяц

3 000 шаблонов

500 ИТ-услуг

2 000 рабочих групп

5 000

стандартных решений



150 000

Инцидентов

до 20 инцидентов в секунду
20% закрыты стандартным решением
30% переназначений

23

Сокращение трудозатрат на решение инцидента на 30-40%

200 000

запросов на обслуживание (ЗНО)

15 000

запросов на изменения (ЗНИ)

10 000

Проблем

 $\bar{\Box}$

Сокращение времени на анализ и поиск корневой причины с неск. дней до неск. часов

300

Аварий

1, 2, 3 категорий

Сокращение трудозатрат на обработку массовых инцидентов с неск. часов до неск. минут

ML-инструменты

- + Автоматическая загрузка и предобработка данных ITSM
- + Работа на потоке в режиме реального времени
- + Анализ показателей ITSM процессов
- + Настройка расписания обучения
- + Мониторинг и контроль качества работы ML-инструментов

- Маршрутизация сообщений по Шаблонам
- Связь массовых
 Инцидентов с Аварией
- Подбор Стандартного решения в Инциденте

- Группировка Инцидентов по тематикам
- Связь Инцидентов с Проблемой
- Умный поиск по Знаниям и Документам

- Умный поиск решений для 0, 1, 2 линий поддержки
- Автоматическая генерация статей базы Знаний
- Автоматическая генерация Документов

Кейсы



Маршрутизация Обращений по Шаблонам

До внедрения

- Ручной разбор Обращений
- Трудозатраты -10% рабочего времени

Итоги апробации пользователями

- Кол-во объектов: 2 000 обращения
- Длительность: 0 дней
- Точность топ-10 (промданные): 80%
- Модельная точность топ-10: 90%
- * Качество и полезность работы ML 7/10
- * Скорость выдачи результатов хорошая
- * Обратить внимание на ключевые слова, т.к. обращения могут быть короткие

После внедрения

- Автоматический разбор
- Экономия за месяц: 30 млн руб. при 450 тыс. Обращений в месяц



Подбор стандартного решения в инциденте

До внедрения

- Решение всех Инцидентов вручную
- Накопление незакрытых Инцидентов, нарушение SLA

Итоги апробации пользователями

- Кол-во объектов: 600 инцидентов
- Длительность: 7 дней
- Точность топ-5 (промданные): 90%
- Модельная точность топ-5: 90%
- * В основном подобранные СР актуальны
- * Ускоряет правильный выбор СР

После внедрения

- Ускорение решения в 2 раза за счёт подбора Стандартного решения
- Экономия: 20 млн руб. в месяц
- Соблюдение SLA



Группировка инцидентов

До внедрения

- Решение всех Инцидентов вручную
- Накопление незакрытых Инцидентов, нарушение SLA

Итоги апробации пользователями

- Кол-во объектов: 1 400 инцидентов
- Длительность: 5 дней
- Точность (промданные): 70%
- Модельная точность: 70%
- * Качество ML-групп на высоком уровне
- * Высокая точность соответствий по инцидентам
- * Большим плюсом будет, если мы данную консоль сможем настраивать по своим запросам

После внедрения

- Ускорение решения в 2 раза за счёт подбора Стандартного решения
- Экономия: 20 млн руб. в месяц
- Соблюдение SLA

aprop				
	100 Miles			
April and April 1				All and
-	The second second			
				100 100 100
555511000000000000000000000000000000000	9.56		14.4	
	H-0096	Tomorios.	1.00	
	107 8 44 10 10 40 101 8 8 8 10	THE PROPERTY OF THE PROPERTY O		
	0.000,000,000,000	No. Actoriosa estados. Missonios No. Sectorios estados Missonios No. Chambriologico esta Missonios	remain teneration U.S.	

Привязка инцидентов к Авариям

До внедрения

- Ручная обработка каждого Обращения
- Позднее обнаружение массовой ситуации
- Привлечение и оплата работы дополнительных операторов в случае возникновения массовых ситуаций

Итоги апробации пользователями

- Кол-во объектов: 500 инцидентов
- Длительность: 10 дней
- Точность (промданные): 80%
- Модельная точность: 80%
- *Высокая скорость обработки инцидентов
- * Хорошая точность привязки к авариям

После внедрения

- Сокращение обработки массовых Обращений в 3 раза
- Экономия: 2 млн руб. в месяц при 10% массовых Обращений

р≘ра	Привязка Инцидентов к Авариям	
HYSITY	And from the contract of the c	
and telliment or	44.44,04	
6	Name and the Nation	
7	Appear on a part of the State Appear of the	
	de 2017, 44	
	OKENEDS	-
	Marine Process	
	No.	
	(Concept Chromate)	
	No.	
	Death-risks	

Сравнение с конкурентами



Полное покрытие функционала

● Частичное покрытие функционала

Отсутствие функционала

	Сфера.ИУИТУ	SimpleOne	Altevics	Itilium	OpenText SMAX	Service NOW
Балл	6,5 / 10	3,5 / 10	4,5 / 10	3,5 / 10	7,5 / 10	7,5 / 10
Страна разработки продукта					[*]	
Автоклассификация обращений	•	•	•	•	•	•
Маршрутизация заявок в Инцидент/ ЗНО / ЗНИ	•	•		0	•	•
Автоматическое назначение Инцидентов на РГ	•	•	•	0	•	•
Связывание Проблем/ Инцидентов/ Аварий/ Изменений	•	•	•	0	•	•
Поиск стандартного решения в Базе Знаний	•		•	•	•	
Выделение тематики запроса	•	0	0	0	•	
Поиск массовых обращений	•	0	0	•	•	
Оптимизация ITSM с учётом сигналов мониторинга	анализ событий	•	0	0	•	•
Полнота покрытия ITSM процессов	•	•	•	•	•	•

Архитектура сервиса





Кейс. Финтех

Банк топ-5



Состав поставки

40+ инструментов

управления разработкой, тестированием, эксплуатацией ПО

Инструменты

для работы с исходным кодом, мониторинга бизнес-процессов и рабочих станций

Методология

Комплекс процессов и практик организации эффективного ИТ-производства. Обеспечивает качество, надежность и высокую скорость внедрения сервисов и решений

Платформа полностью готова к использованию

Заказчик

Российский коммерческий банк с государственным участием. Более 1500 отделений в России и ближнем зарубежье.

В 2021 сфокусировался на собственной разработке технологических продуктов. Большая часть производства была реализована на западных инструментах

С уходом иностранных вендоров возникла необходимость оперативного перехода на отечественные аналоги, позволяющие осуществлять управление, планирование и отслеживание задач, выполнять комплексную поддержку исполнения и автоматической генерации отчетности для ТОП-менеджмента

Задача

Перевести 20 000 разработчиков на комплексное отечественное решение для управления всем жизненным циклом ПО, не теряя в скорости, качестве и безопасности

Результаты в цифрах

14 дней

средняя длительность релиза **B 8 раз** сократился time-to-market

в 5 раз

увеличилось количество внедряемых релизов в 3 раза увеличилась скорость

обезличивания

20 000+

пользователей в день **2 000+** команд ведут бэклоги

60 000+

изменений дистрибутивов и библиотек **8 000+**

релизов нового функционала в год

29 000+

сборок в день 2 000+

репозиториев с кодом

70+ T6

Кейс. Автоматизация подбора



В компании «Силовые машины»

Состав поставки

- Лицензии, доработка, техподдержка
- 600+ рабочих мест
- Интеграция с SAP
- 1 день на согласование заявки или оффера
- 1 день на заполнение кандидатом анкеты СБ



Заказчик

Одна из ведущих энергомашиностроительных компаний мира. Входит в реестр организаций оборонно-промышленного комплекса (ОПК)

- 70% гидроэлектростанций России оснащены турбинами и генераторами «Силовых машин»
- Каждая вторая тепловая электростанция России оснащена оборудованием компании

Цель проекта

Автоматизация процесса подбора персонала, оптимизация процесса работы между подразделениями

Необходим переход с самописного решения

6 месяцев срок реализации



Задачи на старте:

- Требуется оптимизация взаимодействия процесса «Заказчик – Рекрутер – Служба безопасности»
- Стандартизация подбора в разных подразделениях рекрутмента с гибкой ролевой моделью
- Создание операционной отчетности в системе

Результаты проекта:

- Единое решение для подбора сотрудников с прозрачным кросс-функциональным взаимодействием (заказчик, подбор, СБ, КС)
- Автоматизирован процесс записи на собеседование через личный кабинет кандидата
- Настроены отчеты с учетом оптимизированного бизнес-процесса
- На 21% сократилось время закрытия вакансий и вывода сотрудника
- На 50% сократилось время от появления потребности в сотруднике до передачи вакансии в работу
- При создании заявок на вакансии предусмотрено предзаполнение полей с учетом ОШС компании

Спасибо за внимание

Андрей Веселов, +7(916)271-79-62

