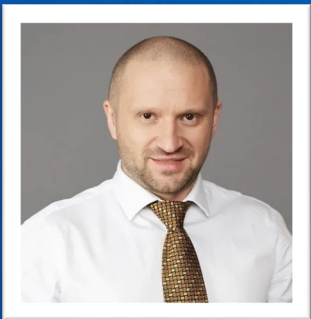


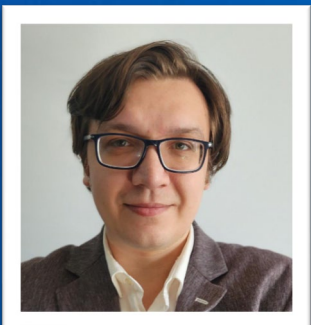
**ИНГОССТРАХ**

Просто быть уверенным

# Эффективное импортозамещение ITSM в короткие сроки



**Боков Николай Александрович, к.т.н.**  
Руководитель проекта ДИТ  
Ингосстрах



**Богорадников Кирилл Евгеньевич**  
Технический лидер проекта  
Ингосстрах

## Охват проекта

от Калининграда до Петропавловска-Камчатского

**83** филиала

**8** региональных центров

**230** ТЫС. ЗАЯВОК В ГОД

**8 200** СОТРУДНИКОВ

**1 350** ЗАЯВОК В ДЕНЬ

**30 000** АГЕНТОВ

**500** СПЕЦИАЛИСТОВ УЧАСТВУЮТ В ОБСЛУЖИВАНИИ

- Инцидентов - **102** тыс. в год
- Задачи - **196** тыс. в год
- **187** ИТ специалистов онлайн работает в системе (поддержка, инфраструктура)
- до **370** пользователей в день могут одновременно работать в системе
- в среднем **1 000** чел. в день работают в ITSM



### Лидер рейтинга цифровой зрелости страховых компаний

РЕЗУЛЬТАТЫ РЕЙТИНГА		КОМПАНИЯ	СУММА ПОЛУЧЕННЫХ СТРАХОВЫХ ПРЕМИЙ ЗА 2021 ГОД, МЛН РУБ.
МЕСТО В ОБЩЕМ РЕЙТИНГЕ	КОЛ-ВО БАЛЛОВ		
1	295	Ингосстрах	139 839
2	270	ВСК	88 640
3	260	Альфа Страхование	147 317
4	240	Абсолют Страхование	8 811
5	220	Ресо-гарантия	122 584
6	215	Ренессанс-Страхование	46 336
7	215	Согласие	38 041
8	195	Зетта Страхование	8 900
9	175	Сбербанк страхование	31 731
10	170	Югория	19 405

Крупнейшие страховые компании на рынке страхования России (кроме ОМС) по собранной премии за 2021 год (1,8 трлн рублей)\*\*

<b>СОГАЗ</b>	19,2 %
<b>СБЕР СТРАХОВАНИЕ</b>	8,6 %
<b>АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ</b>	7,9 %
<b>ИНГОССТРАХ</b> Просто быть уверенным	<b>7,2 %</b>
<b>РЕСО ГАРАНТИЯ</b>	6,7 %
<b>АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНЬ</b>	5,8 %
<b>РОСГОССТРАХ</b>	5,4 %

# Необходимо перевести ITSM систему на отечественное ПО

## Предпосылки проекта:

- В связи с уходом вендора ServiceNow с российского рынка, необходимо заместить систему SN отечественным ПО
- В SN автоматизировано большое количество ИТ процессов компании. Остановка приведет к существенному ухудшению или полной блокировке процессов сопровождения ИТ-систем и пользователей

## Цели проекта:

- Снижение критической зависимости от ServiceNow(SN) в 2023 г.
- Внедрение новой автоматизированной системы управления ИТ-услугами
- Перевод всех критичных актуальных ИТ-услуг в новую систему
- Снижение риска остановки процессов управления ИТ-услугами



## Команда проекта

### Ингосстрах



11 чел.

Команда проекта



26 чел.

Подразделения заказчиков:  
Эксперты ДИТ, ИБ, Бизнес

- Реинжиниринг процессов и функционала
- Постановка требований
- Методологическая поддержка
- Доработка и настройка новой ITSM системы
- Настройка каталога услуг ИБ и бизнес подразделений
- Тестирование и приемка системы
- Развертывание инфраструктуры
- Реализация интеграций и миграции данных

### Подрядчики



Подрядчик ITSM  
Интеграторы

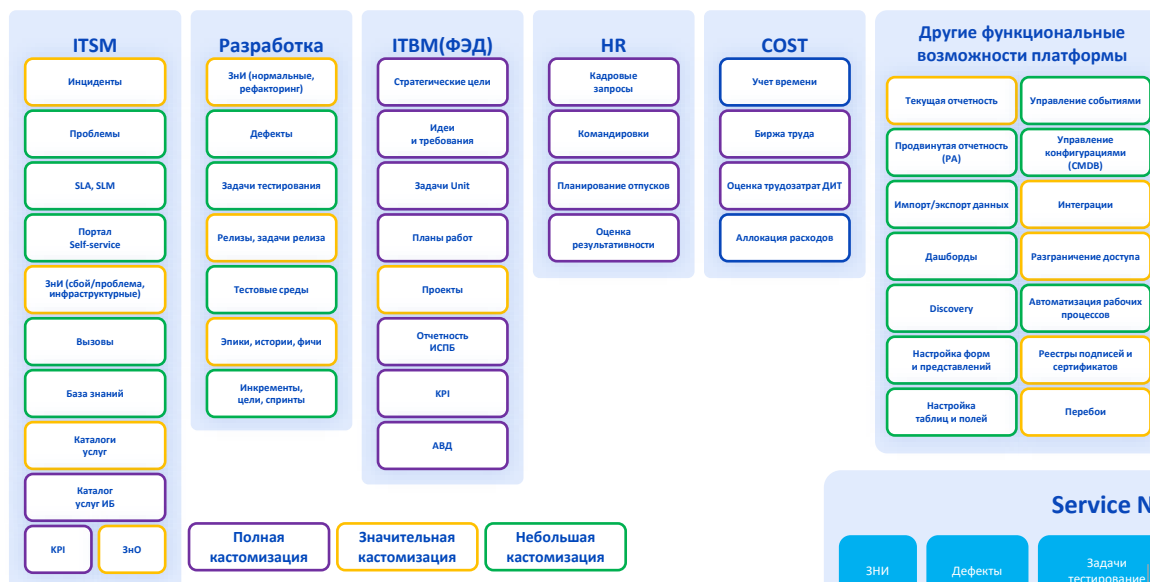
- Настройка процессов и функционала системы
- Настройка каталога услуг ИТ
- Доработка ITSM системы
- Развертывание системы и мониторинга
- Реализация интеграций

### Работы

- Работы по внедрению ITSM системы были поделены поровну между командой Ингосстраха и подрядчиком ITSM
- Трудозатраты Ингосстраха и подрядчиков на реализацию проекта составили 3 к 1

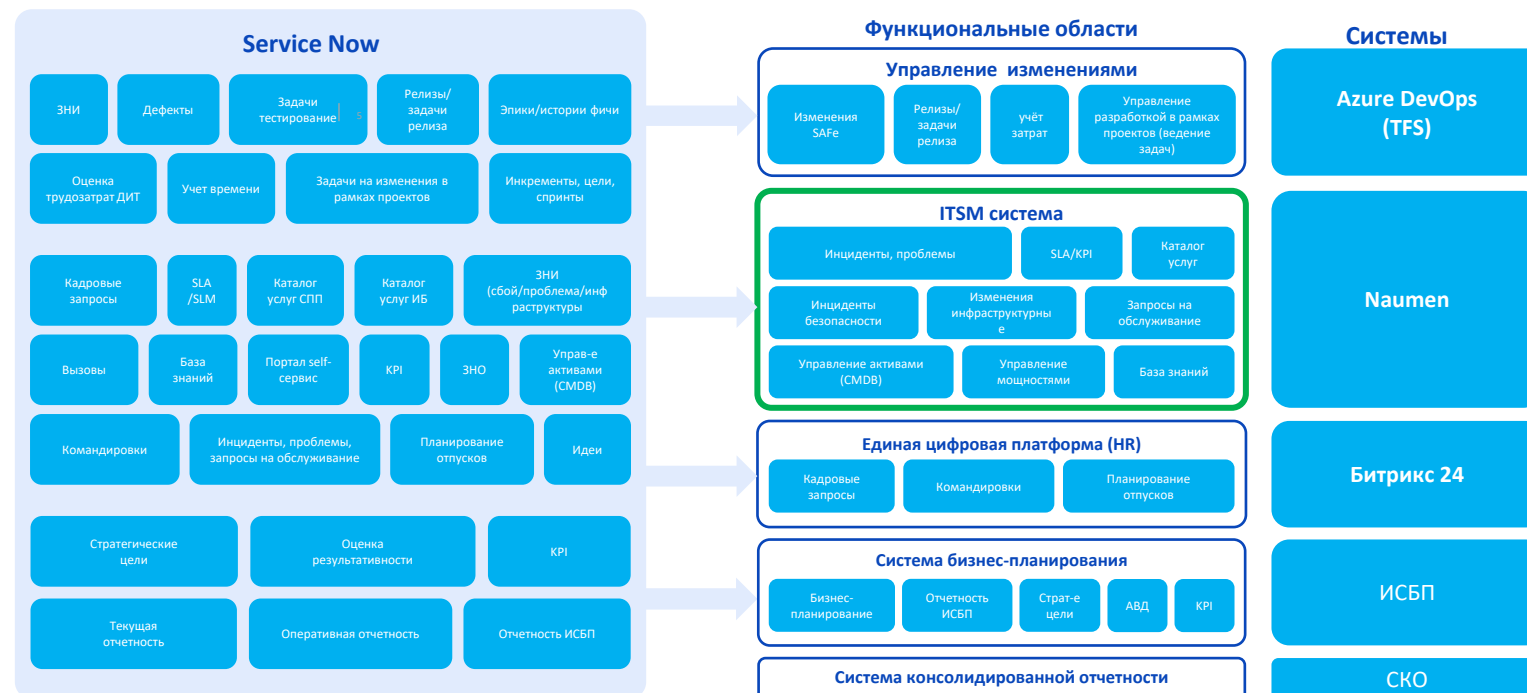
# Как была определена целевая функциональность и требования

## Service Now



1. Определена используемая функциональность
2. Определены целевые системы для перехода
3. Определены требования к платформе ITSM
4. Определены требования к функциональным модулям ITSM

5. Определены 154 критерия для оценки систем ITSM
6. Критерии оценки доделаны в ТЗ как базовые требования
7. Описание кастом функционала добавлено в ТЗ
8. Сформировано ТЗ для конкурса

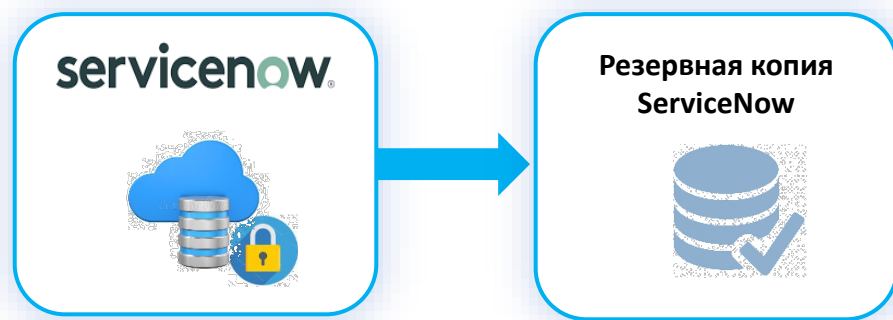


## Мы разработали «план Б» на случай внезапного отключения ITSM

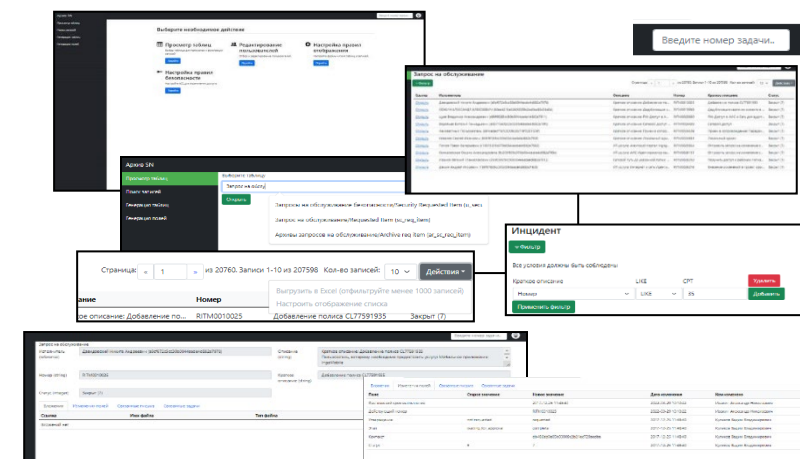
- Реализована система работы с резервной копией ServiceNow для выгрузки данных и объектов
- Выполнена миграция данных в новую систему: база знаний, инфраструктурные изменения, проблемы

В рамках проекта реализована система для работы с копией ITSM

- Содержит все объекты системы
- Форма объектов, список объектов, просмотр таблиц
- Блок связанных записей формы
- Поиск по номеру объекта, настройка фильтра на списке
- Импорт данных и объектов
- Главная страница администратора



Система для работы с резервной копией SN

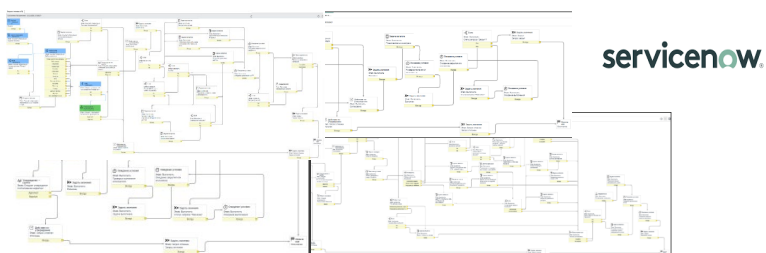


Бесплатные open source ITSM системы

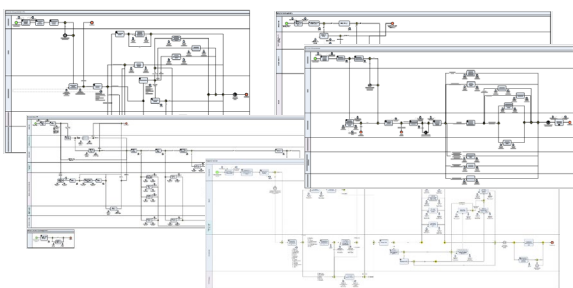
Название	Ресурс	Оценка
GLPI	<a href="https://glpi-project.org/">https://glpi-project.org/</a>	5
OTRS Community	<a href="https://otrscommunityedition.com/">https://otrscommunityedition.com/</a>	4
OS Ticket	<a href="http://www.osticket.com/">http://www.osticket.com/</a>	4
JTrac	<a href="http://jtrac.info/">http://jtrac.info/</a>	3
Redmine	<a href="http://www.redmine.org/">http://www.redmine.org/</a>	3
Request Tracker	<a href="http://www.bestpractical.com/rt/">http://www.bestpractical.com/rt/</a>	3

# Мы унифицировали бизнес процессы за счет формализации более 700 услуг за 3 месяца

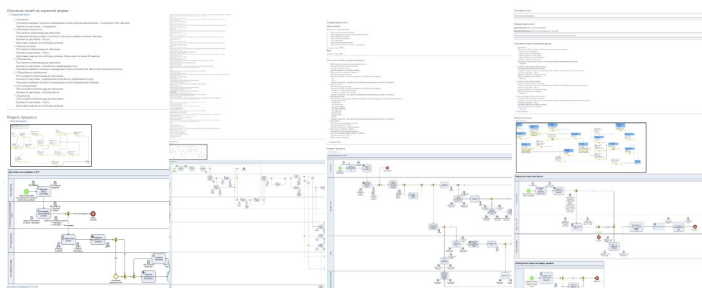
## 1. Рабочие процессы как есть



## 2. Бизнес процессы



## 3. Требования к услугам 722 услуги



### Что сделали:

- ИТ услуги и услуги бизнеса (бизнес процессы) имеют высокую зрелость и степень цифровизации
- На основе рабочих процессов были отрисованы 722 услуги для понятного представления всем участникам проекта
- Описаны все атрибуты услуг и дополнительные требования
- Собраны требования AS IS

### На основе полученных анализа были выявлены проблемы:

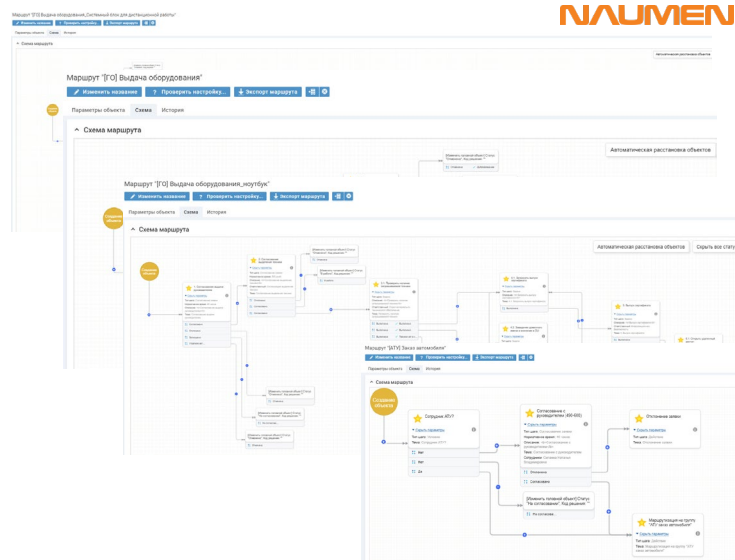
- Каталог услуг большой и плохо структурирован
- Услуги со схожим бизнес-процессами дублируются
- Именованье услуг и инцидентов не единообразно
- Одна фактическая услуга разделена на несколько из-за различных рабочих процессов
- В каталоге есть не актуальные услуги

# Унификация процессов сократила объем настройки и тестирования на 40%, а время проекта на 2 месяца

## 4. Новая структура каталога и параметризованные услуги

- Разработана новая структура каталога
- Все инциденты объединены
- Унификация и стандартизация процессов
- Объединение услуг
- Ликвидация дублей, выведение услуг

## 5. Настройка услуг



## 6. SLA

- SLA определен как самый жесткий из 17 имеющихся по каждой услуге, таким образом мы решили поднять уровень сервиса

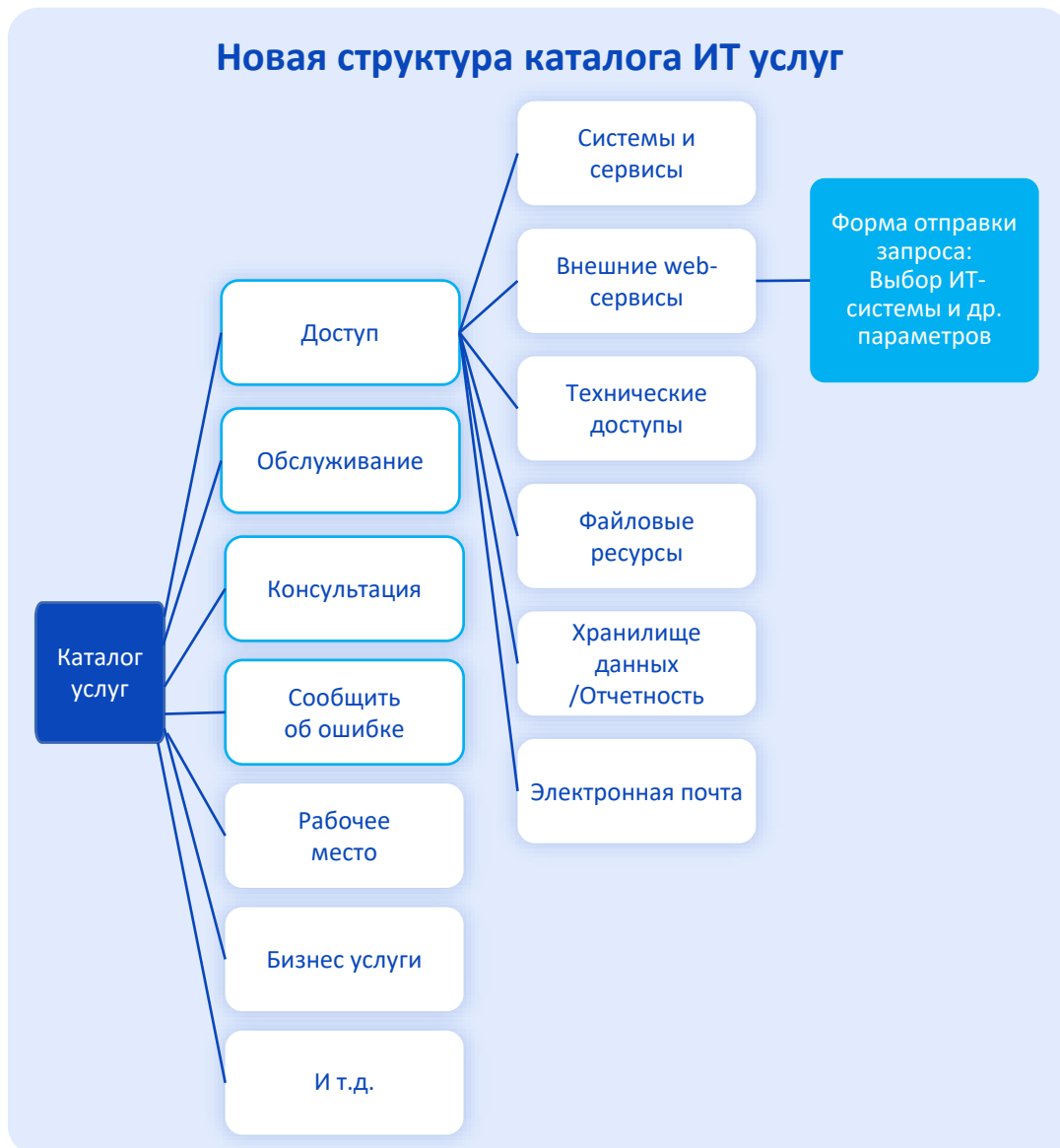
## 7. Тестирование и приемка

- Тестирование и приемку производили владельцами
- За счет сокращения рабочих процессов и услуг смогли реализовать все пожелания владельцев услуг
- Все замечания и дополнения заказчика фиксировали и исправляли

	Было шт.	Стало шт.
Рабочих процессов ИТ	167	92
Выведено ИТ-услуг		- 96 ИТ услуг



## Реализация новых проектов теперь не приводит бесконтрольному росту каталога услуг



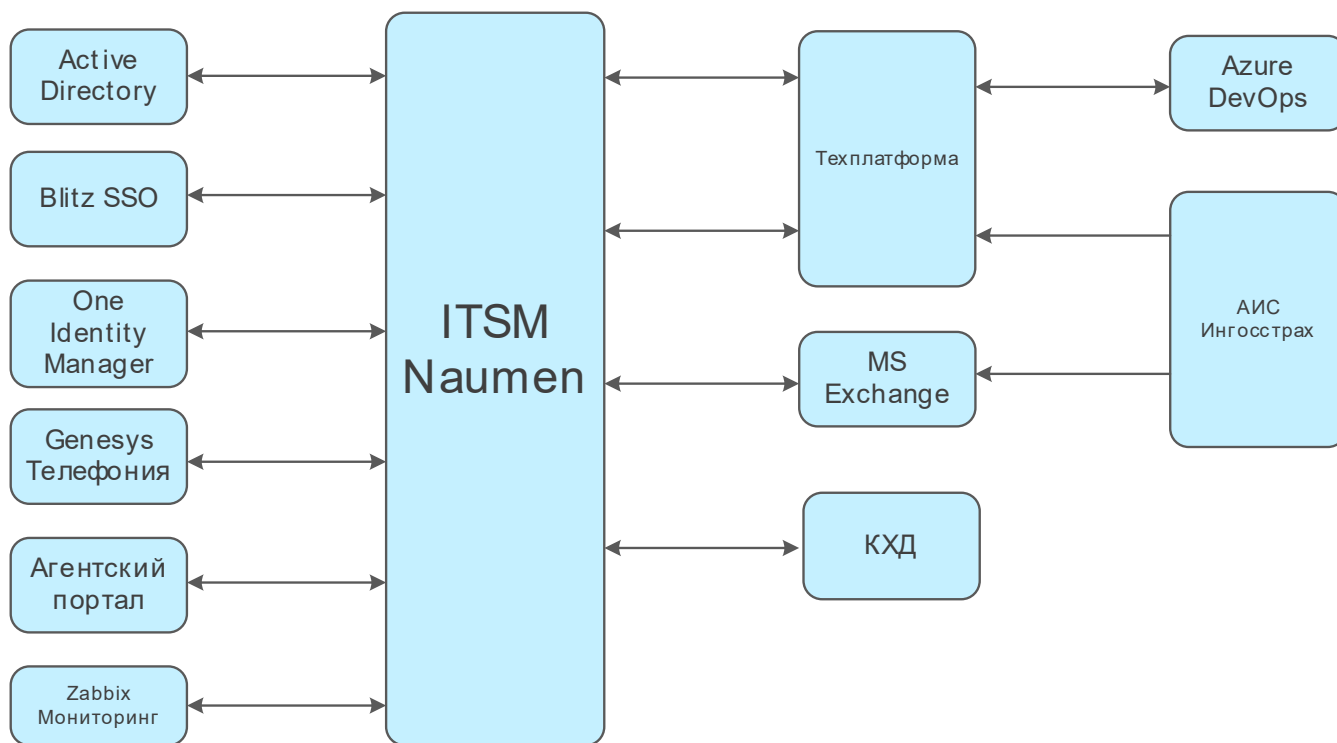
### Было 137 категорий инцидентов – сейчас 1

Итого <b>137</b>	Итого <b>1</b>	Где возник сбой?	ИТ-система	Функц. модуль	Ошибка	...Еще 12 шт.
Ошибка в АИС: ОСАГО	Сбой или ошибка	<b>АИС</b>		<b>71</b>	<b>21</b>	
Сбой в Confluence		Контакт центр			4	
Ошибка в COGNOS		Мобильная/ стационарная связь				
Неисправность МФУ		Рабочее место			2	
Простой репликатора		Сайт			2	
Проблема печатной формы по ОСАГО		Сеть			4	
...		<b>Системы и сервисы</b>		<b>32</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
		Файловые ресурсы			1	
		Электронная почта			1	
		ЭЦП и ЭДО			3	
		База знаний			3	
		Копировально-печатная техника			2	
		Сервис Офферов			4	

Структура каталога услуг	Было шт.	Стало шт.
ИТ-услуг (отдельных запросов на обслуживание) на портале	<b>484</b>	<b>112</b>
Категорий инцидентов	<b>137</b>	<b>1</b>
Бизнес услуг	<b>101</b>	<b>49</b>
Итого	<b>722</b>	<b>162</b>

## В кратчайшие сроки были решены задачи архитектуры

### Схема интеграций



- Решение On-Premise
- Импортозамещение на ITSM Naumen, СУБД Posgres Pro, ОС AstraLinux
- Проверка совместимости ITSM, СУБД, ОС и еще 42 компонентов заняла 2 мес.
- При развертывании продуктивной среды было настроено 600 сетевых доступов
- 12 интеграций
- Закупка оборудования составила - 7 мес.

Предпроект

Анализ

Реализация

Переход

## Требования

- Выделение функционала ITSM для переноса
- Описание текущего функционала систем
- Реинжиниринг услуг, атрибутов в старой системе
- Разработка ТЗ на основе анализа текущего решения
- Определение целевых систем
- Разработка и защита архитектуры решения

## Выбор ITSM

- Отбор ITSM решений
- Демо ITSM систем, получение доступа к демо стендам
- Референт визиты с обратной связью
- Разработка критериев выбора ITSM системы
- Проведение пилота(ов) - проверка гипотез для закрытия рисков
- Оценка стоимости реализации проекта, TCO

## Плана Б

- Анализ бесплатных open source ITSM систем
- Разработка системы для работы с бекапом ServiceNow
- Экспорт критичных данных

Предпроект

Анализ

Реализация

Переход

## Инициация проекта

- Защита проекта на ПК
- Проведение конкурса по выбору ITSM-системы, подрядчиков, авторизованные курсы
- Закупка оборудования и дополнительного ПО: ОС, СУБД и др.

## Каталог услуг

- Актуализация каталога услуг:
  - унификация рабочих процессов
  - объединение услуг
  - вывод из эксплуатации услуг
  - разработка(уточнение) структуры каталога услуг
- Формирование атрибутивного состава и доп. требований к услугам
- Определение SLA услуг
- Определение ответственных за каждую услугу каталога согласно процессу

## Адаптация решения

- Проведение демо показа подрядчику функционала текущей ITSM системы для ознакомления
- Проведение демо показа функционала новой ITSM подрядчиком с учетом первичных требований
- Подготовка требований к базовому функционалу системы
- Подготовка требований по функциональным разрывам выявленных по результату демо
- Требование к порталу и брендированию
- Требования к отчетности и дашбордам
- Разработка матрицы доступа системы
- Подготовка плана и стратегии перехода

## Архитектура

- Проверка совместимости ПО и компонентов ITSM системы. Соответствие репозитария ПО и компонентов
- Подготовка проверенного репозитария ПО для установки
- Разработка схемы интеграционных потоков
- Разработка технической архитектуры и матрицы сетевых доступов
- Определение стратегии миграции: ЗНО, инциденты, изменения, задачи, проблемы, база знаний

Предпроект

Анализ

Реализация

Переход

## Архитектура

- Настройку системы можно начать на стендах подрядчика с последующим переносом. Ограничение – невозможно начать разработку интеграций
- Подготовка стендов, предоставление доступов, установка репозитория ПО, СУБД, установка системы Dev->Test->UAT->Prod
- Настройка бекапа среды разработки
- Настройка мониторинга
- Проведение нагрузочного тестирования

## Настройка

- Брендинг портала и системы
- Настройка системы в соответствии с требованиями
- Настройка атрибутов услуг – единый репозиторий (без повторений)
- Настройка Каталога услуг и SLA с учетом приоритета использования
- Настройка рабочих процессов используя единый репозиторий атрибутов
- Формирование требований к отчетности – дашборды, отчеты
- Разработка матрицы доступа
- Настройка правил уведомлений и оповещений

## Разработка

- Разработка расширения функционала ITSM системы
- Разработка интеграций: форматы обмена, событийной модели, методов
- Разработка дашбордов, отчетов
- Доработка функционала уведомлений
- Доработки и настройки необходимые для переключения на новую систему
- Разработка инструментов миграции

## Тестирование

- Подготовка программы и методики испытаний – тест кейсы приемки (функционала системы)
- Настройку и приемку услуг целесообразно делать персонализировано отдельным старимом
- Реализация интеграций: авторизация, справочники и др. приоритетные интеграции
- Функциональное тестирование
- Интеграционное тестирование
- Проведение приемочного тестирования

## Обучение документирование

- Обучение команды заказчика – авторизованные курсы
- Разработка инструкций работы с системой
- Демо ролики для работы с порталом: поиск, заведение услуги
- Разработка должностных инструкций исполнителей

# Реализация проекта – фаза перехода

Предпроект

Анализ

Реализация

Переход

## Подготовка к переходу

- Актуализация плана перехода
- Перенос финальной сборки на PROD, проверка/настройка интеграций
- Экспресс тест базового процесса на продуктивной среде: портал, почта, уведомления, согласие на портале/
- По возможности удаление тестовых данных
- Миграция данных (отключение почтовых уведомлений)
- Исправление критических дефектов перед стартом
- Оповещений пользователей о старте, meetup, распоряжения
- Организация процесса и каналов связи для приема обратной связи от пользователей
- Запуск системы

## Стабилизация

- Регистрация и приоритезация ошибок
- Формирования бэклога доработок
- Доработка целевых интеграция, функционала
- Устранение критичных дефектов и д
- Организация 2,3 линии поддержки ITSM-системы

## Развертывание

- Увеличение охвата ОЭ, например Департамент, Головной офис, Регионы, Внешние пользователи, Партнеры и.д.
- Обучение заинтересованных лиц по мере увеличения охвата
- Организация мероприятий по постепенному выдавливанию пользователей на новый портал и деактивация части функций в старой системе
- Устранение ошибок и принятие о дальнейшем переходе

## Финиш

- Подготовка документации на решение
- Передача системы в поддержку: организация 2-3 линии поддержки
- Перевод в промышленную эксплуатацию
- Закрытие проекта

## Стратегия перехода заключалась в обеспечении паритета между непрерывностью работы и комфортным переходом в новую систему

### Переход

1. Обращения заведенные в ITSM до перехода будут обрабатываться и закрываться в этой же системе, переход без миграции обращений
2. Работа в 2-х системах во время перехода позволит осуществить плавный переход
3. В случае, если услуга не корректно настроена, есть возможность обработать ее в старой системе без приостановки
4. Постепенное отключение услуг в старой ITSM системе



### Миграции данных

1. Из референт визитов стало ясно, что лучше ЗНО не переносить в новую систему
2. Миграция данных: База знаний, Инфраструктурные изменения, Проблемы и др.
3. Перенос со статусом закрыт или новый для корректного обрабатывания рабочих процессов
4. При миграции данных рекомендуется отключать отправку почтовых оповещения

### Работа в 2-х системах

**servicenow**

Заявки,  
инциденты

Обработка  
в SN

**NAUMEN**

Заявки,  
инциденты

Обработка  
в Naumen

## Результаты:

- Произведено успешное импортозамещение ITSM системы процессов управления ИТ-услугами
- Предложена методика внедрения ITSM системы в условиях импортозамещения и в сжатые сроки
- Разработана методика унификации и актуализации услуг (бизнес-процессов)
- Приложена методика структурирования каталога услуг, которая не приведет к бесконтрольному росту каталога услуг при появлении новых систем и сервисов. Консультация, обслуживание, доступ, инцидент
- Предложена стратегия перехода и миграции данных при переходе на новую ITSM систему

## Выгоды:

- Сокращение на 40% времени настройки и тестирования за счет сокращения кол-ва рабочих процессов рабочих процессов за счет унификации, объединения и выведения из эксплуатации услуг
- Быстрое внедрение ITSM позволило перевести ServiceNow в режим архивного использования сократить совокупные расходы в 6 раз на владение облачным решением, а также полностью переключить ресурсы команды на развитие новой ITSM системы
- Стоимость внедрения новой системы составила на 40% меньше ранее внедренной
- Сокращение расходов на поддержку и сопровождение ServiceNow в 2023 г.



# Развитие ITSM системы 2022-2025

## ITSM система управления ИТ-услугами

Инциденты,  
проблемы, запросы  
на обслуживание

SLA/KPI

Каталог услуг

Запросы на  
обслуживание

Приоритет 1  
2022-2023

База знаний

Изменения безопасности

Инциденты безопасности

Управление событиями

Приоритет 2  
2023-2024

Управление мощностями

Управление  
активами

Управление  
активами (CMDB)

Дискаверинг

Приоритет 3  
2025

Управление бюджетами

Управление  
складами

**ИНГОССТРАХ**

Просто быть уверенным