

ИТ-инфраструктурой «Славнефть-Мегионнефтегаз» управляет решение «Микротест»

Москва, 10 января 2008 г. — Компания «Микротест», лидер российского рынка информационных технологий, сообщает о сдаче в промышленную эксплуатацию системы сопровождения ИТ-инфраструктуры — “Service Desk” — на базе комплекса SAP CRM (Customer Relationship Management) в ОАО «Славнефть-Мегионнефтегаз», основном нефтегазодобывающем предприятии холдинга «Славнефть». Проект по созданию системы длился 6 месяцев.

Система сопровождения ИТ-инфраструктуры предназначена для автоматизации деятельности вычислительного центра ОАО «Славнефть-Мегионнефтегаз», обслуживающего территориально распределенную сеть внутренних заказчиков ИТ-услуг, которая насчитывает 7 структурных подразделений и 14 дочерних предприятий. Внедрение данного решения призвано повысить качество обслуживания всех предприятий ОАО «Славнефть-Мегионнефтегаз» посредством предоставления заказчикам единой точки контакта с сервисными службами, обеспечивающими сопровождение ИТ-инфраструктуры компании.

«Иницируя проект по созданию системы сопровождения ИТ-инфраструктуры, мы рассматривали несколько продуктов, в том числе и специализированных, — пояснил Сергей Кощев, директор вычислительно центра ОАО «Славнефть-Мегионнефтегаз». — Однако по целому ряду причин выбор пал именно на платформу SAP CRM. Во-первых, этот программный комплекс позволяет реализовать как стандартные функции “Service Desk”, так и дополнительные возможности в области учета фактических затрат и предоставления аналитической отчетности. Во-вторых, использование SAP CRM отвечает текущей ИТ-стратегии компании, ключевым элементом которой является максимальное использование возможностей бизнес-решений от единого поставщика. В нашем случае это решения SAP. В-третьих, мы нашли партнера, который взял на себя обязательства реализовать эту нетривиальную задачу. Как показало внедрение, проектная команда «Микротест» справилась с ее решением очень качественно и профессионально».

Возможности реализованной экспертами «Микротест» системы “Service Desk” покрывают все потребности компании «Славнефть-Мегионнефтегаз» в части управления жизненным циклом заявок на сервисное обслуживание, в том числе: регистрация, обработка, закрытие и информирование клиентов о текущем статусе их заявок; мониторинг сервисных заказов; сбор статистических данных. Созданное решение уникально в том плане, что благодаря использованию функциональности SAP CRM оно позволяет вести точный детализированный учет затрат на сервисное сопровождение ИТ-инфраструктуры крупного нефтедобывающего предприятия и соответственно более эффективно управлять бюджетом ИТ-подразделения.

Система сопровождения ИТ-инфраструктуры «Славнефть-Мегионнефтегаз» поддерживает стандарты ITIL, тесно интегрирована с ERP-системой SAP R/3, внедренной на предприятии, а также с OLAP-хранилищем SAP BW (Business Warehouse). Использование возможностей SAP BW позволяет в рамках “Service Desk” предоставлять пользователям аналитику по оказываемым услугам в различных информационных разрезах.

Особенность созданного проектной командой «Микротест» решения состоит в том, что оно может эффективно использоваться не только в крупных компаниях, внедривших другие продукты SAP, но и в компаниях SMB-сектора. Это достигается за счет умеренной цены лицензий SAP CRM, относительно низких трудозатрат на настройку, сжатых сроков внедрения, наличия развитых механизмов интеграции с другими системами, в том числе и не являющимися продуктами SAP.

«Использование функционала SAP CRM для создания системы сопровождения ИТ-инфраструктуры имеет множество преимуществ. Он изначально ориентирован на сервисное обслуживание клиентов, поэтому для создания “Service Desk” не требуется кардинально менять существующие модели бизнес-процессов. Гибкость SAP CRM позволяет реализовать бизнес-процессы в соответствии с процедурами заказчика, а также обеспечивает возможность дальнейшего развития созданного решения, — комментирует Максим Кокурин, руководитель отдела технологического консалтинга компании «Микротест». — Это позволяет нам рекомендовать данный продукт к использованию как в составе комплексной ERP системы, так и в качестве отдельного, эффективного и самодостаточного решения для реализации задач “Service Desk” и управления взаимоотношениями с клиентами».

Информация о компаниях:

ОАО «НГК Славнефть» (www.slavneft.ru) — учреждено 26 августа 1994 года на основании постановления Правительства Российской Федерации от 8 апреля 1994 года № 305 и распоряжения Совета Министров Республики Беларусь от 15 июня 1994 года № 589-р. Сегодня «Славнефть» входит в десятку крупнейших нефтяных компаний России. Вертикально-интегрированная структура холдинга позволяет обеспечить полный производственный цикл: от разведки месторождений и добычи углеводородных запасов до их переработки. «Славнефть» владеет лицензиями на геологическое изучение недр, разведку и добычу нефти и газа на 39 лицензионных участках на территории Западной Сибири и Красноярского края.

Компания «Микротест» (www.microtest.ru), основанная в 1990 году, входит в число крупнейших ИТ-компаний России и занимает лидирующие позиции на российском рынке системной интеграции и консалтинга. Основными направлениями деятельности «Микротест» являются: реализация комплексных консалтинговых и интеграционных проектов, внедрение корпоративных информационных систем, построение ИТ-инфраструктуры и профессиональная сервисная поддержка. В компании работает около 700 специалистов, обладающих 1587 сертификатами ведущих мировых вендоров, что позволяет «Микротест» решать задачи любого уровня сложности. Среди заказчиков компании - ОАО «Российские железные дороги», Пенсионный фонд РФ, МНС РФ, ЗАО «Компания ТрансТелеКом», МЧС России, ТНК-ВР, ОАО «Лукойл», ОАО «Славнефть-Мегионнефтегаз», Банк России, Внешторгбанк, Райффайзенбанк, ФК УРАЛСИБ, ООО «Тойота Мотор», ОАО КАМАЗ, ОАО «Лебедянский» и др.

За дополнительной информацией Вы можете обратиться к Ирине Киселевой, PR-менеджеру компании «Микротест» по тел. (495) 787-20-58 или e-mail: ikiseleva@microtest.ru