

# КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД И ГАРАНТИРОВАННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ



**eae-консалт**  
Группа компаний ЭнСи

В основе сервисного направления «ЕАЕ-Консалт» лежит слаженная работа всего персонала компании и принятые стандарты в области оказания услуг. К таким стандартам относятся:

- комплексный подход в работе с клиентами;
  - наличие современной технической базы;
  - прозрачный механизм ценообразования на решения и услуги;
  - работа с заказчиками на основе соглашений об уровне сервиса (SLA);
  - создание служб сопровождения и организации удаленной поддержки систем в режиме «24x7».
- ООО «ЕАЕ-Консалт» оказывает услуги по следующим направлениям:
- консалтинг;
  - внедрение информационных систем и бизнес-приложений;
  - сопровождение и поддержка работы программных решений;
  - заказная разработка приложений;
  - интеграция решений;
  - тестирование;
  - управление проектами.

При выполнении проектов, связанных с разработкой, внедрением и сопровождением информационных систем, компания «ЕАЕ-Консалт» предлагает реализацию следующих функций:

- выявление задач, подлежащих автоматизации;
- техническая и методологическая поддержка процессов описания и обеспечения актуальности бизнес-процессов;
- анализ бизнес-процессов и формирование предложений по их совершенствованию с учетом возможно-

стей существующих и планируемых к внедрению информационных систем;

- участие в разработке бизнес-требований, формулирование потребностей в терминах бизнеса;

- разработка технических заданий на основе бизнес-требований и подготовка технико-экономического обоснования проектов создания и модернизации информационных систем;

- определение способов и средств реализации бизнес-требований;

- организация и выполнение проектов по реализации согласованных с заказчиком бизнес-требований на всех этапах жизненного цикла информационных систем;

- организация технической поддержки и сопровождения информационных систем;

- мониторинг качества оказываемых бизнес-услуг, процессов использования и эксплуатации информационных систем.

## Ключевые преимущества в области сервисной поддержки

1. Наличие сертифицированных высококвалифицированных специалистов по всем внедряемым решениям и технологиям.
2. Отраслевые центры компетенции по ключевым направлениям деятельности и масштабным решениям (решения для бизнес-сегментов «Разведка и добыча», «Переработка и сбыт»).
3. Центры разработки, ориентированные на развитие функционала внедренных и создание новых, уникальных решений, удовлетворяющих потребностям заказчиков.
4. Неукоснительное следование принципам проектного управления, постоянное развитие и совершенствование проектного менеджмента.
5. Организация сопровождения решений и поддержки пользователей в режиме «24x7», работа с заказчиками на основе SLA.
6. Интегрированная система менеджмента ООО «ЕАЕ-Консалт» сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2011 (ISO 9001:2008), ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ISO 14001:2004), ГОСТ Р 54934-2012 (OHSAS 18001:2007), ГОСТ 12.0.230-2007 (ILO-OSH 2001).
7. Наличие статуса официального партнера поставщиков программных решений и сервисов: SAP, Microsoft, IBM, Oracle, T-Systems, ABBYY, 1С, БОСС.Кадровые системы.

Командами специалистов «ЕАЕ-Консалт» реализовано более 300 сложнейших сервисных проектов в ПАО «ЛУКОЙЛ» и дочерних обществах. Квалификация экспертов «ЕАЕ-Консалт», их опыт в области масштабирования и тиражирования решений в рамках холдингов и организации служб поддержки подтверждается постоянной востребованностью как в российских, так и в зарубежных проектах компании.

# СЕРВИСНЫЙ РЕЖИМ «ВСЕ ВКЛЮЧЕНО»

*Услуги по сопровождению информационных систем, предоставляемые компанией «ЕАЕ-Консалт», обеспечивают не только их эффективную эксплуатацию, но также соответствие функционально-технического состояния используемых приложений актуальным потребностям компаний-заказчиков. Сопровождение является следующим этапом предоставления услуг после ввода системы в промышленную эксплуатацию. Объем услуг по сопровождению системы зависит от потребностей заказчиков. О видах обслуживаемых систем, сервисных услугах и способах их оказания рассказывает Александр ЛОПАТИН, заместитель генерального директора по организации сервисов ООО «ЕАЕ-Консалт».*



– Александр Всеволодович, важным направлением деятельности компании «ЕАЕ-Консалт» является сопровождение и развитие одного из наиболее крупных проектов SAP в нефтегазовом секторе России – системы корпоративного управления ПАО «ЛУКОЙЛ». Многие эксперты отмечают, что по совокупности факторов: функциональности, географическому и организационному охвату, количеству пользователей – внедрение можно считать уникальным. Когда началась эта работа?

– Выбор основной платформы для ПАО «ЛУКОЙЛ» осуществлялся в 1997 – 1998 годах. По совокупности функциональных и технических возможностей, необходимых для автоматизации бизнеса Компании «ЛУКОЙЛ», оптимальным выбором стала именно платформа SAP. Она позволила автоматизировать бухгалтерские и налоговые функции, процессы управления персоналом, бюджетирование, договорные и другие процессы, необходимые для предприятий Группы «ЛУКОЙЛ» от геологоразведки и добычи до переработки и сбыта. В дальнейшем платформа SAP стала отправной точкой для развития большинства информационных систем Компании.

На сегодня комплекс систем корпоративного управления на базе SAP автоматизирует основные бизнес-процессы около 100 предприятий Группы «ЛУКОЙЛ», около 20 тысяч пользователей во всех регионах присутствия Компании.

Уникальность решения «ЛУКОЙЛа» состоит еще и в значительной интеграции систем на платформе SAP с большим количеством иных информационных систем, используемых в различных областях деятельности Группы. Это и локальные системы дочерних предприятий, и специализированные системы для таких направлений как

геологоразведка и добыча, в которых изначально использованы совершенно иные технологии, в том числе, и собственные разработки компании «ЛУКОЙЛ», других вендоров помимо SAP, системы управления предприятия нефтепродуктообеспечения, реализованные на базе ORACLE, и так далее.

Поэтому деятельность «ЕАЕ-Консалт» не ограничивается сопровождением и развитием только SAP-систем, она значительно шире. Наша организация успешно обслуживает весь комплекс информационно-технологических систем Группы «ЛУКОЙЛ».

– Будет ли справедливым утверждение, что и специалисты по сопровождению тоже уникальны, как и применяемые системы?

– Бизнес Компании «ЛУКОЙЛ» сам по себе уникален. Он отличается от бизнеса других нефтяных компаний, в том числе и требованиями к информационным системам.

Соответственно и специалисты, сопровождающие данные информационные системы, должны обладать совокупностью уникальных знаний как бизнес-процессов, так и технологических решений, используемых в Компании. Этим обуславливается отсутствие на рынке готовых специалистов, способных без предварительной подготовки сопровождать информационные системы Группы «ЛУКОЙЛ». В то время как «ЕАЕ-Консалт» в виду многолетнего опыта внедрения и сопровождения информационных систем Группы «ЛУКОЙЛ» обладает необходимой компетенцией для сопровождения данных систем. Помимо этого многие наши специалисты имеют опыт работы на предприятиях нефтяной отрасли и знают специфику бизнеса изнутри.



– Расскажите, пожалуйста, каковы основные принципы организация сервиса, что входит в сферу поддержки, каковы главные приоритеты в данной области?

– Процесс поддержки и сопровождения информационных систем в ООО «ЕАЕ-Консалт» построен на основе лучших практик в области управления ИТ-услугами – ИТЛ\* . В соответствии с данными практиками в сферу поддержки и сопровождения входят процессы: управление запросами на обслуживание; управление инцидентами; управление доступом; управление проблемами, а также управление изменениями, знаниями и другие.

» **Структура, география и специализация оказания услуг «ЕАЕ-Консалт» зависят от размещения предприятий ключевого заказчика. Наши службы разбросаны по всем регионам присутствия «ЛУКОЙЛа», от Западной Сибири до Калининграда. Также мы оказываем услуги и для зарубежья.**

Приоритетными задачами в области эксплуатации услуг являются:

- обеспечение бесперебойной эксплуатации информационных систем на основе реализации единых подходов к организации данного процесса;
- обеспечение необходимого качества сервиса ИТО в соответствии с требованиями заказчика;
- своевременное и эффективное с точки зрения бизнеса обеспечение работы ИТ-сервисов;
- рост производительности работы пользователей;
- удовлетворенность заказчиков и пользователей работой ИТ.

\* ИТЛ (англ. IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий) – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.  
В семи томах библиотеки описан весь набор процессов, необходимых для того, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей.

– Кто предприятия-заказчики? Различается ли перечень услуг в зависимости от заказчика или отрасли?

– Ключевой заказчик – это, конечно, «ЛУКОЙЛ» и все его дочерние предприятия общей численностью более ста предприятий.

Различаются ли перечень услуг? Здесь надо понимать, что есть системы, которые автоматизируют бизнес-функции конкретного предприятия. Поэтому если предприятия разные, то их бизнес-функции разные, соответственно – системы и перечень услуг тоже могут различаться. Перечень услуг, уровни обслуживания и способы их оказания подробно обсуждаются с каждым заказчиком и фиксируются в документах при заключении договора на оказание услуг.

Но сам процесс оказания услуг типовой, он одинаков. Мы типизировали данный процесс, что позволяет снижать стоимость услуг для потребителей и упрощает процесс сопровождения.

– Как организована работа службы поддержки компании «ЕАЕ-Консалт»?

– Структура, география и специализация оказания услуг «ЕАЕ-Консалт» зависят от размещения предприятий ключевого заказчика. Наши службы разбросаны по всем регионам присутствия «ЛУКОЙЛа», от Западной Сибири до Калининграда. Также мы оказываем услуги и для зарубежья. Например, в части автоматизации сбытовых предприятий или в части автоматизации деятельности «ЛУКОЙЛ-Оверсиз».

– Как оценивается работа специалистов и систем?

– Хорошо оценивается. Мы вышли из состава Группы «ЛУКОЙЛ» четыре года назад. За прошедшее время нам удалось выстроить более стройную процедуру оказания услуг не только с позиции осуществления самих услуг, но и с позиции контроля качества их выполнения. И это подтверждается как на еженедельных селекторных совещаниях по уровню качества услуг, так и мониторингом всех оказываемых нами услуг.

Мы добились уровня, процента качества наших услуг позиционируется свыше 98 процентов. Это такой порог, по ко-

торому «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ» оценивает качество наших услуг. Если свыше 98 процентов, то значит, услуги оказываются с необходимым качеством в соответствии с условиями SLA – соглашения об уровне сервиса, которые заложены в договорах. Если вначале он был на уровне 95 процентов, по некоторым системам 97 процентов, то сейчас все системы вышли на уровень 99 процентов и выше. Поэтому в этом отношении мы значительно улучшили качество наших сервисов и продолжаем улучшать.

Как мы этого добиваемся? Мы оптимизировали структуру своих подразделений, которые оказывают услуги. Часть сервисов централизована, что позволяет оптимально использовать имеющиеся ресурсы.

При централизации оказания услуг мы можем оперативно управлять загрузкой специалистов из разных регионов, объединенных в централизованную структуру, тем самым нивелируя проблемы, которые возникают из-за неравномерности формирования запросов на услуги в разных регионах или недостатка компетенции в конкретном регионе: в каком-то регионе всплеск объемов требуемых услуг, а в другом все наоборот – тихо и спокойно. И мы можем оперативно, в рамках тех процессов и структур, которые мы построили, подключать ресурсы туда, где их требуется больше.

Это приводит к положительным результатам, позволяя, с одной стороны, сокращать затраты, а с другой – повышать уровень сервиса.

– Какие функциональные модули ERP-системы получили развитие/ были доработаны/ существенно улучшены за последние годы?

• Разработан Шаблон решения на базе SAP для предприятий нефтепродуктообеспечения (далее – НПО) и проведен тираж этого шаблона в НПО.

• Произведен апгрейд ИСУ «ЛУКОЙЛ», ИСУ «Персонал» на версию SAP ERP 6.0.

• Разработан/доработан Модуль обработки потребностей для Блока закупок ПАО «ЛУКОЙЛ» на базе SAP ERP. Система предназначена для поддержки взаимосвязанных процессов деятельности в области формирования потребности в МПЗ, обработки, распределения и согласования заявок на закупку в организациях Группы «ЛУКОЙЛ».

• Разработана система ИСУ «Управление ДХНО» (Управление длительно хранящимися и невостребованными остатками) для Блока закупок ПАО «ЛУКОЙЛ» на базе SAP ERP. Система предназначена контроля причин образования ДХНО, своевременного и оптимального распределения дальнейшего использования, исключения финансовых потерь, связанных с непроизводительным использованием ДХНО, анализа невостребованных МТР и автоматического формирования сводной аналитической отчетности по запасам и движению ДХНО в организациях Группы «ЛУКОЙЛ».

• Развитие модуля ТОРО на базе SAP RCM.

• Переход на новые правила по НДС (FI).

• В рамках развития модуля HCM SAP ERP:

– автоматизированы бизнес-процессы по ведению рабочих мест, регистрации результатов специальной оценки рабочих мест, расчетов дополнительных страховых взносов на основании результатов дополнительной оценки, формирования отчетности в ПФР;

– создан личный кабинет работника, в который вошли сервисы по предоставлению расчетного листа, лимитов

отпусков и формирование запросов на предоставление документов;

– реализована система управления эффективностью работников (оценка результатов деятельности, корпоративных и управленческих компетенций, управление компетенциями, управление мотивацией). На текущий момент идет автоматизация процессов подбора, отбора и обучения персонала.

• Проведено внедрение облачного решения по управлению персоналом SAP SuccessFactors, в рамках которого создана собственная методология по каскадному целеполаганию, построению библиотеки профессиональных компетенций и навыков, расчету бонусов с учетом результатов оценки.



» **Одним из главных достижений считаю сохранение и развитие компетенции. Благодаря этому мы способны оказывать услуги по сопровождению и развитию информационных систем на высоком уровне.**

– Каковы основные достижения за время существования компании (после выхода из «ЛУКОЙЛ-ИНФОРМ»)?

– Одним из главных достижений считаю сохранение и развитие компетенции. Благодаря этому мы способны оказывать услуги по сопровождению и развитию информационных систем на высоком уровне.

Следующим важным достижением является выстраивание процессов оказания услуг в соответствии с лучшими мировыми практиками.

Также значимыми достижениями являются реализация внутреннего управления и контроля за деятельностью подразделений и оценкой их эффективности.

– Ваши пожелания другим дочерним обществам и ГК «ЭнСи» в целом?

– Желаю холдингу динамичного развития, участия в новых проектах, выхода на новые рынки, диверсификации бизнеса, получения более широкого поля деятельности в виде новых предприятий и отраслей. Думаю, что это самое важное. ●

# Программный арсенал для геологоразведки и добычи



Константин ПАЩЕНКО, начальник управления ИТО бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча» ООО «ЕАЕ-Консалт»

*Объективная картина сегодняшнего дня – это ухудшение ресурсной базы и увеличение доли трудноизвлекаемых запасов углеводородного сырья. Развитие технологий для поиска, разведки и разработки месторождений нефти и газа сопровождается информационным взрывом: количество данных, описывающих строение недр, растет экспоненциально. А чем больше данных, тем сложнее их увязать и проанализировать, особенно в условиях конкуренции и вечной нехватки времени. Очевидно, что в сложившихся условиях лидирующие позиции на рынке нефтедобычи можно обеспечить, лишь делая акцент на развитие и применение современных технологий, в том числе информационных.*

## Информационные системы бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча»

Сегодня управление процессами разведки и добычи нефти и газа невозможно представить без автоматизированных систем. Автоматизация бизнес-процессов в геологоразведке и добыче – это, прежде всего, принципиально новая организация геолого-промысловых информационно-программных ресурсов с целью обеспечения современными информационными сервисами основных бизнес-процессов в области разведки, разработки и эксплуатации месторождений. Управление ИТО бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча» компании «ЕАЕ-Консалт» сопровождает целый арсенал информационных систем, в перечень обслуживаемых систем входят:

- ГИС «Недропользование» и ИС «Недропользование»;
- ИС «Оперативное хранение и обмен геолого-геофизическими и промысловыми данными» (ИСОХО ГГПД);
- Системы нормативно-справочной информации;
- ИС АРМ «Регулирования разработки месторождений» (ИС АРМ РРМ);
- ИС «Мониторинг ресурсной базы»;
- ИС «Поддержки разработки и эксплуатации месторождений» и «Разукрупнений объектов разработки»;
- Информационная база геоданных;
- ИС «Сопровождение строительства скважин» (ИС ССС);
- Обслуживаются программное обеспечение и база геоданных Tellus;
- Информационная система «Анализ геомеханики пласта и контроль устойчивости ствола скважины».

На некоторых уникальных системах хочется остановиться отдельно. Так, ИС «Оперативное хранение и обмен геолого-геофизическими и промысловыми данными» является ключевым интеграционным ИТ-сервисом, выполняющим функции первичного обеспечения информационного обмена между локальными ИС НГДО и корпоративными системами бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча».

Программный комплекс АРМ «Регулирования разработки месторождений» позволяет решать задачи управления разработкой месторождений с возможностью расчета динамических и накопленных показателей разработки, трехмерной визуализации скважин (вклю-

чая отображение интервалов вторичного вскрытия с разделением по датам и типам вскрытия, каротажных кривых и маркеров забоев), построения и редактирования карт, просмотра, редактирования и анализа ГИС, визуализации РИГИС. В настоящий момент в данной системе насчитывается более 2000 пользователей для специалистов КЦ, НГДО и НИПИ.

Программный комплекс ИС «Сопровождение строительства скважин» предназначен для обеспечения различных уровней управления нефтедобычи Компании полной и достоверной информацией о процессе строительства скважин, решения комплекса технологических и геологических задач, проводимых работах и исследованиях, формирования технико-экономических показателей и их анализа с целью снижения затрат на создание качественного нефтегазодобывающего фонда скважин.

Помимо поддержки и развития вышеперечисленных информационных систем специалисты управления оказывают операторские услуги по «Центру коллективного ситуационного анализа» и «Удаленному мониторингу бурения» ПАО «ЛУКОЙЛ».

В развитии и сопровождении перечисленных систем задействованы специалисты «ЕАЕ-Консалт» из Москвы и всех региональных ТПУ – из Перми, Кстово, Волгограда, Усинска и Санкт-Петербурга, в общей сложности более 60 человек.

## Архитектура и функциональность

Корпоративные информационные системы, внедренные в бизнес-сегменте «Геологоразведка и добыча», обладают интегрированной многоуровневой территориально распределенной системой, обеспечивающей сбор, хранение, учет и централизованное использование информации по разведке, разработке и эксплуатации месторождений. Каждое месторождение уникально, поэтому необходимо «подобрать» правильную и эффективную систему его разработки.

Одним из главных условий развития и внедрения этих ИС является применение системного подхода – как при проектировании базовых и информационно-аналитических систем, так и в последующей реализации, в процессе которой гармонично интегрируются уже

Корпоративные информационные системы, внедренные в бизнес-сегменте «Геологоразведка и добыча», обладают интегрированной многоуровневой территориально распределенной системой, обеспечивающей сбор, хранение, учет и централизованное использование информации по разведке, разработке и эксплуатации месторождений. Каждое месторождение уникально, поэтому необходимо «подобрать» правильную и эффективную систему его разработки.

Рис. 1. ИС АРМ РРМ. Модуль «Картопостроения». Карта пористости пласта-коллектора

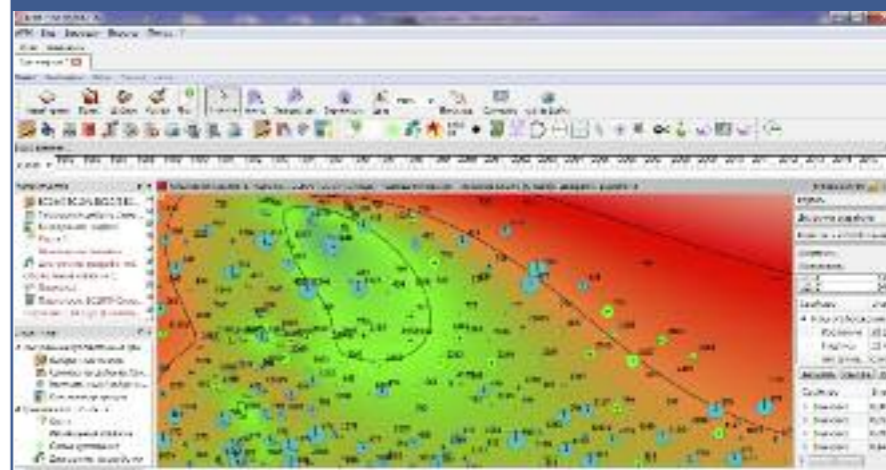


Рис. 2. ИС АРМ РРМ. Отображение приростов/потерь добычи на карте

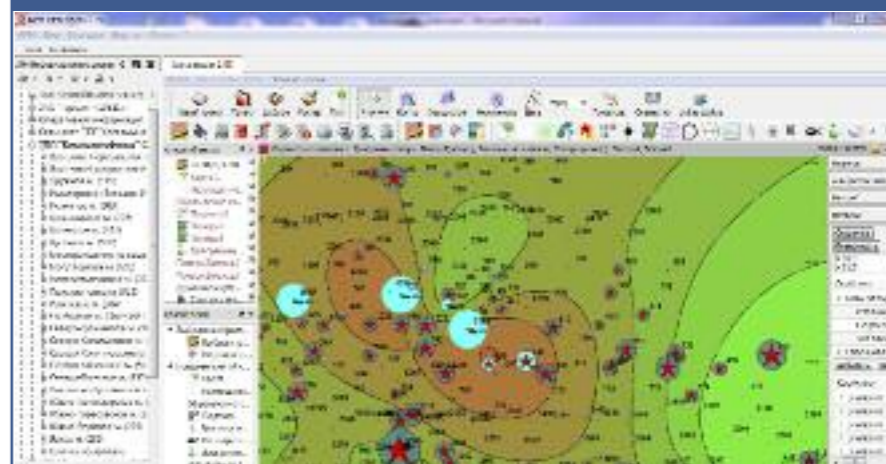
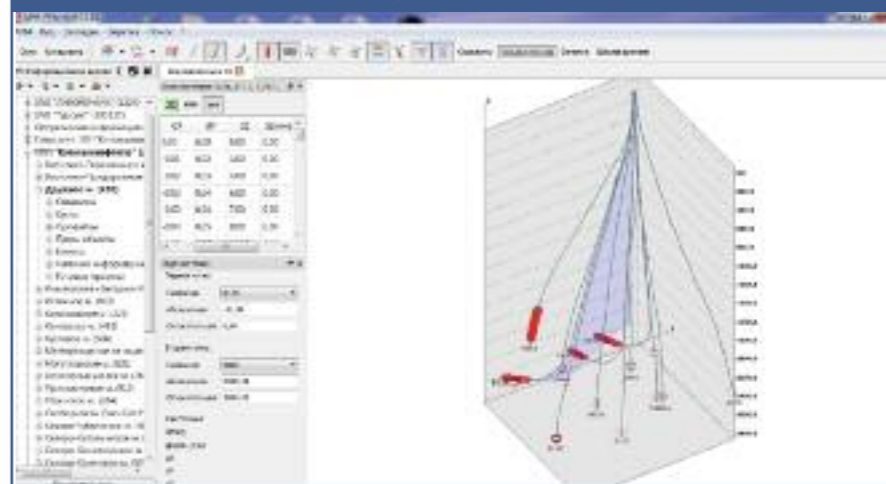


Рис. 3. ИС АРМ РРМ. Вид стволов куста скважины в 3D



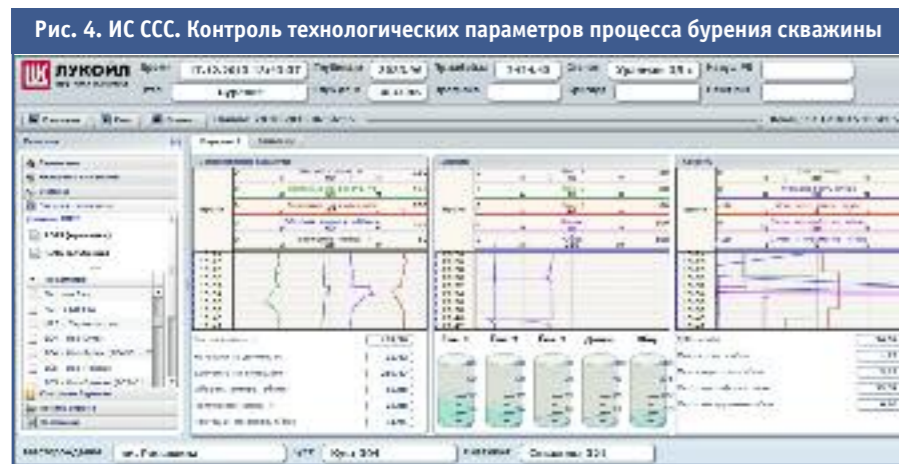


Рис. 4. ИС ССС. Контроль технологических параметров процесса бурения скважины



Рис. 5. ИС ССС. Баланс временных затрат на строительство скважины

готовые коммерческие программные продукты с заказанными разработками, учитывающими специфические условия и особенности производства.

Архитектурно все системы можно разделить на следующие компоненты:

- информационно-аналитические подсистемы, обеспечивающие поддержку процессов

управления развитием сырьевой базы, разработки и эксплуатации месторождений;

- автоматизированные рабочие места, интегрированные приложения, направленные на решение прикладных задач в области геологии и разработки;
- базовые информационные подсистемы, интегрирующие сервисы, используемые всеми информационно-аналитическими системами;
- информационные сервисы, в функции которых входят обеспечение прикладных систем историческими и оперативными данными и унифицированной нормативно-справочной информацией.

Внедренные в «Геологоразведка и добыча» информационные сервисы обеспечивают удобный доступ к различным типам данных, позволяют получать полную и актуальную информацию, необходимую для анализа и принятия правильных решений, обеспечивают диспетчерский контроль и возможность оперативного управления процессом, в том числе при строительстве скважин эксплуатационного, поискового и разведочного бурения.

Переоценить важность этих информационных систем в нефтегазовых компаниях сложно, поскольку они являются удобным инструментом предоставления и анализа данных, обеспечивая сбор, интеграцию информации обо всех проектных и производственных процессах сегмента «Геологоразведка и добыча».

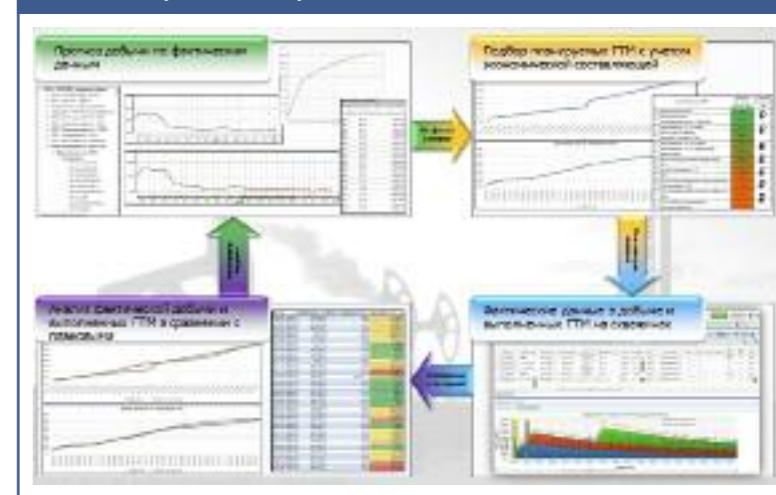
### Позиционирование на рынке

Ввиду важности процессов геологоразведки и добычи, информатизация данного бизнес-сегмента является приоритетной задачей для всех без исключения нефтегазовых ком-

Коллективное  
обсуждение проекта



Рис. 6. Экспресс-моделирование. Этапы выполнения



паний. За последние пять лет во всех компаниях российского сегмента отмечается значительное увеличение вложений в данные процессы. Безусловно, «ЕАЕ-Консалт» стремится наладить сотрудничество с отечественными нефтегазовыми компаниями по этому направлению, но, ввиду важности и конфиденциальности информации по разведке и добыче, компании стараются формировать собственные подразделения, отвечающие за развитие данного сегмента.

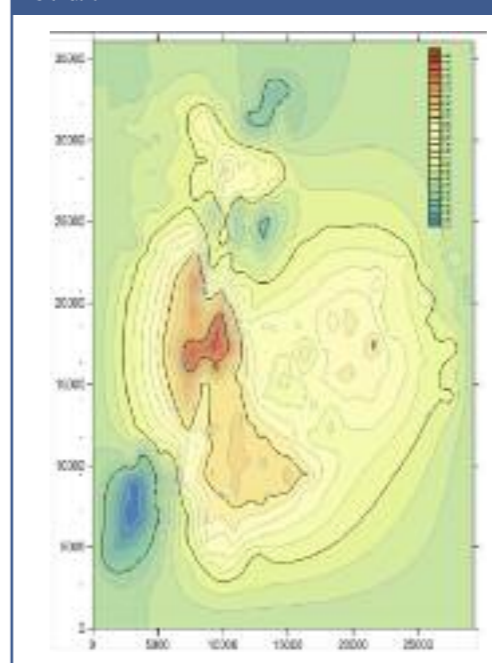
Между тем, у нас есть разработки, которые мы уже сегодня можем продвигать на рынке. В частности, речь идет об уникальных разработках в области экспресс-моделирования, для модели «скважина-пласт», которая включает:

- прогноз добычи жидкости и нефти по скважинам на основании фактических данных истории эксплуатации за весь период разработки;
- прогноз объемов агента закачки по нагнетательным скважинам и в целом по объекту разработки с учетом необходимого коэффициента компенсации;
- построение прогнозных карт распределения пластового/забойного давления на основании прогноза отборов жидкости;
- моделирование геолого-технологических мероприятий и составление программы ГТМ на прогнозируемый период с выдачей вероятности достижения эффекта и с учетом экономической составляющей;
- прогнозирование добычи жидкости и нефти по скважинам и объекту разработки в целом с учетом составленной программы ГТМ, коэффициента эксплуатации и потерь.

У нас есть разработки, которые мы уже сегодня можем продвигать на рынке. В частности, речь идет об уникальных разработках в области экспресс-моделирования, для модели «скважина-пласт».

Также нужно отметить, что в рамках проекта создания концепции управления данными бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча» сформирована сильная компетенция в области управления нефтегазовыми активами и сопутствующими данными на всех этапах их жизненного цикла.

Рис. 7. Экспресс-моделирование. Карта забойных давлений – прогноз по дебитам скважин



В рамках проекта создания концепции управления данными бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча» сформирована сильная компетенция в области управления нефтегазовыми активами и сопутствующими данными на всех этапах их жизненного цикла.

## Основные виды работ по сопровождению и развитию

Основными видами работ, входящих в сферу деятельности Управления ИТО бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча» (УИТОБСГид) компании «ЕАЕ-Консалт», являются следующие:

- обеспечение штатного функционирования бизнес-приложения, в том числе регулярное обслуживание (например, регламентная загрузка данных, создание резервных копий и т.д.);
- подготовка и настройка функционирующего бизнес-приложения при его изменении;

Инструкции и регламенты составлены с учетом SLA и OLA, адаптированы под заказчика и находятся в цикле последовательного совершенствования вместе с постоянным улучшением услуг и сервисов. Следование регламентам и инструкциям, четкое распределение ролей и соответствующих обязанностей, а также использование современного инструментария позволяют оперативно и эффективно устранять возникающие инциденты и проблемы.

- проведение вводного тренинга при вводе системы в эксплуатацию и консультирование пользователей при дальнейшей работе;
- создание и настройка механизмов для обеспечения обмена данными между различными бизнес-приложениями и информационными системами;
- предоставление доступа («подключенные») к бизнес-приложению;
- ввод, выгрузка и обработка данных.

## Организационная структура службы поддержки

Структура УИТОБСГид разделена на блоки компетенции:

1. Развитие и поддержка производственных систем.



2. Развитие и поддержка обеспечивающих систем.
3. Развитие и поддержка прикладных систем.
4. Интеграция и разработка.

Центр компетенции УИТОБСГид базируется в головном офисе ООО «ЕАЕ-Консалт» в г. Москве. Региональная сеть службы поддержки и сопровождения сформирована в ключевых нефтегазовых районах России, что обеспечивает оперативное предоставление комплекса услуг по внедрению и обеспечению бесперебойной работы ИС.

Специалисты УИТОБСГид ООО «ЕАЕ-Консалт» предоставляют комплекс услуг по внедрению и обеспечению бесперебойной работы ИС на протяжении десяти лет. В настоящее время они осуществляют техническую поддержку ИС, используемых в следующих организациях Группы «ЛУКОЙЛ»:

- ПАО «ЛУКОЙЛ»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-Западная Сибирь»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-ПЕРМЬ»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-КОМИ»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-Нижевожскнефть»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-Калининградморнефть»;
- ООО «ЛУКОЙЛ-Инжиниринг» (включая филиалы);
- АО «РИТЭК».

## Мониторинг и оценка сервисов

Оказываемые услуги специалистов службы поддержки, а также все обращения, поступающие от пользователей информационных систем, регистрируются в специализированной информационной системе заказчика ИС «СЕРВИС», возможности которой позволяют в любой момент времени формировать статистику по срокам и качеству оказания услуг.

В договорах на оказание услуг по поддержке информационных систем четко зафиксирована совокупность контролируемых параметров качества предоставления услуги. Официальная оценка работы наших служб поддержки осуществляется заказчиками ежемесячно. Кроме того, заместителем генерального директора по организации сервисов ООО «ЕАЕ-Консалт» еженедельно проводится селекторное совещание для контроля качества оказываемых услуг с участием представителей заказчика, сервис-менеджеров ООО «ЕАЕ-Консалт» и руководителей всех ТПУ ООО «ЕАЕ-Консалт».

За каждой обслуживаемой информационной системой закреплена группа специалистов ООО «ЕАЕ-Консалт». Оценка работы каждого из специалистов группы формируется на основании статистики ИС «СЕРВИС», фиксирующей не только количество обращений пользователей, но и сроки их исполнения.

Оценка работы информационных систем осуществляется самими пользователями. Заказчик проводит специализированные опросы



конечных пользователей информационных систем, на основании которых убеждается в достаточном качестве оказываемых услуг. Кроме этого, ежемесячно формируется отчетность о доступности информационных систем.

Процессы управления инцидентами и ошибками, а также процесс управления изменениями выстроены в соответствии с мировыми практиками и принципами ITSM. На их основании разработаны внутренние инструкции и регламенты, в которых описаны такие основополагающие моменты, как:

- определения любого инцидента или проблемы;
- жизненные циклы инцидентов и проблем;
- классификация инцидентов и проблем.

Инструкции и регламенты составлены с учетом SLA и OLA, адаптированы под заказчика и находятся в цикле последовательного совершенствования вместе с постоянным улучшением услуг и сервисов. Следование регламентам и инструкциям, четкое распределение ролей и соответствующих обязанностей, а также использование современного инструментария позволяют оперативно и эффективно устранять возникающие инциденты и проблемы.

Также в УИТОБС Гид используются такие инструменты как система регистрации заявок Service Desk, bug-трекер Jira, система контроля версий GIT, утилита проведения review программного кода Upsource, и build-сервер для обеспечения непрерывной интеграции, базирующийся на мощных серверах.

Ландшафты основных систем, находящихся на поддержке и сопровождении УИТО БС

Гид, состоят из производственной среды, а также сред разработки (DEV), тестирования (TEST) и контроля качества (QAS). Наличие таких ландшафтов позволяет поставлять заказчику только отлаженные, тщательно и комплексно протестированные программные продукты.

## Итоги и перспективы

Наверное, самым большим достижением является та команда, которая сформировалась за этот период. Перечень задач, который мы выполняем с очень высоким качеством, объясняется именно уровнем специалистов нашего подразделения.

Ландшафты основных систем, находящихся на поддержке и сопровождении УИТО БС Гид, состоят из производственной среды, а также сред разработки (DEV), тестирования (TEST) и контроля качества (QAS). Наличие таких ландшафтов позволяет поставлять заказчику только отлаженные, тщательно и комплексно протестированные программные продукты.

За годы работы у нас сложились превосходные деловые и человеческие отношения с заказчиками, коллегами и партнерами. Наверное, самое главное пожелание – это продолжать совместную работу в духе поддержки и взаимопонимания, честно выполняя сложную, но интересную работу, создавая и приумножая знания и компетенцию коллективов. ●

▲  
Коллектив Управления ИТО  
бизнес-сегмента «Геологоразведка и добыча»