

1С:ERP Управление предприятием 2



Счастливая жизнь после проекта внедрения «1С:ERP»
Практика организации корпоративного сопровождения

Павлов Владимир,
руководитель направления корпоративного сопровождения
Фирма «1С»



«Формула» счастливой жизни ИТ-директора

- ± ИС работают сами собой и НЕ ломаются
- ± ВСЕ изменения выполняются без инцидентов и проблем
- ± Персонал ИТ-подразделения занят своим делом, и это отлично получается
- ± Пользователи счастливы вместе с ИТ
- ± Бизнес доволен и регулярно выделяет требуемый ИТ-бюджет



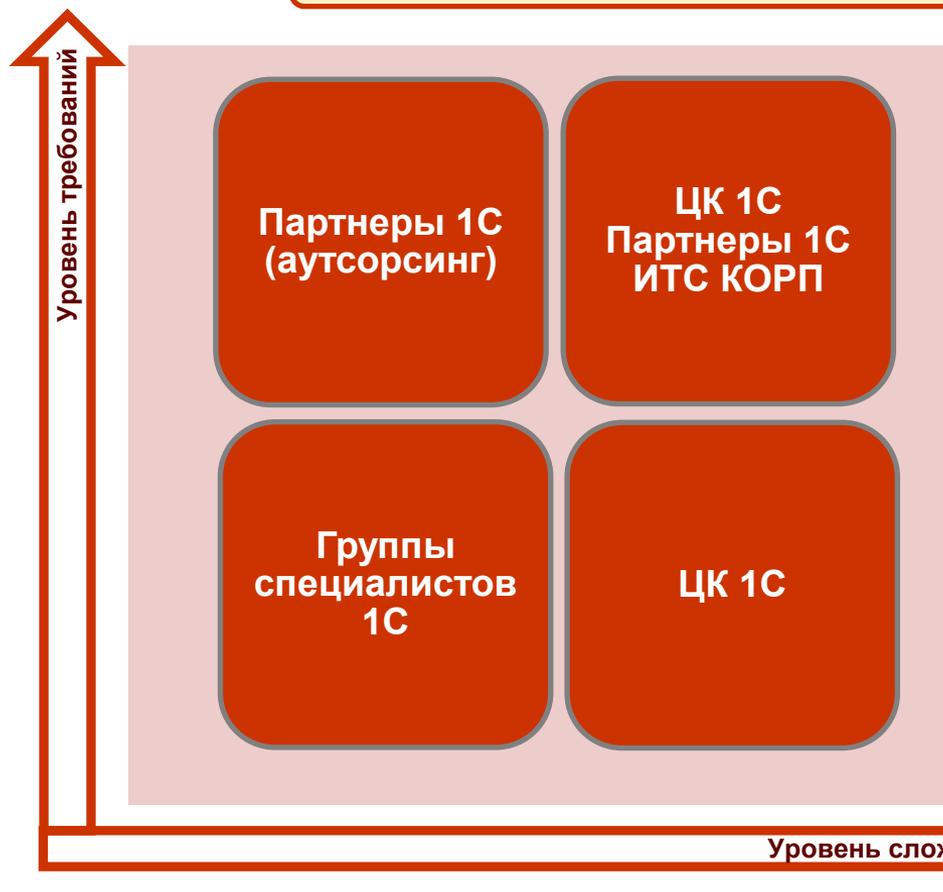
$\Sigma_{\text{строк}} = \text{Счастливая жизнь}$



Пути к «счастью»...

«Идти своим путем...» – создание собственного ЦК 1С

Аутсорсинг - «Привлечь профессионалов...»



Уровень сложности ИС

- Объем адаптации типового решения
- Сложность автоматизируемых бизнес-процессов
- Технологические и эксплуатационные особенности
- Масштаб и территориальная распределенность бизнеса

Уровень требований к сопровождению

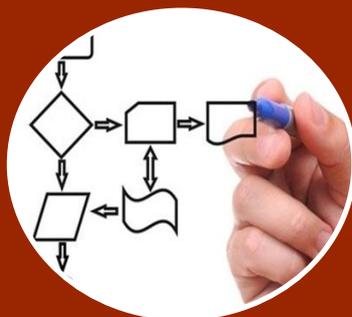
- Бизнес-критичность и временные параметры обслуживания
- Корпоративная культура в управлении ИТ



Основа счастливой жизни или «слагаемые» счастья



Продукты



Процессы



Персонал

Технология сопровождения



Коротко о 1С:ТКС в целом...

1С:ТЕХНОЛОГИЯ КОРПОРАТИВНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ



1С:ТКС & формула 3-х «П»



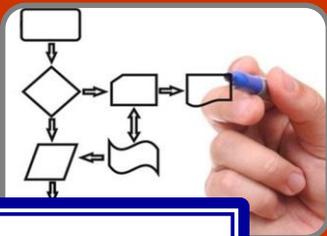
Продукты

- Концепция каталога услуг и рекомендации по адаптации
- Типовой каталог услуг
- Типовое SLA и рекомендации по его формированию



Персонал

- Типовая организационная структура рабочих групп
- Ролевая модель



Процессы

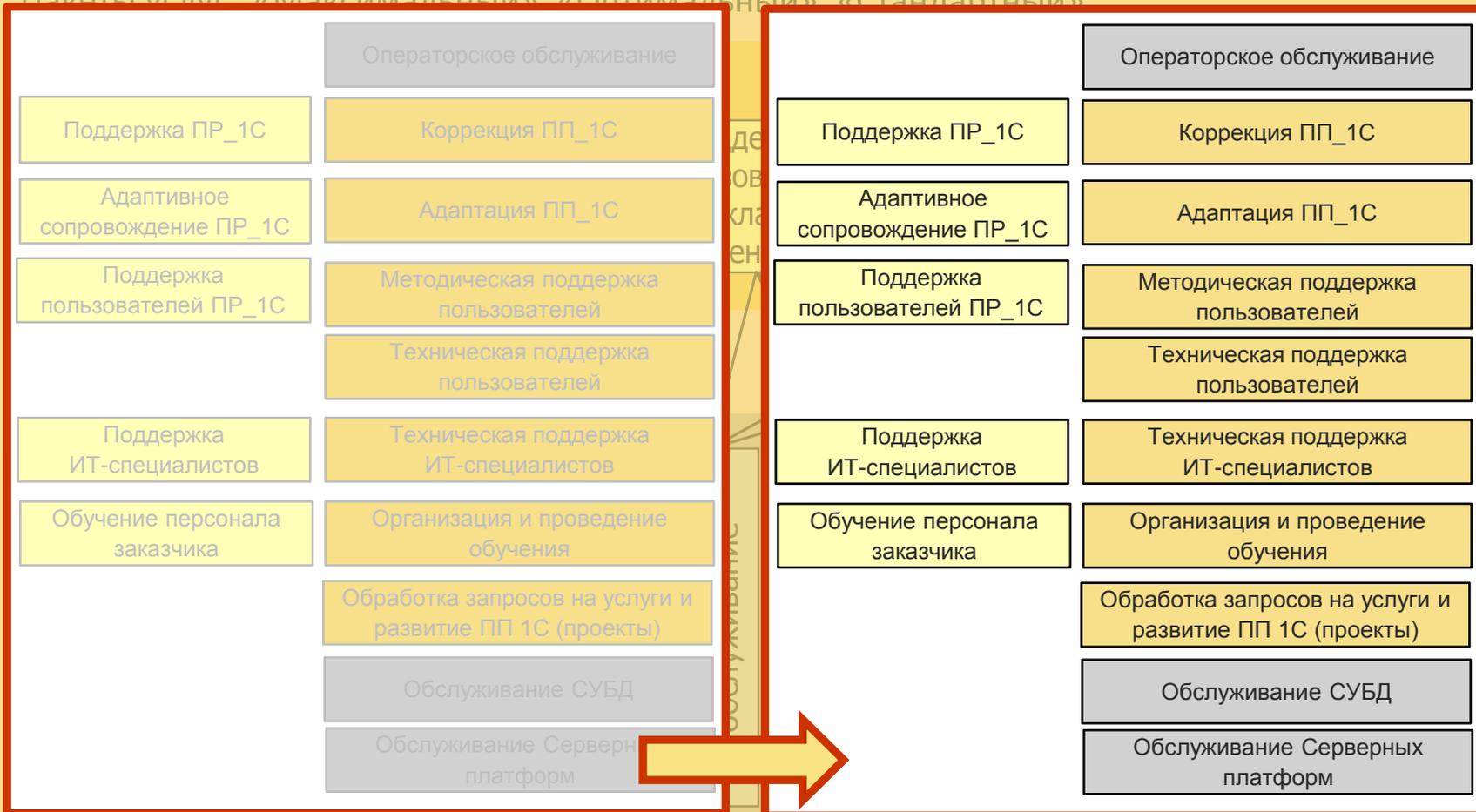
- Процессная модель 1С:ТКС
- Типовые регламенты 8 процессов
- Рекомендации по использованию ПП 1С

Соответствует
ISO 20 000



Структура типового каталога услуг 1С:ТКС

Пакеты услуг : «Максимальный» «Оптимальный» «Стандартный»



Технологические услуги



Процессная модель 1С:ТКС





Ролевая модель 1С:ТКС



Типовое соглашение об уровне услуг (SLA)

Общие разделы



- Стороны соглашения
- Лист согласования
- Лист изменений
- Основные термины и определения
- Порядок управления изменениями SLA

4. Определяем параметры предоставляемых услуг



Количественные и качественные параметры

- Количество пользователей
- Количество объектов обслуживания (поддержки)
- Места предоставления услуг
- Требования к информационной безопасности

Описание предоставляемых услуг



- Описание предоставляемых услуг
- Типовые запросы на обслуживание
- Стандартные изменения
- Условия и требования
- Ответственность по проекту
- Регламент взаимодействия

Оперативно контролируемые параметры

- Время реакции на обращение
- Время решения
- Время выполнения работ
- Время поддержки
- Время предоставления
- Производительность ИС

Требования к эксплуатации ИС



- Список и описание ИС
- Доступность ИС
- Производительность ИС
- Надежность ИС
- Требования к информационной безопасности

1. С кем

взаимодействуем?

2. О чем говорим?

темы

уем

?



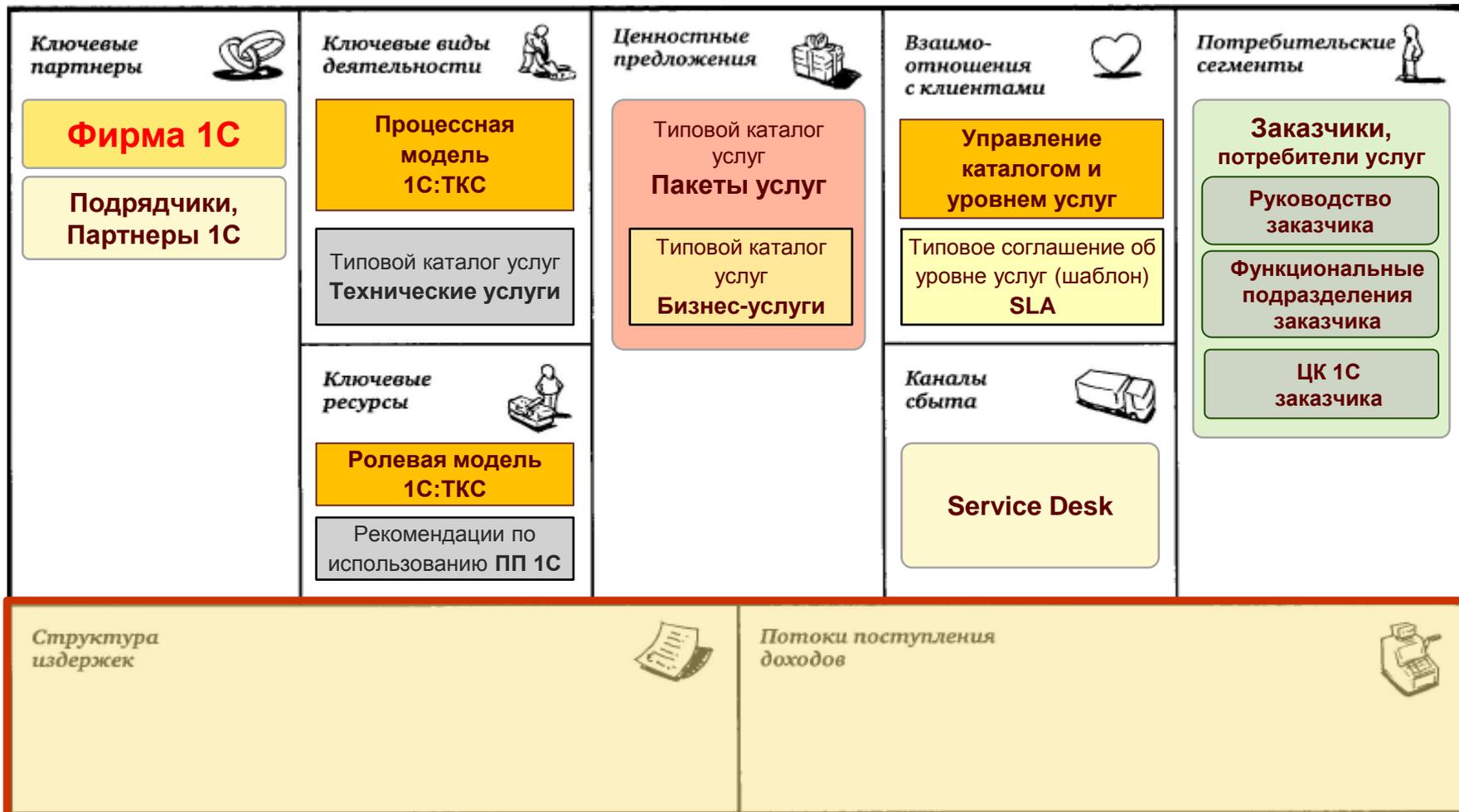
5. Какие ПП 1С и ИС?

6. Параметры ИС?

7. Как измеряем параметры?



1С:ТКС как бизнес модель Остервальдера





Когда начинается счастливая жизнь...

ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ «1С:ERP» & СОПРОВОЖДЕНИЕ

| № | Название этапа/задачи | Результаты этапа | Документы по этапу | ФЗ | Консалтинг | Заказчик | 1С | 1С-автоматизаторы | Команда/ категория специалиста, |
|---------|--|--|--------------------------------|----|------------|----------|----|-------------------|---|
| | | | | | | | | | |
| 1 | Определение требований и ограничений проекта | | | | | | | | |
| 1.1 | Первоначальная подготовка | | | | | | | | Команда "Операционное управление" |
| 1.1.1 | Подготовительные мероприятия | | | | | | | | |
| 1.1.1.1 | Разработка Устава проекта | Управление каталогом и уровнем услуг | | | | | | | Операторское обслуживание |
| 1.1.1.2 | Создание управляющего комитета проекта | Управление обращениями (инциденты) | Поддержка ПР_1С | | | | | | Коррекция ПП_1С |
| 1.1.1.3 | Разработка проектного плана | Управление обращениями (запросы на обслуживание) | Адаптивное сопровождение ПР_1С | | | | | | Адаптация ПП_1С |
| 1.1.1.4 | Разработка ресурсного плана | Управление работами | Поддержка пользователей ПР_1С | | | | | | Методическая поддержка пользователей |
| 1.1.1.5 | Разработка плана коммуникаций | Управление конфигурациями | | | | | | | Техническая поддержка пользователей |
| 1.1.1.6 | Формирование проектной команды | Управление проблемами | Поддержка ИТ-специалистов | | | | | | Техническая поддержка ИТ-специалистов |
| 1.1.2 | Создание системы Управления программой разработки шаблонных решений | Управление изменениями | Обучение персонала заказчика | | | | | | Организация и проведение обучения |
| 1.1.2.1 | Организация проектного офиса | Управление релизами | | | | | | | Обработка запросов на услуги и развитие ПП 1С (проекты) |
| 1.1.2.2 | Развертывание инфраструктуры проекта | Управление знаниями | | | | | | | Обслуживание СУБД |
| 1.1.2.3 | Методологический контроль этапа проекта и каталогизация результатов | | | | | | | | Обслуживание Серверных платформ |
| 1.1.2.4 | Создание методологической базы для управления ШР | | | | | | | | |
| 1.1.2.5 | Автоматизация процессов разработки решения и реализации проекта | | | | | | | | |
| | | Протокол автоматизированных систем управления разработкой ШР | | | У | О | | У | Команда "Операционное управление" |

Подготовительные мероприятия

Управление каталогом и уровнем услуг

Управление обращениями (инциденты)

Управление обращениями (запросы на обслуживание)

Управление работами

Управление конфигурациями

Управление проблемами

Управление изменениями

Управление релизами

Управление знаниями

Развертывание инфраструктуры проекта

Автоматизация процессов разработки решения и реализации проекта

Операторское обслуживание

Поддержка ПР_1С

Коррекция ПП_1С

Адаптивное сопровождение ПР_1С

Адаптация ПП_1С

Поддержка пользователей ПР_1С

Методическая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей

Поддержка ИТ-специалистов

Техническая поддержка ИТ-специалистов

Обучение персонала заказчика

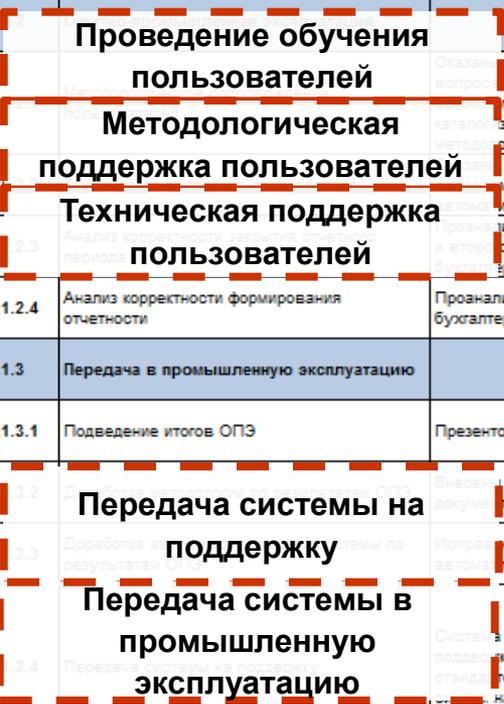
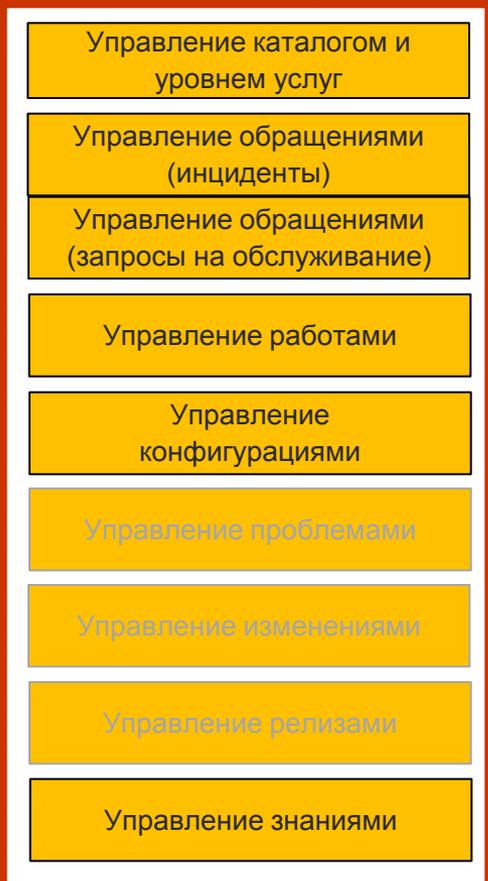
Организация и проведение обучения

Обработка запросов на услуги и развитие ПП 1С (проекты)

Обслуживание СУБД

Обслуживание Серверных платформ

| № | Название этапа/задачи | Результаты этапа | Документы по этапу | ФЗ | Консалтинг | Заказчик | 1С | 1С-автоматизаторы | Команда/ категория специалиста, | Дата начала | Дата окончания |
|---------|---|--|---|----|------------|----------|----|-------------------|---|---------------------------------------|----------------|
| 3.2.6 | Принятие решения о старте Пилотного внедрения | | | | | | | | | | |
| 4 | Пилотное внедрение (периметр 1) | | | | | | | | Операторское обслуживание | | |
| 4.1 | Пилотное внедрение ШР БНУ (периметр 1) | | | | | | | | Поддержка ПР_1С | Коррекция ПП_1С | |
| 4.1.1 | Подготовка к ОПЭ | | | | | | | | Адаптивное сопровождение ПР_1С | Адаптация ПП_1С | |
| 4.1.1.1 | Настройка системы | 1. Разработка полномочий 2. Подготовка | | | | | | | Поддержка пользователей ПР_1С | Методическая поддержка пользователей | |
| 4.1.1.2 | Миграция данных | 1. Разработка данных, в | | | | | | | Техническая поддержка пользователей | | |
| 4.1.1.3 | Проведение обучения пользователей | 1. Разработка 2. Проведение 3. Проведение | | | | | | | Поддержка ИТ-специалистов | Техническая поддержка ИТ-специалистов | |
| 4.1.2 | Проведение обучения пользователей | | | | | | | | Обучение персонала заказчика | Организация и проведение обучения | |
| 4.1.2.1 | Методологическая поддержка пользователей | | | | | | | | Обработка запросов на услуги и развитие ПП 1С (проекты) | | |
| 4.1.2.2 | Техническая поддержка пользователей | | | | | | | | Обслуживание СУБД | | |
| 4.1.2.3 | Техническая поддержка пользователей | | | | | | | | Обслуживание Серверных платформ | | |
| 4.1.2.4 | Анализ корректности формирования отчетности | Проанализировать бухгалтерские | | | | | | | | | |
| 4.1.3 | Передача в промышленную эксплуатацию | | | | | | | | | | |
| 4.1.3.1 | Подведение итогов ОПЭ | Презентовать | | | | | | | | | |
| 4.1.3.2 | Передача системы на поддержку | Изменения в методологическую документацию по результатам ОПЭ | Реестр изменений методологии | | | | | | | | |
| 4.1.3.3 | Передача системы на поддержку | Исправлены выявленные ошибки работы автоматизированной системы | Реестр изменений автоматизированной системы | у | у | | | о | Рабочая группа "Пилотное внедрение БНУ (периметр 1)" | | |
| 4.1.3.4 | Передача системы в промышленную эксплуатацию | Система передана на поддержку в Центр поддержки и развития ШР в соответствии со стандартом "Порядок передачи информационных систем на сопровождение" | График приемки-передачи решения и документации Протокол устранения замечаний, собранных в ходе ОПЭ. Протокол приемки-передачи документации для передачи системы на сопровождение. Акт о готовности ввода ИС в промышленную эксплуатацию. | у | о | у | | у | Рабочая группа "Пилотное внедрение БНУ (периметр 1)" | | |
| 4.1.3.5 | Передача системы в промышленную эксплуатацию | Система передана в промышленную эксплуатацию в соответствии со стандартом "Порядок ввода информационных систем в промышленную эксплуатацию" | Акт ввода в промышленную эксплуатацию Приказ о вводе в промышленную эксплуатацию | у | о | у | | у | Рабочая группа "Пилотное внедрение БНУ (периметр 1)" | | |
| 4.2 | Пилотное внедрение МСФО (периметр 1) | | | | | | | | Рабочая группа "Пилотное внедрение БНУ (периметр 1)" | 09.10.2018 | 31.04.2019 |



| № | Название этапа/задачи | Результаты этапа | Документы по этапу | ФЗ | Консалтинг | Заказчик | 1С | 1С-автоматизаторы | Команда/ категория специалиста, |
|---------|---|------------------------------------|--------------------|----|------------|----------|----|-------------------|---------------------------------------|
| 6.4.2 | Принятие решения о старте этапа "Тиражирование" | | | | | | | | Команда "Операционное управление" |
| 6.4.2.1 | Презентации старта этапа "Тиражирование" | Подведены итоги предыдущего этапа. | | | | | | | |
| 6.4.2.2 | Детализация плана выполнения следующего этапа проекта | | | | | | | | |
| 6.4.2.3 | Детализация плана коммуникаций следующего этапа проекта | | | | | | | | |
| 6.4.2.4 | Проведение совещания о начале этапа | | | | | | | | |
| 7 | Тиражирование (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.1 | Подготовка к ОПЭ | | | | | | | | |
| 7.1.1 | Первая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.1.2 | Вторая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.1.3 | Третья волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.1.4 | Четвертая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.1.5 | Пятая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.2 | Опытно-промышленная эксплуатация | | | | | | | | |
| 7.2.1 | Первая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.2.2 | Вторая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.2.3 | Третья волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.2.4 | Четвертая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.2.5 | Пятая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.3 | Передача в промышленную эксплуатацию | | | | | | | | |
| 7.3.1 | Первая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.3.2 | Вторая волна (периметр 2) | | | | | | | | |
| 7.3.3 | Третья волна (периметр 2) | | | | | | | | Рабочая группа "Тираж 4 (периметр 2)" |
| 7.3.4 | Четвертая волна (периметр 2) | | | | | | | | Рабочая группа "Тираж 5 (периметр 2)" |
| 7.3.5 | Пятая волна (периметр 2) | | | | | | | | Рабочая группа "Тираж 5 (периметр 2)" |

Управление каталогом и уровнем услуг

Управление обращениями (инциденты)

Управление обращениями (запросы на обслуживание)

Управление работами

Управление конфигурациями

Управление проблемами

Управление изменениями

Управление релизами

Управление знаниями

Операторское обслуживание

Поддержка ПР_1С

Адаптивное сопровождение ПР_1С

Поддержка пользователей ПР_1С

Поддержка ИТ-специалистов

Обучение персонала заказчика

Коррекция ПП_1С

Адаптация ПП_1С

Методическая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка ИТ-специалистов

Организация и проведение обучения

Обработка запросов на услуги и развитие ПП 1С (проекты)

Обслуживание СУБД

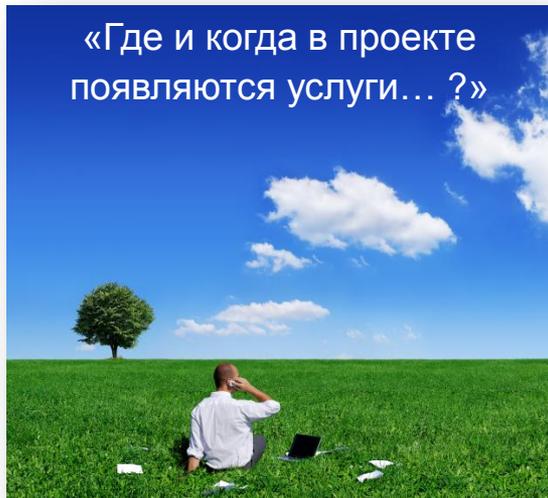
Обслуживание Серверных платформ

Промышленная эксплуатация



Вывод : проекты и сопровождение – «братья на век»...

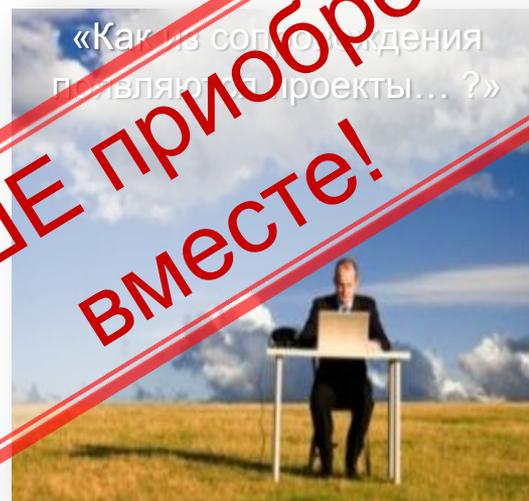
«Где и когда в проекте появляются услуги... ?»



- Развертывание и поддержка инфраструктуры проекта
- Услуги ИТС и сервисы 1С для поддержки деятельности команды проекта
- Подготовка и обучение членов команды проекта
- Организация и проведение приемо-сдаточных испытаний
- Сопровождение в ходе опытной эксплуатации
- Передача в промышленную эксплуатацию

- Значительные запросы на изменения
- Проведение нагрузочного тестирования и решение проблем производительности
- Запросы на проекты в рамках развития бизнеса

«Как из сопровождения появляются проекты... ?»



**ЛУЧШЕ ПРИОБРЕСТИ
ВМЕСТЕ!**



Итоги : используем и участвуем...

1С:Технология Корпоративного Сопровождения (1С:ТКС)

Свод знаний на базе "1С:Электронное обучение. Конструктор курсов"
(инф.письмо №20526 от 02.10.2015)

<http://1c.ru/news/info.jsp?id=20526>

- **Семинар-практикум**
«1С:Технология корпоративного сопровождения (1С:ТКС)»
14-15 ноября 2016 г. в УЦ1 фирмы «1С» (открыта регистрация)
<http://1c.ru/rus/partners/training/uc1/demand1.jsp?id=20516>
- **Проведение корпоративного обучения** на площадке заказчика в рамках проекта создания ЦК 1С
(по запросу на metod@1c.ru)

1С:ERP Управление предприятием 2



Спасибо за внимание!

Павлов Владимир,
*руководитель направления корпоративного
сопровождения*
Фирма «1С»