

ЦЕНТР ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ АСУ ООО «СУРГУТГАЗПРОМ»

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

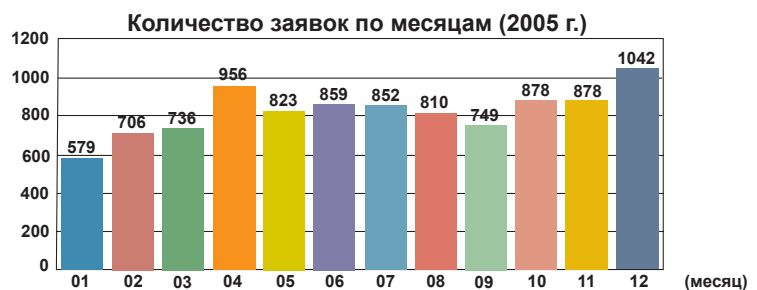
Основной производственной деятельности ООО «Сургутгазпром» является транспортировка природного газа с северных месторождений на индустриальный Урал и в Центральные районы Российской Федерации, а также транспортировка и переработка газового конденсата. Важнейшая задача ООО «Сургутгазпром» — стабильная работа магистрального газопровода Уренгой–Челябинск и его компрессорных станций. Природный газ, поступающий в систему трубопроводов «Сургутгазпрома», проходит по территории Ямало-Ненецкого, Ханты-Мансийского округов, южных районов Тюменской области.

В структуру ООО «Сургутгазпром» входят 17 компрессорных станций, обеспечивающих транспортировку природного газа на участке магистрального газопровода протяженностью более 1700 км, а также один из крупнейших в мире завод стабилизации газового конденсата. ООО «Сургутгазпром» является передовым в отрасли предприятием по развитию различных автоматизированных систем управления – от многочисленных АСУ технологических процессов и производственно-хозяйственной деятельности до системы управления предприятием SAP R/3, находящейся в промышленной эксплуатации более 5 лет. Для поддержки всех подразделений и служб предприятия в ООО «Сургутгазпром» функционирует мощная и разветвленная ИТ-инфраструктура. Сегодня в ООО «Сургутгазпром» работает свыше 3500 пользователей информационных систем, а ИТ-служба насчитывает более 250 человек. Руководство ООО «Сургутгазпром» понимает, что стабильная работа предприятия напрямую зависит от надежной и бесперебойной работы всех элементов корпоративных информационно-вычислительных систем и ИТ-инфраструктуры.

Предыстория проекта

Потребность в построении Центра обработки телефонных звонков пользователей (ЦОТЗП) возникла на этапе эксплуатации подсистемы управления инцидентами из состава Системы управления информационно-вычислительными ресурсами АСУ ООО «Сургутгазпром». В результате реализации проекта по построению системы управления инцидентами, как того требует ИТIL, была создана единая точка контакта для пользователей ИТ-сервисов предприятия: Диспетчерская служба АСУ ООО «Сургутгазпром».

Популярность Диспетчерской службы АСУ (служба Service Desk) предприятия среди пользователей росла с каждым месяцем ее работы. Диспетчерская служба АСУ начала регистрировать заявки пользователей с декабря 2004 года. С января по апрель 2005 года количество заявок росло. Это обусловлено тем, что к данной услуге на предприятии обращались все новые и новые пользователи. Нагрузка на персонал службы Service Desk возрастала пропорционально количеству пользователей, обращающихся за помощью в Диспетчерскую АСУ. Наступал такой момент, когда пользователям приходилось подолгу дозваниваться в Диспетчерскую АСУ.



«В данной ситуации мы не могли пойти на увеличение количества сотрудников Диспетчерской службы АСУ. Необходимо было искать выход из сложившейся ситуации путем применения информационных технологий и автоматизации процесса обработки заявок пользователей».

Заместитель главного инженера ООО «Сургутгазпром»
А.М. Руденко

Консультанты компании «Энтегрум», исследовав различные варианты решения данной проблемы, предложили идею создания Центра обработки телефонных звонков пользователей. Данное решение должно было сократить время регистрации заявок пользователей диспетчерами тем самым повысить доступность службы для обращений пользователей.

«Многолетний опыт сотрудничества Энтегрума с компанией Cisco Systems, хорошее соотношение цены и качества на ее продукты и услуги определил наш выбор партнера в проекте построения центра обработки звонков для ООО «Сургутгазпром»»

Заместитель генерального директора ООО «Энтегрум»
В.П. Разумович

Цели и задачи проекта

Центр обработки телефонных звонков пользователей Диспетчерской службы АСУ ООО «Сургутгазпром» предназначен для:

- увеличения производительности труда сотрудников Диспетчерской службы АСУ предприятия;
- обеспечения гарантированного дозвона пользователей в Диспетчерскую АСУ;
- обеспечения возможности анализа загрузки диспетчеров регистрацией заявок пользователей.

Описание проекта. Схема

ЦОТЗП Диспетчерской АСУ состоит из следующих интегрированных между собой подсистем:

1. Система IP-телефонной связи.
2. Рабочие места диспетчеров.
3. Система обработки вызовов.
4. Система записи телефонных разговоров.
5. Модули интеграции системы обработки вызовов.

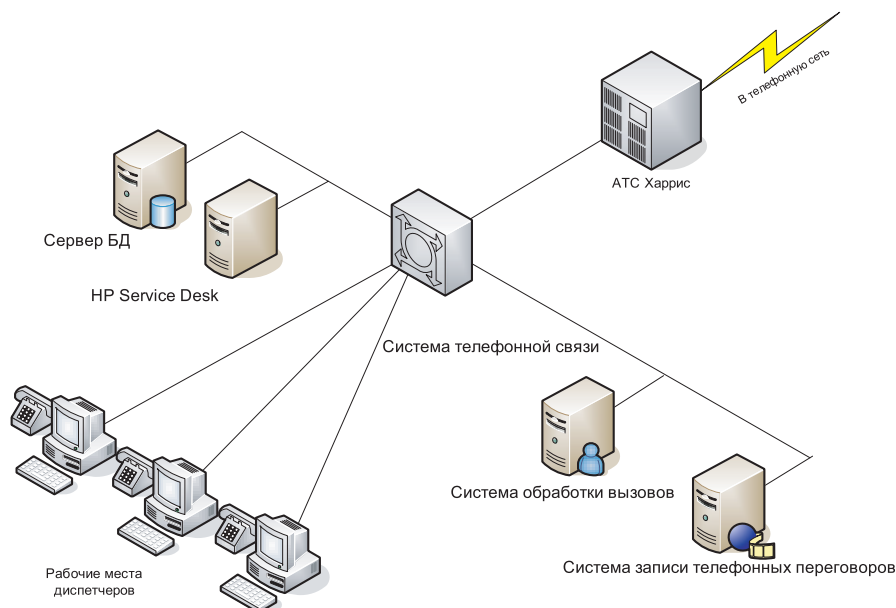


Рисунок 1. Структура ЦОТЗП

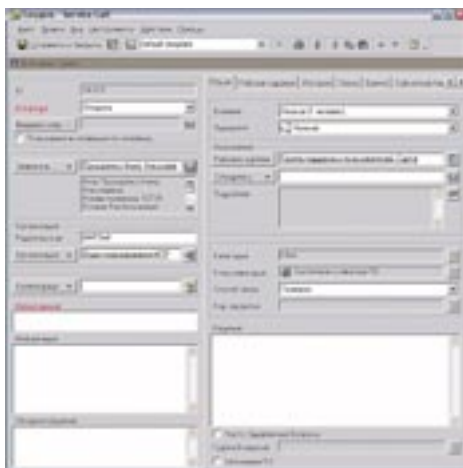


Рисунок 2. Форма Заявки пользователя

Система IP-телефонной связи Cisco CallManager обеспечивает прием и перенаправление телефонных вызовов в систему обработки вызовов Cisco IPCC.

Рабочие места диспетчеров представляют собой стандартные персональные компьютеры с подключенными к ним IP-телефонами. На персональных компьютерах диспетчеров АСУ установлено клиентское ПО HP OpenView Service Desk и Cisco Agent Desktop.

Система обработки вызовов Cisco IPCC регистрирует вызов и автоматически обрабатывает его по заранее заданным правилам – сценариям обслуживания вызова. В конце автоматической обработки вызова он может быть направлен диспетчеру АСУ. При переводе вызова на диспетчера ЦОТЗП автоматически инициируется процесс записи разговора пользователя с диспетчером в системе записи телефонных переговоров.

Модуль интеграции системы обработки вызовов Cisco IPCC с системой Service Desk позволяет по номеру звонящего абонента сформировать заявку (рисунок 2) и внести в нее информацию о пользователе, увидеть историю его предыдущих заявок (рисунок 3), а также информацию о его конфигурационных единицах. Тем самым, комплекс программно-аппаратных средств Cisco IPCC и HP OV Service Desk обеспечивает диспетчера всей необходимой информацией для регистрации заявки пользователя.



Рисунок 3. Форма с информацией по Заявкам пользователя

Результаты проекта

В результате реализации проекта было достигнуто:

1. увеличение доступности Диспетчерской службы АСУ (сокращение времени регистрации заявки);
2. упрощение процедуры регистрации заявки;
3. рост удовлетворенности пользователей работой диспетчеров (использование очередей вызовов и автоинформаторов);
4. получение инструмента анализа интенсивности входящих вызовов, на основе которого был оптимизирован график работы диспетчеров.



«Внедрение этого проекта для «Сургутгазпрома» являлось производственной необходимостью. Ведь сейчас эффективность деятельности предприятия напрямую зависит от работы информационных систем и, как следствие, от качества и скорости выполнения заявок в Диспетчерской АСУ».

Начальник Производственного отдела АСУ
ООО «Сургутгазпром» Е.М. Бовкун

Перспективы

Перспективой развития ЦОТЗП является решение задачи обеспечения оперативной связи со специалистами АСУ, выполняющими Заявки пользователей «в поле».

Идея реализации данного решения состоит в следующем. Схема реализации представлена на рисунке 4.

Звонок пользователя в Диспетчерскую службу АСУ обрабатывается ЦОТЗП, и на его основе посредством HP OV Service Desk формируется электронная форма Заявки пользователя. После того, как вся информация зарегистрирована в форме заявки, диспетчер АСУ производит ее назначение в группу поддержки.

«Успех проекта диспетчерской службы на платформе IPCC для нас очень важен – до сих пор оборудование Cisco Systems использовалось в СГП только в сетях передачи данных и не касалось голосовой связи. Уверен, что тенденция внедрять конвергентные решения в полной мере соответствует новаторскому духу Сургутгазпрома и открывает перспективы дальнейшего сотрудничества наших компаний»

Руководитель проекта от компании Cisco Systems
С.Ю. Фролов

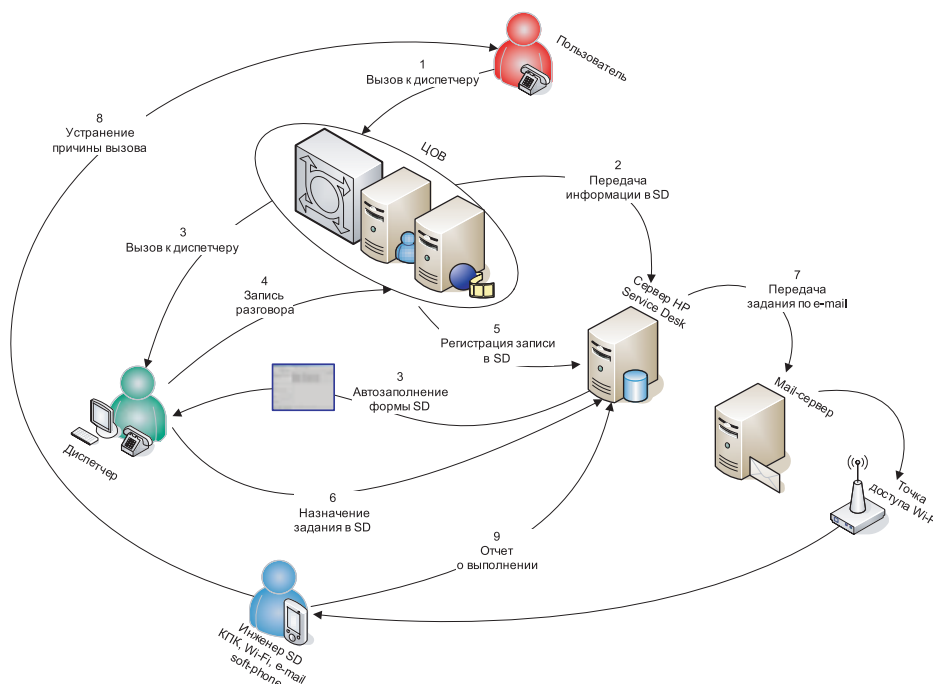


Рисунок 4. Схема оперативного информирования



«Специфика работы сотрудников группы поддержки заключается в том, что они большую часть своего времени проводят "в поле", на рабочих местах пользователей. В такой ситуации они не имеют возможности оперативно получать информацию о новых заданиях на работу и также не могут фиксировать результат уже выполненных заявок».

Руководитель проекта от ООО «Энтегрум» Р. В. Федосеев

Специалисты АСУ, осуществляющие работы по заявкам «в поле», должны быть обеспечены КПК с Wi-Fi. С помощью данного устройства и технологий беспроводного доступа будет организовано их оперативное информирование о назначении новых заданий. Также, используя на КПК программное обеспечение класса «soft-phone», возможно будет обеспечить специалистов поддержки оперативной телефонной связью.

Таким образом, используя беспроводные технологии, решения Cisco и наработки «Энтегрума» в данной области, планируется повысить качество обслуживания пользователей информационных систем ООО «Сургутгазпром» за счет снижения времени реакции и времени устранения инцидентов.

Информация о партнере

Группа компаний «Энтегрум» – это многопрофильное предприятие, объединяющее под единой торговой маркой несколько компаний-подразделений. Они имеют единую систему управления, корпоративную культуру, стратегию развития. Это обеспечивает консолидацию ресурсов, в тоже время позволяя сохранить условия самостоятельности, достаточные для эффективного роста в каждом из отдельных направлений бизнеса «Энтегрума», и возможность предоставления максимально широкого спектра качественных, и профессиональных услуг заказчикам.

В рамках совместных проектов подразделения группы «Энтегрум» объединяют свои усилия, образуя нацеленные на результат проектные группы. Такая «адаптивная» структура позволяет группе как решать с максимальной отдачей и гибкостью отдельные небольшие задачи, стоящие перед заказчиком, так и последовательно реализовывать масштабные, носящие стратегический характер программы полного оснащения и развития предприятий и организаций.

Реализуя свой бизнес, группа «Энтегрум» стремится к установлению взаимовыгодных и долгосрочных отношений со своими заказчиками.

Группа «Энтегрум» нацелена на комплексное решение максимально возможного круга задач, возникающих у заказчиков в области информационных технологий и управления предприятием.

ООО «Энтегрум»

119606, Москва, пр. Вернадского, д. 84, стр. 2, конгресс-салон

Тел.: 8 (495) 232 52 33; факс: 8 (495) 232 52 34

E-mail: info@entegrum.ru

www.entegrum.ru

Информация о компании Cisco

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) – мировой лидер в области сетевых технологий и оборудования для Интернет. В 2004 году компания отметила 20-летие своей деятельности, неотъемлемыми атрибутами которой являются техническое новаторство, передовые позиции в отрасли и социальная ответственность. Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на www.cisco.com и www.cisco.ru. Новости Cisco публикуются на сайте <http://www.cisco.com/global/RU/news/> и <http://newsroom.cisco>.



Cisco Systems
Россия, 115054, Москва
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (495) 961 14 10
Факс: +7 (495) 961 14 60
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Россия, 191186, Санкт-Петербург,
бизнес центр «Регус»
Невский проспект, 25,
этаж 2, офис 30
Тел.: +7 (812) 346 77 17,
Факс: +7 (812) 346 78 00
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Факс: +7 (3272) 58 46 60
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр «Горайзон Тауерс»
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: +7 (38044) 490 36 00
Факс: +7 (38044) 490 56 66
www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.**

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2006 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Cisco Unity are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0406R)