

**Внедрение процессного подхода в деятельность  
управления цифровыми технологиями, связью и  
информационной безопасностью  
АО «ТЕВИС»**

**Выпускная аттестационная работа**

**Семенеева Людмила Аликовна**

**Подготовка управленческих кадров для организаций народного  
хозяйства РФ «Управление проектами»**

# Краткое описание организации, для которой выполняется разработка

1. Я работаю в АО «ТЕВИС» на должности заместителя начальника управления цифровыми технологиями, связью и информационной безопасностью АО «ТЕВИС» (далее – Управление).

2. АО «ТЕВИС» является ресурсоснабжающей организацией (организацией водопроводно-канализационного хозяйства), осуществляющей поставку коммунальных ресурсов (холодное водоснабжение и водоотведение) на территории Автозаводского района г.о. Тольятти.

3. Управление обеспечивает эффективное, надежное и безопасное функционирование ИТ – инфраструктуры (средств вычислительной техники, оборудования локально-вычислительных сетей, каналов передачи данных, оборудования связи, общесистемного программного обеспечения и корпоративных информационных систем).

4. Мне поставлена задача разработать проект по внедрению процессного подхода в деятельность управления цифровыми технологиями, связью и информационной безопасностью АО «ТЕВИС».

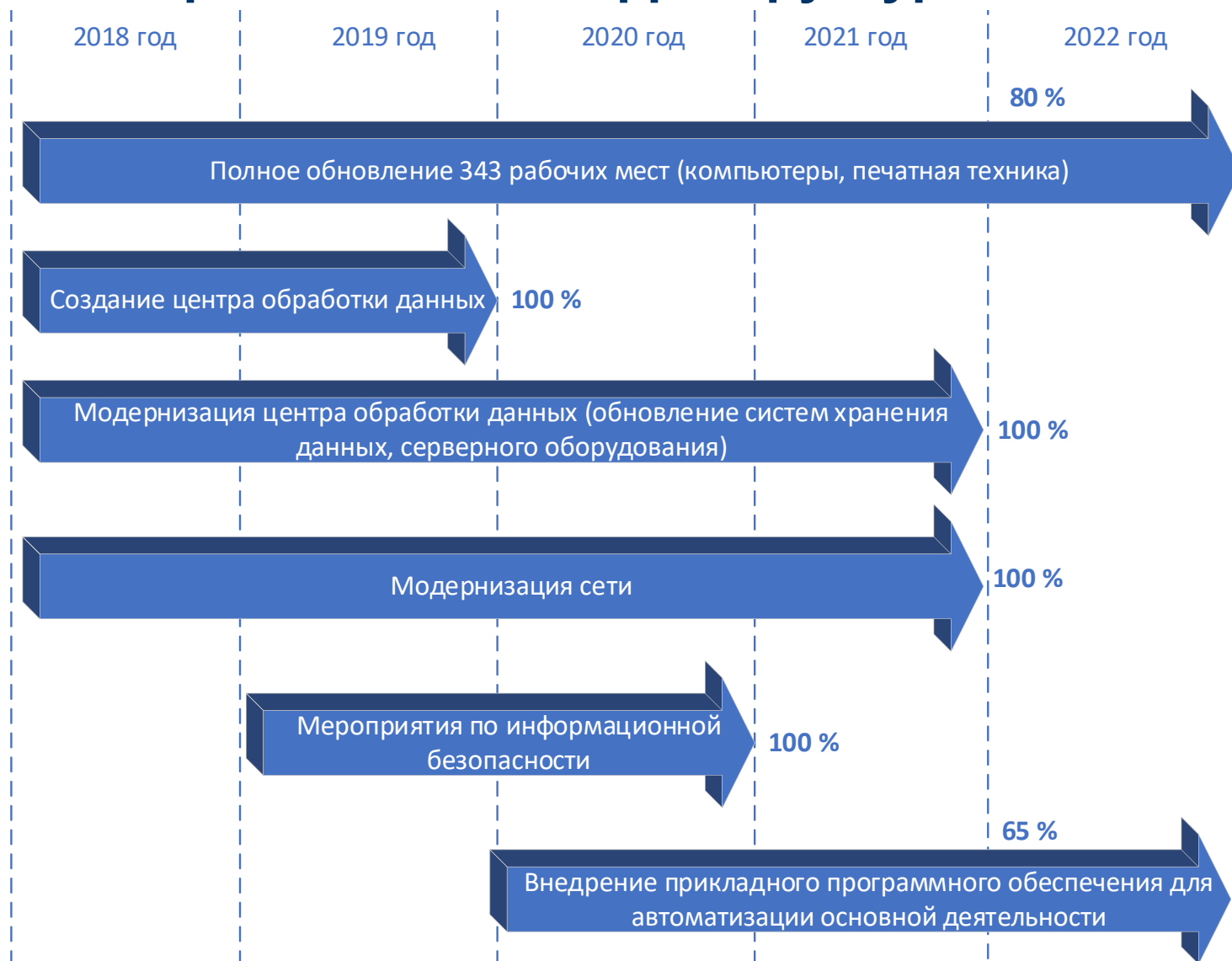
# Цели и задачи разработки

**Цель:** обеспечение стабильно функционирующей, безопасной и отвечающей современным требованиям рынка ИТ–инфраструктуры.

## **Задачи:**

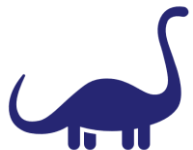
1. выделение и систематизация однотипных процессов связанных с поддержкой ИТ – инфраструктуры;
2. разработка показателей результативности и эффективности, а также способов контроля исполнения данных показателей;
3. разработка мероприятий, касающихся кадровой политики для наращивания (развития) существующих компетенций и создания резерва компетенций в области передовых технологий, стимулирования коллектива управления цифровых технологий, связи и информационной безопасности.

# Стратегия развития ИТ-инфраструктуры АО «ТЕВИС»



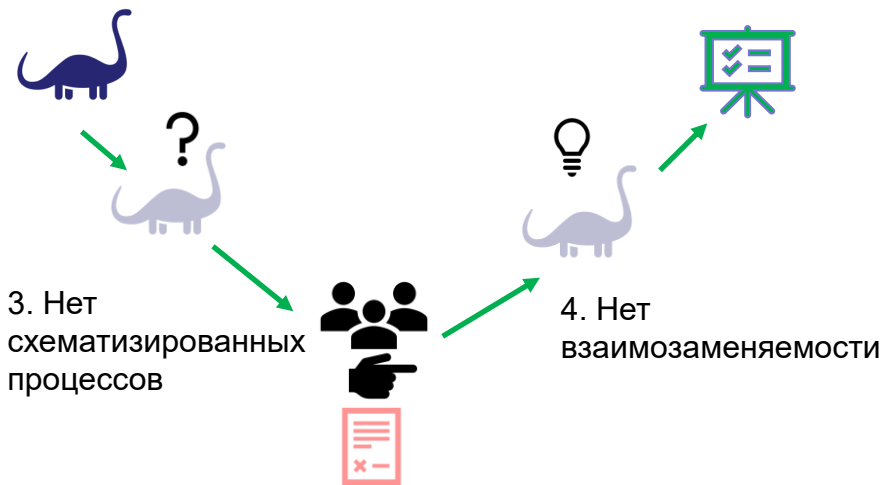
# Проблемы и затруднения

## Как было



3 задачи = 1 день

1. 59% - сотрудники старше 40 лет
2. накопившаяся усталость + дефицит компетенций = низкая эффективность



## К чему стремимся



4 задачи = 1 день

1. 40% - сотрудники старше 40 лет
2. повышение эффективности min на 20 %



# Рабочая группа




Заместитель начальника Управления

Начальник отдела  
обеспечения связи

Начальник отдела  
проектного  
управления

Специалист отдела  
прикладного и  
системного  
администрирования

Специалист отдела  
прикладного и  
системного  
администрирования




1. Составление  
списка процессов  
деятельности  
подразделений  
входящих в  
состав  
Управления и  
классификация  
данных  
процессов

2. Выявление  
однотипных  
устоявшихся  
процессов и(или)  
процессов с низким  
коэффициентом  
изменения  
(несущественно  
изменяемые  
процессы)

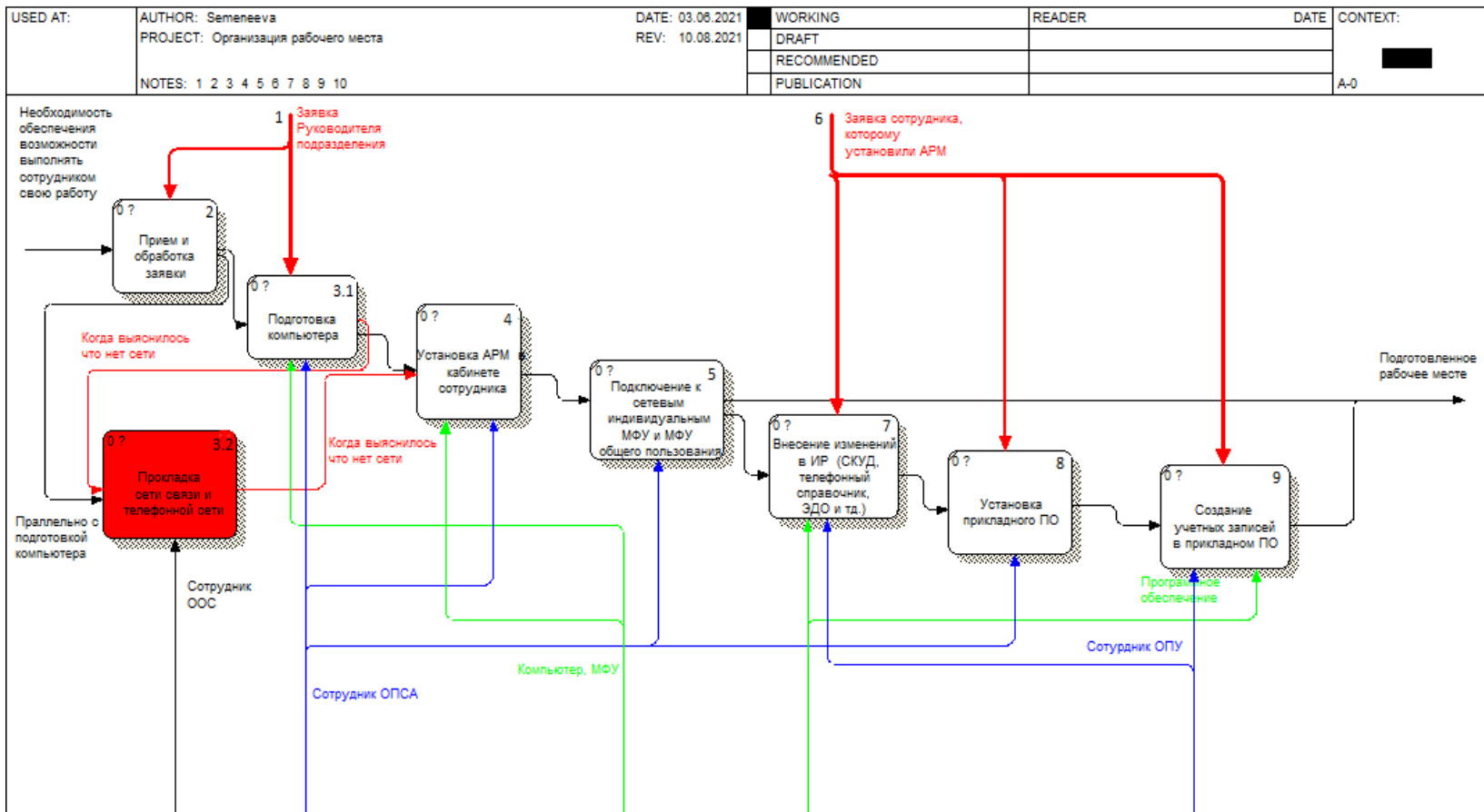
3. Схематизация  
и составление  
технологических  
карт по  
однотипным  
процессам

4. Разработка  
показателей  
результативности  
и  
эффективности  
выполнения  
систематизированных  
процессов



# Моделирование бизнес-процесса «AS-IS»

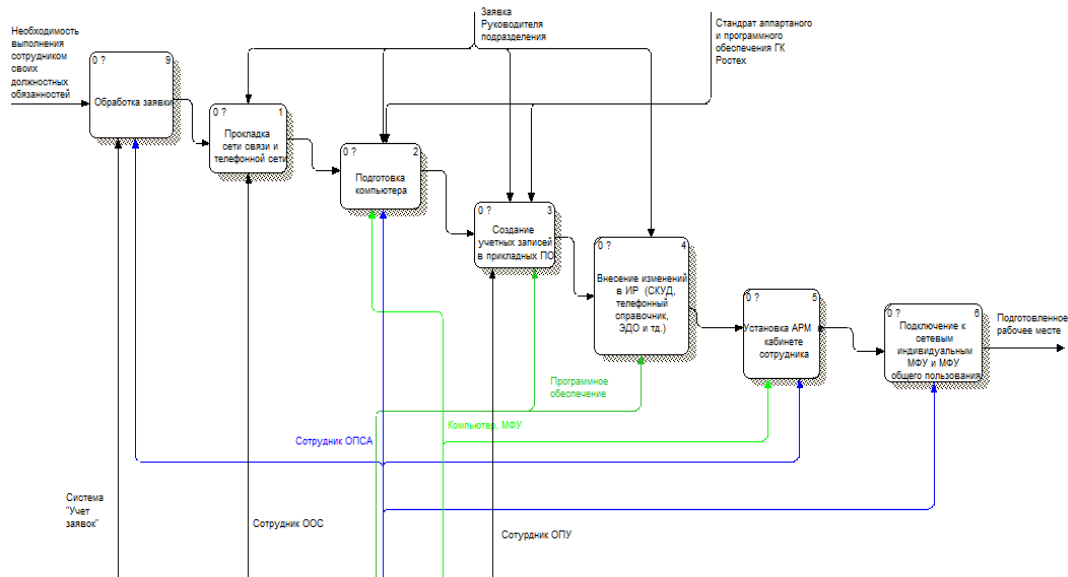
## Организация рабочего места сотрудника АО "ТЕВИС"



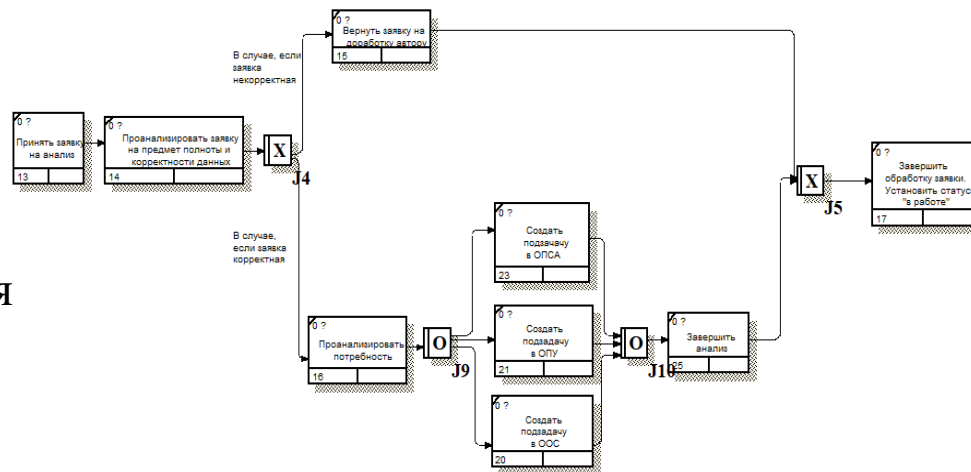
Длительность процесса от 3 рабочих дней

# Моделирование бизнес-процесса «ТОВЕ»

## Организация рабочего места сотрудника АО «ТЕВИС»



Длительность процесса 2 рабочих дня

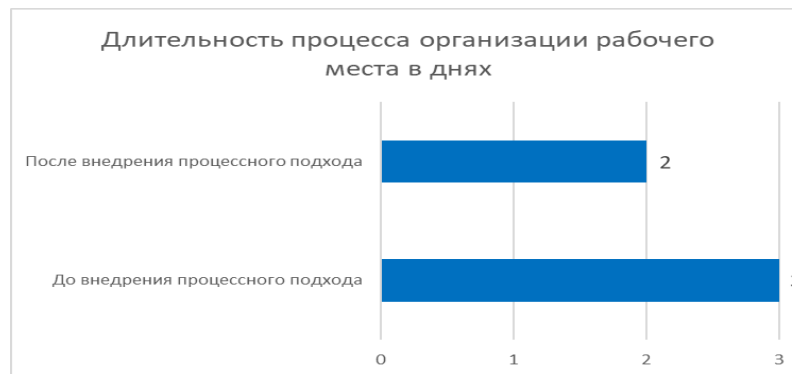
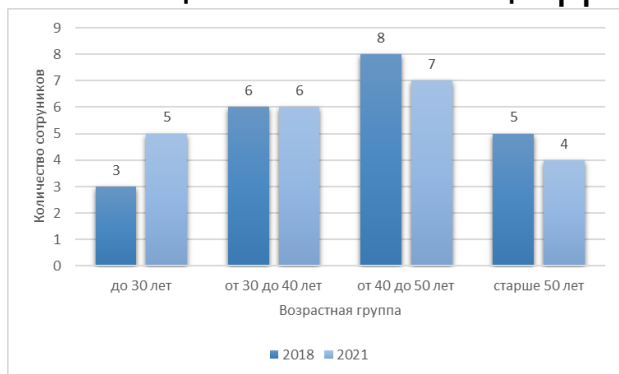




Показатель	Группа	Диапазон			Инструмент контроля	Контролер	Периодичность
		База	Норма	Цель			
Количество (в условных единицах) повторных обращений по одному и тому же рабочему месту	Показатели результатов работы	более 1	1	0	Система «Учет заявок»	Заместитель начальника Управления	Ежемесячно
Трудозатраты (в человеко-часах) на выполнение процесса (без учета времени за закупку материалов)	Показатель эффективности	более 20	от 20 до 15	15	Система «Учет заявок»	Заместитель начальника Управления	Ежемесячно

## Результаты проекта

- ✓ Повышение эффективности деятельности Управления, за счет схематизации процессов, «омоложения» коллектива и повышения компетенций в области цифровых технологий.



- ✓ Повышение эффективности деятельности АО «ТЕВИС» за счет внедрения успешного опыта в деятельность других структурных подразделений.
- ✓ Развитие электронных сервисов для взаимодействия РСО с населением и юридическими лицами.
- ✓ Возможность участия в национальной программе развития цифровой экономики Российской Федерации «Цифровая экономика».

Благодарю  
за внимание