



8–14 июня
Сочи

7-я международная конференция
1C РЕШЕНИЯ 1С
ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ
КЛИЕНТОВ

Создание Центров Компетенции заказчика

на основе продукта
«1С:Технология Корпоративного Сопровождения»

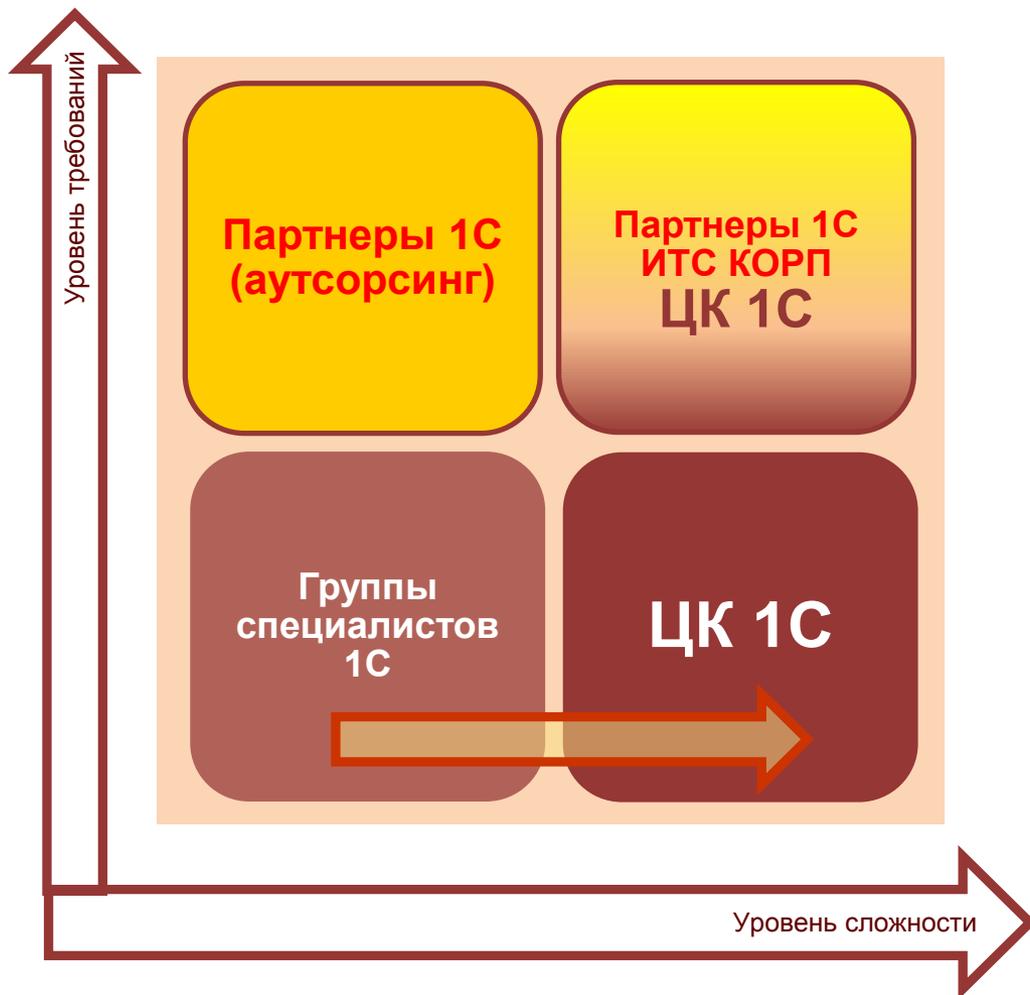
ВЛАДИМИР ПАВЛОВ

РУКОВОДИТЕЛЬ НАПРАВЛЕНИЯ КОРПОРАТИВНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

ФИРМА «1С»



Выбор пути....



Уровень сложности ИС

- Объем адаптации типового решения 1С
- Сложность бизнес-процессов
- Технологические и эксплуатационные особенности
- Масштаб и территориальная распределенность бизнеса

Уровень требований

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

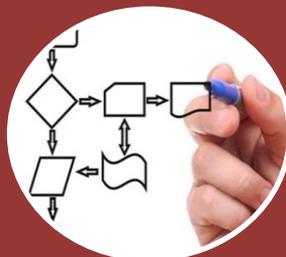


Первое, второе, третье...

Что необходимо учесть при создании ЦК 1С



Продукты



Процессы



Персонал

Технология сопровождения



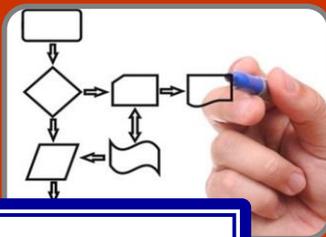
Продукты

- 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
- Модель компетенций



Процессы

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

Соответствует
ISO 20 000

**+ Финансово-ресурсная
модель**



Инструменты сопровождения для ЦК 1С



Интеграция со средствами мониторинга инфраструктуры

Интеграция со средствами коммуникаций (SMS, телефония)

Интеграция всех инструментов сопровождения

Использование функциональности стандартных библиотек и платформы 1С:Предприятие КОРП

**Используем ВСЕ инструменты...
Значит решаем все задачи!**



Структура типового каталога услуг

порядок адаптации...

«Индивидуальный»

Маркетинг - пакеты услуг : «Максимальный», «Оптимальный», «Стандартный»

Бизнес услуги

Поддержка прикладных решений 1С

Адаптивное сопровождение прикладных решений 1С

Поддержка пользователей прикладных решений 1С

ИТС

Обучение персонала заказчика

Коррекция ПП 1С
Адаптация ПП 1С

Обслуживание серверных платформ

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

Операторское обслуживание

Методическая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка ИТ-специалистов заказчика

Организация и проведение обучения

Технологические услуги



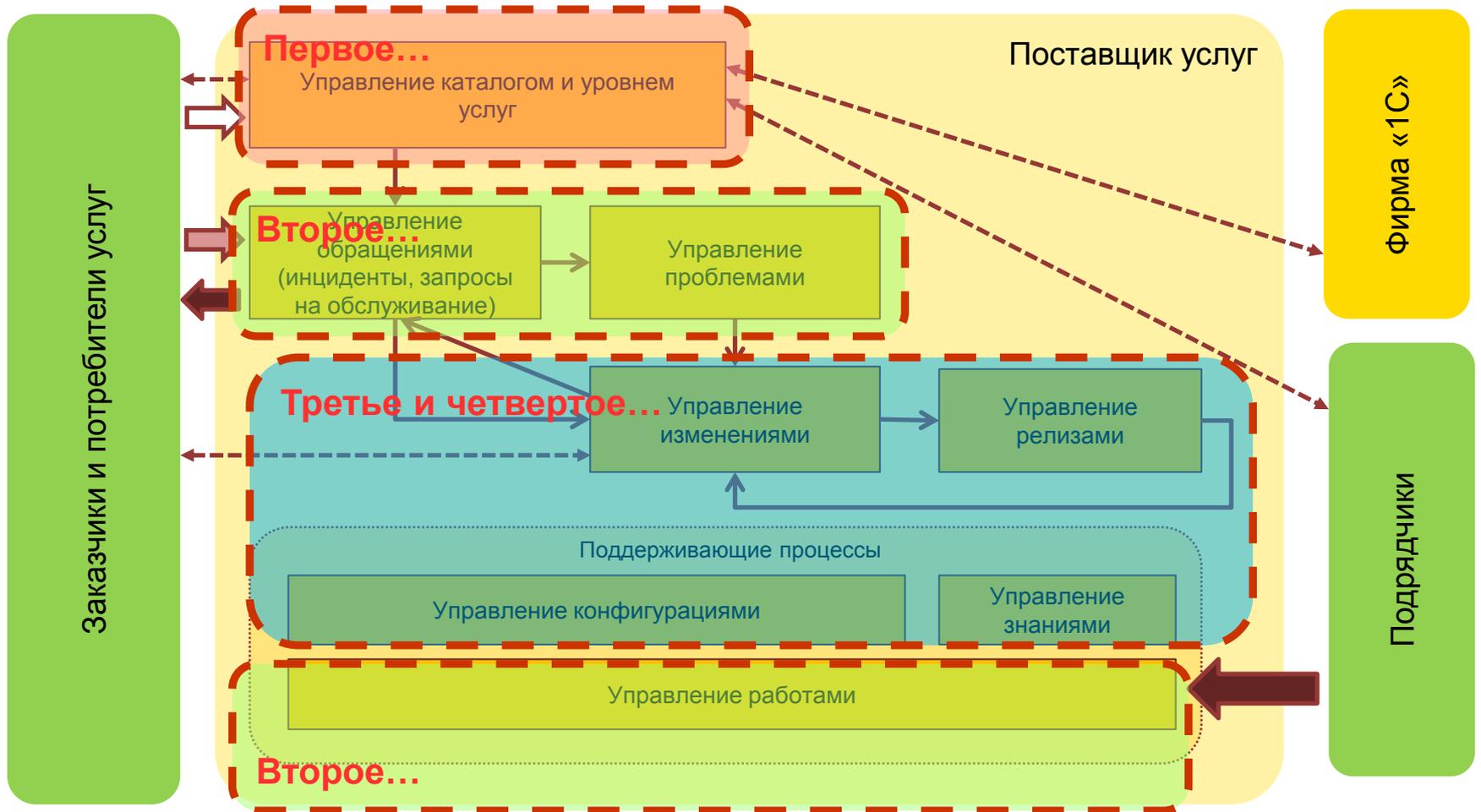
Ролевая модель 1С:ТКС и структура рабочих групп





Модель процессов 1С:ТКС

Какие внедрять процессы...





Финансово-ресурсная модель (ФРМ)

Предоставляемые услуги и процессы сопровождения	Роли процессов сопровождения	Руководитель ЦК 1С					Администратор ЦК 1С	Технологический эксперт	Вед. консультант	Консультант	Специалист по сопровождению	Вед. Разработчик	Разработчик
		1	2	3	4	5							
Услуги													
Поддержка пользователей ПР_1С	1								254,80	303,80			
Поддержка ПР_1С	1								71,00	99,40		142,00	
Адаптивное сопровождение ПР_1С	1			87,00	98,60	63,80			75,40				
Обучение	1								65,92				
Операторское обслуживание	1												
Регламентное обслуживание ИС	1					6,00							
Процессы													
Процесс управления обращениями (УопРр)	1	16,00	2,00	2,00	2,00								
Процесс управления проблемами (ОперД-ть)	1							11,60	17,40	18,85	29,00	58,00	
Процесс управления проблемами (УопРр)	1							2,50			2,50		
Процесс управления Изменениями (ОперД-ть/План)	1			7,01	31,77	7,01	3,00	52,53	38,06	36,51	47,07	212,02	
Процесс управления Изменениями (ОперД-ть/Норматив)	0												
Процесс управления Изменениями (УопРр)	1			2,00	20,00								
Процесс управления Релизами (ОперД-ть/План)	1			9,80	18,37								
Процесс управления Релизами (ОперД-ть/Норматив)	0												
Процесс управления Релизами (УопРр)	1			2,00	24,00	1,00	2,00		1,00	5,00		4,00	
Процесс управления Каталогом и													

Функционально-стоимостной анализ (АВС) - трудоемкости услуг и процессов их предоставления по нормативам трудоемкости выполнения операций и количества потребления услуг

В модель использует типовой каталог услуг

1С:ТКС:

Поддержка пользователей, Поддержка ПР_1С

(корректирующее сопровождение),

Адаптивное сопровождение ПР_1С,

Обучение пользователей

а также услуги ИТС и ИТС КОРП

В модель включены типовые процессы 1С:ТКС, которые формируют «цепочку» создания ценности услуг:

**Управление Обращениями
Управление Проблемами
Управление Изменениями
Управление Релизами**

**а также процесс взаимодействия с заказчиком
Управление каталогом и уровнем сервиса**

Предоставляемые услуги и процессы сопровождения	Роли процессов сопровождения	Руководитель ЦК 1С	Администратор ЦК 1С	Бизнес-аналитик	Архитектор	Эксперт по ТП	Технологический эксперт	Вед. консультант
Штатная численность персонала								
Должность	FTE	0,12	0,01	0,81	1,73	0,86	0,19	1,14
Руководитель ЦК 1С	0,12	1,00	-	-	-	-	-	-
Администратор ЦК 1С	-	-	-	-	-	-	-	-
группы Консалтинга/Бизнес аналитик	0,81	-	-	1,00	-	-	-	-
Ведущий консультант	1,51	-	-	-	-	-	-	1,00
Консультант	3,80	-	-	-	-	-	-	-
Специалист по сопровождению	3,92	-	-	-	-	-	-	-
ль группы разработки/Архитектор	0,87	-	-	-	0,50	-	-	-
Ведущий программист/Архитектор	0,87	-	-	-	0,50	-	-	-
старший программист/Эксперт по ТП	1,98	-	-	-	-	1,00	-	-
Программист	4,40	-	-	-	-	-	-	-
м-ния ИС/Старший администратор	0,72	-	-	-	-	-	-	-
Администратор ИС	1,44	-	-	-	-	-	-	-
группы Service Desk/Старший оператор	0,85	-	-	-	-	-	-	-
Оператор (диспетчер)	1,25	-	-	-	-	-	-	-
го центра/Ведущий преподаватель	1,29	-	1,00	-	-	-	-	-
Преподаватель	1,38	-	-	-	-	-	-	-
Всего численность сотрудников	-	-	-	-	-	-	-	-
расчетов от мин норм. численности	1,10	-	-	-	-	-	-	-

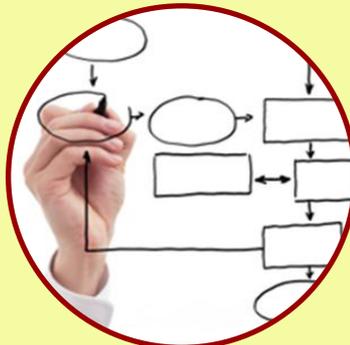
Обоснована численность персонала

Модель компетенций

Основания для разработки



**Ролевая
модель**



**Описание
деятельности
в процессах**

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ
СТАНДАРТЫ В ОБЛАСТИ
ИНФОРМАЦИОННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ



**Проф.
стандарты**



**Курсы
обучения и
сертификация
фирмы «1С»**





Оценка

уровня подготовки и сертификации специалистов



Формирование траекторий обучения пользователей и персонала ЦК 1С

- **Индивидуальная траектория обучения** – целенаправленная дифференциальная программа, обеспечивающая эффективную подготовку специалистов.
- **Построение плана обучения** на основе рекомендаций фирмы 1С по подготовке специалистов соответствующего уровня, с учетом «стартовых» компетенций конкретного специалиста

Курсы по платформе «1С:Предприятие» (для программистов, внедренцев и администраторов)

Основные

Курсы по программе «1С:Документооборот 8»

- Подготовка к автоматизации документооборота
дневной – 2 дня
- Профессиональная работа в «1С:Документооборот 8»
дневной – 2 дня
+ бесплатная попытка сертификации «1С:Профессионал»
- Настройка и администрирование «1С:Документооборот 8»
дневной – 2 дня

Курсы по другим прикладным решениям

- Оперативное управление в малом бизнесе на основе «1С:Управление торговлей 8»
дневной – 3 дня
+ бесплатная попытка сертификации «1С:Профессионал»
- Обзор прикладного решения «1С:Управление холдингом 8»
дневной – 2 дня
+ бесплатная попытка сертификации «1С:Профессионал»
- Автоматизация подготовки МСФО отчетности на базе «1С:Управление торговлей 8»
дневной – 2 дня
- «1С:Управление торговлей 8» прикладных решениях
дневной – 4 дня
+ бесплатная попытка аттестации «1С:Специалист»

Курсы по отраслевым решениям «1С:Предприятие»

- Организация эффективного складского хозяйства с использованием «1С:Логистика. Управление складом»
дневной – 3 дня
- «1С:Зарплата и управление персоналом 3.0 ПРОФ»: основные отличия от редакции 2.5
дневной – 1 день
- Использование конфигурации «Зарплата и кадры бюджетного учреждения»
дневной – 4 дня
+ бесплатная попытка сертификации «1С:Профессионал»

Оценка сроков и стоимости подготовки пользователей и персонала ЦК 1С

Формы обучения:

- Очное/он-лайн обучение
- Дистанционные курсы
- Курсы в ЦСО
- Курсы по индивидуальным программам



Итог : «Дорожная карта»

создания ЦК 1С





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
Ваши вопросы?

Павлов Владимир Алексеевич
Руководитель направления корпоративного сопровождения
Фирма «1С»
metod@1c.ru, pavv@1c.ru
+7 (495) 688-99-38

