



Группа компаний «Паладин» работает на рынке информационных технологий с 1994 года и предлагает своим заказчикам – крупным компаниям в телекоммуникационном секторе, в производственном секторе, в банковской сфере, - решения на базе современных методов управления производством и бизнес-процессами, в том числе решения для автоматизации управления ИТ-услугами. Стратегическим партнером проектного бизнеса группы компаний «Паладин» является компания HP – мировой лидер ИТ-индустрии. За долгую историю сотрудничества с HP накоплен большой опыт реализации проектов внедрения мощных серверов, систем хранения, создание сетей на базе оборудования HP, внедрение решений на платформах HP SW – HP Service Desk, HP Service Manager, HPUCMDB и др.

Сотрудники компании имеют многочисленные достижения в экспертизе, обладают сертификатами разных уровней по оборудованию и программному обеспечению HP.

«Мы считаем продукты этой компании отвечающими высокими требованиям качества и надежности», говорит Илья Коваленко, начальник отдела внедрения решений компании «Паладин инновации». «За годы становления бизнеса компания видела необходимость в постоянном расширении и углублении накопленного опыта в области системной интеграции, повышении уровня предоставляемых услуг.



*На фото Илья Коваленко, семинар для заказчиков, Санкт-Петербург, 2013 г.*

Группа компаний «Паладин» на протяжении многих лет участвует вместе со своими партнерами в автоматизации службы поддержки таким образом, чтобы пользователи могли быстро отправлять запросы и получать точные и ответы в отведенный срок. Это не только повышает эффективность процессов и качество обслуживания, но и нравится пользователям».

## Проекты

Эффективность работы ГК «Паладин» подтверждена успешным выполнением проектов в таких компаниях как ОАО «Мегафон», ОАО «Газпром газэнергосеть», Федеральная таможенная служба, Дальневосточный федеральный университет, ОАО «ПК «Балтика» и других.

В своей работе с заказчиками в группе компаний «Паладин» придерживаются следующих принципов:

- использование передовых методологий разработки и внедрения и управления ИТ-проектами;
- четкое соблюдение технологического цикла и отраслевых стандартов в работе;



- использование в проектах высококачественных и надежных программных и аппаратных средств;
- высокая квалификация сотрудников;
- поддержка и техническое обслуживание предлагаемых решений.

Одним из недавних проектов, реализованных сотрудниками группы компании «Паладин» стало внедрение HP Service Manager в Дальневосточном Федеральном Университете. В ДВФУ ведётся масштабная работа по внедрению информационной системы «Электронный Университет», которая предназначена для полной автоматизации рабочих и учебных процессов университета. HP Service Manager является одной из важных подсистем для Департамента Информационных Технологий ДВФУ. Именно HPSM позволяет решать следующие задачи:

- обработка обращений конечных пользователей (сообщения об ошибках, запросы на доработку или установку ПО, консультации);
- обработка инцидентов (кратковременные аварии или ошибки в работе систем);
- планирование и согласование изменений в системах и их настройках;
- ведение справочника элементов ИТ (рабочие станции, сервера, ПО и связи между ними);
- классификация и привязка обращений, инцидентов и изменений к услугам, предоставляемым ДИТ ДВФУ;
- оперативная отчётность;
- и многое другое.

Успешное внедрение HPSM позволило достичь поставленные цели:

- реализовать учёт обращений конечных пользователей (регируются все обращения);
- реализовать учёт инцидентов и изменений в информационных системах, на оборудовании и серверах;
- обеспечить доступ сотрудников ДИТ к архивным записям для получения ответов на вопросы «что происходило с сервером - когда на нём выполнялись изменения», «когда обычно происходит вот такая ошибка», «как часто возникают проблемы у такого-то пользователя»;
- обеспечить «прозрачную» работу специалистов (кто, что и когда делал, над чем трудится сейчас и чем будет заниматься в будущем);
- реализовать оперативную отчётность для руководителей ДИТ;
- разработать процедурные документы для сотрудников ДИТ.

В ходе работы над проектом в ДВФУ пришлось решать нестандартные задачи:

- обеспечить интеграцию HPSM с другими подсистемами «Электронного Университета» (для загрузки информации о сотрудниках и студентах, для предоставления дополнительного интерфейса самообслуживания);
- изменить систему писем-уведомлений таким образом, чтобы письма отправлялись только тем сотрудникам ДИТ, которые обрабатывают инциденты по указанным



адресам (при этом сотрудники ДИТ могут самостоятельно выбирать адреса и услуги, по которым они желают получать уведомления).

Следует отметить, что успешное внедрение HPSM в значительной мере обусловлено готовностью самого ДИТ ДВФУ к переменам. Специалистам департамента пришлось привыкать к новому инструменту и к новым процессам. Внедрение HPSM обычно сопровождается определённого рода формализацией деятельности, когда явно фиксируются регламенты и процедуры работы. Несмотря на то, что предварительно было проведено обучение специалистов ДИТ, после запуска HPSM рядовые инженеры и их руководители столкнулись с необходимостью работать согласно установленным правилам. Именно в этот момент пришлось оперативно проводить консультации сотрудников, обсуждать с проектной командой выявленные расхождения между реальностью и документами и устранять их .