



Кейс

Единый контур регионального IT

Как снизили время обработки заявок на 54%
у 25 000 пользователей

elma365.com

Департамент информационных технологий и связи ЯНАО — это региональное ведомство, отвечающее за ИТ и связь в округе.

ДИТиС ЯНАО сопровождает работу ИТ-подразделений по всем направлениям: от информационной безопасности до внедрения новых технологий и использования федеральных и региональных систем.



Задача ведомства

Внедрение цифровых технологий и цифровая трансформация всех органов власти и бюджетных организаций региона.



Ключевая цель

Повысить качество государственного управления и услуг для населения, при этом снизить издержки за счет эффективного использования передовых цифровых технологий в регионе.

ДИТиС в цифрах

36

ГИС регионального уровня

800+

Подведомственных организаций

400+

Информационных систем на базе РЦОД ЯНАО

70 000

Общая численность сотрудников



Иван

Product lead ELMA365 CX

- 10 лет в клиентском опыте из них 5 лет в продажах и на платформе.

Гайдамак

- Прошел путь от сотрудника поддержки до продакта.



Олег Глебов

Ведущий аналитик ELMA365

- 5 лет во внедрении CX и Service Desk.
- Реализовано 5 проектов в госсекторе.





ELMA — российская ИТ-компания, разработчик Low-code платформы для автоматизации бизнес-процессов.

- ✓ Экосистема Low-code продуктов для решения любых корпоративных задач
- ✓ Входит в реестр российского ПО

4000+

компаний по всему миру используют ELMA

17 лет

лет на рынке автоматизации бизнес-процессов

260+

партнеров насчитывает наша сеть

Лидеры

Нас отмечают независимые эксперты и СМИ



Предпосылки проекта

Развитие РЦОД ЯНАО в цифровизации привели к росту числа обращений и нагрузки на техподдержку.

Количество заявок и обращений



x10,3

Более 160 ИТ-услуг

колл-центр

сеть

web-сервисы

телефония

инфобез

СЭД

виртуализация

информационные системы

сопровождение проектов

❌ Проблемы быстрого роста

- Увеличение числа информационных систем и точек сбора обращений от пользователей
- Усложнение инфраструктуры и повышение количества точек отказа и сбоев
- Простои в работе сотрудников и процессах государственного управления из-за хаотичной нагрузки
- Сложные коммуникации с разработчиками
- Кадровый голод

Существующая модель поддержки перестала справляться с растущими объемами и сложностью задач.

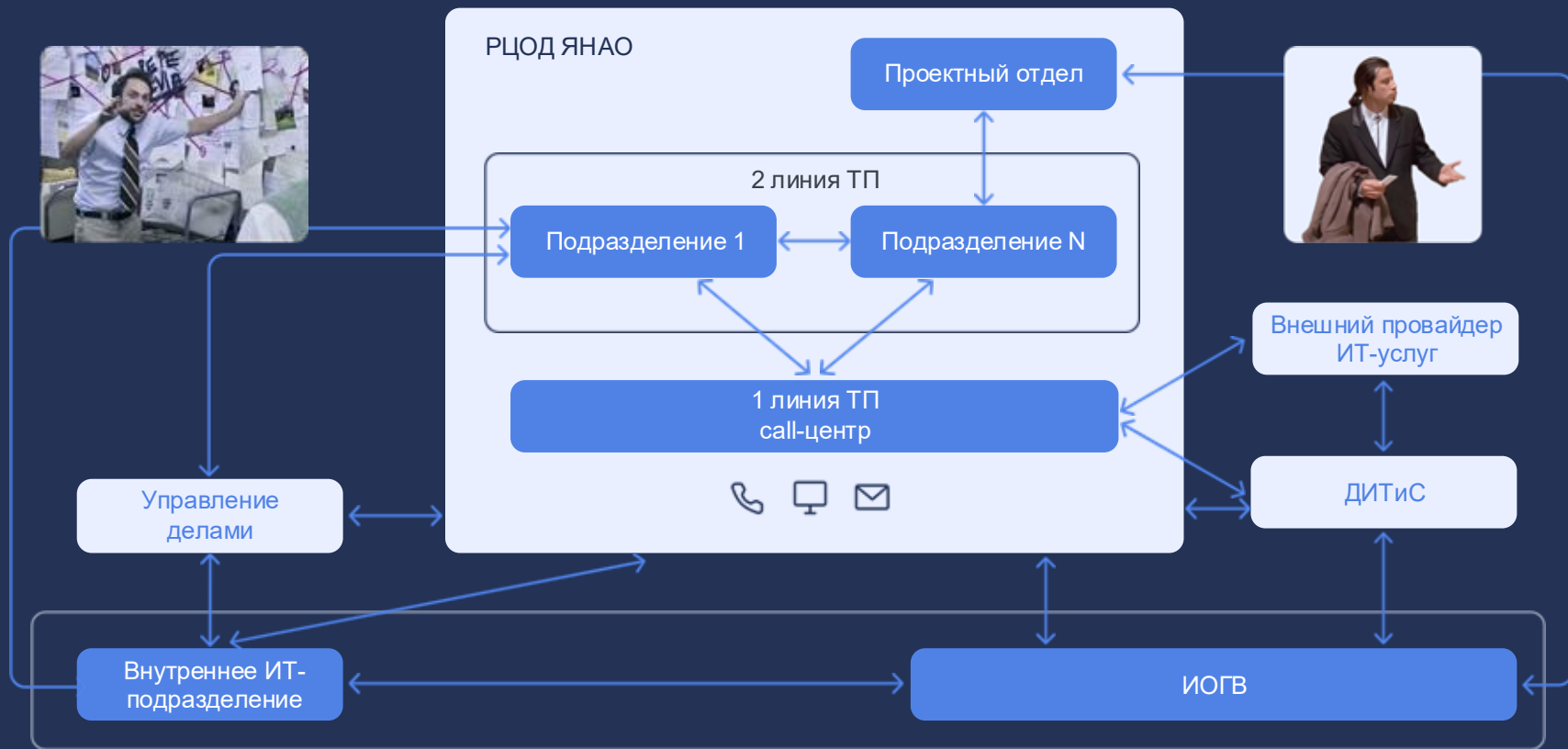
“

*Каждая служба работала
по своим правилам, практически
без автоматизации.*

*В итоге, самым быстрым
способом решить вопрос
оставался телефонный звонок
ближайшему айтишнику.*



Анатомия хаоса



Выбор платформы

ELMA365

Ядро единого контура

Провели анализ текущей деятельности и процессов

Исследовали удовлетворенность пользователей

Сформировали требования к системе с учетом задач

Провели оценку соответствия имеющегося решения планам развития



Готовая - функциональность

Легкий старт с возможностью адаптации под нашу специфику

Low-code подход

Быстрые изменения под актуальную реальность

Экосистема решений

ВРМ-система + готовые решения = расширение функционала без велосипедов

Решение: Единый контур ИТ-услуг

Для повышения качества оказания госуслуг для населения, обеспечения бесперебойной работы ИТ-систем и снижения времени простоев, ДИТиС ЯНАО инициировал **Проект по созданию Единой, стандартизированной и автоматизированной системы** предоставления ИТ-услуг для всех органов власти и бюджетных организаций округа.

Централизация?

✗ Невозможна в реалиях сложной иерархии и больших расстояний

Платформенное решение

✓ Единые стандарты + необходимая автономность участников



“

Внедрение единого контура сопровождения ИТ в ЯНАО показало, что адаптация современных бизнес-решений под специфику госсектора возможна и дает измеримый результат.

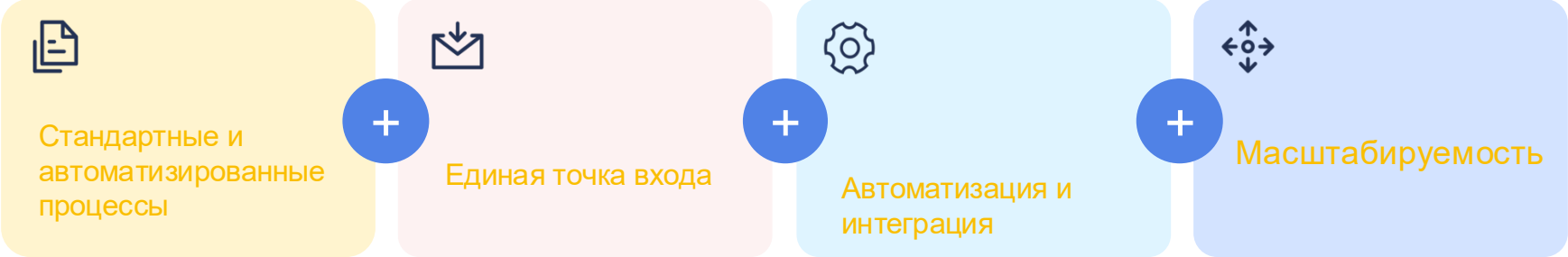
Мы добились ускорения процессов, прозрачности и контроля качества услуг, создав основу для масштабирования цифровой трансформации на уровне всего региона.



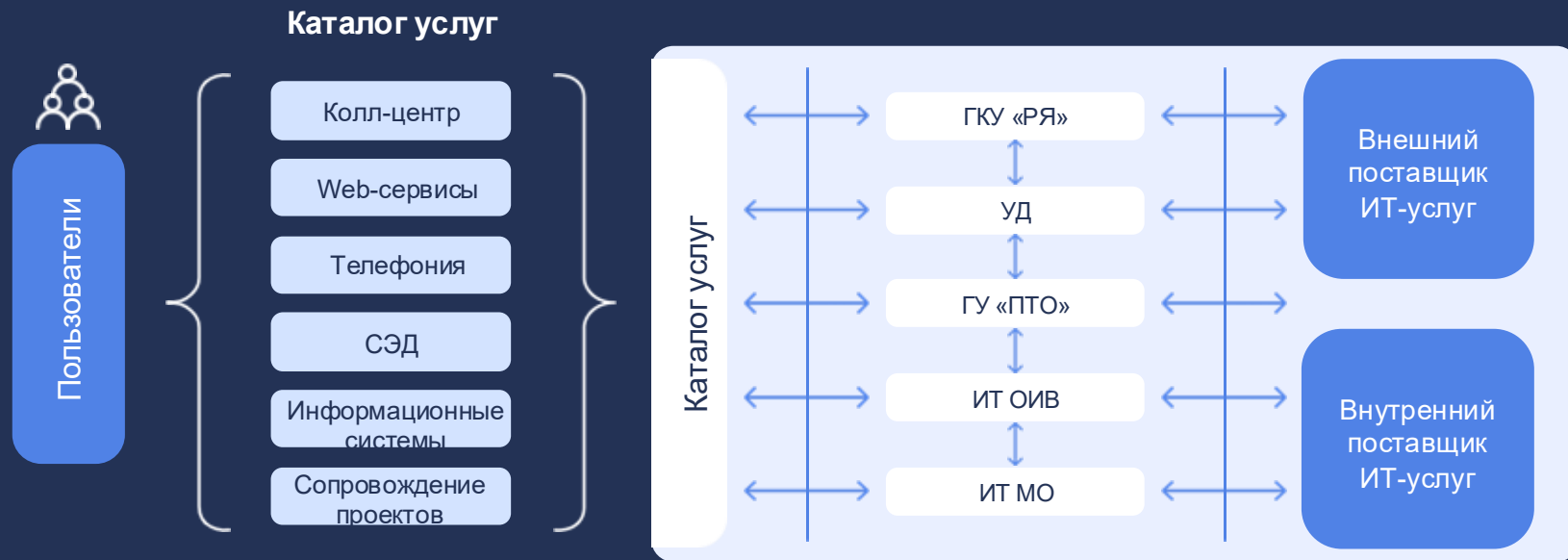
Ольга Михеева

Product Owner ELMA365 CX

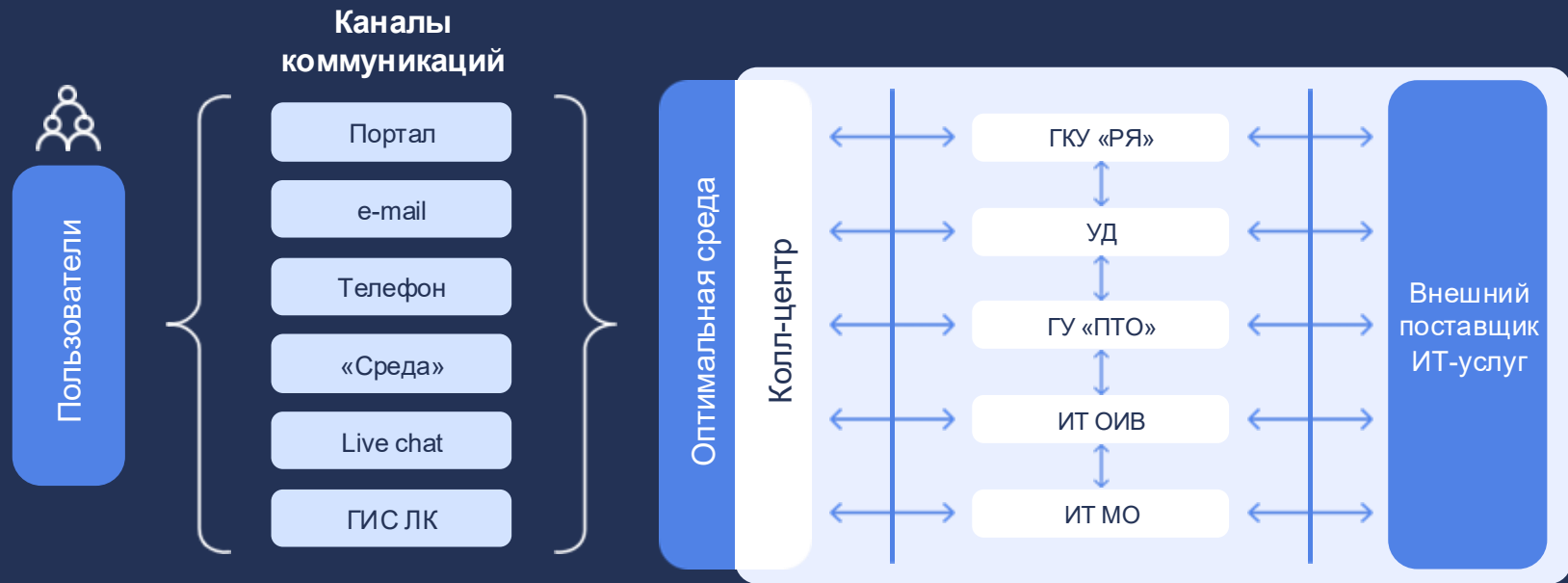
Организация сервиса в одной платформе



Единый каталог услуг



Омниканальность



Новые принципы коммуникации
с пользователями.

Множество **точек входа**, **одна точка** обработки

Результаты

23 октября 2024 года система «Единого окна» была запущена в опытную эксплуатацию с техподдержкой по трем базовым ИТ-услугам:

- ♦ стандартизированная платформа сайтов для всех бюджетных организаций региона,
- ♦ единый каталог пользователей
- ♦ единый почтовый домен

По состоянию на май 2026 года, процесс внедрения продолжается.

на 54%

быстрее обработка заявок

После перевода услуг в ELMA365 экономия на обработку обращений составила 2,5-5 часов на заявку

95-100%

исполнения SLA

Устранена хаотичная переадресация заявок. Пользователи могут отслеживать статус в режиме реального времени

от 3 к 30

ИТ-услугам

Рост каталога оказываемых услуг. Система обработала около 5000 заявок. 8 организаций в Едином контуре

4,8 из 5

удовлетворенность

Пользователи довольны возможностью отслеживать статус заявки и скоростью ответов, а сотрудники отмечают, что стало меньше рутинных вопросов.



“

Система заметно упростила нашу работу. Стало меньше звонков. Теперь заявки приходят через портал, и система сама направляет их нужному специалисту. Больше не нужно искать, кто должен решать проблему.

Удобно, что можно переписываться с пользователем прямо в заявке, а если нужна помощь внешних подрядчиков, то заявку легко приостановить до получения от них ответа.



Алексей Сурский

Начальник отдела информации, комплексного анализа и мониторинга департамента занятости населения автономного округа

Трудности: первичное ТЗ

ПРОБЛЕМА

Недооценили объем задач относительно имеющихся ресурсов на старте разработки



РЕШЕНИЕ

исключили
из «базового» комплекта системы, некоторые
сущности, оставив их «из коробки»

Трудности: страх прозрачности и контроля

Самым сложным стала не технология

Самым сложным стали люди — их страх перед прозрачностью и контролем

Момент истины 1: Запуск пилота

Изначально в пилоте было 5 участников. Но в итоге трое не рискнули перестраивать процессы на ходу.

Момент истины 2: Масштабирование

- **Страх контроля** — вся деятельность становится видна
- **Страх оценки** — теперь тебя могут сравнить с другими
- **Страх ответственности** — устроить «футбол» или переложить ответственность стало на много труднее

Как преодолевали страх

1

Прозрачность защищает

Система защищает от необоснованных претензий. Есть чёткие SLA и объективные данные.

2

Фокус на улучшениях

Метрики для поиска узких мест и помощи, а не наказания.

3

Вовлекали в процесс

Не навязывали сверху, а работали вместе. Слушали обратную связь.

4

Создали сообщество

Обмен опытом, взаимная поддержка. Страх уходит, когда видишь успех других

Технология — 30% успеха. 70% — работа с людьми.

Процесс подключения



Вектор 1: Углубление в сервис

Апробация коробочных процессов ELMA365

- Управление ИТ-активами (ITAM)
- Управление ПО (SAM)
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление релизами

Апробация в пилотах →
масштабирование

Вектор 2: Региональная специфика

Автоматизация уникальных процессов:

- Подключение к региональным ГИС с оформлением юридически значимых документов
- Работа с документами ИБ (тех. паспорта и иные акты требуемые при подключении к ГИС)
- Выдача и учет СКЗИ VipNet

Уникальные процессы, которых
нет в коробке

Единый контур – фундамент, а не конечная точка

Ключевые выводы

✓ Платформенный подход работает

Low-code платформа позволяет быстро адаптировать решение под специфику государственного управления

✓ Баланс централизации и автономии

Единые стандарты НЕ означают потерю контроля — участники сохраняют необходимую автономию

✓ Сервисный подход к ИТ

Управление ИТ-услугами, а не просто техникой — ключ к повышению качества сопровождения

✓ Итерационное внедрение

Поэтапное масштабирование с учетом обратной связи обеспечивает устойчивость изменений

Главное достижение

Создана **управляемая цифровая экосистема региона** с прозрачными процессами, понятными зонами ответственности и измеримыми результатами.

Пользователь

Получает **одну точку входа** по всем ИТ-вопросам, не нужно искать ответственную службу

Организация-участник

Получает стандартизацию подхода и формализацию взаимоотношений: **даем участникам “удочку”, а не “рыбу”**

Региональный ЦОД

Получает **сокращение времени** инженера **на обработку обращения** за счет новых организаций-участников и сдвига влево

Ямало-Ненецкий автономный округ

Data-Driven подход: получает прозрачные и объективные данные о деятельности ИТ- служб региона (+ОВ, ОМС, подведы)

Послесловие

Внедрение ITSM-системы на базе ELMA365 в ЯНАО — стратегический шаг по повышению эффективности государственного управления.

Основные достижения

- ◆ Значительное ускорение обработки ИТ-запросов
- ◆ Прозрачность процессов
- ◆ Соблюдение стандартов качества (SLA)
- ◆ Создание масштабируемой основы для цифровизации ИТ-процессов всех органов власти и бюджетных организаций округа

Для руководителей органов власти это означает: минимизация затрат и усилий на автоматизацию ИТ-процессов, повышение прозрачности деятельности ИТ-служб, инструмент контроля качества ИТ-услуг и готовую платформу для подключения.

“

Самое важное — проект подтвердил, что адаптация современных бизнес-решений под специфику госсектора возможна и дает измеримый результат, несмотря на сложности иерархии и процессов.

Проект продолжается. Планов много, но теперь есть рабочая основа для их реализации.



Команда ДИТиС ЯНАО
и ELMA365