

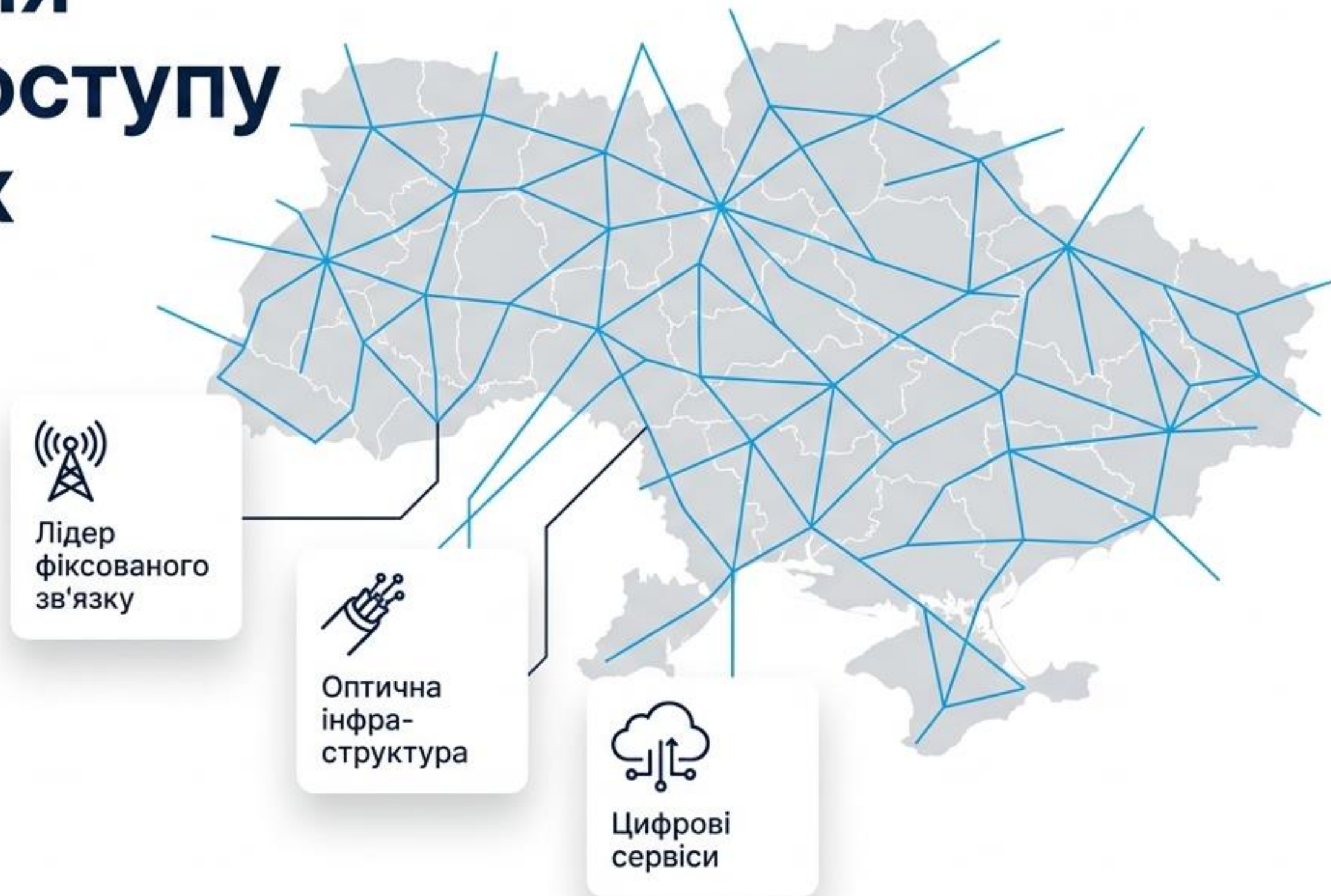
Розвиток процесного управління в ІТ-дирекції АТ «Укртелеком»

Еволюція та перспективи
(2018–2026)



Забезпечення надійного доступу до цифрових сервісів

АТ «Укртелеком» — одна з найбільших електронних комунікаційних компаній України, провідний оператор фіксованого зв'язку та лідер розвитку оптичної інфраструктури. Компанія сприяє розвитку цифрової економіки України, надаючи послуги населенню, бізнесу та державі.

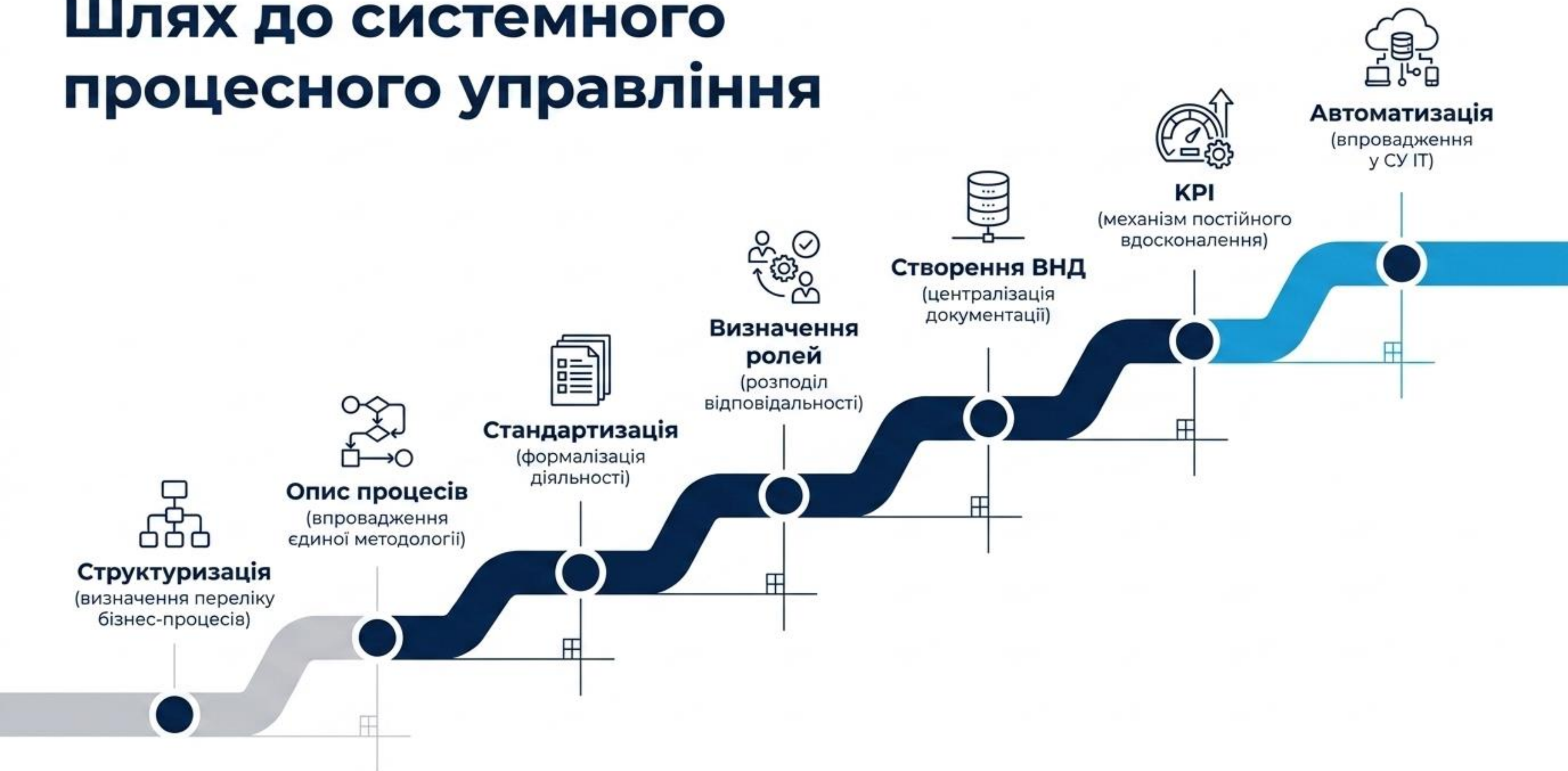


З чого ми починали у 2018 році



Результат: Несистемна діяльність, значна залежність від окремих виконавців, відсутність централізованого контролю.

Шлях до системного процесного управління



Сформований фундамент процесної системи



Карта процесів

Сформовано єдину карту, усі ІТ-процеси формалізовано у вигляді ВНД.



Стандарт опису

Впроваджено єдиний, суворий стандарт моделювання та опису діяльності.



Ролі та Відповідальність

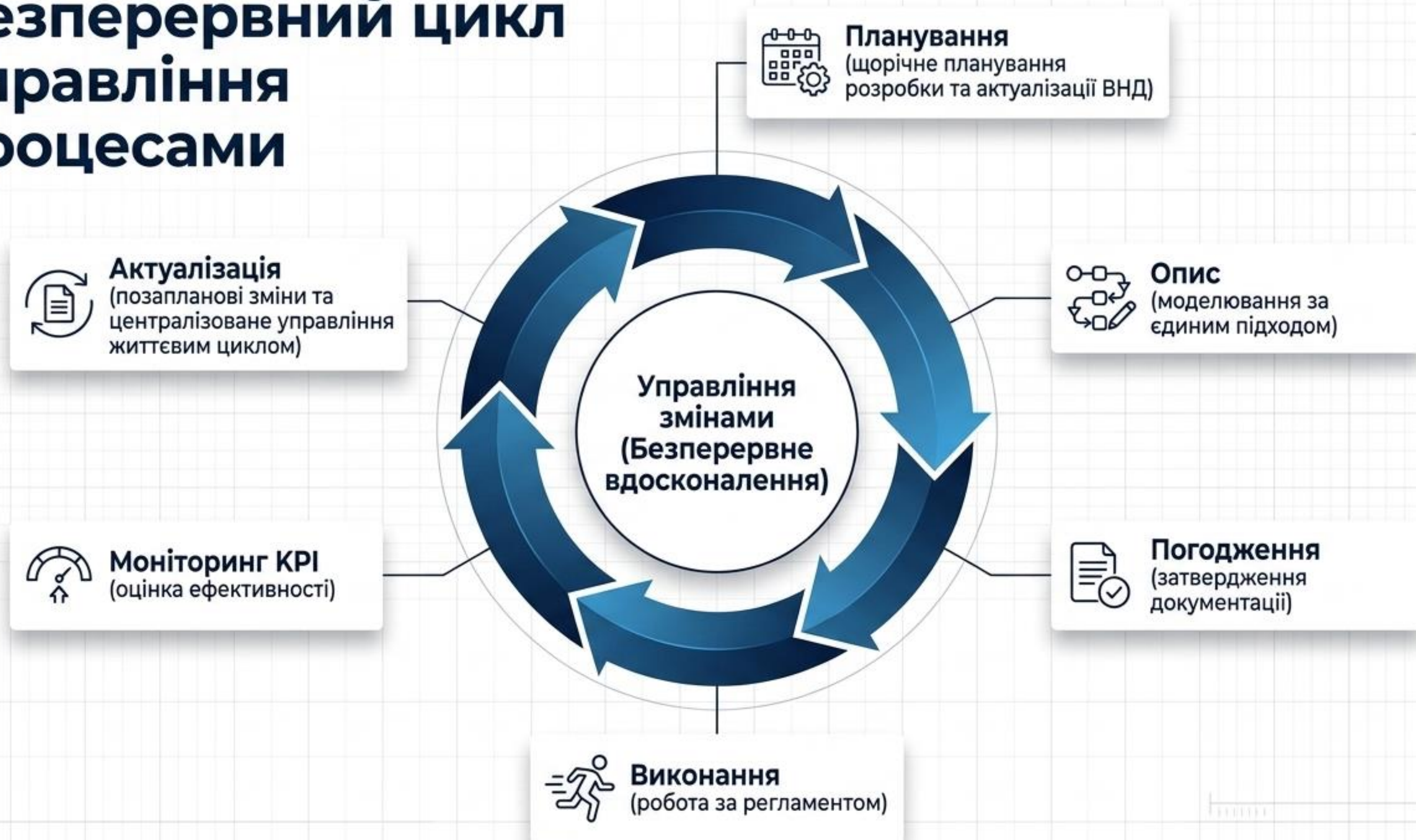
Для кожного процесу чітко визначено Власника та Менеджера бізнес-процесу.



База знань

Створено централізований реєстр внутрішніх нормативних документів.

Безперервний цикл управління процесами



Цифровізація та автоматизація у СУ ІТ

I етап (Завершено)

- ✓ Автоматизація базових ІТ-процесів у СУ ІТ.
- ✓ Спільний запуск із підрядною організацією.
- ✓ Успішний перехід на налаштування власними силами.

II етап (Поточний)

- ➔ Автоматизація другої черги процесів.
- ➔ Оптимізація та реінжиніринг перед автоматизацією.
- ➔ Розвиток функціональності СУ ІТ відповідно до нових бізнес-потреб.

Оцінка зрілості за моделлю VRMM

Проведено комплексну оцінку зрілості ІТ-процесів. Поточний рівень визначено.



Визначення стратегічних напрямів розвитку



Планування вдосконалення та пріоритетів автоматизації



Розвиток системи КРІ та підвищення загальної зрілості

Поточний стан процесної архітектури



Карта процесів

Визначено перелік ключових IT-процесів.



Формалізація

Усі процеси описані за єдиним стандартом.



Реєстр ВНД

Централізоване управління документами.



Лідерство

Для кожного процесу призначено Власника та Менеджера.



Управління змінами

Процес підтримки актуальності працює.



Дані

Визначено KPI процесів.



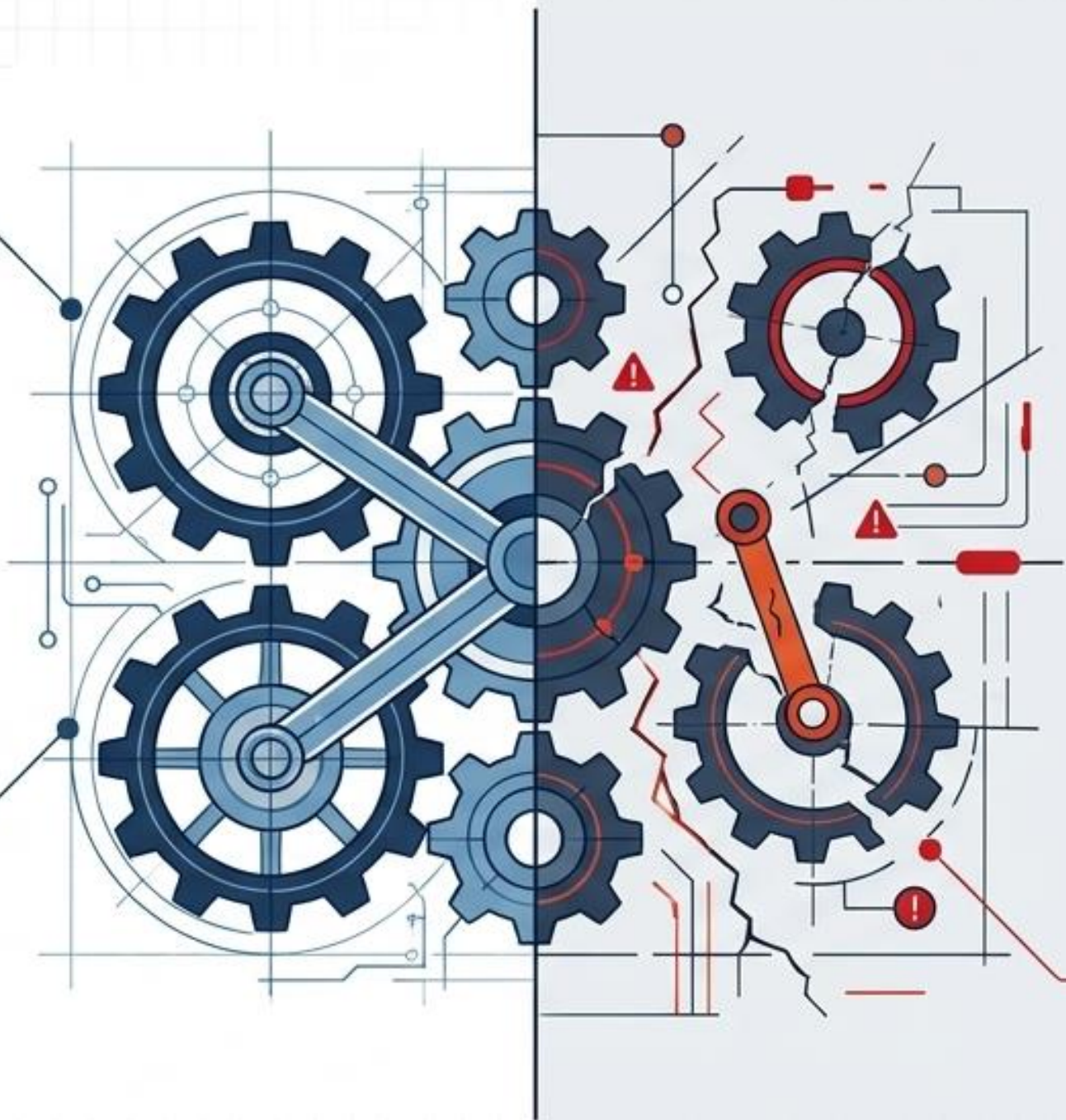
СУ IT

Частину процесів автоматизовано, триває друга черга.

Основний виклик: Формалізація ≠ Виконання

Є (Теорія)

- ✓ Створені процеси
- ✓ Написані документи
- ✓ Визначені KPI



Проблеми (Практика)

- ⚠ Вибіркове дотримання регламентів та низька процесна дисципліна.
- ⚠ Процеси не завжди є основою для управлінських рішень.
- ⚠ Контроль KPI здійснюється переважно лише для ключових процесів.

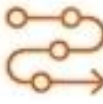
Перехід від регламентації до процесної культури

Process Compliance 

Забезпечення обов'язковості виконання та підвищення дисципліни.

Управлінські рішення 

Повна інтеграція процесів у прийняття рішень; повноцінне використання KPI.

End-to-End Управління 

Розвиток наскрізного управління процесами.

Аналітика та СУ ІТ 

Завершення автоматизації, розвиток глибокого моніторингу та аналітики.

Рівень BPMM 

Системне підвищення рівня процесної зрілості.

Трансформація системи (2018 → 2026)

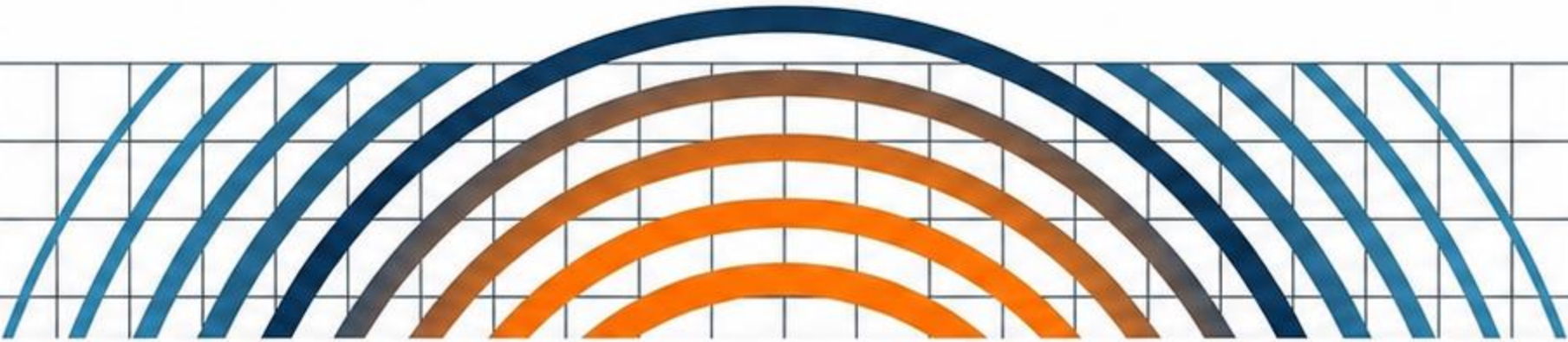
2018

- ✗ Процесний підхід відсутній, діяльність несистемна.
- ✗ Процеси не виділені та не описані.
- ✗ Відсутні ВНД та систематизація.
- ✗ Відсутні власники процесів та розподіл ролей.
- ✗ Відсутні KPI та контроль.

2026

- ✓ Сформовано карту ІТ-процесів.
- ✓ Усі процеси формалізовано за єдиною методологією.
- ✓ Створено централізований реєстр ВНД та процес управління змінами.
- ✓ Визначено власників та менеджерів для кожного процесу.
- ✓ Визначено KPI, проведено оцінку VRMM, триває автоматизація.

Від опису процесів до управління на основі даних



За 8 років в ІТ-дирекції сформовано цілісну систему процесного управління, яка створила міцну основу для цифровізації.

Наступний крок — перехід від формального існування процесів до їх повсякденного застосування як ключового інструменту управління. Наш фокус: процесна дисципліна, тотальна автоматизація та управлінські рішення на основі KPI.