



СИБУР

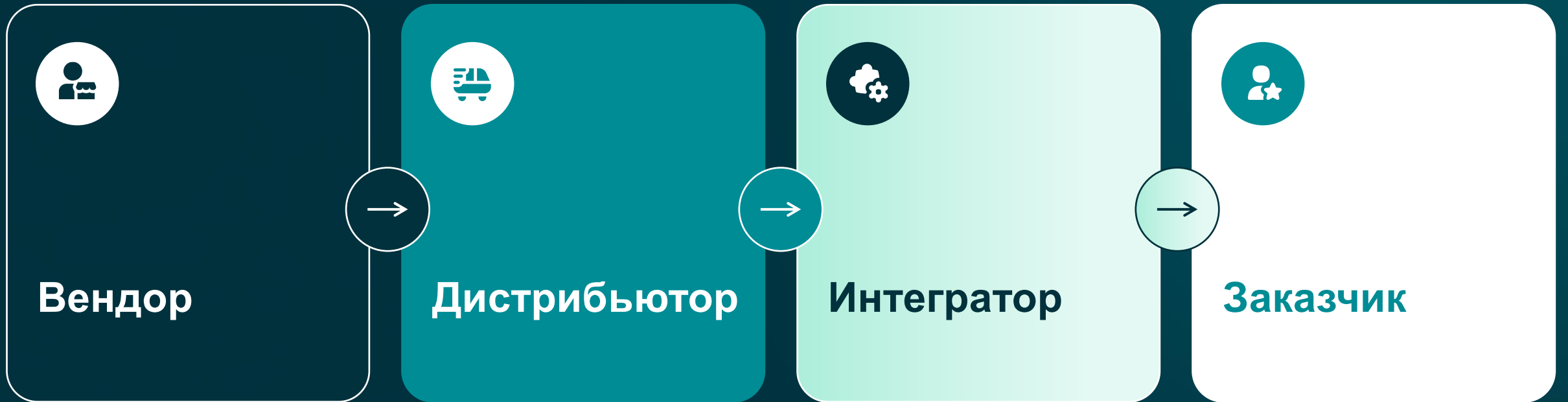
БИТЬ или не БИТЬ?

**Ответ СИБУРа
на главный ИТ-вопрос**

Рустам Абдрахманов

Генеральный директор ООО «СИБУР Коннект»

Как было раньше



>18 000

рабочих мест

>25 000

пользователей

25

обращений на
пользователя в год

>500

сотрудников в RUN

> 250

систем в эксплуатации

1%

обращений пользователи
могут решить самостоятельно

Данные СИБУРа на 2021 год





Но мир изменился



Уход западных
вендоров



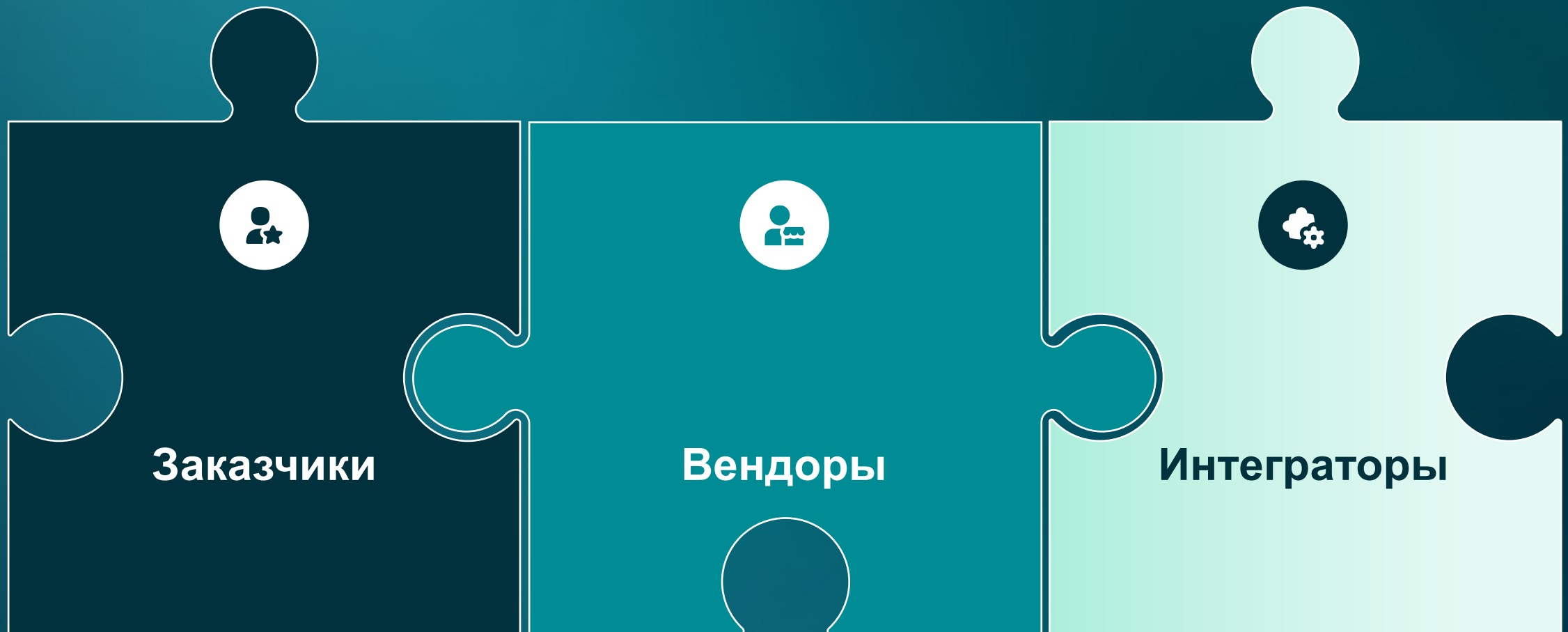
Давление
санкционной риторики



Кадровый кризис

...и всем стало лучше

ПАРТНЁРСТВО



Надёжность: новая модель техподдержки

Официальная поддержка vs альтернативная поддержка

20

систем в среднем
вводили в эксплуатацию
после 2022

vs 5 до 2022

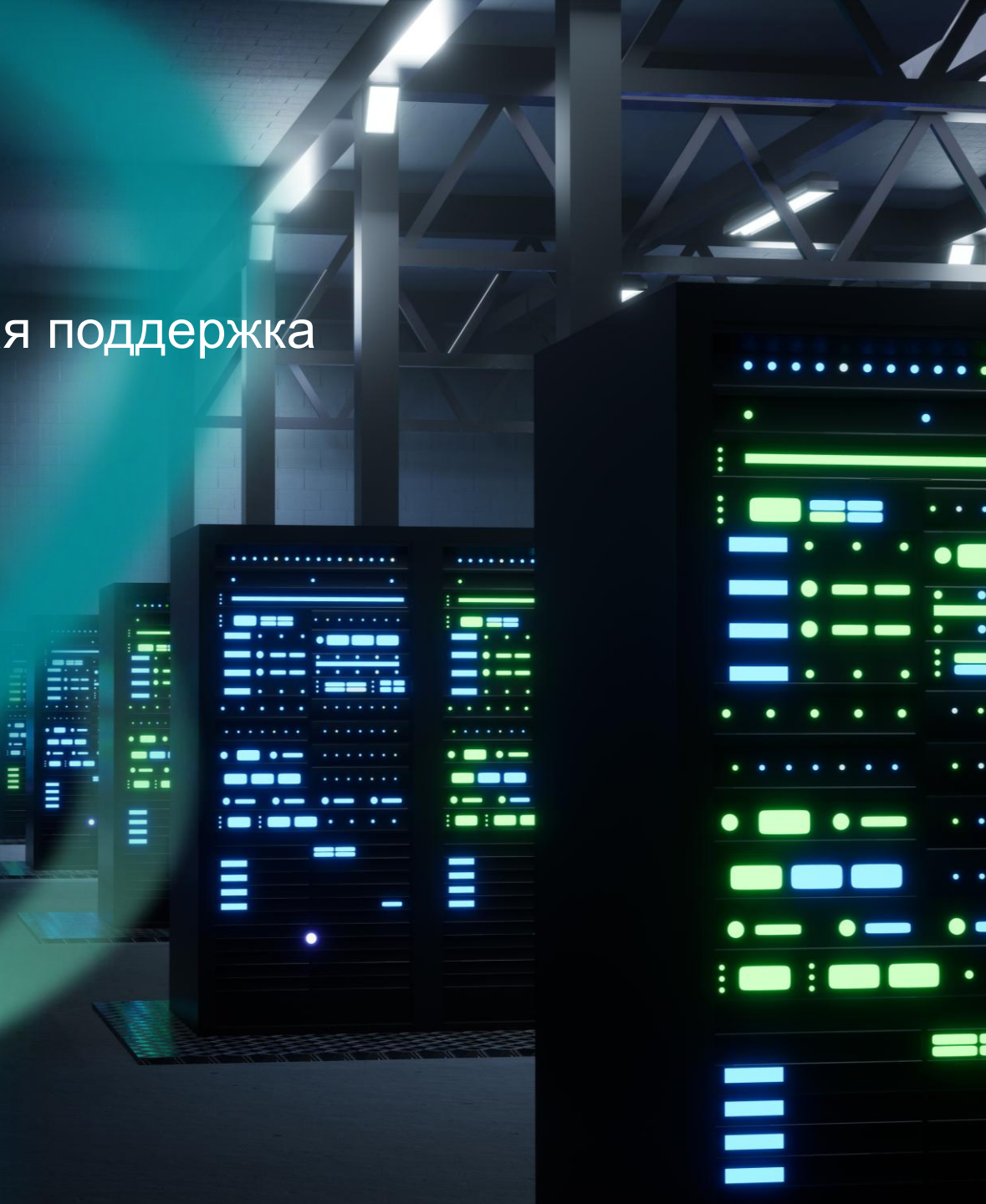
15

систем в среднем
выводили из эксплуатации
после 2022

vs 2 до 2022

>99,6%

доступность
ИТ-систем



Стабильность: рост внутренних компетенций

>700 000

обращений
за 2025 г.

>98%

SLA



Создали
сильные L3 и L4
команды



Перестали
хаотично
развивать
ландшафт



Замораживаем
системы, которые
не развиваются

Эффективность: экономика и сервисный путь



Борьба
с техническим
долгом



Максимальная
автоматизация
поддержки



Само-
обслуживание
без звонков
и лишних
обращений



Бенчмарки
внутри компании
и с рынком



Сравнение
стоимости
внутренних
и внешних
сервисов

>35 000

рабочих мест

>40 000

пользователей

> 250

систем в эксплуатации

18

обращений на
пользователя в год

>1 000

сотрудников в RUN

6%

обращений пользователи
могут решить самостоятельно

Экосистема партнёров как новый стандарт рынка



Перестроились
с позиции покупателя
на позицию со-создателя



Больше не зависим
от тех, кто «где-то там»
разрабатывает ПО



Строим цифровую
инфраструктуру
здесь и сейчас:
в партнёрстве,
на одном рынке

**И именно так формируется новая российская
экосистема ИТ в промышленности:
устойчивая, компетентная и эффективная**



СИБУР

**Спасибо
за внимание!**

