

Разработка и запуск центра контроля и оперативного управления

Когда целесообразно создание центра контроля и оперативного управления

- Необходим контроль работы большого количества территориально распределенных подразделений и объектов в режиме реального времени.
- Требуется понимание имеющихся рисков и обеспечение слаженной и оперативной работы при наступлении нештатных ситуаций.
- Предстоит запустить в работу или повысить эффективность работы центра по управлению инцидентами, например, в части обработки заявок по неполадкам оборудования или информационных систем.
- Требуется управление производственными процессами в режиме реального времени, с понятным распределением ролей и согласованными процедурами взаимодействия.
- Существуют предпосылки для оптимизации работы имеющихся центров управления (например, ситуационных центров), расширения функционала, извлечения максимального потенциала.
- Наличие актуальной информации об операционной деятельности в каждый момент времени становится критически важным.

Центр контроля и оперативного управления

Центр контроля и оперативного управления представляет собой организационную единицу, в функции которой входит принятие оперативных управленческих решений, координация деятельности различных вовлеченных сторон, мониторинг и анализ разрозненных оперативных данных в режиме реального времени.

Физически центр организован как обособленное, специально зонированное помещение или здание, оснащенное всеми средствами телекоммуникаций для оперативного приёма, обработки информации и реагирования.

Работа центра, как правило, характеризуется высокой важностью решаемых задач, выходящих за рамки текущей штатной операционной деятельности.

Центр контроля и оперативного управления

Функции

Мониторинг

Отчетность

Управление нештатными ситуациями

Принятие решений и их коммуникация

Составляющие

Специально оборудованное и зонированное пространство

Регламенты и процедуры взаимодействия

Информационные системы

Выделенный персонал



рwc

Наши услуги

Разработка концепции, структуры, регламентной базы функционирования центра контроля и оперативного управления

- Анализ предпосылок и постановка целей создания центра контроля и оперативного управления.
- Определение сторон, вовлеченных в контроль и оперативное управление.
- Подготовка регламентов взаимодействия между вовлеченными сторонами.
- Подготовка регламентов управления нештатными ситуациями с определением ролей, времени реагирования, порядка информационного взаимодействия и т. д.
- Анализ и оценка рисков, классификация рисков по уровням, определение сторон, вовлеченных в управление рисками.
- Разработка планов реагирования на нештатные ситуации.

Подготовка требований к инфраструктуре и информационным системам

- Подготовка требований к помещениям, медиа- и телекоммуникационной инфраструктуре.
- Подготовка требований к информационным системам – системам управления нештатными ситуациями, визуализации информации и т. д.
- Планирование пространства центра управления – зонирование рабочих мест персонала, переговорных комнат, технических зон.
- Определение инструментов и механизмов для коммуникаций.

Запуск центра контроля и оперативного управления

- Управление проектом по началу функционирования.
- Обучение персонала регламентам и процедурам взаимодействия и управления нештатными ситуациями.
- Проведение мероприятий по обеспечению готовности к оперативной работе.

Наш опыт

XXII Олимпийские зимние игры и XI Паралимпийские зимние игры 2014 года в г. Сочи:

Совместно с Оргкомитетом «Сочи 2014» специалисты PwC разработали структуру управления Играми и систему координации деятельности всех органов управления: Оргкомитета, объектов Игр, МОК и МПК, государственных органов и организаций, вовлеченных в подготовку и проведение Игр (**более 100** организаций и ведомств).

В результате:

- Разработана организационная структура центра управления Играми (Главный операционный центр – ГОЦ).
- Внедрено **15 регламентов** работы ГОЦ, в том числе регламенты управления нештатными ситуациями и формирования отчетности.
- Подготовлены методические и обучающие материалы.
- Проведено **более 10** мероприятий по запуску главного операционного центра Игр.

Контактная информация



Иван Чумаченко
Директор

Тел.: +7 495 967 6000
ivan.chumachenko@pwc.com



Алексей Кугушев
Директор

Тел.: +7 495 967 6000
alexey.kugushev@pwc.com