

“Построение и развитие системы управления ИТ с 2008 года”

Игорь Подтепа,

начальник отдела технической поддержки, АО ОТП Банк

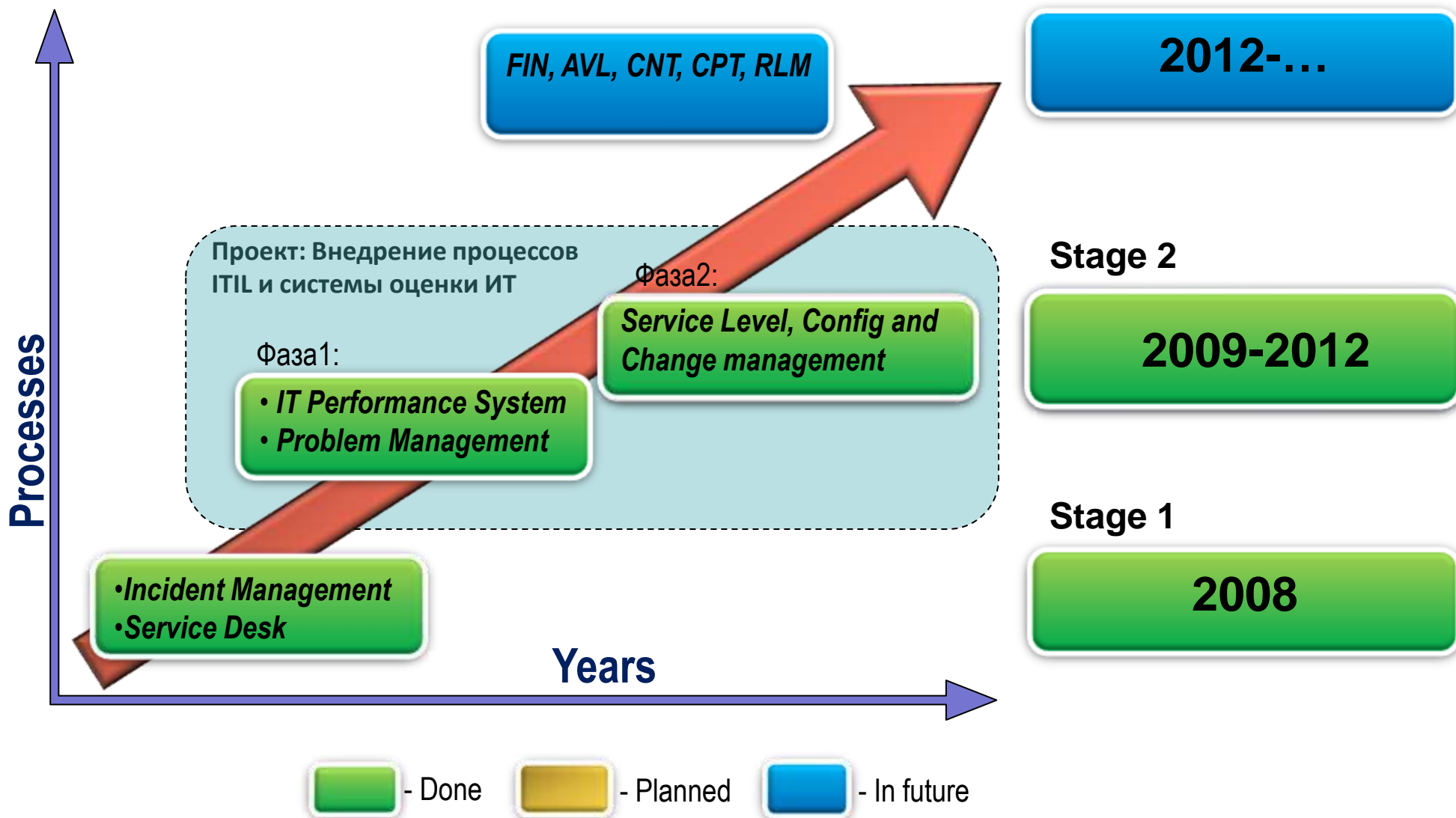
- Информация о Банке
- Шаги построения системы управления ИТ
- Основные продукты проекта Service Desk и Incident Management
- Основные продукты и этапы проекта внедрения процессов ITIL и системы оценки эффективности ИТ
- Примеры использования системы Naumen Service Desk:
 - *Возможные интеграции системы Naumen с другими системами и их цели*
 - *Пример формата описания ядра системы управления ИТ*
 - *Примеры отчетности*
- Эволюция организационной структуры службы Service Desk
- Ожидаемые выгоды от внедрения процессов
- Ключевые факторы успеха проекта
- Достоинства системы автоматизации Naumen Service Desk



- Публичное акционерное общество «ОТП Банк» – один из крупнейших отечественных банков, признанный лидер финансового сектора Украины. На украинском рынке он представлен с 1998 года, имеет стойкую репутацию социально ответственной, надежной и стабильной структуры, предлагающей потребителям сервисы европейского качества.
- На сегодня – АО «ОТП Банк» является ядром финансовой группы, в состав которой входят компании группы ОТП в Украине: компания по управлению активами [ООО «ОТП Капитал»](#), лизинговая компания [ООО «ОТП Лизинг»](#), [ООО «ОТП Администратор пенсионных фондов»](#), [ООО «ОТП Кредит»](#) и [ООО «ОТП Факторинг Украина»](#).
- Все перечисленные компании проводят успешную деятельность, занимая ведущие позиции в своих сегментах.

Шаги построения системы управления ИТ

Система управления ИТ – совокупность процессов управления ИТ деятельностью взаимосвязанных и эффективно взаимодействующих между собой



Основные продукты и этапы проекта: «Внедрения процесса Управления инцидентами и службы Service Desk (2008 год)»

Обучение

- **Курс: ITIL Foundation**
Специалисты 2 линии поддержки и старшие групп - 10 сотрудников
- **Обучение: "Технолог Naumen Service Desk"**
Участники проекта со стороны Банка - 2 сотрудника
- **Обучение: "Администратор Naumen Service Desk"**
Участники проекта со стороны Банка - 2 сотрудника
- **Обучение: "Специалист Naumen Service Desk"**
Специалисты 2 линии поддержки, старшие групп - 7 сотрудников

Ответственность: Incom + Naumen

Документация



Ответственность: OTP Bank + Incom

Система автоматизации



Ответственность: Incom

Запуск службы Service Desk и процесса Incident Management

Ответственность:
OTP Bank + Incom

Основные выгоды:

Возможность гибко и очень быстро управлять изменениями в орг. структуре ИТ. При этом изменения нетрудоемки и проходят без влияния на пользователей и бизнес.

Возможность быстро решать конфликтные ситуации с бизнесом

В целом сократилось время выполнения запросов и реакция на запрос стала гарантированной - ни один поданный запрос не теряется

Служба Service Desk стала эффективным инструментом централизации ИТ и последующего выведения функций региональной поддержки в аутсорсинг

Основные продукты и этапы проекта внедрения процессов ITIL и системы оценки эффективности ИТ (2009-2011 год)



Продукты:

- Система мониторинга и оценки ИТ
- Мониторинг, отчетность по процессу Управления инцидентами и работе службы Service Desk.
- Процесс управления проблемами

Продукты:

- Технический проект, включая архитектурный ландшафт системы и ТЗ на автоматизацию
- Регламенты трех процессов
- Закуплены необходимые модули автоматизации

Продукты:

- Сменена технологическая платформа системы Naumen с версии 3.4 до версии 3.6
- Существующие регламенты адаптированы к внедрению новых процессов
- Закуплены лицензии

Продукты :

- Внедрен процес Управления изменениями
- Внедрен процесс Управления Уровнем сервиса
- Запущен в пилот поцесс Управления конфигурациями
- Внедренные процессы автоматизированы, имеют ключевые показатели эффективности и мониторятся

2009

2010

2011

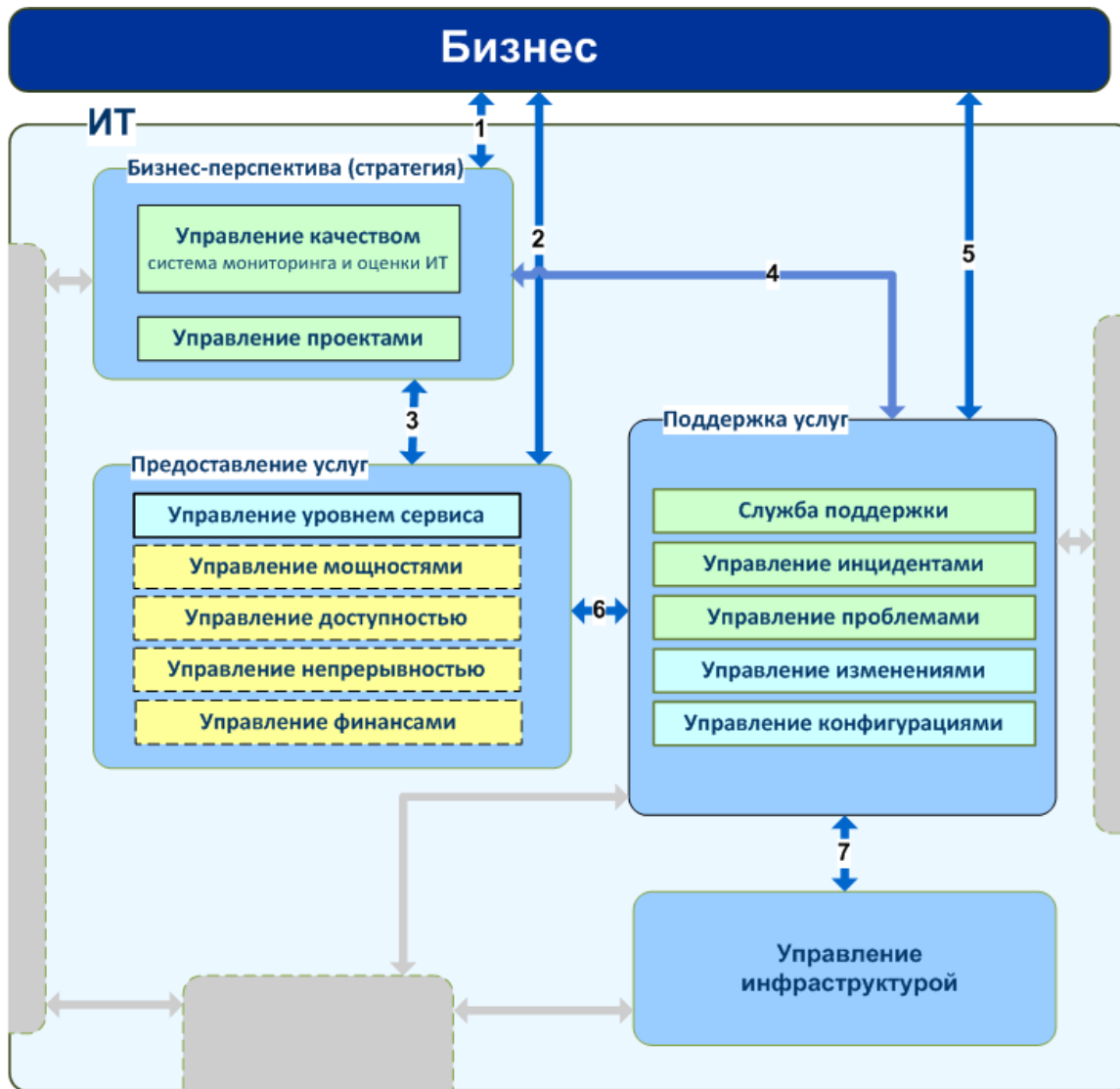
Примеры использования системы Naumen Service Desk:

- Возможные интеграции системы Naumen с другими системами и их цели
- Пример возможного формата описания ядра системы управления ИТ
- Примеры отчетности

Пример возможной схемы интеграции системы Naumen Service Desk с другими системами



Пример возможного описания ядра системы управления



Пример спецификации связей		
№	Данные	Система
1	Отчетность о качестве сервиса	Naumen, сист. оценки
2	Требования к уровню сервиса	Почта
3	Данные по ключевым показателям	Naumen
4	Данные по ключевым показателям	
5	•Обращения пользователей • Обратная связь от ИТ, оповещения системы	Naumen , Почта, корп. телефония
6	Параметры SLA, OLA, UC	
7	•Оповещения систем мониторинга	

- Группа процессов** Группировка процессов по функциональному назначению
- 14** Связь между группой процессов
- Процесс** Запущенные процессы
- Процесс** Внедряемые процессы
- Процесс** Процессы планируемые к внедрению

Пример формы еженедельного отчета, для руководства

Отчет по процессам Service Desk и Incident Management

1. Основные показатели

Показатель	Значение	Целевое значение	Статус	Comment
Решено запросов в рамках SLA, %	91.0% ▼ (-1%)	>97%	Warning	
Поступило запросов пользователей	3815 (-6%)	< 3 800	Ok	
Загрузка персонала ИТ, %	85.0%	80 - 100%	Ok	
% решенных к поступившим	92.7% ▼ (-6%)	100%	Ok	
% удовлетворенности пользователей	99.87%	>99%	Ok	

Пример формы еженедельного отчета, для руководства

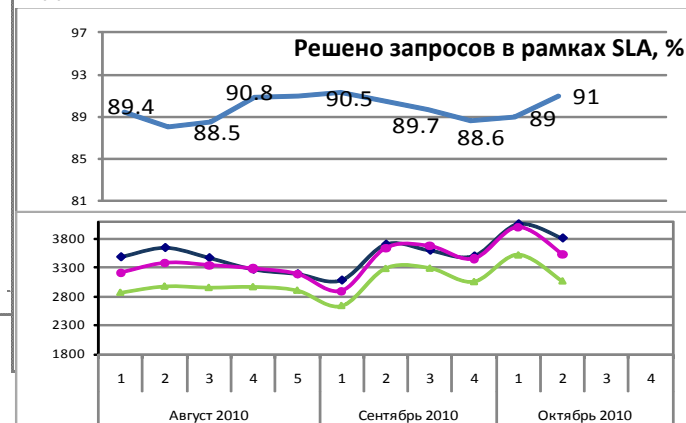
Отчет по процессам Service Desk и Incident Management

08.10.2010 - 14.10.2010

1. Основные показатели

Показатель	Значение	Целевое значение	Статус	Comment
Решено запросов в рамках SLA, %	91.0% ▼ (-1%)	>97%	Warning	
Поступило запросов пользователей	3815 (-6%)	< 3 800	Ok	
Загрузка персонала ИТ, %	85.0%	80 - 100%	Ok	
% решенных к поступившим	92.7% ▼ (-6%)	100%	Ok	
% удовлетворенности пользователей	99.87%	>99%	Ok	

2. Динамика, основных показателей:



Пример формы еженедельного отчета, для руководства

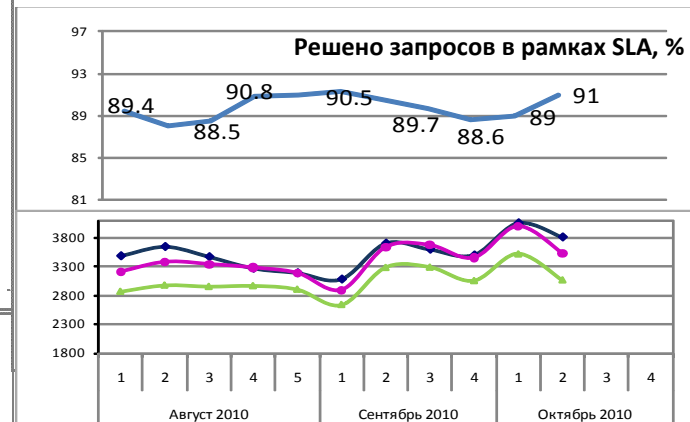
Отчет по процессам Service Desk и Incident Management

08.10.2010 - 14.10.2010

1. Основные показатели

Показатель	Значение	Целевое значение	Статус	Comment
Решено запросов в рамках SLA, %	91.0% ▼ (-1%)	>97%	Warning	
Поступило запросов пользователей	3815 (-6%)	< 3 800	Ok	
Загрузка персонала ИТ, %	85.0%	80 - 100%	Ok	
% решенных к поступившим	92.7% ▼ (-6%)	100%	Ok	
% удовлетворенности пользователей	99.87%	>99%	Ok	

2. Динамика, основных показателей:



2. Показатели работы отделов ИТ (в рамках процесса управления инцидентами):

Отдел	Нерешенных с превышением SLA	% SLA	% Загрузки	Capacity	Comment
Отдел поддержки приложений	16 шт ▲ (+4)	93.2% ▼ (-1%)	98.0%	-	
Отдел поддержки рабочих станций	4 шт ▼ (-3)	88.9% ▼ (-3%)	104.0%	-	
Отдел поддержки инфраструктуры	33 шт ▲ (+7)	94.2% ▲ (+3%)	100.0%	-	
Отдел региональной поддержки	1 шт (0)	98.9% ▲ (+1%)	89.0%	-	
1-я линия поддержки	2 шт ▼ (-13)	99.7% ▲ (+4%)	85.0%	-	

Пример формы еженедельного отчета, для руководства

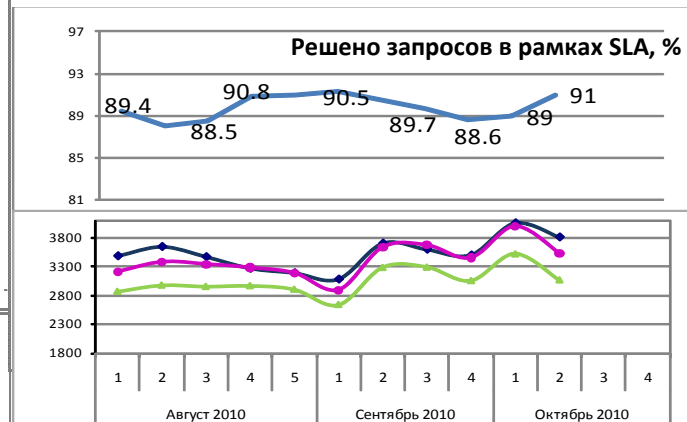
08.10.2010 - 14.10.2010

Отчет по процессам Service Desk и Incident Management

1. Основные показатели

Показатель	Значение	Целевое значение	Статус	Comment
Решено запросов в рамках SLA, %	91.0% ▼ (-1%)	>97%	Warning	
Поступило запросов пользователей	3815 (-6%)	< 3 800	Ok	
Загрузка персонала ИТ, %	85.0%	80 - 100%	Ok	
% решенных к поступившим	92.7% ▼ (-6%)	100%	Ok	
% удовлетворенности пользователей	99.87%	>99%	Ok	

2. Динамика, основных показателей:



2. Показатели работы отделов ИТ (в рамках процесса управления инцидентами):

Отдел	Нерешенных с превышением SLA	% SLA	% Загрузки	Capacity	Comment
Отдел поддержки приложений	16 шт ▲ (+4)	93.2% ▼ (-1%)	98.0%	-	
Отдел поддержки рабочих станций	4 шт ▼ (-3)	88.9% ▼ (-3%)	104.0%	-	
Отдел поддержки инфраструктуры	33 шт ▲ (+7)	94.2% ▲ (+3%)	100.0%	-	
Отдел региональной поддержки	1 шт (0)	98.9% ▲ (+1%)	89.0%	-	
1-я линия поддержки	2 шт ▼ (-13)	99.7% ▲ (+4%)	85.0%	-	

3. Показатели работы 3-й линии поддержки / подрядчики:

Группа 3-й линии	Нерешенных с	% SLA	-	-	Comment
Подрядчик1	9 (+3)	98%			
Подрядчик2	0 (-2)	89.50%			
Подрядчик3	11 (+5)	97%			

Пример формы еженедельного отчета, для руководства

08.10.2010 - 14.10.2010

Отчет по процессам Service Desk и Incident Management

1. Основные показатели

Показатель	Значение	Целевое значение	Статус	Comment
Решено запросов в рамках SLA, %	91.0% ▼ (-1%)	>97%	Warning	
Поступило запросов пользователей	3815 (-6%)	< 3 800	Ok	
Загрузка персонала ИТ, %	85.0%	80 - 100%	Ok	
% решенных к поступившим	92.7% ▼ (-6%)	100%	Ok	
% удовлетворенности пользователей	99.87%	>99%	Ok	

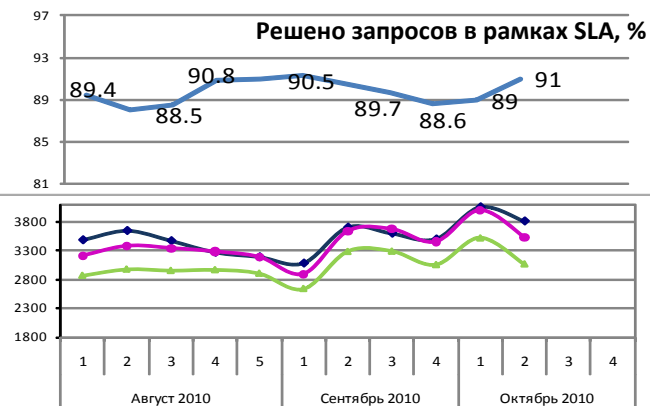
2. Показатели работы отделов ИТ (в рамках процесса управления инцидентами):

Отдел	Нерешенных с превышением SLA	% SLA	% Загрузки	Capacity	Comment
Отдел поддержки приложений	16 шт ▲ (+4)	93.2% ▼ (-1%)	98.0%	-	
Отдел поддержки рабочих станций	4 шт ▼ (-3)	88.9% ▼ (-3%)	104.0%	-	
Отдел поддержки инфраструктуры	33 шт ▲ (+7)	94.2% ▲ (+3%)	100.0%	-	
Отдел региональной поддержки	1 шт (0)	98.9% ▲ (+1%)	89.0%	-	
1-я линия поддержки	2 шт ▼ (-13)	99.7% ▲ (+4%)	85.0%	-	

3. Показатели работы 3-й линии поддержки / подрядчики:

Группа 3-й линии	Нерешенных с	% SLA	-	-	Comment
Подрядчик1	9 (+3)	98%			
Подрядчик2	0 (-2)	89.50%			
Подрядчик3	11 (+5)	97%			

2. Динамика, основных показателей:



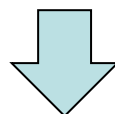
Отклонения, низкие оценки, массовые сбои и пр.

Показатель	Значение	Комментарий
Массовых сбоев:	2	
Низких оценок:	3	
Просроченных / "зависших" запросов	564 ▲ (20%)	

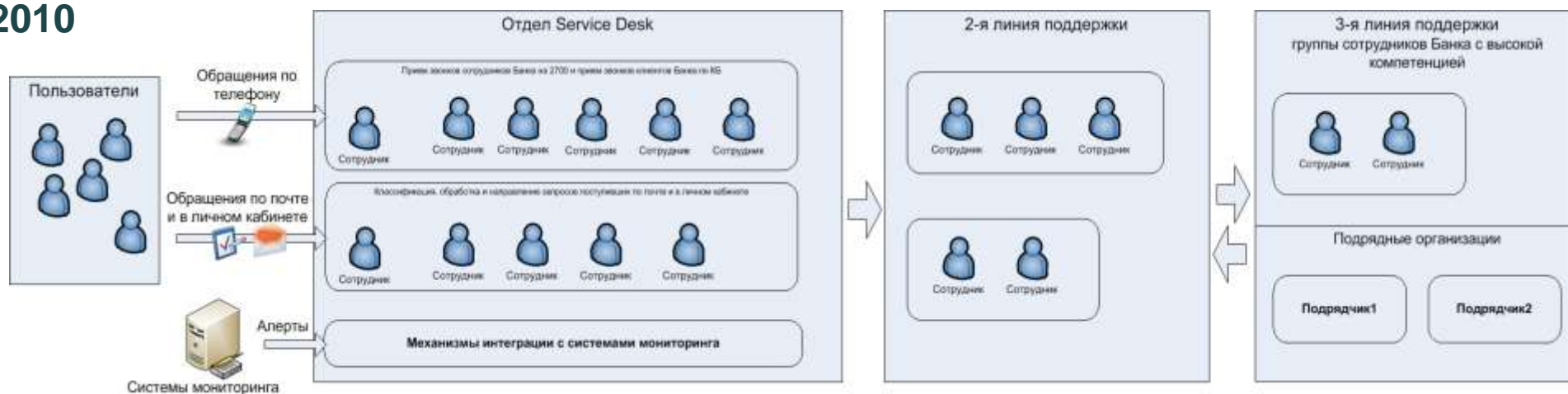
Сервисы с низким % SLA	Значение	Комментарий
Сервис1	75.96%	Всего: 836 С
Сервис2	85.45%	Всего: 55 С
Сервис3	86.11%	Всего: 108 С
Сервис4	88.24%	Всего: 85 С

Эволюция службы Service Desk, в рамках развития процесса Incident Management

2008



2010



- **Повышение оценки удовлетворенности пользователей / клиентов / руководства Банка работой ИТ**

За счет:

- Предоставления уровня сервиса согласованного с целями бизнеса
- Минимизации негативного влияния изменений на ИТ инфраструктуру
- Сокращения времени отклика ИТ на запросы бизнеса, за счет наличия достоверной информации о ИТ инфраструктуре в CMDB

- **Повышение эффективности работы ИТ службы в целом**

За счет:

- Повышения управляемости ИТ процессов
- Организации мониторинга результатов предоставления ИТ услуг и эффективности управления ИТ процессами
- Создание комплексной системы объективных показателей и метрик эффективности ИТ процессов, услуг

- **Оптимизация затрат**

За счет

- Потенциальной возможности более точного учета расходов на предоставление сервиса и выполнение изменений

- Системный подход к процессному управлению
- Качество превыше сроков
- Минимизация рисков за счет этапности внедрения
- Гибкая система автоматизации
- Поддержка опытного консалтинга (компании Инком, Наумен)
- Постоянное улучшение процессов с учетом повышения уровня зрелости ИТ Банка, а также с учетом новых появляющихся процессов
- Постоянный мониторинг эффективности внедренных процессов

- Широкие функциональные возможности и возможности по кастомизации (продукт конструктор)
- Возможности использовать Naumen Service Desk в построении системы управления ИТ
- Простота внедрения и дальнейшего самостоятельного сопровождения
- Современная 100% web-технология
- Удобный Web-кабинет для поддерживаемых пользователей
- Широкие интеграционные возможности
- Гибкая настраиваемая отчетность OLAP, графика
- Интерфейс системы и вся документация на русском языке
- Сертификация на соответствие процессов ITIL/ITSM v.3
- Отзывчивая техническая поддержка NAUMEN

Спасибо за внимание!
Вопросы?

