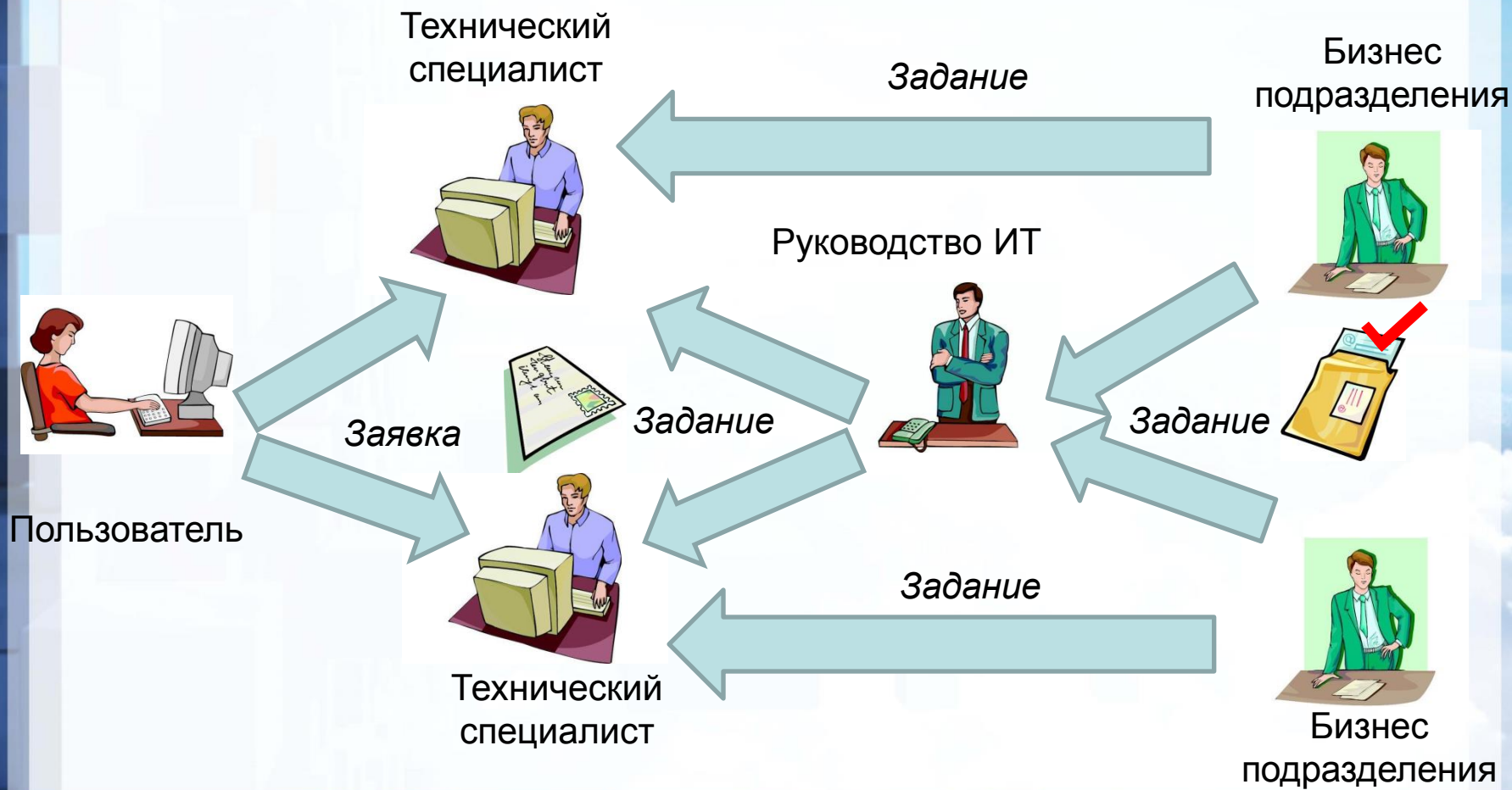


Автоматизация ИТ-службы, как осознанная необходимость

Предпосылки реализации проекта

- **Значительное увеличение заявок на обслуживание**
- **Дублирование задач на специалиста от руководителей разного уровня**
- **Отработка одних и тех же запросов по несколько раз, из-за отсутствия базы знаний**
- **Неравномерность загрузки специалистов**
- **Внедрение процессного подхода в деятельности ИТ**

Предпосылки реализации проекта



Приложения на базе
Lotus Notes

Отсутствие готовых
инструментов, не
реляционная база
данных, и т.д.



Внедрение
специализированной
системы

Специализированный
интерфейс и готовые
шаблоны
бизнеспроцессов, др...



УСЛОВИЯ И ТРЕБОВАНИЯ:

- 1. Отсутствие как таковой службы Service Desk, т.е. первой линии поддержки (за счет функций ПО и автоматической маршрутизации запросов хотелось создать виртуальную службу Service Desk);**
- 2. Интеграция с существующими приложениями (с почтовой и кадровой системами)**
- 3. Наличие встроенных средств мониторинга и построения отчетности**

КРИТЕРИИ ВЫБОРА СИСТЕМЫ:

1. **Функционал** (система должна обеспечивать функционал в рамках автоматизации процессов ITIL/ITSM, а так же возможность интеграции с системами учета и контроля);
2. **Уровень технической поддержки** (доступность поддержки на русском языке, прямой контракт с разработчиком,);
3. **Стоимость** (в том числе наличие бесплатной лицензии на рабочее место пользователя)
4. **Количество внедрений в странах СНГ**
5. **Открытость платформы** (возможность самостоятельно расширять функционал системы)
6. **Русскоязычный интерфейс**

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА:

1. **Обследование существующей организации работ службы ИТ с привлечением внешнего исполнителя**
2. **Разработка Каталога ИТ-услуг**
3. **Разработка и согласование логики процессов и схем взаимодействия**
4. **Настройка прототипа системы и тестирование**
5. **Доработка системы автоматизации с учетом замечаний и предложений**
6. **Разработка и настройка отчетов**
7. **Запуск системы автоматизации в промышленную эксплуатацию (10 типов запросов)**
8. **Анализ и оценка результатов внедрения процессов и возможные перспективы развития**
9. **Самостоятельное развитие системы силами банка с технической поддержкой от производителя**

В результате реализации проекта, по состоянию на текущий момент автоматизирована обработка порядка 50 видов запросов, из них:

- По линии ИТ – 36
- По линии управления делами – 3
- По линии бухгалтерии – 6
- Другие подразделения – 1

Количество зарегистрированных запросов за последний месяц значительно превысило 1000

Объем базы знаний: 105 статей

Количество разделов в помощнике: 72

Зарегистрировано более 1200 пользователей

Примеры типов запросов:

- Создание учетной записи Lotus Domino
- Установку(переустановку) Lotus Domino
- Восстановление пароля в Lotus Domino
- Восстановление пароля в ForPost
- Создание учетной записи пользователя Novell
- Замена оборудования
- Замена расходных материалов
- Перемещение оборудования
- Подключение оборудования
- Устранение неисправности оборудования
- Обращение в ИТ в произвольной форме

Примеры типов запросов:

- Сопровождение ПК «Спецформуляр»
- Сопровождение ИСС «Консультант+»
- Сопровождение MS Office
- Заказ автотранспорта
- Справка для других банков
- Справка для получения потребительского кредита
- Справка для ИМНС
- Справка для открытия визы

Регламентация процесса разработки запросов в системе Service Desk

Правлением банка принят документ «Регламент разработки и модернизации запросов в Service Desk»

1. Выявлена необходимость во внедрении нового типа запроса
2. Оформление заявки на создание нового типа запроса
3. Составление технологического регламента с графическим представлением
4. Разработка нового типа запроса

Внесение изменений в существующий тип запроса

Результаты внедрения проекта

Service Desk

Структурная единица
ИТ-службы

Единая точка контакта
бизнеса с ИТ

Обработка жалоб и
предложений

Центр накопления
знаний

Управление инцидентами

Отслеживание
жизненного цикла
обращений

Автоматическая
эскалация

Распределение
загрузки Специалистов

Роли и ответственности

Отчетность

Управление уровнем услуг

Единый каталог ИТ-
услуг

Приоритезация и
критичность
предоставляемых ИТ-
услуг

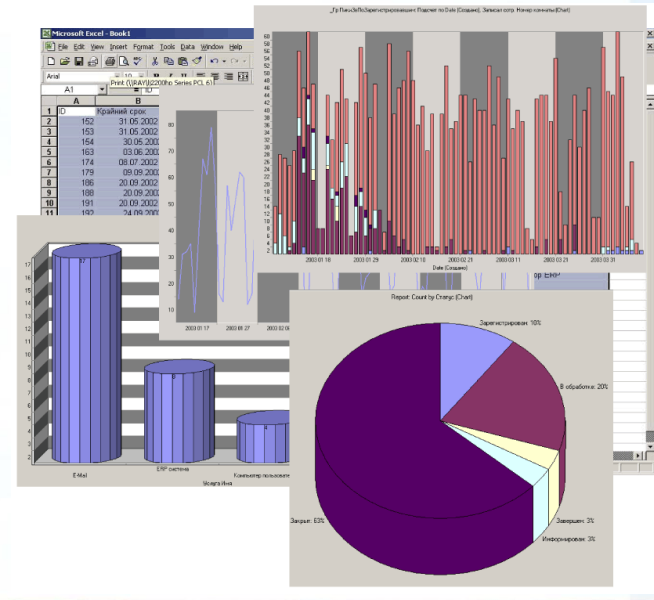
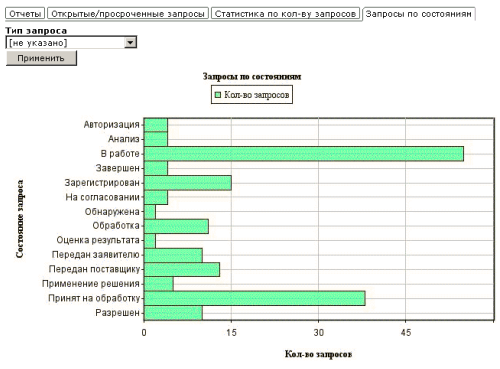
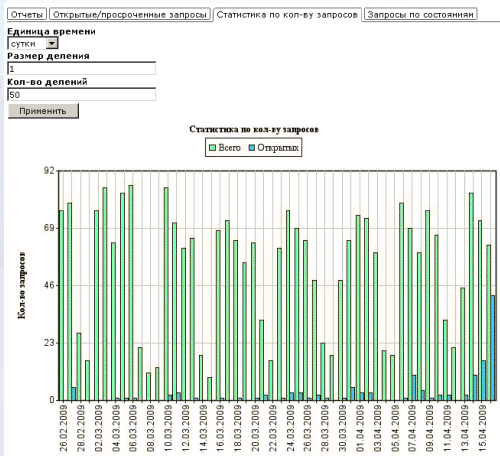
Результаты внедрения проекта Система отчетности

Графические отчеты

Графические dashboards с метриками

Встроенный генератор отчетов

Всевозможный экспорт отчетов



Направления дальнейшего развития

- 1 Каталог услуг** – элемент процесса «Управление уровнем сервиса»
- 2 База данных конфигураций** – элемент процесса «Управление конфигурациями»
- 3 База знаний** – элемент процесса «Управление проблемами»
- 4 Использование KPI** в деятельности ИТ

Спасибо за внимание!

www.belgazprombank.by

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+375 (17) 210 24 90

info@quadrosoft.by