



БАНКОВСКИЙ
ПРОЦЕССИНГОВЫЙ
ЦЕНТР

**От управления инцидентами к
автоматизации основных
бизнес-процессов**

Данные из отчета The Standish Group

MODERN RESOLUTION FOR ALL PROJECTS

	2011	2012	2013	2014	2015
SUCCESSFUL	29%	27%	31%	28%	29%
CHALLENGED	49%	56%	50%	55%	52%
FAILED	22%	17%	19%	17%	19%



1. Управление инцидентами
2. Управление изменениями
3. Управление запросами на обслуживание
4. Управление доступом
5. Управление знаниями



- ✓ on-line 24*7*365
- ✓ Сокращение времени и процедуры регистрации
- ✓ Классификация по типам, затрагиваем услугам и степени сбоя.
- ✓ Фиксация временных параметров.
- ✓ Расчет коэффициента доступности услуг.
- ✓ Отчеты об инцидентах.



- ✓ Категория изменения.
- ✓ Степень воздействия.
- ✓ Создание и согласование документов
- ✓ Автоматическое создание задач.
- ✓ Управление сроками.
- ✓ Отчеты
- ✓ Автоматическая передача результатов изменения и документации в систему учета ИТ-активов (внедрено позднее)



- ✓ Автоматическое формирование и назначение задач.
- ✓ Различный порядок формирования задач.
- ✓ Ответственный известен всегда.
- ✓ Связь с конфигурационными единицами (внедрено позднее)



- ✓ Заявки на доступ в электронном виде
- ✓ Экономия времени и ресурсов
- ✓ Каталог ресурсов и матриц доступа
- ✓ Ролевой доступ
- ✓ Полная автоматизация процесса



База знаний

- ✓ Инструкции для пользователей
- ✓ Инструкции для службы Service Desk
- ✓ Информация об определенных инцидентах
- ✓ Информация обо всех доработках системы «Naumen Service Desk»
- ✓ Информация об инцидентах

- ✓ Консолидация информации о договорах
- ✓ Поиск и фильтрация по контрагентам или типам договоров
- ✓ Отчеты об окончании сроков действия договоров на ТП
- ✓ Акты, Дополнительные соглашения
- ✓ Связь с конфигурационными единицами (внедрено позднее)



Модуль «Учет ИТ-активов»

- ✓ Связь между КЕ
- ✓ Владельцы, администраторы КЕ
- ✓ Оборудование
- ✓ ПО, версии, лицензии
- ✓ Договоры поставки, ТП





Интеграция с системой консолидированного мониторинга “Zabbix”

- ✓ Обнаружение события Zabbix
- ✓ Передача информации о событии в «Naumen Service Desk»
- ✓ Регистрация инцидента и связь с КЕ
- ✓ Оповещение ответственных



1. Интеграция системы “Naumen Service Desk” с клиринговой системой Центра
2. Внедрение функционала для электронного обмена информацией с банками для регистрации терминального оборудования
3. Автоматизация процесса обслуживания клиентов Центра



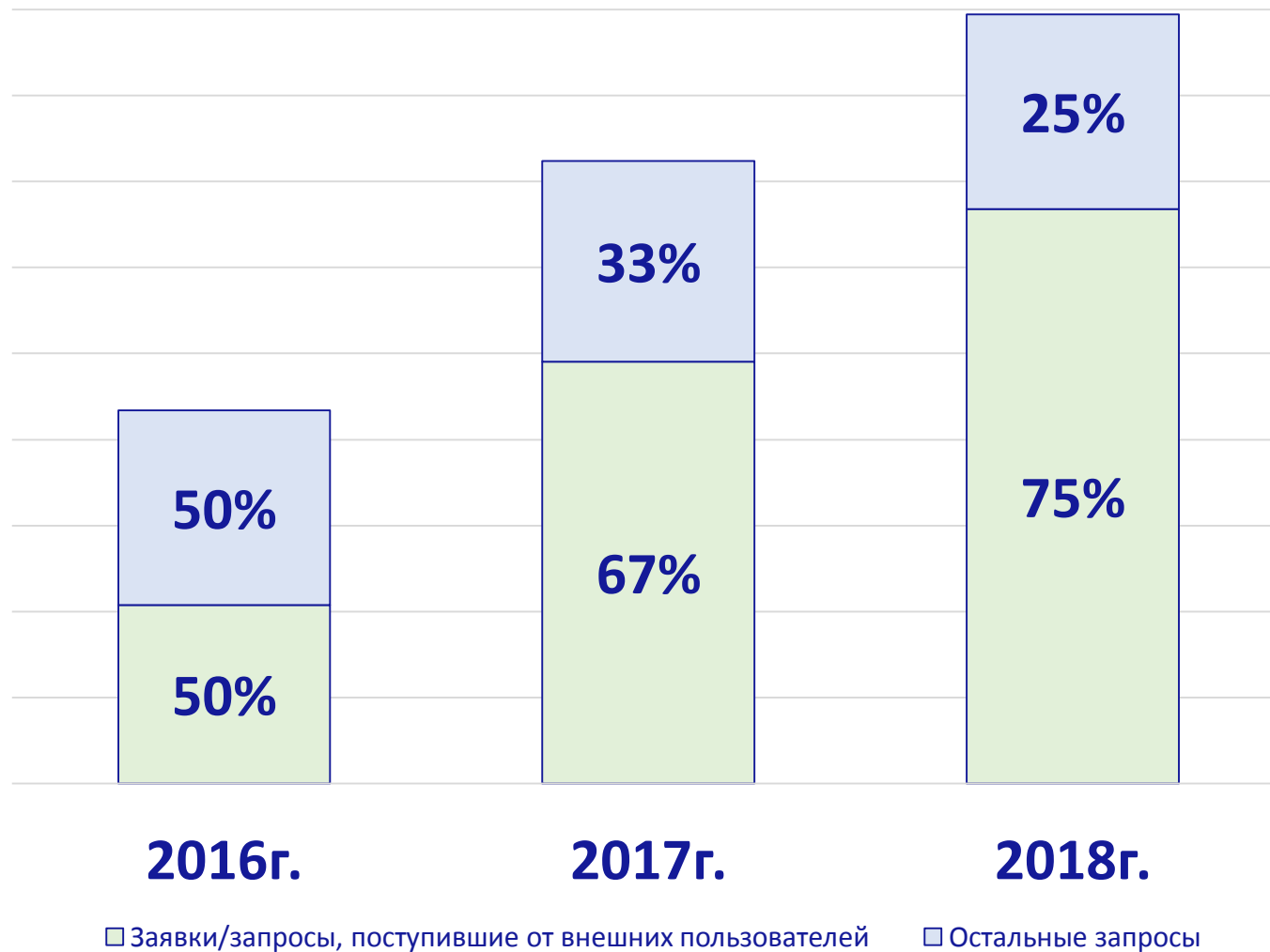
36 различных типов запросов

в составе 11 услуг

в рамках 5 соглашений

Количество обработанных бизнес-запросов

16



БАНКОВСКИЙ
ПРОЦЕССИНГОВЫЙ
ЦЕНТР



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Ванесов Арсен

*Начальник управления мониторинга и поддержки
пользователей департамента информационных
технологий ОАО «Банковский процессинговый центр»*