

СЕРВИСНАЯ ПОДДЕРЖКА 360°

ЮГАНОВ МАКСИМ МИХАЙЛОВИЧ

Начальник Управления развития ИТ сервисов Блок ИТ ОАО «Промсвязьбанк»

ПЬЯНКОВ МИХАИЛ ГЕРАЛЬДОВИЧ

Генеральный директор ООО «АЙТИЭСЭМКОННЕКТ»



Промсвязьбанк



Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF
Москва, 11-12 сентября

Общая информация

- Промсвязьбанк - один из ведущих российских частных банков с активами 680 млрд рублей и собственными средствами (капиталом) 96 млрд рублей по состоянию на 01.04.2013 г., согласно данным по МСФО, основан в 1995 году. По размеру активов Промсвязьбанк занимает 10-е место среди крупнейших российских банков по версии Интерфакс-ЦЭА по данным на 1 апреля 2013 года. В актуальном рейтинге журнала The Banker Промсвязьбанк входит в 500 крупнейших банков мира по размеру собственного капитала.
- Клиентами банка уже стали более 93 000 российских предприятий, а количество розничных клиентов превышает 1,2 млн человек.
- Региональная сеть Промсвязьбанка насчитывает 302 отделения, свыше 5300 банкоматов (включая банкоматы банков-партнеров) и 157 терминалов самообслуживания по всей России (по состоянию на 1 мая 2013 года). Продукты и услуги представлены в подавляющем большинстве регионов, охватывающих порядка 88% населения России. Промсвязьбанк также имеет офис на Кипре и представительства в Китае, Индии, Украине и Казахстане, которые, в первую очередь, осуществляют поддержку российских клиентов.

Сервисная поддержка 360°

ИТ как один из множества векторов сервисной поддержки в крупной корпорации

- Единая точка контакта, инциденты, сервисные запросы, запросы на изменения – терминология известная многим и прочно ассоциирующаяся с ИТ услугами, в большей части с поддержкой ИТ услуг
- Насколько это справедливо? Является ли деятельность по поддержке ИТ услуг и выработанные ITSM практики уникальным ноу-хау исключительно для ИТ?
- Что объединяет запрос на изменение, отзыв клиента Банка о качестве обслуживания в отделение Банка, like в Facebook и сообщение системы мониторинга о крупномасштабном сбое?



Сервисная поддержка 360°

ИТ как один из множества векторов сервисной поддержки в крупной корпорации

customer service success
call connection together network help
corporate group technology telephone office
partnership communication connect information phone
team happy **SUPPORT** teamwork
web work business center
hand
headset internet solution
smile



number benefits goods repeat loyalty happy
pleased direct making car changes company measured
provided degree real-world
products competitiveness
result **CUSTOMER** benchmark business surveys
retention purchases aware **SATISFACTION**

inspire development conceptual training board idea
manager potential **COACHING** teamwork
knowledge
motivation capabilities representation teach success
business practice sport strategy goal management career
definition trainer work education blackboard
team direction

manual training allows spelled **GUIDELINES**
discretion
leeway implementation plan
management appropriate principles aimed use
guidance interpretation explanation determining
foreseeable course providing recommended
situations setting practice detailed rule standards
business behavior
action

Сервисная поддержка 360°

ИТ как один из множества векторов сервисной поддержки в крупной корпорации



Эмерджентность (от англ. emergent — возникающий, неожиданно появляющийся) в теории систем — наличие у какой-либо системы особых свойств, не присущих её подсистемам и блокам, а также сумме элементов, не связанных особыми системообразующими связями

Сервисная поддержка 360°

Единая сервисная платформа

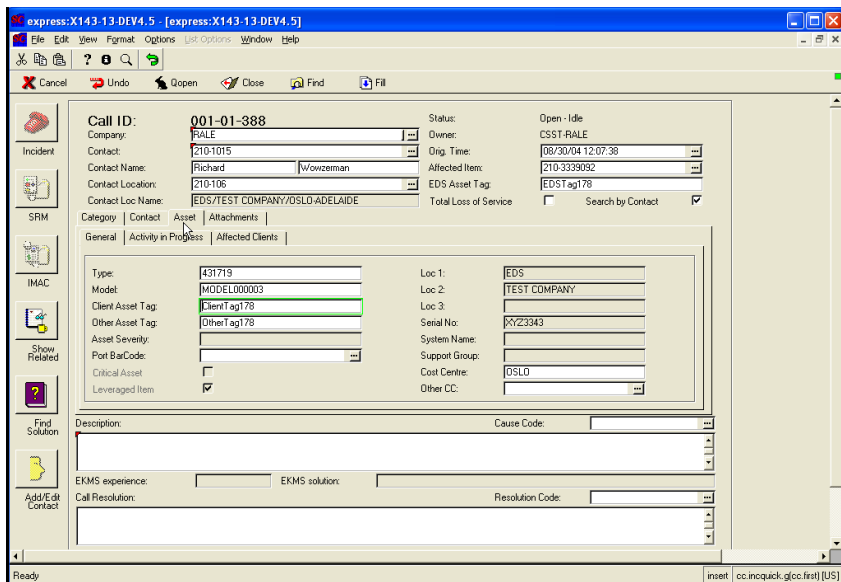
- ИТSM практики можно и нужно применять для того чтобы создать единую сервисную платформу
- Важными бенефитами являются:
 - Сокращение стоимости владения и развития
 - Быстрое масштабирование однородного функционала
 - Совместное использование уникальных разработок одной из групп



Почему Axios assyst?



Собственная разработка С.А.М.С. (конец 90-х – начало 2000-х).



express:X143-13-DEY4.5 - [express:X143-13-DEY4.5]

Call ID: 001-01-388

Company: RALE

Contact: 210-1015

Contact Name: Richard Wovzeman

Contact Location: 210-106

Contact Loc Name: EDS/TEST COMPANY/OSLO-ADELAIDE

Status: Open - Idle

Owner: CSST-RALE

Orig. Time: 08/30/04 12:07:38

Affected Item: 210-3339092

EDS Asset Tag: EDSTag178

Total Loss of Service:

Search by Contact:

Category: Contact | Asset | Attachments

General | Activity in Progress | Affected Clients

Type: 431719

Model: MODEL000003

Client Asset Tag: ClientTag178

Other Asset Tag: OtherTag178

Port BarCode:

Critical Asset:

Leveraged Item:

Loc 1: EDS

Loc 2: TEST COMPANY

Loc 3:

Serial No.: K7Z3343

System Name:

Support Group:

Cost Centre: OSLO

Other CC:

Description:

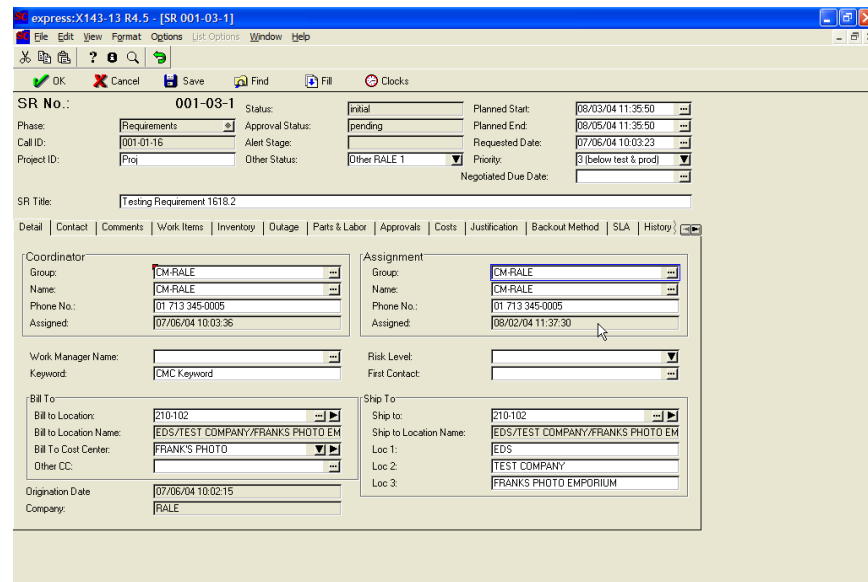
Cause Code:

EKMS experience:

EKMS solution:

Call Resolution:

Resolution Code:



express:X143-13 R4.5 - [SR 001-03-1]

SR No.: 001-03-1

Phase: Requirements

Call ID: 001-01-16

Project ID: Proj

Status: Initial

Approval Status: pending

Alet Stage:

Other Status: Other RALE 1

Planned Start: 08/03/04 11:35:50

Planned End: 08/05/04 11:35:50

Requested Date: 07/06/04 10:03:23

Priority: 3 (below test & prod)

Negotiated Due Date:

SR Title: Testing Requirement 1618.2

Detail | Contact | Comments | Work Items | Inventory | Dutage | Parts & Labor | Approvals | Costs | Justification | Backout Method | SLA | History

Coordinator Group: CM-RALE

Name: CM-RALE

Phone No.: 01 713 345-0005

Assigned: 07/06/04 10:03:36

Work Manager Name:

Keyword: CMC Keyword

Risk Level:

First Contact:

Assignment Group: CM-RALE

Name: CM-RALE

Phone No.: 01 713 345-0005

Assigned: 08/02/04 11:37:30

Bill To:

Bill to Location: 210-102

Bill to Location Name: EDS/TEST COMPANY/FRANKS PHOTO EM

Bill to Cost Center: FRANKS PHOTO

Other CC:

Origination Date: 07/06/04 10:02:15

Company: RALE

Ship To:

Ship to Location: 210-102

Ship to Location Name: EDS/TEST COMPANY/FRANKS PHOTO EM

Loc 1: EDS

Loc 2: TEST COMPANY

Loc 3: FRANKS PHOTO EMPORIUM

Особенности реализации проектов в ОАО «Промсвязьбанк» на платформе Axios



- **Централизованная модель внедрения с единой базой данных**
- **Гибко настраиваемые интерфейсы для различных департаментов (формы, названия, справочники, логика обработки событий, логотипы, цветовая гамма и т.д.)**
- **Разделение доступов как к различным справочникам, так и внутри одного справочника**
- **Интеграции с SAP, Active Directory, Landesk, SCCM, SMS-шлюзом**
- **Различные формы отчетности (Информационные панели, Crystal Reports/Business Objects, MS Excel)**
- **Комплексные настройки почтовых рассылок и парсинга входящей почты**

Сервисная поддержка 360°

Дорожная карты и проекты ПСБ



- В 2012 внедрена платформа Axios Assyst как универсальное средство автоматизации деятельности сервисных подразделений
- За тот же период автоматизирована деятельность Блока ИТ и СИБ, развернут единый портал самообслуживания
- 2013 год - автоматизация Службы контроля качества сервиса, претензионной работы, контроля качества, Департамента развития сети
- Универсальность решения - подтверждена
- 2014 год – масштабирование решения на бизнес подразделения, HR. К плану более 40 линий поддержки



Спасибо за внимание!