



— 2014 —

## КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



***Operational Excellence – эталонные процессы службы  
Service Desk, где каждый шаг доведен до совершенства***



Terrasoft

**Максим Виноградов**

Начальник управления поддержки пользователей, ОТП Банк

**Александр Злотко**

Директор практики управления сервисом. Группа компаний Terrasoft

# Содержание

---

О компании

ITIL: от теории к практике

Управление операционной эффективностью как непрерывный процесс

Ключевые факторы успеха: составляющие и метрики

Практические инструменты на примере проекта в банке ОТП



## О компании

---



12

лет



500

сотрудников



35

стран



6 000

компаний



450 000

пользователей



18 %

доля рынка СНГ





## Рейтинги

**Чистая прибыль банка на 01.04.2014 г. — 600 млн руб.  
после налогообложения по РСБУ**

**Основные показатели на 01.06.2014 г.:**

Собственный капитал — **27,2 млрд. рублей**

Активы — **130,1 млрд. рублей**

Кредитный портфель — **119,2 млрд. рублей**

Депозитный портфель — **53,4 млрд. рублей**



**Клиенты – 1,5 млн**



**Сотрудники – 13,8 тыс**



**Отделения**

Офисов Банка - 317

Точки потреб/кред. – 32 000

# ITIL: Теория и практика, заблуждения и реалии

Описаны рекомендации



Отсутствует глубина проработки процедур

Есть требования к процессам



Слабо описаны или отсутствуют workflow

Есть рекомендации по учету KPI's



Стратегические и операционные показатели выстроены линейно

«У меня уникальная служба Service Desk»



Процессы должны быть эталонными

Вывод: четкое определение операций и метрик дает ощутимый эффект



# Операционная эффективность

---

**Операционная эффективность – это не повод для сокращения штата сотрудников, а возможность направлять «умы» в решение важных стратегических задач**

“

Любая организация может одновременно добиться высочайшего качества и низких издержек, используя более эффективный менеджмент

”

Японская  
экономическая модель

“

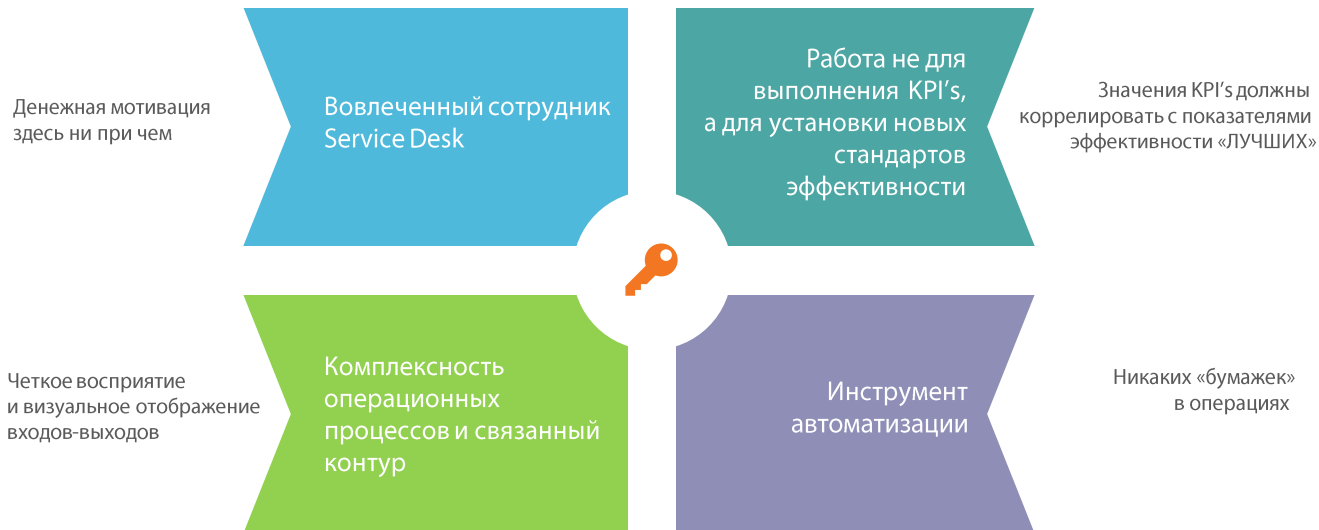
Удобное рабочее место сервис-агента (единое окно) – один из ключевых элементов и трендов в повышении операционной эффективности Service Desk

”

Forrester

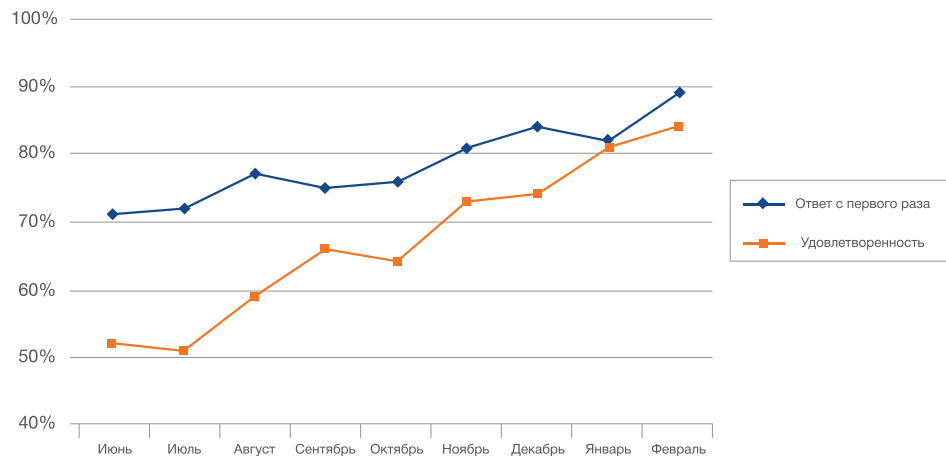


# Ключевые составляющие операционной эффективности



# Operational Excellence Map

## Влияние «ответа с первого раза» на удовлетворенность пользователей





# Operational Excellence Map

---

KPI'S	Процедуры	Показатель
Удовлетворенность бизнес-пользователей	Регистрация	
	Классификация	% неверных классификаций...
	Решение	% разрешения на 1-й линии поддержки...
% просроченных обращений	Регистрация	...
	Классификация	% неверных эскалаций
	Решение	...



# О проекте ОТР-банка

---

## Паспорт проекта

- Консалтинг
- Концепция
- Автоматизация

## Функциональный контур

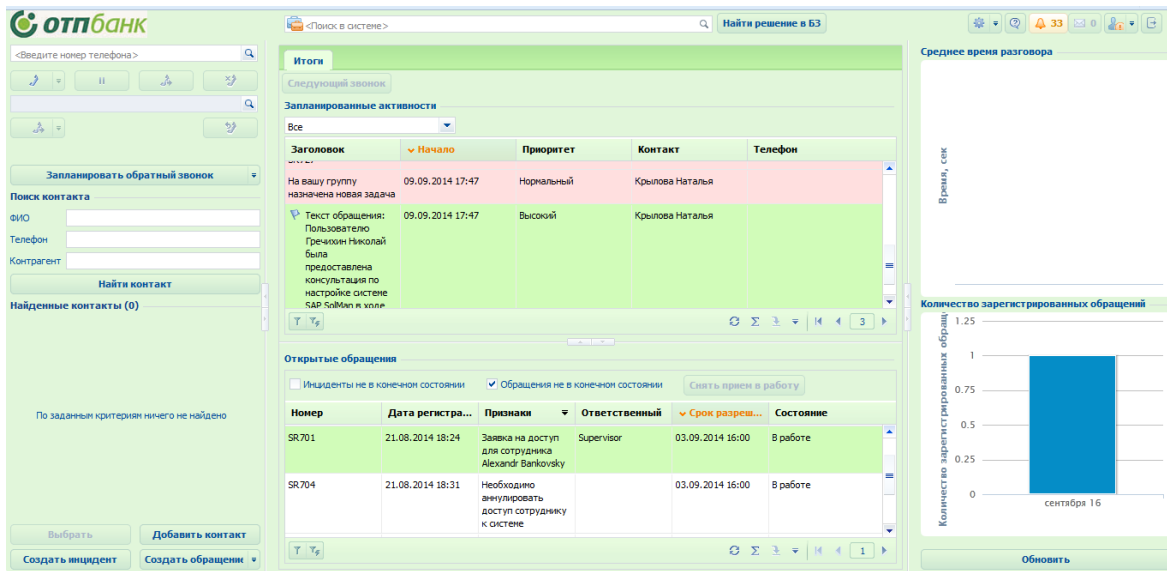
- Единое окно оператора 1-й линии
- Инциденты, ЗНО, ЗНД, Проблемы, Знания, Каталог Услуг
- Cisco, Lotus, Zabbix

## Эксплуатационные данные

- **8000** бизнес-пользователей
- **250+** ИТ-специалистов
- **400+** обращений в день



# Эргономичный интерфейс единого окна



## Ключевые преимущества

Оператор первой линии работает в одном приложении

Все необходимые данные «под рукой»

Никаких лишних кликов

# Единое окно оператора первой линии

**ОТПБАНК**

1232

Итоги: **Обращения**

Открытые | Все | Контакт | Контрагент

☐ Инциденты не в конечном состоянии ☐ Обращения не в конечном состоянии [Взять в работу](#)

№	Дата регистра...	Признаки	Ответственный	Срок разрешения	Состояние
SR726	09.09.2014 16:41	Текст обращения: Пользователю Гречанин Николай была предоставлена консультация по настройке системы SAP SolMan в ходе установки системы (выезд N908-2, по обращению SR1218)		10.09.2014 16:00	Новое

Запланировать обратный звонок

Информация о контакте

Крылова Наталья

ОТП Банк

Удовлетворенность: **Низкая**

Частота обращений

Последний звонок

Показать историю

Обращения (открытые: 14)

Создать инцидент Создать обращение

Показать обращения

Среднее время разговора

Время, сек

Количество зарегистрированных обращений

Количество зарегистрированных обращений

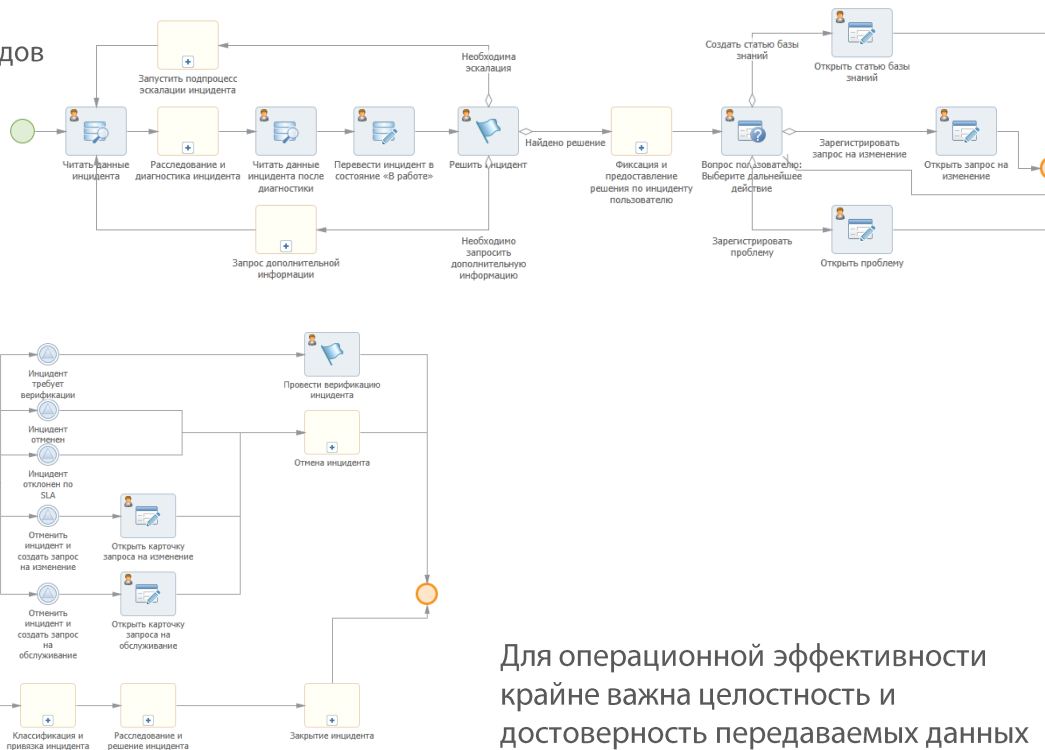
сентября 16

Обновить

Я однозначно знаю: кто звонит, какое у него настроение, какие наши обязательства

# Единый контур процессов

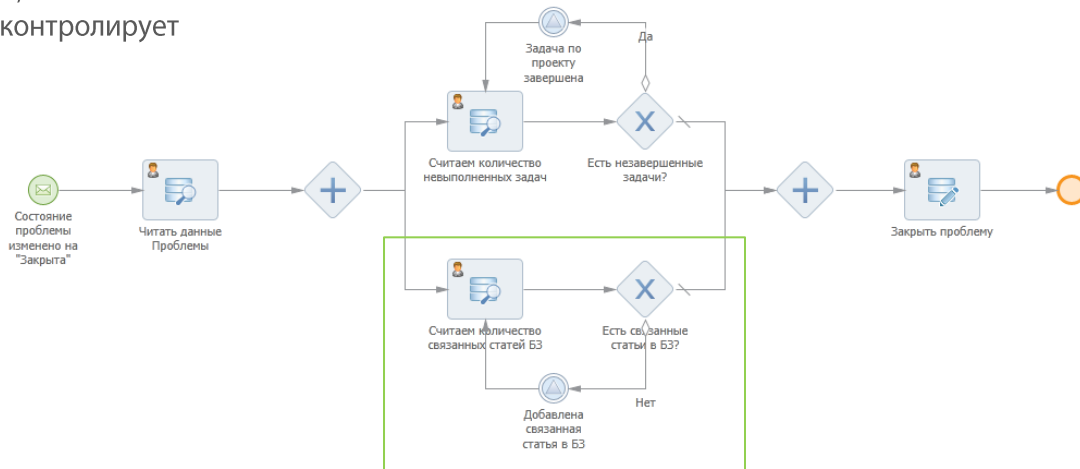
Прозрачность переходов  
между процессами



Для операционной эффективности  
крайне важна целостность и  
достоверность передаваемых данных

# Единый контур процессов

Инструмент, а не  
Supervisor контролирует  
регламент



# База знаний

The screenshot displays the 'Отпбанк' Knowledge Base interface. The main window shows a list of knowledge base articles. A modal window is open for editing an article titled 'Ключевые слова: инфербезопасность' (Keywords: information security). The modal contains fields for code, description, keywords, and a list of evaluators with their scores and comments.

Код	Описание	Ключевые слова	Тип
1	Комплект банковской документации в области информационной безопасности	информбезопасность, информационная безопасность	Документация

Дата оценивания	Контакт	Оценка	Комментарий
16.09.2014 11:59	Dmitry Pavlov	10	
16.09.2014 11:59	Alexandr Onoprienko	10	В статье сгод найти всю необходимую информацию!
30.07.2014 10:48	Supervisor	8	
07.07.2014 16:39			

Код	Тип	Рейтинг
KBA20	Полномочия и регламенты	

Описание: Новая удаленная база. Выполнено резервное копирование, база сохранена на отдельном сервере.

Ключевые слова: База, резерв, копирование, бекап

Решение: См. информацию по расположению базы и параметрам доступа в документе на детали "Файлы"

Группа индентификации: 1-я линия поддержки. Количество просмотров: 4

Состояние: На согласовании. Оценка статьи: 0

Связь: На согласовании. Число: 0

Управление знаниями – это инвестиции в долгосрочную эффективность

Знания должны быть полезными

# Автоматизация рутинных операций

The screenshot displays the 'отпбанк' (otpbank) software interface, which is used for managing incidents and activities. The main window is divided into several sections:

- Top Bar:** Includes the 'отпбанк' logo, navigation tabs for 'Специалисты 1-3 линии поддержки', 'Специалисты 2-4 и 3-4 линии поддержки', 'Руководство технической поддержки', and 'Бизнес-процессы'. It also features a search bar and a 'Соединение...' button.
- Left Panel:** Contains a sidebar with a tree view showing 'Недавние' (Recent) and 'Выполнить сегодня' (Execute today) tasks, along with a 'Список' (List) button.
- Main Table:** A table with columns for 'Номер' (Number), 'Дата регистрации' (Registration date), 'Признаки' (Signs), 'Ответственный' (Responsible), and 'Срок разрешения' (Resolution time). The table lists several incidents, including INC268 and INC269.
- Bottom Panel:** A section for 'Активность' (Activity) with buttons for 'Добавить' (Add), 'Копировать' (Copy), 'Изменить' (Edit), and 'Удалить' (Delete). It also includes a 'Найти решение' (Find solution) button and a 'Взять в работу' (Take work) button.
- Right Panel:** A detailed view of an incident, showing the 'Заголовок' (Title), 'Группа получателей' (Recipient group), 'Ответственный' (Responsible), 'Связи' (Connections), and 'Контакт' (Contact). It also includes a 'Состояние' (Status) section with a dropdown menu and a 'Дополнительно' (Additional) section with search fields.

The interface is designed to streamline the process of handling incidents, from registration to resolution, and provides a clear overview of the current status of each incident.



Общая информация по обращениям

Общая информация по инцидентам

Общие показатели работы поддержки

Общая информация для сотрудника

Общая информация для руководителя поддержки

Количество обра

Уровень удовлетворенности по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 1

Категория обращения

☒ Запрос на обслуживание



Просроченные обращения по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 3

Категория обращения

☒ Запрос на обслуживание

☒ Инцидент

☒ Запрос на изменение



Просроченные инциденты по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 3

Категория обращения

☒ Запрос на обслуживание

☒ Инцидент

☒ Запрос на изменение



Количество обращений по приоритетам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

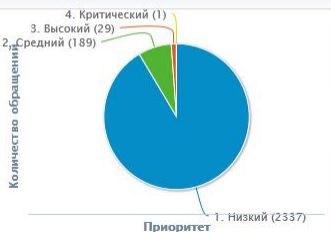
Количество выводимых записей 1

Категория обращения

☒ Запрос на обслуживание

☒ Инцидент

☒ Запрос на изменение



Количество инцидентов по приоритетам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

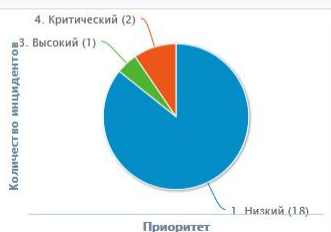
Количество выводимых записей 1

Категория обращения

☒ Запрос на обслуживание

☒ Инцидент

☒ Запрос на изменение



***Спасибо за внимание!***

Terrasoft