



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Внедрение процессов управления ИТ iTSM на практике



Финансовая группа

Лайф

Андрей Обижаев

начальник Департамента информационных технологий

itSMF
СООБЩЕСТВО ПРОФЕССИОНАЛОВ ITSM

V Всероссийская конференция itSMF
Москва, Российская академия наук, 17-18 сентября 2014 | www.itsmfcon.ru/2014

Территория Лайф



Лайф

- 8 банков
- более 3 000 000 клиентов
- более 17 000 сотрудников
- более 800 офисов
- более 75 регионов присутствия

Розничный бизнес

Финансовые рынки

Венчурный фонд

Авто Ломбард

Малый и средний бизнес

Интернет трейдинг

Факторинг

МикроФин

Корпоративный бизнес

Девелопмент

Франчайзинг

Лизинг

ИТ

- 500 сотрудников
- Централизованное управление - Москва
- Единый Data Center - Москва

- Служба поддержки – Саратов
- Программный центр - Саратов
- Call Center - Саратов

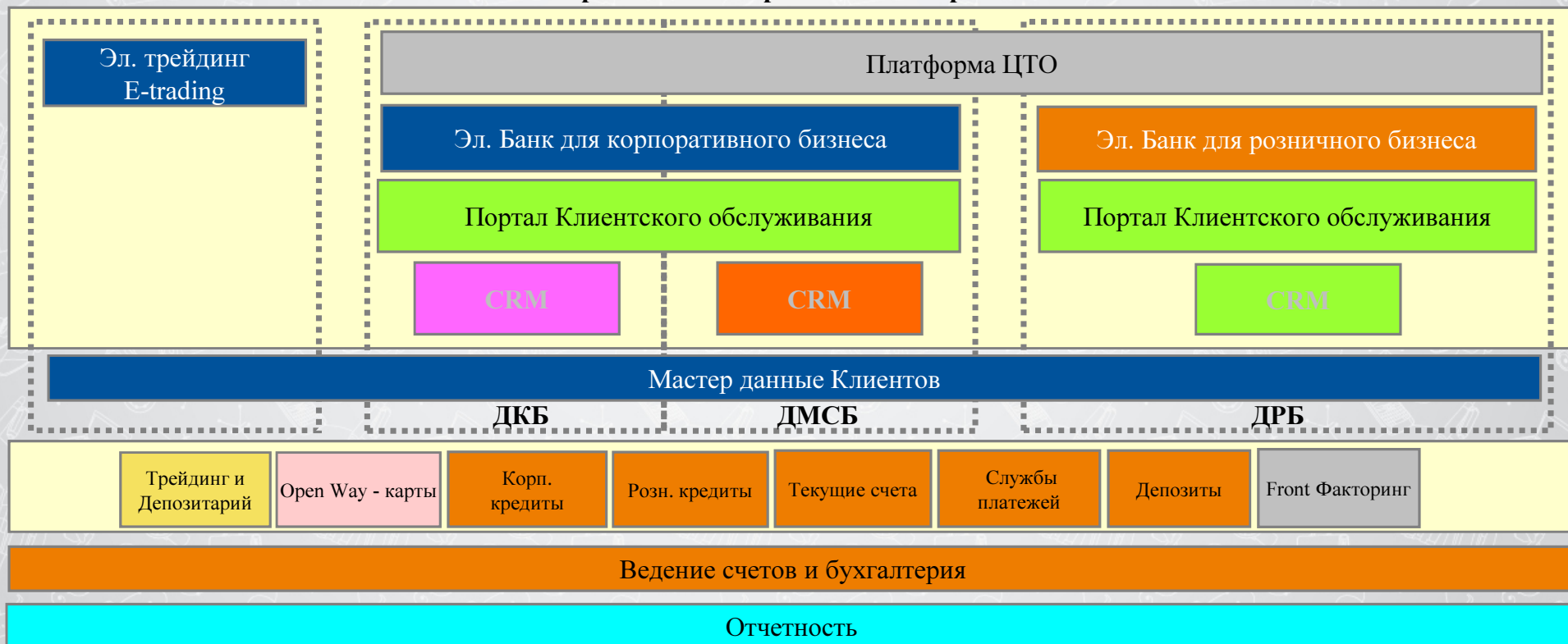
- Управление сетью передачи данных - Екатеринбург
- Открытие и поддержка офисов – Калуга

Этапы развития ИТ

1993-2003  **ПРОБИЗНЕСБАНК**

Развитие ИТ-платформы Банка

Разработка и внедрение бизнес- приложений



A decorative graphic in the bottom right corner consisting of various colored circles and shapes in shades of red, orange, yellow, green, and blue, arranged in a scattered pattern.



Финансовая группа
Лайф

нан
же
да

-
- A person is shown from the chest up, wearing glasses and a white shirt, standing in front of a whiteboard. They are using a black marker to draw a flowchart. The flowchart consists of several rectangular boxes and oval shapes connected by arrows. The person's hand is visible in the foreground, holding the marker and pointing towards the diagram. The background is slightly blurred, showing a window and some office equipment.

200 сотрудников

Этапы развития ИТ

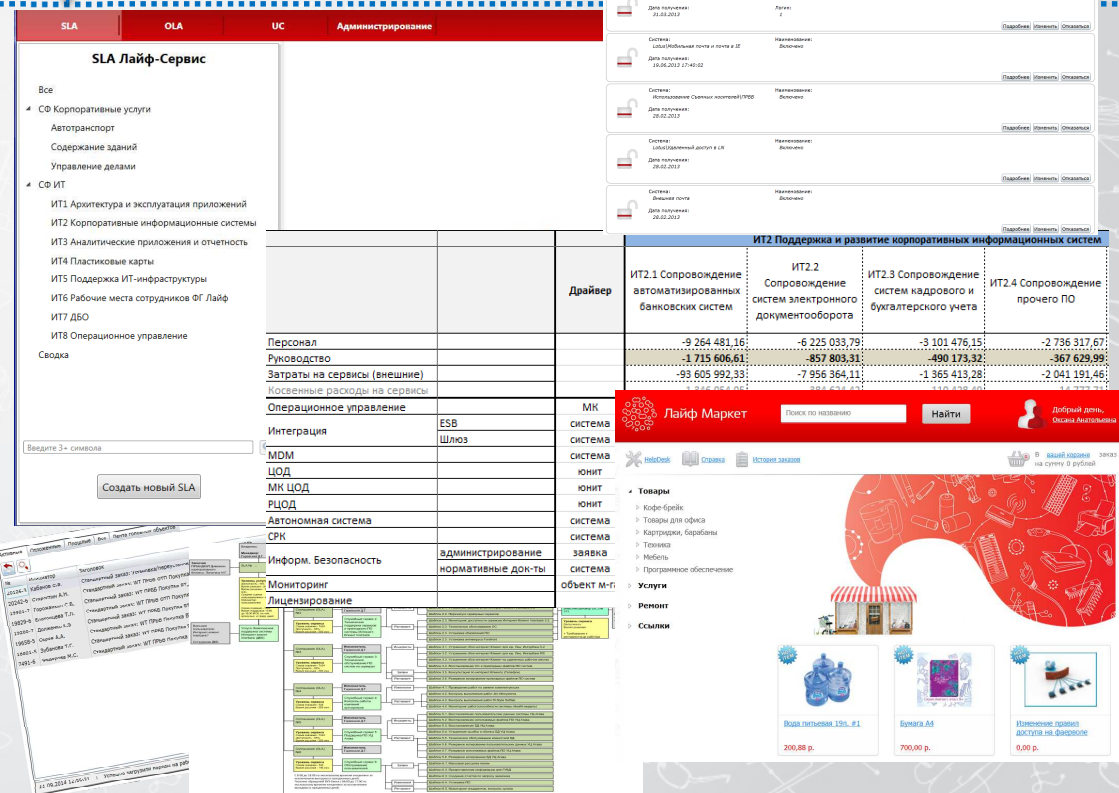
2010-2013



Финансовая группа
Лайф

Единая Сервисно-Технологическая Платформа
Централизованное управление ИТ-проектами
Старт управления доступностью

- Управление затратами – **фин.модель ИТ**
- Управление стоимостью услуг – **стоимость подразделений, учет внешних и внутренних затрат на сервис**
- Персональный учет использования ИТ-услуг – **«управление доступом»**
- Управление производительностью труда – **наряд на работу для сотрудников ИТ в технологических картах по услуге**
- Стандартизация услуг – **единая схема описания и оказания услуги**
- Портал самообслуживания – **доступность товаров и услуг в 2 клика**



500 сотрудников

Этапы развития ИТ

2014-2017



Финансовая группа
Лайф

Облачные сервисы
Развитие процессов управления ИТ
Развитие процессов ИБ

Управление ИТ-сервисами

- Повысить зрелость ИТ-процессов
- Обеспечить качество сервисов, предсказуемость результатов, прозрачность стоимости
- Обеспечить стабильность портфеля ИТ-услуг
- Повысить доступность услуг с т.з. внешних и внутренних пользователей

Приложения

- Повысить зрелость процессов поддержки и разработки приложений
- Внедрить процесс управления качеством (в части ALM)

Безопасность

- Снизить проектные риски бизнес-инициатив
- Обеспечить доверие клиентов цифровым технологиям ФГ Лайф
- Обеспечить поддержку цифровых сервисов и инноваций в части информационной безопасности

Инфраструктура

- Обеспечить непрерывность предоставления услуг ЦОДа
- Обеспечить высокую доступность предоставляемых услуг
- Обеспечить рост и масштабируемость предоставляемых услуг
- Предоставить новые услуги клиентам (в т.ч. облачные сервисы)

Спасибо за внимание!



Финансовая группа
Лайф

www.itsmfcon.ru

			ИТ2 Поддержка и развитие корпоративных информационных систем			
		Драйвер	ИТ2.1 Сопровождение автоматизированных банковских систем	ИТ2.2 Сопровождение систем электронного документооборота	ИТ2.3 Сопровождение систем кадрового и бухгалтерского учета	ИТ2.4 Сопровождение прочего ПО
Персонал			-9 264 481,16	-6 225 033,79	-3 101 476,15	-2 736 317,67
Руководство			-1 715 606,61	-857 803,31	-490 173,32	-367 629,99
Затраты на сервисы (внешние)			-93 605 992,33	-7 956 364,11	-1 365 413,28	-2 041 191,46
Косвенные расходы на сервисы			-1 346 054,05	-384 624,42	-110 428,49	-14 777,71
Операционное управление		МК	-443 821,54	-221 910,77	-221 910,77	-221 910,77
Интеграция	ESB	система	-5 687 132,87	-947 855,48	-947 855,48	
	Шлюз	система	-4 719 395,62	-1 393 432,68		-510 897,57
MDM		система	-10 503 058,88	-1 750 509,81	-1 750 509,81	
ЦОД		юнит	-10 879 736,21	-1 637 232,88	-924 990,33	-314 496,71
МК ЦОД		юнит	-5 096 253,41	-766 907,71	-433 281,19	-147 315,61
РЦОД		юнит	-13 411 825,65	-1 875 183,76	0,00	0,00
Автономная система		система		-1 521 671,14		
СРК		система	-6 005 413,77	-1 035 416,17	-1 035 416,17	
Информ. Безопасность	администрирование	заявка	-1 132 518,72	-632 941,72	-14 057,36	-113 179,78
	нормативные док-ты	система	-2 119 915,68	-353 319,28	-353 319,28	
Мониторинг		объект м-га	-1 944 550,50	-3 795 948,89	-279 456,36	
Лицензирование			-7 049 699,68	-2 561 659,66		

Базовая информация



Выбор ЦФО

СФ ИТ/ИТ6 Поддержка рабочих мест сотрудников ФГ Лайф/ИТ6.1 Поддержка рабочих мест ФГ/Отдел технической поддержки

Информация о выбранном ЦФО

Руководитель:

Сегмент: Транзакционно-аналитический

Базовые значения

Начало базового периода	Окончание базового периода	ФОТ	Выработка общая	Производительность
01.01.2014	30.06.2014	5 519 826,53	13 526,30	0,00

Выбор периода

От 01.08.2014 15 До 31.08.2014 15

Информация по заданному периоду

ФОТ	Выработка общая	Выработка акцептованная	KMagic общий
662 154,54	1 261,00	804,00	0,50

ФИО	Выработка общая	Выработка акцептованная	Доля неакцепта
Аксенов Антон Александрович (Ведущий специалист)	282,8	206,4	27,02%
Извеков Алексей Николаевич (Ведущий специалист)	82,60000000000001	70,6	14,53%
Мионов Сергей Сергеевич (Ведущий специалист)	94,8	59,6	37,13%
Михалев Василий Николаевич (Ведущий специалист)	244	173,6	28,85%
Серов Анатолий Аскольдович (Начальник отдела)	31	4	87,10%
Соколов Вячеслав Игоревич (Ведущий специалист)	258,6	171	33,87%
Старостин Андрей Николаевич (Заместитель начальника отдела)	178,4	42,4	76,23%
Тучин Павел Анатольевич (Главный специалист)	29,2	23,2	20,55%
Фролов Иван Георгиевич (Ведущий специалист)	59,6	53,2	10,74%

☐ - Уволился в выбранном периоде ☒ - Лучший по баллам ☒ - Худший по баллам