

Транскредитбанк автоматизирует процессы ITSM для поддержки более чем 1000 рабочих мест



Задача:

ОРГАНИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНЦИДЕНТАМИ И ЗНАНИЯМИ В ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЕ НА ОСНОВЕ ЛУЧШИХ ПРАКТИК ITIL, СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРОСТОЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, ОПЕРАТИВНАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В УДАЛЕННЫХ ОФИСАХ, СОКРАЩЕНИЕ ИЗДЕЖЕК НА ПОДДЕРЖКУ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНЕЧНЫХ СИСТЕМ.

Решение:

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ITSM НА БАЗЕ ИНТЕГРАЦИИ СИСТЕМ LANDESK SERVICE DESK И LANDESK MANAGEMENT SUITE

Достигнутый эффект:

ВЫСТРОЕНЫ ПРОЦЕССЫ РАБОТЫ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ ОБРАБОТКЕ ЗАЯВОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ, ПОВЫСИЛСЯ УРОВЕНЬ ПРОЗРАЧНОСТИ РАБОТЫ СЛУЖБ ИТ ПО ОТНОШЕНИЮ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ И РУКОВОДСТВУ БАНКА

Профиль заказчика

ОАО «ТрансКредитБанк» было образовано в ноябре 1992 года. За прошедшие годы банк стал одним из крупнейших в России и в настоящее время входит в топ-15 банков по активам.

ТрансКредитБанк занимает лидирующие позиции в сегменте услуг для транспортной и смежных с ней отраслей, а также активно сотрудничает с эффективными компаниями из различных отраслей. Всего банк обслуживает более 50 тысяч предприятий всех сфер экономики.

Банк также активно развивает розничный бизнес, обслуживая около 3 млн. частных лиц, и входит в топ-5 российских банков по количеству карт в обращении и объему выпущенных ипотечных кредитов. Региональная сеть ТрансКредитБанка насчитывает порядка 300 подразделений, действующих в 190 городах и населенных пунктах России. На 01.12.2010 года банк оперировал сеть из 2,3 тыс. банкоматов и более 3,1 тыс. платежных терминалов.

Количество пользователей вычислительной сети, требующих поддержки – более 3500. Количество сотрудников технической поддержки, задействованных в автоматизированных процессах – более 75.

Чтобы держать под контролем все инциденты и изменения, избежать простоев пользователей, руководство компании приняло решение о внедрении автоматизированной системы Service Desk. После тщательного изучения представленных на рынке систем, ТрансКредитбанк остановился на LANDesk Service Desk.

Решение

LANDesk® Service Desk - объединенное приложение сервис-деск, позволяющее предоставлять пользователям поддержку и сервис высокого уровня. Оно объединяет управление инцидентами и знаниями, включая мониторинг, диагностику и необходимые исправления. Приложение позволяет установить и следовать множеству процедур поддержки и обслуживания, включающих все возможные инциденты. Благодаря интеграции с программным продуктом LANDesk Management Suite, внедренным в 2003 г., сотрудники службы поддержки всегда обладают оперативной информацией об обращающемся сотруднике, его статусе в организации, какое оборудование он использует и насколько критична ситуация. Каждому пользователю в реальном времени предоставляется информация о статусе и этапе исполнения его заявки.

Проект реализован в два этапа.

На первом этапе (завершен в июне 2010) реализован автоматизированный процесс обработки запросов пользователей в службу технической поддержки ИТ на основе рекомендаций ITIL и в соответствии с внутренними регламентами банка. В рамках этапа проекта реализована единая точка контакта пользователей ИТ со службой технической поддержки и электронная модель процесса обработки заявок пользователей (схема процесса. Комплект пользовательских интерфейсов для различных сотрудников банка, средства контроля сроков обработки заявок и сроков выполнения задач в рамках заявки. Выполнена интеграция системы LDSD с системой LANDesk Management Suite, MS Active Directory, MS Exchange Server и с несколькими источниками данных (заполнение справочников)

На втором этапе внедрен модуль LANDesk Service Desk Active Knowledge, обеспечивающий оптимизацию процессов технической поддержки на базе рекомендаций методологии KCS. Оптимизация направлена на

сокращение трудоемкости работ ИТ-специалистов и сроков простоя пользователей. Реализована активная база знаний, обеспечивающая автоматизированные механизмы создания, согласования и публикации информационных статей средствами, средства быстрого поиска информации в базе знаний с разделением прав доступа из портала самообслуживания пользователя и из консолей сотрудников технической поддержки. Реализованы механизмы привязки найденных статей из результатов поиска к заявкам пользователей.

Достигнутый эффект

С внедрением LANDesk Service Desk ИТ-специалисты банка имеют возможность:

1. Быстрее решать вопросы поддержки и сервиса.
2. Иметь полный контроль над предоставляемой поддержкой и управлять жизненным циклом ИТ-сервисов.
3. Сократить издержки путем уменьшения общего количества инцидентов, а также сократить трудоемкость работ по поддержке и сроки простоя пользователей.
4. Эффективно вовлекать пользователей в процесс решения возникающих инцидентов.
5. Увеличить эффективность своей работы путем разработки и описания разнообразных процедур поддержки.

Для получения дополнительной информации посетите сайт www.landesk.ru.

Для расширения возможностей, допускаемых в соответствии с действующими законами, компания LANDesk не предполагает возникновение никакой ответственности и отказывается от любых обязательств или применимых гарантий в отношении продаж и/или использования продукции LANDesk, включая ответственность или гарантии в отношении пригодности для конкретного применения, товарного состояния или нарушения любых патентов, авторских прав или других прав на интеллектуальную собственность без ограничения прав, действующих в отношении авторского права.

Компания LANDesk оставляет за собой право в любое время и без предварительного уведомления вносить изменения в данный документ или соответствующие спецификации и описания продуктов. Компания LANDesk не предоставляет гарантии на использование данного документа и не несет ответственности за возможные ошибки в документе, а также не принимает на себя обязательств по обновлению содержащейся здесь информации. За дополнительной текущей информацией о продукции обращайтесь на сайт www.landesk.com.

© 2011, авторское право LANDesk Software, Inc. и ее дочерних компаний. Все права защищены. LANDesk и ее логотипы являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками LANDesk Software, Inc. или ее дочерних компаний в США и/или других странах. Другие марки и названия могут быть собственностью других компаний.

LSI-0267 0311/BB/AZUU



www.landesk.com
www.landesk.ru



Информация о продукте:
США и Канада +1-800-982-2130
Россия +7-495-223-4-322
www.arbyte.ru