

Построение процессов управления ИТ на базе Naumen Service Desk

29 сентября 2011

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Компания NAUMEN сегодня

10-ый год на рынке программных решений для бизнеса и органов власти

Более 700 проектов реализованных проектов для более чем 500 заказчиков на базе продуктов NAUMEN

Оборот 470 млн руб в 2010 году, входим в ТОП100 ИТ-компаний РФ и ТОП20 разработчиков ПО (Сnews, Коммерсантъ)

Свыше 280 сотрудников, из них около 170 разработчиков

Мультипродуктовая линейка, сильная диверсификация бизнеса, богатые возможности по внутреннему инвестированию развития продуктов и решений

Офисы в Москве, Екатеринбурге, Твери, Челябинске, Киеве



RUS®SOFT



NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩЕМ БИЗНЕСОМ

Naumen продукты



- **Naumen Phone** – центр обработки вызовов на базе VoIP, позволяет автоматизировать обработку обращений в связке с информационной системой
- **Naumen CRM** – полнофункциональная CRM-система позволяет автоматизировать весь цикл взаимоотношений с клиентами от первого обращения, до заключения контракта
- **Naumen Service Desk** – готовое решение для автоматизации процессов службы поддержки и управления ИТ-услугами
- **Naumen DMS** – корпоративная система управления бизнес-процессами и электронными документами

Отраслевые решения NAUMEN



Naumen Telecom – комплексное решение класса OSS/BSS для автоматизации ключевых бизнес-процессов операторов связи (продажи, подключение, обслуживание, технический учет, документооборот).

Naumen Phone Outsourcing – комплексное решение для организации call-центров, предоставляющих услуги на условиях аутсорсинга. Система позволяет автоматизировать обработку входящих вызовов и осуществлять исходящие телефонные кампании.

Naumen University – информационно-аналитическая система для организации управления учебным процессом в высших и средних специальных учебных заведениях.

Naumen «Одно окно» – готовое решение для автоматизации многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работающих в режиме «Одного окна».

Naumen GPMS – информационная система управления закупками региона. Разработана в соответствии с требованиями Федерального закона №94-ФЗ от 21.06.2005 и постановления Правительства РФ №807 от 27.12.2006.

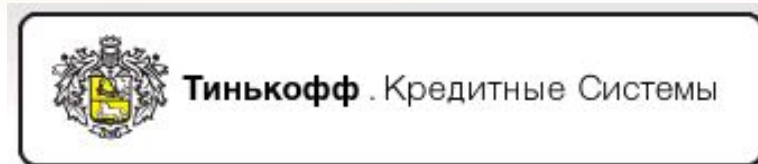
Naumen СУ ФЦП – информационная система управления федеральными целевыми программами.



Naumen Service Desk

1. 250 успешных ITSM проектов на базе Naumen Service Desk
2. 80% проектов получало развитие
3. 35 новых ITSM-проектов за 2010 год, около 10 в активной стадии
4. Несколько проектных команд за плечами каждой более 20 проектов
5. Собственная методика по внедрению ITSM/ITIL
6. NSMM – референсная модель по управлению ИТ от NAUMEN
7. Отраслевое решение для банковской сферы
8. Практически безграничные возможности Технической Поддержки
9. Продукт имеет сертификат PinkVerify на соответствие ITIL v.3

В финансовом секторе нас выбрали



Агентство
по страхованию
вкладов



AVIVA™



МЕЖДУНАРОДНЫЙ
БАНК АЗЕРБАЙДЖАНА



Некоторые из проектов за 10-11 год

Промышленность
и энергетика



Финансовый
сектор



Сервисные компании



Телекоммуникации



Проектные институты





Управление ИТ в банке. Цели.

1. Бизнес

- Снижение бизнес-рисков от ИТ
- Прозрачность работы ИТ и инвестиций в ИТ

2. СЮ

- Возможность управлять работой ИТ-подразделения
- Возможность централизованного управления
- Прозрачность использования ресурсов HR и ИТ

3. Сотрудники ИТ

- Регламентация работы
- Единое информационное пространство

4. Пользователи

- Понятные и простые взаимоотношения с поставщиками сервисов
- Качественный сервис

Управление ИТ в банке. Задачи.

- 1. Качественная поддержка критично важных для банка бизнес-процессов, обеспечиваемых средствами ИТ**
 - Внутренние пользователи
 - Внешние пользователи
- 2. Оптимизация и повышение эффективности банковской ИТ-инфраструктуры**
 - Прозрачное использование мощностей ИТ
 - Единая стратегия сопровождения ИТ
- 3. Быстрая возможность изменять инфраструктуру под новые требования бизнеса**
 - Новые офисы
 - Новые сервисы/продукты
- 4. Быть первопроходцами применения сервисного подхода в банке для дальнейшего его тиражирования на другие сервисные подразделения**

С помощью

- **продукта Naumen Service Desk**
- **команды консультантов и партнеров
NAUMEN**

Внутренние пользователи

- Базовые сервисы
- Специализированные сервисы

Внешние пользователи

- Интернет-банк, банк клиент
 - Терминалы самообслуживания

Средства

- ITIL, Cobit, ISO 20000
 - ITSM
- Naumen Service Desk
- Собственная методика внедрения



Коротко о главном

ITSM (IT Service Management) — процессный подход к предоставлению информационных технологий и обеспечению их использования.

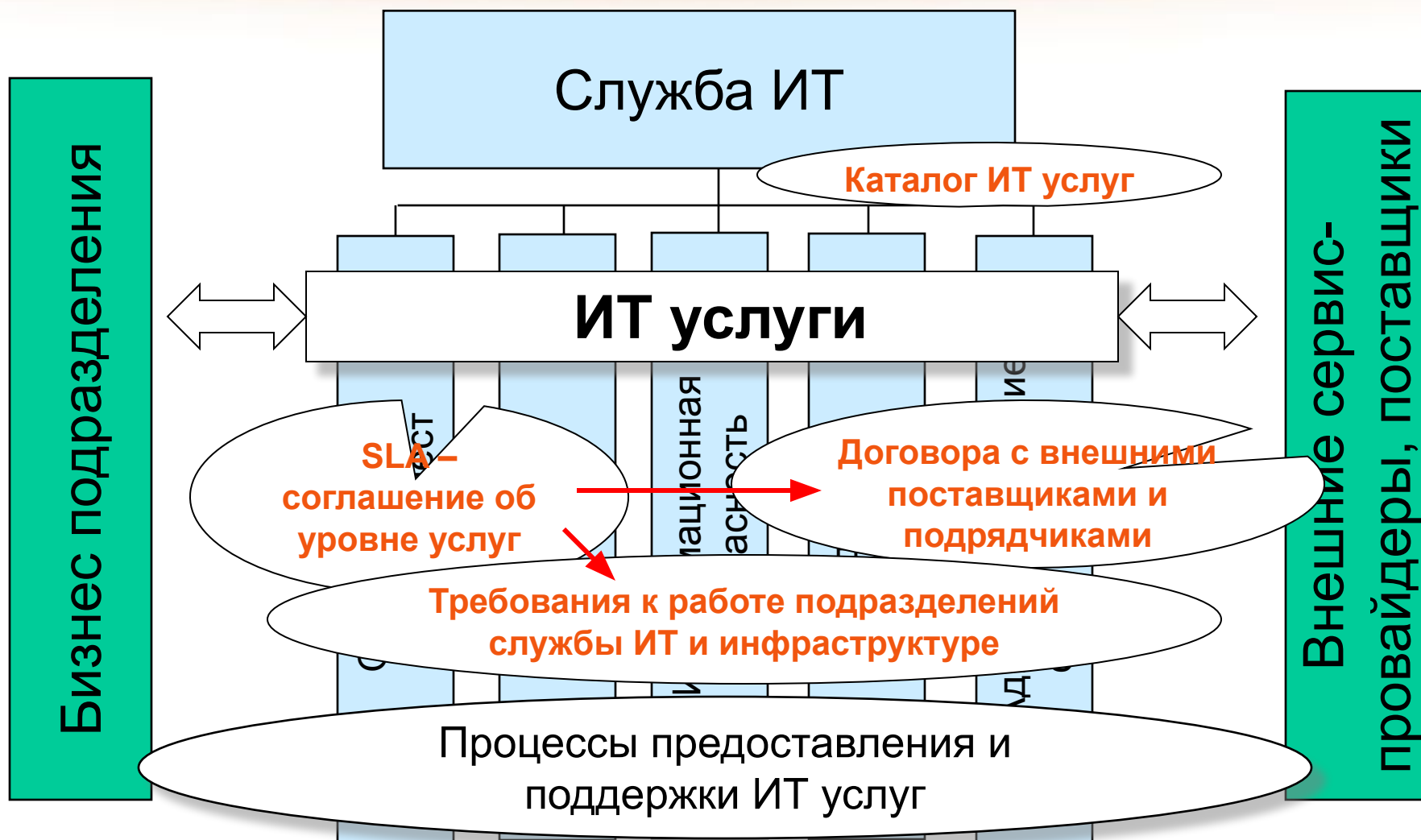
ITSM рекомендует сосредоточиться на требованиях бизнеса, а не на самих технологиях.

Ключевые понятия ITSM:

1. ИТ-сервис (IT Service)
2. Соглашение об уровне предоставления сервиса (SLA)



Сервисный подход



Внутренние сервисы в банке

Базовые сервисы

1. Доступ в интернет
2. Рабочее место
3. Файловые хранилища
4. Корп. Сеть
5. Почтовый сервис
6. Телефонная связь
7. Оборудование и ПО
8. Печать-копирование
9. ИС (запросы на предоставление доступов)
10. Прием-увольнение сотрудников

Специализированные сервисы

1. АБС, модули АБС
2. Дистанционное обслуживание юр/физ лиц
3. Денежные переводы
4. Налоговые-правовые базы
5. Документооборот
6. HR-системы
7. Хранилища данных. Виртуализация
8. другое

Очевидные тезисы

- Для построения качественно управления ИТ необходимо:

- 1) Работать с людьми
- 2) Регламентировать деятельность
- 3) Автоматизировать деятельность

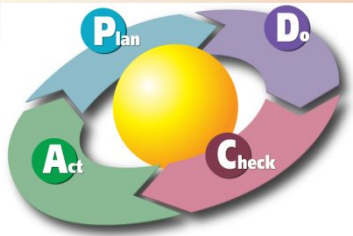
Использовать лучшие практики и стандарты:

ITIL, ITSM, Cobit, ISO20000 и.т.д

Капитан Очевидность считает, что...



С чего начать? И куда развиваться?



Тиражирование на филиалы банка





Поддержка пользователей (1 уровень зрелости)

Регламентация

Каталог
сервисов

SLA

Регламент

PDCA

Автоматизация

Выбор
средства
автоматизации

Единая точка:

- Телефон
- Web
- E-mail

Люди

ITSM

Обучение

Презентации

Управляющая
компания

Тиражирование
на 1-2 филиала

Тиражирование
на остальные
филиалы

Что дальше?



«Службы поддержки» – это уже не новость и ...немного скучно

Основные тренды 2010-2011 года:

- Инфраструктурные проекты
- Управление изменениями
ИТ Инфраструктуры
Информационные системы
Информационные ресурсы



Работа с инфраструктурой (2 уровень зрелости)

Регламентация

Типы ИТ-активов

Информационные ресурсы

Регламент

Жизненный цикл, связи

Автоматизация

CMDB, наполнение

Средства дискаверинга, мониторинга

SD+CMDB, PDCA

Люди

Обучение

Внутренние презентации

Управляющая компания

Тиражирование на 1-2 филиала

Тиражирование на остальные филиалы

CMDB – это не решение задач

CMDB – это ландшафт для других процессов управления ИТ

Составляющие:

1. Учет программных и аппаратных ресурсов (ИС, базовое ПО)
2. Учет информационных ресурсов (прав доступа к информационным системам, файловые хранилища)
3. Построение комплексной CMDB, построение РСМ
4. Вычисление работоспособности по связям
5. Различные методы и задачи по интеграциям с мониторингом, инвентаризацией

Не надо внедрять всё и сразу, надо идти от критичного к общему, от необходимого к детализированному.

Реальные прикладные задачи из области «CMDB»

1. Учет «производственного» ИТ-оборудования (серверы, рабочие станции, периферия)
 - Связи между собой
 - Связи с ИТ и бизнес-пользователями
 - Связи с сервисами
2. Учет сетевого оборудования (маршрутизаторы, каналы связи)
3. Учет критичных для бизнеса Информационных Систем
 - Релизы
 - Документация
4. Учет прав доступа к ИС (SAP, ERP и т.д.)
5. Управление лицензиями (SAM)



Прикладные задачи по управлению изменениями

1. Инфраструктурные изменения

1. Согласование изменений
2. Составление этапов работ
3. Связь с другими процессами управления



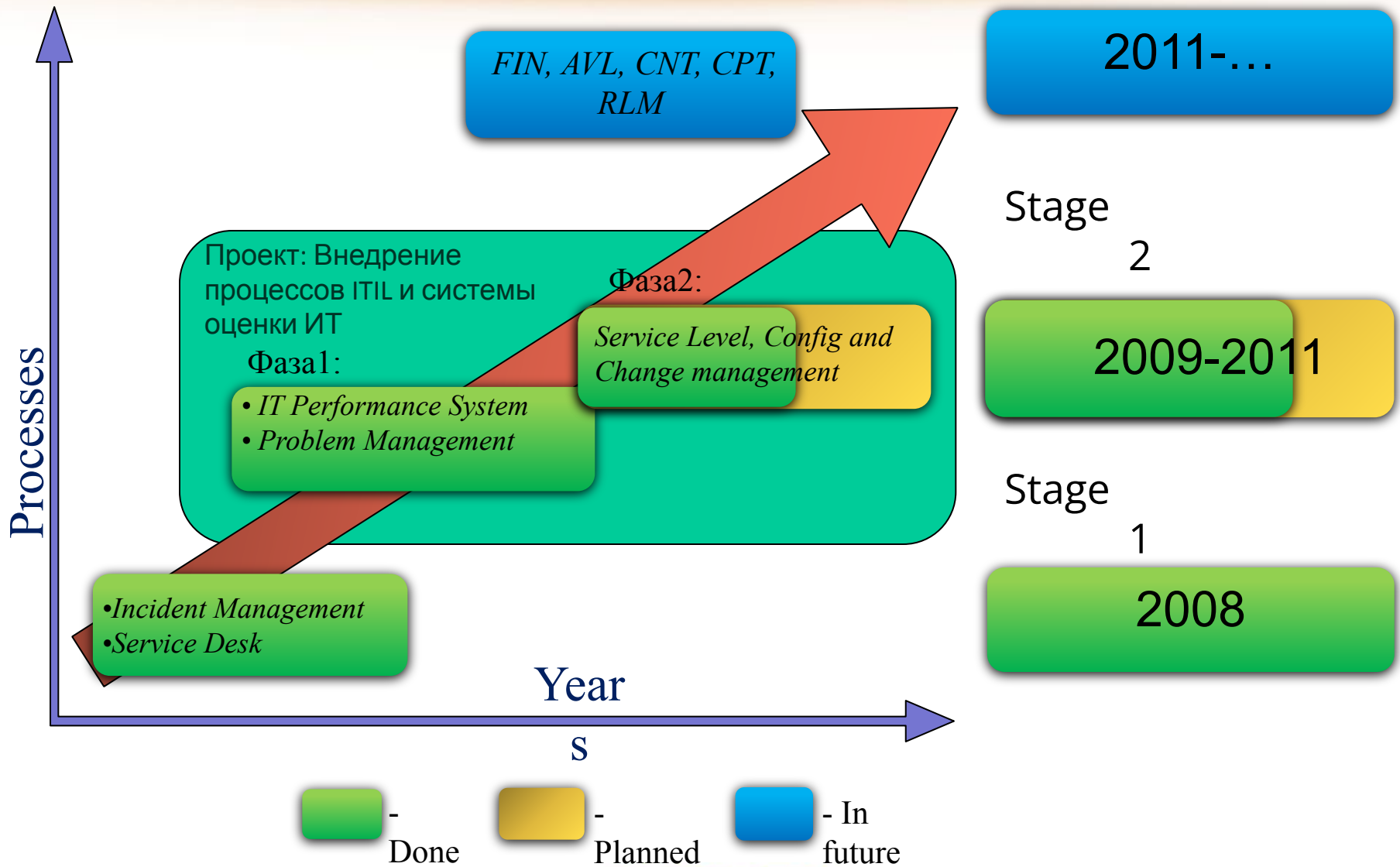
2. Изменения в информационных системах

1. Формулирование новых требований от бизнеса, законодательство
2. Согласования изменений

3. Предоставление прав доступа к информационным системам, хранилищам данных

1. Процесс согласования
2. Процесс исполнения
3. Единое хранилище прав доступа, согласований, изменений

Пример развития ITSM. ОТП Bank



Внедрение в другие подразделения

- Расширение подходов управления ИТ-услугами на другие сервисные подразделения: как внутренние (инженерные, АХО), так и внешние: взаимодействие с клиентами контейнерных перевозок





Поддержка внешних ИТ-сервисов

Частным лицам:

1. Мобильный банк
2. Телебанк

Юридическим лицам:

1. Интернет-банк



Единая система обслуживания банкоматов/pos-терминалов/cash-in

1. Сложность контроля за исполнителями процесса поддержки банкоматов;
2. Высокая себестоимость работ, в особенности когда поддерживаемая инфраструктура территориально распределена.



Единая система обслуживания банкоматов

Решаемые задачи

- Мониторинг оборудования на всех стадиях;
- Создание единой базы по банкоматам;
- Оптимальное распределение загрузки сервисных инженеров;
- Оценка количественных и качественных временных показателей службы поддержки

Основные преимущества:

- Повышение эффективности работы сервисных инженеров на местах за счет оптимального распределения заявок;
- Поддержание в актуальном состоянии информации о различных конфигурациях банкоматов, POS-терминалов
- Прозрачность текущего состояния эксплуатируемых объектов и затрат на эксплуатацию



Naumen Service Desk 3.8



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM:



Премии «Продукт года 2006, 2007, 2008» по версии SOFTOOL

Более 250 проектов на базе Naumen Service Desk реализовано в России и странах СНГ

ITIL v.2

Поддержка услуг

- Служба Service Desk
- Процесс управления инцидентами
- Процесс управления проблемами
- Процесс управления конфигурациями
- Процесс управления изменениями
- Процесс управления релизами

Предоставление услуг

- Процесс управления уровнем услуг
- Процесс управления финансами
- Процесс управления мощностью
- Процесс управления непрерывностью
- Процесс управления доступностью

ITIL v.3

Эксплуатация услуг

- Управление инцидентами
- Управление событиями
- Управление запросами на обслуживание
- Управление проблемами
- Функции эксплуатации услуг: Service desk

Проектирование услуг

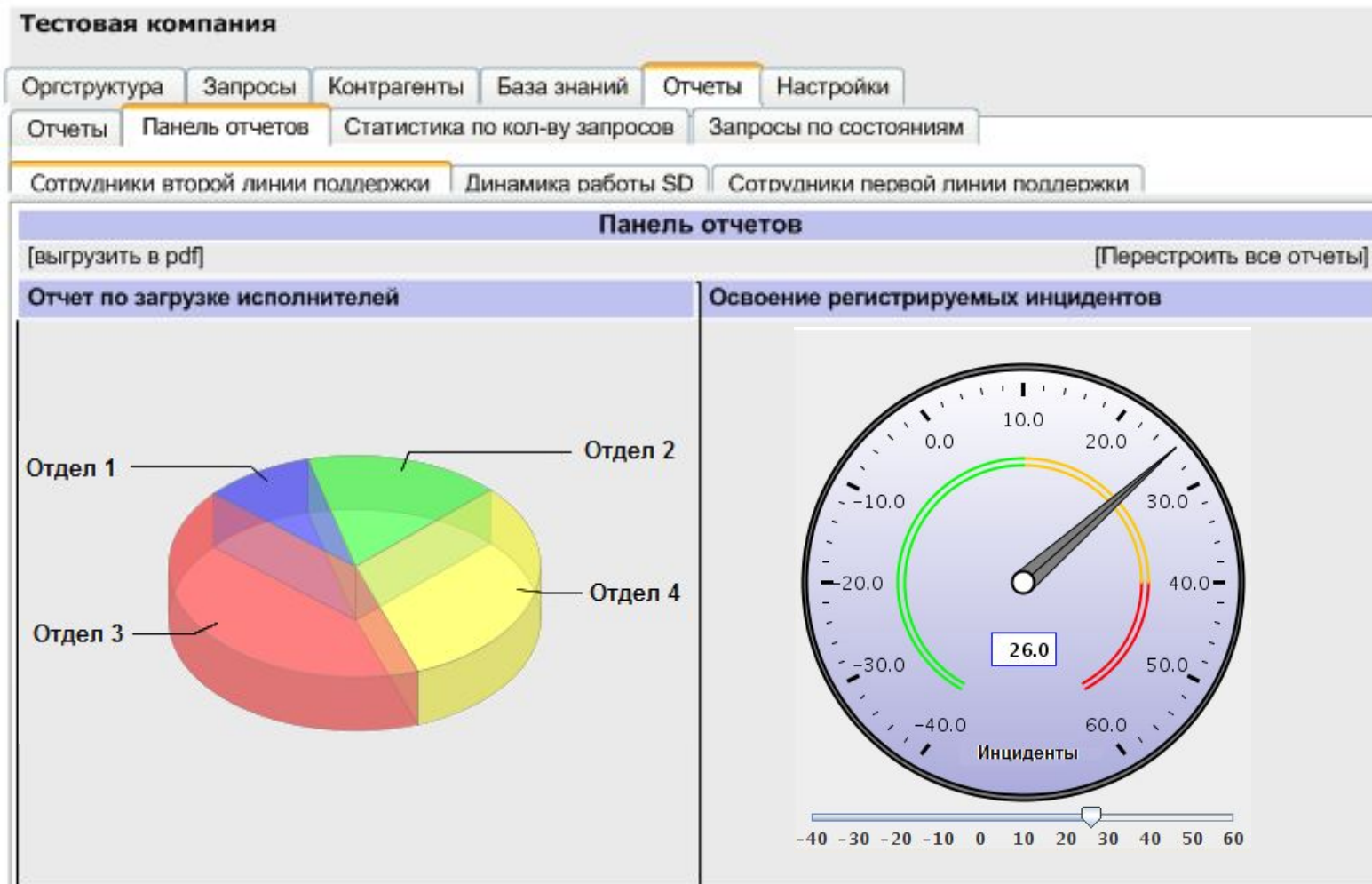
- Управление уровнем услуг
- Управление каталогом услуг
- Управление поставщиками
- Управление доступностью
- Управление мощностями
- Управление непрерывностью ИТ услуг

Преобразование услуг

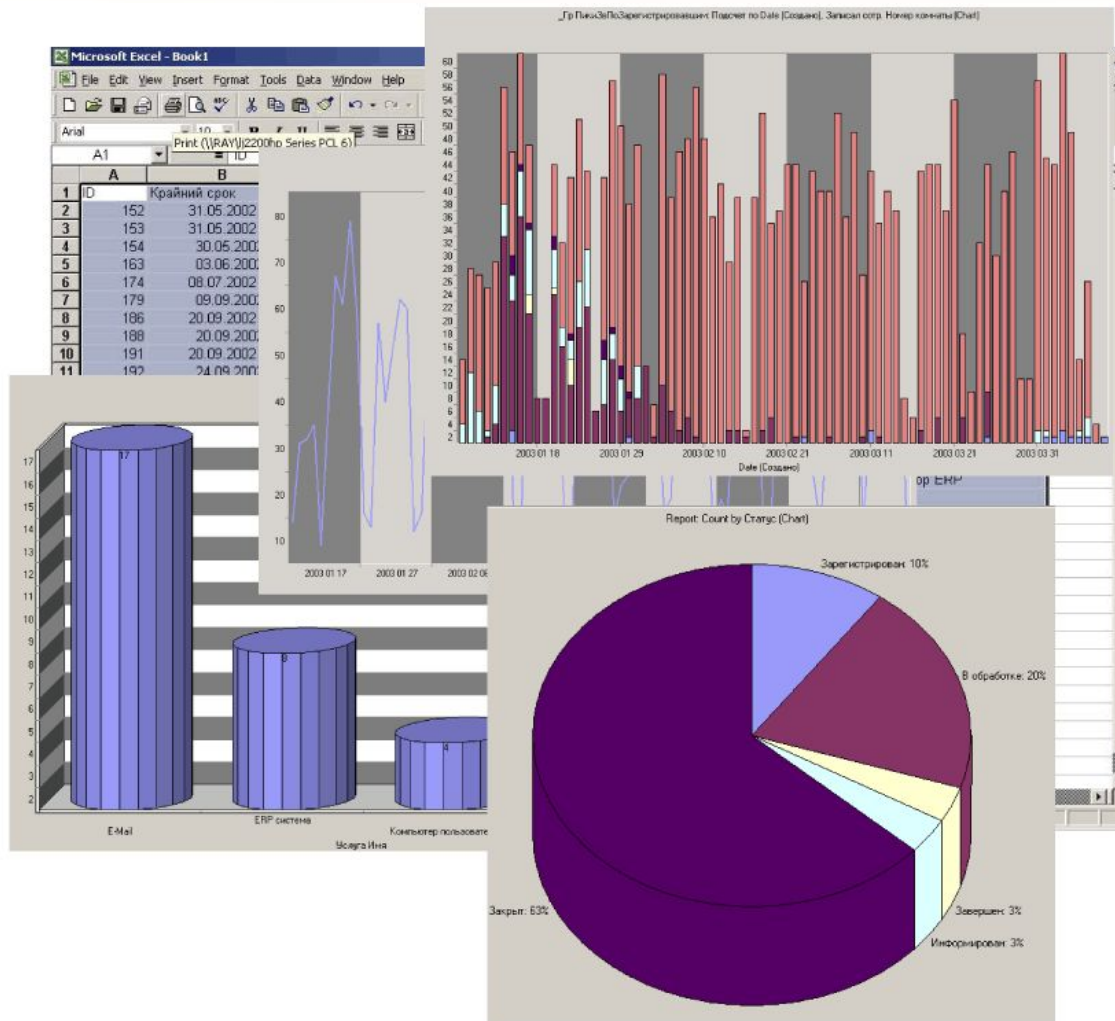
- Управление конфигурациями и активами
- Управление знаниями
- Управление изменениями
- Управление релизами



Графические dashboards с метриками



Экспорт отчетов



Naumen Service Desk 3.8

Naumen Service Desk взял новый рубеж

новая версия известного
российского продукта
предлагает поддержку
15 процессов ITIL v.3



Naumen Network Manager
Система активного
мониторинга инфраструктуры

Визуализация CMDB

**Полноценный web-портал
самообслуживания для
пользователей**

**Naumen Service
Management Model v.3**
Лучшие практики от NAUMEN

Технологии NAUMEN

Базируется на open-source платформе Naumen Kernel
Продукт масштабируем, независим от ОС и СУБД

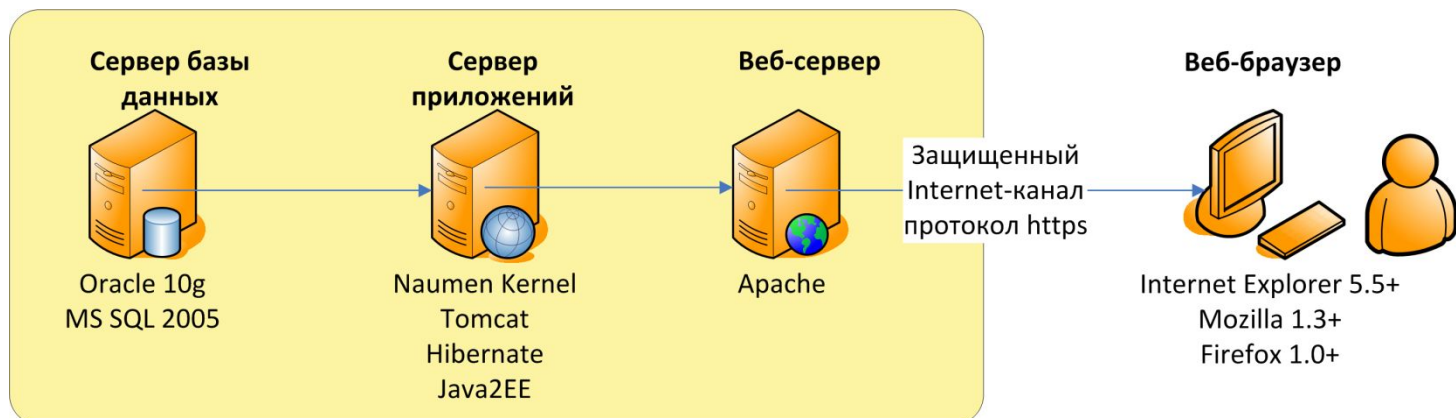
Язык: Java, Java Servlets

Сервер приложений: Tomcat

Веб-сервер: Apache

СУБД: Oracle, MS SQL

Платформа: Linux, Solaris, Windows



Прозрачное лицензирование

Серверная лицензия Naumen Service Desk Standard

Блок справочных данных	Процессный блок	Интеграционный блок	Интерфейсный блок
Организационная структура Учет контрагентов Учет сервисов, SLA Пользовательские справочники База знаний Отчетная подсистема	Настройка Workflow) Регламентные работы Помощник Модуль оповещения Модуль эскалации Работа с входящей/Исходящей почтой Администрирование	Механизм импорта WEB-Сервисы POP3/IMAP/SMTP MS AD (NTLM, Kerberos) MS SCOM/MOM LANDesk, Nagios SMS-шлюз	100% Web-интерфейс Личный Web-Кабинет пользователя Интерфейс для PDA
ITIL	Service Desk	Управление проблемами	Управление доступностью
	Управление инцидентами	Управление сервисами	Управление изменениями

Серверная лицензия CMDB

Хранилища Ресурсы Связи Ресурсно-сервисная модель	Жизненный цикл KE Вычисляемые связи KE Ответственные за KE Владельцы KE	Мониторинга/ Инвентаризации MS SCOM/SCCM LANDesk, Nagios	100% Web-интерфейс
ITIL	Управление конфигурациями	Управление релизами	Управление мощностью
	Управление непрерывностью	Управление изменениями	Управление активами

Лицензии пользователей

Конкурентные лицензии для ИТ

Именованные Лицензии Для ИТ

Неограниченное количество поддерживаемых пользователей
Бесплатно



Спасибо, вопросы?

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 783-02-87

www.naumen.ru

amilovanov@naumen.ru

sales@naumen.ru

А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ