



# Текущий подход в оказании ИТ услуг для удаленных работников



## Описание

Текущая схема удаленной работы и имеющиеся инструменты сопровождения ПК не позволяют оперативно решать обращения от удаленных пользователей (Островки, автокредитование, растущий бизнес, день БЦК и т.д.).

В период с июля по сентябрь 2021 года удаленными работниками было **затрачено 62 часа** на ожидание технической поддержки и **потеряно 13 клиентов** только по продукту «**автокредитование**».

По результатам проведенного анализа было выявлено, что около 55% сотрудников ежемесячно остаются без оперативной технической поддержки.

## Предпосылки использования нового подхода

- **Высокое время разрешения инцидентов** в связи с ограничениями (права локального администратора) при использовании банковских ПК и разрозненных инструментов для их сопровождения
- **Учет Банковских ПК** осуществляется вручную и сложен, как и контроль его целевого использования
- **Большое количество инцидентов** возникает при запуске приложений на удаленном узле и нестабильной связи
- **Использование двух единиц техники для одного работника** для осуществления подключения к корпоративной сети Банка и для выполнения операций
- **Риски информационной безопасности** в связи с невозможностью обновления баз антивируса, применение политик по смене пароля, использование ПК несколькими работниками под одной учетной записью и т.д.
- **Большое количество инцидентов связанных с терминальным сервером и дополнительные финансовые риски** так как Банком используется пробная версия терминального сервера с нарушением правил лицензирования производителя ПО

## Финансовые потери\*

**78 000 000\*\***

Косвенные потери

**43 000\*\*\***

Прямые потери

\*Анализируемый период с июля по сентябрь согласно данным из системы Help Desk по продукту автокредитование

\*\*За анализируемый период было потеряно 13 клиентов из расчета 6 млн.тенга на одного клиента согласно данным представленным от ответственного подразделения от бизнеса

\*\*\*За анализируемый период пользователями было затрачено 62 часа на ожидание решения из расчета 120 тыс.тенге на одного сотрудника

# Целевой подход в оказании ИТ услуг для удаленных работников

Описание

## Преимущества

- + **Гибкость** – настройка и адаптация данной системы под требования Банка в связи с доступом к исходному коду
- + **Экономия** – ввиду того что данное решения является бесплатным затраты будут осуществляться только на внедрение и сопровождение
- + **Поддержка** – на рынке имеется большое количество специалистов обладающие необходимыми навыками. Также, имеется сообщество, которое активно развивает данный продукт
- + **Корпоративный портал** – в связи с тем что данное решение обладает не дружелюбным интерфейсом планируется разработка корпоративного портала
- + **Автообнаружение ИТ-активов** – сбор и управление данных об ИТ-активах без особых трудозатрат

## Финансовые выгоды\*

**43 200 000,00**

Косвенные выгоды

**72 200 000,00**

Прямые выгоды

# Резюме

---



1. Прошу рассмотреть представленный материал и согласовать перехода на целевой подход оказания ИТ-услуг для удаленных сотрудников Банка

Спасибо за внимание

# Способы уд. подключения

| Тип подключения  | Настройка подключения  | Плюсы   | Минусы   |
|--|--|---|--|
| <p><i>Бесплатное решение</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chrome Remote Desktop</li> <li>• ZOOM</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• На лок. ноутбуке создается админская уч. запись. При подключении ИТ делает смену пользователя, заходит под админом, и продолжает настройку</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Не рассматриваются в связи с нерешённой основной проблемой</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Основная проблема <i>не устранена</i>, а именно, блокировка сеанса при попытке выполнения действий требующих прав администратора</li> </ul>   |
| <p><i>Платное решение</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Any Desk</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• На лок. ноутбуке устанавливается клиент от имени администратора. С банковских ПК установка не обязательна. Запускается с помощью exe-ка</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Не блокируется сеанс при требовании адм. прав</li> <li>• Не требуется установка на банковские ПК для ИТ специалистов</li> <li>• Простое использование для пользователей</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Лицензии для пользователей</li> <li>• Установка ПО на клиентские машины с правами админа</li> <li>• Отсутствие централизованного обновления ПО</li> <li>• Проблемы с учётом техники</li> <li>• И т.д</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ввод в домен рабочих станций мобильных сотрудников</i></li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ввод в домен рабочих станций (мобильных), организовать доступ к корпоративным ресурсам Банка через VPN</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подключение к ПК через стандартное SCCM подключение</li> <li>• Учет рабочих станций и установленного ПО.</li> <li>• Централизованное установка и обновления банковского ПО</li> <li>• Обеспечение ИБ</li> <li>• Обновление групповой политики Банка.</li> <li>• И т.д</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствуют</li> </ul>  |