



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