



VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



WWW.ITSMFCON.RU/2016/

**Системы управления ИТ-процессами.
Новые тенденции развития.**

Екатерина Дюкова

Банк Хоум Кредит

Дмитрий Барышников

BMC Software



Задача:

Упростить пользователям процесс создания заявок.



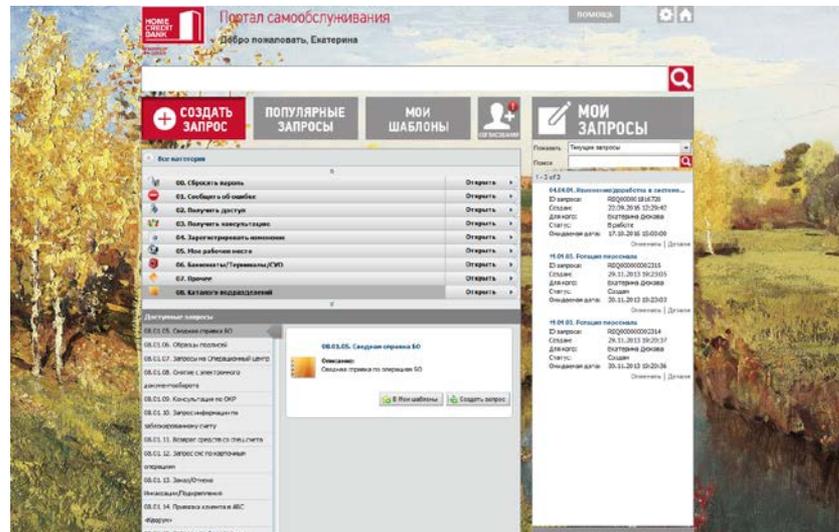
Индивидуальные формы заявок



Автоматические маршруты согласования



Эргономичный интерфейс и приятный дизайн



Задачи



Избавить пользователей от необходимости заводить заявки

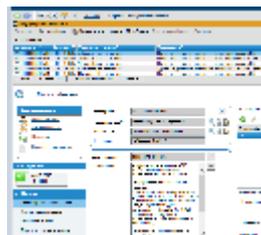
- **Автоматизировать выполнение заявок**



Прием/перевод сотрудника



Запрос доступов



Предоставление доступов



- **Понятийная ролевая модель**
- **Заявки на доступы пользователи создают вручную**
- **Права в большинстве систем выдаются вручную**
- **IDM система интегрирована с системой учета кадров и системой управления ИТ-сервисами**
- **Сквозная авторизация отсутствует**
- **Единый репозиторий предоставленных прав отсутствует**



- **Согласована ролевая модель**
- **Роли назначаются в IDM системе**
- **Заявки на предоставление и изменение прав создаются автоматически**
- **Предоставленные права фиксируются в системе управления ИТ-сервисами**

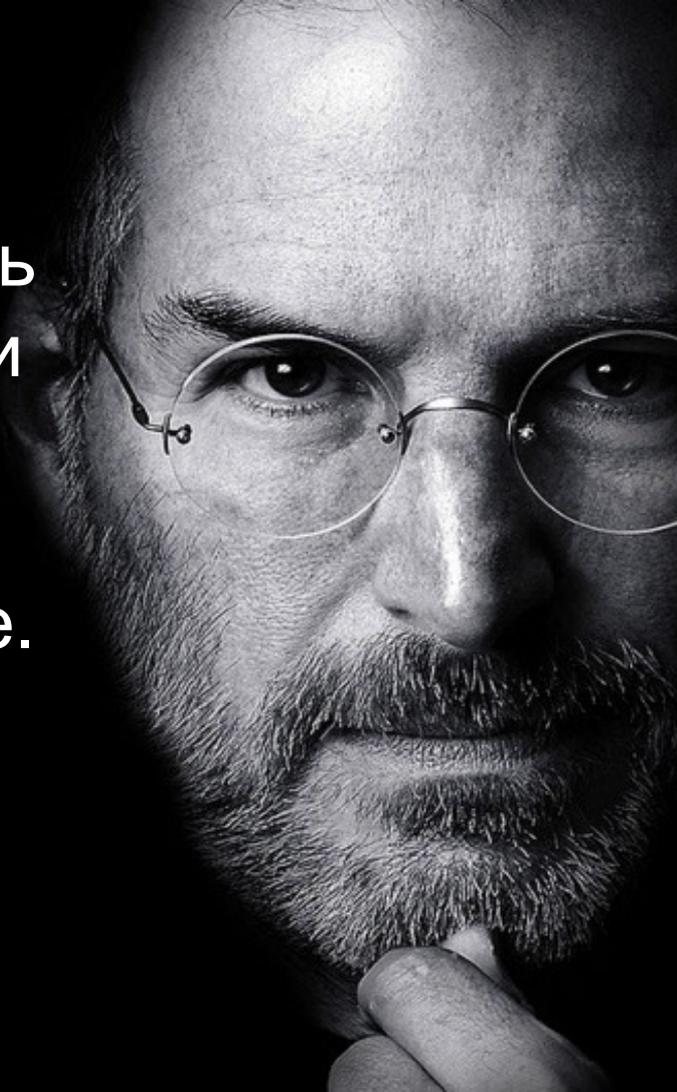


- *Ролевой моделью охвачено ~ 85% сотрудников Банка*
- *Сотрудники массовых подразделений не тратят время на создание заявок на доступы*
- *Информация об активных доступах хранится в едином репозитории*
- *Снижены риски предоставления избыточных прав*
- *Открылась возможность для автоматизации предоставления и удаления доступов*



- **Включение в ролевую модель не только доступов, но и необходимого ПО**
В сочетании с уже внедренным в Банке учетом активов появится возможность точного планирования бюджета и закупки лицензий, исходя из планируемого набора кадров.
- **Автоматизация выполнения заявок на предоставление доступов за счет интеграции IDM системы с системами Банка**
- **Автоматизация создания заявок на организацию рабочего места и установку ПО**

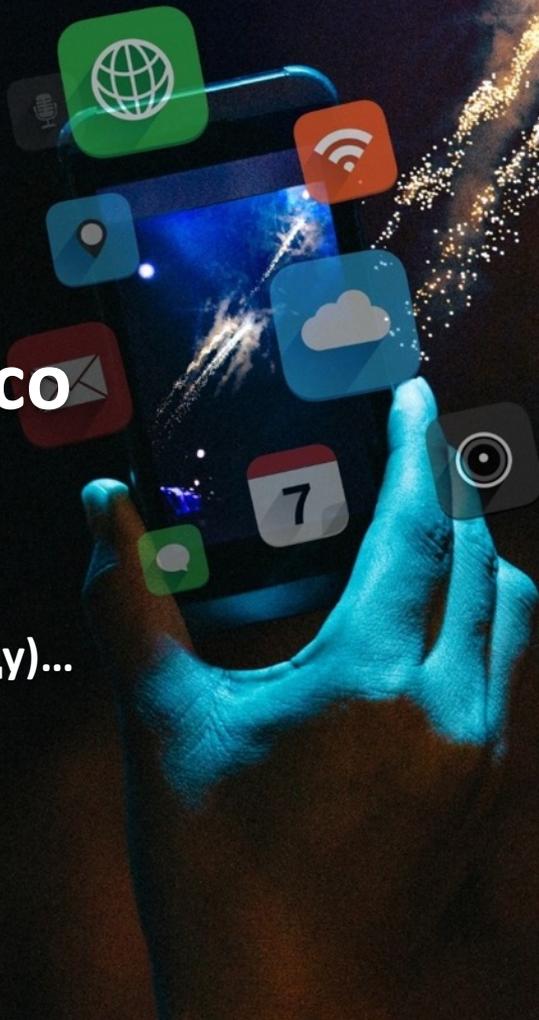




“ Необходимо сначала понять
ожидания пользователя и
только затем создавать
технологии для их
реализации – и никак иначе.

Источник: **Стив Джобс**

Современный
бизнес движется со
скоростью
850 ЗПС
(загрузок приложений в секунду)...



5x

К концу 2017, рост
потребности в разработке
мобильных приложений
будет превышать
возможности ИТ в 5 раз.

49% компаний
используют 5 и более каталогов услуг

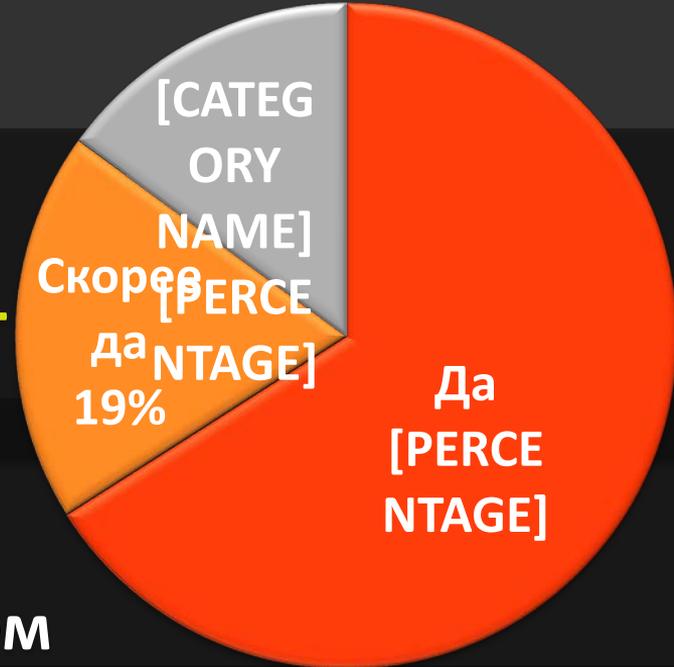
49% компаний
используют 5 и более каталогов услуг

В больших компаниях
может использоваться
до 20 обособленных заявочных систем

49% компаний
используют **5** и более каталогов услуг

В больших компаниях
может использоваться
до **20** обособленных заявочных систем

85% компаний
открыто заявляют, что количество каталогов услуг
является проблемой



Решением проблемы является концепция «Брокера услуг» («Service Broker»)

Для
пользователей

Магазин приложений,
похожий на iTunes/Google Play

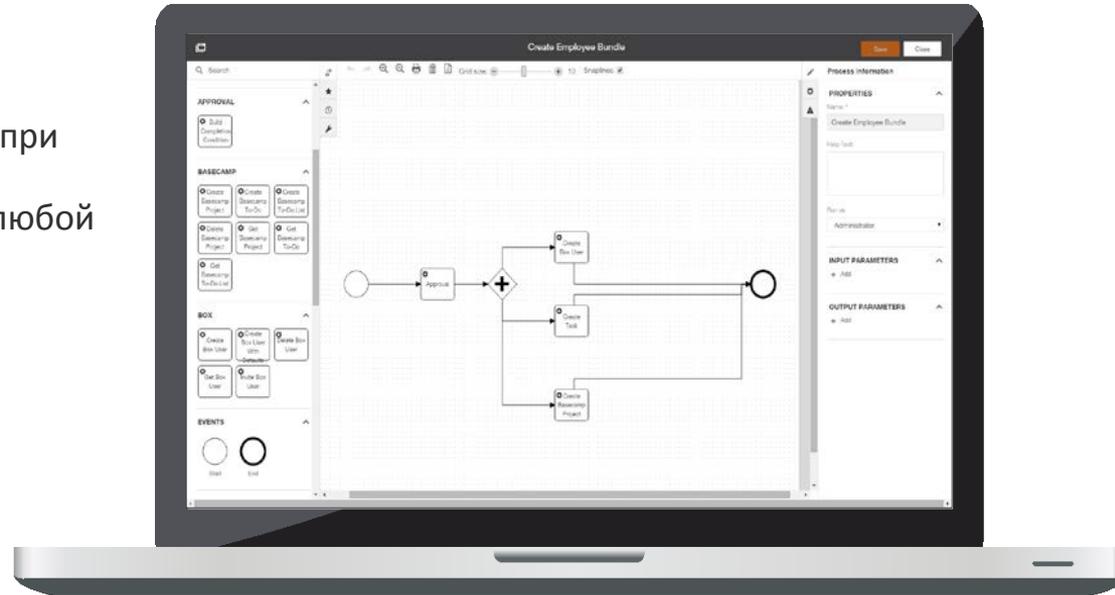
Для
IT

Полноценное решение для
консолидации сервисов из
различных источников в одном
месте (Digital Workplace)



Основные понятия

- **Поставщики:** автоматизация выполнения при помощи адаптеров
- **Услуги:** создание процессов выполнения любой сложности
- **Пользователи:** права доступа: ролевые и групповые





Большое количество каталогов услуг:

- Сотрудники тратят время в поисках услуг из разрозненных источников (~2 дня/месяц)
- Большое количество каталогов услуг приводит к росту затрат на их поддержку (1 FTE/каталог)
- Растет количество неучтенных затрат, вызванных тем, что недовольные сотрудники ищут обходные решения (до 80%)



Использование брокера услуг:

- Повышение производительности сотрудников (автоматизированные заявки в едином портале)
- Уменьшение затрат ИТ на решение низкоприоритетных задач позволяет сосредоточиться на стратегических проектах
- Прозрачность затрат на поиск и оказание услуг