



VII Всероссийская конференция itSMF
4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство

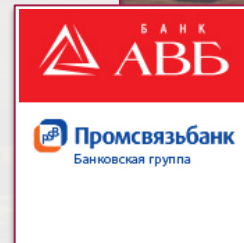


WWW.ITSMFCON.RU/2016/

**Проект успешного внедрения и эксплуатации Service Manager
(Microsoft System Center 2012 R2)**

Смирнов Вячеслав

Начальник ИТ-подразделения ПАО Банк АББ



Описание проекта

- Длительность проекта: 2 года (с 05.2013 по 08.2015)
- ПО: Microsoft System Center 2012 R2
- Партнер проекта: компания Softline
- Ресурс: два ИТ-специалиста



Этапы проекта

- Выбор ПО, партнера
- Разработка ТЗ
- Развертывание и настройка ПО
- Разработка документации
- Обучение ИТ-специалистов и пользователей
- Опытная эксплуатация (в двух офисах г.Тольятти)
- Промышленная эксплуатация (в двух офисах г.Тольятти)
- Промышленная эксплуатация (в всех офисах г.Тольятти)
- Промышленная эксплуатация в филиалах (в офисах г. Самара, г. Сызрань)
- Промышленная эксплуатация в остальных филиалах



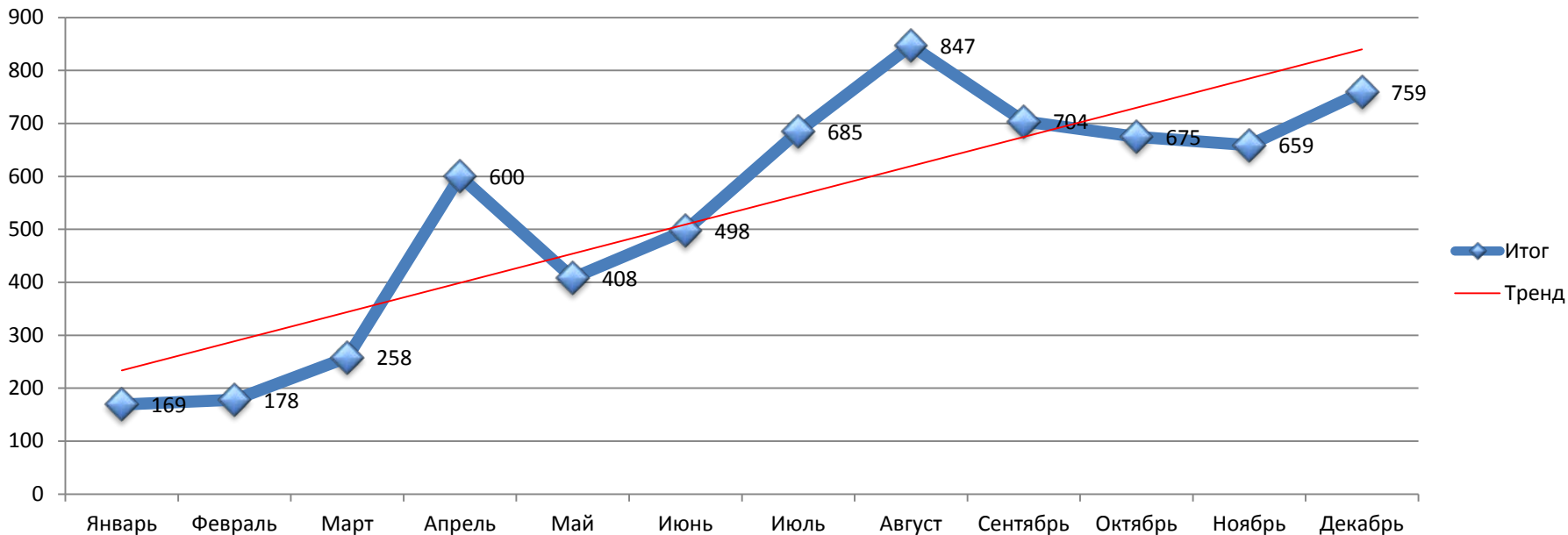
Структура Service Desk

- Первая линия поддержки:
 - *Специалист службы технической поддержки*
- Вторая линия поддержки:
 - *Инженер по АСУ*
 - *Инженер по АБС*
 - *Инженер по ТО*
 - *Инженер по АСУ (филиал)*
- Третья линия поддержки:
 - *Инженер-программист*
 - *Системный администратор*
 - *Специалист ИБ*



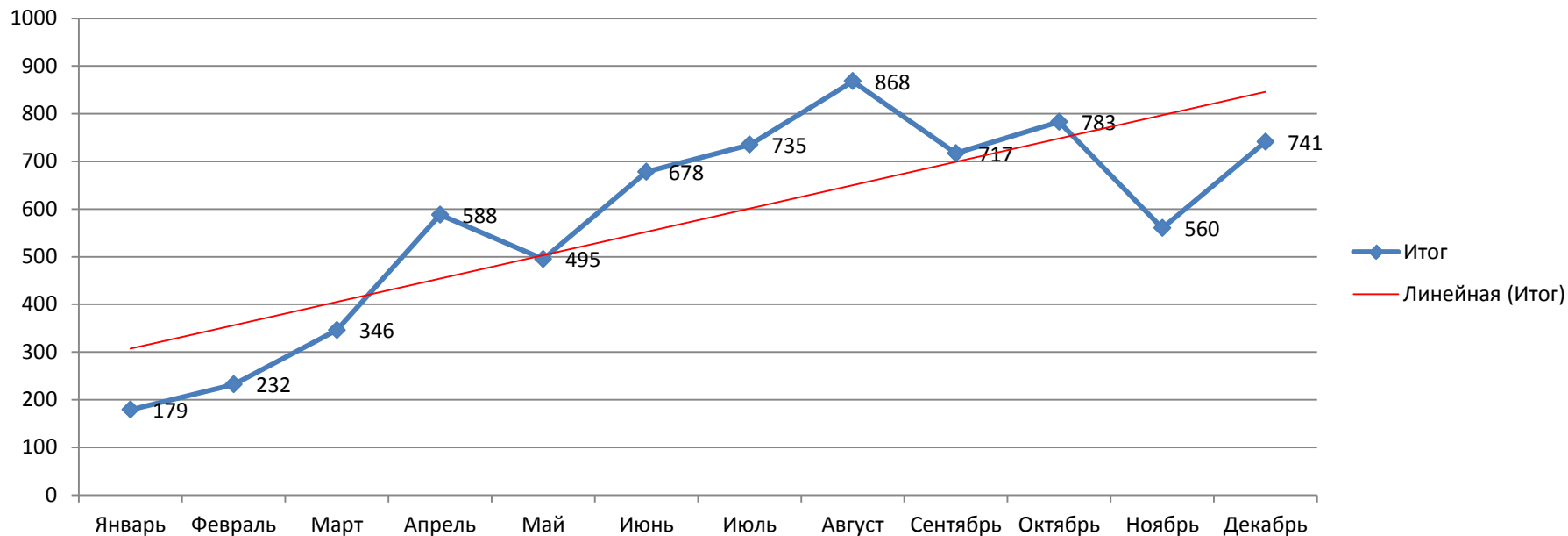
Запросы на обслуживание

Запросы на обслуживание за 2015 год




Инциденты

Количество инцидентов по месяцам 2015 года



Каталог услуг(верхний уровень)

Все предложения услуг 16

Фильтр  Изменить условия ▾

Название	Категория
Компьютер	Общие
Печать	Общие
СЭД Directum	Общие
Прочее	Общие
Связь	Общие
Интернет	Общие
Заведение нового пользователя	Общие
Электронная почта	Общие
RS-Bank 6.0	Общие
Интернет-клиент	Общие
Программы	Общие
Банк XXI Век (Инверсия)	Общие
Банкоматы	Специальные
Сетевые папки	Общие
Техническое задание	Специальные
RS-Bank 5.0	Общие

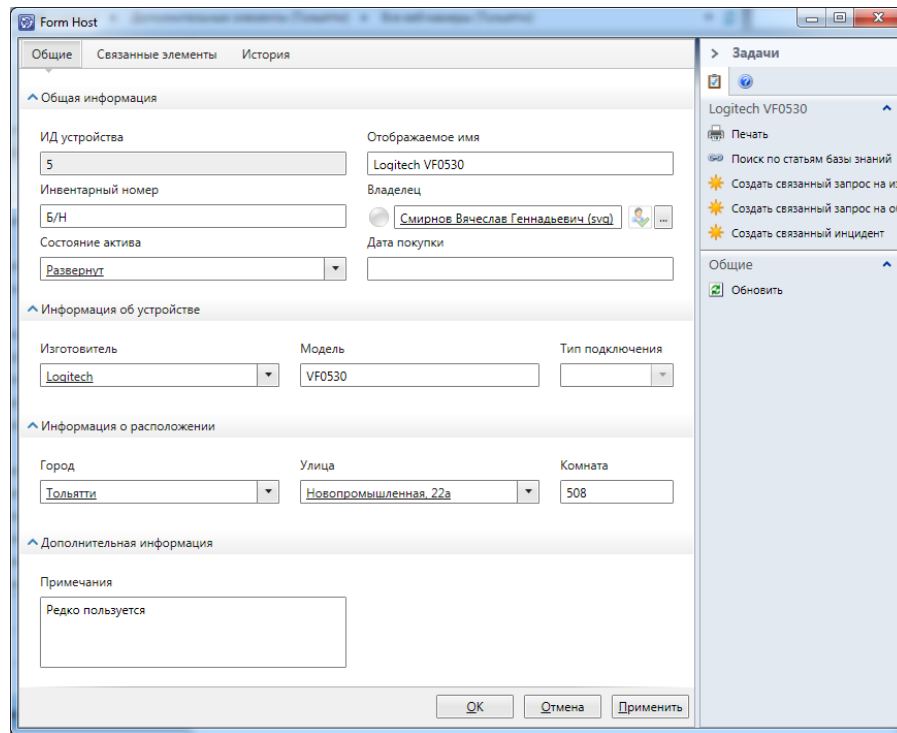
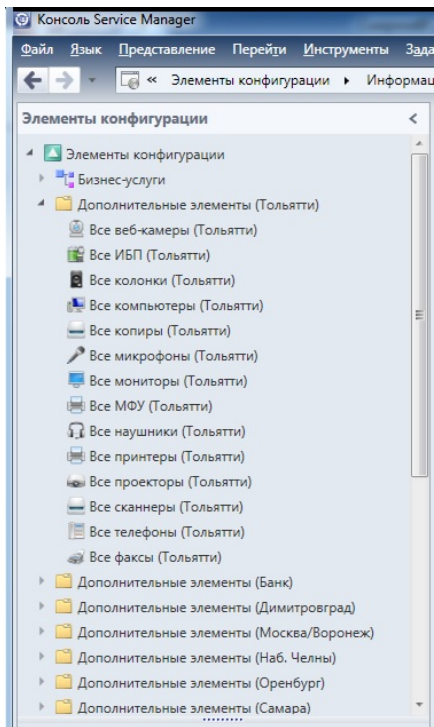


Список документации

- Техническое задание “Система автоматизированной обработки запросов пользователей на основе SCSM 2012”
- Регламенты:
 - *Работа с системой обработки запросов на базе SCSM 2012: процесс управления запросами на обслуживание*
 - *Работа с системой обработки запросов на базе SCSM 2012: процесс управления инцидентами*
 - *Работа с системой обработки запросов на базе SCSM 2012: процесс управления каталогом услуг*
- Работа с системой обработки запросов на базе SCSM 2012:
 - *Ролевая инструкция специалиста первой линии поддержки*
 - *Ролевая инструкция специалистов второй и третьей линии поддержки*
 - *Ролевая инструкция аналитика процесса управления инцидентами*
 - *Ролевая инструкция аналитика процесса управления запросами на обслуживание*
 - *Ролевая инструкция менеджера процесса управления каталогом услуг*
 - *Ролевая инструкция менеджера базы знаний*
 - *Ролевая инструкция руководителя службы технической поддержки*
 - *Ролевая инструкция руководителя службы управления предоставлением ит-услуг*
 - *Ролевая инструкция пользователя*
- Каталог Услуг оказываемых ЦИТ ОАО «АВБ»



Структура CMDB



Порядок ведения базы CMDB

- Работник склада выполняет следующие операции:
 - *Регистрация ИТ-актива*
 - *Изменение статуса ИТ-актива при выдаче, принятии или списании ИТ-актива*
- ИТ-специалист выполняет следующие операции:
 - *Изменения расположения ИТ-актива*
 - *Изменения владельца ИТ-актива*
 - *Изменение пользователей ИТ-актива*
 - *Изменение статуса ИТ-актива*
 - *Изменение параметров ИТ-актива*



Достоинства

- Широкие возможности по настройке различных шаблонов, маршрутов т.д.
- Возможности по автоматизации различных видов операций (например, установка ПО)
- Стабильная работа
- Интеграция со Skype (практично и удобно)



Недостатки

- Портал пользователя неудобен и неинформативен
- Нет возможности изменить вид запроса (запрос на обслуживание или инцидент)
- Функционал для ведения база знаний практически никакой

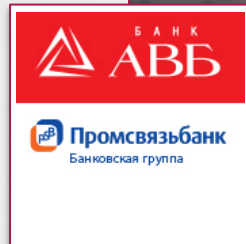


- ***ПО имеет мощный потенциал, а при наличии специалистов по технологиям Microsoft возможности безграничны***





Вопросы и ответы



www.avbbank.ru

Спасибо за внимание!

www.avbbank.ru

