

от проторенных дорог -
к новым горизонтам!

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

WWW.ITSMFCON.RU/2016/

«Унификация процесса управления сетью банковских терминалов с помощью ITSM-решения в ПАО «БИНБАНК»

Николай Таржанов

Начальник отдела сопровождения торгового эквайринга ПАО «БИНБАНКа»



О Банке

Предпосылки проекта

Цели проекта

Подходы к проектированию

Концепция решения

Средство автоматизации

Что в планах?

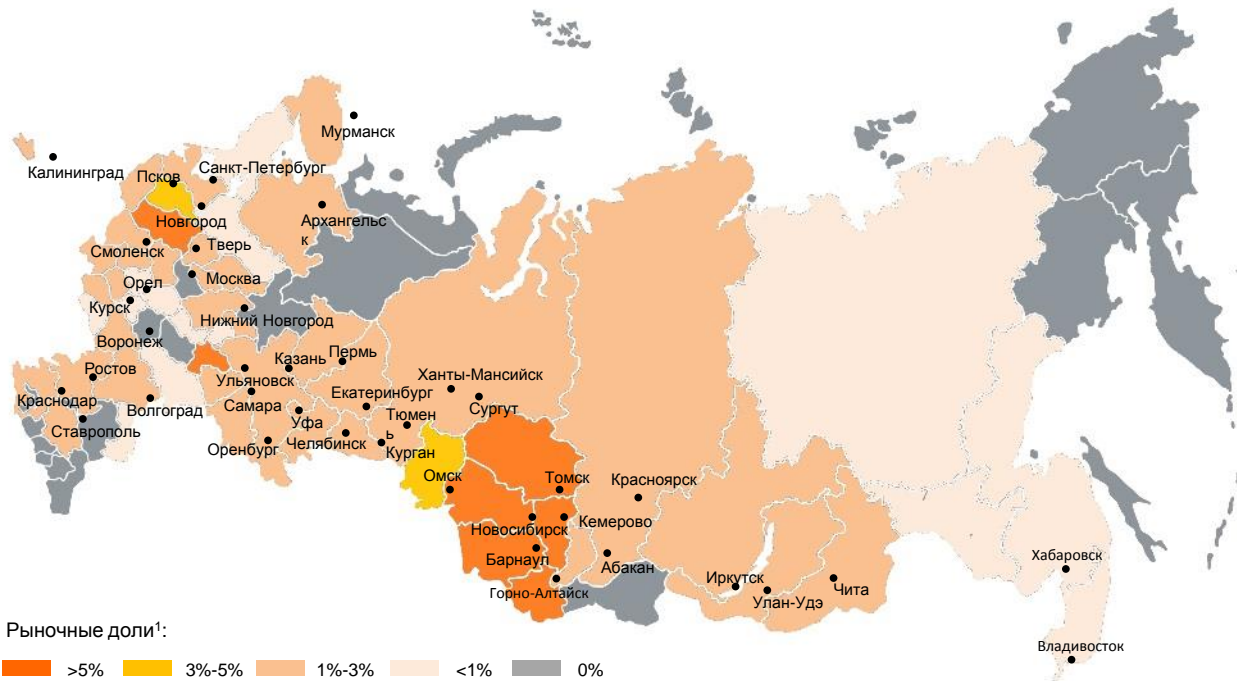


- ▶ ПАО «БИНБАНК» — одна из крупнейших в России частная финансовая организация с более чем 22-летней историей работы на рынке
- ▶ БИНБАНК занимает уверенные позиции в национальных рейтингах: Рус-рейтинг, НРА и Banki.ru
- ▶ Более 500 офисов по всей стране
- ▶ Универсальные продукты для частных и корпоративных клиентов



Рэнкинг	БИНБАНК ¹		Банковская группа БИНБАНКа ¹	
	Среди всех российских банков	Среди частных российских банков	Среди всех российских банков	Среди частных российских банков
Общие активы	#9	#5	#7	#3
Розничные депозиты	#7	#3	#5	#2

¹ По данным обзора Fitch Russian Banks Datawatch (за 1 кв. 2016 г.), консолидировано по группам, не включая «дочки» иностранных банков.



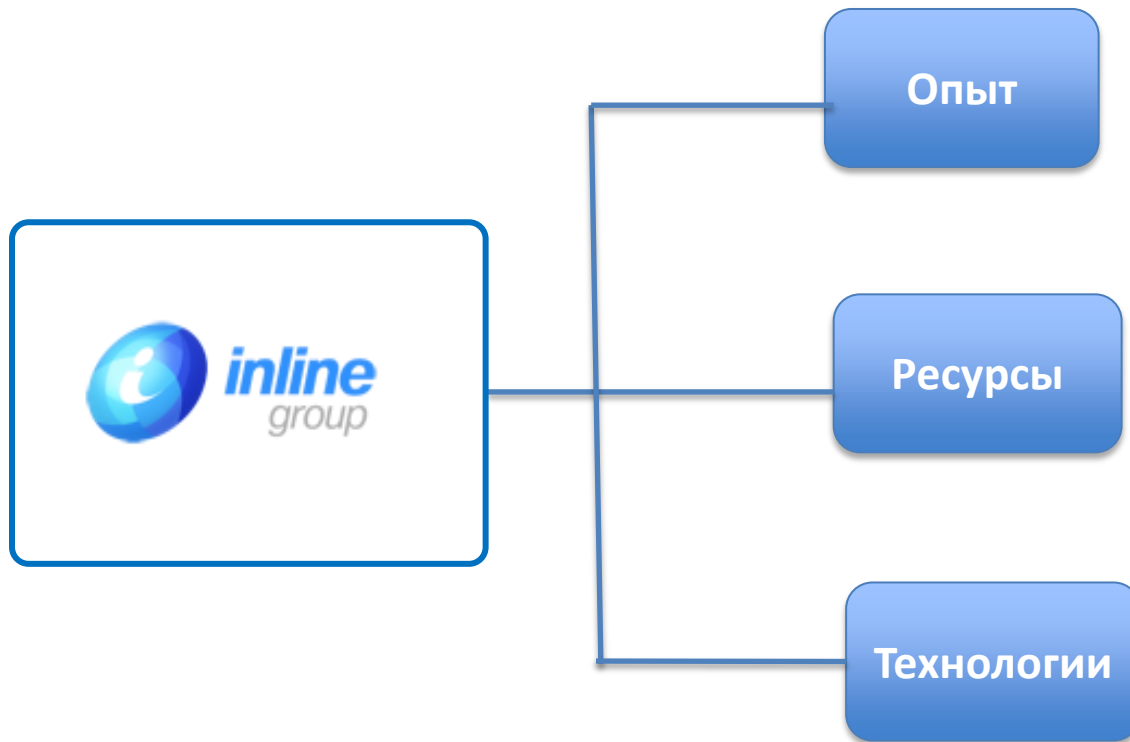
Статистика по каналам продаж объединенной банковской группы

- > 500 офисов / отделений
- >10,000 банкоматов
- Топ 5 мобильный банк
- Топ 10 интернет банк

- ▶ В 2015 году у БИНБАНКа - тысячи терминальных устройств разных классов, находящихся под управлением разных учетных систем, распределенных и обслуживаемых территориально
- ▶ Использование различных и не интегрированных между собой систем управления устройствами приводило к снижению управляемости
- ▶ Снижение темпов внедрения новых банковских продуктов из-за отсутствия достоверной информации о терминальных устройствах
- ▶ Недостаточный контроль работы внешних поставщиков



- ▶ Внедрить единый процесс управления сетью терминальных устройств во всех участвующих подразделениях
- ▶ Обеспечить достоверной информацией о работе и параметрах обслуживания устройств
- ▶ Обеспечить взаимодействие с внешними контрагентами и контроль выполнения обязательств
- ▶ Способствовать повышению темпов внедрения новых продуктов.





13 000



Система Инвентаризации Терминальных Устройств



1 600



Банкоматы (АТМ)



850



Информационно-платежные терминалы (ИПТ)



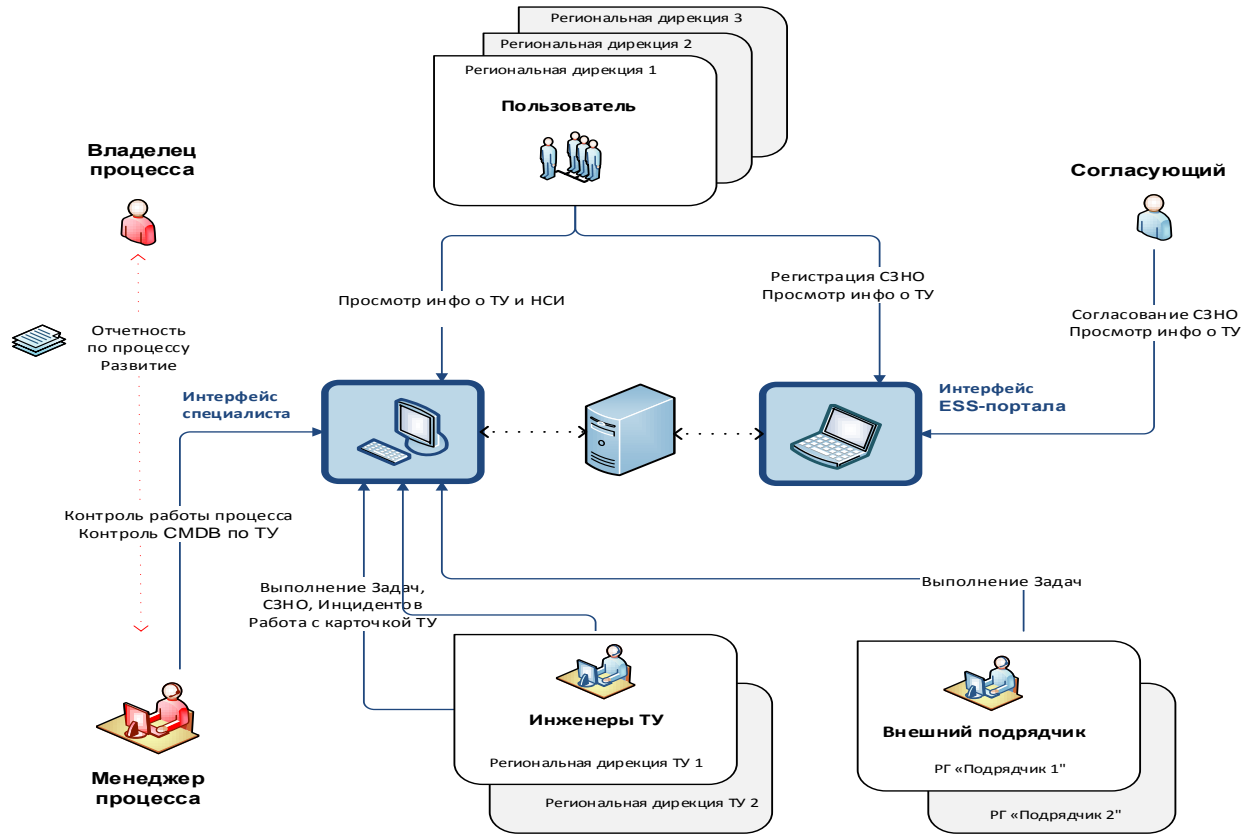
Запчасти для терминальных устройств

- ▶ Управление терминальными устройствами на основе процессов ITIL и ITAM
- ▶ Создание единого информационного пространства для всех сотрудников, работающих с ТУ
- ▶ Взаимодействие всех пользователей через единый портал самообслуживания
- ▶ Использование существующего в Банке ITSM-решения для автоматизации бизнес-процесса



- ▶ Программная платформа HP Service Manager 9.30
- ▶ Автоматизация деятельности реализована с помощью следующих модулей
 - ▶ *HelpDesk*
 - ▶ *Управление конфигурациями*
 - ▶ *Управление изменениями*
- ▶ Изолированные рабочие среды для ИТ и бизнес подразделений
- ▶ Инструмент автоматической загрузки сведений о ТУ





Работа с обращениями (Поддержка ИТ, МТО, Эксплуатация, Автотранспорт, POS-Терминалы, Подбор персонала)



Создать обращение
инцидент/запрос/жалоба/
благодарность



Открытые обращения
Просмотр открытых обращений



Поиск обращений
Поиск обращений

Мои согласования (для руководителей и ответственных лиц)



Согласовать обращение
Согласовать обращение



Архив моих согласований
Архив моих согласований

Информация



Контакты ИТ-поддержки
Контакты ИТ-поддержки



Помощь по работе с порталом
Помощь по работе с порталом



Полезные ссылки
Полезные ссылки





Терминальные устройства






Терминальные устройства
Перейти в раздел терминальных устройств

- Пользователи имеют возможность проводить необходимые бизнес-операции с терминальными устройствами на портале самообслуживания:
 - *Создавать запросы*
 - *Просматривать информацию о конкретном устройстве*
 - *Редактировать справочники*

Работа с POS

-  **Просмотр информации по POS**
Просмотр информации по POS
-  **Поиск по всем POS**
Поиск по всем POS
-  **Создать запрос по POS**
Создать запрос по POS
-  **Запчасти по POS**
Запчасти по POS

Работа с УС (АТМ / ИПТ / ТЕС)

-  **Просмотр информации по УС**
Просмотр информации по УС
-  **Поиск по всем УС**
Поиск по всем УС
-  **Создать запрос по УС**
Создать запрос по УС

Справочники

-  **ТСП**
ТСП
-  **Модели POS**
Модели POS
-  **Модели УС**
Модели УС
-  **Сферы деятельности**
Сферы деятельности
-  **МСС**
МСС



- ▶ Создана единая система управления сетью терминальных устройств
- ▶ Разработана стратегия загрузки НСИ для управления устройствами
- ▶ Использование существующего ITSM продукта позволило сократить затраты и TCO
- ▶ Пользователи разных подразделений работают в изолированных рабочих средах
- ▶ Конечные пользователи взаимодействуют через знакомый портал самообслуживания



Внедрение унифицированного процесса управления ТУ позволило :

- ▶ Предоставить актуальную онлайн-отчетность о показателях работы устройств, динамике продаж, работе поддерживающих подразделений
- ▶ Разгрузить менеджеров по продажам банковских услуг от рутинных операций
- ▶ Сократить время простоя устройств самообслуживания и POS-терминалов
- ▶ Оптимизировать работу с внешними контрагентами
- ▶ Снизить временные затраты персонала эксплуатации



Подключение
оставшихся
филиалов банка

Развитие
взаимодействия с
внешними
контрагентами

Использование
системы в рамках
развития бизнеса
эквайринга при
участии банков-
агентов

Доступ к мобильному
клиенту

Вопросы и обсуждение

