

Слайд 1

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Внедрение средства управления ITSM для ПАО «Московский Кредитный Банк».

Слайд 2

В целом роль ИТ в деятельности банка трудно переоценить. Тесную и постоянную связь с ИТ-департаментом поддерживают практически все бизнес-подразделения организации, а с развитием Интернет-технологий даже сторонние предприятия в принципе могут оказаться вовлеченными в непосредственное взаимодействие с ним. Уровень, стабильность и качество сервиса, предоставляемого ИТ-подразделением банка, - это в определенной степени ключевой фактор в деятельности ПАО «Московский кредитный Банк» в целом. Поэтому для повышения эффективности использования ресурсов подразделений ИТ руководством банка было принято решение взять на вооружение методологию ITSM. Объект и предмет исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Цель данной работы - провести исследование, на что повлияло внедрение средства управления ITSM в ПАО «Московский кредитный банк». Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 4

ITSM (IT Service Management, управление ИТ-услугами) — подход к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путём использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. Для содействия реализации подхода к управлению ИТ-услугами используется серия документов ITIL. Процессы ITSM. IT Service Management (ITSM) объединяет 10 процессов, описанных в книгах «Service Support» и «Service Delivery» библиотеки ITIL. Модель CobIT (Control Objectives for Information and Related Technology) — это набор документов, в которых изложены международные стандарты управления, контроля и аудита информационных систем любого масштаба и сложности.

Слайд 5

В определенный момент развития компании руководство ИТ-подразделения понимает, что его работа становится неэффективной, решение инцидентов занимает слишком много времени, пользователи недовольны предоставляемыми услугами, владельцы бизнеса не выделяют финансирование, а внутренняя организация работы представляет собой полный хаос. Внедрение ITSM может

решить все эти проблемы, но необходимо выбрать правильный подход к реализации проекта, чтобы получить положительный эффект, а не просто потратить время и средства. Внедрение ITSM нужно не только ИТ, но и бизнесу. С внедрением процессной модели работа ИТ-подразделения становится прозрачной и понятной бизнесу. Когда руководство видит, какие услуги оказывает ИТ-отдел, становится проще оценивать эффективность его работы и планировать бюджет на его содержание. Для рядовых сотрудников компании внедрение ITSM обеспечивает более высокое качество предоставления услуг, быструю реакцию на возникающие проблемы, работу без простоев и гарантированные сроки исполнения запросов. Информационная безопасность предполагает отсутствие угроз, направленных на целостность; конфиденциальность; доступность; защита человека от информации. Не преднамеренные субъективные (искусственные) угрозы представлены на слайде.

Слайд 6

Основные преднамеренные искусственные угрозы представлены на слайде.

Слайд 7

Сравнительная характеристика основных показателей распространенных ITSM-систем сведены в таблице. Список процессов можно расширить самостоятельно путем доработки, благо оболочка позволяет кастомизировать систему под свои нужды, как угодно. В заключении следует отметить, что специалисты могут развернуть любое из этих решений практически за два часа. Но есть один большой минус – нужны высококвалифицированные программисты для поддержки и развития.

Слайд 8

было принято решение о внедрении OMNITRACKER ITSM Center, который отвечает поставленным задачам в банке. OMNITRACKER ITSM Center является сертифицированным инструментом для автоматизации процессов ITSM, основанным на стандарте де-факто «IT Infrastructure Library» (ITIL). Он обеспечивает не только управление ИТ услугами (IT Service Management), но также структуризацию и оптимизацию других процессов ИТ организаций. Процессы систематизируются, их основные показатели контролируются для обеспечения качества. Благодаря своей масштабируемости и гибкости OMNITRACKER ITSM Center может быть использован для реализации процессов ITSM в ИТ организациях самого разного масштаба — от внутреннего отдела ИТ небольшой компании до крупных международных концернов с необходимостью управления как внутренними, так и внешними поставщиками ИТ услуг.

Слайд 9

Являясь инструментом для автоматизации процессов ITIL/ITSM, сертифицированным компанией Pink Elephant, OMNITRACKER ITSM Center

объединяет все основные процессы IT Service Management в одном приложении и допускает расширение функционала в соответствии с требованиями поставщика ИТ услуг. Тем самым, он обеспечивает поэтапное внедрение и миграцию процессов ITSM на предприятии — от управления инцидентами (Incident Management) до полноценной реализации остальных процессов ITSM. Благодаря прозрачности всех процессов внедрение OMNITRACKER ITSM Center повышает эффективность исполнения и контроля процессов ITSM. Консолидированные отчёты для оценки показателей производительности (KPI) помогают добиться постоянного совершенствования процессов и повышения качества ИТ услуг. Рассмотрим общий вид пользовательский интерфейс.

Слайд 10

Основные характеристики OMNITRACKER ITSM Center представлены в таблице. Процессы ITSM в продукте OMNITRACKER ITSM Center: управление инцидентами, управление проблемами, управление конфигурациями, управление изменениями, управление релизами, управление уровнем ИТ услуг. Данные об организациях и пользователях очень важны для взаимодействия между поставщиками ИТ услуг и их клиентами. OMNITRACKER ITSM Center обеспечивает полноценное управление данными о клиентах, включая учет компаний, стран, адресов, центров затрат и отдельных пользователей.

Слайд 11

Процесс управления конфигурациями контролирует все конфигурационные единицы (CI, Configuration Item) — ИТ услуги, системы и приложения, компоненты. При этом должны регистрироваться, определяться, описываться и проверяться все CI с их взаимосвязями и зависимостями. Учет информации выполняется в единой базе данных всех управляемых компонентов (CMDB, Configuration Management Database). Важным условием результативности управления конфигурациями является гарантированное предоставление другим процессам ITSM — процессу управления инцидентами, процессу управления изменениями и другим — точной информации об ИТ инфраструктуре. CMDB в OMNITRACKER ITSM Center обеспечивает единый подход для описания любых CI с настраиваемым набором характерных атрибутов. Описание CI может в любой момент свободно расширяться, обеспечивая реализацию текущих и будущих потребностей. Для отображения физических и логических связей элементов ИТ инфраструктуры используются связи между CI в CMDB. Существующие связи представляются графически и в виде детальных перечней.

Слайд 12

Из проделанных вычислений можно сделать вывод, что экономический эффект достигается за счет высвобождения части трудовых и финансовых ресурсов, получаемых от:

1. Снижения трудозатрат на устранение инцидентов.

2. Снижения времени на решение инцидентов.
3. Снижения стоимости устранения инцидентов.

Слайд 13

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!