



БАНКОВСКИЙ
ПРОЦЕССИНГОВЫЙ
ЦЕНТР

**Опыт внедрения системы управления
ИТ-услугами и её экстраполяция на
работу бизнес-подразделений**

ОАО «Банковский процессинговый центр» работает на рынке банковских услуг без малого **14 лет**.

Численный состав компании – более **400** человек.

Основные направления деятельности:

- | Предоставление услуг, в рамках договоров на процессинг;
- | Развитие сети специализированного банковского оборудования;
- | Выполнение функций головного процессингового и клирингового центра платежной системы БЕЛКАРТ;

- | Ведение авторизационной базы платежных карт (**более 9,3 млн.**)
- | Маршрутизация и обработка авторизационных запросов (среднее количество в месяц **более 119 млн.**)
- | Обработка финансовых транзакций (**более 72 млн.** в месяц)
- | Персонализация платежных карт
- | Поддержка держателей карт в режиме 24 X 7 X 365
- | Мониторинг операций по карточкам и контроль за рисками
- | Рекламационная деятельность

- | Реализация терминального оборудования
- | Установка и подключение терминального оборудования в объектах торговли и сервиса (ОТС)
- | Обучение сотрудников ОТС правилам работы с терминальным оборудованием
- | Техническое обслуживание установленного оборудования
- | Ремонт терминального оборудования

Количество обслуживаемых ОТС - **более 50 тыс.**

Количество оборудования в обслуживаемых ОТС - **более 62 тыс.**

Доля на рынке Республики Беларусь:

по количеству обслуживаемых ОТС – **64%**

по количеству оборудования – **56%**

 **БЕЛАРУСБАНК**

 **БПС-СБЕРБАНК**


белагропромбанк

BSB  **Bank**

 БЕЛАРУСКИ НАРОДНЫ БАНК
BELARUSKY NARODNY BANK

 **БТА** БАНК

 Трастбанк

 **Паритетбанк**

 **ФРАНСАБАНК**
Завтра начинается сейчас

**HOME
CREDIT
BANK** 

 **zептер Bank**



01.09.2014г. в Центре была введена в промышленную эксплуатацию система Naumen Service Desk. С момента ввода и по настоящее время с использованием данной системы в Центре были автоматизированы следующие ИТ-процессы:

**Процесс управления
запросами на обслуживание**

**Процесс управления
инцидентами**

**Процесс управления
изменениями**

**Процесс управления
ИТ-активами**

**Процесс управления
доступом**

**Процесс управления
знаниями**

На Предприятии действует Каталог услуг состоящий из:

- | ИТ-услуг;
- | Бизнес-услуг.

Произведена автоматизация:

- | запросов, связанных с ИТ;
- | запросов в рамках административно-хозяйственного обеспечения;
- | процессов приема и увольнения сотрудников.

В рамках запросов создаются задачи разрешение которых возможно:

- | последовательно;
- | параллельно;
- | комбинированным способом.

Полная автоматизация дежурной службы

Дежурной службой регистрируются инциденты связанные с непрерывностью предоставления бизнес-услуг, предоставляемых в режиме **ONLINE**.

Существенное сокращение времени на регистрацию возникающих событий и инцидентов за счет использования типовых шаблонов и справочников.

Градация инцидентов по степеням сбоя, эскалация и автоматический учет времени простоя предоставляемых сервисов.

Формирование различных отчетов :

- | в разрезе услуг;
- | в разрезе интерфейсов и компонент.

Обобщенный КТГ систем фронт-офис

и обобщенное время простоя в разрезе интерфейсов и компонентов по месяцам

за период с 01.01.2015 по 31.12.2015

Месяц	Обобщенный КТГ		
	Всего	В том числе плановый	В том числе незапланированный
Январь	1,0000	1,0000	1,0000
Февраль	0,9994	0,9994	1,0000
Март	1,0000	1,0000	1,0000
Апрель	0,9986	0,9986	1,0000
Май	0,9988	0,9988	1,0000
Июнь	0,9992	0,9992	1,0000
Июль	1,0000	1,0000	1,0000
Август	0,9994	0,9994	1,0000
Сентябрь	1,0000	1,0000	1,0000
Октябрь	0,9933	0,9933	1,0000
Ноябрь	1,0000	1,0000	1,0000
Декабрь	0,9996	0,9996	1,0000
Итого за период	0,9990	0,9990	1,0000

КТГ за 2015 год
(коэффициент технической готовности или коэффициент доступности)
с учетом плановых и незапланированных простоев,
по программно-техническим комплексам в разрезе по месяцам

для RTPS (в целом)

Месяц	Простой (минут)			КТГ		
	Общий	В том числе плановый	В том числе незапланированный	Общий	По плановым простоям	По незапланированным простоям
Январь	0	0	0	1,0000	1,0000	1,0000
Февраль	23	23	0	0,9994	0,9994	1,0000
Март	0	0	0	1,0000	1,0000	1,0000
Апрель	60	60	0	0,9986	0,9986	1,0000
Май	54	54	0	0,9988	0,9988	1,0000
Июнь	36	36	0	0,9992	0,9992	1,0000
Июль	0	0	0	1,0000	1,0000	1,0000
Август	28	28	0	0,9994	0,9994	1,0000
Сентябрь	0	0	0	1,0000	1,0000	1,0000
Октябрь	297	297	0	0,9933	0,9933	1,0000
Ноябрь	0	0	0	1,0000	1,0000	1,0000
Декабрь	15	15	0	0,9997	0,9997	1,0000
Итого	513	513	0	0,9990	0,9990	1,0000

На Предприятии существует документ уровня Стандарта Предприятия, жестко регламентирующий деятельность в рамках Процесса.

В рамках Процесса производится классификация изменений (нормальное, стандартное, **экстренное**) и оценка степени влияния на ИТ-инфраструктуру и предоставляемые сервисы (низкая, **высокая**).

Автоматизировано рабочее место менеджера Процесса.

На предприятии создан и функционирует Комитет по утверждению изменений с **высокой** степенью влияния.

Учет оборудования

Учет ПО (версии, экземпляры)

Администраторы КЕ (основной, резервный)

Объединение КЕ в комплекс ресурсов

Возможность связывать КЕ используя разные типы связей:

- | связь на физическом уровне
- | связь на логическом уровне

Связь КЕ с изменениями, инцидентами и статьями в БЗ

Учет договоров, связь с вендорами, формирование отчетов по срокам окончания ТП

Процесс построен **исключительно** на базе системы Naumen Service Desk.

Все имеющиеся на Предприятии ресурсы **классифицированы** и внесены в систему в виде древовидной структуры.

Все заявки сотрудников к информационным ресурсам учтены в **единой** системе.

Процесс полностью **самодостаточен** т.к. в рамках него же на основании заявок происходит создание новых ресурсов и матриц доступа, а также редактирование или удаление существующих.

Поэтапный переход к **ролевой** модели.

Функционирующая база знаний.

Автоматическое создание и согласование статьи в БЗ на основании заключения администратора, полученного в результате разрешения инцидента.

Накопление бесценного опыта

Фиксация деталей и нюансов

Неразрывная связь с остальными процессами

Необходимость в постоянном развитии Процесса.

Запросы выполняемые для внешних клиентов (банки):

- | *Корректирующие операции*
- | *Настройка аппаратно-программного комплекса процессинга*
- | *Обслуживание (сопровождение по договору) модуля «CMS»*
- | *Обслуживание запросов правоохранительных органов*
- | *Разбирательство нештатных ситуаций по операциям с карточками*
- | *Регистрация пунктов обслуживания по карточкам*
- | *Корректирующие операции*
- | *Мониторинг операций*
- | *Онлайн отмена*

Отказ от оформления реализованных заявок в бумажном виде и переход на обмен заявками в электронном виде.

Автоматизация повседневной текущей деятельности бизнес-подразделений по приему и учету заявок на регистрацию терминального оборудования.

Высокая степень интеграции системы с ПО процессинга, используемого на Предприятии.

Интеграция с учетными системами Банков-клиентов, позволяющие выполнять групповые операции в автоматическом режиме.

Контроль банками-клиентами статуса оформленной заявки на всех этапах её жизненного цикла в режиме реального времени.

Бизнес - цель:

Формализация всех поступающих запросов и полный переход от бумажного документооборота к on-line заявкам

ИТ-цель:

- | Автоматизация процесса управления проблемами;
- | Интеграция системы с системой мониторинга, используемой на Предприятии;
- | Интеграция системы с учетной системой 1С;
- | Повышение уровня зрелости имеющихся процессов.

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

NAUMEN  **Service Desk**
based on SMAP



QuadroSoft
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ

Выводы по результатам внедрения:

- | Обязательно проведение предпроектных исследований для объективной оценки трудозатрат на реализацию проекта.
- | Нельзя недооценивать консерватизм пользователей.
- | Необходимо следить за тем, чтобы в рамках реализации проекта, вновь создаваемый инструмент не стал полной копией старой системы.
- | Нельзя забывать, что аппетит приходит во время еды, а слона надо есть по частям.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Александр Алексеевич Тихоничев

Заместитель генерального директора по
информационным технологиям – директор
департамента информационных технологий

220116, г.Минск, пр.Дзержинского, 69/1,
к.618

Телефоны:

приемная +375(17) 2790000

E-mail: info@npc.by

Сайт: www.npc.by