



# Service Catalog

сделаем жизнь понятной

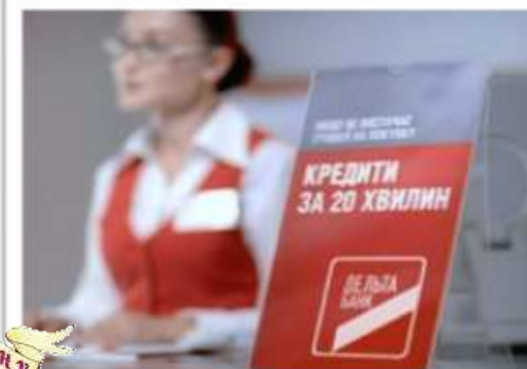




# Что такое Дельта Банк



- 5 – лет и 30 % трудоспособного населения.
- Средний срок договора 9 месяцев
- Время работы с 8:00 до 23:00
- 7 дней в неделю



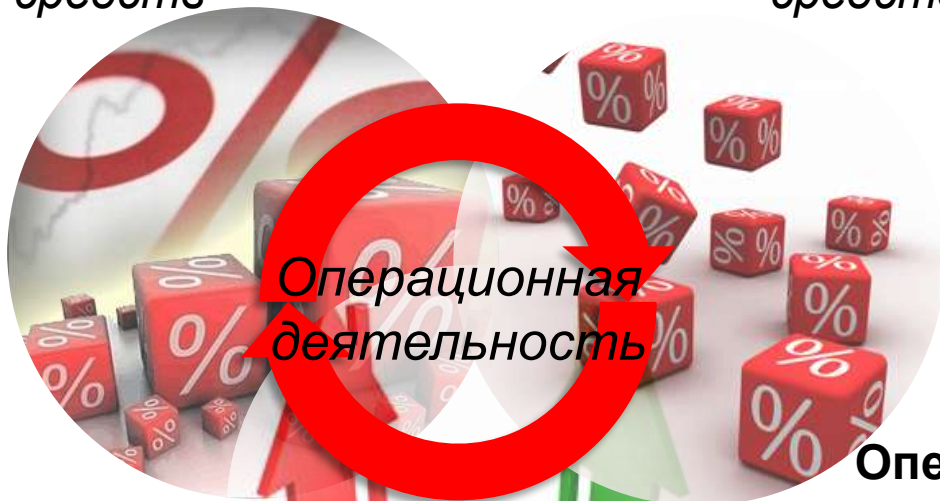


# Банк – это просто



Привлечение  
средств

Размещение  
средств



Операционная  
деятельность

Движение  
средств

**Операционная деятельность** — деятельность организации, преследующая извлечение прибыли в качестве основной цели.

**Операционная деятельность банка** - операции по привлечению и размещению ресурсов.





# Бизнес или процессы?...



150 процессов



**Бизнес-процесс** — это совокупность взаимосвязанных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей.

210 систем





# Роль ИТ в бизнесе

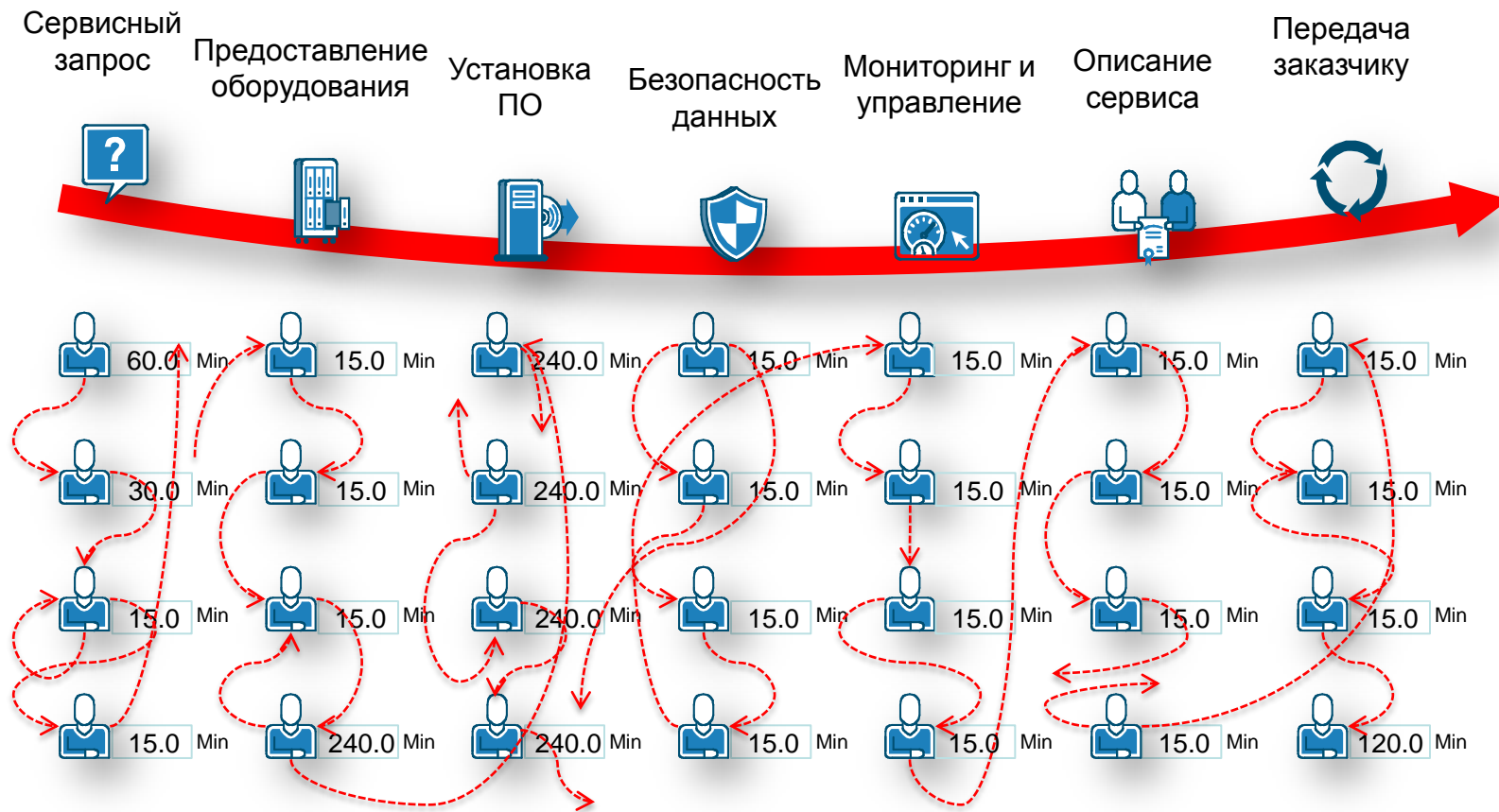


- *В настоящее время мы не задумываемся нужны ли нам выключатели, провода и электростанции, мы просто хотим, чтобы в доме было светло.*
- *В будущем роль информационных технологий для потребителя сведется к обеспечению доступа к услуге.*





# Системы или сервисы



*Прибыль или рабочие места?....*





# Что нам стоит ... перестроить...

## Прошлое:

- Много систем, много процессов.
- Несколько систем могут участвовать в одном процессе.
- Несколько процессов могут потреблять ресурсы одной системы.
- Пользователь должен знать назначения ИТ систем.

## Будущее:

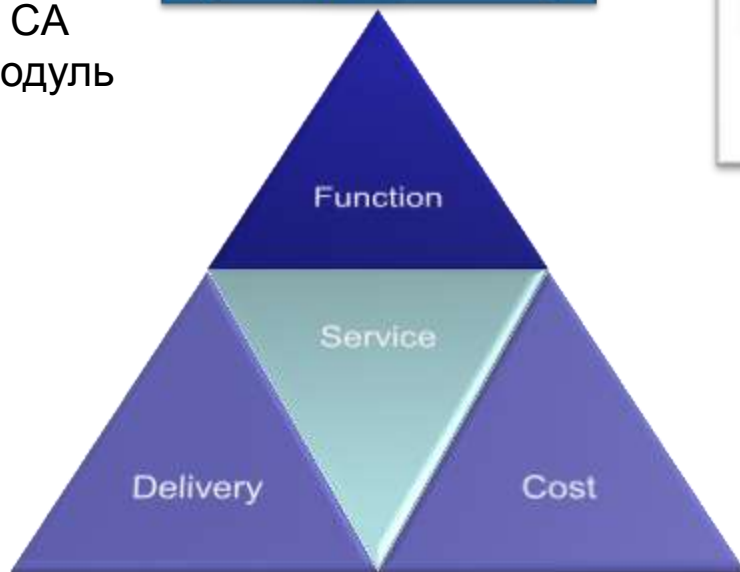
- Стандартная услуга.
- Единый, актуальный каталог.
- Понятный заказчику интерфейс.
- Прозрачный процесс выполнения запроса.
- Заказчику не нужно знать назначение ИТ систем.



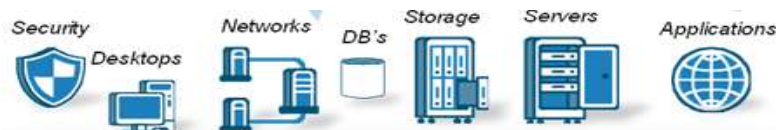


# Что такое каталог услуг.

**CA Service Catalog** – решение для автоматизации построения централизованного каталога услуг и его управления. CA Service Catalog имеет модуль заказа, модуль автоматизации представления услуг и модуль управления финансами.



***Align service function, quality and cost with business demand***







# Элементы решений...



Услуга = Система



			АБС Б2	СЭД	Эл. почта	iFOBS
Дистанционное обслуживание	Определение условий подключения	Идентификация клиента	✓			
		Получение письма от клиента		✓		
		Инф. руководства об инд. тарифах			✓	
	Подключение клиента	Получение служебной записки		✓		
		Выполнение подключения				✓
		Передача клиенту пакета			✓	
		Формирование пакета для руководства				✓
	Прекращение обслуж.	Получение сл. записки от ВОКК		✓		✓





# Элементы решений...



Услуга = Операция

		АБС Б2	СЭД	Эл. почта	iFOBS
Дистанционное обслуживание	Определение условий подключения	Идентификация клиента	✓		
		Получение письма от клиента		✓	
		Инф. руководства об инд. тарифах			✓
	Подключение клиента	Получение служебной записки		✓	
		Выполнение подключения			✓
		Передача клиенту пакета			✓
		Формирование пакета для руководства			✓
	Прекращение обслуж.	Получение сл. записки от ВОКК		✓	✓





# Элементы решений...

Услуга = Комплекс операций

			АБС Б2	СЭД	Эл. почта	iFOBS
Дистанционное обслуживание	Определение условий подключения	Идентификация клиента	✓			
		Получение письма от клиента		✓		
		Инф. руководства об инд. тарифах			✓	
	Подключение клиента	Получение служебной записки		✓		
		Выполнение подключения				✓
		Передача клиенту пакета			✓	
		Формирование пакета для руководства				✓
	Прекращение обслуж.	Получение сл. записки от ВОКК		✓		✓





# Как это выглядит...





# Готовый продукт?...



ca technologies Administrator, Service Delivery Log Out | Help  
Business Unit: Forward SP Role: Service Delivery Administrator

Home Service Builder Accounting Administration  
Dashboards Messages Reports Documents Requests Search

Admin Quick Links Services

Requests by month

### Requests By Month

All Requests by Business

### Services by Business

All Requests by User

### Requests by User

Forward SP 3/9/2012 15:21:29

Total Number of Active Accounts: 0  
Total Number of Users: 321

Account	Number of Users
forwardinc:burlo01	1
forwardinc:captr	1
forwardinc:omohroe	1
forwardinc:tyler	1
forwardinc:lobrien	1
forwardinc:spadmin	1
forwardinc:coltharp	1
Forward SP Roll-Up Account	0



Administrator, Service Delivery Log Out | Help  
Forward SP Role: Service Delivery Administrator

Forward SP 6/14/2012 11:08:09

Number of Active Accounts: 6  
Number of Users: 319

Account	Number of Users
forwardinc:burlo01	1
forwardinc:tyler	1
forwardinc:spadmin	1
forwardinc:coltharp	0
Forward SP Roll-Up Account	0
col Dev	0

Business Unit Accounts

Select Account: forwardinc:spadmin Details | View Current Invo

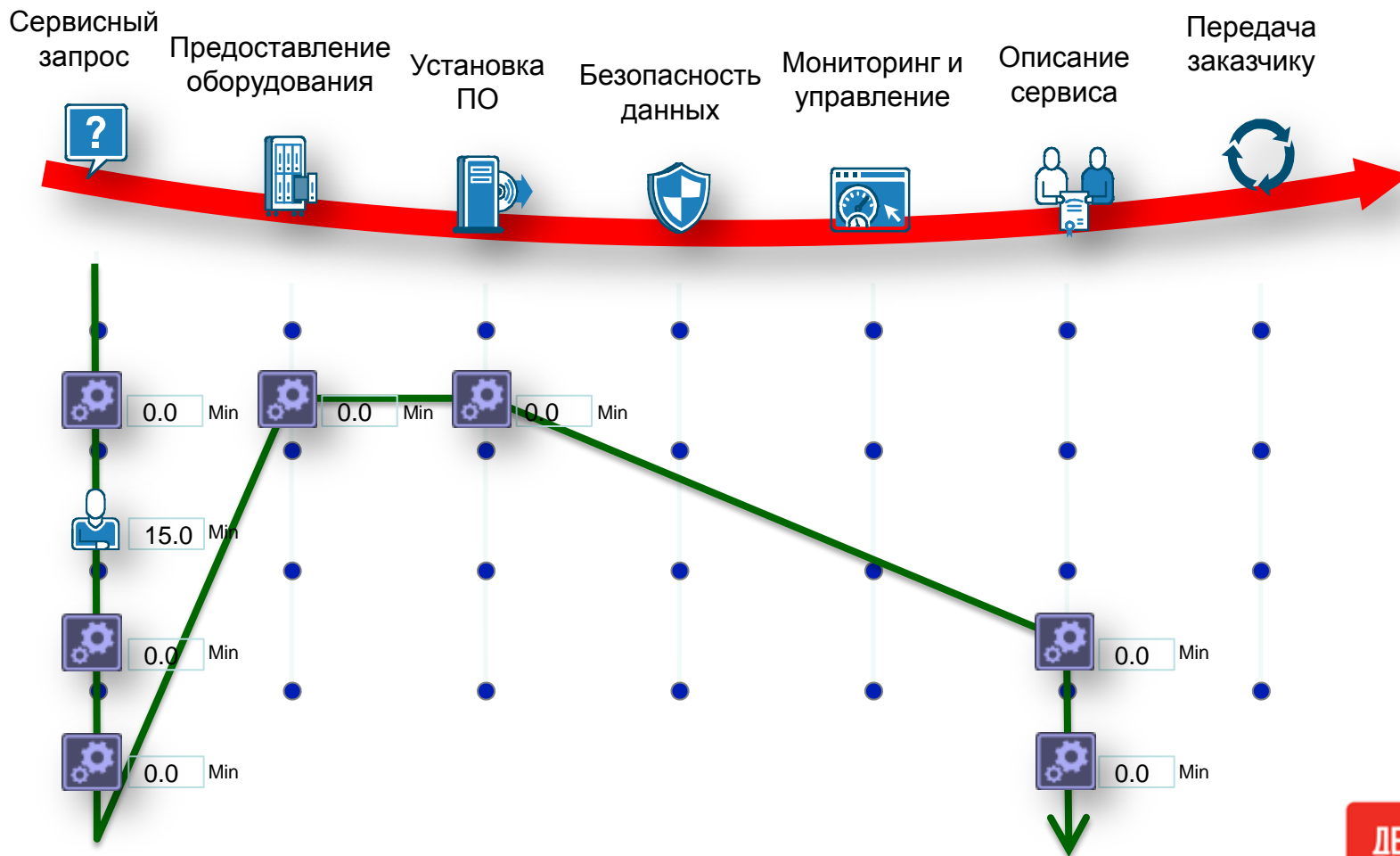
Invoice Number	Period	Charges	Credits	W/o
forwardinc:spadmin:10095	1/27/2011		0.00	0.00
	2/27/2011			
forwardinc:spadmin:10095	2/27/2011			
forwardinc:spadmin:10095	-	2000.00		0.00
	2/27/2012			

Department	Budget	Actuals	Variance
Forward Auto	\$605,000.00	\$1,229,904.84	\$1,834,904.84
Forward Financial	\$3,410,000.00	\$3,355,239.82	\$54,740.18
Forward Health	\$2,620,000.00	\$1,197,539.29	\$3,817,539.29
forwardinc	\$3,750,000.00	\$1,248,938.15	\$4,998,938.15
<b>Total</b>	<b>\$10,385,000.00</b>	<b>\$7,031,642.10</b>	<b>\$10,706,122.46</b>





# Зачем это нужно



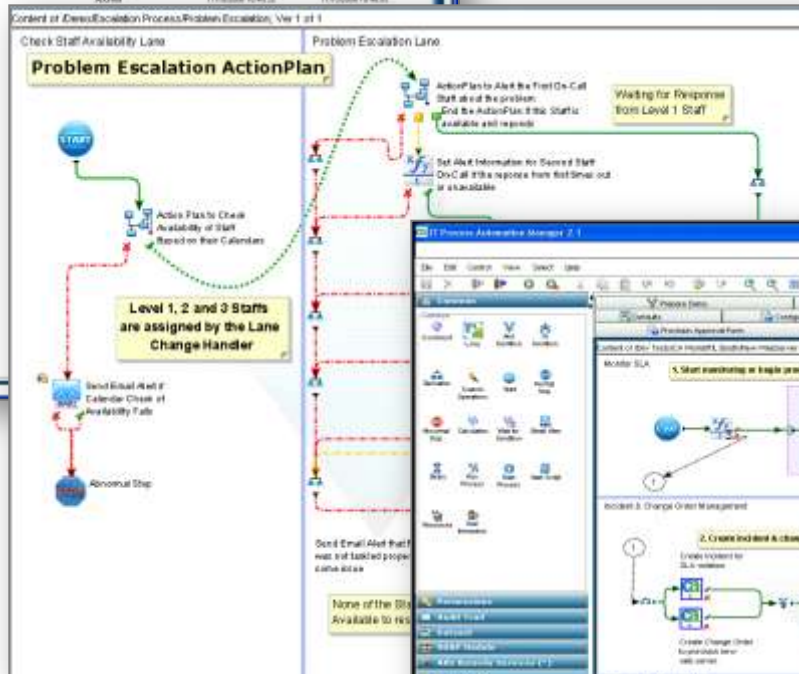
**Прибыль!!!**





# Как это использовать...

Task ID	Task Name	Status	Start Time	End Time
Task001	Task001	Completed	11:00:00 10.10.2011	11:00:00 10.10.2011
Task002	Task002	Completed	11:00:00 10.10.2011	11:00:00 10.10.2011
Task003	Task003	Completed	11:00:00 10.10.2011	11:00:00 10.10.2011



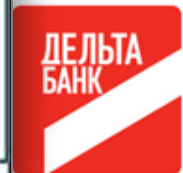
**Incident & Change Order Management**

2. Create Incident & change order.

3. Get approval for change.

4. Provision the new service.

5. Close Incident and change order.





## Как это продать.

Что мы продаем бизнесу:

- **Стандартный набор услуг** понятный заказчику, **написанный на языке бизнеса.**
- **Известная стоимость ИТ услуги** и как следствие бизнес услуги.
- **Понятное качество ИТ услуги** и как следствие бизнес услуги.
- **Понятное время предоставления услуги** и как следствие, время прохождения бизнес процесса.
- **Возможность отслеживания ключевых показателей бизнеса** в точках входа и выхода ИТ услуг.







## Это не все....

*Условия существования!*

*Недостаточно просто создать каталог услуг, его нужно заставить работать.*



*Работать на всех уровнях:*

- *управления уровнем сервиса*
- *управление непрерывностью сервиса*
- *управления мощностями*
- *управления безопасностью*
- *управления доступностью*
- *управления изменениями*



## Начало пути...



*Технологии предоставления ИТ услуг меняются, не нужно бояться, меняется самому и менять принципы работы. Нужно уметь делать это качественно.*



*С уважением Константин Бабиченко  
K.Babichenko@deltabank.com.ua*

