



НАДРА БАНК создает службу технической поддержки пользователей (Service Desk) на решении IBM

Киев, Украина, 23 сентября 2008 г.

Корпорация IBM (NYSE: IBM), ООО «Эс Ай БИС» и НАДРА БАНК официально объявили об успешном завершении проекта по построению системы технической поддержки пользователей (Service Desk) НАДРА БАНКА на Технологическом форуме IBM в Киеве.

Для реализации проекта по созданию системы технической поддержки пользователей ИТ-специалисты НАДРА БАНКА выбрали решение IBM Tivoli Service Request Manager, которое по праву занимает первое место в автоматизации процессов ITSM (IT Service Management). Система технической поддержки пользователей создана на базе ПО IBM Maximo с использованием в качестве базы данных СУБД Oracle и IBM WebSphere в качестве сервера приложений.

Данная система призвана обеспечить непрерывность информационного обслуживания сотрудников банка, сократить простои корпоративной информационной системы и повысить эффективность работы ИТ-службы.

Разработкой проекта и внедрением системы Service Desk в НАДРА БАНКЕ занималась компания ООО «Эс Ай БИС», системный интегратор, обладающий статусом IBM Premier Business Partner и имеющий огромный опыт разработки и сопровождения решения на базе оборудования и программного обеспечения IBM.

Система технической поддержки пользователей внедрялась в двух структурных подразделениях банка: Центральном офисе и Киевском региональном управлении. В ходе проекта было автоматизировано 3 ключевых процесса: управление заявками, управление инцидентами и управление проблемами. Управление заявками автоматизирует процесс регистрации и обработки заявок операторами службы технической поддержки пользователей. Управление инцидентами предполагает автоматизацию процесса регистрации инцидента специалистами службы технической поддержки пользователей и контроль работ по разрешению инцидента. Управление проблемами обеспечивает автоматизацию процесса анализа и определение реальных причин возникновения инцидента.

Структура службы технической поддержки состоит из единой централизованной диспетчерской службы (первая линия поддержки) и децентрализованной инженерной службы (вторая линия поддержки). При возникновении инцидента (отказ в работе оборудования, недоступность бизнес-приложений и пр.) пользователь направляет заявку оператору «первой линии поддержки», который находится в Центральном офисе. В системе фиксируется обращение и создается заявка на обслуживание. В базе знаний оператор производит поиск информации о подобных зарегистрированных ранее инцидентах и способах их решения. При отказе корпоративного сервиса всем пользователям системы посредством встроенного средства «Доска объявлений» сообщается о недоступности сервиса и сразу же начинается диагностика инцидента. После проведения диагностики оператор «первой линии поддержки» направляет запрос на устранение инцидента специалистам «второй линии поддержки». Такая группа специалистов располагается в каждом региональном управлении и занимается решением вопроса устранения неисправности и недоступности сервисов.

После восстановления сервисов в системе обновляется запись об инциденте. В дальнейшем производится анализ причин возникновения инцидентов, создается запись о наличии проблемы и происходит решение этой проблемы – в ИТ-структуру вносятся соответствующие изменения.

«К сожалению, ни одна организация, независимо от её масштабов и численности сотрудников, не застрахована от сбоев корпоративной информационной системы. При постоянном усложнении используемых ИТ-сервисов, возрастания требований к ним, вопрос нормального функционирования ИТ-систем становится равноценен вопросу успешности бизнеса. Внедрение системы IBM Service Request Manager позволяет нам планомерно управлять проблемами и содействует постоянному повышению качества работы ИТ-служб, вследствие чего сокращается и число инцидентов, и степень их отрицательного влияния на бизнес», - отметил Владимир Литошенко, Директор Департамента эксплуатации и поддержки информационно-технологических услуг НАДРА БАНКА.

Особенностью проекта стала интеграция системы технической поддержки пользователей Service Desk с системой управления персоналом ИРБИС, которая содержит первичный каталог пользователей и обеспечивает автоматическое заполнение и обновление информации о пользователях в системе Service Request Manager. Такой функционал крайне важен для организаций с большой численностью персонала и позволяет экономить время на дублировании данных в двух системах.

О корпорации IBM

Более подробную информацию о корпорации IBM можно получить на Web-сайте www.ibm.com (US)

О корпорации IBM

Свою деятельность ОАО КБ «Надра» начал 26 октября 1993 года. Сегодня НАДРА БАНК – один из крупнейших универсальных коммерческих банков страны, который уже 15 лет успешно работает на финансовом рынке Украины. По данным НБУ, банк входит в первую десятку украинских банков и занимает верхние позиции различных банковских рейтингов. Банк постоянно работает над развитием региональной сети и присутствует в каждом регионе Украины, насчитывая более 700 отделений. Сеть банкоматов – более 1100 единиц, количество POS-терминалов составляет более 4 600 единиц.

