



ИСТОРИЯ УСПЕХА



БИНБАНК АВТОМАТИЗИРУЕТ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ СЕТЬЮ ТЕРМИНАЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ И POS-ТЕРМИНАЛОВ



ЗАДАЧИ

Основным объектом автоматизации при реализации проекта стала деятельность в рамках бизнес-процессов, касающихся обслуживания терминального оборудования банка. Данные об устройствах, функционирующих в разных системах, были разрознены и недостаточно документированы, процедуры их эксплуатации — нечеткими и плохо измеримыми. Все это приводило к образованию значительного объема трудно-управляемой информации о терминальном оборудовании, что, в свою очередь, вызывало постоянный рост дополнительной нагрузки на бизнес. Между различными системами отсутствовала интеграция, что служило причиной ошибок, приводило к увеличению трудоёмкости и снижению эффективности работы в целом.

В 2015 году руководством департамента дистанционного банковского обслуживания БИНБАНКа было принято решение о необходимости создания единого процесса управления сетью терминальных устройств самообслуживания и POS-терминалов. Решение должно было объединить все подразделения БИНБАНКа, использующие и обслуживающие данные устройства. Кроме этого, архитектура и методология решения должны были учитывать не только требования центрального офиса, но и особенности дальнейшего использования решения в региональных филиалах банка.

О ЗАКАЗЧИКЕ

ПАО «БИНБАНК» — одна из крупнейших в России частная финансовая организация с более чем 22-летней историей работы на рынке. Высокие показатели роста и оценки национальных и международных рейтинговых агентств подтверждают ее надежность, стабильность и значительный потенциал. Региональная сеть БИНБАНКа насчитывает порядка 500 офисов по всей стране, что позволяет частным и корпоративным клиентам осуществлять текущие операции с максимальным комфортом. БИНБАНК постоянно расширяет свою сеть терминальных устройств, состоящую из банкоматов, информационно-платежных терминалов, и POS-терминалов. На данный момент у банка 22 000 тыс. терминальных устройств (с учетом устройств банков-партнеров).

При разработке и запуске широкого спектра высокотехнологичных продуктов БИНБАНК руководствуется, как сделать сотрудничество между клиентом и банком максимально выгодным и практичным для каждой из сторон.



**Hewlett Packard
Enterprise**



«Наш банк обладает широкой сетью филиалов в российских регионах, – рассказывает Алексей Дегтярев, директор департамента дистанционного банковского обслуживания блока розничного бизнеса БИНБАНКа. – Перед нами стояла задача создать надежные и эффективные инструменты для управления сетью терминальных устройств. Отсутствие консолидированной информации о работе и обслуживании этих устройств негативно влияло на эффективность соответствующих бизнес-процессов, снижая темпы внедрения новых продуктов и услуг».

РЕШЕНИЕ

Для реализации проекта была приглашена компания ИНЛАЙН ГРУП, специалисты которой предложили собственные инновационные методические подходы и технические решения, с помощью которых удалось реализовать управление сетью терминальных устройств значительно проще и с меньшими затратами, чем это могло быть при выборе другого решения.

Принципиальной особенностью предложенного решения было использование методологии управления ИТ-активами (ITAM) для управления жизненным циклом терминальных устройств.

Первым шагом в этом направлении стало формирование единых требований банка для оптимизации процесса управления сетью терминального оборудования. Проектной командой ИНЛАЙН ГРУП совместно с командой заказчика были разработаны: описание процесса управления сетью терминальных устройств, техническое задание на настройку системы, требования к интеграциям, а также алгоритмы выполнения стандартных запросов на обслуживание.

В рамках проекта был спроектирован жизненный цикл эксплуатации терминальных устройств IMAC:

- постановка на учет;
- перемещения;
- обновления и ремонты;
- изменения атрибутов;
- приемка устройства на склад и отправка устройства со склада в филиал;
- постановка и снятие с сервисного обслуживания;
- изменение сервисной компании.

Еще одной особенностью реализованного проекта стало внедрение единого централизованного решения на базе уже существующей в банке ITSM-системы HPE Service Manager 9.30. HPE Service Manager – широко распространенный и хорошо зарекомендовавший себя на российском рынке продукт для автоматизации ITSM-процессов. Он обладает большой гибкостью настройки бизнес-логики и кастомизации, что позволяет быть уверенным в возможности построения самых разнообразных процессов с учетом требований заказчиков.

Разработанные специалистами ИГ на базе HP SM решения позволили расширить функционал ITSM-продукта и реализовать универсальное управление активами, в том числе не относящимися к ИТ. Для конечных пользователей,





не связанных с эксплуатацией IMAC-процессов, взаимодействие с системой реализовано в максимально привычной форме через портал самообслуживания. Использование в полной мере функционала multi-tenancy позволило достичь удовлетворяющей заказчика изолированности рабочих сред для различных подразделений.

Помимо этого, внедренная система позволила учитывать выполнение работ на стороне внешних контрагентов, что дало возможность банку обеспечить взаимодействие и контроль над бизнес-процессами в режиме реального времени.

В рамках проекта система HPE Service Manager была интегрирована с информационно-банковской системой, MS Active Directory и программным комплексом по управлению информационно-платежными терминалами и устройствами ATM (Automatic Teller Machine). Кроме этого, была выполнена загрузка данных из систем по управлению POS-терминалами (Unipos, TMS).

РЕЗУЛЬТАТ

Автоматизация процесса управления сетью терминальных устройств самообслуживания и POS-терминалов позволила:

- обеспечить руководство банка возможностью получать объективную статистическую информацию о работе и обслуживании устройств, работе поддерживающих подразделений, а также принимать эффективные управленческие решения на основе этих данных;
- повысить темпы внедрения новых банковских продуктов за счет владения достоверной информацией о работе терминальных устройств и процедурах обслуживания;
- организовать работу в системе с внешними контрагентами в рамках единого процесса;
- улучшить контроль исполнения поставщиками и сервисными организациями своих обязательств;
- унифицировать процесс управления терминальным оборудованием между всеми участниками;
- сократить время на интеграцию данных о новых устройствах.

«В работе над проектом мы использовали собственные технические решения, базирующиеся на программном продукте HPE Service Manager, – комментирует Александра Прокофьева, руководитель отдела внедрения ITSM/ITAM решений ИНЛАЙН ГРУП. – Построение единого унифицированного решения по учету и контролю всех терминальных устройств позволило расширить функциональные возможности уже внедренной системы за пределы ИТ и решить задачу обеспечения функционирования бизнес-процессов по предоставлению услуг эквайринга».





«С помощью предложенных специалистами ИНЛАЙН ГРУП решений банку удалось не только в кратчайшие сроки решить поставленную задачу, но и затратить минимальное количество финансовых и человеческих ресурсов. Мы использовали давно отлаженный программный продукт, расширив его функционал для автоматизации различных внутренних процессов», - считает Николай Таржанов, начальник отдела сопровождения торгового эквайринга БИНБАНКа.

В итоге БИНБАНК получил единое централизованное решение по учету терминальных устройств самообслуживания и POS-терминалов, которое является уникальным для России, поскольку в нем было реализовано управление бизнес-активами Банка на основе методологии ITAM, а автоматизация была выполнена с помощью существующей ITSM системы HPE Service Manager.

Помимо успешного решения практических задач, данный проект является наглядным примером эффективного применения в банковской сфере лучших практик ITSM и ITAM для автоматизации бизнес-процессов, выходящих за рамки ИТ.

Большой опыт компании-исполнителя в применении методологий ITSM и ITAM для организации процессов управления информационными технологиями позволил решить широкий спектр бизнес-задач без серьезного увеличения бюджета заказчика. Это дало возможность не закупать еще одно специализированное и дорогостоящее решение, а быстро применить существующий функционал для реализации принципиально новых задач.

Результаты внедрения убедительно демонстрируют уникальные преимущества использования методик ITSM для управления активами в сферах деятельности, традиционно контролируемые сложными и дорогими системами класса ERP.



ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП»

123007, г. Москва
Хорошевское ш., д. 38, корп. 1
Тел.: +7 (495) 787-5940
Факс: +7 (495) 787-5935
E-mail: info@inlinegroup.ru
www.inlinegroup.ru

ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП ЦЕНТР»

394007, г. Воронеж,
Спортивная наб., д. 4-В
Тел.: +7 (473) 247-4694
Факс: +7 (473) 247-4685
E-mail: contacts@inlinegroup-c.ru
www.inlinegroup-c.ru

ЗАО «ИНЛАЙН ГРУП СПБ»

197341, г. Санкт-Петербург,
Коломяжский проспект 27,
БЦ "Содружество", 6 этаж
Тел.: +7 (812) 340-0121
E-mail: spb_info@inlinegroup.ru
www.inlinegroup.spb.ru