

«Ланселот» представил модуль «Служба поддержки» для банков

Компания «Ланселот» представила готовое к внедрению решение — модуль «Служба поддержки».

Модуль уже эксплуатируется и автоматизирует полный цикл управления ИТ-услугами в соответствии с Положением Банка России № 716-П.

Решение объединяет:

- управление инцидентами;
- управление проблемами;
- запросы на изменение;
- конфигурационные единицы;
- каталог услуг.

В одной системе фиксируются обращения пользователей, контроль сроков обработки, согласование изменений и история всех действий по ИТ-услугам.

От обращения — к контролю ИТ-услуги

Для банка важно не только быстро принять обращение, но и довести его до решения с прозрачной ответственностью, понятным сроком и полным журналом изменений. Когда инциденты, проблемы и изменения ведутся разрозненно, сложнее контролировать качество сервиса и оценивать влияние на ИТ-инфраструктуру.

В модуле этот процесс организован последовательно. Обращение преобразуется в инцидент или запрос на обслуживание, при необходимости связывается с проблемой и запросом на изменение, а изменение затрагивает конфигурационные единицы. Такой подход позволяет проследить путь от обращения пользователя до устранения причины и завершения работ.

Решение уже используется в банковской практике

Модуль закрывает ключевые требования 716-П к управлению операционным риском:

- регистрацию инцидентов;
- выявление корневых причин;
- контроль изменений инфраструктуры;
- учет конфигурационных единиц.

Дополнительно система поддерживает контроль соглашений об уровне обслуживания по каждой ИТ-услуге — времени реакции, времени решения и доступности.

Банк получает не только учет обращений, но и единый контур управления ИТ-сервисом: каталог услуг, связь услуг с владельцами и ключевыми единицами, автоматические уведомления, отчетность и историю изменений. Это упрощает контроль со

стороны владельцев услуг, исполнителей, менеджеров проблем и координаторов изменений.

Настройка под процессы конкретного банка

Решение не требует разработки с нуля. Роли, каталоги услуг, правила обработки обращений, параметры соглашений об уровне обслуживания и справочники настраиваются под внутренние документы и структуру конкретного банка. В систему также входят база знаний, массовый импорт данных и выгрузка отчетов в Excel.

«Модуль "Служба поддержки" — это не просто реестр обращений, а рабочий контур управления ИТ-услугами, где связаны инциденты, проблемы, изменения и контроль качества сервиса. Такой подход позволяет банку быстрее реагировать на обращения, видеть влияние изменений на инфраструктуру и поддерживать прозрачность для внутреннего контроля», — отметил Илья Лозинский, управляющий партнер компании «Ланселот».

Компания «Ланселот» проводит демонстрацию модуля «Служба поддержки», обследует действующие процессы банка и сопровождает настройку решения под внутреннюю методику и ИТ-контур кредитной организации.

Контакты

По вопросам проведения демонстрации системы и интеграции в ИТ-контур вашей организации обращайтесь к управляющему партнеру ООО «Ланселот» Илье Теодоровичу Лозинскому:

тел. +7 499 380 74-23,

моб. +7 901 709 61-61,

e-mail: lozinsky@lancelot-it.ru.