

# Сервисная модель провайдера услуг

# Терминология



- **Информационные процессы** – процессы сбора, обработки, накопления, хранения, поиска и распространения информации.
- **Информационные технологии** – приемы, способы и методы реализации информационных процессов.
- **Услуга** — это способ предоставления ценности заказчикам через содействие им в получении конечных результатов, которых заказчики хотят достичь без владения специфическими затратами и рисками.
- **ИТ-услуга** – это услуга, результат деятельности которой выражается в устранении ограничений и/или повышении эффективности одного, части или нескольких информационных процессов организации за счет применения информационных технологий.

# Терминология



- **Сервисная модель в области ИТ** – модель, в которой взаимодействие бизнеса с ИТ подразделениями осуществляется как с поставщиком услуг.
- **Поставщик ИТ-услуг** – юридическое лицо, предоставляющее ИТ-услуги и обеспечивающее реализацию сервисной модели в области ИТ.
- **ИТ-ресурсы** – люди, информационные процессы и ИТ-инфраструктура поставщика ИТ-услуг.
- **Каталог ИТ-услуг** – единый справочник предоставляемых поставщиком ИТ-услуг, содержащий детальное описание и стоимость данных услуг.

# Текущая ситуация



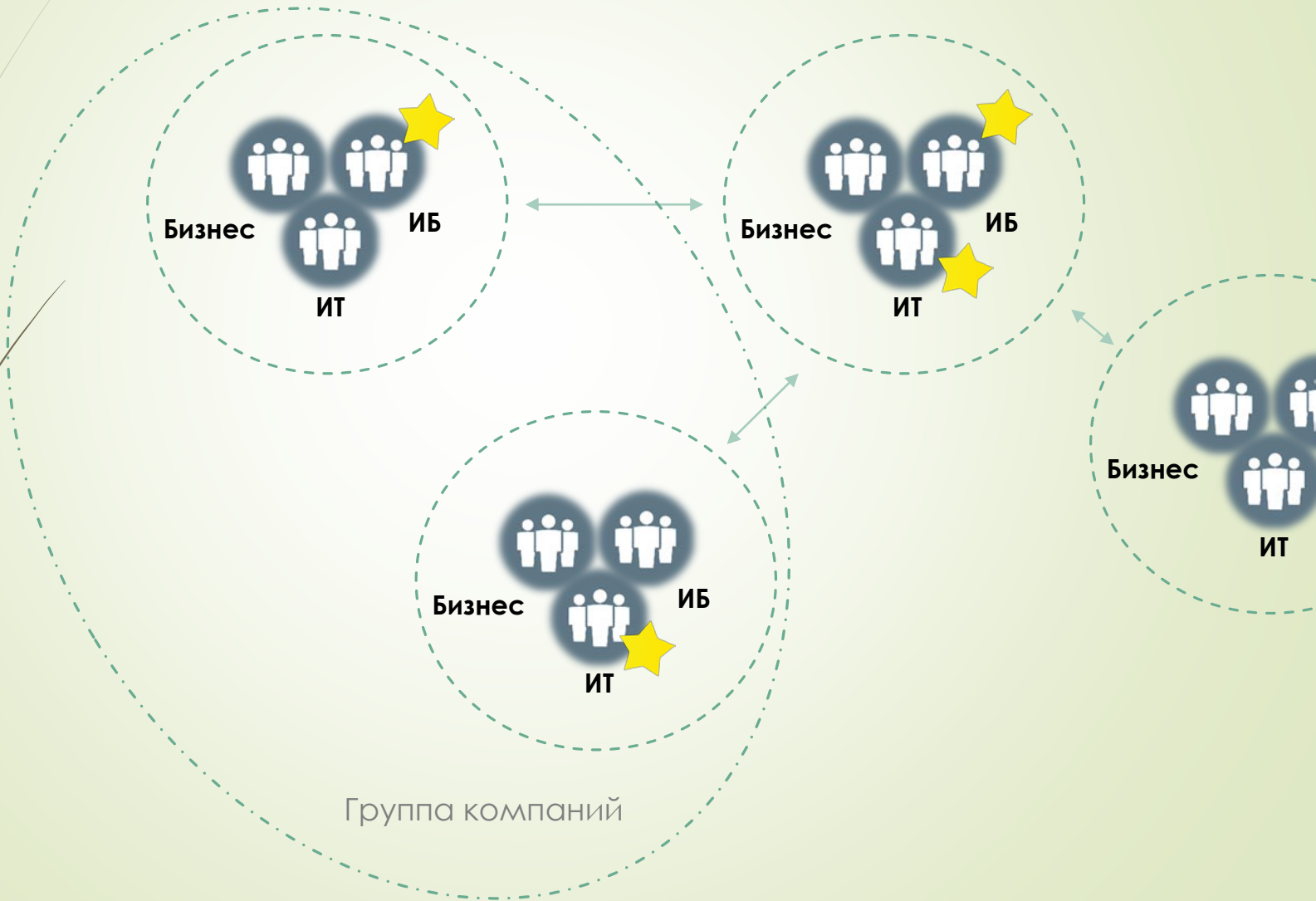
Увеличение

Потребность в информационных технологиях  
Сложность информационных процессов и ИТ  
Требования информационной безопасности  
Расходы на ИТ специалистов

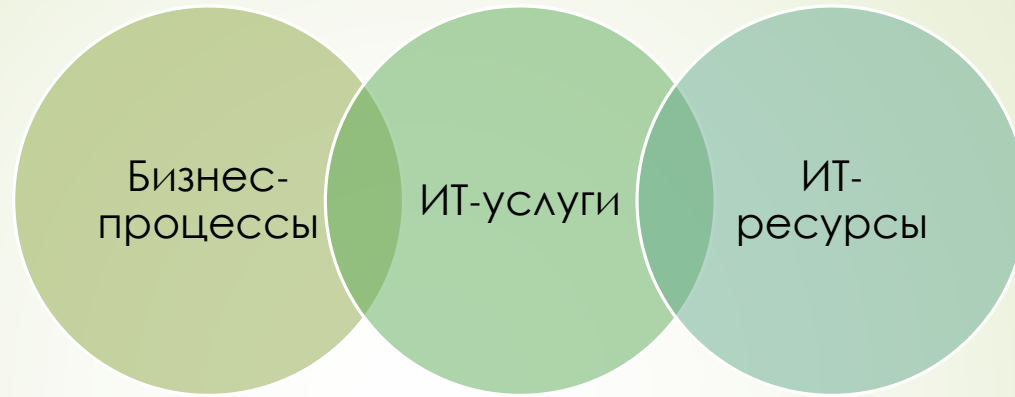
Уменьшение

Время вывода нового продукта на рынок  
Простота поиска ИТ специалистов  
Компетенции специалистов в области ИТ  
Качество ИТ-услуг

# Где «звезды»?



# Точки взаимодействия



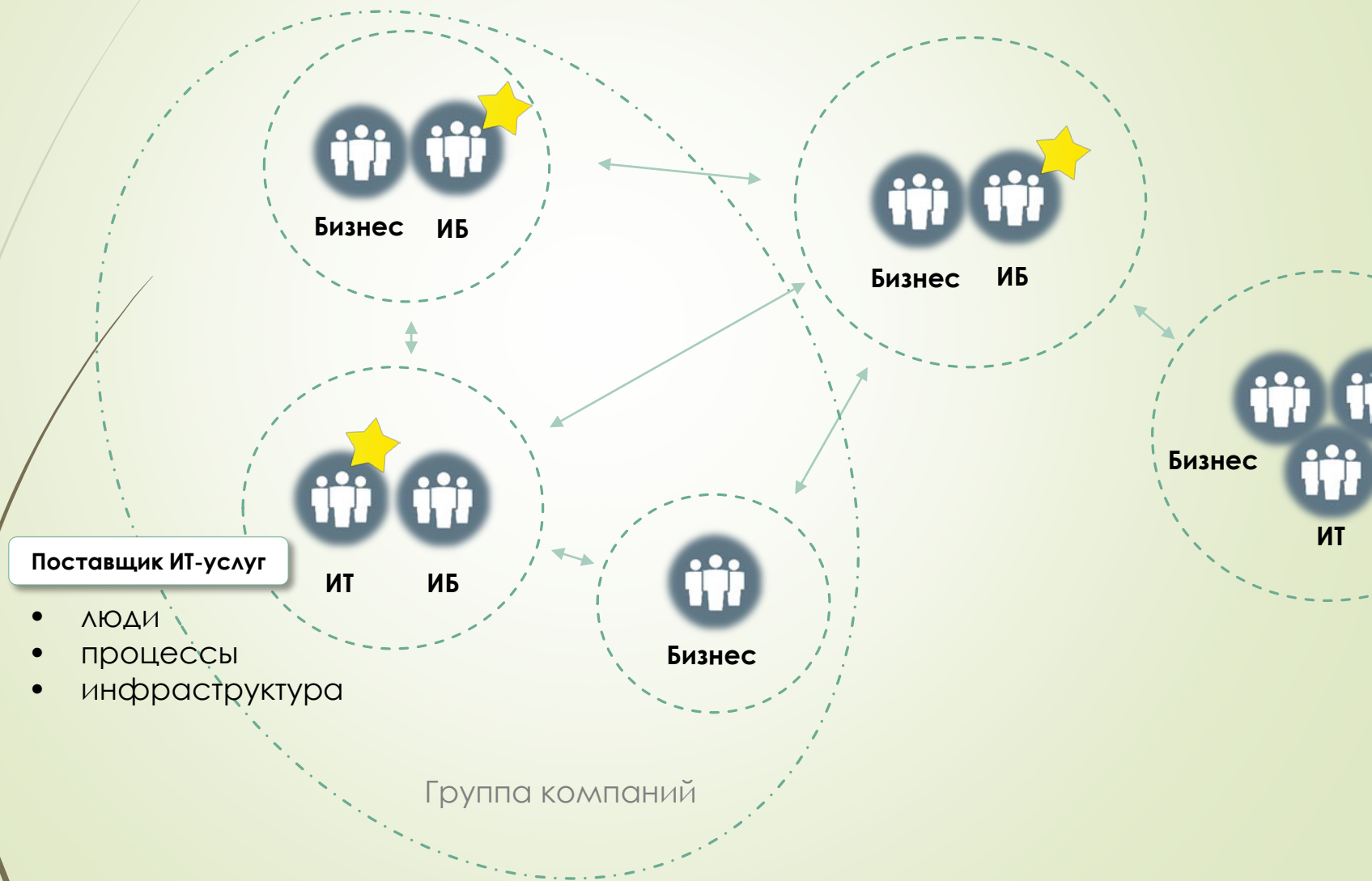
- Отсутствие двустороннего взаимодействия ИТ и бизнеса
- Отсутствие инструментов измерения ИТ-услуг, способных дать объективную оценку
- Предъявление требований в последний момент:
  - Сложность адаптации ИТ по быстро изменяющиеся требования бизнеса
  - Избыток или нехватка ИТ-ресурсов

# Ценность сервисной модели



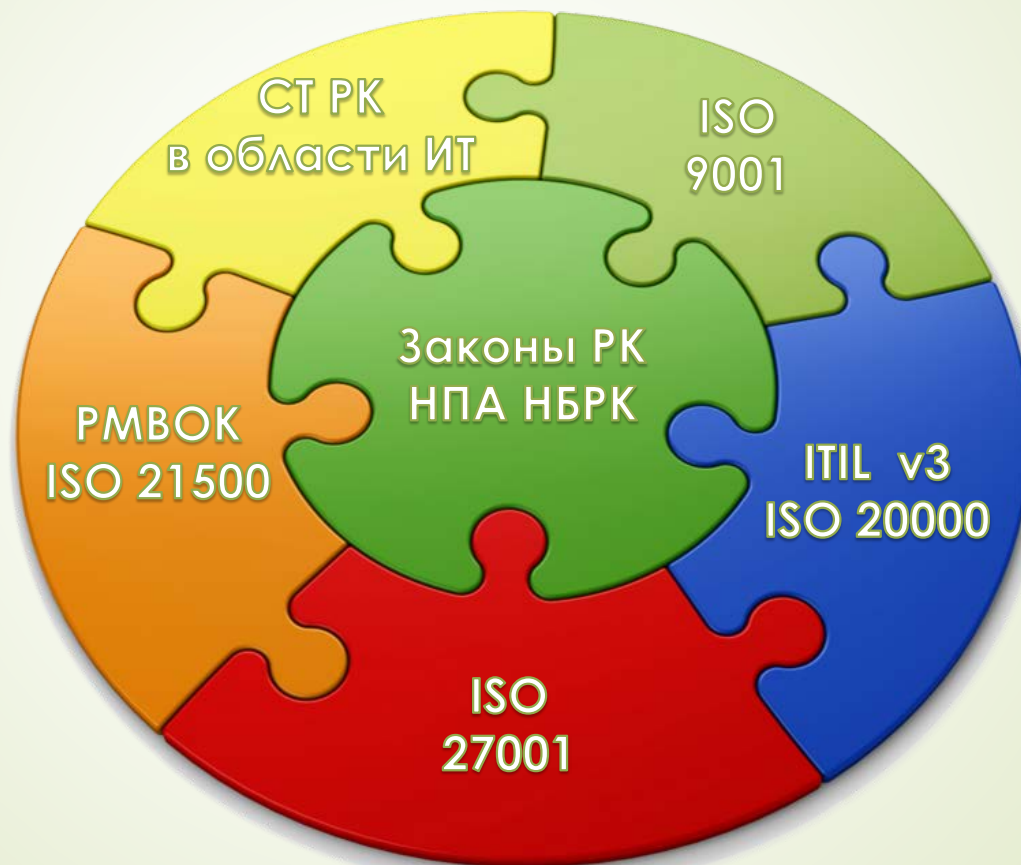
- Снижение операционных рисков, связанных с применением информационных технологий
- Объективная оценка качества деятельности поставщика ИТ-услуг
- Повышение эффективности расходов на ИТ за счет рационального использования ИТ-ресурсов
- Повышение качества ИТ-услуг
- Формирование перспективы «быстрых решений»
- Обеспечение реализации стратегии роста


# Централизация





# Методологическая основа





# АО «Банковское сервисное бюро НБК»

- Поставщик ИТ-услуг группы НБРК
- Базовые услуги:
  - Предоставление инфраструктуры ЦОД
  - Предоставление вычислительных мощностей ЦОД
  - Предоставление инфраструктуры рабочих мест
  - Сопровождение информационных систем
  - Техническая поддержка ИТ-инфраструктуры
  - Разработка и внедрение информационных систем
  - Управление проектами
- Команда квалифицированных специалистов
- Сертификация СТ РК ИСО 9001:2009
- Сертификация СТ РК ИСО/МЭК 27001:2008

# Спасибо за внимание!



Александр Трапезин

Заместитель Председателя Правления

АО «Банковское сервисное бюро НБК»

[Alexandr.Trapezin@bsbnb.kz](mailto:Alexandr.Trapezin@bsbnb.kz)