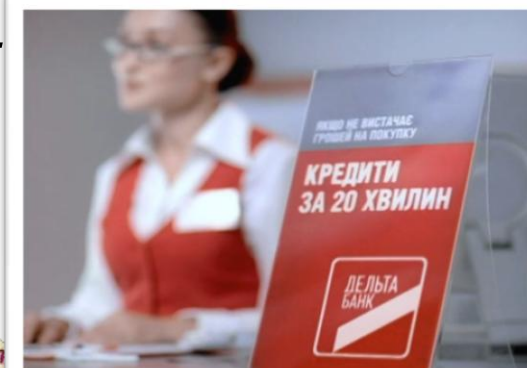




Внедрение
сервис - ориентированной
архитектуры
в операционной деятельности
банка.

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



Куда идем?

- Банк № 2
- Услуги «ON Line»
- Доступность 24 часа
- 7 дней в неделю, 365 дней в год



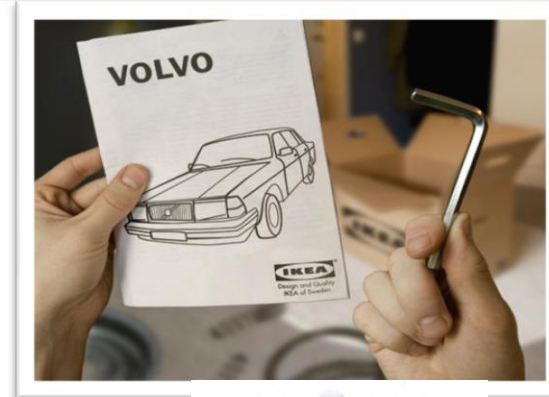
Банк – это просто

Привлечение средств

Размещение средств

Операционная деятельность

Движение средств



350 процессов



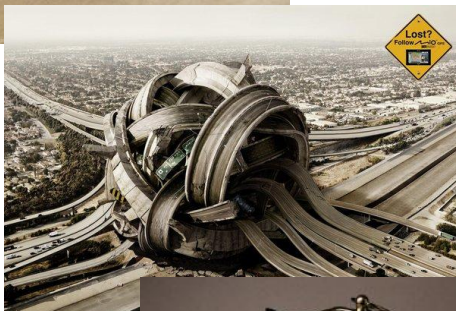
210 систем



Банк подросток...



*Низкая скорость
разработки
продукта и его
вывода на рынок*



*Неповоротливость
архитектуры*



*Большие затраты
на сопровождение
продуктов*



*Высокая стоимость
изменений*



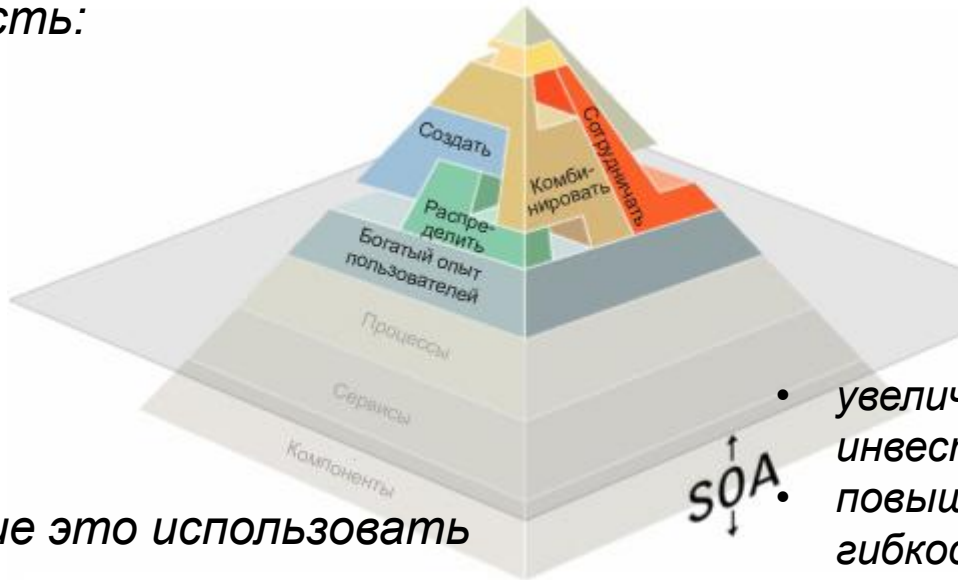
Пора взрослеть



а МОЖНО
просто ИЗМЕНИТЬ МИРОВОЗЗРЕНИЕ :-)

Давайте спросим...

У нас есть:



желание это использовать

- увеличение возврата инвестиций
- повышение организационной гибкости
- сокращение затрат

У них есть:

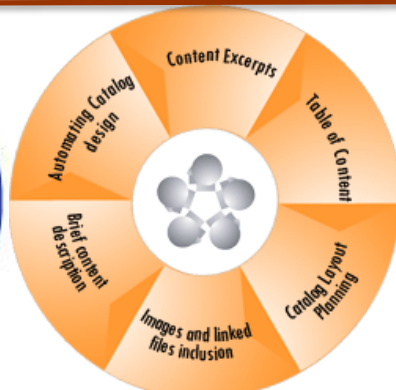
навыки

опыт

компетенция



просто о SOA ...



Люди



или Как нарисовать филина...

Управление обращениями (2010-2011 г.)

Управление инцидентами

Управление проблемами 2.

Управление мощностями (2011-2012 г.)

Управление инфраструктурой

Управление мониторингом и планированием мощностей

Управление конфигурациями (2012-2013 г.)

Управление базой конфигурационных единиц

Управление изменениями

Управление релизами

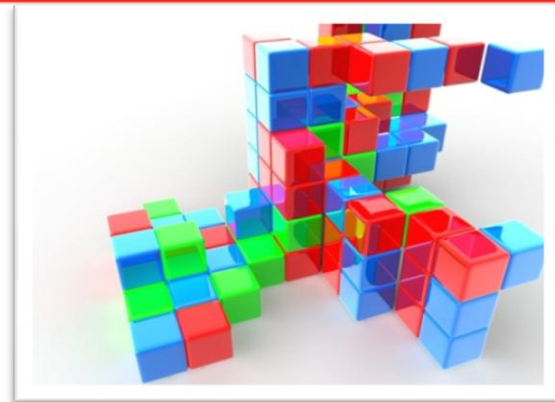
Управление персоналом (2012-2014 г.)

Управление ролями

Управление ключевыми показателями эффективности

Управление развитием персонала

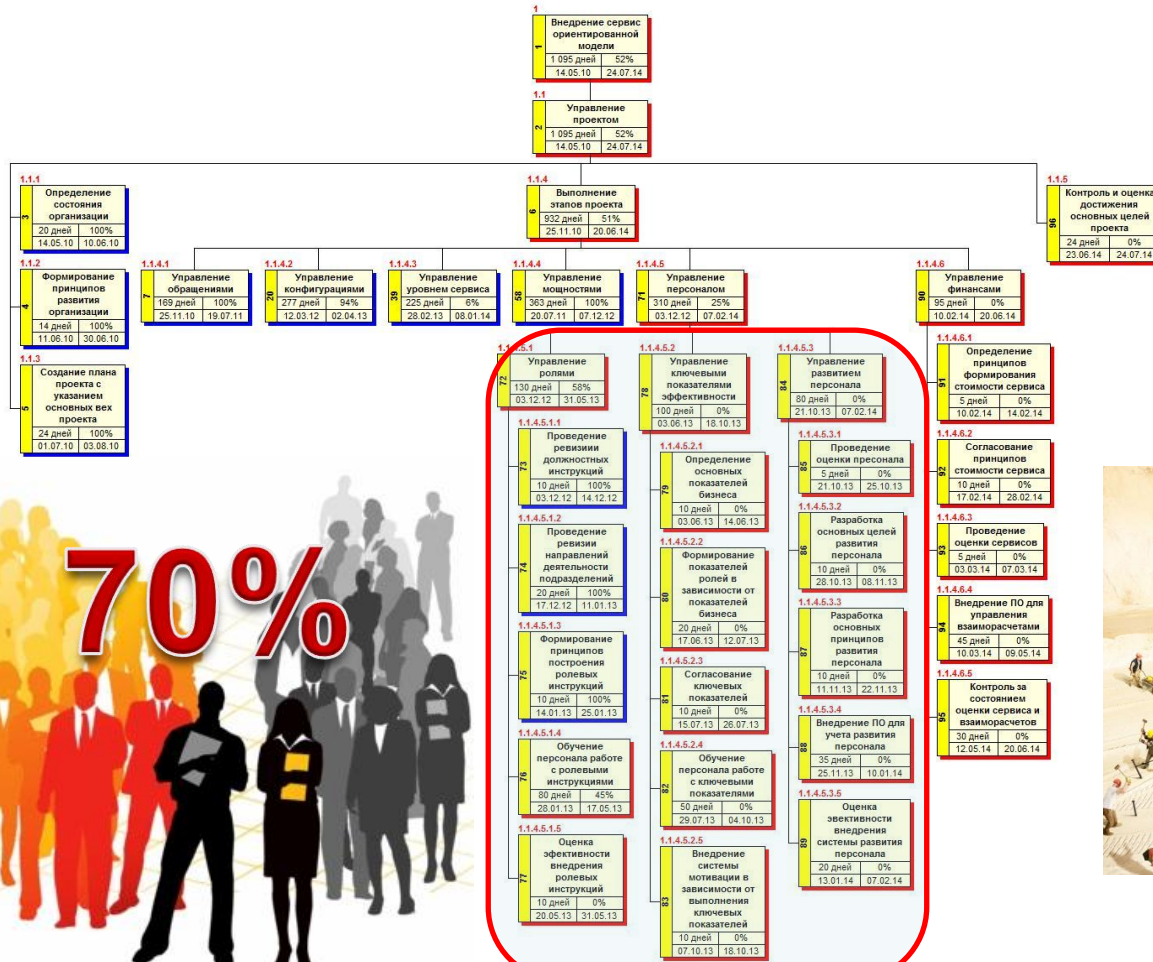
Управление финансами (2014 г.)



**Внедрение COA
Это процесс!!!**



Чем рискуем...



На половине пути..



*количество обслуженных клиентов возросло на **40%***



*количество повторных обращений снизилось на **82%***



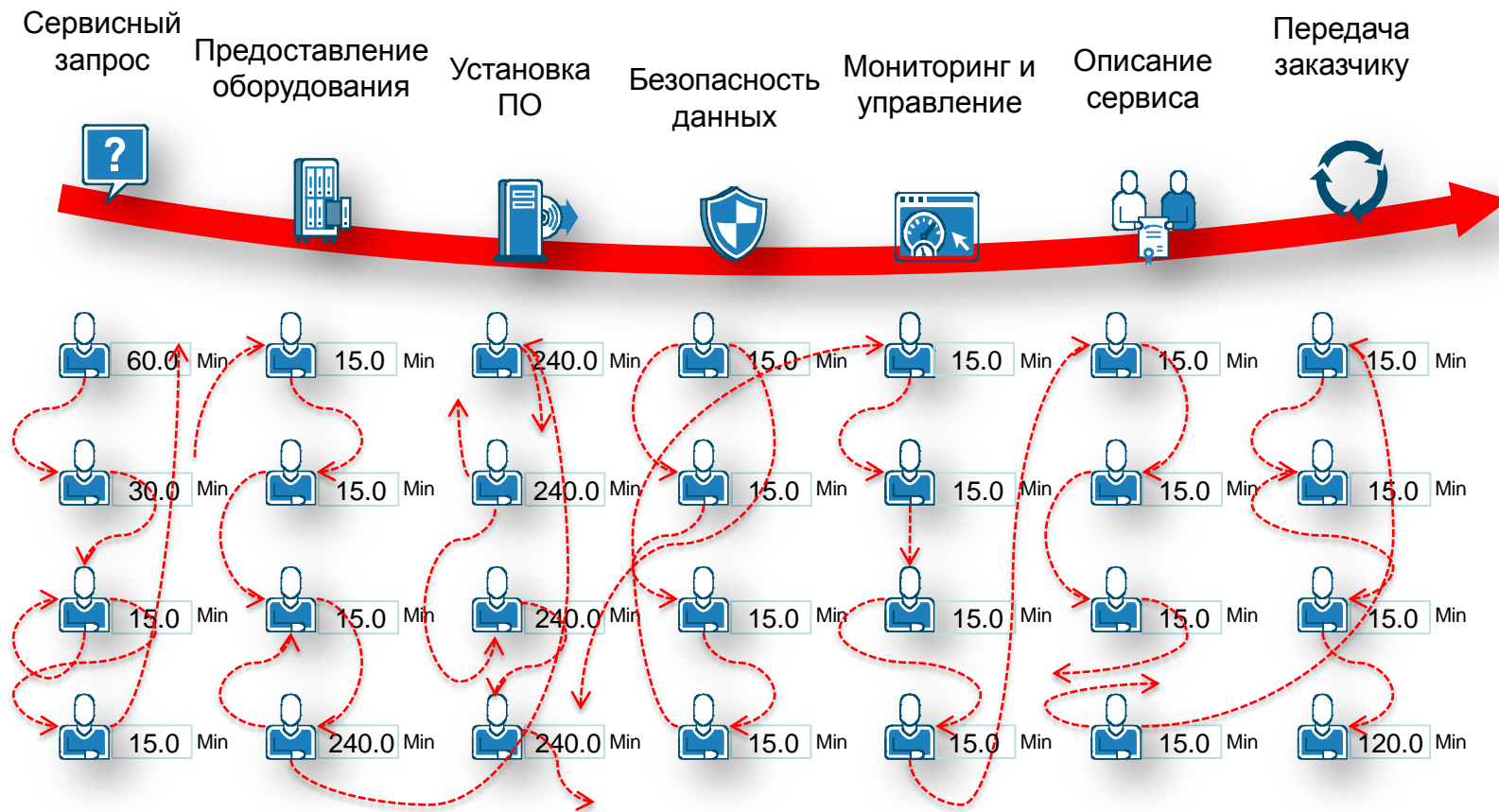
*количество выпущенных продуктов возвращенных на доработку снизилось на **67%***



*простои оборудования в бизнес время снизилось на **23%***



Между строк... Как готовить сервисы



Прибыль или рабочие места?....

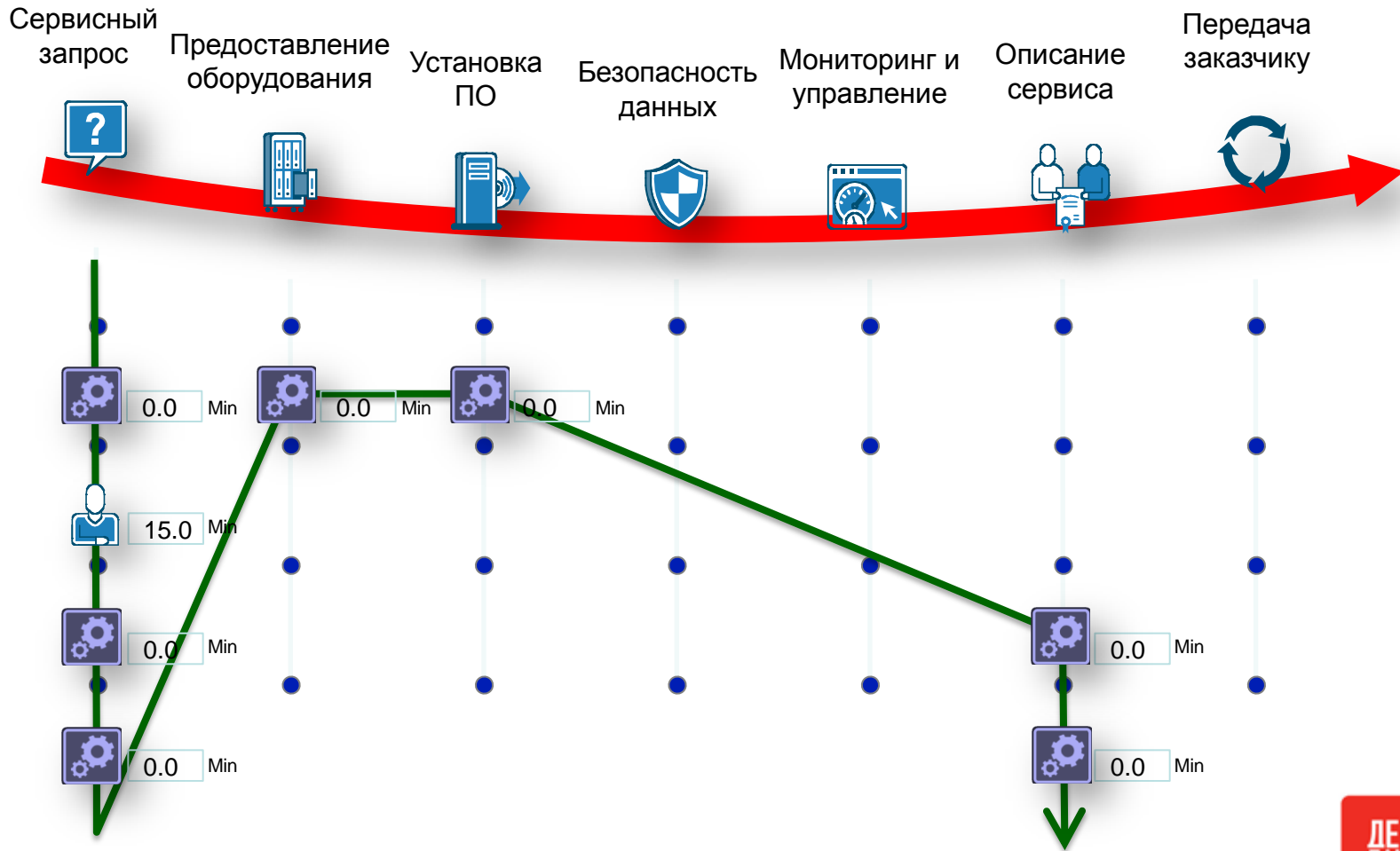


Между строк... Варианты

Комплекс операций		АБС Б2	СЭД	Эл. почта	iFOBS	
Дистанцио нное обслужива ние	Определен ие условий подключен ия	Идентификация клиента	✓			
		Получение письма от клиента		✓		
		Инф. руководства об инд. тарифах			✓	
	Подключе ние клиента	Получение служебной записки		✓		
		Выполнение подключения				✓
		Передача клиенту пакета			✓	
		Формирование пакета для руководства				✓
Прекращен ие обслуж.	Получение сл. записки от ВОКК		✓		✓	



Зачем это нужно



Прибыль!!! и не только.....



Начало пути...

*Технологии предоставления 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*

