

СК «Сбербанк страхование», дочерняя компания Сбербанка России, завершила проект автоматизации процессов управления ИТ и сервисного обслуживания на базе платформы Naumen Service Desk. Внедрение полнофункциональной ITSM-платформы позволило страховщику эффективно организовать в единой системе работу ИТ-службы и внешних подрядчиков, оптимизировать управление сервисными процессами и обеспечить оперативное обслуживание более 200 пользователей, повысить качество оказания услуг корпоративным и частным клиентам.

СК «Сбербанк страхование» является одной из самых быстрорастущих компаний на российском страховом рынке. За первое полугодие 2018 года чистая прибыль компании составила 2,1 млрд рублей, на 50% больше, чем за аналогичный период прошлого года. Продуктовый портфель страховщика содержит свыше 90 страховых продуктов, которые реализуются через отделения Сбербанка России, а также онлайн и через офисы партнёров. Ежедневно клиентами компании становятся более 20 000 юридических и физических лиц.

Наряду с эффективной организацией каналов продаж страховых продуктов быстрым темпам роста СК «Сбербанк страхование» способствует комплексная автоматизация и трансформация бизнес-процессов компании на базе передовых технологий, обеспечивающих продуктивность работы сотрудников и качественное обслуживание клиентов на всей территории России.

С внедрением Naumen Service Desk в СК «Сбербанк страхование» построены ключевые процессы управления ИТ, создан многоуровневый каталог услуг, регламентирован в целом порядок обработки обращений. В части управления конфигурациями (CMDB) в системе сформирована база конфигурационных единиц, которая поддерживается в актуальном состоянии.

В единой автоматизированной среде сегодня осуществляется прозрачный контроль соблюдения параметров предоставления услуг (SLA), включая время реакции на поступивший запрос и его исполнение. Благодаря этому более 98% запросов решаются в регламентные сроки. Наличие в системе интерактивной панели обеспечивает удобное управление потоком задач: за счет визуализации легко отследить, на каком этапе находится задача, кто ответственный за реализацию, быстро менять очередность и приоритеты выполнения.

«В системе Naumen Service Desk сегодня работают все ИТ-специалисты нашей компании, кроме того, постепенно подключаем внешних подрядчиков. Таким образом, полнофункциональная платформа обеспечила не только единую прозрачную среду для работы, но и предоставила эффективный механизм контроля и учета трудозатрат. За счет этого удалось в разы сократить время решения запросов, находящихся в зоне ответственности внутренней службы поддержки и различных внешних подрядчиков, — говорит Дмитрий Розин, руководитель проекта, СК «Сбербанк страхование». — Получаем онлайн-отчеты по открытым, выполненным, просроченным запросам. Сбор статистики в системе позволяет проводить качественный анализ и улучшать параметры предоставления услуг свыше 200 пользователям».

Одним из удобных и востребованных сервисов является имеющийся в Naumen Service Desk веб-портал самообслуживания. Через него сегодня в ИТ-службу страховщика поступает 100% запросов. В том числе, регистрируются запросы по инцидентам,

проблемам, запросы на изменение, обслуживание.

«Портал самообслуживания (личный кабинет) служит единым окном для обращения в службу техподдержки. Сервис очень удобен для всех. Например, если ранее сотрудникам приходилось писать на e-mail потенциальному исполнителю, который мог быть в отпуске, на больничном, или занят, то сейчас благодаря личному кабинету появилась возможность отслеживать актуальный статус своей заявки в онлайн-режиме. А руководство ИТ-службы получает данные по количеству поступивших обращений и контролирует сроки их исполнения», – отмечает Дмитрий Розин

Возможности универсальной платформы NAUMEN позволили СК «Сбербанк страхование» наряду с процессами ИТ автоматизировать процессы некоторых бизнес-подразделений компании и оптимизировать их работу, в частности, службой безопасности в системе обрабатываются заявки на оформление пропусков.

В перспективе планируется масштабировать систему автоматизации на другие бизнес процессы – оформление командировок, заказ документов, услуги курьера, техническое обслуживание офиса, и пр. В части ИТ дополнительно будут автоматизированы процесс управления знаниями, что обеспечит развитие Базы знаний, и процесс управления событиями – для этого будет выполнена интеграция с системой мониторинга.

«Проект большей частью реализован командой «Сбербанк страхование» самостоятельно при консультационной поддержке NAUMEN. Через 3 месяца с момента старта проекта система была уже успешно запущена в промышленную эксплуатацию. Это стало возможно не только за счет гибкости решения, но и, во многом, благодаря высокому уровню компетентности ИТ-подразделения «Сбербанк страхование», умеющему слаженно работать, – говорит Павел Бутякин, руководитель проекта внедрения, NAUMEN.

«Мы ценим доверие компании «Сбербанк страхование», выбравшей наше решение, и рады, что возможности системы успешно используются и за пределами ИТ, в управлении процессами бизнеса, – комментирует Дмитрий Рубин, директор департамента систем автоматизации ИТ и процессов обслуживания, NAUMEN. – Сегодня среди наших крупных заказчиков четко прослеживается тенденция комплексной автоматизации процессов за рамками ИТ: в частности – создание в рамках трансформации предприятия объединенного центра обслуживания (ОЦО) и формирование на базе Naumen Service Desk корпоративной сервисной системы управления. Как показывает наша практика, реализация такой концепции на основе цифровой платформы позволяет в разы оптимизировать процессы бизнес-деятельности и усилить конкурентные преимущества компании, обеспечивая ей лидирующие позиции на рынке».

NAUMEN – ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти. Компания оказывает услуги по разработке, внедрению и сопровождению программных проектов на основе собственных решений. Программные решения NAUMEN используют в своей работе свыше 12 млн пользователей из более 1000 компаний России и стран СНГ. www.naumen.ru/

Источник: Википедия страхования, 01.10.2018