

СПАО «Ингосстрах» продолжает совершенствовать информационную систему и процессы технической поддержки пользователей. Компания запустила проект создания централизованной системы управления и оказания IT-услуг на базе продукта ServiceNow.

До реализации проекта «Ингосстрах» использовал систему собственной разработки. В связи с расширением и усложнением задач, которые стоят сегодня перед IT-подразделением, потребовалась ее серьезная модернизация. Было принято решение мигрировать на новую промышленную систему автоматизации процессов управления IT. Проанализировав новейшие разработки в этой сфере, «Ингосстрах» остановил выбор на ServiceNow. Производитель продукта предлагает единую платформу для автоматизации жизненного цикла IT-услуг, управления проектами, персоналом, и т.д. Основными преимуществами выбранной системы стали ее гибкость и удобство в настройке и использовании. Администраторы компании самостоятельно настраивают запросы, меняют формы и рабочие процессы, не обращая ни к вендору, ни к интегратору. Новая ITSM-система предназначена для внутреннего использования, она обслуживает более 5000 сотрудников «Ингосстраха».

Исполнителями проекта стали компании «Техносерв» и «Техносерв Консалтинг». Специалисты «Техносерв Консалтинг» отвечали за консалтинговую часть проекта, которая включала перепроектирование процессов управления IT, разработку спецификаций на интеграцию, проведение семинаров по обучению использованию новой системы и т.д. Команда компании «Техносерв» отвечала за автоматизацию процессов на платформе ServiceNow и интеграцию решения в IT-ландшафт страховой компании. Отдельно отметим, что внедряемая ITSM-система размещена в облаке Техносерв Cloud. «Переход на ServiceNow позволил нам внедрить ITSM-подход ко всем процессам, повысить качество работы внутренней службы поддержки, высвободить ресурсы для ведения разработки основной информационной системы, которая осуществляет поддержку страховой деятельности компании, а также повысить удовлетворенность всех сотрудников компании от работы IT-подразделения», – комментирует вице-президент по информационным технологиям компании «Ингосстрах» Алексей Клепиков.

«Компания «Техносерв» обладает большой экспертизой в создании систем управления IT, – отметил директор центра компетенций по системам управления IT и мониторинга компании «Техносерв» Алексей Николаев. – С 2014 года мы являемся официальным партнером компании ServiceNow и успешно применяем ее решения в своих проектах, в том числе на базе нашей облачной платформы Техносерв Cloud. Ключевая идея ServiceNow – предоставить гибкое и удобное решение, не требующее бесконечных затрат при внедрении и после, на этапе эксплуатации и развития. Мы рады, что нам удалось успешно продемонстрировать эти особенности в ходе выбора платформы и последующей реализации проекта. Возможности ServiceNow, дополненные нашей экспертизой и опытом, позволили очень быстро запустить систему в промышленную эксплуатацию и минимизировать период адаптации специалистов «Ингосстраха». Очень значимое влияние на скорость запуска и успешность проекта в целом оказали вовлеченность и заинтересованность заказчика, а также консалтинговая поддержка наших коллег из «Техносерв Консалтинг».

«Данный проект был направлен на то, чтобы сделать сервис по обслуживанию сотрудников «Ингосстраха» собственной службой технической поддержки более высокого уровня: зафиксировать и контролировать SLA по техподдержке, всегда иметь доступ к статусу рассмотрения каждого запроса, иметь возможность выделять узкие места в поддержке и перераспределять ресурсы. Перепроектирование процессов управления IT позволило повысить качество технической поддержки и прозрачность прохождения любого запроса, поступающего в IT», – комментирует руководитель проектов «Техносерв Консалтинг» Елена Козлова.

Источник: Википедия страхования, 17.05.2018