

Группа страховых компаний Югория стала лауреатом российского конкурса «ITSM-проект года», который ежегодно проводит ассоциация специалистов в области IT Service Management – itSMF России.

Югория признана лучшей в номинации «Сервисная культура». Компания представила проект «Экосистема Service Desk». Как пояснил руководитель управления эксплуатации Югории Станислав Дружинин, проект направлен на построение эффективных процессов по оказанию услуг, за счет повышения их эффективности и качества, сокращения клиентского пути, а также вовлечения бизнеса в принципы и подходы управления IT– системами.

«Уровень представленных на конкурс проектов высок, – отметил Председатель жюри конкурса Тигран Матинян. – Выбор был трудным, так как работы участников были интересными и сильными».

«Наш проект направлен на всех сотрудников компании, а также агентов и партнеров, по всей филиальной сети, – подчеркнул Станислав Дружинин. – Благодаря применению лучших –ITSM-практик, не только в ИТ, но и в Бизнесе, мы в 2 раза сократили сроки открытия новых филиалов, заключения агентских договоров, и согласование продаж, что позволило существенно повлиять на прибыль Компании».

В Югории отмечают, что внедрение проекта позволило в 2020 году увеличить прибыль Компании на более чем 28 миллионов рублей за счет повышения эффективности внутренних и внешних процессов, что привело к сокращению расходов, а также повышению продаж, благодаря расширению охвата технической поддержки и применению современных инструментов (машинное обучение, enterprise service management, чат-боты, использование мессенджеров и др.).

Свою эффективность «Экосистема Service Desk» также доказала в период пандемии,

когда сотрудники Югории в марте 2020 года ушли на удаленную работу. Сервис позволил вовлечь 100% сотрудников в рабочий процесс, сохранить клиентов и нарастить количество договоров и продажи по всем направлениям деятельности компании. При этом, как отметил Станислав Дружинин, оперативный запуск новой системы не потребовал увеличения штата управления эксплуатации, которое и занималось разработкой, масштабированием и отладкой программ для удаленной работы.

Сотрудники компании высоко оценили удобство нового сервиса. Так в мартовском опросе Югории, который провели среди работников компании, NPS (индекс приверженности потребителей товару) составил – 78,3. Это значит, что 8 из 10 человек будут рекомендовать использовать портал своему коллеге.

В настоящее время большая часть специалистов Югории вернулись на свои рабочие места в офисы, но мы продолжаем совершенствовать и развивать инструменты, которые доказали свою эффективность и целесообразность.

Отметим, что ежегодный конкурс «ITSM-проект года» организован и проводится ассоциацией специалистов в области IT Service Management – itSMF России. Целью конкурса является стимулирование использования современных методов управления в области информационных технологий за счет выявления наиболее успешных примеров их применения в российских организациях и последующего информирования о таких проектах профессионального сообщества, других заинтересованных лиц и сторон. Среди победителей конкурса ОАО РЖД, ПАО «Сбербанк», ЦОД «Ростелеком». В этом году было представлено 17 проектов, что является рекордом за все время проведения конкурса.