

Практический опыт внедрения сервисного подхода в подразделениях бэк-офиса

Огнивцев Александр Леонидович
Руководитель управления сервисной поддержки

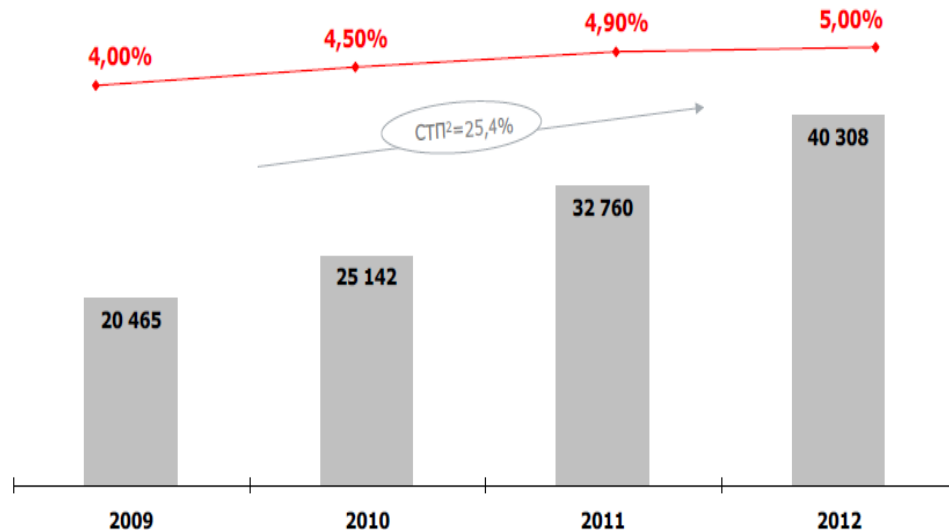
α АЛЬФА
СТРАХОВАНИЕ



- Более 16,5 млн. частных клиентов и более 390 тыс. компаний
- Консолидированный уставный капитал 8,5 млрд. рублей
- Лицензии на более чем 100 страховых услуг
- Более 400 региональных представительств компании
- Более 5000 штатных сотрудников

2009-2012 гг., млн. рублей

■ Сборы премий Группы, млн. рублей

¹ Сборы кроме ОМС² СТП – среднегодовой темп прироста портфеля Группы за 2009-2012 гг.

Источник: Федеральная службы по финансовым рынкам (ФСФР)

- Требования заказчика
- Подбор по Каталогу

- Функционал сервисов
- Качество сервисов
- Стоимость сервисов
- Условия SLA



Личный кабинет

Формы Обращений

- Набор сервисов
- Классификатор деятельности ИТ

Бизнес-услуги
(сервисы)

- Набор составляющих бизнес-услуг
- Метрики качества услуг
- Пакеты уровней услуг

Составляющие бизнес-услуг

- Порядок оказания услуги по Сервису

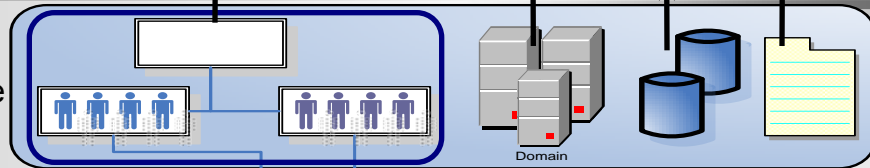
Профили

- Нормы операций
- Частота операций
- Стоимость операций

Нормативные задания

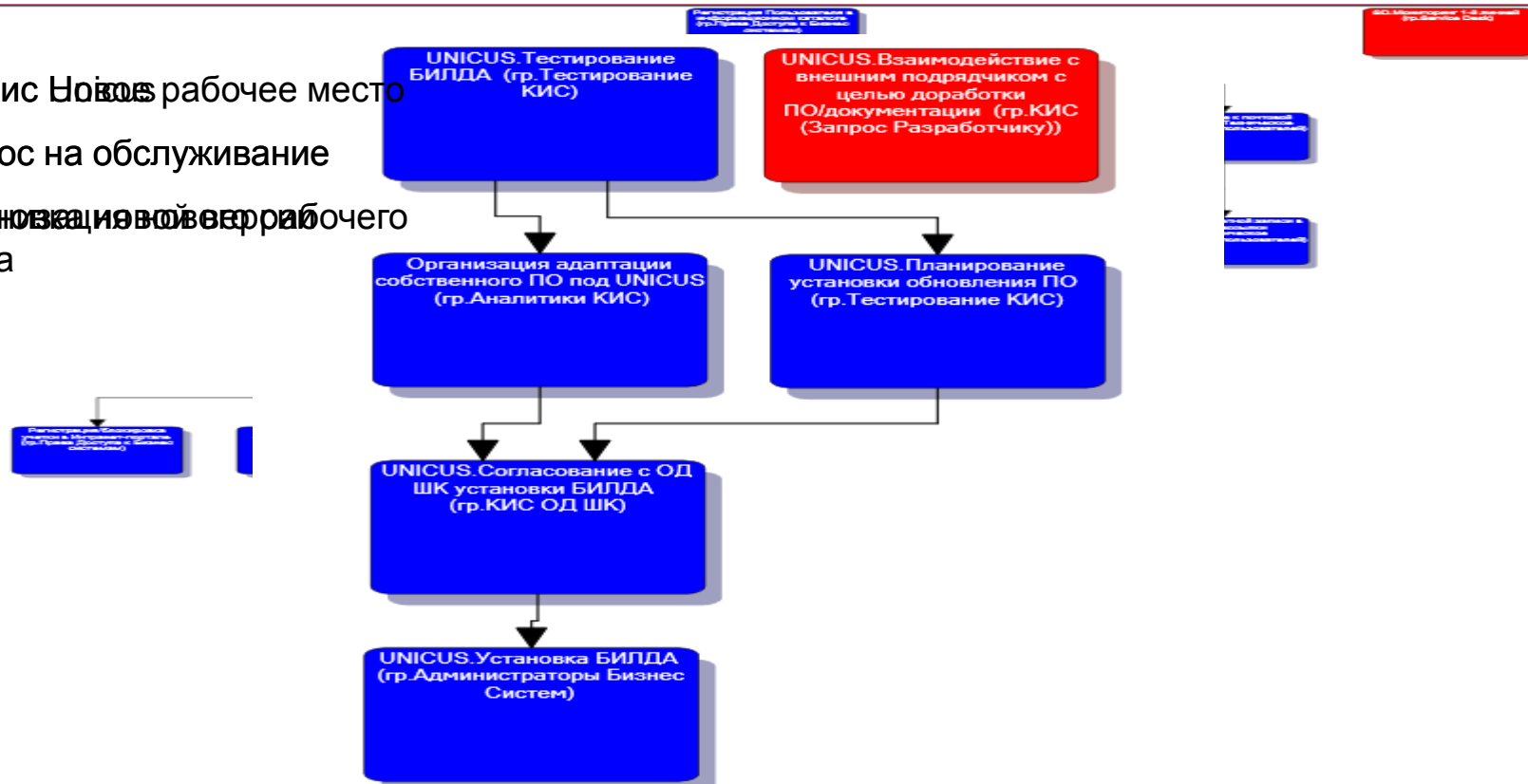
- Учёт ресурсов
- Расчёт стоимости ресурсов

- Персонал
- Лицензии
- Аппаратное обеспечение
- Договора поддержки
- Прочие ресурсы

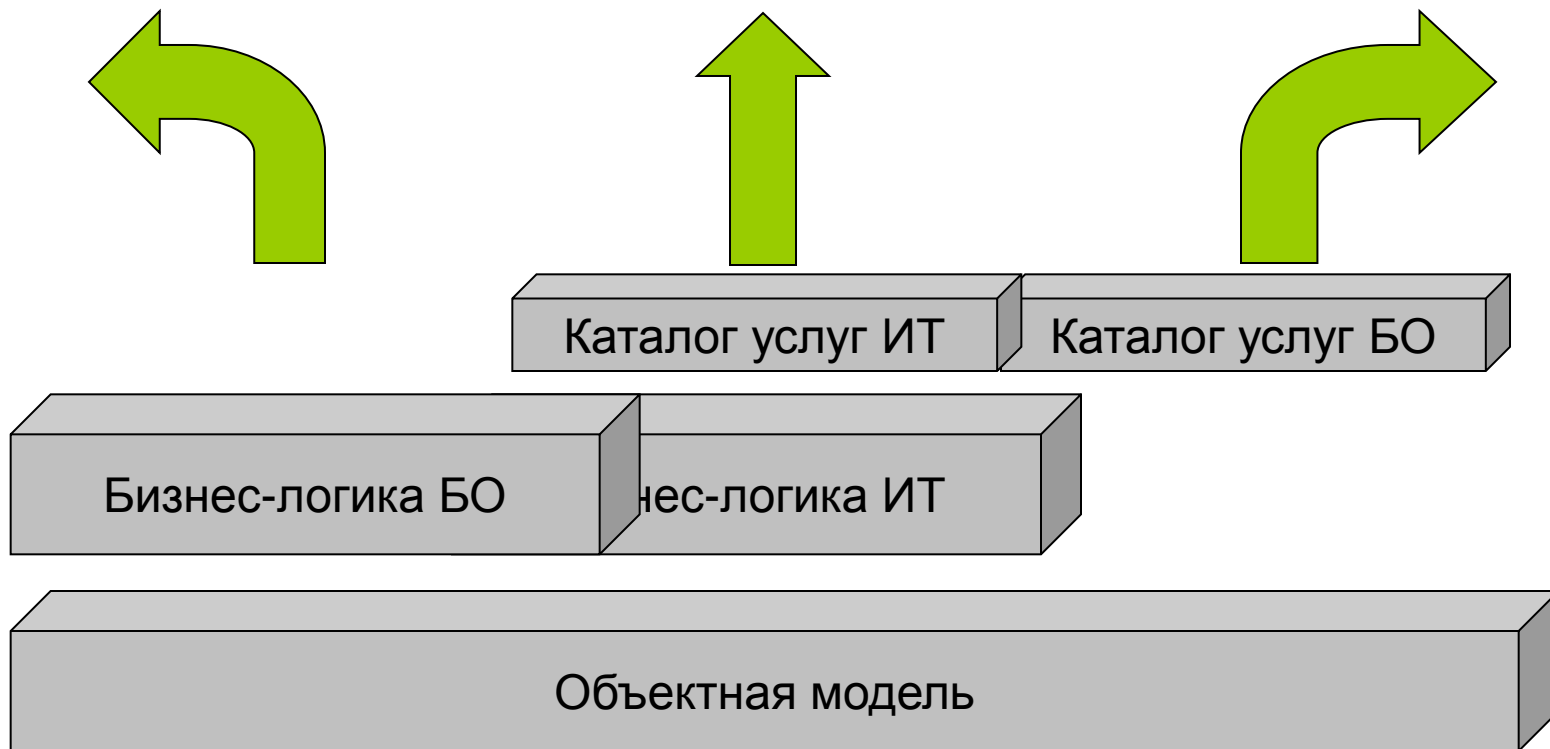


- 69 Бизнес-услуг (Сервисов)
- 246 Составляющих бизнес-услуг
- 705 Нормативных заданий
- 626 Профилей услуг

Сервисное рабочее место
Запрос на обслуживание
Организация в оверрабочего
Места



- Отсутствие возможности учета стоимости оказанных услуг и их аллокации на ЦФО
- Трудности при организации единой точки входа БО
- Трудности при организации формального согласования документов на уровне компании
- Трудности при организации учета и контроля прохождения обращений
- ...



- 4 Бизнес-услуги (Сервиса)
 - *Административно-хозяйственное обеспечение*
 - *Делопроизводство*
 - *Почтовый сервис*
 - *Привязка платежей*
- 32 Составляющие бизнес-услуг
- 43 Нормативных задания
- 32 Профиля услуг

Особенности внедрения Каталога услуг бэк-офиса

- Точный выбор услуг потребителем, отсутствие неопределенности при выборе услуг
- Снижение количества каналов связи с потребителем – только портал
- Сравнительно низкая квалификация специалистов, как следствие высокие требования к интерфейсу и обучению
- Высокие требования к доступности и непрерывности сервиса, реализующего логику бэк-офиса
- Более высокая статичность Каталога услуг по сравнению с Каталогом услуг ИТ
- ...

- Заявленные до внедрения Каталога услуг проблемы бэк-офиса были в целом решены
- Разработанная модель Каталога услуг показала высокую универсальность и адаптивность к потребностям подразделений бэк-офиса
- Наибольший эффект достигается при внедрении в сервисные подразделения бэк-офиса, в особенности смежные с ДИТ
- При внедрении необходимо учитывать специфику работы бэк-офисных подразделений. Простое использование модели работы ДИТ даёт низкую эффективность
- Платформа автоматизации должна быть гибкой и хорошо масштабируемой



Спасибо за внимание!



www.alfastrah.ru