



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



**Operational Excellence – эталонные процессы службы
Service Desk, где каждый шаг доведен до совершенства**

otpbank

Terrasoft

Максим Виноградов

Начальник управления поддержки пользователей, ОТП Банк

Александр Злотко

Директор практики управления сервисом. Группа компаний Terrasoft

Содержание

О компании

ITIL: от теории к практике

Управление операционной эффективностью как непрерывный процесс

Ключевые факторы успеха: составляющие и метрики

Практические инструменты на примере проекта в банке ОТП

О компании



12

лет



500

сотрудников



35

стран



6 000

компаний



450 000

пользователей



18 %

доля рынка СНГ





Рейтинги

**Чистая прибыль банка на 01.04.2014 г. — 600 млн руб.
после налогообложения по РСБУ**

Основные показатели на 01.06.2014 г.:

Собственный капитал — 27,2 млрд. рублей

Активы — 130,1 млрд. рублей

Кредитный портфель — 119,2 млрд. рублей

Депозитный портфель — 53,4 млрд. рублей



Клиенты – 1,5 млн



Отделения

Офисов Банка - 317

Точки потреб/кред. – 32 000



Сотрудники – 13,8 тыс

ITIL: Теория и практика, заблуждения и реалии

Описаны рекомендации



Отсутствует глубина проработки процедур

Есть требования к процессам



Слабо описаны или отсутствуют workflow

Есть рекомендации по учету KPI's



Стратегические и операционные показатели выстроены линейно

«У меня уникальная служба Service Desk»



Процессы должны быть эталонными

Вывод: четкое определение операций и метрик дает ощутимый эффект

Операционная эффективность

Операционная эффективность – это не повод для сокращения штата сотрудников, а возможность направлять «умы» в решение важных стратегических задач

“

Любая организация может одновременно добиться высочайшего качества и низких издержек, используя более эффективный менеджмент

”

Японская
экономическая модель

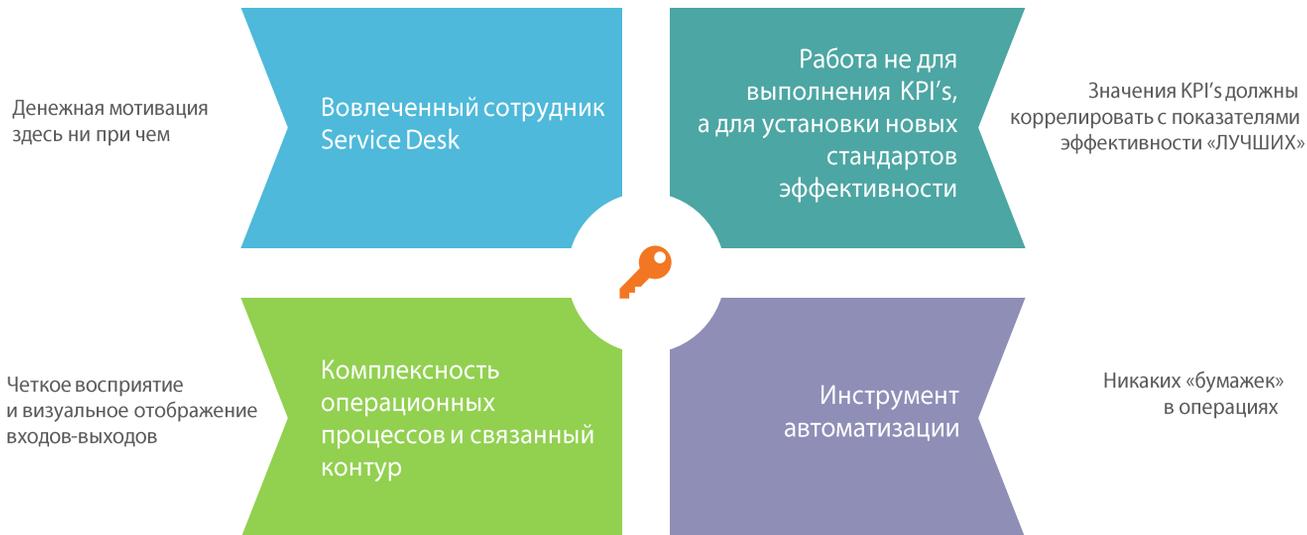
“

Удобное рабочее место сервис-агента (единое окно) – один из ключевых элементов и трендов в повышении операционной эффективности Service Desk

”

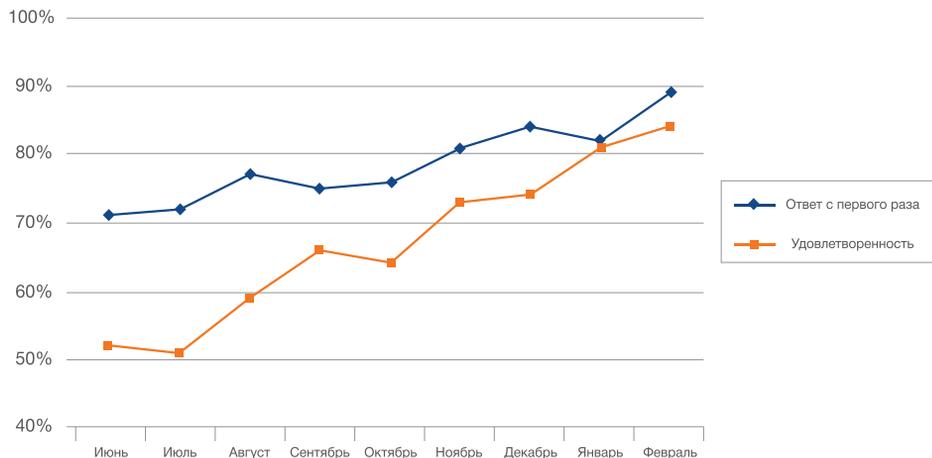
Forrester

Ключевые составляющие операционной эффективности



Operational Excellence Map

Влияние «ответа с первого раза» на удовлетворенность пользователей



Operational Excellence Map

KPI'S	Процедуры	Показатель
Удовлетворенность бизнес-пользователей	Регистрация	
	Классификация	% неверных классификаций...
	Решение	% разрешения на 1-й линии поддержки...
% просроченных обращений	Регистрация	...
	Классификация	% неверных эскалаций
	Решение	...

О проекте ОТР-банка

Паспорт проекта

- Консалтинг
- Концепция
- Автоматизация

Функциональный контур

- Единое окно оператора 1-й линии
- Инциденты, ЗНО, ЗНД, Проблемы, Знания, Каталог Услуг
- Cisco, Lotus, Zabbix

Эксплуатационные данные

- **8000** бизнес-пользователей
- **250+** ИТ-специалистов
- **400+** обращений в день

Эргономичный интерфейс единого окна

The screenshot displays the OtpBank ITSM interface. On the left, there is a sidebar with search and contact management tools. The main area is divided into several sections:

- Итого**: Summary of the next call and scheduled activities.
- Запланированные активности**: A table of scheduled activities.
- Открытые обращения**: A table of open tickets.
- Среднее время разговора**: A chart showing average call duration.
- Количество зарегистрированных обращений**: A bar chart showing the number of registered requests.

Заголовок	Начало	Приоритет	Контакт	Телефон
На вашу группу назначена новая задача	09.09.2014 17:47	Нормальный	Крылова Наталья	
Текст обращения: Пользователю Гречишн Николай была предоставлена консультация по настройке системы SAP S/4HANA в холде	09.09.2014 17:47	Высокий	Крылова Наталья	

Номер	Дата регистра...	Признаки	Ответственный	Срок разреш...	Состояние
SR701	21.08.2014 18:24	Заявка на доступ для сотрудника Alexandr Bankovsky	Supervisor	03.09.2014 16:00	В работе
SR704	21.08.2014 18:31	Необходимо аннулировать доступ сотрудника к системе		03.09.2014 16:00	В работе

Среднее время разговора: Время, сек. (Bar chart showing 1.0)

Количество зарегистрированных обращений: Количество зарегистрированных обращений (Bar chart showing 1.0 for September 16)

Ключевые преимущества

Оператор первой линии работает в одном приложении

Все необходимые данные «под рукой»

Никаких лишних кликов

Единое окно оператора первой линии

The screenshot displays the OtpBank customer service interface. On the left, a vertical navigation menu contains icons for a call center, a person, and a headset. The main interface is divided into several sections:

- Header:** OtpBank logo, search bar with "Поиск в системе", and "Найти решение в БЗ".
- Left Panel:** Includes a "1232" ID, a "Запланировать обратный звонок" button, and "Информация о контакте" for Наталья Крылова. It shows "Удовлетворенность: Низкая" and "Частота обращений".
- Main Table:** A table of calls with columns: Номер, Дата регистра..., Признаки, Ответственный, Срок разрешения, and Состояние. One call is listed with number SR726, dated 09.09.2014 16:41, and a state of "Новое".
- Right Panel:** Contains a "Среднее время разговора" chart (empty) and a "Количество зарегистрированных обращений" bar chart showing 1 call for "сентябрь 16".

Я однозначно знаю: кто звонит, какое у него настроение, какие наши обязательства

Единый контур процессов

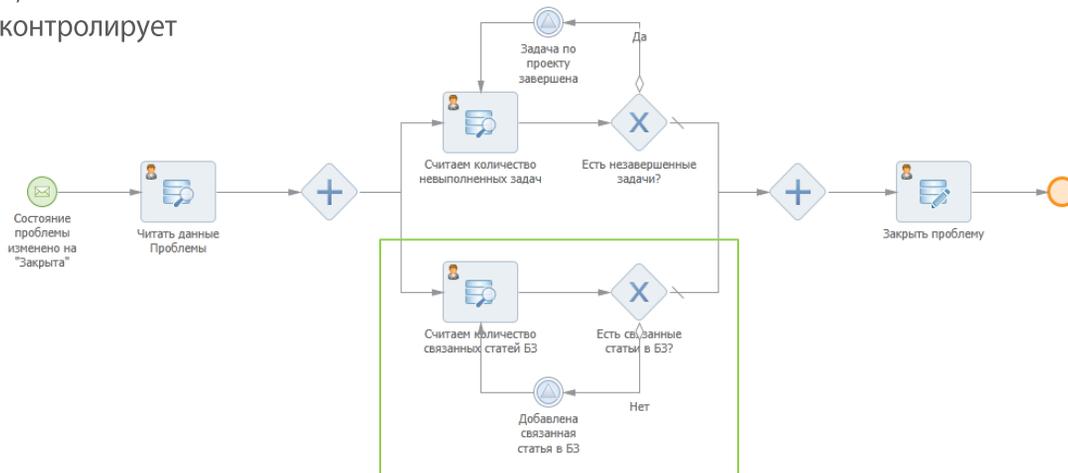
Прозрачность переходов между процессами



Для операционной эффективности крайне важна целостность и достоверность передаваемых данных

Единый контур процессов

Инструмент, а не Supervisor контролирует регламент



База знаний

The screenshot displays the 'Отпбанк' Knowledge Base interface. The main window shows a list of articles with columns for 'Код', 'Описание', 'Ключевые слова', and 'Тип'. A detailed view of an article is shown in the foreground, including fields for 'Дата оценивания', 'Контакт', 'Оценка', and 'Комментарий'. The article details include a code 'КВА20', a title 'Новая удаленная база', and a description 'Выполнено резервное копирование, база сохранена на отдельном сервере'. The interface also shows a 'Процессы' sidebar and a 'Связи' section with a dropdown menu.

Код	Описание	Ключевые слова	Тип
1	Комплект банковской документации в области информационной безопасности	информбезопасность, информационная безопасность	Документация

Дата оценивания	Контакт	Оценка	Комментарий
16.09.2014 11:59	Dmitry Pavlov	10	
16.09.2014 11:59	Alexandr Onoprienko	10	В статье смог найти всю необходимую информацию!
30.07.2014 10:48	Supervisor	8	
07.07.2014 16:39			

Процессы

Код	Тип	Рейтинг
КВА20	Полная и регламенты	

Описание
Новая удаленная база
Выполнено резервное копирование, база сохранена на отдельном сервере

Ключевые слова
База, резерв, копирование, бекап

Решение
См. информацию по расположению базы и параметрам доступа в документе на детали "Файлы"

Группы индентирования
1-я линия поддержки | Количество процессов: 4

Состояние
На согласовании | Оценка статьи: 0

Связи
Связано | Чаровник

Управление знаниями – это инвестиции в долгосрочную эффективность

Знания должны быть полезными

Автоматизация рутинных операций

otpbank | Специалисты 1-й линии поддержки | Специалисты 2-й и 3-й линии поддержки | Руководство технической поддержки | Бизнес-процессы | «Тысок»

Показать за период: 15.09.2014 - 21.09.2014 | Сверхгруппы: Все инциденты | Выполнить сегодня | Просроченные инциденты

№	Номер	Дата регистрации	Признаки	Ответственный	Срок разрешения
INC268	INC268	04.08.2014 14:25	hp7.0b DM Loader #PROBLEM: Ответ: 42.1. Скритт CTP_RUN_WF.sh не работает. Система Информатика.		
INC269	INC269	04.08.2014 16:16	hp7.0b DM Loader #PROBLEM: Ответ: 42.1. Скритт CTP_RUN_WF.sh не работает. Система Информатика.2		05.08.2014 16:48

Активность | Входит в группы | Заметки | История изменений | Участники | Файлы и ссылки

Процессы

Заголовок: Критический инцидент INC261 по сервису «Доработка ПО "Зарплата и кадры"». Плановый срок разрешения: 14.08.2014 12:00:00.

Группа получателей: **Бухгалтерия** | Состояние: **На отправку**

Ответственный: **supervisor** | Время отправки: []

Связи: | Дополнительно: **INC261**

Контрагент: **otpbank** | Инцидент: **INC261**

Контакт: **hscrm.com/A_Onoprienko** | Запрос на обслуживание: | Проблема: |

OK | Отмена

Уровень удовлетворенности по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 1

Категория обращения

Запрос на обслуживание



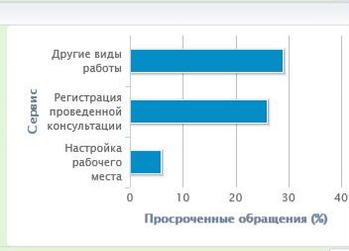
Просроченные обращения по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 3

Категория обращения

Запрос на обслуживание
 Инцидент
 Запрос на изменение



Просроченные инциденты по сервисам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 3

Категория обращения

Запрос на обслуживание
 Инцидент
 Запрос на изменение



Количество обращений по приоритетам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 1

Категория обращения

Запрос на обслуживание
 Инцидент
 Запрос на изменение



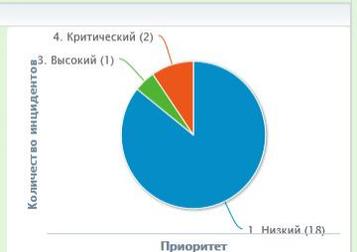
Количество инцидентов по приоритетам

Показать за период с 01.09.2013 по 30.09.2014

Количество выводимых записей 1

Категория обращения

Запрос на обслуживание
 Инцидент
 Запрос на изменение



Спасибо за внимание!

Terrasoft