







**NAUMEN**  **Service Desk**  
based on SMAP**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА**

Автоматизация процессов на базе Naumen Service Desk позволила:

- сократить штат ИТ на **20%**, а также, перевести **40%** персонала на аутсорсинг, и тем самым, уменьшить ИТ-затраты;
- обеспечить централизованную поддержку **150 отделений** и **2500 локальных точек продаж** банка;
- на новом уровне качества обеспечить поддержку **более 35 сервисов**;
- добиться увеличения объемов поступления заявок через «портал самообслуживания» **в 3 раза**;
- повысить продуктивность работы службы поддержки: количество обращений, обрабатываемых в среднем в месяц – около **35 000** (в т.ч., **≈10000 обращений** из системы управления правами, **≈12000 запросов** на обслуживание и консультации, **≈5000 – инцидентов**, остальные запросы разной классификации);
- обеспечить обслуживание обращений, связанных с бизнес-процессами (за рамками ИТ) – **до 8000 обращений** в месяц.

**Интеграция.** Удобные программные интерфейсы (коннекторы) Naumen Service Desk позволили легко выполнить сквозные интеграции с различными внешними системами и получать актуальную оргструктуру компании, с обновляемыми связями о доступных пользователям сервисах, приложениях, офисной техники. При этом статусы КЕ обновляются системами мониторинга в режиме online. В рамках проекта также реализована интеграция с системой управления правами в части регулярного импорта данных об услугах и приложениях, используемых в рамках вопросов предоставления доступа. Naumen Service Desk стал не только хранилищем информации о правах доступа к различным услугам и приложениям, но и средой взаимодействия с подрядными организациями.

Наряду с управлением ключевыми процессами ITSM возможности Naumen Service Desk обеспечивают качественную поддержку процессов бизнеса. Ежемесячно обслуживается порядка 8000 обращений, связанных с поддержкой бизнес-задач. Так, с помощью Naumen Service Desk автоматизированы следующие процессы бизнес-деятельности: поддержка казначейских операций, кредитных операций, операций с ценными бумагами, отчетность и документы по завершению операционного периода, платежи в национальной валюте, поддержка систем ИБ, взаимодействие с аутсорсинговыми компаниями, Legal Support, поддержка зарплатных проектов.

Наличие в составе Naumen Service Desk уникального «портала самообслуживания» обеспечило реализацию удобного канала взаимодействия с потребителями услуг, работающего в круглосуточном режиме (24x7). Это упростило задачу по обслуживанию больших объемов заявок. Вместе с тем, такой канал взаимодействия позволил оптимизировать затраты на регистрацию и первичную классификацию запросов на первой линии.

**О КОМПАНИИ**

NAUMEN – ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов государственной власти.

Компания имеет 4 офиса в России и 3 представительства за рубежом – в Казахстане, на Украине и Филиппинах.