

Case Study

НКО «Рапида» в 3 раза снизила срок подключения новых партнеров с помощью Naumen Service Desk

В настоящее время пользователями информационной системы Naumen Service Desk являются около 40% сотрудников компании. В результате автоматизации процессов подключения новых контрагентов к сервису «Рапиды» сроки выполнения работ удалось сократить в 3 раза. Партнеры получили возможность формировать заявки и получать информацию на портале самообслуживания, созданном на базе Naumen Service Desk.



ЗАКАЗЧИК:

Небанковская кредитная организация
«Платежная система «Рапида»
Страна: Россия
Город: Москва
Отрасль: финансовый сектор, услуги в
сфере моментальных платежей

МАСШТАБ ПРОЕКТА:

- более **800** обращений пользователей в день;
- свыше **100** подключений новых контрагентов к сервису ежемесячно;
- централизованная поддержка более **90 000** пунктов приема платежей по всей России;
- пользователи системы – около **40%** сотрудников.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА:

- повысить скорость подключения новых партнеров;
- оптимизировать работу с обращениями физических лиц;
- предоставить клиентам удобный и функциональный портал самообслуживания, позволяющий снизить стоимость поддержки.

РЕШЕНИЕ:

- **NAUMEN SERVICE DESK.**

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- в **3** раза сократились сроки подключения новых партнеров;
- в **4** раза повысилась скорость обработки заявок физических лиц;
- оптимизирована работа около **40%** сотрудников компании;
- появилась система отчетности;
- повысился контроль качества предоставления услуг.

О ЗАКАЗЧИКЕ

НКО «Платежная система «Рапида» (www.rapida.ru) – работает на рынке моментальных платежей с 2001 г. Основным направлением деятельности НКО «Рапида» является предоставление кредитным организациям и иным юридическим лицам и их клиентам услуг в сфере розничных расчетов.

СИТУАЦИЯ

В компании использовалось несколько различных решений – системы для учета обращений клиентов, автоматизации внутренних бизнес-процессов, управления контактами и т.д., которые были недостаточно функциональны и сложны в обслуживании. Главные минусы этих решений – разрозненное хранение и дублирование информации, а так же отсутствие возможности параллельного выполнения сотрудниками отдельных подзадач в рамках одного процесса. Это затрудняло оперативное подключение новых контрагентов к сервису. Другая проблема – обработка сотрудниками в ручном режиме бумажных документов.

Одним из требований Центробанка РФ к электронным переводам является наличие бумажных носителей информации. К примеру, отмена или корректировка платежа, согласно требованию регулятора, обязывает к предоставлению бумажных носителей с подписью клиента. Отсутствие у исполнителей электронного дубликата документа приводило к большим затратам ресурсов на обработку информации из бумажных носителей, что сильно снижало скорость обработки данных.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Ключевые цели проекта:

- построить единое информационное пространство для компании;
- повысить эффективность работы сотрудников компании с внешними клиентами;
- сократить сроки подключения новых компаний-партнеров;
- повысить качество поддержки клиентов;
- предоставить клиентам максимально простой, удобный и функциональный инструмент самообслуживания.

Для достижения намеченных целей необходимо было автоматизировать ряд бизнес-процессов компании «Рапида», прежде всего, – подключение контрагентов к сервису. Также, в рамках проекта необходимо было реорганизовать службу Service Desk для поддержки как юридических, так и физических лиц.

ВЫБОР ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА. ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ

«Рапида» выбирала программное решение из представленных на рынке, оценивая:

- **Совокупную стоимость владения (ТСО).** Naumen Service Desk v.4 – полностью веб-ориентированный кроссплатформенный программный продукт. Это упрощает процедуру его сопровождения и снижает требования к инфраструктуре на уровне рабочих мест пользователей. Политика лицензирования прозрачна и предусматривает бесплатный уникальный портал самообслуживания для конечных клиентов.
- **Гибкость настройки и функциональные возможности.** Компании был необходим инструмент для автоматизации различных процессов – от поддержки клиентов до автоматизации внутренних процессов, например, подключения партнеров к сервису «Рапиды» или интеллектуальной рассылки новостей. Naumen Service Desk позволял «Рапиде» настроить решение под собственные нужды, в том числе, автоматизировать процессы, не связанные с ИТ.
- **Бесплатный сервис «Портал самообслуживания».** В состав системы Naumen Service Desk, в отличие от других решений данного класса, входит бесплатный портал самообслуживания, позволяющий обеспечить взаимодействие с потребителями услуг в круглосуточном режиме (24x7). Применение этого инструмента не требует дополнительных расходов, так как для подключения потребителей услуг к portalу не нужны лицензии. Учитывая, что у «Рапиды» тысячи клиентов – наличие такого портала является существенным преимуществом решения. Дополнительным плюсом является возможность его персональной настройки для каждого клиента в части темы, элементов и языка интерфейса.
- **Доступность разработчика и техподдержки.** Разработчик решения Naumen Service Desk и служба поддержки находятся в России. Соответственно, все интерфейсы, техническая поддержка и документация – на русском языке, что очень важно с точки зрения удобства, затрачиваемого времени на решение запросов и возможностей самостоятельной кастомизации.



«Мы выявили и устранили узкие места в ключевых бизнес-процессах компании, а также выполнили интеграцию Naumen Service Desk с внутренними системами компании. Это позволило перевести часть повседневной работы в полностью автоматический режим, оставив человеку только функцию контроля. Кроме того, нам удалось оптимизировать работу на различных этапах обработки заявок на подключение новых партнеров. В настоящее время в новой системе работают практически все подразделения компании – бизнес-подразделения, технические службы, службы операционных расчетов, что в общей сложности составляет около 40% сотрудников компании. Таким образом, мы достигли намеченных целей и удовлетворены полученными результатами. Важно, что наши клиенты активно используют «Портал самообслуживания» и отмечают его удобство. Предложив им такой продукт, мы добились не только повышения лояльности клиентов, но и оптимизировали часть своих работ. Все это подтверждает, что наш выбор был сделан правильно».

Георгий Хохлов,
начальник Управления эксплуатации сервисов
ООО НКО «Рапида»



«За последние годы бизнес компании «Рапида» значительно вырос, и вопрос оптимизации деятельности на новых масштабах стал критичным. Вместе с тем, перед нами стоит цель – в течение ближайших трех лет добиться роста оборота в 2 раза. Ежемесячно мы подключаем до 100 новых контрагентов, развивая свою сеть и делая ее крупнейшей в России. Эта задача амбициозная, и накладывает серьезные требования к срокам подключения и предоставления удобного сервиса для контрагентов».

Олег Гришин,
председатель Правления ООО НКО «Рапида»

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

Благодаря современному программному решению, компания «Рапида» добилась следующих результатов:

- сокращения сроков подключения новых партнеров **в 3 раза**;
- повышения скорости обработки заявок физических лиц **в 4 раза**;
- оптимизации работы **40%** сотрудников компании;
- улучшения качества техподдержки пользователей;
- предоставления тысячам клиентов удобного и функционального инструмента самообслуживания;
- реализации процессов, выходящих за рамки ITSM, например, подключения клиентов и организации внутреннего документооборота.

РЕШЕНИЕ

Проект внедрения Naumen Service Desk был выполнен НКО «Рапида» самостоятельно при консультационной поддержке NAUMEN.

С помощью Naumen Service Desk был автоматизирован ключевой для «Рапиды» бизнес-процесс – подключение новых контрагентов. За счет интеграции Naumen Service Desk с процессинговыми системами компании удалось перевести ряд задач в полностью автоматический режим. Возможности программного продукта позволили организовать работу с информацией, содержащейся на бумажных носителях, с дублированием ее в электронном виде, что существенно ускоряет процесс ее обработки, и, вместе с тем, минимизирует риски потери данных и корректности их содержания.

Также автоматизированы процессы обработки обращений физических лиц, в том числе, связанные с отменой или корректировкой платежа. Партнер, через которого осуществлялся платеж, может в специальной форме на портале самообслуживания указать номер платежа и на его основе сформировать заявление на отмену или корректировку. Сформированное партнером электронное заявление остается в системе и поступает в работу, как только компания получает бумажный документ. Оператор, работающий с такой заявкой, получает все данные в электронном виде. Соответственно, обработка данных в системе занимает в 4 раза меньше времени, чем обработка бумажных документов вручную.

Взаимодействие с клиентами переведено в плоскость работы на «Портале самообслуживания», посредством которого можно не только регистрировать обращения и влиять на ход их выполнения, отслеживая текущее состояние, но и, например, проводить фокусное информирование о новых продуктах, услугах компании и т.д.

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.