

Employees Self-Service

Портал самообслуживания для
пользователей Ителла

Проблемы



Для получения стандартной услуги пользователю необходимо либо создавать запрос в Service Desk, либо искать ответственного за предоставление услуги.



Чаще всего инструментом постановки задач является корпоративная почта или заполнение бумажного бланка. Сроки ответа на запрос не определены.



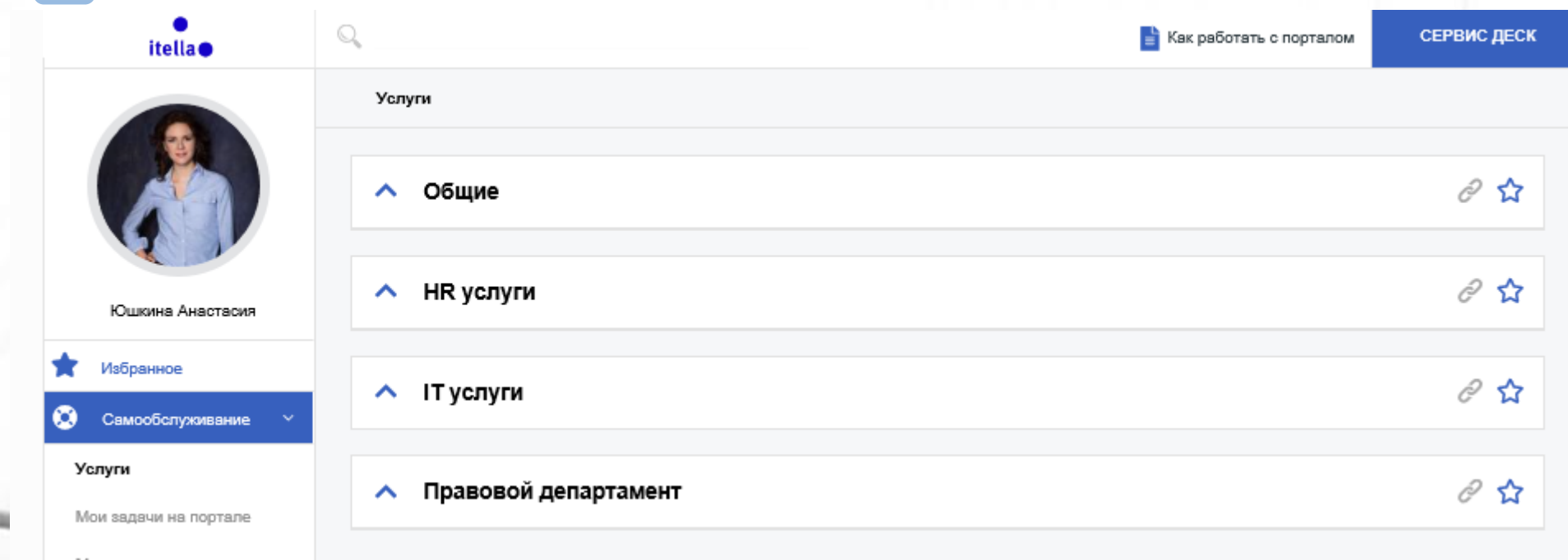
Заявки на предоставление доступов исполнялись специалистами 1-ой линии ручным добавлением в группы доступа.



Решение: предоставить сотруднику возможность самостоятельно заказать и получить большинство стандартных услуг.

Ключевые идеи

- 1 Единое окно получения стандартных услуг.
- 2 Доступы к сетевым ресурсам компании - через IT услугу и запрос доступов.
- 3 Другая стандартная услуга - заполнение актуального бланка и отправка запроса на группу исполнителей.
- 4 Статус по текущим запросам и история полученных услуг.



Цели проекта



Сокращение затрачиваемого времени сотрудника на получение стандартной услуги в т.ч. с мобильного устройства (экономия рабочего времени – экономия денег компании)



Повышение качества предоставления стандартных услуг (рост уровня удовлетворенности пользователей, популяризация IT Департамента в целом)

Критерии успешного решения

- ✓ Пользователь самостоятельно заказывает стандартные услуги в рамках Единого окна
- ✓ Сокращено время на получение доступов к сетевым ресурсам
- ✓ Снижение затрат на услуги сотрудников первой линии, связанные с сервисом Access Management
- ✓ Сокращено время предоставления стандартных услуг профильных подразделений
- ✓ У пользователя появилась возможность отслеживать статус своего запроса
- ✓ Собирается и хранится история оказанных услуг

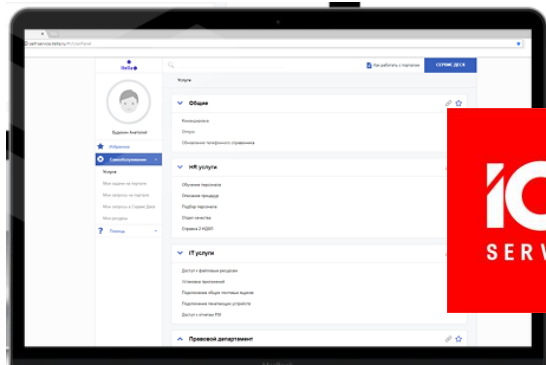


Комплекс систем – web-портал, мобильное приложение, BPMS

Концепция архитектуры портала



Сложность реализации проекта: Опыт управление 6 командами



Self-Service Portal

Команда разработки портала SSP
ICL Services



Mobile App

Команда разработки Mob_App
ICL Services



Руководитель
проекта



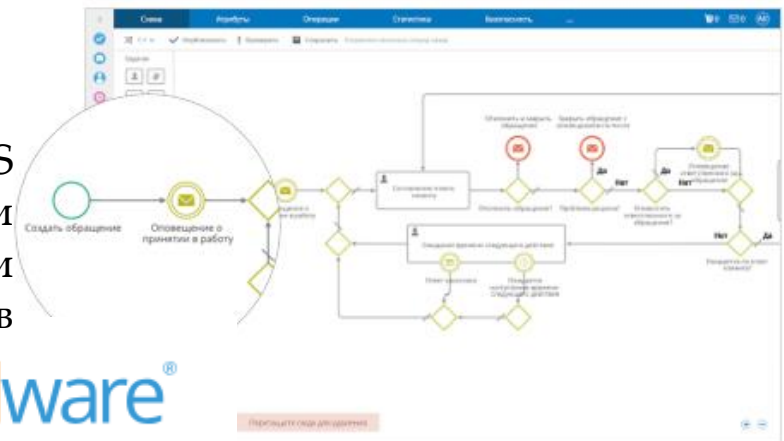
ИТ департамент



HR служба

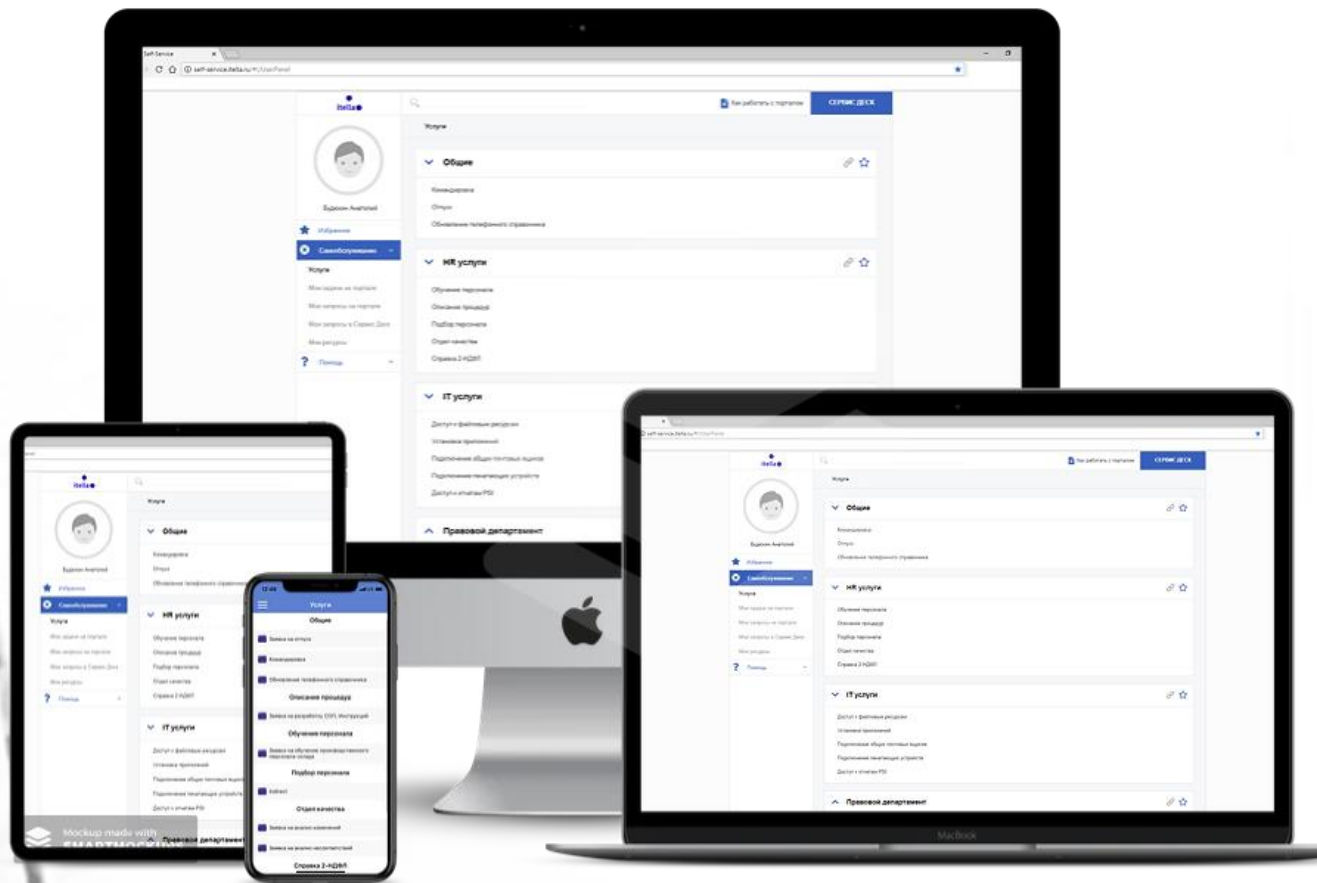


Служба контроля качества



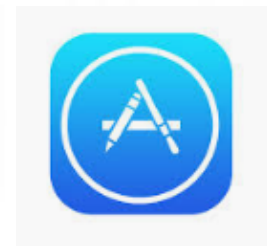
Comindware®

Удобный доступ с любого устройства

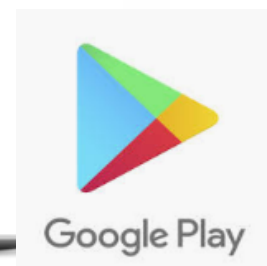


Доступ через веб-браузер с
корпоративного ноутбука
или компьютера:

<http://self-service.itella.ru/>



Мобильное приложение для
IOS доступно к поиску в
AppStore по запросу:
“Портал Самообслуживания”




Мобильное приложение для
Android Доступно к поиску в
PlayMarket по запросу:
“Портал Самообслуживания”

Результаты проекта

- ✔ Создано единое окно получения стандартных услуг для пользователей
- ✔ В компании появилась единая платформа для запуска новых внутренних услуг
- ✔ Часть работ 1 линии автоматизировано
- ✔ Получен срез востребованности стандартных услуг внутри компании
- ✔ Экономия на внутренних операциях после внедрения функционала: сокращение 20% ФОТ персонала, ранее задействованного в операциях, которые подверглись автоматизации

Спасибо за внимание!

 Юшкина Анастасия

 +7 (926) 525 91 34

 Anastasiia.Iushkina@itella.com

 www.itella.ru