



ПЛАНЕТА

ITSM

от проторенных дорог -  
к новым горизонтам!

VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

**ЕДИНЫЙ СЕРВИС В КРУПНЕЙШЕМ ЧАСТНОМ БАНКЕ РОССИИ НА БАЗЕ  
OPEN SOURCE РЕШЕНИЯ – OTRS**

*Мартыросов Давид Игоревич*

*Заместитель директора по информационным технологиям*



**открытие**  
БАНК

## Банк «Открытие»

Банк «Открытие» — крупнейший частный банк в России и четвертый по размеру активов среди всех российских банковских групп

3 200 000

частных клиентов

195 000

юридических лиц

15 000

сотрудников

53

региона России

470

офисов банка

3 200

банкоматов

### Общая информация

«Открытие» — универсальный коммерческий банк с устойчивой диверсифицированной структурой бизнеса и качественным управлением капиталом. Банк развивает следующие ключевые направления бизнеса: корпоративный, инвестиционный, розничный, МСБ и Private Banking.

3,09 трлн рублей

Консолидированные активы

218 млрд рублей

Собственный капитал

### Карта присутствия



## 22.08.16 – Завершение интеграции банковской группы «ОТКРЫТИЕ»

## В ХОДЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ БАНКА, МЫ СДЕЛАЛИ:

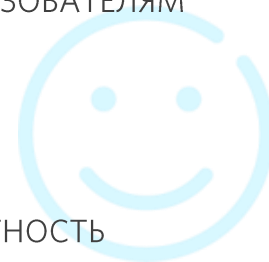
ЕДИНЫЕ



- Точку входа для Клиента
- Команду поддержки IT
- Стандартизацию SLA
- Систему для работы IT
- Каналы коммуникации с Клиентом



1. УДОБНО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ
2. УДОБНО IT
3. ОБЩИЙ КРИ
4. ОБЩУЮ ОТЧЕТНОСТЬ



Сроки реализации проекта - 3,5 месяца



СЕРВИСЫ



Сотрудников IT



Ресурсы согласования

900+760

800+500

250+3250



1660 шт.

1300 чел.

3500 шт.

 **БЫЛО**  
ХМБО+БФКО

 **СТАЛО**  
ЕДИНЫЙ БАНК

Команда IT выполняет 160 тыс. заявок в месяц = 2 млн. в год



## ✓ АВТОМАТИЗАЦИЯ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ИТ

- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление доступами
- Управление каталогом услуг
- Управление изменениями
- Управление уровнем сервиса
- Автоматизация процесса согласований



## ✓ АВТОМАТИЗАЦИЯ НЕ ИТ-ПРОЦЕССОВ

- Corporate Services
- Accountant
- HR
- Работа с юр. лицами



## Централизованные каналы связи



Сервисный портал самообслуживания [HelpMe](#)



Единый номер [111-111](#)



Telegram

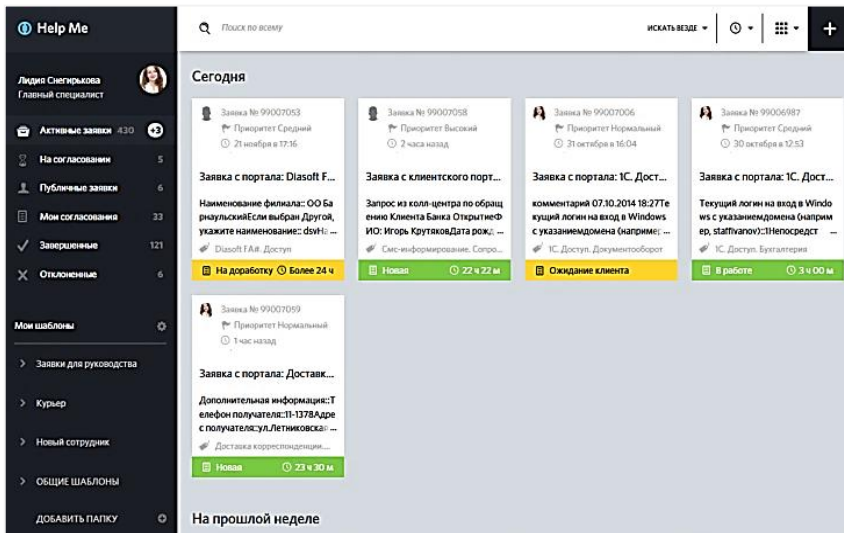
Обращения через [Telegram](#)



Единый почтовый адрес [helpme@open.ru](mailto:helpme@open.ru)



## УНИКАЛЬНЫЙ СЕРВИСНЫЙ ПОРТАЛ HelpME



+65%

К СКОРОСТИ ПОИСКА НУЖНОГО ШАБЛОНА

- 12 сек.

6

УНИКАЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ ПОИСКА

7

ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ ПОРТАЛА

- ПОНЯТНАЯ НАВИГАЦИЯ ПОРТАЛА
- НОВЫЙ СОВРЕМЕННЫЙ ДИЗАЙН
- КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ
- АВТОЗАПОЛНЕНИЕ ПОЛЕЙ ЗАЯВКИ
- ШАБЛОНЫ ЗАЯВОК
- ИНФОРМАЦИОННАЯ ЛЕНТА ОПОВЕЩЕНИЙ ИТ
- АВТОСОГЛАСОВАНИЕ

+80%

К СКОРОСТИ РЕГИСТРАЦИИ ЗАЯВКИ

- 30 сек.

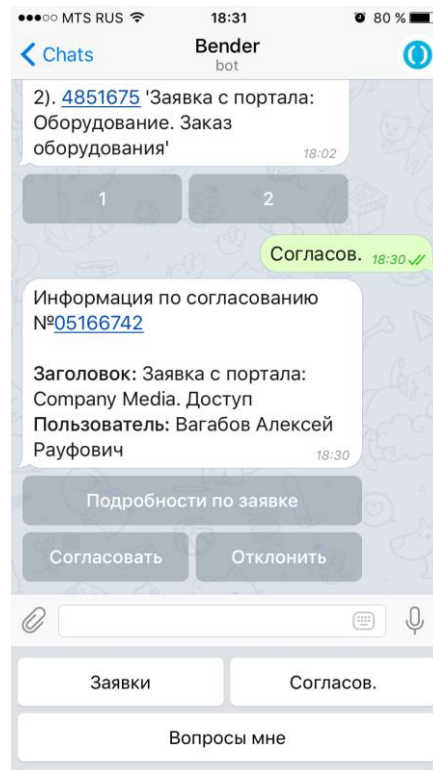




## БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ



- Полноценный портал внутри мессенджера
- Общение с клиентами как с друзьями
- Переход на удобный для клиентов канал коммуникаций







7% заявок требуют уточнения

20% запросов требуют согласования



ВРЕМЯ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВКИ

исполнение



40%

согласование



60%



ВРЕМЯ ОТВЕТА ПО ЗАЯВКЕ

телефон



ср. 1ч. 30 м.

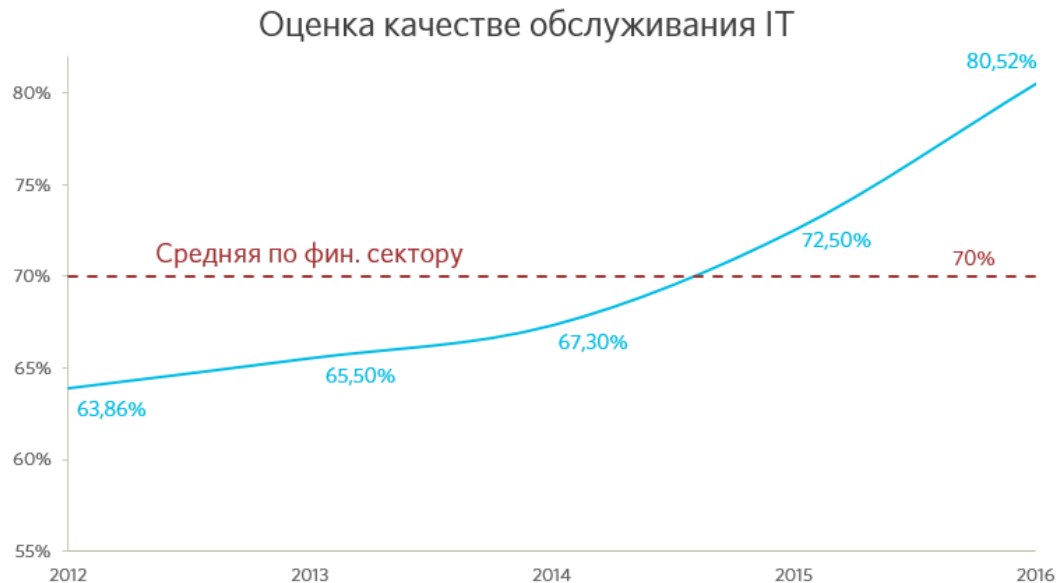
электронная почта



ср. 8 ч.



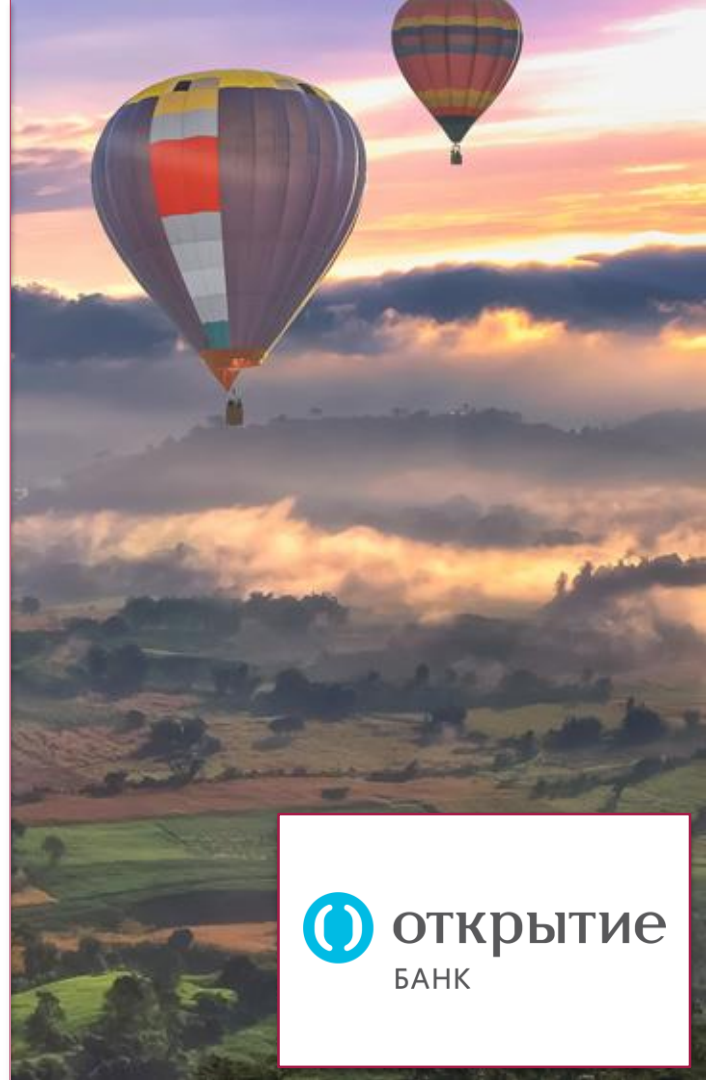
 Наши ИТ- процессы выстроены и достигли высокого уровня качества.



 Наша цель - чтобы каждый Клиент чувствовал, что мы работаем именно для него.

***ВОПРОСЫ?***

---



 **открытие**  
БАНК