

## **Стальной ESM\*: Внедрение системы технической поддержки (Service Desk) и портала самообслуживания на платформе SimpleOne в «Северсталь-инфокоме»**

### **Бизнес-задача**

АО «Северсталь-инфоком» — ИТ-подразделение одной из крупнейших в мире горно-металлургических компаний с производством стали 10,4 млн тонн в год и штатом 52 000 сотрудников, столкнулось с необходимостью создания системы поддержки для внешних клиентов собственных коммерческих ИТ-продуктов. Ранее выделенной платформы для этого направления не существовало, что не позволяло обеспечить необходимый уровень сервиса, прозрачности и контроля для клиентов и внутренних служб.

### **Решение**

Специалисты T1 Интеграция выполнили комплексное внедрение и глубокую адаптацию платформы SimpleOne. Была проведена доработка «коробочных» решений под высокие требования заказчика, включая полное соответствие брендбуку и бизнес-процессам компании.

- Разработка и внедрение модулей управления инцидентами и запросами на обслуживание
- Создание с нуля современного портала самообслуживания и базы знаний для клиентов, полностью интегрированного в экосистему «Северстали»
- Реализация новых модулей для управления процессом улучшений и интеграционный модуль для обмена данными с другими системами заказчика
- Обеспечение полного соответствия требованиям информационной безопасности

### **Результаты**

Внедренная ESM-платформа создала единое цифровое пространство для взаимодействия клиентов и службы поддержки «Северсталь-инфокома», что позволило не только автоматизировать ключевые бизнес-процессы, но и вывести качество сервиса на принципиально новый уровень, полностью соответствуя контрактным обязательствам.

- 1 интегрированная платформа на базе ESM-решений SimpleOne
- 2x стандартного срока реализации аналогичных решений
- 100% прозрачность выполнения запросов для внешних клиентов «Северсталь-инфокома»

### **Преимущества для компании**

- Повышение контроля качества сервиса
- Ускорение реагирования на срочные инциденты

- Возможность корректировать уже имеющиеся процессы и внедрять новые
- Оптимальное использование ресурсов сотрудников служб поддержки и разработки программного обеспечения
- Соответствие контрактным обязательствам АО «Северсталь-инфокома» перед внешними клиентами

#### **Преимущества для пользователей**

- Работа с единым порталом поддержки цифровых продуктов
- Получение своевременного информирования о ходе работ по обращениям
- Использование документации и базы знаний по приобретённым продуктам

\* ESM (англ. Enterprise Service Management) — управление услугами предприятия