

Стальной ESM: Внедрение Service Desk и портала самообслуживания на платформе SimpleOne в «Северсталь-Инфоком»

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 IT-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 Т1 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-Инфоком», 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-Инфоком»

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-Инфоком» 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 приобретенным продуктам.

