

The logo for ITSF, consisting of the letters 'ITSF' in a bold, white, sans-serif font.

ХII ВСЕРОССИЙСКАЯ  
КОНФЕРЕНЦИЯ

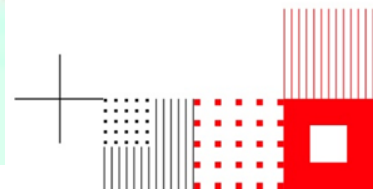
# Унификация доступа к сервисам центра обслуживания

Ренат Шакирзянов  
Компания ICL Системные технологии



# ОЦО – Объединенный Центр Обслуживания

---





# Основные принципы ОЦО

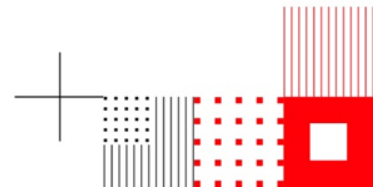
---

1. Создание Общего Центра Обслуживания для оптимизации трудозатрат
2. Повышение контролируемости и управляемости сервисов
3. Тиражирование Service Management подхода на операционный блок
4. Повышение качества сервиса





# Наиболее часто переносимые процессы в ОЦО





# HR ОЦО

- Древовидный каталог сервисов
- Автоматизация 75 бизнес-процессов обработки заявок от персонала по различным сервисам:
  - Управление процессами привлечения, подбора и адаптации персонала
  - Управление процессами обучения и развития персонала
  - Учет рабочего времени
  - Расчет и выплата заработной платы
  - Планирование персонала и организация труда
  - Автоматизация кадрового делопроизводства
- Автоматизация процесса управления знаниями в HR
- Портал самообслуживания с магазином сервисов



**ЕВРАЗ**

90 000+ сотрудников  
обслуживаются в  
HR ОЦО

200 сотрудников HR-службы  
5000 заявок в день





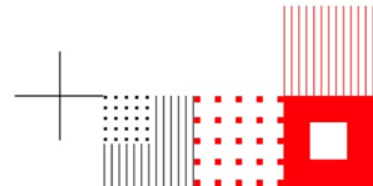
# Финансы и HR

- Автоматизация внутреннего и внешнего сервиса
- Автоматизация службы HR
- Автоматизация Финансовой службы
- Внедрение процессов:
  - Управление инцидентами
  - Управление запросами на обслуживание
  - Управление проблемами
  - Управление изменениями
  - Управление знаниями

TELE2

35,4 млн. абонентов  
обслуживаются  
с помощью  
ОЦО

Автоматизация работы  
Финансовой службы и HR

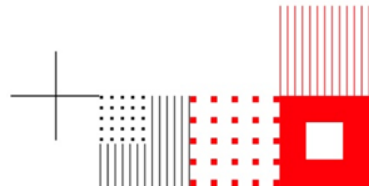


- Автоматизация процессов:
  - Управление инцидентами
  - Управление заявками
  - Управление проблемами
  - Управление изменениями
  - Управление уровнем сервиса
  - Управление конфигурациями
- Механизмы автоматической маршрутизации обращений, архивации данных
- Интеграция с каталогом IT-услуг, системами мониторинга, антивирусом, ERP-системой
- Отчеты по KPI сотрудников, аналитика по обращениям, сервисам



Северсталь

В ОЦО  
обрабатываются  
обращения 63 000+  
сотрудников





# Идеи от HR

---

- Заказать справку 2НДФЛ
- Поделиться идеей
- Заказать копию трудовой
- Перевыпустить зарплатную карту
- Оформить отпуск
- Найти учебные материалы
- Новые семинары и тренинги
- Пройти курсы для новичков
- Получить канцелярские товары
- Информация о корп. программах
- Фун-ия он-боардинг
- Орг-ия английского
- Обучение. курсы в LMS,
- Орг. мероприятий
- Авт-ия долгов, контроль отчетных док-ов
- Заказ скипасов ("плюшки")
- Пульс проекта
- Кнут и пряник
- Корп чат-бот
- Командировки, курьеры, пропуска, отпуска
- Рекрутинг
- Оформление справок
- Проведение опросов, получение обратной связи
- Согласование документов (отдел кадров)







# Схема решения



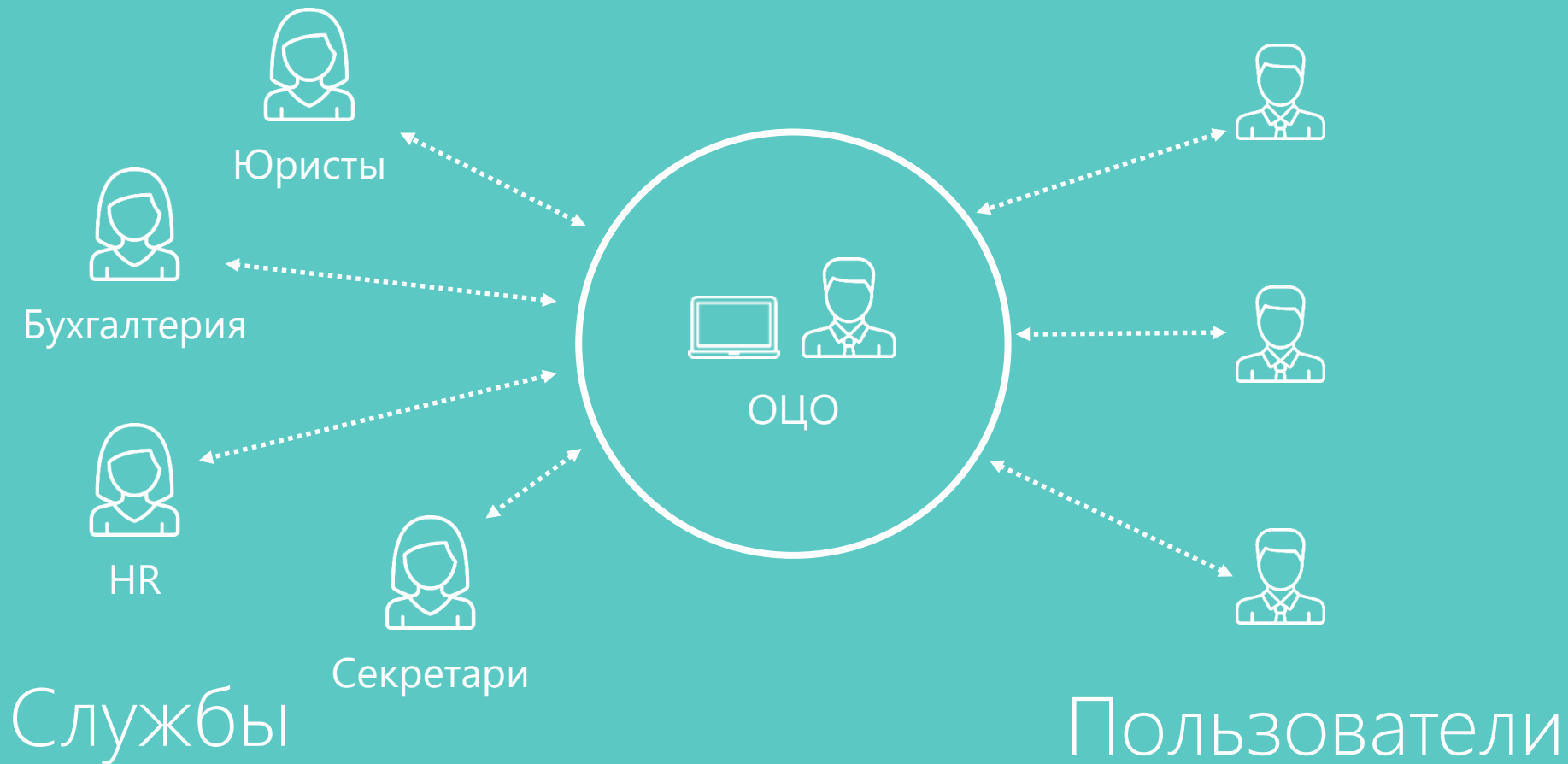
# Внешние задачи



Услуги

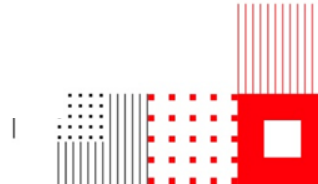
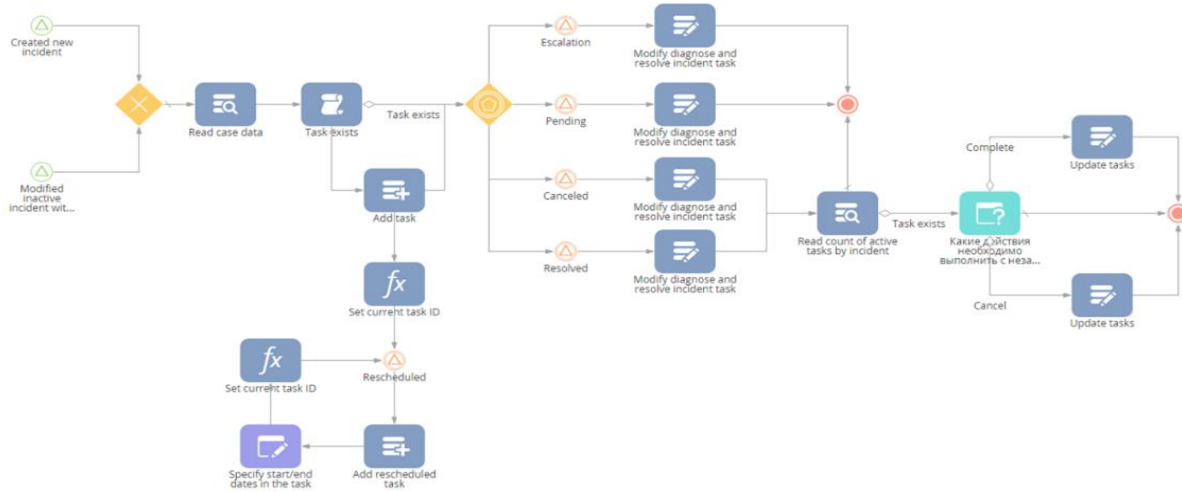
Клиенты

# Внутренние задачи





# Low-code платформа





# Корпоративные гос.услуги

---



Командировки



Больничные, отпуска



Корпоративные и кадровые  
документы



Заказать справку 2-НДФЛ



Не работает Wi-Fi



Заказать копию трудовой



Спасибо за внимание!

