

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО

«БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

(ОАО «Банк «Санкт-Петербург»)

Малоохтинский пр., 64, лит.А,

Санкт-Петербург, 195112

тел.: +7 /812/ 329 5050, +7 /812/ 329 5859

факс: +7 /812/ 329 5082

сс@bspb.ru, www.bspb.ru

ОКПО 09804728, ОГРН 1027800000140,

ИНН/КПП 7831000027/783501001,

БИК 044030790

15.04.2014 № 10/00482

На № _____ от _____

Данное письмо является официальным отзывом по реализации услуги аутсорсинг Service Desk в ОАО «Банк «Санкт-Петербург»».

Банк «Санкт-Петербург» постоянно работает над тем, чтобы повысить эффективность каждой службы банка, а значит и качество предоставляемого сервиса. В том числе, повышение эффективности ИТ-службы – является одной из ключевых задач ИТ руководителя любой современной организации.

В 2008 году в Банке «Санкт-Петербург» была внедрена профессиональная служба поддержки пользователей (Service Desk). Был создан единый центр контакта с сотрудниками организации по всем техническим вопросам эксплуатации компьютерного оборудования, систем связи и программного обеспечения, включающий три линии поддержки.

С целью минимизации расходов ИТ-службы, повышения качества обслуживания и освобождения штатных ИТ-специалистов для решения других важных задач организации, в начале 2012 года было решено реализовать услугу аутсорсинга Service Desk, а в качестве организации, реализовавшей данную задачу была выбрана Группа компаний CSBI.

В марте 2012 года начался перевод Service Desk из ИТ-службы банка на аутсорсинг, а уже 22 мая 2012 года первая линия поддержки Service Desk заработала в компании CSBI Group. Первая линия поддержки была переведена на аутсорсинг полностью, включая передачу сервисных и технических специалистов.

В рамках данного проекта решаются следующие задачи:

- Прием звонков от пользователей Банка

- Регистрация обращений по телефону, электронной почте или через WEB-интерфейс
- Решение типовых проблем пользователей (консультации по использованию функционала, подсказки по выходу из типовых ситуаций)
- Назначение ответственного за решение проблемы в случае эскалации инцидента на следующие уровни поддержки
- Отслеживание своевременности решения обращений специалистами не только первой линии, но также и второй линии поддержки
- Консультация пользователя по ходу решения проблемы
- формирование отчетности любой категории сложности по запросу Заказчика, а также периодическое предоставление оперативной и аналитической отчетности о ходе обработки обращений пользователей

На первой линии поддержки в результате телефонного общения квалифицированный персонал решает до 40% обращений.

А в июне 2012 года аутсорсинг Service Desk частично забрал на себя и задачи второй линии поддержки пользователей.

Хотим отметить, что ООО «СиЭсБиАй Групп» осуществила бесшовный перевод Service Desk на аутсорсинг в сжатые сроки, используя прозрачную и понятную схему перевода для банка. Внедрение услуги аутсорсинга Service Desk от компании CSBI Group позволило банку не только снизить нагрузку на ИТ-службу путем перевода большей части задач по поддержке внутренних клиентов на обслуживание сторонней компании, а также оптимизировать затраты за счет оплаты только реально оказанного набора услуг.

Директор

Дирекции по информационным технологиям



Я.А. Шелин