

# Внедрение российской системы управления корпоративными услугами в «МТС-Банке»

**Заказчик: «МТС-Банк»**

**Интегратор: ООО «Систематика» (входит в группу компаний НКК)**

**Вендор: SimpleOne**

«Систематика» — ИТ-интегратор масштабных инфраструктурных проектов федерального и регионального значения. Входит в группу компаний НКК.

Оказывает комплекс услуг по цифровизации государственных структур и предприятий различных отраслей. Разрабатывает, внедряет и поддерживает сложные информационные системы.

Входит **в топ-100 крупнейших компаний РФ** согласно рейтингу РА «Эксперт-400» по итогам 2021 года.

**Более 30 лет** на российском ИТ-рынке.

«МТС-Банк» — лучший розничный банк по итогам Retail Finance Awards 2022.

Входит **в топ-40** российских банков.

**3,7 миллиона** активных клиентов.

**30 лет** на рынке.

SimpleOne — российский разработчик решений для автоматизации сервисных бизнес-процессов.

Решения SimpleOne ориентированы на корпоративных и государственных заказчиков, заинтересованных в повышении эффективности бизнес-процессов за счет внедрения сервисного подхода и стремящихся к цифровой трансформации бизнеса.

**5 лет** на рынке.



**В 2023 году получена премия itSMF.**

ITSM-проект года. Внедрение системы управления корпоративными услугами в «МТС-Банке»

## ЧТО БЫЛО ДО ВНЕДРЕНИЯ SIMPLEONE?

---

- 01** Отсутствие необходимого охвата и связности процессов в имеющейся ITSM-системе.
- 02** Сложная автоматизация процессов и отсутствие механизма согласований.
- 03** Неудобный интерфейс для сотрудников банка — 10-15% неучтенных обращений.
- 04** Отсутствие единой точки предоставления корпоративных услуг сотрудникам и партнерам банка.
- 05** Отсутствие возможности встраивать в workflow «умные» согласования, необходимые для выполнения запросов.

## ЦЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ ESM-ПЛАТФОРМЫ SIMPLEONE

---

Повышение лояльности клиентов за счет роста качества предоставления и поддержки продуктов, увеличение эффективности внутренних процессов и снижение операционных затрат ИТ-кластера банка.

## ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

---

- 01** Сокращение времени решения клиентских инцидентов.
- 02** Сокращение времени регистрации массовых инцидентов.
- 03** Полная автоматизация внутренних рабочих процессов по согласованию и решению рутинных задач.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

## БЫЛО

**2 400**

Услуг/запросов  
в каталоге.

**4**

ИТ-процесса  
автоматизировано.

**3**

Функциональных  
справочника без  
синхронизации.

**10**

Основных интеграций  
через почту. Отсутствует  
сквозной процесс  
обработки обращений.

**78**

Рабочих процессов  
автоматизировано,  
отсутствует функционал  
согласования.

## СТАЛО

**807**

Услуг/запросов  
в каталоге.

Оптимизирован  
состав услуг,  
удалены  
дубликаты.

Переработаны  
и согласованы  
каталоги услуг  
с владельцами.

**8**

ИТ-процессов  
автоматизировано.

Полный  
редизайн  
процессов.

Все процессы  
зафиксированы  
в схемах.

**8**

Переработанных  
функциональных  
справочников.

Дополнительно  
добавлены:

- продукты,
- организационная структура,
- списки согласующих.

**8**

Интеграций по API.

Сквозной процесс  
обработки клиентских  
и пользовательских  
обращений.

**101**

Рабочий процесс  
автоматизирован.

## БИЗНЕС-ЭФФЕКТ

---

### 01

Соответствие требованиям регулятора в части операционных ИТ-рисков (716-П, 787-П).

**100% автоматизация сбора риск-событий**

Ведение реестра ИТ-рисков и риск-событий.

### 02

Сокращение количества инцидентов, вызванных инфраструктурными изменениями.

Минимизация несанкционированных изменений и оценка рисков до начала изменений.

### 03

Сокращение времени устранения массовых инцидентов **на 70%**.

Интеграция по API с системой мониторинга.  
Реализация CMDB — сокращение времени на диагностику и определения влияния инцидентов.

### 04

Сокращение времени решения обращений юридических лиц **на 25%**.

База знаний — сокращение времени на поиск решения по инциденту. Ведение перечня «известных ошибок».

### 05

Повышение скорости решения инцидентов и запросов на обслуживание.

**Проработка интеграций с брокерами и магазинами МТС через API.**

Сокращение количества инцидентов **на 30%**.

Узнавайте новости  
ИТ-холдинга НКК  
в telegram-канале!



Россия, 108811, г. Москва, п. Московский,  
Киевское ш., 22-й км, домовл. 6, стр. 1,  
офисный парк Comcity.  
Тел.: +7 (495) 729-51-51.

[WWW.SYSTEMATIC.RU](http://WWW.SYSTEMATIC.RU)  
[INFO@SYSTEMATIC.RU](mailto:INFO@SYSTEMATIC.RU)

