



АО «Сведбанк» (публичное) основано в 1996 году (до 2007 г. - ТАС-Комерцбанк). В 2007 году 100% акций банка приобрела шведская финансовая Группа Swedbank.

АО «Сведбанк» (публичное) входит в состав одной из лидирующих банковских групп в странах Северной Европы и Балтии. АО «Сведбанк» - банк, в котором работает 1640 сотрудников, предоставляет свои услуги более 200 тысячам частных и 17500 корпоративным клиентам.

В июне 2010 года компанией «ОМНИВЭЙ» был начат проект по внедрению системы автоматизации бизнес-процессов в АО «Сведбанк» (публичное) на базе программного комплекса OMNITRACKER по рекомендациям методологии ITIL и включал в себя формализацию процессов управления инцидентами и конфигурациями.

Внедрение проекта позволило:

1. Существенно снизить время реагирования на обращение пользователя.
2. Повысить качество, и скорость обработки инцидентов.
3. Сделать прозрачную процедуру прохождения обращений пользователей.
4. Обеспечить контроль на любом этапе жизненного цикла обращения пользователя.
5. Получать оперативную статистическую информацию о времени реагирования, и устранения инцидента.

В октябре 2010 года система запущена в промышленную эксплуатацию и успешно функционирует.

В результате проекта были реализованы следующие направления:

1. Процесс управления инцидентами (IncidentManagement) с соответствующими ролевыми инструкциями.
2. Структура базы знаний.
3. Процесс управления запросами на обслуживание (RequestFulfillment) с соответствующими ролевыми инструкциями.
4. Интеграция системы OMNITRACKER с системами мониторинга. (Позволило осуществить автоматическую регистрацию инцидентов и своевременное реагирование на них)
5. Процесс управления конфигурациями (ConfigurationManagement) с соответствующими ролевыми инструкциями.
6. Разработана структура CMDB.
7. Интеграция системы OMNITRACKER с системой внешнего поставщика услуг. (Позволило контролировать качество и своевременность выполнения нарядов на работу в рамках установленных SLA, а так же оптимизировать и структурировать затраты на техническую поддержку).
8. Интеграция системы OMNITRACKER с Call Center. (Позволило сократить время обработки входящего звонка и автоматизировать заполнение карточки обращения).

Проектная команда показала высочайший уровень компетенции и профессионализма, умение решать сложные и нестандартные задачи эффективно и в строгом соответствии с установленными сроками. Работы по внедрению информационной системы были выполнены полностью, с учетом всех требований и пожеланий, оптимизировав текущие бизнес-процессы банка.

АО «Сведбанк» (публичное) благодарит компанию «ОМНИВЭЙ» и всю проектную команду за блестяще проделанную работу.

С уважением,

Директор по операционной деятельности
АО «Сведбанк» (публичное)

С.В. Холод