



СЕРВИСНЫЙ ПОРТАЛ

Задача

- Создать единое информационное пространство для предоставления сервисов сотрудникам Банка

Решение

Автоматизированы процессы получения из «единого окна» сотрудниками Банка порядка 500 сервисов:

- кадровые документы (отпуск, командировка, различные справки, выписки и пр.)
- заказ услуг курьера, канцелярии, переговорных комнат и других ресурсов Банка
- получение доступов, формирование и согласование авансовой и технической отчётности

Выполнена интеграция с legacy-системами Банка, но портал является интерфейсным по взаимодействию с пользователями

Результат

- Оптимизированы и унифицированы бизнес-процессы и шаблоны по обработке разных видов обращений
- Значительно сократилось время оказания сервисов и повысилось качество работы внутренних служб Банка
- С помощью имеющихся конструкторов форм, процессов и справочников системные администраторы банка получили возможность самостоятельного администрирования и быстрого вывода новых сервисов в промышленную эксплуатацию



СЕРВИСНЫЙ ПОРТАЛ

The screenshot displays the service portal interface. On the left is a sidebar menu with categories: Личные (Обращения), Мои согласования, Исполнения, and Общие (Обращения). The main area shows a table of tickets with columns for ID, Date of creation, Template name, Recipient, Department/Branch, Rating, and Status. A 'Выбор полей для представлений' (Select fields for views) dialog is open on the right, showing a search bar and a list of fields to be displayed, including ID, Date of creation, Template name, Recipient, Department/Branch, Rating, Status, and Sub-status.

ID	Дата создания	Наименование шаблона	Получатель	ССП / Филиал	Оценка	Статус
SD10755323	28.11.2023	Создание/изменение/удаление записей DNS в локальной сети	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов	Требуется оценка	Выполнено
SD10746891	28.11.2023	Создание/изменение/удаление записей DNS в локальной сети	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD10731895	27.11.2023	Техническая поддержка ОС Linux	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов	Отлично	Закрыто
SD10661628	20.11.2023	Служебный шаблон для ручной регистрации обращений	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов	Отлично	Закрыто
SD10560539	10.11.2023	Доступ к АС ЕССМ (система мониторинга)	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD10390662	27.10.2023	Служебный шаблон для ручной регистрации обращений	Венецьев Владислав Николаевич	Департамент автоматизации внутренних сервисов	Отлично	Закрыто
SD09955993	20.09.2023	Доступ к АС JIRA Devator	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD09717612	29.08.2023	Доступ к АС JIRA Devator	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD09621333	21.08.2023	АСУП (Service Manager) автоматическое заведение инцидентов	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Ожидание
SD09509543	09.08.2023	Техническая поддержка ОС Linux	Моисеев Андрей Борисович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD09352881	26.07.2023	Техническая поддержка ОС Linux	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто
SD09351190	26.07.2023	Техническая поддержка ОС Linux	Николаенко Владислав Александрович	Департамент автоматизации внутренних сервисов		Закрыто

Более 30 000 уникальных пользователей

Обработка более 300 000 заявок в месяц

Брендинг интерфейса под заказчика

Решение является единым личным кабинетом для пользователей