

Pressemitteilung

Moskau, 8. Juli 2021

UGORIA vertraut bei dem Projekt „Service Desk Ecosystem“ auf OMNITRACKER und gewinnt beim Wettbewerb „ITSM-Projekt des Jahres 2021“

Die Direktion für Informationstechnologie der AO UGORIA Versicherungsgesellschaft hat die Implementierung des Projekts „Service Desk Ecosystem“ abgeschlossen, bei dem mehrere Technologien und Systeme kombiniert wurden, um einen hochwertigen und kostengünstigen IT-Support zur Verfügung zu stellen. Bei der Umsetzung wurde auch auf OMNITRACKER gesetzt, eine Plattform für automatisierte Geschäftsprozesse. Das Projekt des staatlichen Versicherungsunternehmens gewann beim jährlichen Wettbewerb „ITSM-Projekt des Jahres 2021“ der itSMF Russia in der Kategorie „Service Culture“.

Eine Besonderheit des Projekts war die Implementierung der Systeme unter Berücksichtigung der Anforderungen aller Geschäftsbereiche und in voller Übereinstimmung mit der Entwicklungsstrategie des Unternehmens. Dabei wurden alle internen und externen Rahmenbedingungen erfüllt.

Während des Projekts wurde der Dienstleistungskatalog grundlegend überarbeitet und die Änderungen mit OMNITRACKER implementiert. Ziel dabei war, dass Mitarbeitende mit und ohne speziellem IT-Knowhow den Servicekatalog verstehen und einfach nutzen können. Interne Vorschriften der UGORIA bildeten die Grundlage für das Berechtigungs- und Zugriffskonzept. Das Unternehmen hat die Prozesse des technischen Supports neu gestaltet und Mikrobefehle mithilfe der SWARM-Methode implementiert. Gleichzeitig wurden individuelle dynamische Formulare für das Portal des technischen Supports erstellt.

Die Idee eines unternehmensweiten Enterprise-Service-Managements mit einem sog. „Single Point of Contact“ wurde umgesetzt. OMNITRACKER bildete dabei die Basis des entstandenen Service-Desks, bei dem die Ideen, gängigen Prinzipien und Werkzeuge des ITSM berücksichtigt wurden. Es entstand auch ein Monitoring- und Reporting-System gemäß den internen Anforderungen der UGORIA. Für eine positivere Wahrnehmung der Services wurden Freigabeprozesse automatisiert sowie das Sammeln von Feedback zu abgeschlossenen Anfragen ermöglicht. Die in die OMNITRACKER-Plattform integrierten Systeme für die Buchhaltung, für das Monitoring sowie andere Unternehmenssoftware sorgen hierbei für einen hohen Grad an Effizienz bei der Prozessautomatisierung. Besonders hervorzuheben ist, dass das Projekt mit eigenem Knowhow und ohne die Einbeziehung externer Expert*innen durchgeführt wurde.

Als Ergebnis des Projekts gelang es OMNITRACKER, die Vorgaben des Managements schnell umzusetzen und so die Effizienz der relevanten internen und externen Prozesse zu steigern: Die Fristen für kritische Anfragen (Incidents) wurden um das 1,5- bis 2-Fache reduziert. Im Allgemeinen wird die Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLAs) zu 80 bis 85 % erreicht. Die Produktivität des technischen Supports stieg um das 2-Fache. Der Anteil der Anfragen, die über das Support-Portal eingingen, stieg von 50 auf 80 %. Dank der Einführung des Freigabekonzepts konnte die Anzahl der Genehmigungen um 50 % reduziert werden. Aufgrund des Projekts verzeichnete das Unternehmen eine verifizierte Steigerung des Gewinns um mehr als 28 Millionen Rubel (etwa 317.000 Euro).

Die Effektivität des Self-Service-Portals und der OMNITRACKER-Plattform ermöglichte den kostengünstigen Übergang von mehr als 1.500 Mitarbeitenden in den pandemiebedingten Remote-Betrieb.

„Das OMNITRACKER-System ist ein hervorragendes Werkzeug, mit dem sich fast alle IT- und Non-IT-Geschäftsprozesse umsetzen lassen. Wir kannten die Anforderungen unseres strategischen Geschäfts und entschieden uns für dafür geeignete Ansätze und Werkzeuge. In Bezug auf die territoriale Expansion versuchten wir zum Beispiel, unsere Serviceabläufe zu beschleunigen und die Effizienz bei der Bearbeitung von Anfragen zu erhöhen.“

Wir führten auch Automatisierungstools für wiederkehrende betriebliche Dienstleistungen und Prozesse ein, was Verwaltungskosten reduzierte, wobei sich unser Personalbestand nicht erhöhte. Automatisierungen entlasteten unser Tagesgeschäft maßgeblich“, sagte Stanislav Druzhinin, Head of the Operation Department bei UGORIA.

*„Wir gratulieren unseren Kolleg*innen von UGORIA herzlich zur Fertigstellung des Projektes „Service Desk Ecosystem“. Die implementierten Funktionen sind äußerst interessant. Ebenso bemerkenswert war die hohe Wirtschaftlichkeit des Projekts. Mit der wohlverdienten Auszeichnung „ITSM-Projekt des Jahres 2021“ geht die besondere Anerkennung aller Beteiligten einher. Wir als OMNINET schätzen es sehr, dass die OMNITRACKER-Plattform zu einem wichtigen Bestandteil des Ökosystems geworden ist, das alle zentralen Abteilungen der UGORIA umfasst und den hohen Reifegrad der Geschäftsprozesse von UGORIA unterstützt. Das Projekt hat einmal mehr die Vielseitigkeit der OMNITRACKER-Softwarelösung für Implementierungen innerhalb und außerhalb der IT bewiesen. Wir sind zuversichtlich, dass UGORIA über alle notwendigen Werkzeuge verfügt, um das aufgebaute Software-Ökosystem weiterzuentwickeln“, sagte Michael Dobner, CEO von OMNINET OOO (Russia and CIS).*

Kurz- und mittelfristig plant UGORIA die Automatisierung von Abläufen in der Buchhaltung und bei der Verwaltung von Konfigurationseinheiten, wodurch manuelle Eingaben und die Kontrolle von Geräten minimiert werden sollen. Zusätzlich sollen ähnliche Implementierungen für die zentralisierte Verwaltung von Lizenzen, Channels, Servern, Netzwerk- und Endgeräten stattfinden. Außerdem sollen die Integrationsmöglichkeiten der OMNITRACKER-Plattform mit Discovery-Systemen genutzt werden. Das Unternehmen plant auch, das Dienstleistungsangebot auszubauen und seine Self-Service-Tools weiter zu verbessern.

Über die AO UGORIA Versicherungsgesellschaft

Die AO UGORIA Versicherungsgesellschaft wurde im Jahr 1997 gegründet. UGORIA ist eine universelle Versicherungsgesellschaft, die eine breite Palette von Versicherungsdienstleistungen anbietet. Das Unternehmen ist in 23 Versicherungs- und Rückversicherungsarten (mit 50 verschiedenen Regeln) tätig. UGORIA fokussiert sich besonders auf die Digitalisierung von Versicherungsdienstleistungen und entwickelt selbst Online-Versicherungen. Ende 2020 steht das Unternehmen auf Platz 17 im Gesamtranking russischer Versicherer, ist in den Top 10 der Kfz-Haftpflichtversicherer und in den Top 10 der größten Kaskoversicherern vertreten.

Über OMNINET OOO (Russia and CIS)

OMNINET OOO (Russia and CIS) ist ein führender europäischer Anbieter von Softwarelösungen für die Automatisierung von Geschäftsprozessen in Russland und den GUS-Staaten. OMNINET bietet ein umfassendes Portfolio an Lösungen und Dienstleistungen für alle Geschäftsbereiche, basierend auf dem eigenen Software-Produkt OMNITRACKER, das für automatisierbare Geschäftsprozesse in Service-Organisationen und -Abteilungen auf Basis der ITIL-Empfehlungen entwickelt wurde: IT-Services, Shared Service-Center, Call-Center, Kundenabteilungen, Projektbüros und andere.

OMNINET erhielt 2017 und 2019 im jährlichen Experten-Rating für das Marktsegment Service-Desk-Lösungen die Auszeichnung „Champion“ im „Vendor Landscape: Enterprise Service Desk Software“, die von der internationalen Info-Tech Research Group verliehen wird. Das OMNITRACKER-System, eine Softwarelösung von OMNINET, erhielt die Auszeichnung „Best Overall Value“ unter den Produkten führender Hersteller auf dem Service-Desk-Markt.

Kunden (Auszug) der OMNINET OOO (Russia and CIS): OMK-IT, T Plus, Alliance Insurance Company, Lenta, Sportmaster, Duracell, Moscow Exchange, Yum! (KFC, Pizza Hut), ROLF, AlfaStrakhovanie, Renaissance Insurance, GSK Yugoria, Bank Saint Petersburg, Lenenergo, Kazakhmys Corporation und KAZ Minerals (Kasachstan) und viele andere.

OMNINET OOO (Russia and CIS) | Общество с ограниченной ответственностью «ОМНИНЕТ»

Trubnaya ulitsa 12, 5. Stock (Millenium House) | 107045 Moskau | Russland | E-Mail: omninet@omninet.ru | Tel: +7 (495) 775-73-15 | Web: www.omnitracker.com/ru/