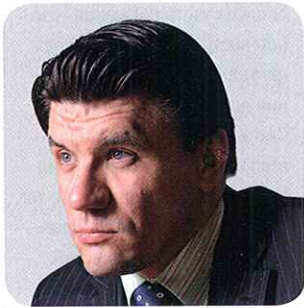


ОАО СК «РОСНО»



Сергей Пегасов

Директор по информационным технологиям РОСНО

О КОМПАНИИ «РОСНО»

Более 17 млн человек и свыше 50 тыс. предприятий и организаций сегодня имеют страховые полисы и договоры Группы компаний «РОСНО». Более 7 000 тысяч сотрудников РОСНО обслуживают миллионы клиентов в России и СНГ. Созданная в 1991 году, ОАО СК «РОСНО» превратилась в Группу компаний «РОСНО» — одного из крупнейших игроков на российском рынке страхования. В ее состав входят универсальная страховая компания федерального уровня ОАО СК «РОСНО» и ее дочерние организации: ОАО «РОСНО МС», ОАО ПК «РОСНО Центр», СЗАО «Медэкспресс», «Альянс РОСНО Управление активами» и ОДО «Allianz Украина». Региональная сеть РОСНО насчитывает 88 филиалов, объединенных по территориальному признаку в 8 дирекций, и 383 агентства во всех субъектах РФ. Акционером РОСНО является ведущий международный страховой концерн Allianz SE (владеет 99,4% акций).

Предоставляемые РОСНО услуги обеспечены лицензиями на осуществление страховой деятельности более чем по 130 видам добровольного и обязательного страхования — как для физических, так и для юридических лиц. Специалистами РОСНО разработаны и постоянно совершенствуются уникальные программы по всем видам страхования — автострахованию (в том числе каско и ОСАГО), страхованию ипотеки, медицинскому страхованию, страхованию жизни и имущества, страхованию ответственности, страхованию путешественников и многим другим видам.

За 18 лет работы компания «РОСНО» не выступала новатором во многих направлениях страхования, ее заслуги отмечены многочисленными наградами. В 2008 году РОСНО удостоилась звания ИТ-Лидера в области страхования за выдающийся вклад в развитие информационных технологий в России.

ПРОЕКТ

Создание единого операционного центра компании ОАО РОСНО на базе телекоммуникационной инфраструктуры Orange Business Services.

РЕШЕНИЕ

Центр обработки вызовов на базе Avaya MediaServer 8730.

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ ОПЕРАТОР

Orange Business Services.

СИТУАЦИЯ

Для многих десятков и сотен тысяч клиентов, ежедневно обращающихся в РОСНО, контакт-центр играет очень важную роль: это единая точка общения клиента со специалистами компании, которую он использует при каждом обращении к страховщику. «Качество работы контакт-центра самым непосредственным образом влияет на имидж компании и в конечном счете — на успешность ее бизнеса», — подчеркивает Сергей Пегасов, директор по информационным технологиям РОСНО. — Поэтому для нашей компании контакт-центр в составе операционного центра является стратегически важным участком работы.

Между тем за последние годы в связи с бурным развитием компании резко выросло и количество обращений по телефонным каналам связи. В рамках географически распределенной структуры РОСНО функционировало несколько центров телефонного обслуживания клиентов: помимо Москвы, такие центры имелись в региональных подразделениях, причем они не были идентичны, отличались разным уровнем технического оснащения, различным уровнем доступности специалистов и т. д.

Основные финансовые и страховые приложения, функционировавшие на региональных

площадках, были унифицированы, но в то же время ряд приложений оставался не стандартизован. Кроме того, в стандартизованных приложениях в связи с автономным использованием имели место отличия в структуре данных. «Когда каждый регион самостоятельно занимался ведением операций, при наличии нескольких десятков приложений рано или поздно они начинали различаться, — рассказывает Андрей Дроздов, заместитель директора департамента управления проектами и интеграции РОСНО. — В связи с этим иногда возникали проблемы с консолидацией данных в центральном офисе».

По историческим причинам часть бизнес-процессов осуществлялась в региональных структурах (так называемых дирекциях компании), часть — в Москве. При этом иногда логически взаимосвязанные задачи решались по отдельности. Усилия функциональных руководителей региональных структур, отвечающих за выполнение важных бизнес-процессов, не всегда оказывались скоординированы, а сами сервисы и поддерживающие их бизнес-процессы не были полностью стандартизованы. Это доставляло неудобства клиентам и являлось неэффективным с точки зрения организации бизнес-процессов.

— У компании «РОСНО» со всей очевидностью назрела необходимость централизации и стандартизации всех основных бизнес-процессов, с тем чтобы предоставлять сервисы с одинаковым уровнем качества для конечных клиентов, — говорит Андрей Дроздов.

В результате анализа сложившейся ситуации руководство компании «РОСНО» приняло решение о создании единого централизованного операционного центра. Для того чтобы достичь дополнительного экономического эффекта и получить специальные плюсы для бизнеса с точки зрения экономии затрат и повышения эффективности, было принято решение единый операционный центр организовать в Воронеже. В связи с характером рынка труда в этом регионе уровень ожиданий по зарплате — ниже, мотивация к работе в крупной международной компании с известным брендом — очень высокая, и, как следствие, выше производительность труда.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

Операционный центр в Воронеже является частью более глобальной инициативы, так называемой операционной трансформации компании «РОСНО». Он представляет собой платформу для переноса на нее бизнес-процессов с целью их стандартизации и оптимизации затрат на операционную деятельность компании. Централизованная архитектура решения позволяет переместить на воронежскую площадку фактически любое структурное подразделение РОСНО, обеспечивающее предоставление сервисов. В настоящее время решаются две параллельные задачи: идет процесс централизации сервисов, предоставляемых единым контакт-центром, и процесс перевода централизованных сервисов в Воронеж. Помимо контакт-центра, на эту же

Цели проекта

► В связи с динамичным ростом бизнеса РОСНО возникла задача оптимизации операционной деятельности, одним из элементов решения которой стала организация единого федерального операционного центра обслуживания клиентов в Воронеже. В рамках этой задачи встали также вопросы централизации и стандартизации всех основных бизнес-процессов для предоставления клиентам сервисов с одинаково высоким уровнем качества, соответствующим международным стандартам. Это было связано с тем, что в различных региональных подразделениях компании многие предоставляемые клиентам сервисы и поддерживающие их бизнес-процессы не были полностью стандартизованы и не всегда функционировали с необходимой эффективностью.





Андрей Дроздов

Заместитель директора
департамента управления
проектами и интеграции
РОСНО

платформу переводится центр урегулирования убытков, бизнес-процесс по администрированию проданных полисов и ряд других.

Учитывая положение Москвы как основного телекоммуникационного узла России, а также специфику инфраструктуры и функционирования некоторых бизнес-приложений и технических решений компании, дата-центр РОСНО в Москве продолжает оставаться инфраструктурным центром компании. Поскольку отделения РОСНО представлены практически во всех регионах нашей страны, особое место в проекте отводилось созданию распределенной корпоративной сети компании с возможностью подключения к воронежскому центру любого удаленного офиса. Особое внимание было уделено качеству каналов связи воронежского центра с московским офисом, через которые будет осуществляться подключение к операционному центру региональных точек РОСНО.

Быстрое, защищенное и надежное взаимодействие офисов компании с ее московским представительство было решено организовать на базе единой корпоративной VPN-сети, для построения которой компания «РОСНО» привлекла Orange Business Services. Прочие варианты были сняты с рассмотрения:

общедоступные интернет-каналы не обеспечивали требуемых параметров безопасности, а аренда и обслуживание выделенных каналов обошлись бы слишком дорого. Услуга Orange по созданию виртуальных частных сетей IP VPN включает механизмы приоритизации трафика с предоставлением гарантированной полосы пропускания критичным бизнес-приложениям. Важным критерием при выборе оператора стало и то обстоятельство, что во всех точках, где присутствуют офисы РОСНО, он располагает телекоммуникационной инфраструктурой и обеспечивает качественную техническую поддержку. Существенным обстоятельством для заказчика стало предоставление оператором Orange двух полностью независимых друг от друга каналов.

— Каналы нашей корпоративной сети довольно протяженные, и мы предполагаем масштабировать свою сеть дальше, постепенно наращивая мощность каналов по мере развития нашего операционного центра, — рассказывает Сергей Пегасов. — Ресурсы Orange позволяют решить нам эту задачу в полной мере. В рамках проекта централизации сервисов у нас сейчас идет ряд подпроектов, в которых оцениваются возможности перевода на технологию



MPLS и других наиболее критичных с точки зрения связи региональных площадок. Для повышения качества и отказоустойчивости всех систем мы осуществляем модернизацию всей корпоративной телефонии. Для оптимизации требований к ресурсам каналов на рабочих местах используется терминальная технология тонких клиентов, позволяющая при минимизации трафика максимально использовать возможности централизованной инфраструктуры.

Специалисты Orange Business Services помогли решить вопросы, связанные с отладкой работы каналов, задачу переключения с основного канала на резервный. В настоящее время сотрудники ИТ-департамента РОСНО и Orange совместно прорабатывают схему повышения отказоустойчивости корпоративной сети, вариант перехода на работу канала в сбалансированном режиме при параллельной работе двух каналов.

В качестве основы для функционирования операционного центра был выбран продукт AvayaMediaServer 8730. После его установки первым делом в Воронеж был переведен коммутатор, затем началось подключение к единому контакт-центру региональных площадок. (Коммутатор представляет собой технологическую структуру, обеспечивающую последовательный запуск различных линий бизнеса РОСНО при поступлении первичного звонка в компанию.)

В активную фазу подготовки проекта вступила в мае 2009 года. В середине июля успешно стартовал начальный этап проекта, в рамках которого на воронежскую площадку был переведен первый контакт-центр с базовыми функциями. Его вывод в режим стабильной работы занял две недели, при этом количество сбоев по части телефонии было минимальным. Попутно пришлось провести в московском офисе РОСНО модернизацию централизованной телефонии, поскольку базовая телефония в значительной степени устарела.

«Вместе с созданием операционного центра мы провели целый комплекс мероприятий по изменению ИТ-инфраструктуры и по приведению ее в соответствие с теми бизнес-задачами, которые решались путем централизации и выноса наших сервисов в единый операционный центр в рамках большого проекта „Операционная трансформация“, — рассказывает Сергей Пегасов.

«По мере увеличения потребления трафика в связи с ростом количества рабочих мест мы будем расширять существующие мощности канала между Москвой и Воронежем, — поясняет Сергей Пегасов. — В настоящее время совместно с Orange Business Services прорабатывается схема перевода сети на постоянно действующие сбалансированные каналы и вы-

полняются необходимые настройки для лучшей приоритизации трафика».

Длившаяся с июня по декабрь 2009 года пилотная фаза проекта, в течение которой происходило переключение региональных контакт-центров на площадку в Воронеже, уже завершена. Нынешний этап связан с переходом корпоративной телефонии на внутреннюю нумерацию, что позволит в еще большей степени оптимизировать работу операционного центра. Следующим шагом станет дальнейшее развитие воронежского контакт-центра. В штат операционного центра уже зачислено около 140 человек.

Корпоративной сетью сейчас охвачены почти все удаленные офисы РОСНО. Бизнес-процессы в регионах были максимально оптимизированы: все документы, которые поступают в бумажном виде, сканируются, индексируются и отправляются в центр обработки страховой документации в Воронеже, где осуществляется дальнейшая работа с информацией (обработка входящих счетов от поставщиков, платежных документов, полисов, информации по убыткам и т. д.).

В Воронеже сегодня функционируют практически все сервисы контакт-центра: клиентам компании предоставляется информация по всем видам страхования и вопросам оформления убытков. Система управления бизнес-процессами позволяет отслеживать жизненный цикл процесса, замерять определенные показатели (KPI), оценивать качество и оперативность предоставляемых услуг.

— Мы одними из первых среди работающих на страховом рынке компаний осуществили централизацию сервисов, — констатирует Андрей Дроздов. — В этом году планируем расширить операционный центр до 500 человек и перейти на режим работы в две смены. Это еще больше повысит операционную эффективность каждого бизнес-процесса и усилит конкурентные преимущества.

«Совместно с Orange, а также другими партнерами и поставщиками мы и дальше планируем оптимизировать телекоммуникационную составляющую наших проектов, направленных на оптимизацию операционной деятельности, — говорит Сергей Пегасов. — Мы будем продолжать развивать и оптимизировать наши технологии в части корпоративной сети, переведем региональный трафик на внутрикорпоративную сеть в целях дальнейшей централизации наших call-центров и их миграции в операционный центр. Все это требует серьезных вложений, но мы понимаем, что инвестиции в качество обслуживания клиентов позволяют сохранить бесспорное конкурентное преимущество, которое мы сейчас получили за счет открытия единого операционного центра». <

Результаты

> В компании РОСНО был построен единый федеральный операционный центр в г. Воронеже, в рамках которого развернут единый центр обработки вызовов. Для предоставления клиентам сервисов с одинаково высоким уровнем качества были решены вопросы централизации и стандартизации основных бизнес-процессов. Основой для развертывания этого решения послужила корпоративная сеть РОСНО, созданная на базе MPLS-сети Orange Business Services. Два независимых канала связали два головных дата-центра РОСНО в Москве с воронежским операционным центром. Для обеспечения отказоустойчивости московские дата-центры дополнительно соединены друг с другом двумя высокоскоростными Ethernet-каналами.