

АО «НСИС»

Практический опыт
внедрения и эксплуатации
EvaTeam:

Кейс и результаты



Егоров Вадим

Заместитель генерального директора
по ИТ АО «НСИС»



НСИС 10011101
10100001
10011000
10100001
Национальная Страховая Информационная Система

Кто мы такие

АО «Национальная Страховая Информационная Система» —
**оператор автоматизированной информационной системы
страхования (АИС страхования)**

Мы создаём информационную систему, с помощью которой любой гражданин через портал Госуслуг или личный кабинет получит доступ к своей истории страхования, проверит данные о договорах, сроках и страховых случаях.



**На базе информации в АИС страхования развёрнуто
Бюро страховых историй**



Любой гражданин



Портал Госуслуг
или личный кабинет



История страхования
договоры, сроки,
страховые случаи

Чего мы хотим

Хотим предоставить пользователям максимальный уровень удобства при пользовании сервисами АО «НСИС»



Контроль
за собственной
историей
страхования



Отслеживание
сроков окончания
договоров
страхования



Возможности
заключения или
продления
договора
страхования



Сравнение ценовых
предложений
страховых
компаний
перед заключением
договоров
страхования



Контроль
за процессом
урегулирования
убытков на стороне
страховщика



Бюро страховых историй самый популярный инструмент для страховщиков в борьбе со страховым мошенничеством, построении скоринговых моделей и более точной настройке систем тарификации. Совместные усилия АО "НСИС" и страхового рынка направлены на повышение доверия потребителей к страховым услугам и расширение их доступности.

Какие задачи перед нами стояли?



Пользователям



Построение техподдержки

С нуля построить техническую поддержку АИС страхования федерального масштаба



Команде разработки



ИТ-процессы и CI/CD

Построить процессы разработки, тестирования, документирования и CI/CD



Всей компании



Сохранение базы знаний

Сохранить накопленную базу знаний и документацию по АИС страхования



Инцидент-менеджмент

Организовать процессы инцидент-менеджмента и контроля SLA



Проектная работа

Полный цикл ведения проектной деятельности от БТ до вывода в продакшен



Бесшовная интеграция

Обеспечить единую бесшовную систему управления

Критерии выбора

Провели анализ решений на российском рынке.
Выделили критерии с **обязательными** для нас условиями:



Управление проектами

Система ведения задач в рамках проектов

- ✓ Построение спринтов
- ✓ Канбан-доска
- ✓ Диаграмма Ганта
- ✓ Отслеживание и учёт времени
- ✓ Отчёты



On-Premise

Локальное развёртывание на собственных серверах



Российское ПО

Отечественный вендор, реестр российского ПО



ServiceDesk

С порталом поддержки пользователей



База знаний

Пространства с разным уровнем доступа

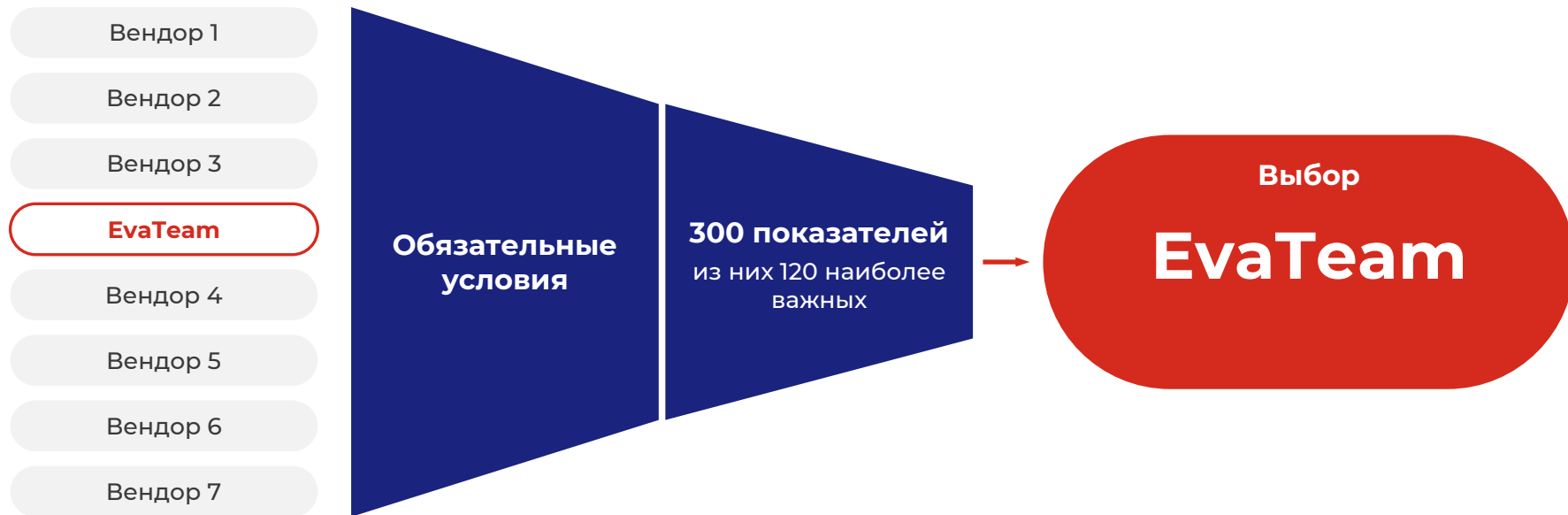


Импорт из Jira & Confluence

Возможность импорта данных из Jira и Confluence компании Atlassian с поддержкой плагинов

Анализ систем на рынке РФ

Анализ систем, представленных на российском рынке на 2024 год



Особенности внедрения

Быстрый старт — запуск в промышленную эксплуатацию **через 2 месяца**



Миграция
исторических данных



Настройка нужной
функциональности
EvaServiceDesk



Портал
для пользователей



Автоматизация
процессов работы
с обращениями



Интеграция с почтой
и обработка
повторных
обращений



Были сложности, но мы их успешно преодолели.
Логика работы некоторых компонентов оказалась для нас непривычной.
Не все возможности и функции были описаны в документации,
но мы получали оперативные консультации от коллег из EvaTeam

Что получили



Сокращение времени

Благодаря централизованной системе сотрудники быстрее находят информацию и взаимодействуют друг с другом



Повышение качества

Стандартизация процессов позволяет избежать ошибок и недоразумений



Рост удовлетворённости

Более оперативное реагирование на запросы и улучшенное качество обслуживания

Реализовано



Проекты и задачи

Выстроить работу над проектами и задачами



Интеграция

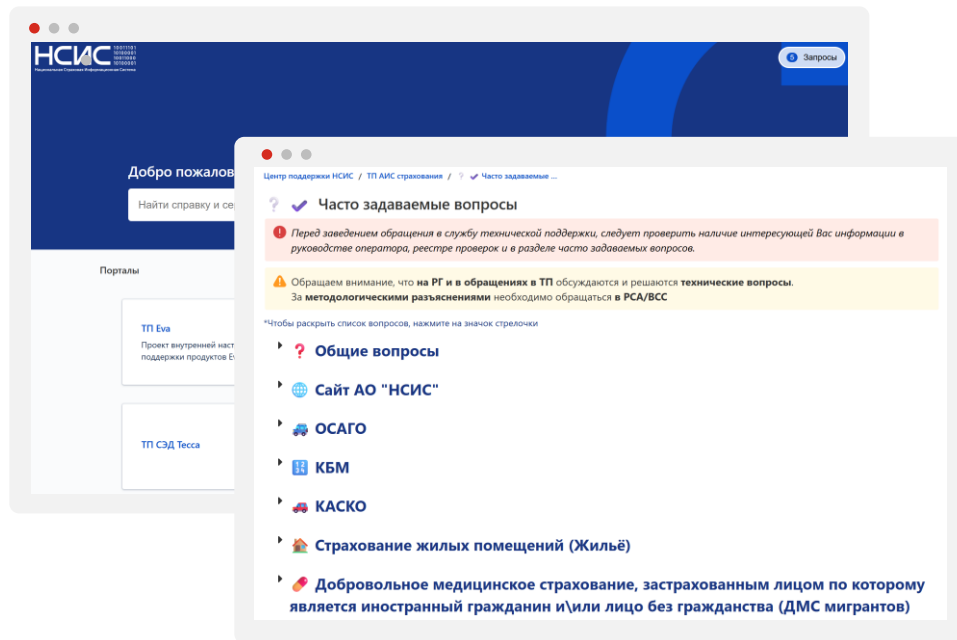
Интегрировать EvaTeam в бизнес-процессы документооборота (КБМ, СК)



Техническая поддержка

Организовать единые принципы ТП для разных направлений (АИСС, Сайт/ЛК, Ком. Партнёры)

Портал для пользователей



Центр поддержки

ТП АИС ОСАГО и АИС страхования

-  Новости
-  Материалы
-  Часто задаваемые вопросы
-  Подключение к АИС страхования
-  Создание запроса в техподдержку

База знаний

-  Часто задаваемые вопросы по работе с АИС страхования и ОСАГО
-  Документация с разграничением доступа для внешних и внутренних пользователей

Работа с обращениями

Процессы техподдержки — внешние и внутренние



Очереди обращений

Ожидает разметки

Открытые

Переоткрытые

Закрытые

Все обращения



Карточка обращения

- SLA по времени реакции и решения
- Классификация
- Приоритет
- Компоненты
- Окружение
- Журнал работ
- Списание времени



Автоматизация

- Автоматические переходы статусов
- Уведомления
- Эскалация
- Интеграция с почтой и обработка повторных обращений



Аналитика

Отчёты по:

- обращениям;
- SLA;
- загрузке команд;
- времени реакции и решения

Разделение по группам

ОППО

ТП Разбор

ОККД

DataDriven

DevOps

DBA

Аналитики

Процессы по ведению проектов

Иерархия планирования



Enterprise Backlog

Управление бэклогом на уровне предприятия.



Roadmaps

Дорожные карты проектов с диаграммой Ганта и drag&drop планированием.



Epics

Управление эпиками с дочерними задачами, спринтами и связями.

Инструменты команды



Диаграмма Ганта

План-факт, временная шкала задач и спринтов



Канбан-доска

Визуализация потока задач по статусам



Спринты

Управление спринтами и story points



Отчёты

Отчёты по трудозатратам и скорости команды

Статистика

бг Центр поддержки

более

213 тыс.

обращений поступило с 2024 года

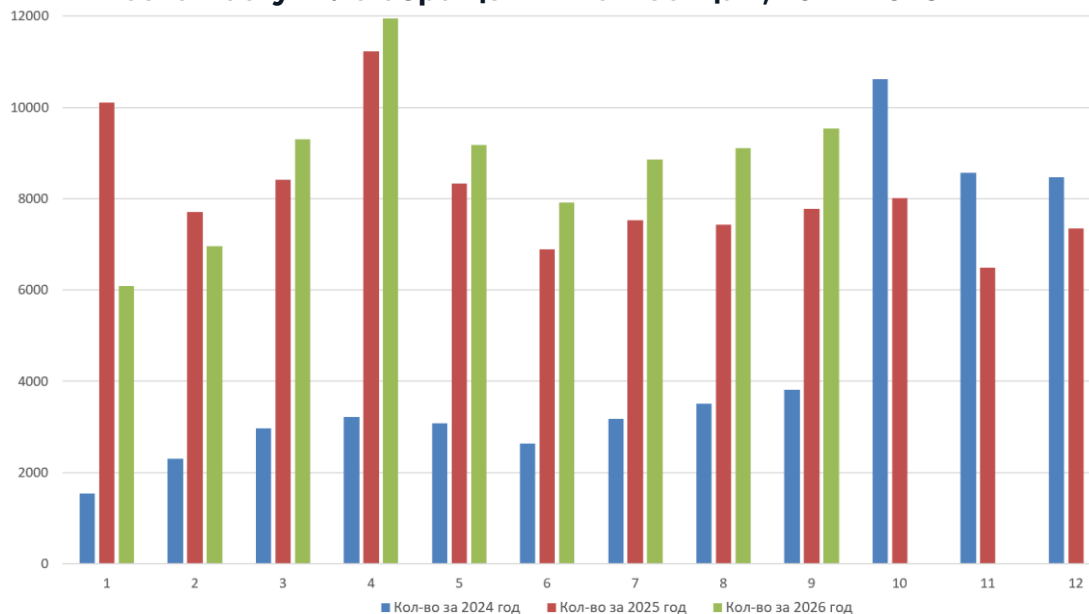
Проекты

более

31 тыс.

задач реализовано в рамках
проектной деятельности

Всего поступило обращений по месяцам, 2024–2026



Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?



Егоров Вадим

Заместитель генерального директора
по ИТ АО «НСИС»

Для связи

