



30 ноября 2023 года

ПРЕСС-РЕЛИЗ

Каталог корпоративных ИТ-услуг ТМК превысил 900 позиций

Трубная Металлургическая Компания (ТМК) представила опыт создания единой сервисной ИТ-модели для всех предприятий компании на отраслевом мероприятии TAdviser Summit. Директор по цифровым технологиям ТМК Дмитрий Якоб сообщил, что служба поддержки ТМК ежемесячно обрабатывает более 40 тыс. обращений корпоративных пользователей, при этом каталог услуг расширился до 900 сервисов.

Выступая на сессии «ИТ в промышленности», Дмитрий Якоб отметил, что трансформация ИТ-функции компании началась в 2021 году для повышения эффективности обслуживания внутренних пользователей с целью объединить разрозненные ИТ-службы, унифицировать технические подходы и процессы, оптимизировать структуру сервисов, повысить прозрачность предоставления услуг и удовлетворенность бизнес-заказчиков, в том числе на фоне расширения контура компании.

«Мы запустили комплексную трансформацию, стержнем которой стало сосредоточение ресурсов и интеллектуального потенциала в контуре внутреннего ИТ-интегратора, на базе которого были объединены ИТ-инфраструктура, процессы, технические политики. Также потребовалось автоматизировать предоставление сервисов и повысить клиентоориентированность. Сегодня команда из тысячи ИТ-специалистов обслуживает 60 тыс. внутренних клиентов-сотрудников компании, заключено более 70 сервисных контрактов. Мы полностью перешли на сервисную модель оказания услуг и стали полноценным партнером наших бизнес-заказчиков», – сказал Дмитрий Якоб.

На сегодняшний день в ТМК функционирует система управления ИТ-услугами, в рамках которой происходит регистрация и обработка обращений пользователей. Любой сотрудник ТМК по нескольким каналам коммуникаций – телефону, электронной почте и через специализированный портал – может подать заявку на обслуживание или развитие корпоративных ИТ-систем в круглосуточном режиме. В рамках системы сформирован единый для всей компании детализированный каталог услуг, что позволяет гибко маршрутизировать запросы. В свою очередь, клиентский сервис проводит глубокую аналитику работы и инициирует совершенствование рабочих механизмов по итогам анализа.

«Мы ежемесячно обрабатываем более 40 тыс. обращений и по результатам опросов видим, что наши бизнес-заказчики довольны. В портфеле на момент окончания проекта весной 2023 года было 820 услуг, на сегодняшний день их уже больше 900. При этом мы снизили долю повторных запросов до 2,5%, а также практически избавились от бумажного документооборота, который на момент старта существовал на некоторых площадках», – отметил Дмитрий Якоб.

В рамках развития ИТ-функции планируется на единой платформе обслуживать и другие бизнес-процессы компании, улучшать клиентский опыт, модернизировать интерфейс портала самообслуживания, сделать доступным заказ услуг через мобильное приложение. Кроме того, в настоящий момент тестируются возможности привлечения искусственного интеллекта, в том числе для взаимодействия с заказчиками.



**ТРУБНАЯ
МЕТАЛЛУРГИЧЕСКАЯ
КОМПАНИЯ**

ТМК (www.tmk-group.ru) — ведущий поставщик стальных труб, трубных решений и сопутствующих сервисов для различных секторов экономики. ТМК производит нарезные трубы, включая специальные трубы и трубопроводные системы, и другую продукцию для энергетики, химической промышленности, машиностроения, строительства и других отраслей. ТМК оказывает широкий комплекс сервисных услуг по подбору трубной продукции, включая разработку новейших образцов, а также по ее сопровождению, складированию и ремонту. Компания совершенствует свои научно-технические компетенции и ведет разработку передовых решений на базе собственных R&D-центров. Акции ТМК обращаются на Московской бирже.

Пресс-служба ПАО «ТМК»: тел. +7 (495) 775-76-00, e-mail: pr@tmk-group.com