

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/6148>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Программирование

Введение.....	3
Глава 1	
Деятельность ООО «Группа Ренессанс Страхование».....	5
Краткая характеристика деятельности организации.....	6
Организационная структура и система управления.....	8
Стратегия развития и бизнес-архитектура предприятия.....	11
Состояние и стратегия развития информационных технологий.....	12
Функциональная модель и процессная модель организации «AS-IS».....	17
Проблемный анализ ключевых бизнес-процессов.....	20
Анализ лучших практик в предметной области и обоснование выбора решения по автоматизации и реинжинирингу.....	
Глава 2.	
Классы характеристик пользователей.....	35
Описание функциональных требований проекта.....	35
Анализ нефункциональных требований.....	44
Технико-экономическое обоснование проекта.....	46
Глава 3.	
Заключение	
Список литературы	
Приложение А.....	53
Приложение Б.....	56
Приложение В.....	61
Приложение Г.....	62

Введение

Тема данной выпускной квалификационной работы является «Автоматизация службы IntraService в ООО «Группа Ренессанс Страхование»».

Эта тема выбрана мной лично.

Выбор темы обусловлен тем фактом, что я работаю в отделе сопровождения информационных бизнес-систем управления информационных бизнес-

систем департамента информационных технологий и стратегически инициатива являюсь пользователем службы IntraService. Сам процесс внедрения службы IntraService происходил с начала работы в ООО «Группа Ренессанс Страхование», но процесс выбора, внедрения и наладки службы IntraService мне знаком. (?)

Данная выпускная контрольная работа представляет собой исследование внедрения и интеграции сторонних ИТ-служб и услуг. Выбранная тема углубляет понимание специфики и проблематики выбора службы IntraService, настройке службы под нужды крупной компании, которая уже работает с множеством бизнес-приложений. Результатом опыта компании ООО «Группа Ренессанс Страхование» может быть использование перенесенных для других компаний решений, которые решили внедрить службу IntraService.

Объектом исследования данной выпускной контрольной работы является компания ООО «Группа Ренессанс Страхование».

Компания является одним из лидеров на рынке предоставления страховых услуг как физическим, так и юридическим лицам. Ключевыми видами страхования являются: с 1997 года автострахование (КАСКО), добровольное медицинское страхование (ДМС), страхование путешественников, а с 2003 года ОСАГО. Ис с 2006 года страхование имущества юридических лиц.

За время работы компании тысячи людей получили грамотные и своевременные страховые решения.

Ключевым моментом в страховании является регулирование страховых случаев.

Поэтому весь процесс регулирования был полностью автоматизирован, чтобы он был полностью понятен и прозрачен для клиентов компании.

Компания имеет широкую региональную сеть, ее филиалы представлены во многих городах России. Компания ООО «Группа Ренессанс Страхование» пользуется множеством программ, базами данных и бизнес-приложениями для выполнения своих функций. Именно из-за сложной организации ИТ-систем компании потребовалось оптимальное решение для обеспечения качественной, своевременной и эффективной поддержки пользователей на всех этапах их работы. Проблематикой исследования в данной выпускной контрольной работе является поиск оптимального решения в организации. Исследование предложений и решений доступных на рынке, выставление требований к службе IntraService, выбор наиболее оптимального поставщика услуги, внедрение и интеграция службы IntraService в существующую ИТ-инфраструктуру предприятия.

Целью выпускной квалификационной работы является автоматизация службы IntraService и интеграция ее в структуру компании. Самая необходимая задача внедрения службы IntraService возникла по причине усложнения и увеличения количества ИТ-систем, с которыми работают пользователи, а именно сотрудники компании. Многие пользователи сталкивались с ошибками в работе систем, и были вынуждены обращаться за помощью в ИТ-отдел, для решения возникающих проблем, но при отсутствии службы Service Desk из-за этого возрастала нагрузка на ИТ-отдел, что приводило к уменьшению продуктивности ИТ-отдела в целом. По этим и ряду других причин компания ООО «Группа Ренессанс Страхование» пришла к выводу, что ей необходима новая служба поддержки пользователей. Задачами выпускной контрольной работы является анализ внутренних систем, используемых в работе сотрудниками компании. Выставление требований к будущей службе IntraService и анализ предложений доступных на рынке предоставления ИТ-услуг, выбор поставщика услуги.

В работе я использовал следующие методы:

- анализ
- моделирование
- описание
- сравнение

Используемый инструментарий:

- средство моделирования БП

Результаты и положения, выносимые на защиту

По результатам проведенных исследований, анализ деятельности предприятия и организации работы ее сотрудников, удалось составить верные критерии для службы IntraService. Благодаря этому выбор поставщика услуги был более ограничен, так как многие предложения на рынке не подходили под необходимые требования. В итоге в компании ООО «Группа Ренессанс Страхование» была внедрена служба IntraService-IntraService, что позволило грамотно организовать систему поддержки пользователей. Экономическая и практическая выгода от внедрения службы IntraService стали очевидны уже в первых отчетах о работе ИТ-отдела.

Глава 1. Анализ предметной области (анализ объекта исследования)

1.1. Деятельность ООО «Группа Ренессанс Страхование»

ООО «Группа Ренессанс Страхование» появилась в 1997 году.

Входит в крупный финансовый холдинг «Группа Спутник»,

является самым перспективным и прибыльным активом холдинга.

Развитие и расширение компании происходит постепенно и качественно. В 2005

в целях расширения своего участия на страховом рынке ООО «Группа Ренессанс Страхование» покупает другую страховую

Нева», которая была одним из ведущих участников страхового рынка в Северо-Западном регионе России. В 2006 году,

основатель холдинга «Группы Спутник» Борис Йордан переходит на должность президента компании ООО «Группа Ренессанс», что стало важным шагом для компании. Так как под прямым управлением,

компания стала еще больше укреплять свои позиции на рынке. В 2007

году уставной капитал компании был увеличен до 2.2 млрд. рублей,

что позволило компании получить престижный рейтинг А++ (исключительная надежность)

от профильного международного рейтингового агентства RAEX.\* В 2008

году компания ООО «Группа Ренессанс Страхование» вошла в ТОП 10 российских страховщиков по сборам.

Также в этом году были запущены продажи услуг компании через Колл-центр и интернет (прямо страхование).

И уже в 2010

году компания занимает лидирующее место среди российских страховщиков по прямому страхованию (данные журнала Фортунер).

Насе сегодняшний день компания ООО «Группа Ренессанс Страхование» является универсальным поставщиком страховых услуг.

Штат компании насчитывает более трех тысяч человек,

а филиалы компании представлены во многих городах России.

Компания ООО «Группа Ренессанс Страхование» является надежным страховым партнером многих известных компаний,

таких как Honda, Leroy Merlin, Mailgroup, радио Energy и многие другие.

### 1.1.1. Краткая характеристика деятельности организации

Общие сведения о фирме:

Организационно-правовая форма компании - ООО,

то есть полное наименование организации - общество с ограниченной ответственностью «Группа Ренессанс Страхование».

Юридический адрес г. Москва, Дербеневская набережная, дом 7 строение 22.

Миссия организации: Мы следуем мировым стандартам качества страховых услуг, технологий и сервиса.

Наша цель - способствовать процветанию и экономическому развитию наших клиентов.

Основные виды деятельности организации:

- личное страхование

- имущественное страхование

- страхование ответственности

- перестрахование

- иные виды страхования, в том числе новые,

разработанные по желанию клиентов с учетом конкретных форм деятельности и возможных обстоятельств возникновения рисков.

- осуществление деятельности страхового агента

- осуществление деятельности страхового брокера

- риск-менеджмент, андеррайтинг

- консалтинговые услуги в области страхования

- инвестиционная деятельность

- подготовка и переподготовка кадров по основным видам деятельности как внутри страны, так и за рубежом

- деятельность, связанная с использованием сведений, составляющих государственную тайну

- иные виды деятельности, в том числе внешнеэкономические,

незапрещенные законодательством Российской Федерации.

### Таблица 1

Продукты ООО «Группа Ренессанс Страхование»

Имущество

Стандартные и индивидуальные программы страхования защищают имущество предприятия и частных лиц от большинства

пожар, стихийные бедствия, поломки, перерыв

в производстве и противоправные действия третьих лиц.

Суда и грузы

Страхование морских и воздушных судов дает финансовую защиту судовладельцам на случай гибели или повреждения судна

Программы по страхованию грузов и ответственности грузоперевозчиков позволяют возместить убытки вследствие утраты

гибели или повреждения грузов.

## Ответственность

Наши продукты по страхованию гражданской и профессиональной ответственности позволяют обезопасить компанию от связанных

с возможным причинением вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц.

Строительно-монтажные риски Все виды страхования строительно-монтажных рисков

от всех непредвиденных событий, которые могут произойти

на объектах строительства на разных этапах: страхования недвижимости, строительно-монтажных работ, оборудования, материалов, гражданской ответственности и послепусковых гарантийных обязательств.

Несчастный случай Широко покрытие по риску несчастного случая,

включая выплаты в случае гибели страхователя и потери трудоспособности.

Путешествия Годичные или одноразовые туристические полисы

Ренессанс страхования обеспечивают комплексную защиту

во время путешествия страхователя и включают расходы

на срочное лечение, репатриацию, юридическую поддержку, потерю багажа,

прерывание или невозможность совершения поездки.

Здоровье Международные стандарты медицинских услуг на базе ведущих поликлиник,

стоматологических кабинетов, больниц, а также профилактические программы для более чем 160 000

клиентов по всей стране.

Автострахование Все виды автострахования легкового и грузового транспорта

и автопарков для юридических лиц штатных сотрудников компаний по рискам, связанным с угоном, кражей, ДТП, пожаром, взрывом, стихийным бедствием, а также страхование жизни и здоровья водителей и пассажиров.

### 1.1.2. Организационная структура и система управления

Компания ООО «Группа Ренессанс Страхования» является довольно большой фирмой и имеет штат из 3

тысяч сотрудников. Центральный офис компании находится в Москве,

и отсюда происходит управление всеми остальными филиалами компании.

Региональная сеть «Ренессанс страхования» насчитывает 35

филиалов в крупнейших региональных центрах России,

объединенных по территориальному признаку в шесть дивизионов, и 50 дополнительных офисов.

Для слаженной работы всех подразделений и филиалов в компании выстроена сложная,

комбинированная система управления. Основным управленческим центром является штаб-

квартира-московский центральный офис компании.

Тут сосредоточены основные управленческие единицы компании, а именно топ-

менеджеры и директора направлений. У каждого дивизиона есть свой директор,

который координирует работу всего дивизиона. И директору дивизиона подчиняются директора филиалов,

которые курируют работу филиала. Как правило,

структура строится иерархически филиалов схоже между собой.

Организационная структура филиалов дивизионов компании ООО «ГРС» приведена в приложении А.

Описание структуры регионального филиала:

Для поддержания работоспособности филиала достаточно несколько отделов,

которые и выполняют основные функции, а именно продажа и предоставление страховых услуг.

Также в каждом филиале есть отдел поддержки пользователей.

Отдел занимается настройкой ПК и его конфигураций,

подключением и наладкой периферийного оборудования пользователей, таких как принтер, телефон.

Но службы поддержки бизнес-приложений в филиалах нет,

так как поддержка пользователя по вопросам работы бизнес-

приложений осуществляется из Москвы посредством деловых удаленных коммуникаций.

Структура регионального филиала:

- Центр обслуживания клиентов
- Группа кассовых операций
- Группа регулирования претензий

- Отдел операционной поддержки продаж
- Отдел развития специальных каналов продаж
- Отдел имущества, страхования, ответственности и грузов
- Отдел розничных продаж
- Служба безопасности
- Группы сопровождения региональной ИТ-инфраструктуры

Рис. 1 Организационная структура регионального филиала ООО «ГРС»

Отличие московского филиала от регионального:

Московский филиал имеет гораздо более сложную структуру, нежели региональный. Это вызвано тем фактом, что основное управление компанией осуществляется в Москве.

В Москве сосредоточены все управленческие и стратегические отделы, которые задают основную курс компании. Поэтому не существует создания в регионах некоторых дополнительных отделов, таких как отдел маркетинга, например, отсутствует.

Организационная структура центрального офиса ООО «ГРС» приведена в приложении А.

Отдел сопровождения информационных бизнес-систем входит в состав управления информационных бизнес-систем департамента информационных технологий и стратегических инициатив и осуществляет поддержку всей ИТ-инфраструктуры предприятия. Основными функциями департамента являются:

- управление сетевыми и серверными технологиями;
- обслуживание вычислительной техники;
- разработка и поддержка прикладных информационных систем;
- управление информационной безопасностью;
- проектирование и анализ информационных систем;
- техническая поддержка;
- мониторинг ИТ-инфраструктуры;

Функциями отдела сопровождения информационных бизнес-систем управления информационных бизнес-систем департамента информационных технологий и стратегических инициатив является разработка, развитие и поддержка ИТ-ресурсов предприятия.

В состав департамента информационных технологий и стратегических инициатив входят следующие отделы:

- Проектный офис
- Управление бизнес-анализа
- Отдел анализа по процессам регулирования убытков
- Отдел бизнес-анализа по учету страхования имущества и персонального страхования
- Управление информационных бизнес-систем

-

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/6148>