

NAUMEN в 2019 году

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Компания NAUMEN

Ведущий российский вендор программного обеспечения и интеллектуальных решений.

Помогаем компаниям в промышленности, нефтегазовом, энергетическом и государственном секторе пройти цифровую трансформацию, а их ИТ-директорам – найти новые точки взаимопонимания с бизнесом.

Внедряем, консультируем, строим процессы, обучаем сотрудников и выступаем партнером цифрового развития

TADVISER
Государство. Бизнес. ИТ

ТОП-10 вендоров ПО
по числу инсталляций 2017

РБК

20% компаний рейтинга
являются нашими клиентами

CNews Analytics

ТОП-15 SaaS провайдеров
по обороту 2018

Gartner

Magic Quadrant

Naumen Contact Center включен
в отчет Gartner 2015—2017



NAUMEN



NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

**Разработчик и
поставщик системы**



**Консалтинговая
экспертиза**



Сопровождение



NAUMEN



Управление ИТ-услугами, процессами и активами

Naumen Service Desk

управление ИТ-процессами

Naumen IT Asset Management

управление любыми ИТ-активами

Naumen Network Manager

мониторинг ИТ и управление сетями, предсказание неисправностей

Naumen Business Service Monitoring

интеллектуальный мониторинг ИТ и бизнес-сервисов

Управление бизнес-процессами за рамками ИТ

Naumen Enterprise Service Management

управление сервисными службами предприятия

Naumen BPM

управление бизнес-процессами

Интеллектуальная обработка обращений

управление обращениями граждан и клиентов

Управление контакт-центрами

Naumen Contact Center

автоматизация контакт-центров

Naumen WFM

прогнозирование рабочей нагрузки операторов

Naumen Omni-Channel

платформа омниканального обслуживания

Naumen Erudite

AI-платформа для внедрения голосовых и текстовых роботов в клиентский сервис

Скорозвон

облачный сервис для исходящих звонков

Управление закупками и ЭТП

Naumen GPMS

управление закупками

Naumen ЭТП

электронная торговая площадка и портал поставщиков

Решения в образовании, науке и государственном секторе

Naumen University

управление учебным процессом вуза

Комплексные и отраслевые решения

Naumen Telecom

автоматизация бизнес-процессов оператора связи

Naumen Inventory

мониторинг и управление сетями оператора связи

Naumen Smart Expertise

автоматизация экспертизы проектной документации в строительстве

Naumen Project Ruler

эффективная автоматизация проектного управления

Интеллектуальные решения

Naumen AI

решения на основе больших данных и машинного обучения

Naumen Intelligent Assistant

интеллектуальная обработка заявок и обращений

Naumen Legal Tech

система интеллектуальной обработки юридически значимых документов

Интеллектуальный поиск

поисковая система на основе технологий AI и обработки больших данных

Naumen SMIA

интеллектуальная автоматизация сервисных подразделений

Создание решений на базе платформ

Naumen Platforms

цифровые платформы для создания комплексных решений

Naumen Service & Process & Resource Management

NAUMEN

Решаем истинные задачи

NAUMEN Service & Process & Resource Management 6

Специализация: Разработка решений в области ИТ менеджмента и управления бизнес-процессами

Флагманское решение: Naumen SMP (автоматизация процессов, ITSM, ITAM, ESM, BPM)

Ключевые цифры:

- 16 лет на рынке
- №1 по количеству выполненных проектов по управлению ИТ (tadviser)
- №1 по количеству новых выполняемых проектов в РФ в год (оценка пресс-релизов)

Производство: Российская разработка



NAUMEN Service & Process & Resource Management 7

Российский вендор:

Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД

Отсутствие политических и экономических (валютных) рисков



Подтвержденный опыт:

Наличие крупных комплексных федеральных проектов

Наличие высоконагруженных инсталляций

Опыт миграции с западных платформ (Доклад Алексея)

Выгоды:

Прозрачная политика лицензирования;

Оперативность и **низкая трудоемкость** при осуществлении настроек;

Возможность самостоятельного развития Системы

Потенциальное решения для автоматизации и консолидации всех процессов ИТ (и не только) на единой платформе

Инвестиции в R&D:

Отслеживание и реализация инновационных мировых трендов систем управления ИТ (Мой доклад)



Ежегодное присутствие в десятках рейтингов, в том числе:

Кто: Британское отраслевое сообщество The ITSM Review

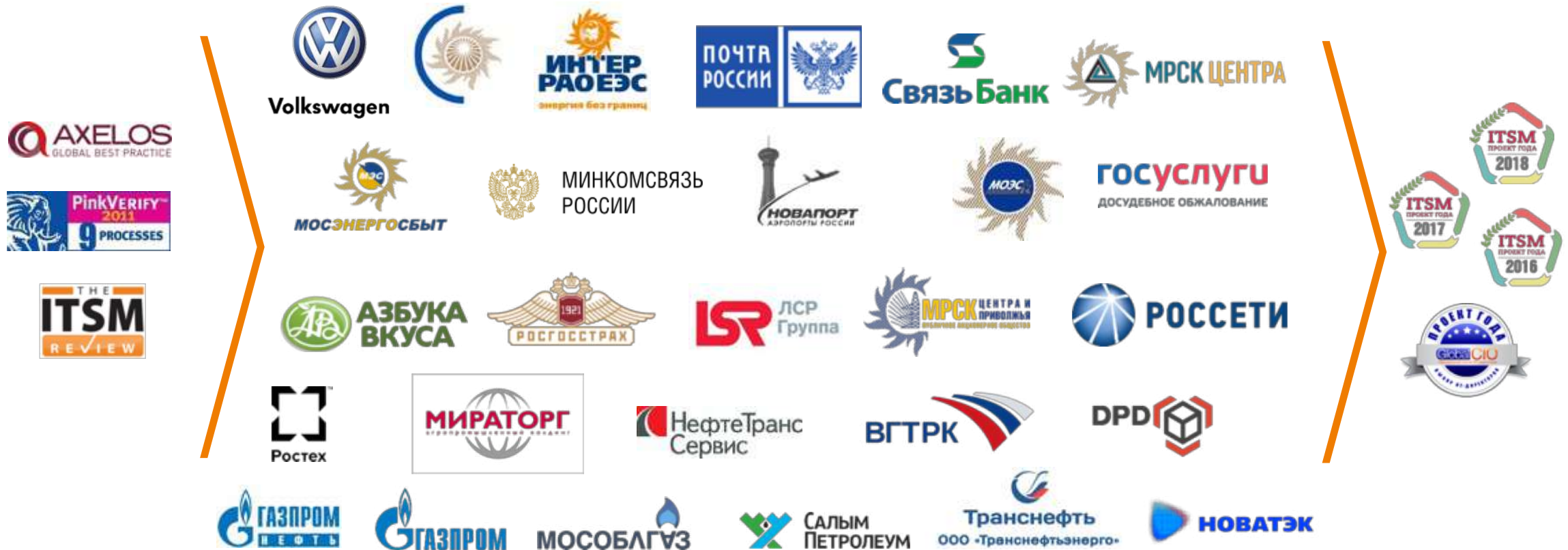
Что сделало: Рейтинговый обзор ITSM Tool Universe

Итог: Naumen включен в топ 5 мировых ITSM решений



NAUMEN

Успех клиентов и партнеров - смысл деятельности



Эксклюзивный партнер на территории РБ

QuadroSoft
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ

NAUMEN Gold
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ Partner

NAUMEN

Что мы делаем?

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Позиционирование

Мы разрабатываем и внедряем On-Premise и SaaS-продукты и решения, направленные на:

- повышение качества сервисов и автоматизацию бизнес-процессов;
- помощь современным предприятиям работать быстрее, быть более масштабируемыми, конкурентоспособными и более эффективными;
- поддержку непрерывности бизнеса и проведению быстрых изменений.



SMP

Service Management Platform



Workflow



Визуализация

Low-code настройка



Портал

Каталог услуг



База знаний

Система оповещений

API



Интеллектуальная
автоматизация



Модуль SMP Data Aggregation Platform



Time Series Data Base

Поиск аномалий



Построение прогнозных
моделей



Агрегация данных

Бенчмарки



Мониторинг



Зонтичный мониторинг

Предиктивная аналитика

Service Management Platform

Управление ИТ

- **Service Desk**
- IT Asset Management
- Network Manager
- Business Service Monitoring

Управление сервисами и
бизнес-процессами за
рамками ИТ

- Enterprise Service Management
- Business Process Management

Управление лояльностью
клиентов и граждан

- Управление обращениями
- Service Desk (b2b и b2c)

Service Management Platform

Управление ИТ

- Service Desk
- IT Asset Management
- Network Manager
- Business Service Monitoring
- Новый продукт

Управление сервисами
и бизнес-процессами
за рамками ИТ

- Enterprise Service Management
- Business Process Management
- Новый продукт

Управление
лояльностью клиентов
и граждан

- Управление обращениями
- Service Desk (b2b и b2c)
- Новый продукт

Новая область

- Новый продукт

Enterprise

Рынок: Эксперт 600, РБК 500

Численность штата: от 500 человек

Характеристики

Большие, кастомные проекты

Высокая стоимость

Долгое согласование стоимости

Бюрократия, долгий процесс бюдж.

Много документов

Длинный цикл продажи и проекта

Инсталляция On-Premise

Консалтинговые проекты

Проекты через партнеров

SMB

Рынок: Средние и малые компании

Численность штата: до 500 человек

Характеристики

Out of the box

Открытая, понятная, небольшая цена

Быстрое принятие решений

Простой вход/выход (SaaS, Аренда)

Мало документов

Быстрые продажи, проекты

80% SaaS

Сервис, продукт

Коробка

Преимущества

- Функциональная, простая в адаптации платформа автоматизации;
- Оптимальная стоимость владения (ТСО);
- Гарантированная надежность;
- Интеграционные возможности;
- Активное развитие платформы. Доступность вендора;
- Соответствие передовому опыту (ITIL®);
- Подтвержденный опыт внедрений и миграций.

Портрет клиента?

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Портрет типового клиента NSD

- Технологический бизнес, бизнес основан на инфраструктуре;
- Государственное учреждение, использующее для деятельности инфраструктуру;
- Штат клиента (учреждения) более 200 человек;
- Штат ИТ (сервисной службы) от 10 человек;
- Наличие инфраструктуры (в первую очередь ИТ, но не только), от который зависит бизнес (деятельность) компании или деятельность учреждения;
- Территориальная распределенность;
- Желание быть конкурентными в своей отрасли или сфере;
- Стоит задача:
 - оптимизации расходов и повышение внутренней эффективности;
 - стоит задача снижение бизнес рисков от ИТ и упорядочивания процессов.

Отрасли

- Промышленность и энергетика
- Финансовый сектор
- Ритейл
- Сервисные и ИТ-компании
- Телекоммуникационные компании
- ВУЗы и проектные институты
- Гос. органы и сервисы для населения

Пример областей повышения эффективности

Эффективность на уровне ресурсов (Resource Management)

- Учет времени/трудозатрат/инфраструктуры
- Отчетность для повышения прозрачности
- Удобная фиксация всех действий/логирование
- Оптимизация труда
- Планирование закупки элементов ИТ инфраструктуры (картриджи, принтеры и т.д.)

Эффективность на уровне контроля качества сервисов (Service Management)

- Контроль SLA и других метрик, ориентированных на качество
- Управление взаимодействием с клиентом и их ожиданиями, работа с лояльностью
- Заказ услуг, регламентные работы (проактивность)
- Расчет упущенной выгоды и борьба с этим, за счет управления проблемами, событиями
- Ресурсно-сервисная модель для расчета стоимости сопровождения
- Подсчет комплексных затрат со стороны ИТ

Эффективность на уровне контроля (Business Management)

- Управление проектами
- Жизненный цикл услуг и портфель услуг
- Бюджетирование

Какая у нас динамика развития?

NAUMEN

Решаем истинные задачи

1000+

Проектов за 16 лет

100+

Проектов за год в 2018 году

Знаковые проекты в 2019 году

NAUMEN

Решаем истинные задачи

Признание крупными
международными компаниям



Полнофункциональное
масштабирование
использования системы на
всей территории РФ

Автоматизация за рамками ИТ
процессов



Предиктивный анализ сбоев
на основании исторических
данных из Систем
мониторинга



СИБУР



Федеральная
пассажирская
компания



РОСЭНЕРГОАТОМ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ ДИВИЗИОН РОСАТОМА



ГАЗПРОМБАНК



РусГидро



КОНЦЕРН ПВО
АЛМАЗ-АНТЕЙ

NAUMEN

Почему Ваши коллеги выбрали Naumen Service Desk?

NAUMEN

Решаем истинные задачи



“С переходом на Naumen Service Desk мы оптимизировали совокупную стоимость владения платформой автоматизации процессов управления ИТ и услугами на 40%”

Дмитрий Алтухов,
директор по ИТ, Интер РАО





«Naumen позволил обеспечить более качественный контроль подрядчиков в отношении вопросов отчетности, оценки исполнения, оперативного применения условий заключенных SLA и так далее, – все это позволило за 1 год трижды окупить вложения в проект»

Дмитрий Пшиченко,
директор по ИТ, МОЭСК





“Naumen Service Desk позволил эффективно решить задачи по автоматизации процессов ИТ и быстро автоматизировать деятельность других сервисных подразделений”

Дмитрий Сергиенко,
Директор по ИТ, группа «1+1 Media»





“Проект внедрения Naumen Service Desk позволил получить инструмент не только для успешного взаимодействия с бизнесом и повышения качества обслуживания, но и обоснованного планирования штата ИТ департамента”

Константин Хайсанов,
Директор департамента ИТ, ОАО «АИКБ "Татфондбанк"»





“По итогам внедрения Naumen Service Desk нам удалось не только обеспечить непрерывность и качество работы службы поддержки, но и на 30% сократить затраты на обслуживание системы – при удвоении ее эффективности”

Виталий Лакей,
Начальник отдела программного обеспечения, Компания «Воля»





“По итогам внедрения Naumen Service Desk
скорость выполнения целого ряда
автоматизированных процессов увеличилась
более чем в 3 раза”

Георгий Хохлов,
Начальник управления эксплуатации сервисов, ПЦ «Рапида»





“Автоматизация на Naumen Service Desk позволила нам сократить штат ИТ на 20% и перевести 40% персонала на аутсорсинг, значительно уменьшив затраты на ИТ”

Александр Гутянко,
руководитель IT Service Desk департамента, OTP Bank



Полностью российская, признанная во всем мире,
надежная,
с оптимальной стоимостью владения и широкими
интеграционными возможностями,
активно развивающаяся,
функциональная и простая в адаптации платформа
для автоматизации,
которой доверяют более 700 компаний!

Приоритеты развития.
Что нового в продукте релизы
4.10-4.11

NAUMEN

Решаем истинные задачи

- Стабильность и производительность;
- Масштабируемость;
- UI/UX;
- API, интеграционные коннекторы;
- Плановое расширение функциональности платформы;
- Интеллектуализация платформ;
- Локализация;
- Развитие платформы, предоставление возможности писать свои конфигурации на платформе.

NAUMEN Service Desk
based on SMAR

+ Добавить ▾

Запросы ▾

Мой профиль

Администрирование ▾

Отчеты

Избранное ▾

Расширенный поиск

Специалист 1 линии | Выход

← Назад

★ 🏠

Инцидент "RP9"

👤

Предоставить решение

Передать на следующую линию

Запросить уточнения

⚙️ Создать массовый инцидент

Основная информация

Правила процесса

История изменений

Пользователь

Инициатор

ФИО:

Фото:

Головное подразделение:

Подразделение:

Должность:

Кабинет:

Пользователь:

Расположение пользователя:

Контактный телефон:

Контактный email:

Ход обработки

Статьи в помощь (0)

Описание решения

Редактировать

Результат работ:

Описание решения:

Файлы решения:

NAUMEN Service Desk

+ Добавить ▾

Запросы ▾

Мой профиль

Администрирование ▾

Отчеты

Избранное ▾

Специалист 1 линии | Выход

← Назад

★ 🏠

Инцидент "RP9"

👤

Предоставить решение

Передать на следующую линию

Запросить уточнения

⚙️ Создать массовый инцидент

Основная информация

Правила процесса

История изменений

Пользователь

Инициатор

ФИО:

Фото:

Головное подразделение:

Подразделение:

Должность:

Кабинет:

Пользователь:

Расположение пользователя:

Контактный телефон:

Контактный email:

Менеджер каталога услуг

Департамент ИТ

Менеджер каталога услуг

Состояние

🔥

Статус: В работе 1 линии

Приоритет: (1) Наивысший

Просрочен: просрочен

Крайний срок обработки: 13.02.2018 12:15

Текущий ответственный: Специалист 1 линии/(1 линия)

Ход обработки

Статьи в помощь (0)

Описание решения

Редактировать

Результат работ:

Описание решения:

Файлы решения:

Автор: Суперпользователь

Статус:

Закрыта

Дата создания: 15.12.2013 19:59

Категории :

Приоритет: Средний

Ответственный:

Механизм регистрации заявки:

Контактное лицо/Клиент:

Заявка "982"

Подписаться

Изменить ответственного

Списать время

возобновить

Основные данные

Все аренды клиента

Заявки контактного лица

Трудозатраты

История заявки

Автор: Суперпользователь

Статус:

Закрыта

Дата создания: 15.12.2013 19:59

Категории :

Приоритет: Средний

Ответственный:

Механизм регистрации заявки:

Оцените работу специалистов:

Описание

Отчет о выполнении

Редактировать

Код закрытия:

Отчет о выполнении заявки:

Претендент на БЗ:

Комментарии (1)

Файлы (0)

Комментарии

Суперпользователь 15.12.2013 22:35

Приватный комментарий (не виден клиенту)

Подробнее

RE: Создана заявка 982

Добрый день, Виталий!

Продукт ITSM 365 в текущ

Контрагент

Контактное лицо/Клиент:

Аренды клиента

☐

Тариф

Статус

Ссылка

Пароль naumen

1

Объектов в списке: 0

Строк на странице: 20

Служебная информация

Редактировать

Аренда:

Продукт:

Временные параметры

Редактировать

Дата решения:

Дата закрытия: 15.12.2013 22:35

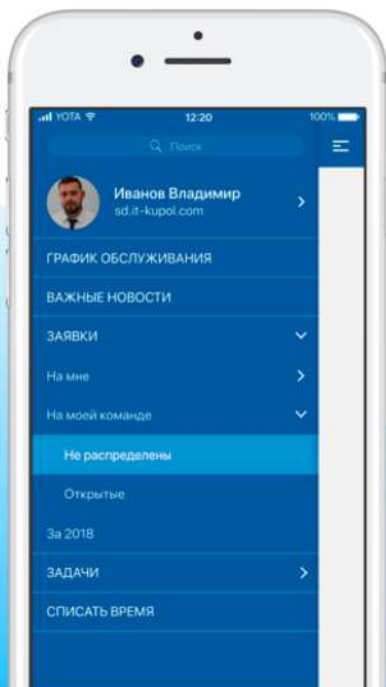
Информация по расширенным часам

Редактировать

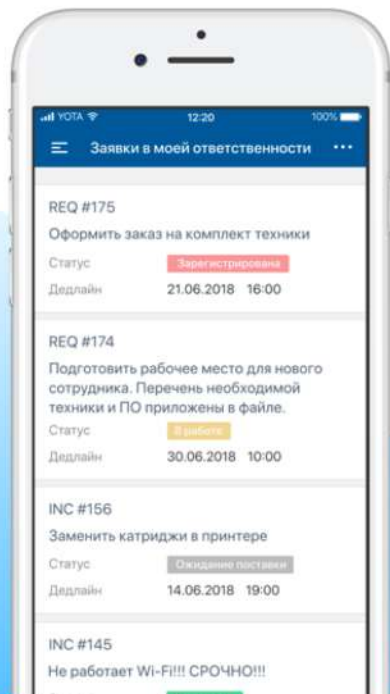
Оценка настройки:

Подписчики

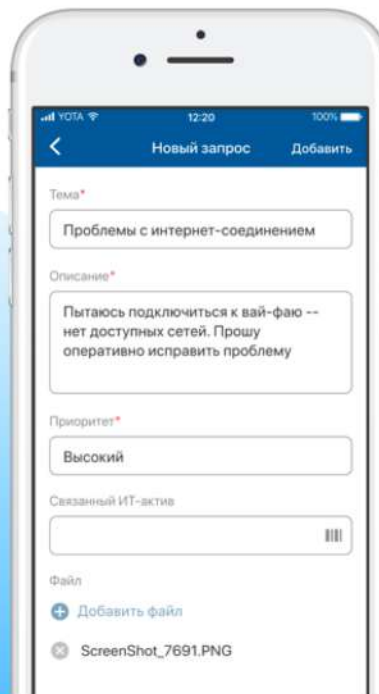
Иерархическое навигационное меню



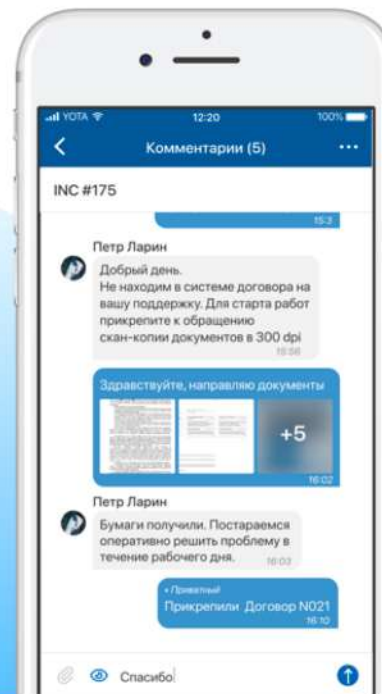
Представление активностей через списки



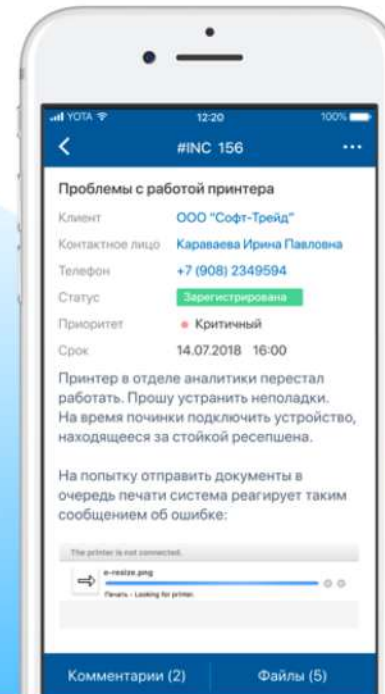
Удобное создание запросов и задач



Обмен информацией и мнениями в комментариях



Детализация по задачам





[Нажмите, чтобы перейти к прежней версии личного кабинета](#)

Чем мы можем вам помочь?

Поиск по portalу самообслуживания

не работает



Оформление запроса на обслуживание

Не работает Локальная сеть
Локальная сеть

Не работает Internet
Сеть Internet

Не работает
Skype for Business

Не работает электронная почта
Корпоративная электронная почта

База знаний

Избранные статьи базы знаний

Перезагрузка роутера

На задней части многих ADSL-модемов и WiFi-роутеров есть небольшая выпуклая кнопка Power или On. Она может выглядеть так: а может вот так...

Проблема связанная с ОС

В Windows 7 появилась новая утилита командной строки tzutil.exe, позволяющая изменять настройки временной зоны. Для изменения временной зо...

Определение неизвестного устройства в Диспетчере устройств

Узнайте VendorID(VEN) или DeviceID(DEV) устройства. Данные сведения Вы можете узнать воспользовавшись Диспетчером устройств. 1) Откройте Пус...

Переустановка Skype

Полное удаление и последующая установка последней версии поможет решить проблему в 70% случаев. 1) Зайдите в Этот компьютер (Мой компьютер...

Повышение оценки производительности жесткого диска

Перед установкой Windows, зайдите в BIOS и укажите режим работы IDE/SATA-контроллера чипсета, как AHCI. В разных BIOS, опции для настройки ...

Установка установленных версий .NET Framework а отсутствующих



ork – весторонняя и согласованная модель развития Майкрософт для построения обладающих превосходным интерфе...

Установка Skype for Business


1) Установить 2) Запустить

Форматы бумаги и соответствующие им размеры листов

Международная система стандартов, использующая бумажный формат A3, A4 и т.п., основана, как правило, на метрической системе мер. Исходит же...






Создать запрос































 Специалист 1 линии

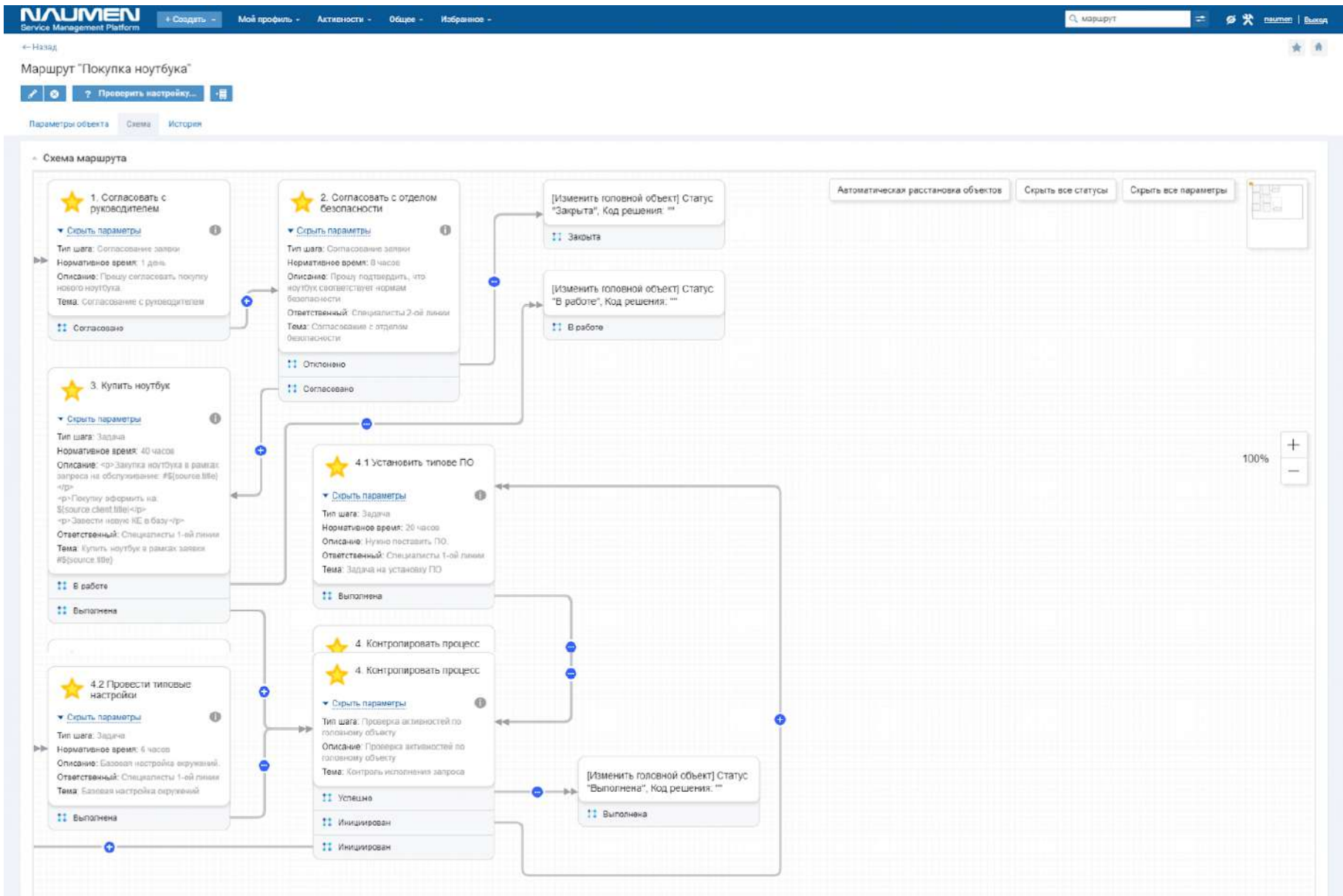
Выйти

Выберите услугу



Фильтр 

 Сеть Wi-Fi	 Microsoft SCCM - Консультирование	 Skype for Business	 AXO	 Абонентский телефонный аппарат	 Администрирование антивирусной защиты/антивирусная
 Антивирусная защита	 База знаний на портале	 Видеоконференцсвязь (Polysom и аналоги)	 Видеоконференцсвязь (переговорные комнаты)	 Внешний сайт	 Дополнительное ПО
 Другое	 Каналы связи	 Консультация. Защита информации	 Консультация. Системное администрирование	 Консультация. Телекоммуникации	 Контроль настроек безопасности
 Корпоративная электронная почта	 Локальная сеть	 Межсетевые экраны	 Мобильная связь	 Оргтехника (принтер, сканер, копир, проектор и т.п.)	 Подбор персонала
 Рабочее место	 Рабочее место ПК/Ноутбук	 Резервное копирование и восстановление данных	 Сервера и БД	 Сервис-деск	 Сетевые сервисы



Команда "Релизная.ЧЛБ"

✎ Редактировать ➦ Поместить в архив ✓ Добавить запрос 📄 Копировать


SMRM Agile Отпуска Параметры объекта Проекты Задачи Трудозатраты Планирование на итерацию Файлы

Доска текущей итерации Все задачи команды Задачи ТП Задачи ОВ Загруженность сотрудников

План(0)

В работе(4)


- 🔴 NSDPRD-11613



При вставке
картинки в Текст
RTF (froala) падает

👤 Попов Андрей ...


🕒 16.11.18
- 🔴 NSDPRD-11774



Не осуществляется
защита от
исполнения

👤 Поляков Андр...


🕒 09.11.18
- 🔴 NSDPRD-11799



Нет объектов для
выбора на форме
добавления связи,

👤 Осипов Макси...

🕒 20.11.18
- 🔴 NSDPRD-11811




Не работает
параметр ссылки
"Открывать в новой

👤 Поляков Андр...

🕒 28.11.18

CodeReview(1)

- 🔵 NSDPRD-11785




Распространение
ограничений при
фильтрации для

👤 Колмогорцев ...

🕒 30.11.18

Manual Testing(4)


- 🔵 NSDPRD-11709



Ограничение фильтрации по
содержимому в списке на
сложной форме добавления

👤 Релизная.ЧЛБ


🕒 30.11.18
- 🔴 NSDPRD-11715



Кейсы про
отлетающие/сдвига
ющиеся

👤 Белая Маргар...


🕒 30.11.18
- 🔵 NSDSTAB-69



Стабилизация
релизной задачи
Ограничение прав

👤 Лушникова Св...

🕒 26.11.18
- 🔴 NSDPRD-11840



При ответе на
оповещение от NSD
текст ответа


👤 Лушникова Св...

🕒 23.11.18

WAIT(0)

System Testing(6)


- 🔵 NSDPRD-11391



Новый тип атрибута
- "Атрибут
связанного объекта"

👤 Пашкова Юли...


🕒 01.10.18
- 🔵 NSDPRD-11495



Создавать несколько
исходящих подключений для
отправки почты из NSD

👤 Релизная.ЧЛБ


🕒 01.10.18
- 🔵 NSDPRD-11511



Ограничение
набора объектов в
списке

👤 Белая Маргар...

🕒 01.10.18
- 🔵 NSDPRD-11597




Изменение ширины
колонок в сложных
списках и

👤 Пироженко Ва...

🕒 16.11.18

DONE(7)


- 🔴 NSDPRD-5212



Сотрудник, обладающий
рольюю Сотрудник отдела-
контрагента запроса или

👤 Ответственны...


🕒 16.11.18
- 🔴 NSDPRD-11562



ФГУП НИИПС. Откатывается
изменение значения
атрибута Нормативное время

👤 Ответственны...


🕒 31.10.18
- 🔴 NSDPRD-11718



При вставке ссылки на
onenote во Froala двоеточие
заменяется на %3A

👤 Ответственны...

🕒 09.11.18
- 🔴 NSDPRD-11722



Если счётчик времени с
метрикой "Запас времени
обслуживания" использует

👤 Ответственны...

🕒 26.10.18

Технологические приоритеты

Самообслуживание

- UX/UI Портал, МК
- Интеллектуальный поиск
- Чат-бот, голосовой виртуальный помощник
- СППР

Автоматизация

- ML, BD (маршрутизация, классификация и тд)
- Predictive & Performance analytics
- RPA
- API
- Оркестрация (автоматизированного решения типовых пользовательских обращений)

Локализация

Производительность и стабильность

Data Governance и прикладной Data Science

Спасибо за внимание!