QuadroSoft
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ

www.quadrosoft.by

NAUMEN SMP

АВТОМАТИЗАЦИЯ ИТ И СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme

THE ITSM REVIEW

Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений

IDC Analyze the Future

Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management

CNews Analytics

Входит в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Проект года 2016 «Лучший ITSM-проект»

Проект внедрения автоматизированной системы управления ИТ и сервисным обслуживанием на базе российской платформы Naumen Service Desk в компании «Банковский процессинговый центр» (Республика Беларусь) стал победителем конкурса «Проект года. Выбор ИТ-директоров России», завоевав признание экспертов ИТ-сообщества и награду как лучший ITSM-проект 2016 года.

«Благодаря гибкости платформы Naumen Service Desk мы успешно стандартизировали не только работу ИТ, но и распространили эти принципы на бизнес. Главный эффект, достигнутый нами от стандартизации, – прозрачность и экономическая эффективность».

ОАО «Банковский процессинговый центр»

Александр Тихоничев, заместитель гендиректора по ИТ, директор департамента информационных технологий

Содержание презентации

1. О компании Naumen
2. Описание платформы Service Desk
3. Функциональность Service Desk
4. Сертифицированные процессы
5. Дополнительные возможности
6. Модули в Service Desk
7. Этапы внедрения и лицензирование

NAUMEN

О КОМПАНИИ NAUMEN

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

THE ITSM REVIEW

IDC Analyze the Future

CNews Analytics

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme

Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений

Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management

Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

О компании NAUMEN

- ITSM решение №1 в мире по отзывам клиентов.
- Осуществляет внедрение и сопровождение проектов на основе собственных решений.
- Самый быстрорастущий вендор ПО.
- 15 лет на рынке.
- Свыше 12 000 000 пользователей.
- Более 1 000 клиентов.
- Более 350 сотрудников в штате.

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Продукты Naumen

NAUMEN Service Desk

Автоматизация процессов управление ИТ и бизнес-процессами.

NAUMEN GPMS

Управление закупочной деятельностью.

NAUMEN IT Asset Management

Управление ИТ-активами в крупных централизованных и территориально распределенных предприятиях.

NAUMEN Contact Center

Автоматизация для крупных и средних контакт-центров.

NAUMEN Network Manager

Мониторинг ИТ-инфраструктуры и управление сетями любого масштаба.

NAUMEN DMS

Управление процессами и документами.

NAUMEN

ОПИСАНИЕ ПЛАТФОРМЫ SMP

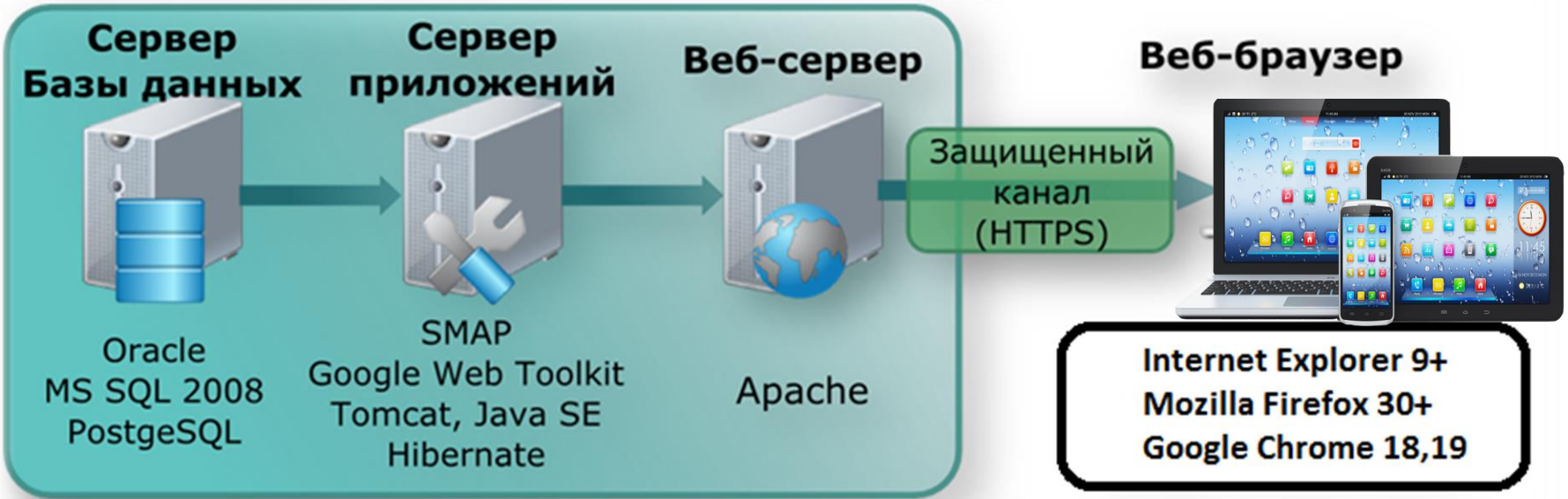
Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme	Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений	Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management	Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Общая платформа

Масштабируемая платформа, независимая от ОС и СУБД

СУБД: Oracle, MS SQL, PostgreSQL

Платформа: Linux, Unix, Windows



Service Desk

ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

- Служба эксплуатации СВТ
- Служба обслуживания ППО
- Служба телекоммуникаций
- Служба эксплуатации АТС
- Служба эксплуатации СС и ЛВС
- Служба эксплуатации ИС

Центр обслуживания пользователей (Service Desk)

ИНЦИДЕНТЫ

Пользователи (заказчики)

ЗАПРОСЫ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ

ЗАПРОСЫ НА ИЗМЕНЕНИЯ

КАТАЛОГ СЕРВИСОВ

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА

ДОГОВОРЫ

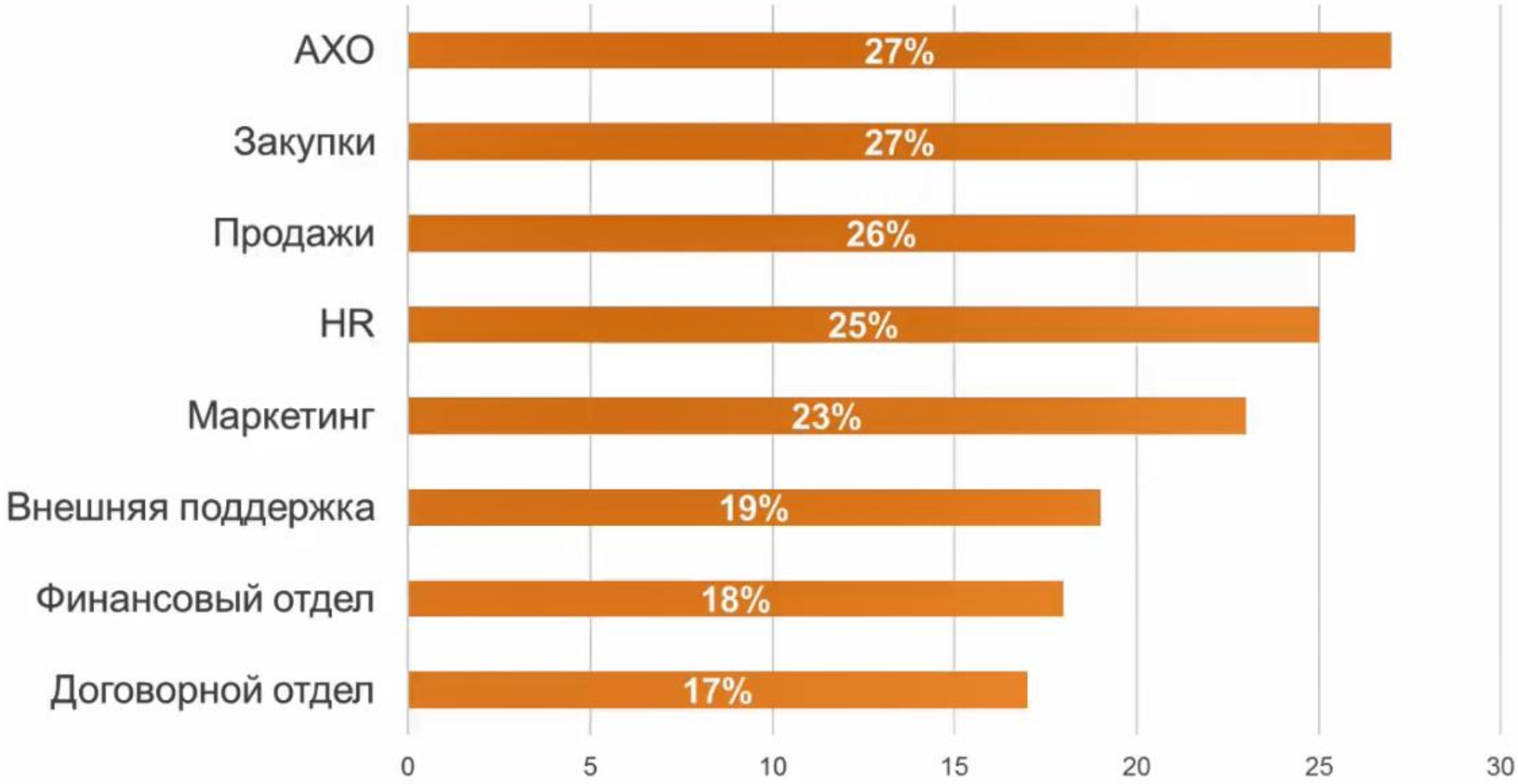
Абонентский отдел

Распределение внедрений по отраслям

Service Desk

используется для автоматизации процессов поддержки во всех ключевых отраслях.

Где еще можно применять процессный подход?



*По данным исследования «Каково будущее ITSM?» компании EMA

NAUMEN

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ SMP

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

THE ITSM REVIEW

IDC Analyze the Future

CNews Analytics

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme

Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений

Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management

Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Личный кабинет

NAUMEN SMP

Интеграция

Импорт организационной структуры и сотрудников

Microsoft Active Directory, 1С, SAP, файлы и др. ...

Выделяются следующие пользователи

Пользователь

Нелицензируемые

Специалисты

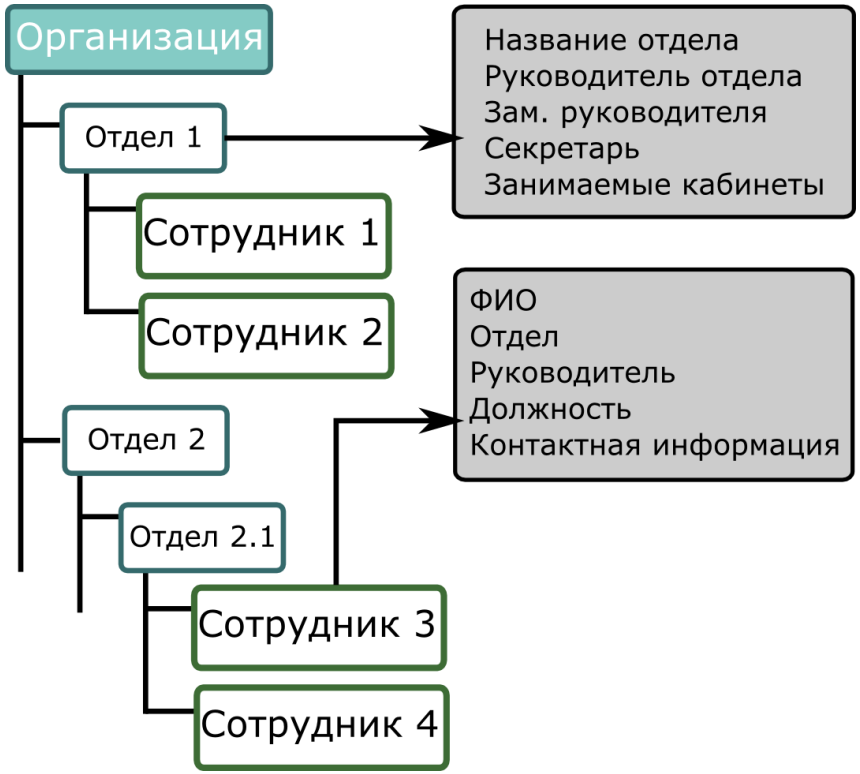
Необходима лицензия

Администратор

Серверная лицензия

Интеграция с внешними системами

- Настроить синхронизацию с кадровыми системами (AD, SAP и др.).
- Импортировать в систему данные из систем мониторинга и инвентаризации.
- Обрабатывать события из внешних систем (увольнение или перевод сотрудника, изменение состояния КЕ).
- Использовать в качестве источников данных файлы (csv, xml), СУБД SQL, Ldap (Active Directory).



Личный кабинет: возможности

Пользователь

Нелицензируемые

1. Регистрация запросов.
2. Контроль за Жизненным циклом оформленных запросов.
3. Переписка со службой поддержки (специалистами).
4. Прикрепление и просмотр комментариев и файлов.
5. Привязка КЕ к запросам.
6. Участие в согласованиях.

Специалисты

Необходима лицензия

* По умолчанию включаются возможности и пользователя

1. Приём запросов и задач в обработку.
2. Изменение ответственных за запросы и задачи.
3. Детализация запросов (разбиение на задачи).
4. Ведение скрытой переписки по запросам.
5. Просмотр истории объекта и др.

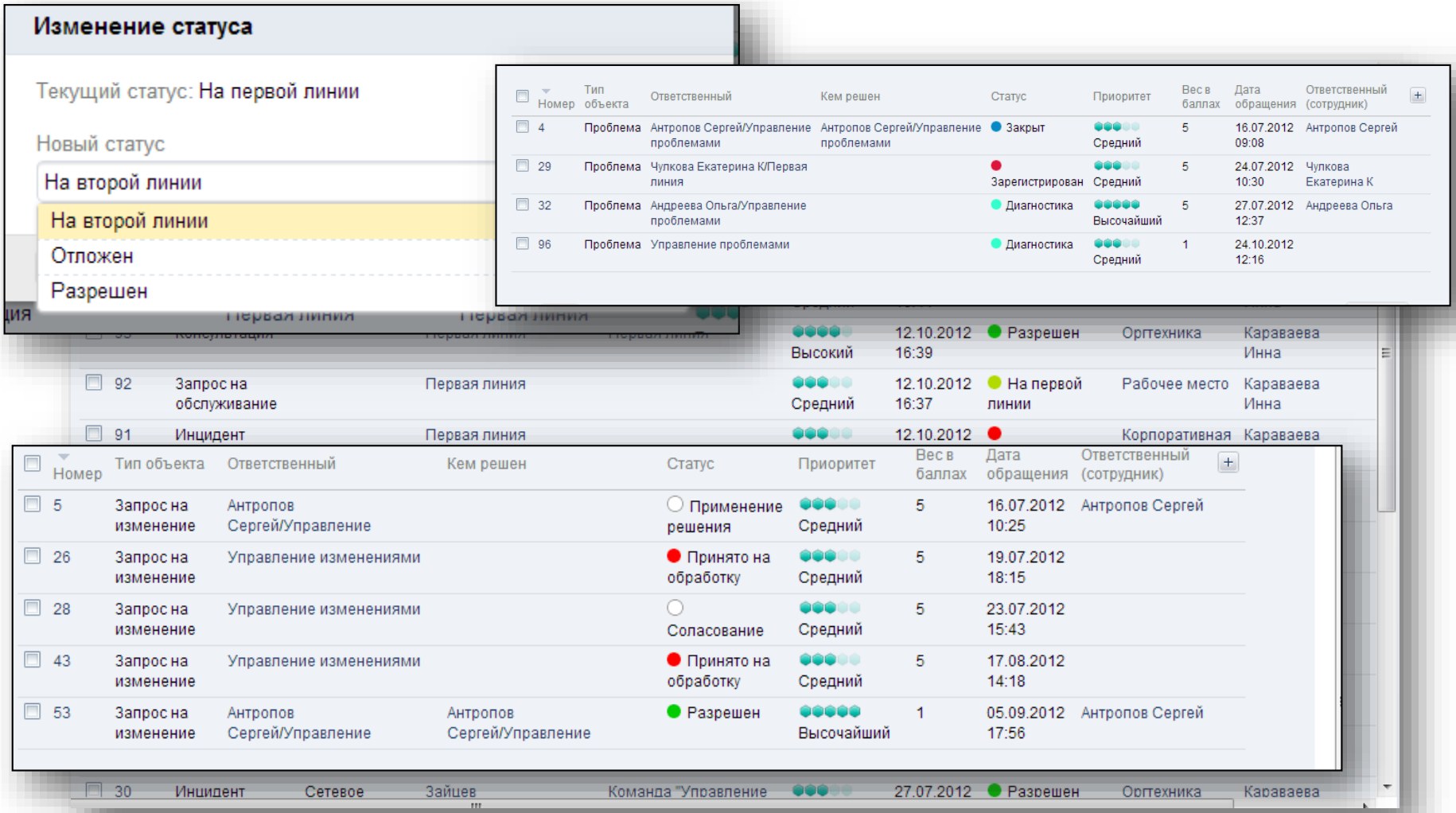
Администратор

Лицензия серверная

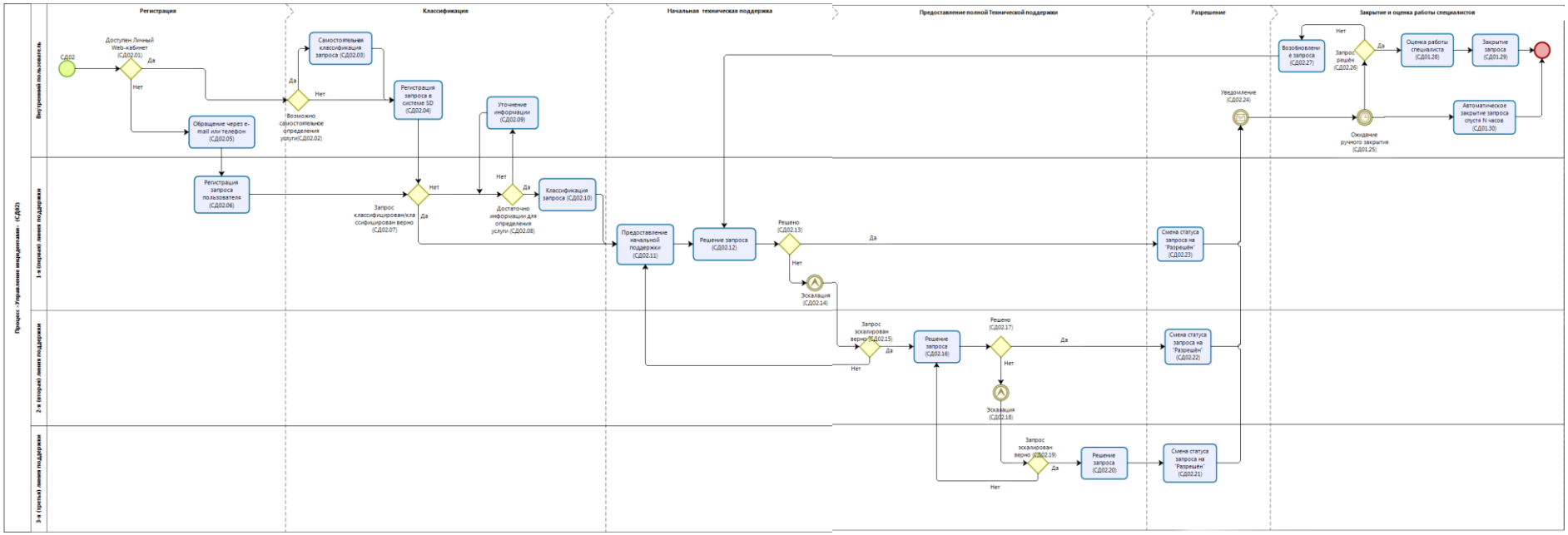
* По умолчанию включаются возможности пользователя и специалиста

1. Разработка бизнес-логики и приложения.
2. Настройка интерфейса (карточек любых объектов).
3. Настройка уведомлений и эскалаций.
4. Настройка прав доступа.
5. Настройка интеграции с внешними приложениями и др.

Личный кабинет: Этапы обработки заявок



Бизнес-процесс обработки обращений



Модель зрелости

Поддержка пользователей	Работа с оборудованием CMDB	Проактивное управление	Сервисно-ориентированное управление	От центра затрат к центру прибыли
Управление инцидентами	Управление конфигурациями	Управление проблемами	Управление сервисами (OLA, SLA, UC	Управление финансами
Управление запросами на обслуживание	Управление релизами	Управление знаниями	Управление мощностями	Управление портфелем услуг
Service Desk	Управление ИТ-активами	Управление изменениями	Управление непрерывностью	Управление каталогом услуг
Управление уровнем услуг (SLA)	Управление событиями	Управление событиями	Построение ресурсно-сервисных моделей	Управление уровнем услуг
Управление каталогом услуг	Naumen Network Manager	Мониторинг	Управление доступностью (частично)	Управление поставщиками

NAUMEN

СЕРТИФИЦИРОВАННЫЕ ПРОЦЕССЫ

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE

THE ITSM REVIEW

IDC Analyze the Future

CNews Analytics

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme

Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений

Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management

Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Система сертифицирована по 9 процессам ITIL

- Управление каталогом сервисов
- Управление уровнем услуг
- Управление запросами на обслуживание
- Управление инцидентами
- Управление знаниями
- Управление активами и конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление проблемами
- Управление событиями

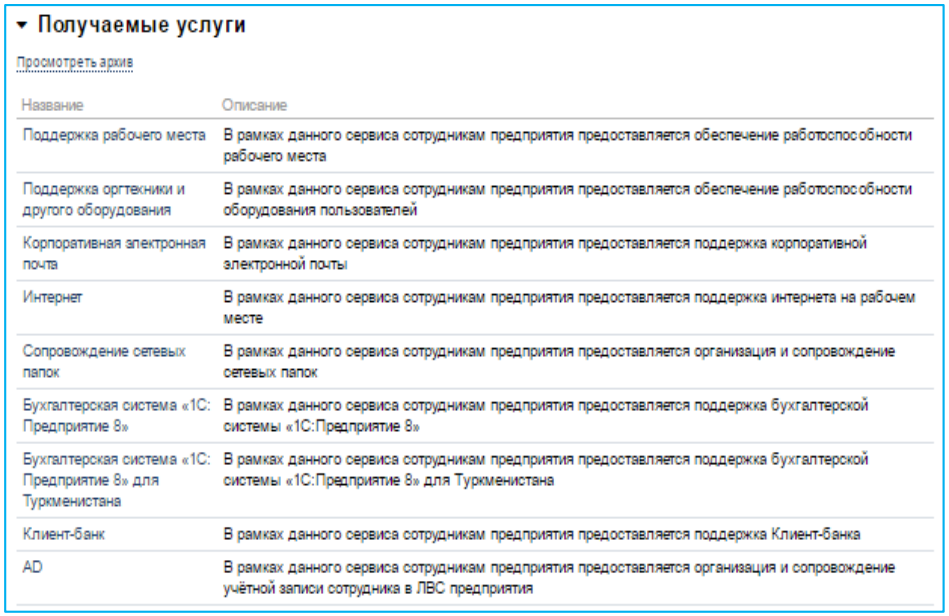
Управление каталогом сервисов

- Размещение описаний услуг в электронном виде.
- Инструментарий для визуализации каталога услуг с учетом зависимостей и связей между ними.
- Предварительная конфигурация содержания каталога.
- Возможность выбирать формат, в котором услуги будут представлены для пользователей и бизнеса.
- Поддержка жизненного цикла услуг.
- Обеспечение удаленного доступа к каталогу пользователей и персонала.

Получаемые соглашения

Просмотреть архив Добавить связь

Название	График поддержки услуг	График предоставления услуг
Соглашение «Основные сервисы»	8x5	24x7
Соглашение «Информационные системы»	8x5	24x7



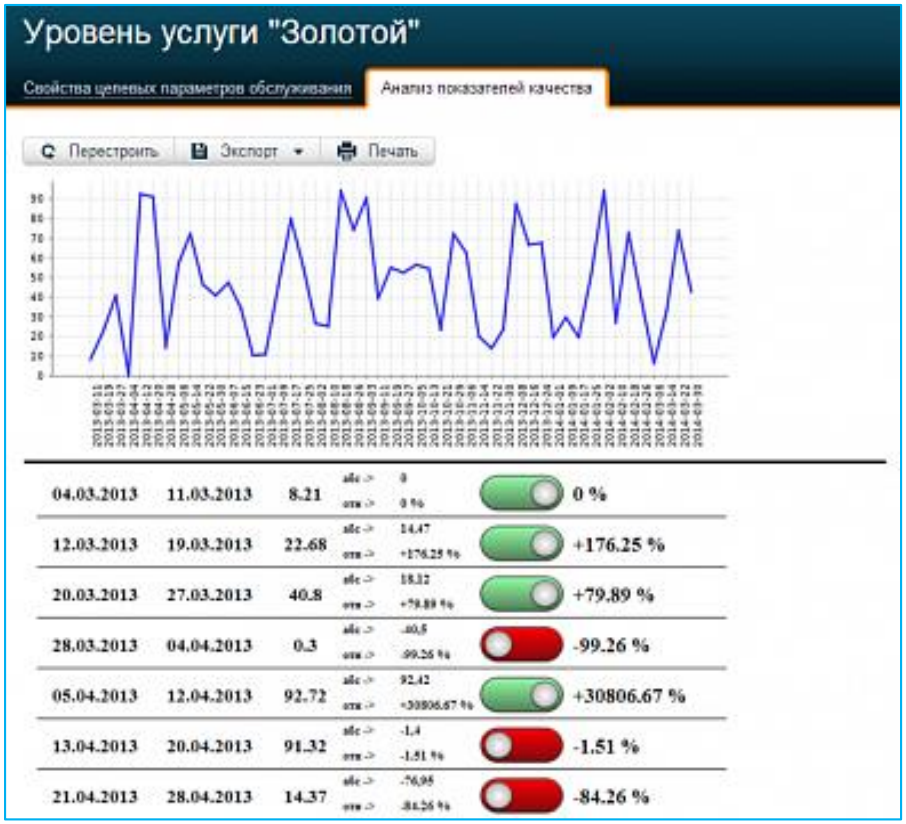
Получаемые услуги

Просмотреть архив

Название	Описание
Поддержка рабочего места	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется обеспечение работоспособности рабочего места
Поддержка оргтехники и другого оборудования	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется обеспечение работоспособности оборудования пользователей
Корпоративная электронная почта	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется поддержка корпоративной электронной почты
Интернет	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется поддержка интернета на рабочем месте
Сопровождение сетевых папок	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется организация и сопровождение сетевых папок
Бухгалтерская система «1С: Предприятие 8»	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется поддержка бухгалтерской системы «1С:Предприятие 8»
Бухгалтерская система «1С: Предприятие 8» для Туркменистана	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется поддержка бухгалтерской системы «1С:Предприятие 8» для Туркменистана
Клиент-банк	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется поддержка Клиент-банка
AD	В рамках данного сервиса сотрудникам предприятия предоставляется организация и сопровождение учётной записи сотрудника в ЛВС предприятия

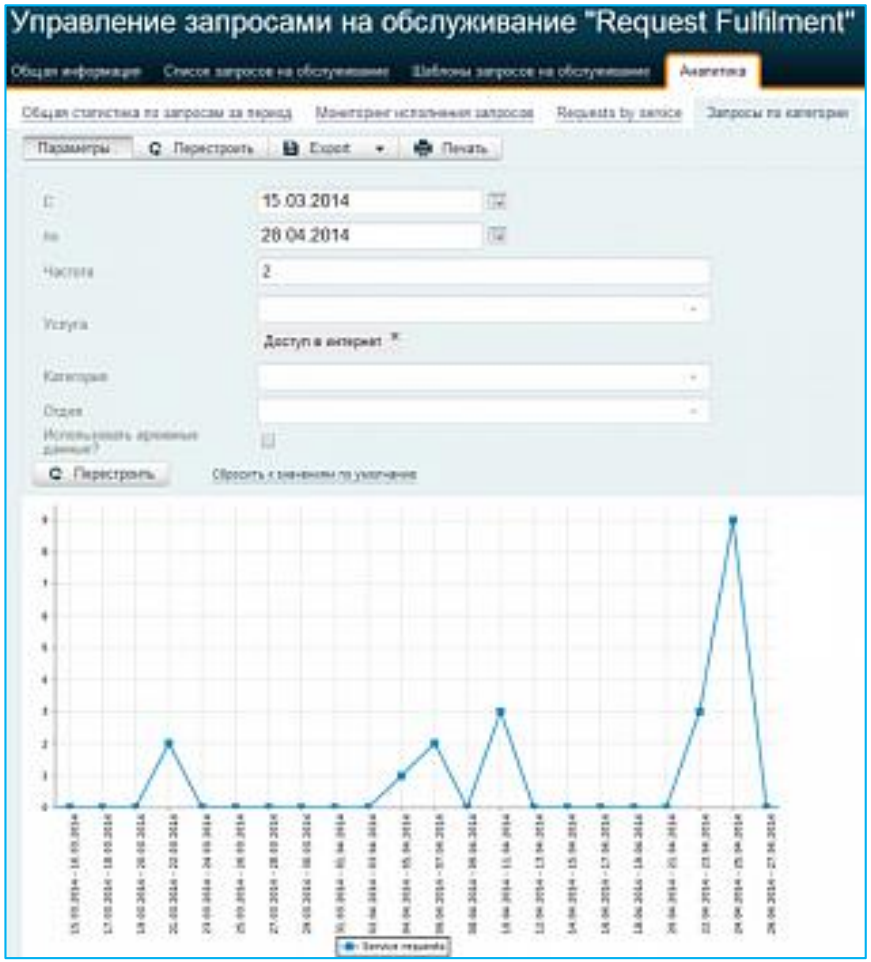
Управление уровнем услуг

- Ведение перечня активных услуг.
- Создание записей соглашений об уровне услуги (SLA) и возможность установления связей с требованиями к уровню услуги.
- Поддержка мониторинга соглашений операционного уровня и метрик производительности подрядчиков.
- Индикация проведения оценки услуг с заказчиками и подрядчиками.
- Автоматизированный сбор данных об удовлетворенности пользователей, регистрации жалоб и благодарностей.



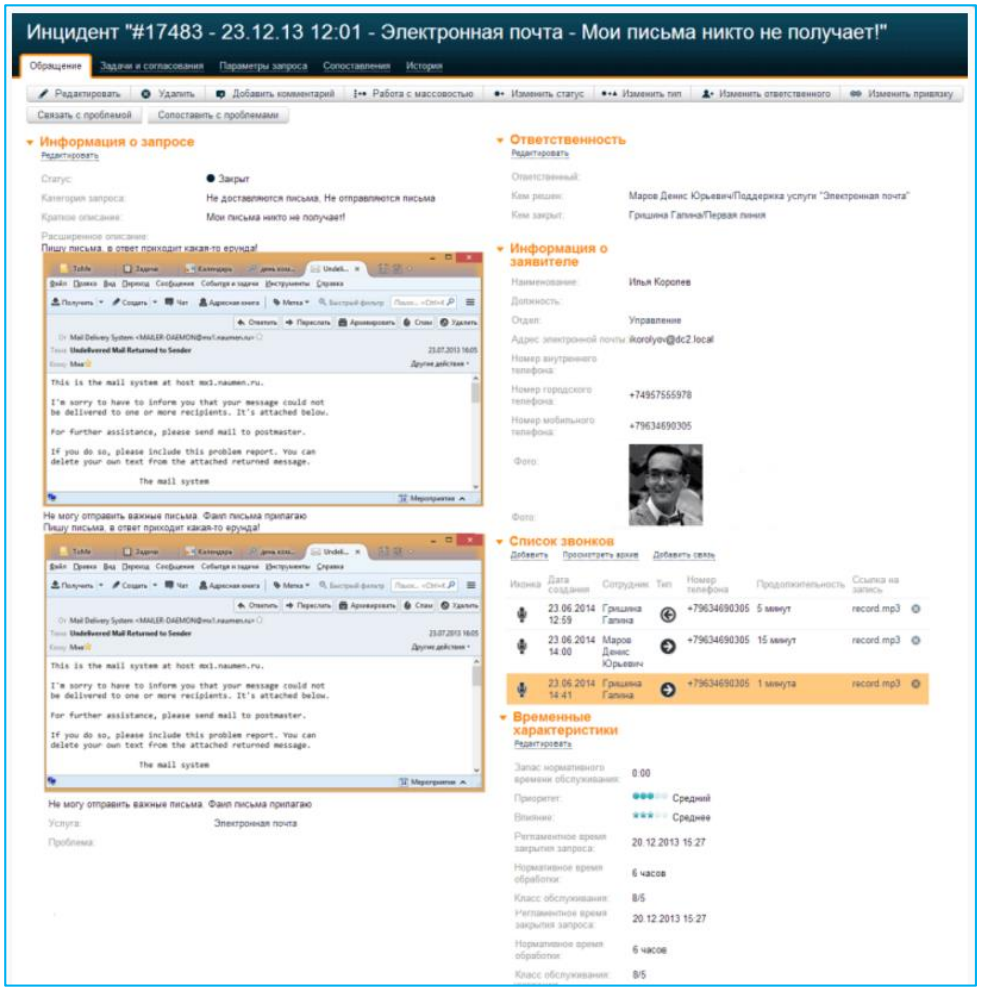
Управление запросами на обслуживание

- Создание запросов на обслуживание.
- Возможность для пользователей видеть описание доступных им услуг при создании запроса на обслуживание.
- Верификация прав доступа пользователя к запрашиваемой услуге.
- Регистрация и категоризация запросов (предоставление аппаратного или программного обеспечения, информации и т.д.).
- Автоматическая маршрутизация запросов исполнителям: сотрудникам, группам, внешним организациям и др.



Управление инцидентами

- Выявление инцидентов.
- Регистрация инцидентов.
- Категоризация и приоритезация.
- Эскалация (функциональная, иерархическая).
- Диагностика и исследование.
- Разрешение инцидента и восстановление предоставления услуги.
- Закрытие инцидента.
- Учёт обратной связи от пользователя.

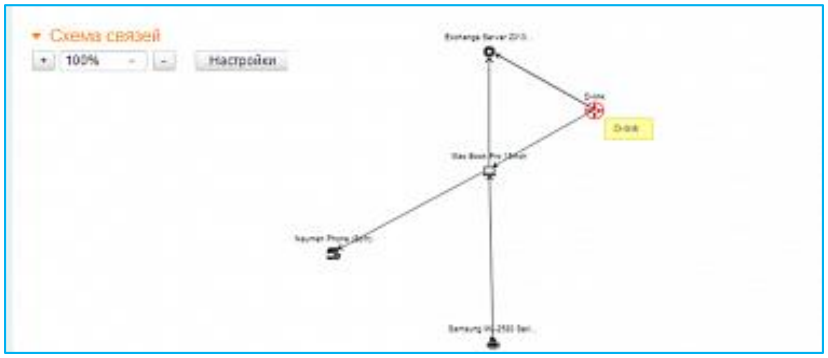


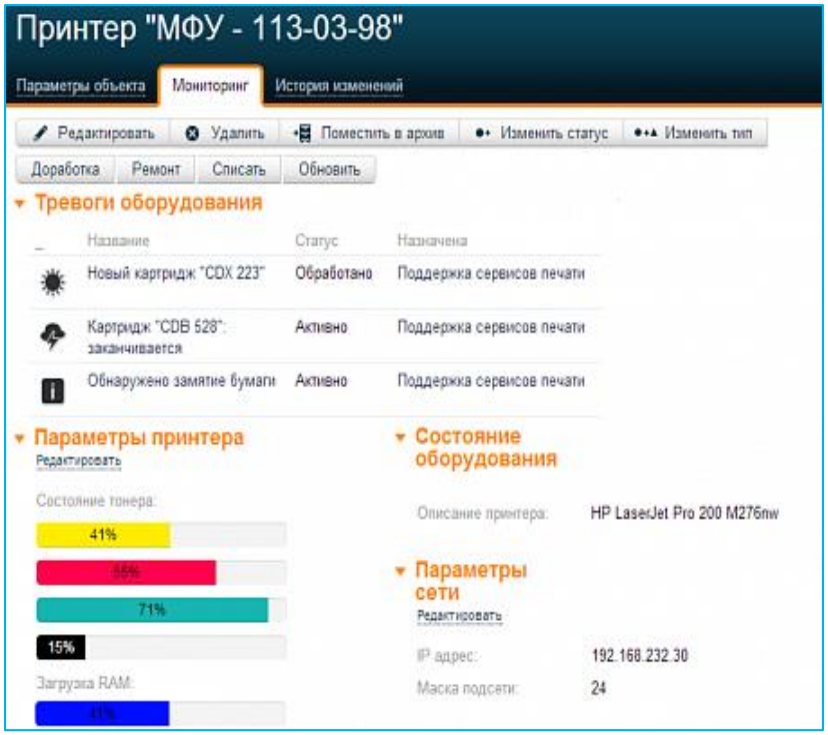
Управление знаниями

- Настраиваемые уровни доступа к материалам базы знаний (БЗ).
- Возможность автоматической проверки при вводе новых данных на соответствие установленным требованиям.
- Возможность хранения в БЗ информации нормативно-правового характера (законы, стандарты и др.).
- Создание и поддержание связи между записями БЗ.
- Автоматическая фиксация в записи базы данных информации об авторе, владельце данных, дате создания и пр.

Управление активами и конфигурациями

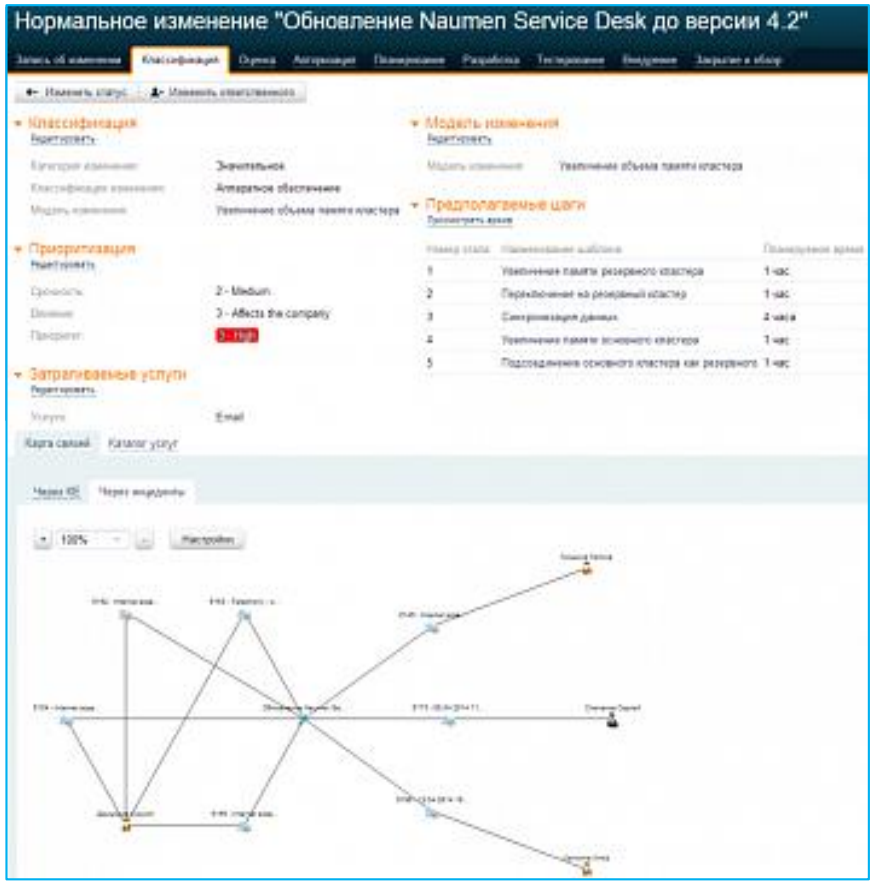
- Добавление новых записей конфигурационных единиц (КЕ).
- Размещение детальной информации о КЕ разной сложности.
- Поддержка различных форматов номеров для моделей, экземпляров и версий аппаратного обеспечения, ПО, документации и SLA.
- Автоматическая проверка вводимых данных на уникальность и другие условия.
- Визуализация связей между КЕ в виде карты и др.





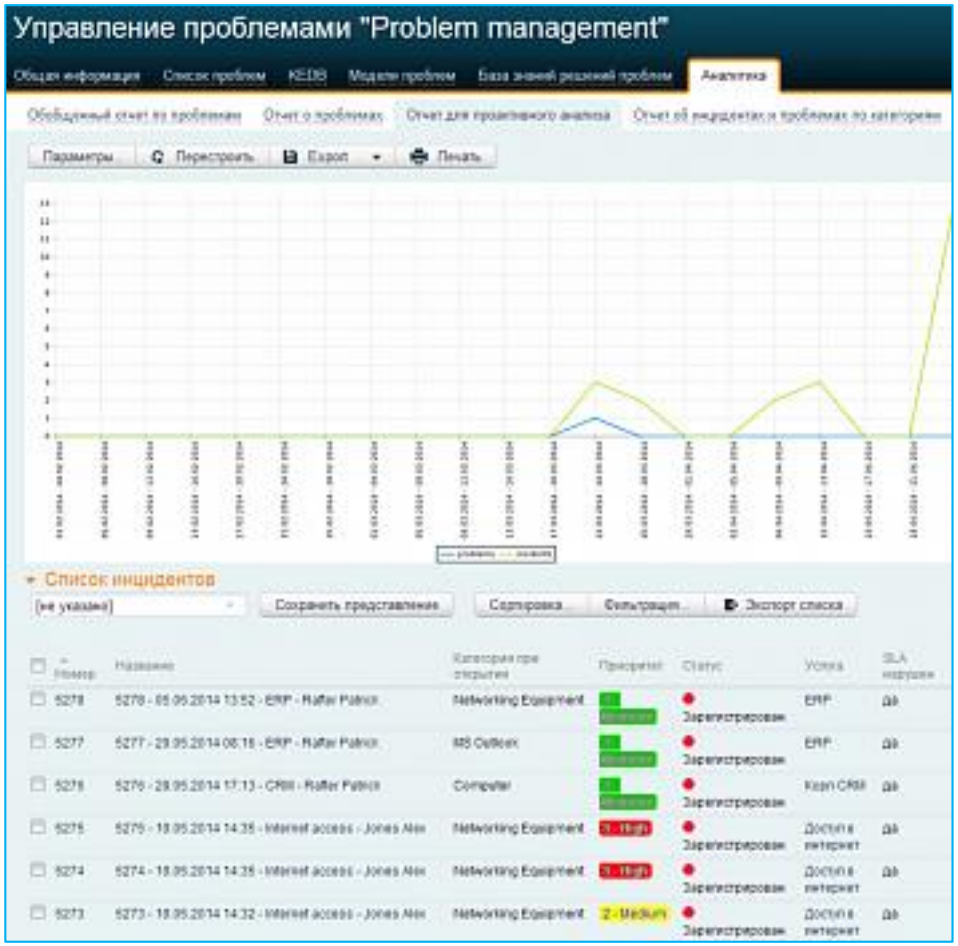
Управление изменениями

- Мониторинг и отслеживание изменений на протяжении всего их жизненного цикла.
- Разделение изменений на типы (стандартные, нормальные, экстренные) и возможность настройки процесса для обработки изменений каждого типа.
- Категоризация изменений по степени их влияния (небольшие, значимые, существенные).
- Приоритезация изменений на основе полученной от клиента информации о влиянии изменения на бизнес и его срочности и др.



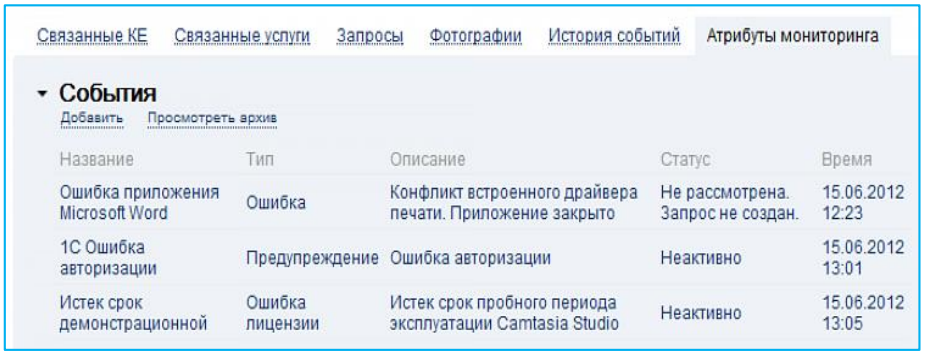
Управление проблемами

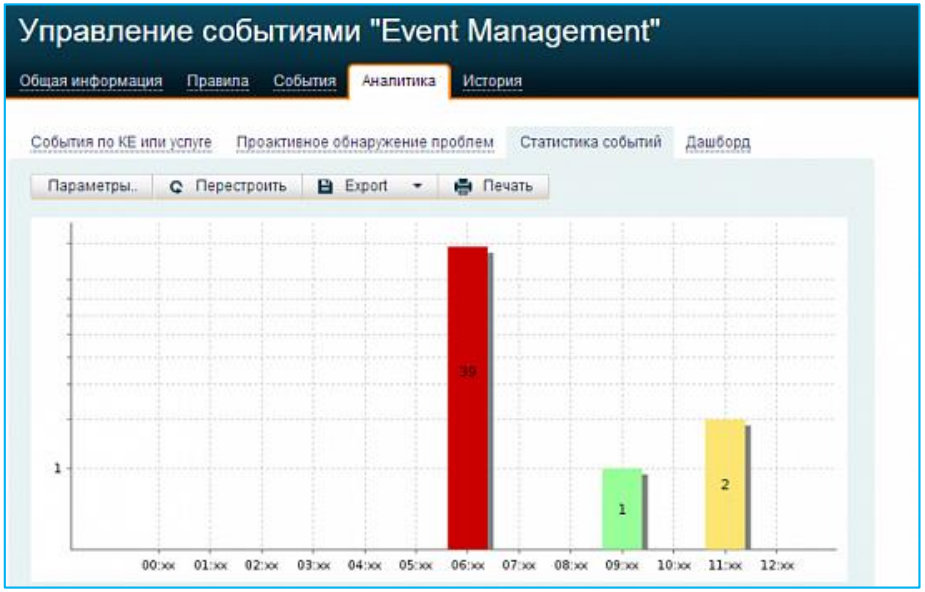
- Мощный аналитический инструмент для поиска корневых причин инцидентов.
- Автоматический сбор информации по оборудованию связанных инцидентов.
- Удобный поиск по базе знаний.
- Поддержка целостной схемы классификации проблем в масштабе всего предприятия.
- Поддержка управления и документирования оценки проблем.
- Возможность создавать записи об известных ошибках, которые становятся доступны для участников смежных процессов и др.



Управление событиями

- Хранение детализированной информации о событии (ID устройства, тип сбоя, связанные компоненты, дата и время события и пр.).
- Эскалация оповещений для персонала поддержки, инженеров или поставщиков по нескольким каналам (e-mail, SMS и др.).
- Фильтрация оповещений о событиях в зависимости от типа события (информирование, предупреждение или сбой).
- Возможность отслеживать тенденции (рост количества событий в интервале времени и др.).





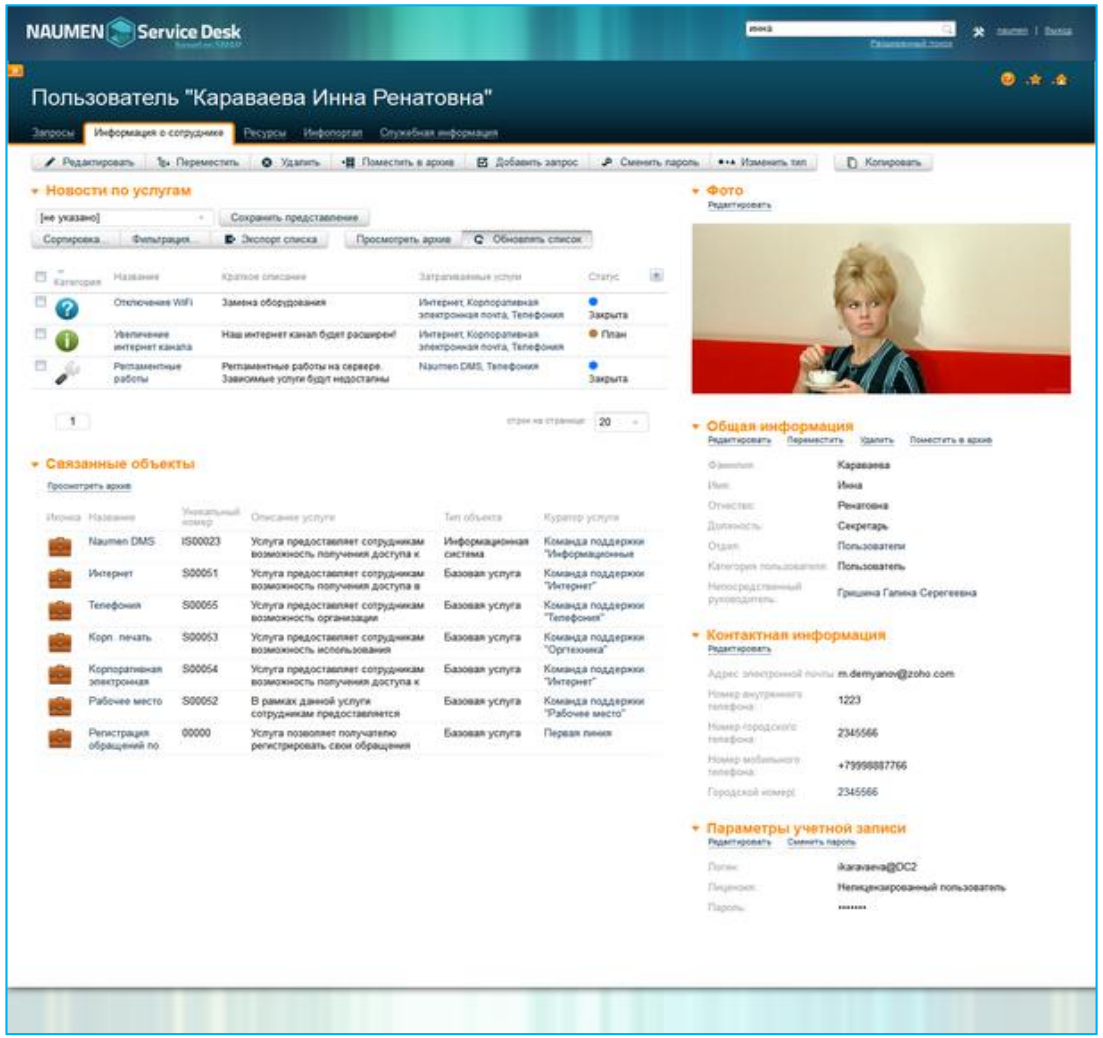
NAUMEN

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme	Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений	Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management	Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Портал самообслуживания

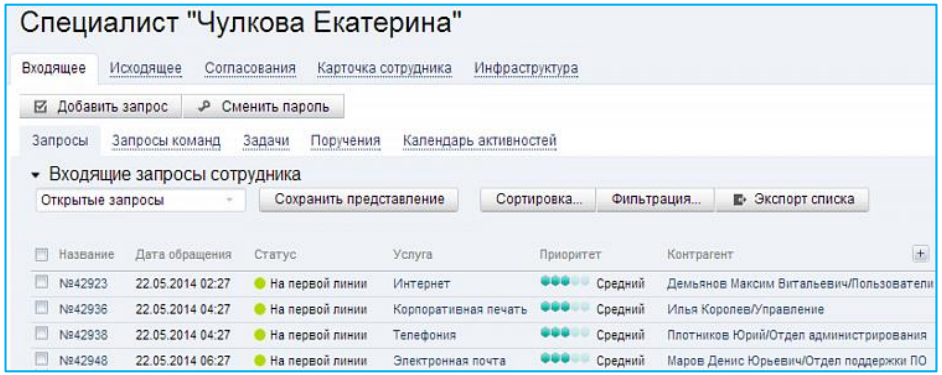
- Регистрация и контроль запросов.
- Заказ новых услуг.
- Просмотр новостей.
- Участие в согласованиях.
- Доступ к Базе знаний.
- Осуществление переписки.
- Персонализация Личных кабинетов.

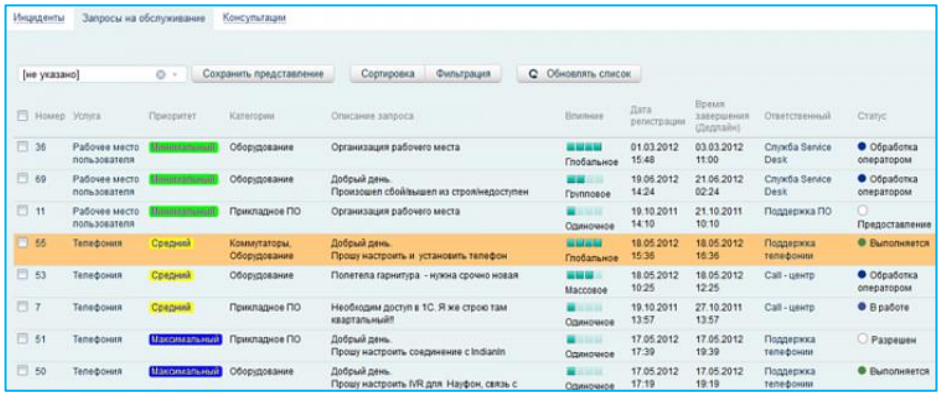


QuadroSoft
СОВРЕМЕННЫЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ
www.quadrosoft.by

Организация Service Desk

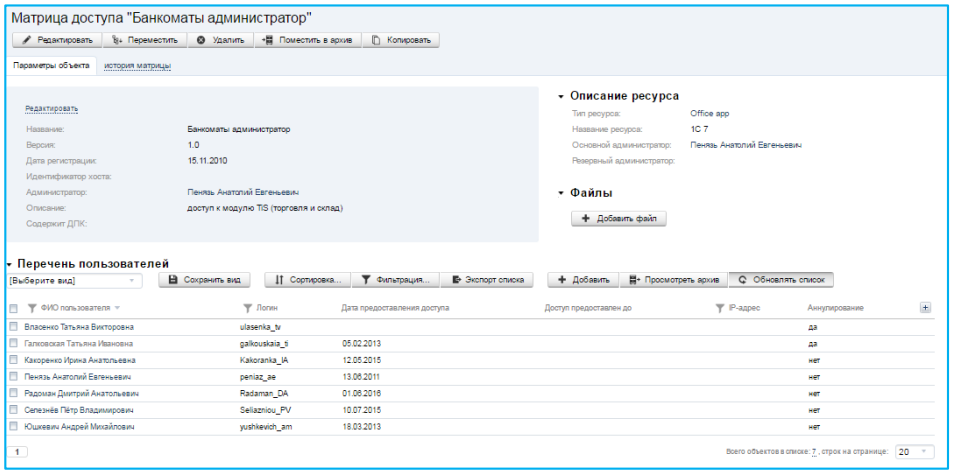
- Сформирование единого информационного пространства для сопровождения ИТ-услуг.
- Ускоренное решение инцидентов и выполнения запросов на обслуживание.
- Повышение прозрачность работы ИТ-службы.
- Снижение затрат на решение типовых инцидентов.
- Планирование нагрузки для сотрудников ИТ-службы.
- Учёт удовлетворенность потребителей услуг и др.

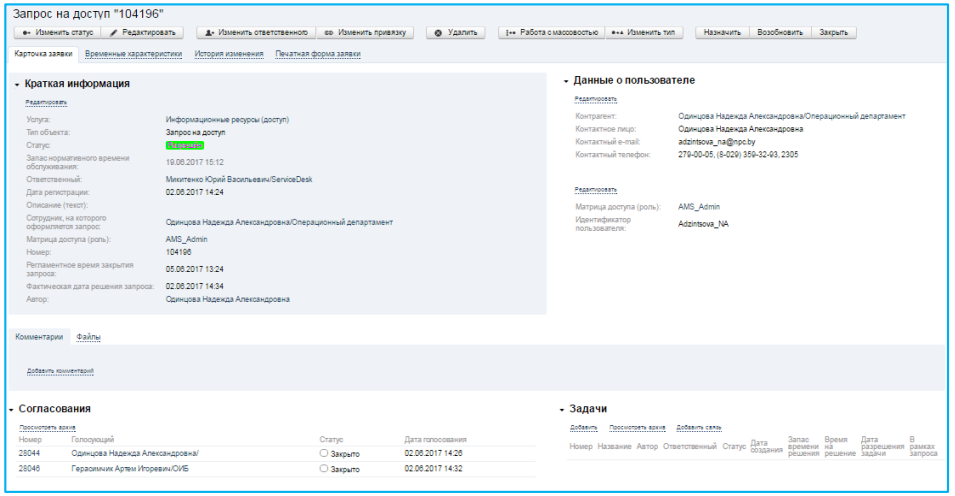




Управление согласованиями и доступом

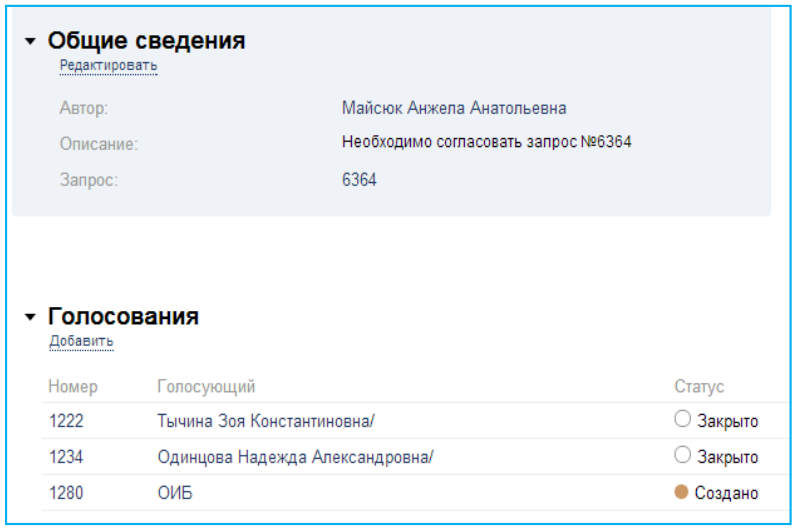
- Проведение сложных процедур согласования без снижения их качества.
- Применение процедуры согласования в рамках различных процессов (управление изменениями, управление доступом, управление знаниями, управление разработкой и т.д.).
- Автоматизированное принятие итогового решения по итогам массовых согласований.
- Документирование результатов согласования.

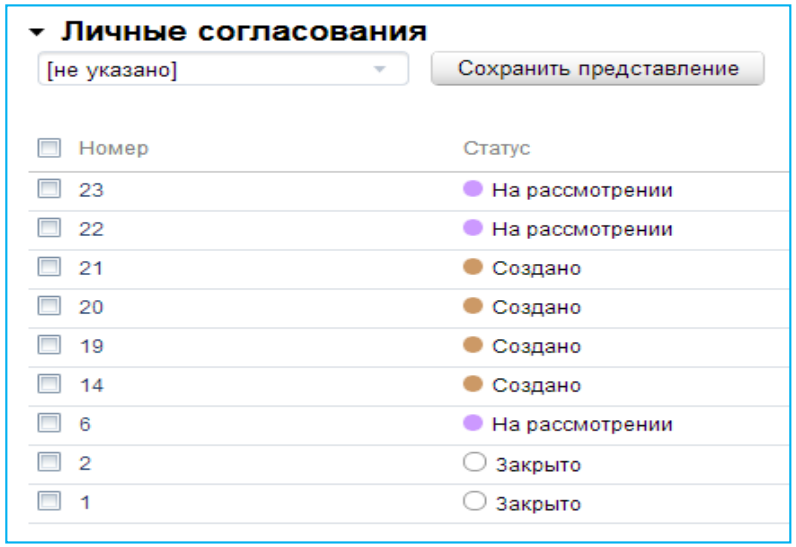




Согласования в «Личном кабинете»

- Оповещение согласующих.
- Просмотр списка персональных согласований.
- Просмотр списка согласований сотрудников, находящихся в подчинении.
- Просмотр результатов согласований.
- Просмотр источника согласования.
- Добавление комментариев и файлов в согласование.





Управление задачами/ нарядами

- Создание задач и нарядов в рамках процессов и за их границами.
- Планирование персональных или общекомандных активностей.
- Контроль исполнительской дисциплины.
- Эффективное распределение задач между исполнителями и контроль уровня их загрузки.
- Учёт фактических трудозатрат.

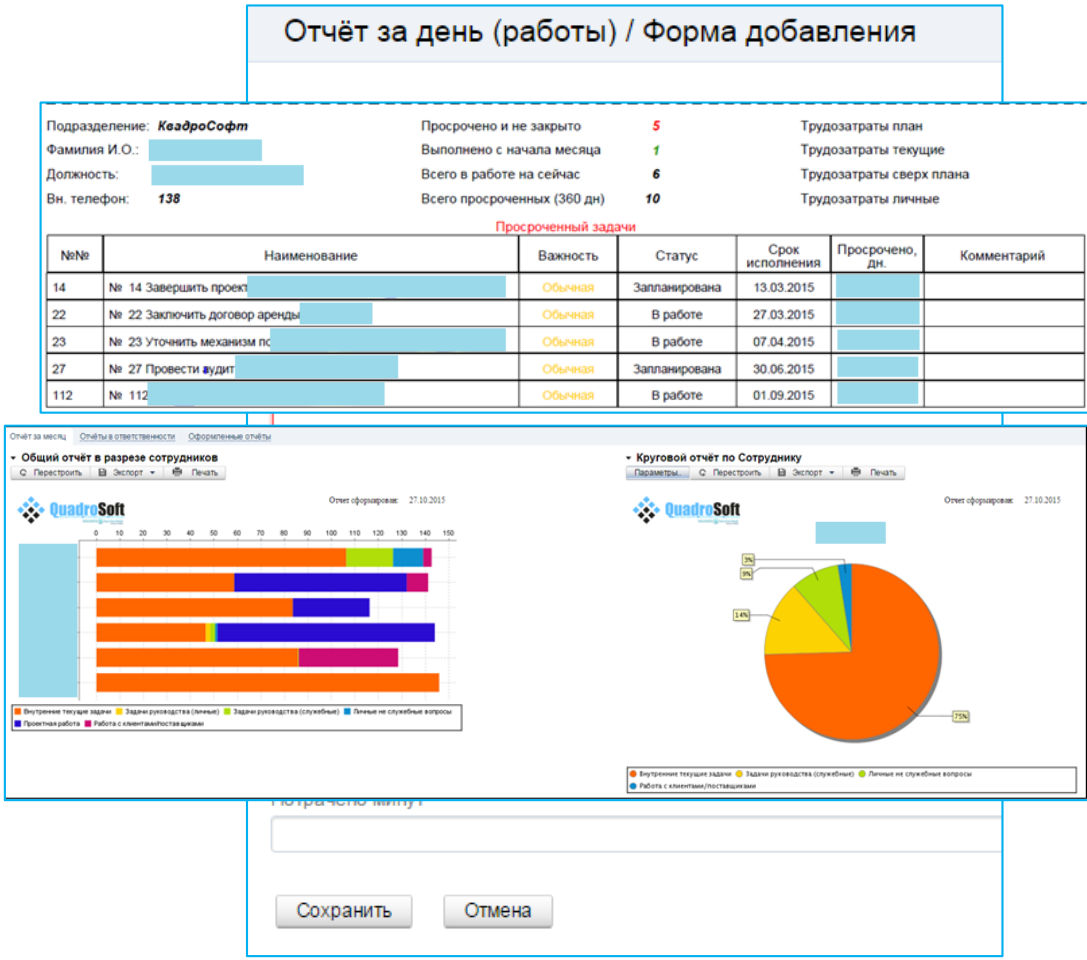
Трудозатраты

Запрос	Инженер	Трудозатраты (в минутах)	Дата создания отчета трудозатрат
14912	Комышев Александр Иванович	25	04.07.2012 17:27
14912	Комышев Александр Иванович	75	04.07.2012 17:27
14912	Комышев Александр Иванович	15	04.07.2012 17:27

Общие трудозатраты (минут): 115

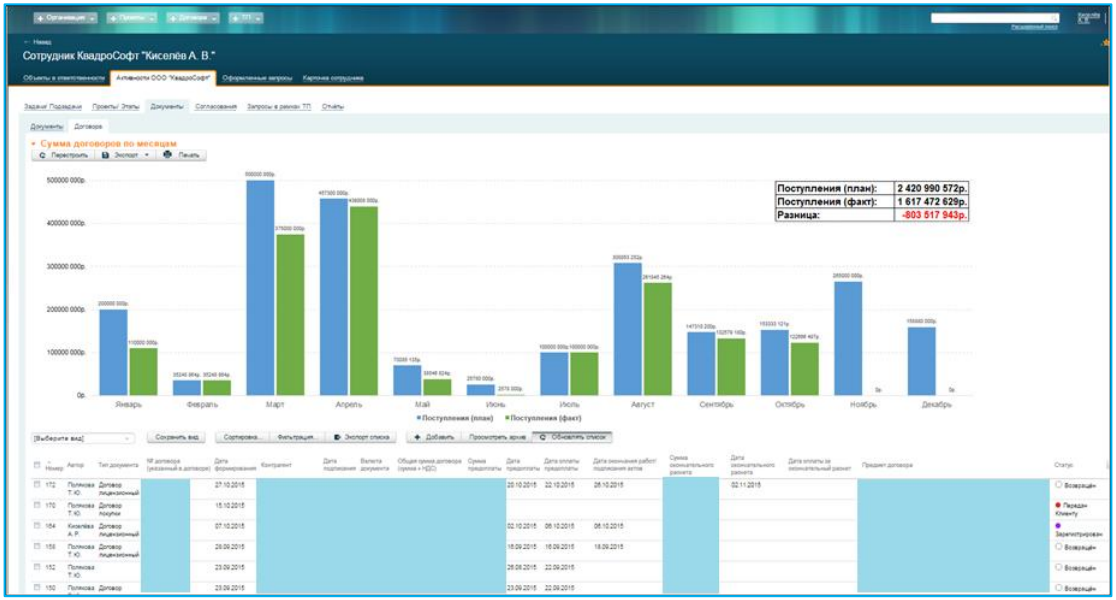
Учет трудозатрат

- Учёт трудозатрат специалиста по типам работ.
- Суммирование стандартных трудозатрат с трудозатратами по проекту.
- Механизм оценки использования рабочего времени Сотрудников Руководителем.
- Оповещения для Руководителя и Сотрудника.
- Отчётность в разрезе работ, в разрезе сотрудников.



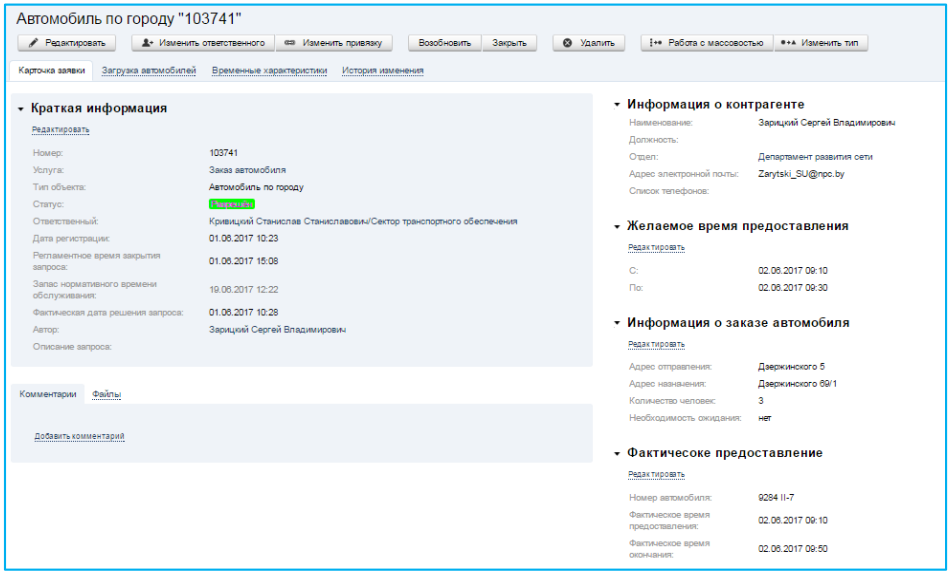
Управление финансами

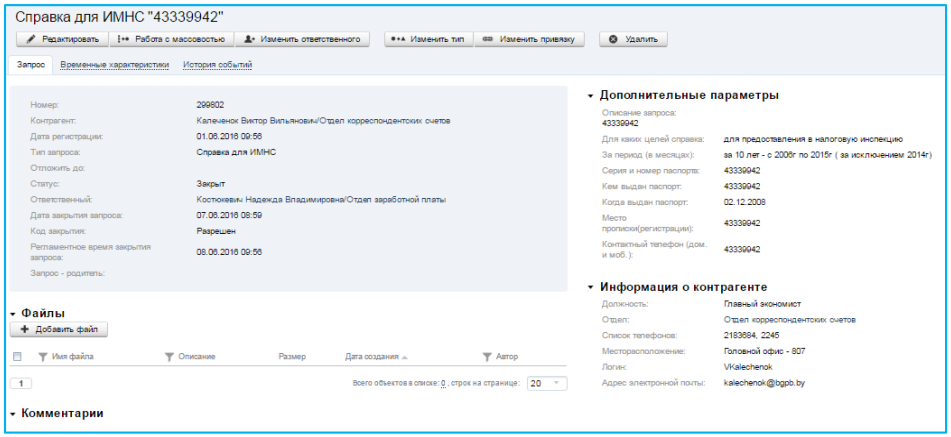
- Расчет себестоимости услуг.
- Контроль бухгалтерской составляющей используемых активов и ее использование для расчетов итоговый стоимостей услуг.
- Выявление наиболее экономически эффективных партнеров по бизнесу в части закупаемого оборудования, оптимизируя закупочный бюджет.
- Учет стоимости КЕ и др.



Процессы за рамками ITIL

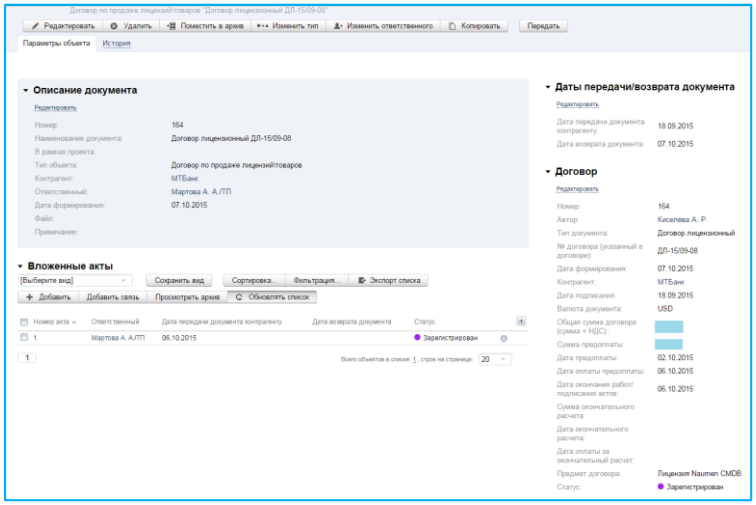
- Учет заказов автотранспорта.
- Учет заказов переговорных.
- Учет обращений в службу энергетикам.
- Учет договорной деятельности.
- Учет обращений в бухгалтерию.
- Автоматизация службы АХО.
- Автоматизация бизнес-процессов.
- Формирование актов движения материальных средств.

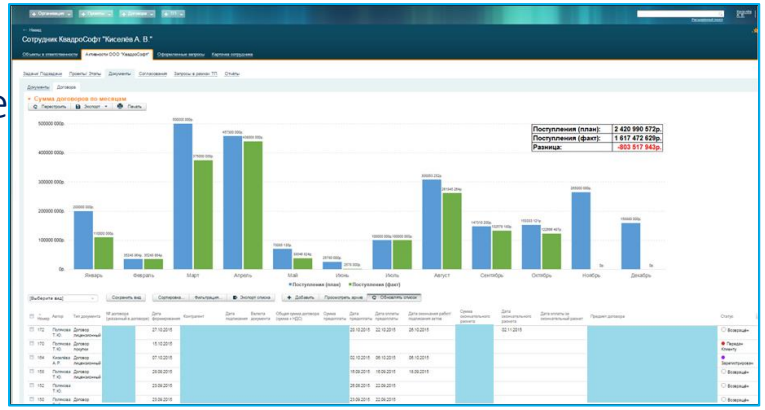




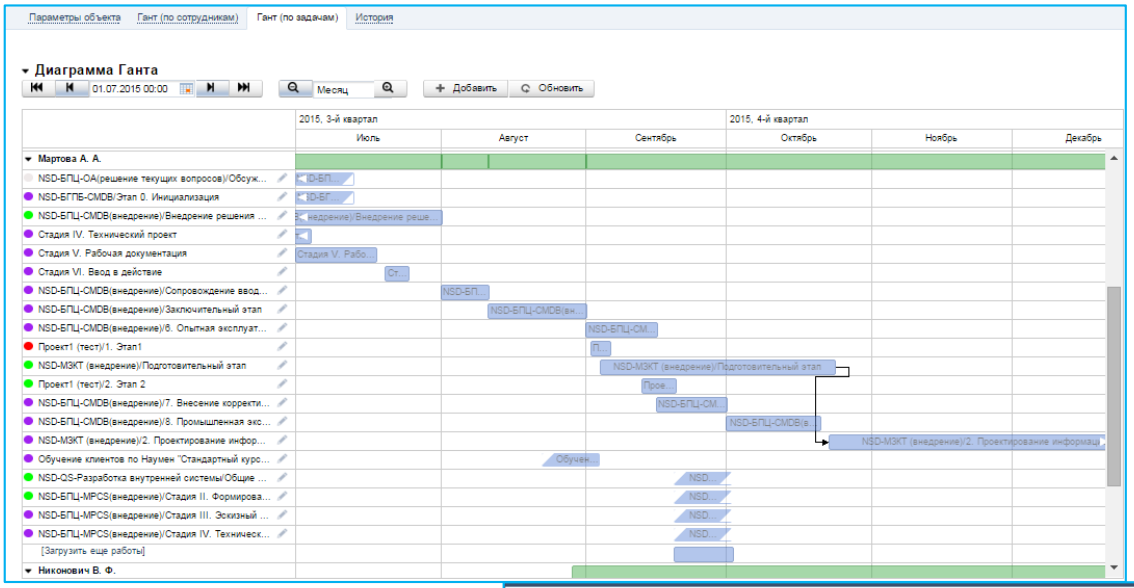
Управление договорной деятельностью

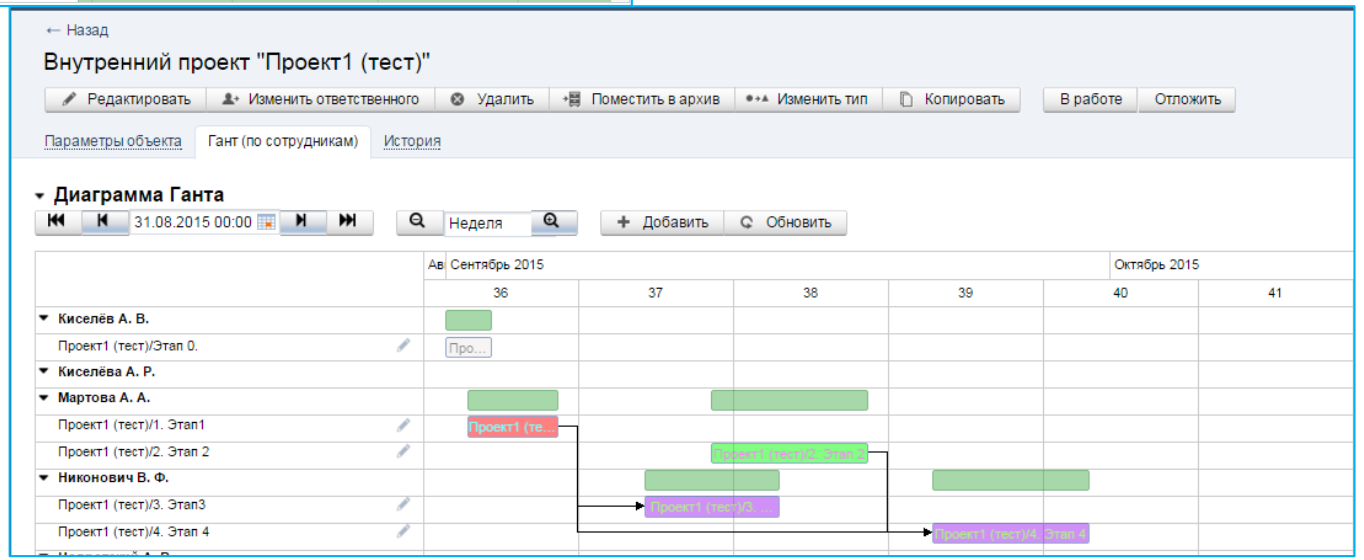
- Карточка договора с необходимыми именного для вас атрибутами.
- Создание договоров и актов из шаблонов (при согласии юристов).
- Настраиваемый Жизненный цикл договора и актов.
- Организация процесса согласования в зависимости от типа договора.
- Возможность назначение ответственного за договор исходя из шаблона договора.
- Автоматическое оповещения и формирование задач при наступлении контрольных сроков (подписание актов, оплата, пролонгация и др.).
- Финансовые потоки мониторинг и отчетность.
- Отчётность в ЛЮБОМ разрезе.





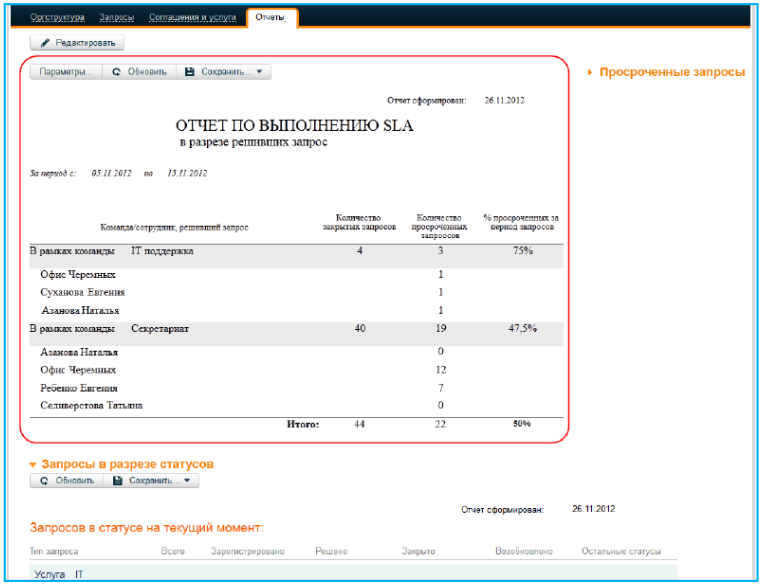
Проектная деятельность (визуализация)

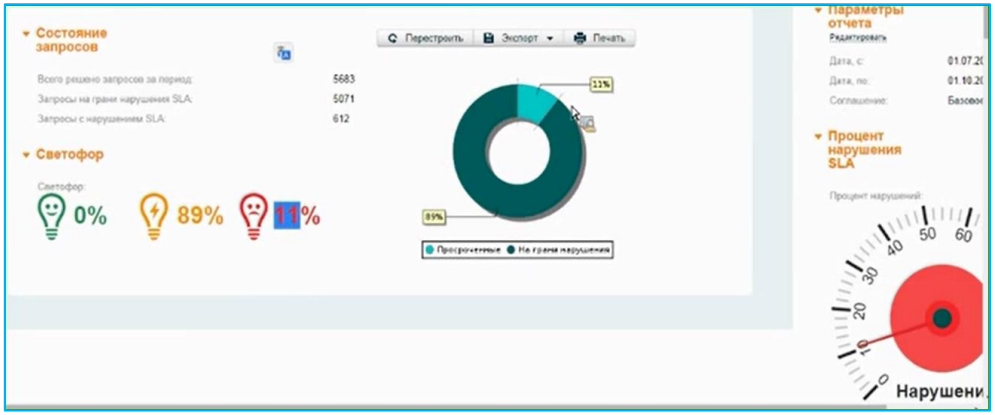




Система отчетности

- Все отчеты строятся по шаблонам, созданным при настройке системы.
- Шаблон определяет данные, упитывающиеся в отчете, и их представление.
- Отчет может отображаться в карточке любого объекта (например, на вкладке карточки объекта "**Отчеты**") или открываться на отдельной странице из списка отчетов.
- **Отчет можно:**
  - экспортировать,
  - отправлять по почте,
  - динамически перестраивать.





Комплексная уникальная платформа

Microsoft Active Directory · 1С · Nagios · Microsoft SQL Server · CSV · XML

Интеграция с внешними системами
(AD, SAP, системы мониторинга, csv и xml файлы, СУБД SQL, система NSD БПЦ и др.)

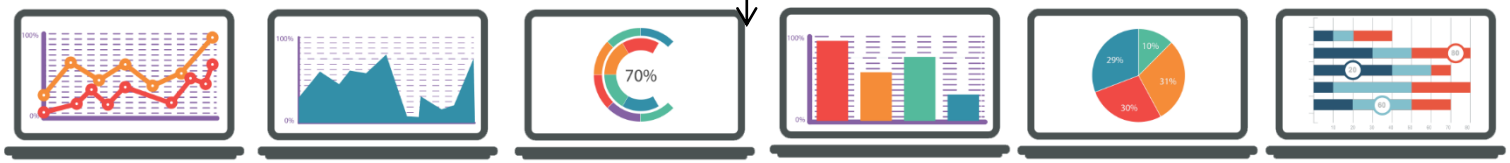
ИТ-ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

- Приём обращений пользователей
- Разрешение инцидентов и запросов на обслуживание
- Учёт активов и конфигурация
- Учёт изменений
- Управление задачами и нарядами на работы
- Организация базы знаний

Naumen Service Desk

Бизнес

- Каталогом услуг
- Учёт уровня обслуживания
- Согласование и учёт документов
- Управление финансами
- Проектный офис
- Ключевые показатели эффективности

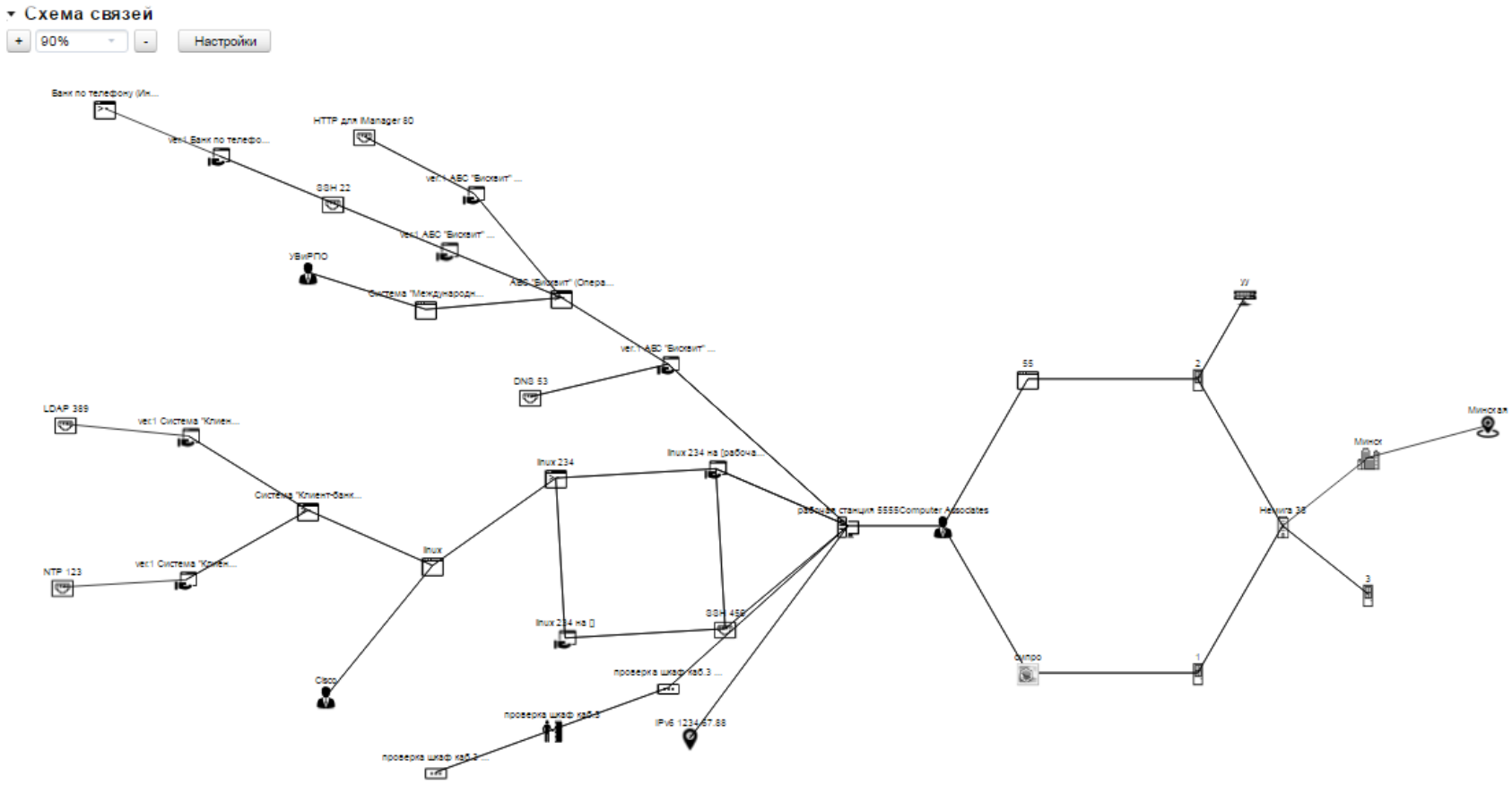


NAUMEN

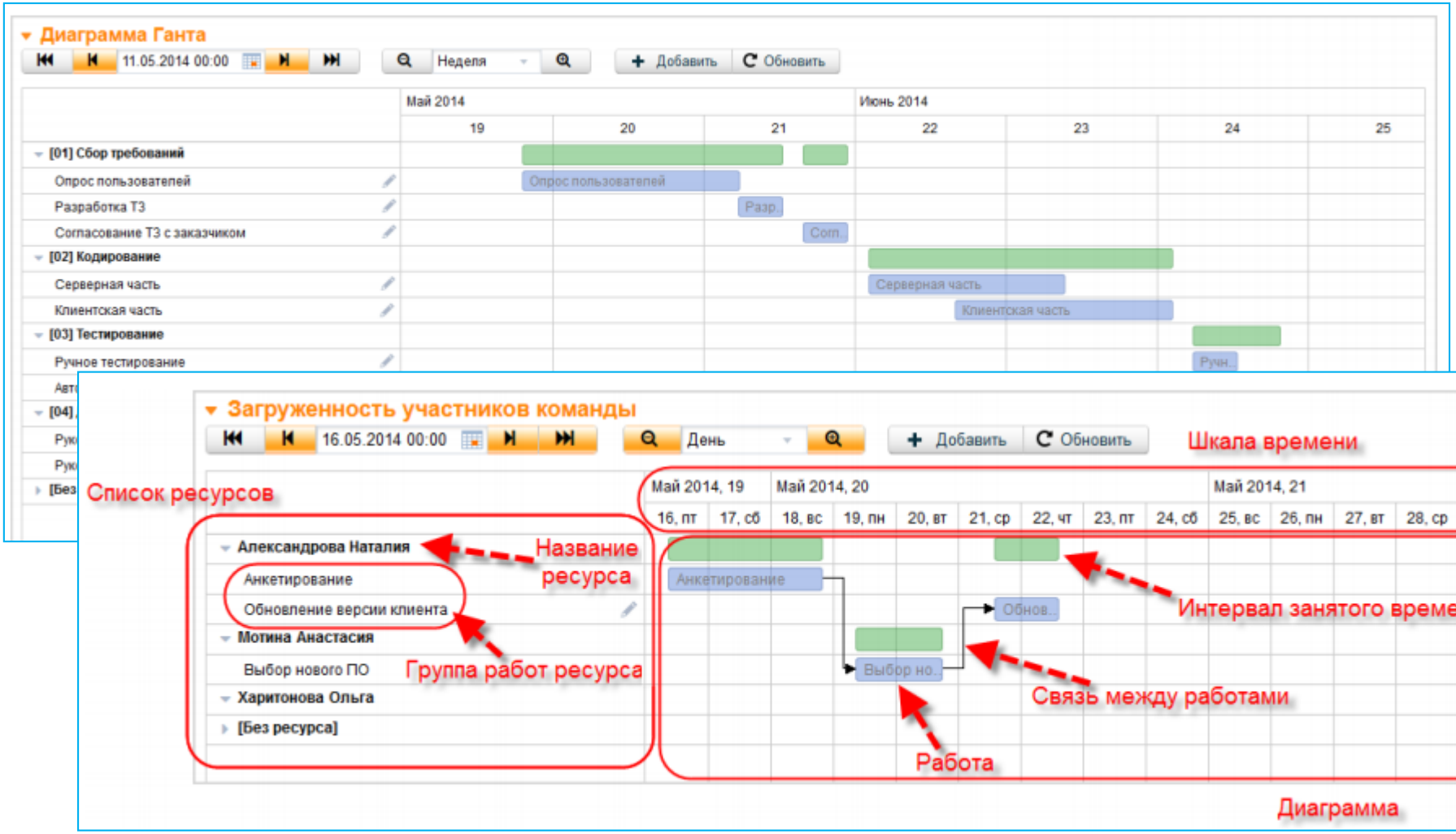
ОСНОВНЫЕ МОДУЛИ

Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme	Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений	Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management	Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

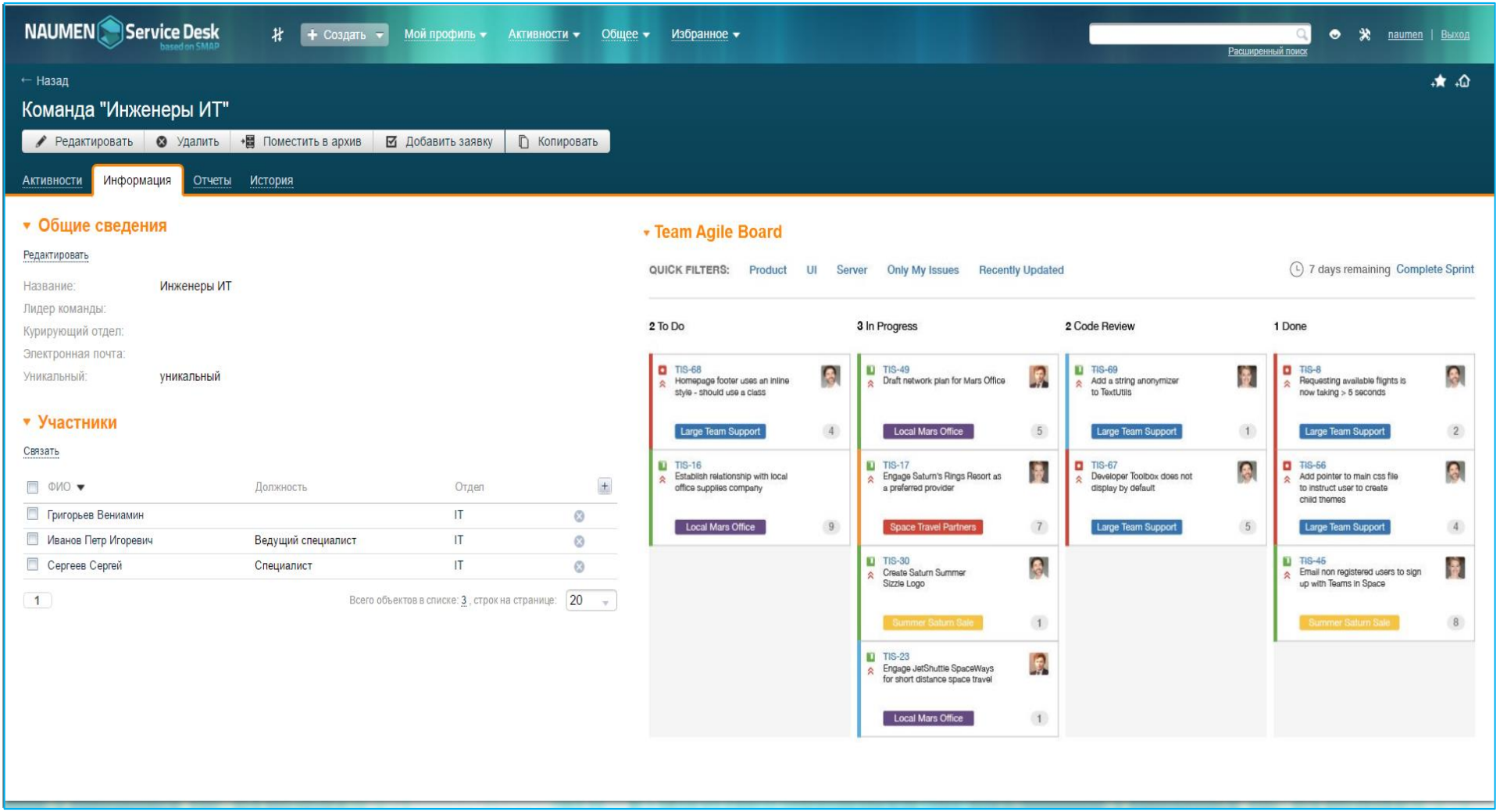
Модуль «Графическая CMDB»



Модуль «Планирование работ»



Результаты и перспективы



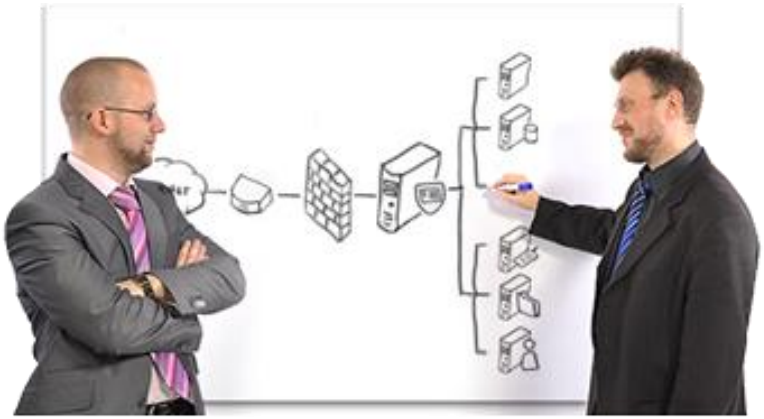
NAUMEN

ЭТАПЫ ВНЕДРЕНИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ

AXELOS GLOBAL BEST PRACTICE	THE ITSM REVIEW	IDC Analyze the Future	CNews Analytics
Naumen Service Desk прошел сертификацию по требованиям ITIL® Software Endorsement Scheme	Входит в топ-5 мировых лидеров ITSM-решений	Разработчик №1 в России на рынке IT Operations Management	Входим в топ-5 лидеров ИТ-менеджмента

Этапы внедрения

- Обследование и сбор информации.
- Выработка решения, подготовка документации.
- Согласование и подписание документов (каталог сервисов, SLA и т.д.).
- Внедрение и настройка системы.
- Обучение пользователей, специалистов и администратора.
- Опытная эксплуатация.
- Закрытие проекта (выработка рекомендаций по переходу на следующий уровень).



Эффективность для бизнеса

Значительное повышение качества ИТ-сервисов:

- *на 30-50%* больше обращений решаются по телефону;
- *на 20-40%* проблемы сотрудников решаются быстрее;
- *до 80 %* число инцидентов и сбоев сокращается;
- *до 50 %* развитие ИТ-инфраструктуры происходит быстрее.

Прозрачность работы ИТ-служб:

- Проблемные зоны в ИТ-инфраструктуре.
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов.

Эффективность для ИТ

Повышение эффективности работы департамента:

- *на 25%* сокращается время приема и регистрации обращений, т.к. все обращения поступают в едином формате;
- *на 30%* сокращаются накладные затраты, благодаря все согласования и передачи ответственности автоматизированы –
- *на 50-80 %* сокращается число будущих инцидентов сокращается, за счет идет накопление и анализ сбоев

Прозрачность работы ИТ-служб:

- Эффективность работы сотрудников
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов

Автоматизация всех внутренних служб

Единая точка контакта сотрудников с внутренними службами по любым вопросам

- Обеспечение качественной и быстрой обработки всех обращений сотрудников с учетом приоритета обращения.
- Внутренние службы получают возможность снизить временные затраты на выполнение разовых и регулярных услуг.
- Оперативно решать проблемы сотрудников, повысить контроль за работой своих специалистов.
- Прозрачная работа внутренних служб – Полная отчетность по операционной деятельности служб доступна руководству.

За дополнительной информацией обращайтесь:

+375 (17) 241 77 66

info@quadrosoft.by

www.quadrosoft.by