



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях

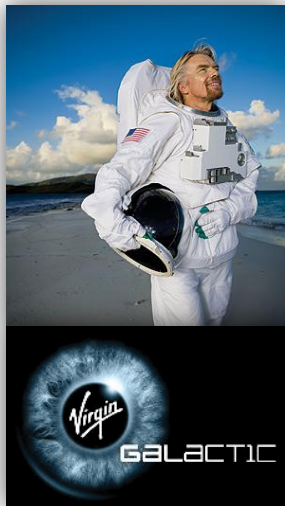


Полеты во вселенную ITSM доступны и малому бизнесу

Евдокимова Антонина
руководитель по развитию
сервиса ITSM 365

NAUMEN

Полеты во вселенную ITSM доступны всем!



Ричард Бренсон

«Полеты в космос доступны всем»

Virgin Galactic 2004

«Полеты во вселенную ITSM
доступны и малому бизнесу»

Naumen 2014



Прилететь во вселенную ITSM и освоиться



Прилететь



Освоиться



Обосноваться *всерьези надолго*



Какой экипаж для полета во вселенную ITSM?



До 20-25 специалистов
службы поддержки



Сервисные
компании СМБ



Крупные компании
Первое внедрения ITSM

Первые проблемы

- ⚠ Непрозрачность работы
- ⚠ Высокая нагрузка
- ⚠ Недовольство клиентов

Решения с ITSM автоматизацией

- ✓ Выявление хороших/плохих клиентов и сотрудников
- ✓ Выполнение большего объема работ при тех же ресурсах
- ✓ Непрерывность и независимость процесса от конкретного сотрудника

Какой экипаж для полета во вселенную ITSM?



До 20-25 сотрудников
службы поддержки



Сервисные
компании СМБ



Крупные компании
Первое внедрения ITSM

Особенности



Небольшой бюджет

Отсутствие опыта ITSM

Ожидания

Быстрый результат

Низкие стартовые затраты

Масштабируемость

«**всерьез и надолго**»



Планы на старте – какой курс полета?



Наш опыт

- более 1000 клиентских обращений
- служба поддержки до 20 – 25 сотрудников

Требования к Service Desk

100% Прием заявок по почте, e-mail, личный кабинет

Отслеживание статусов заявок

85% Работа по контрактам SLA

Просроченные заявки

72% Загрузка сотрудников

Отчеты



ITSM процессы

1. Управление инцидентами

2. Управление запросами на обслуживание

3. Управление уровнем услуг

4. Управление каталогом услуг

5. Управление задачами

6. Учет трудозатрат

7. Управление проблемами

8. Управление изменениями

9. База ИТ-активов

Какие корабли малых габаритов летают в ITSM вселенную

			Собственная разработка	Open source	Проф. решение	SaaS решение на промышленной платформе
	1	2	3			
Экономия затрат на разработку/внедрение	1					
Экономия затрат развитие/сопровождение		2	1	2	3	3
Скорость внедрения	1		1	2	2	3
Возможность масштабирования	1		1	1	1	3
Уверенность в результате	1		1	1	2	3

Истории успешных полетов с ITSM 365 – OMD OM Group

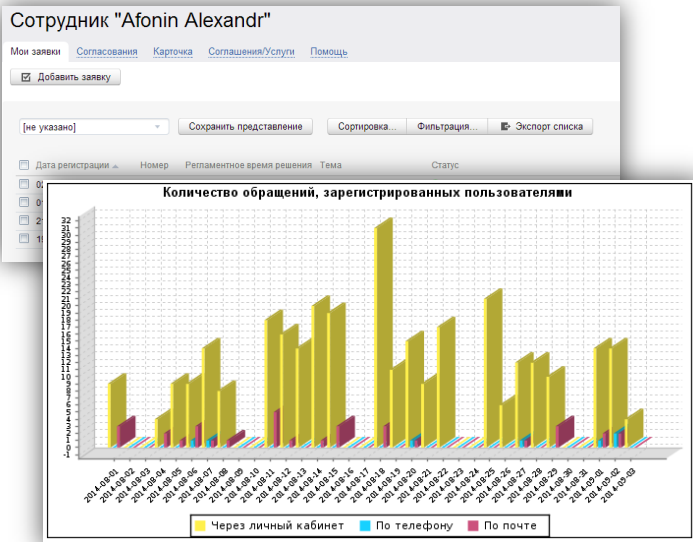
OMD OM Group



международная группа
медиа агентств



- автоматизация внутреннего ИТ, АХО, логистики
- 15 сотрудников службы поддержки



- ✓ Автоматизация приема заявок от пользователей через личный кабинет (до 90% заявок)
- ✓ Настройка прозрачной аутентификации пользователей

Истории успешных полетов с ITSM 365 – OMD OM Group

OMD OM Group |



международная группа
медиа агентств



- автоматизация внутреннего ИТ, АХО, логистики
- 15 сотрудников службы поддержки



Организация
многоуровневой службы
поддержки ИТ



Внедрение сервисного
подхода в подразделения
АХО и Закупки



Истории успешных полетов с ITSM 365 – OMD OM Group

OMD OM Group



международная группа
медиа агентств



- автоматизация внутреннего ИТ, АХО, логистики
- 15 сотрудников службы поддержки

Активности Оргструктура Клиенты Соглашения и услуги (SLA)

▼ Соглашения об уровне услуг

[не указано] Сохранить представление

☐ Название ▼

☐ Базовое соглашение (по умолчанию)

☐ Для VIP пользователей

▼ Договорные параметры

[Редактировать](#)

Время реакции (мин):	15
График поддержки услуг:	9x5
График предоставления услуг:	24x7

✓ Создание SLA для выделенных (VIP) групп пользователей

✓ Использование индивидуального графика работы служб поддержки

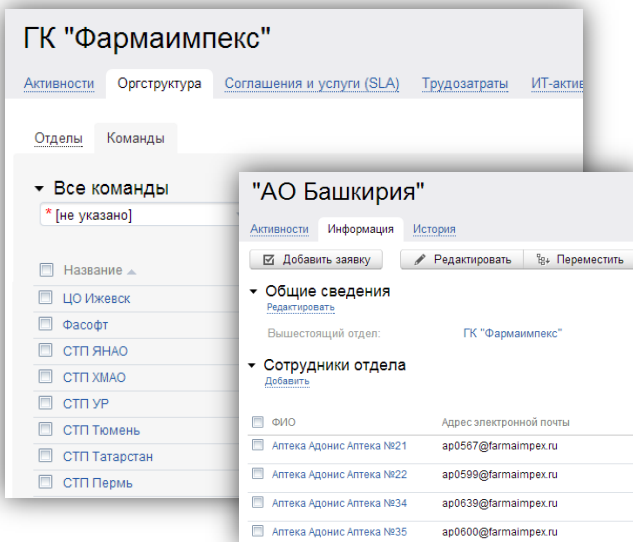
Истории успешных полетов с ITSM 365 – Фармаимпекс

Фармаимпекс



межрегиональная сеть аптек в 17 регионах России

- автоматизация внутреннего ИТ подразделения
- 20 сотрудников службы поддержки



✓ Построение службы поддержки для компании с широкой сетью региональных представительств

✓ Доступность системы Service Desk 24x7 для всех региональных офисов

Истории успешных полетов с ITSM 365 – Фармаимпекс

Фармаимпекс

межрегиональная сеть аптек в 17 регионах России

- автоматизация внутреннего ИТ подразделения
- 20 сотрудников службы поддержки



Обращения Наряды Проблемы Запросы на изменение

▼ Задачи в ответственности отдела

Сортировка... Фильтрация...

Название	Дата создания	Автор	Дедлайн	Статус
122	07.03.2014 09:33	Гайворонский Антон Владимирович	12.03.2014 09:33	Выполнена
127	12.03.2014 15:56	Суперпользователь	19.03.2014 15:56	Выполнена
130	13.03.2014 14:04	Суперпользователь	20.03.2014 14:04	Выполнена
137	17.03.2014 09:45	Гайворонский Антон Владимирович	24.03.2014 09:45	Выполнена
142	18.03.2014 09:19	Суперпользователь	25.03.2014 09:19	Выполнена
158	20.03.2014 09:12	Гайворонский Антон Владимирович	27.03.2014 09:12	Выполнена

Отдел "Аутсорсеры"

Активности Информация История

☒ Добавить заявку Редактировать Переместить

▼ Общие сведения

[Редактировать](#)

Руководитель:

Получаемые соглашения: Коммуникации

Вышестоящий отдел: ГК "Фармаимпекс"

✓ Автоматизация работы с обслуживающими ИТ аутсорсинговыми компаниями

✓ Построение процесса плановых работ и нарядов

Истории успешных полетов с ITSM 365 – Фармаимпекс



Фармаимпекс

межрегиональная сеть аптек в 17 регионах России

- автоматизация внутреннего ИТ подразделения
- 20 сотрудников службы поддержки



Управление Web-сервером

Управление сетями передачи данных

Управление системой электронной почты

Управление

Управление

☒ Ведение многоуровневого каталога ИТ услуг и SLA

Каталог "Управление сетями передачи данных"

Редактировать

Удалить

Поместить в архив

Копировать

Название	Время исполнения мин	Время исполнения макс
Настройка оборудования LAN/WAN, VPN согласно инструкции	10 минут	30 минут
Диагностика неисправностей в работе сетей передачи данных и оборудования	10 минут	30 минут
Замена неисправного сетевого оборудования	10 минут	20 минут
Устранение неисправностей, не требующих замены оборудования	10 минут	20 минут
Работа с интернет провайдером	10 минут	20 минут

Истории успешных полетов с ITSM 365 – Фармаимпекс

Фармаимпекс



межрегиональная сеть аптек в 17 регионах России

- автоматизация внутреннего ИТ подразделения
- 20 сотрудников службы поддержки



Принтеры Картриджи Префиксы CMDB Комплекующие СБ Виджеты

[Добавить](#) [Просмотреть архив](#)

Название	Лотки	Картридж	Цветной	Типы картриджей
HP LaserJet 1005	1	да	нет	35a
HP LaserJet 1102	1	да	нет	85a
HP LaserJet 1018	1	да	нет	12a
HP LaserJet 1022	1	да	нет	12a
Kyocera FS-4300DN	2	да	нет	TK-3130
HP LaserJet 2015	2	да	нет	53a, 53x
Kyocera FS-1370DN	2	да	нет	TK-170
Epson R2000	1	да	да	голубой C13T15924010, фото ч
Kyocera FS-C5350DN	2	да	да	голубой TK-560C, жел

☒ Работа с ИТ-активами и расходными материалами

Картридж "[KA1010] Картридж"

Параметры объекта [История](#)

[✎ Редактировать](#) [✕ Удалить](#) [➦ Поместить в архив](#)

▼ Параметры объекта

[Редактировать](#)

Статус: В эксплуатации
Дата создания: 02.07.2014 09:37
Тип: 35a
ШК: 7601010

Полеты во вселенную ITSM доступны всем!

«Полеты во вселенную ITSM
доступны и малому бизнесу»

Naumen 2014



Обосноваться надо
Всерьез и надолго



Спасибо за внимание!

aevdokimova@itsm365.com

www.itsm365.ru

NAUMEN