



ПЛАНЕТА

**ITSM**

от проторенных дорог -  
к новым горизонтам!

VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



[WWW.ITSMFCON.RU/2016/](http://WWW.ITSMFCON.RU/2016/)

**Выгоды от организации ЕЦО**

**Кругляков Станислав Александрович**

*АйТи, директор по управлению ИТ-сервисами*

**Сергей Аврамчук**

*Terrasoft, Product owner bpm'online service*

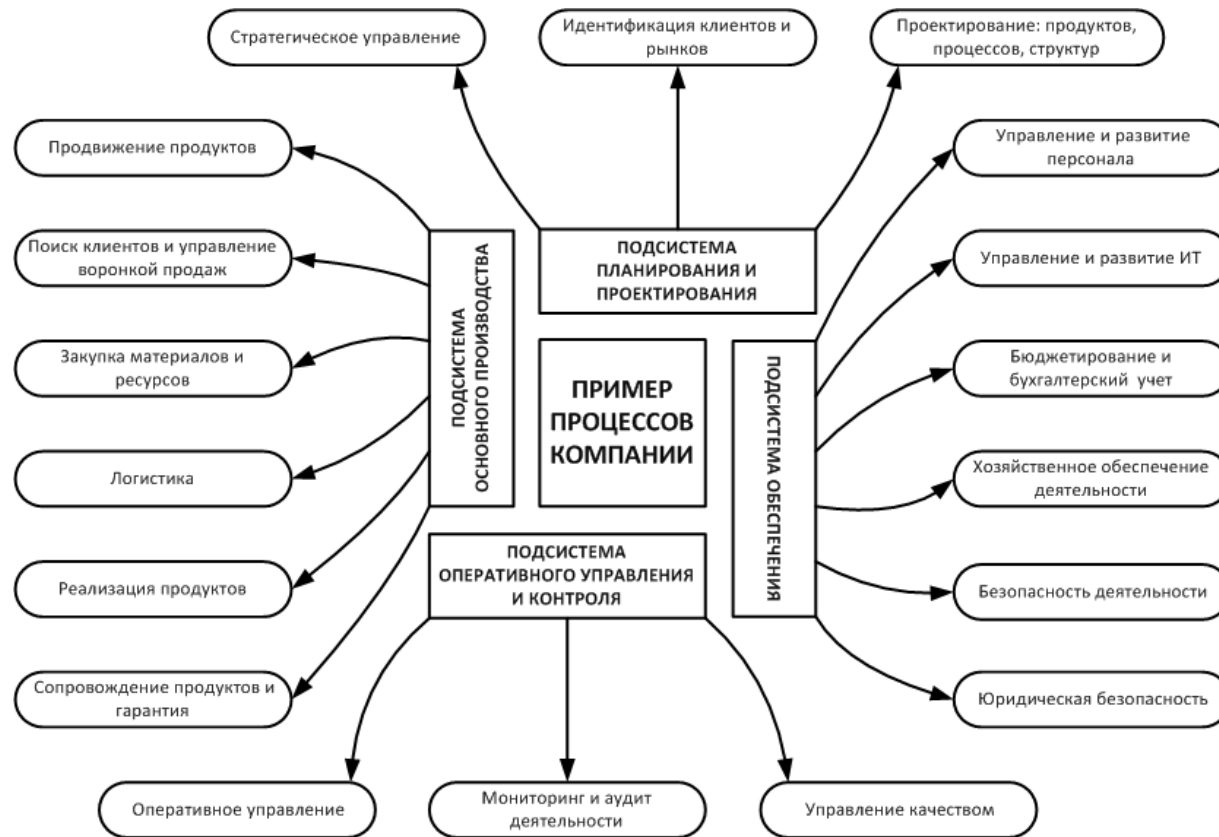
Terrasoft

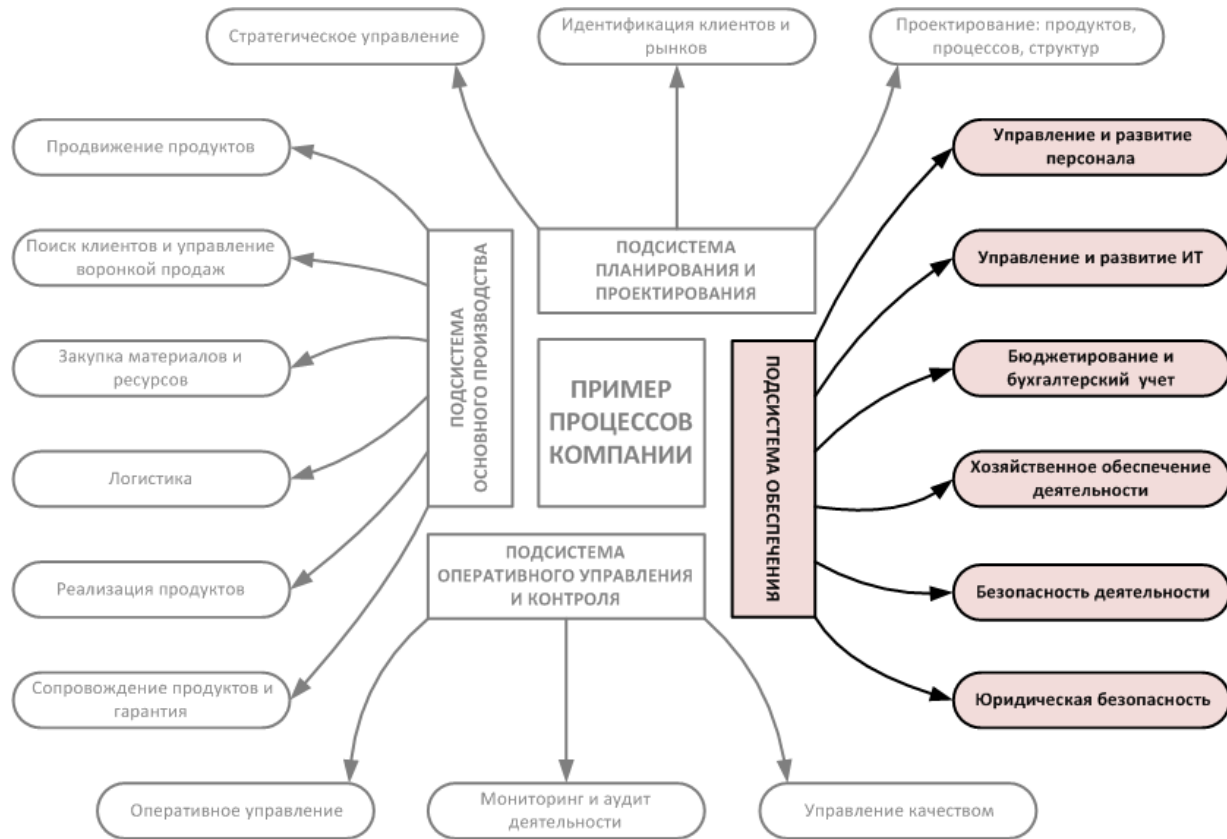
**АйТи**

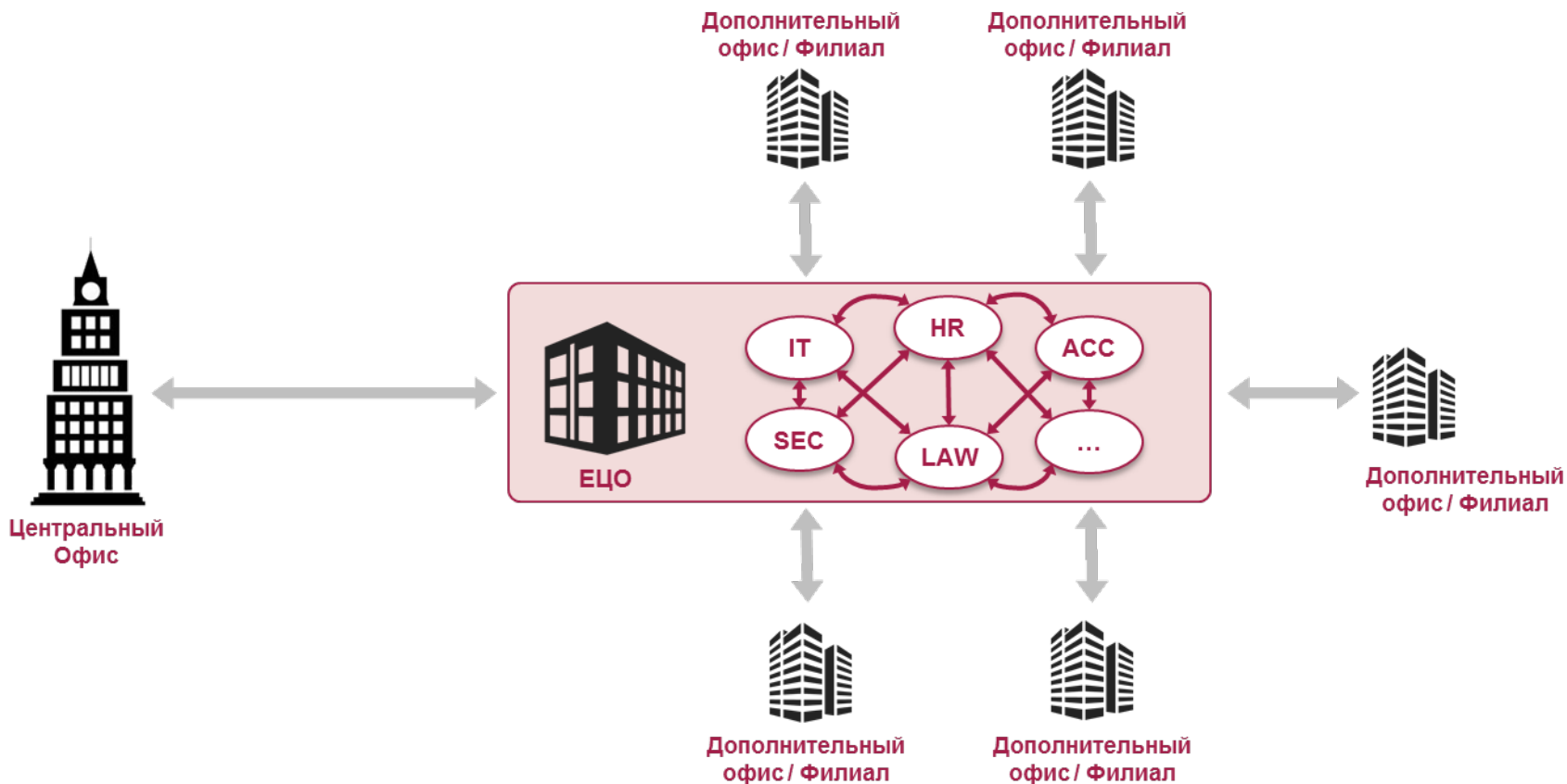


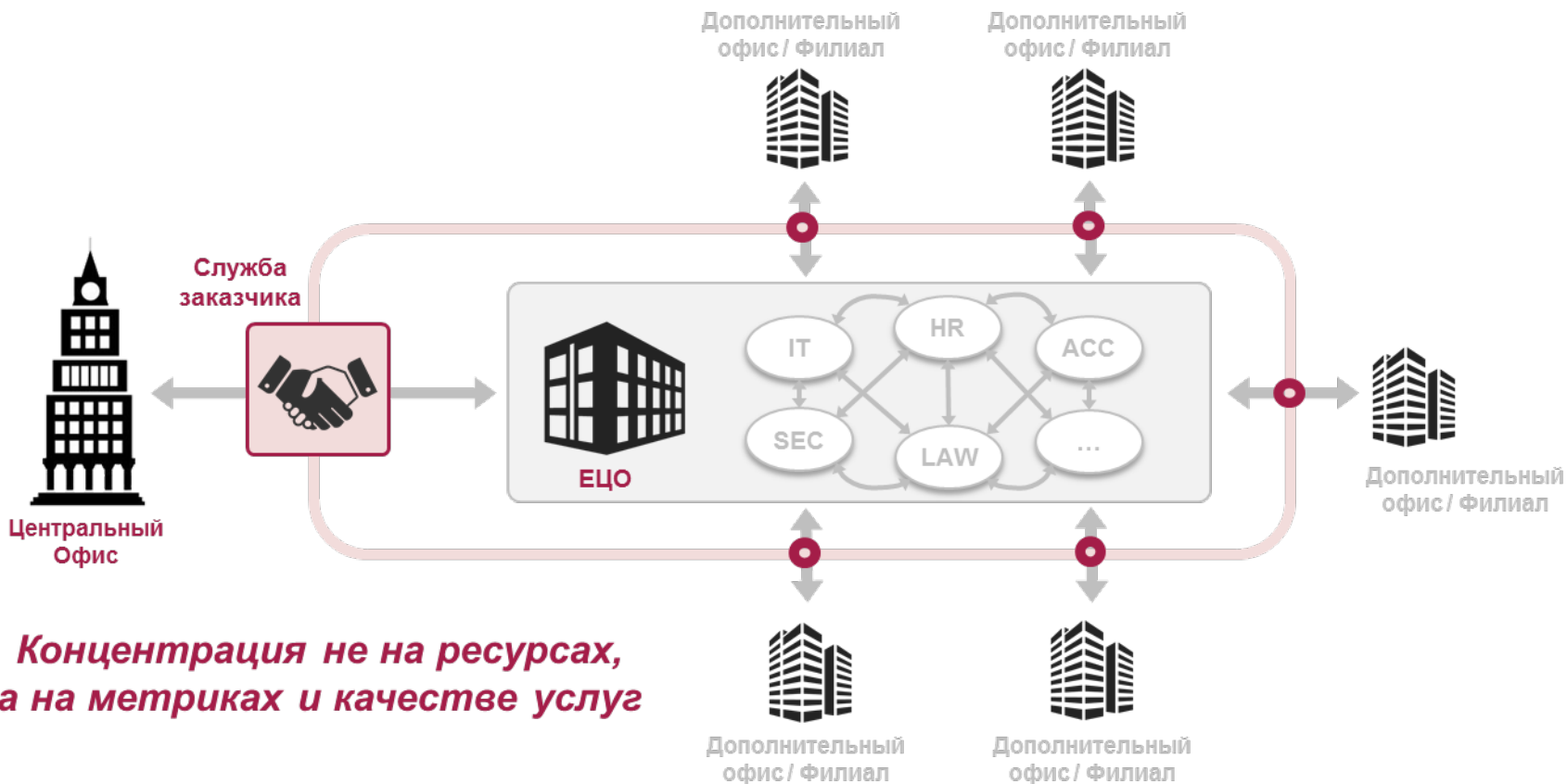
***Прочность цепи определяется её  
наиболее слабым звеном***











**Концентрация не на ресурсах,  
а на метриках и качестве услуг**



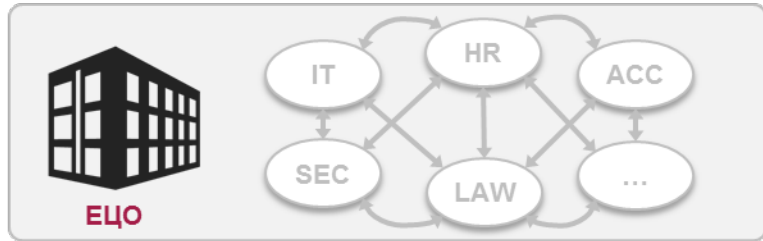
Единая система автоматизации

Единая точка входа

Единая мотивация

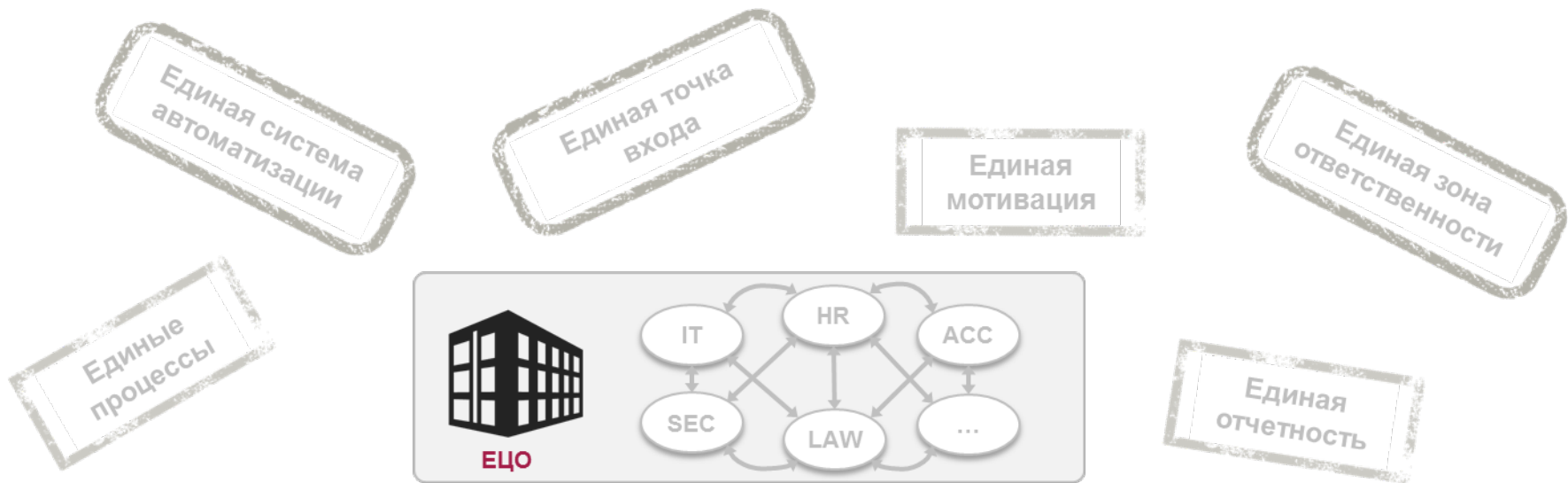
Единая зона ответственности

Единые процессы



Единая отчетность

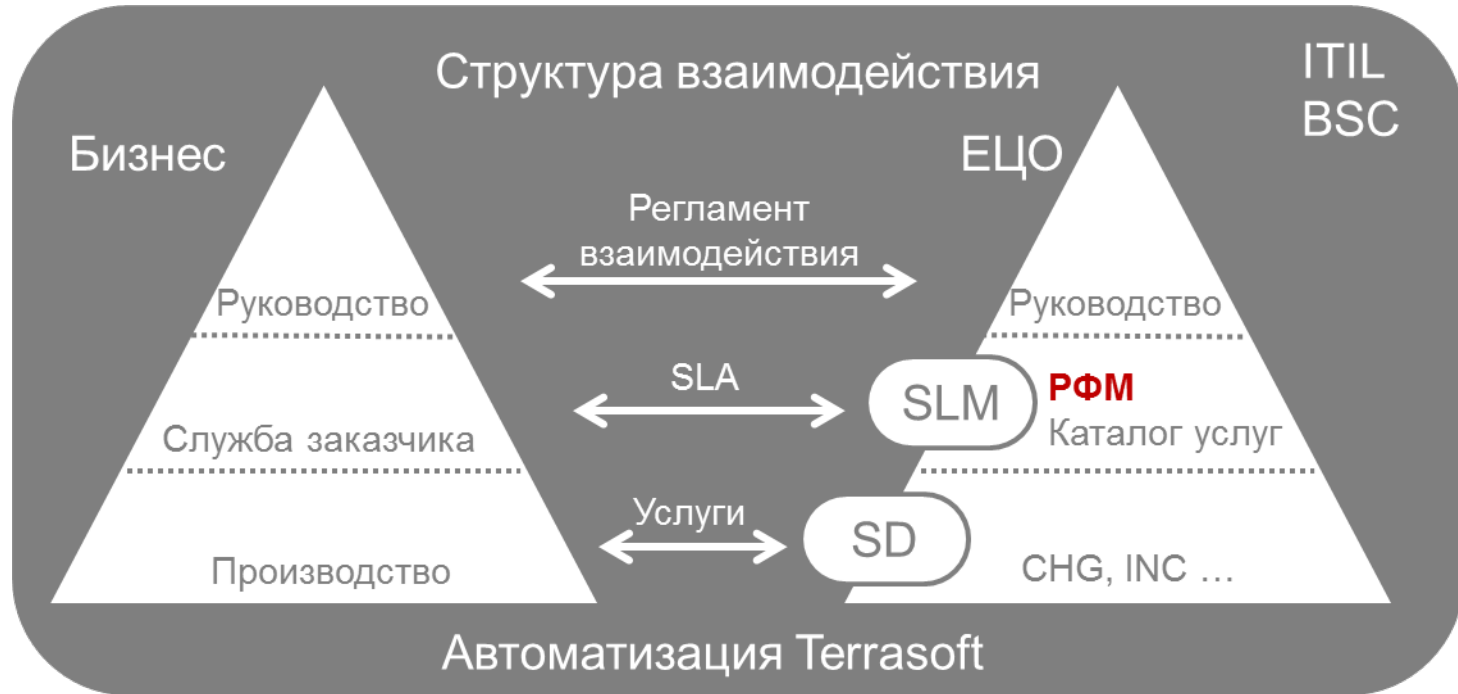




## Унификация процессов поддержки бизнеса приводит к:

- ❖ сокращению затрат на предоставление услуг
- ❖ повышению качества оказываемых услуг и скорости их предоставления





# *ПОРТАЛ И БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ*




Каталог услуг


Что я могу для вас сделать?

bpmonline


НАЗАД




Помощь системного администратора




Финансовые заявки



Административные вопросы





Заявки в отдел кадров




Обслуживание здания




Административные вопросы

bpmonline  


[НАЗАД](#)




Заказ визиток




Заказ пропусков




Командировки



Резервирование переговорных комнат



Заявки на транспорт



Канц. товары




Командировки

Что я могу для вас сделать?

bpmonline

НАЗАД



Командировки

- Командировки по России**  
Оформление командировок по городам России
- Командировки в страны СНГ**  
Оформление командировок во все страны СНГ
- Командировки в другие страны**  
Оформление командировок во все другие страны (Европа, Америка, Африка, Азия)
- Оформление визы**  
Подготовка и оформление документов на получение визы









The screenshot displays the 'Обращение №SR00000302: ITSMf' page in the bpmonline system. The interface includes a top navigation bar with a back arrow, a hamburger menu, and the user profile 'bpmonline'. Below the title, there are 'СОХРАНИТЬ' and 'ОТМЕНА' buttons. A left sidebar contains navigation icons for home, reports, documents, and users. The main content area is divided into several sections:






- Metadata:** 'Дата создания\*' (03.10.2016 15:41), 'Категория' (Кадровое делопроизводство), and 'Сервис\*' (Командировки по России).
- Message Form:** A large text area with the placeholder 'Оставьте сообщение для Службы поддержки' and an 'ОПУБЛИКОВАТЬ' button.
- ОБРАБОТКА (Processing):** A section with a left arrow and right arrow, containing:
  - Дополнительная информация:** Fields for 'Город\*' (Москва), 'Начало\*' (04.10.2016), and 'Завершение' (05.10.2016).
  - История:** A message from 'Бренд Рики' stating 'Планирую быть на ежегодной ITSMf конференции' with a timestamp 'Сегодня в 15:41 на Портале'.

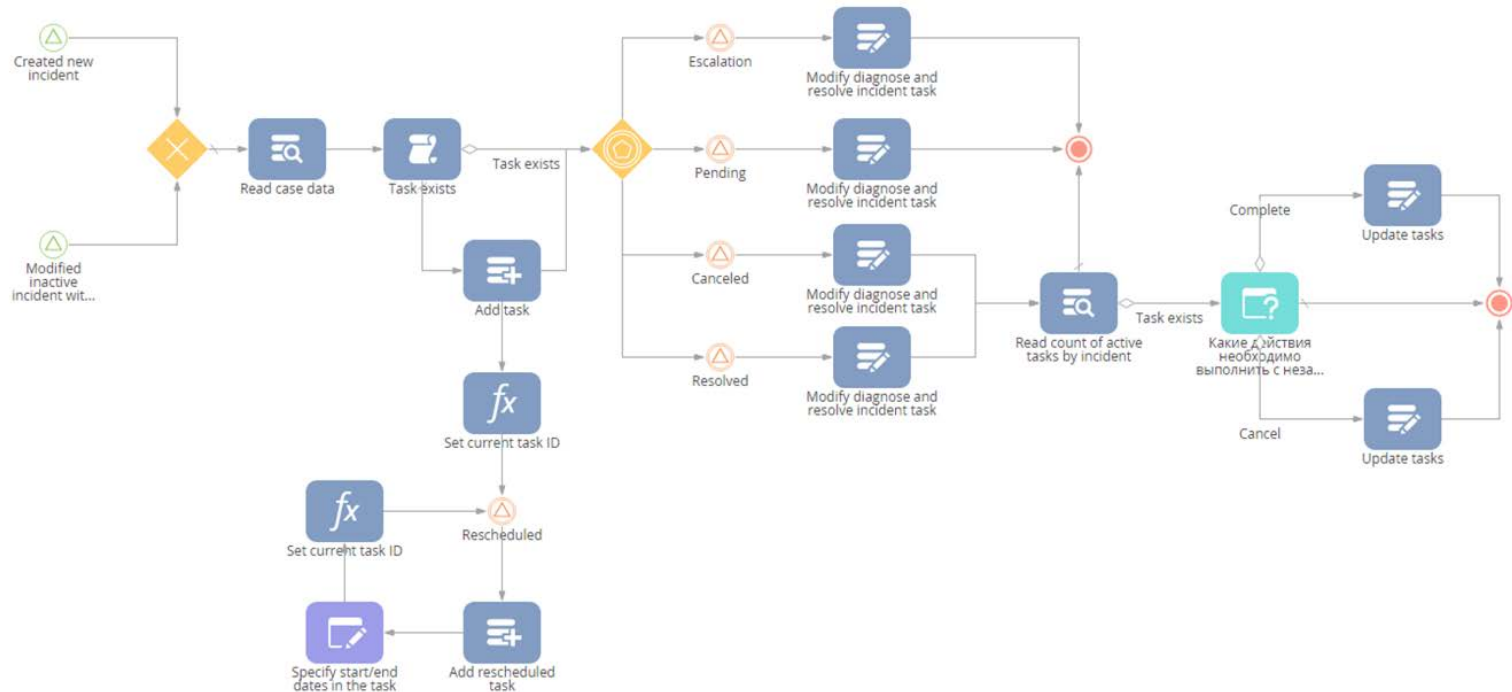
Элементы процесса

Действия пользователя

-  Выполнить задачу
-  Написать письмо
-  Вопрос пользователю
-  Открыть страницу редактирования
-  Автогенерируемая страница
-  Преднастроенная страница

Действия системы

-  Читать данные
-  Добавить данные
-  Изменить данные
-  Удалить данные
-  Формула



Обращение №SR00000302: ITSMf

Что я могу для вас сделать? > bpmonline Вид >

СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ВЗЯТЬ В РАБОТУ ПЕРЕЙТИ К ФАЙЛАМ

Время разрешения

Приоритет  
+ Средний

Состояние\*  
Переоткрыто

Контакт  
Бренд Рики

Контрагент  
Наша компания

Подразделение  
Департамент разработки - RnD

Категория  
Кадровое делопроизводство

Сервис\*  
Командировки по России

Группа ответственных  
Операторы КЦ

Ответственный

Назначить мне

Уровень поддержки: 1-я линия  
Создано: Сегодня в 15:42

Переоткрыто > В работе > Ожидает ответа > Решено > Закрыто

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1)

Согласовать командировку

СОГЛАСОВАТЬ ОТКЛОНИТЬ

< ОБРАБОТКА РЕШЕНИЕ И ЗАКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИЯ ПО ОБРАЩЕНИЮ ATTACHMENTS ЛЕНТА >

Дополнительная информация

Город\* Москва

Начало\* 04.10.2016

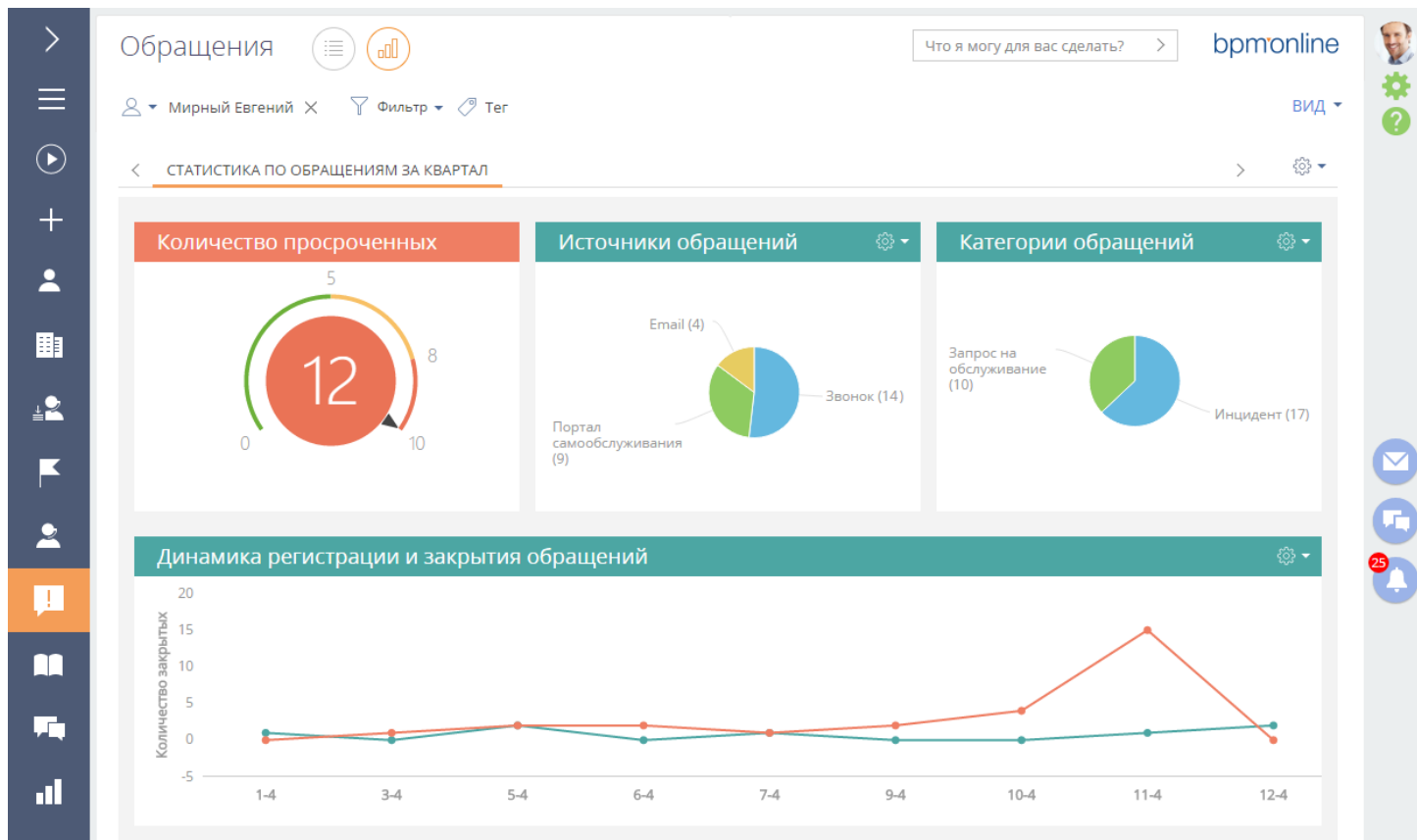
Завершение 05.10.2016

История

Бренд Рики  
Планирую быть на ежегодной ITSMf конференции

Сегодня в 15:41 на Портале





**Спасибо за внимание!**

## **Компания АйТи**

115280, Россия, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, стр. 6  
(БЦ «Омега-Плаза»)

Тел.: +7 (495) 974-79-79, 974-79-80

Факс: +7 (495) 974-79-90

***www.it.ru***

## **Terrasoft**

115280, Россия, г. Москва, Ул. Ленинская Слобода, д. 19, БЦ  
«Омега Плаза», ООО «ТС Консалтинг»

Тел.: +7 (495) 280-16-80, +7 (495) 419-02-72

***www.terrasoft.ru***

---



Terrasoft  
**АйТи**