



ПЛАНЕТА

ITSM

от проторенных дорог -
к новым горизонтам!

VII Всероссийская конференция itSMF

4-5 октября 2016 | Москва & Инфопространство



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

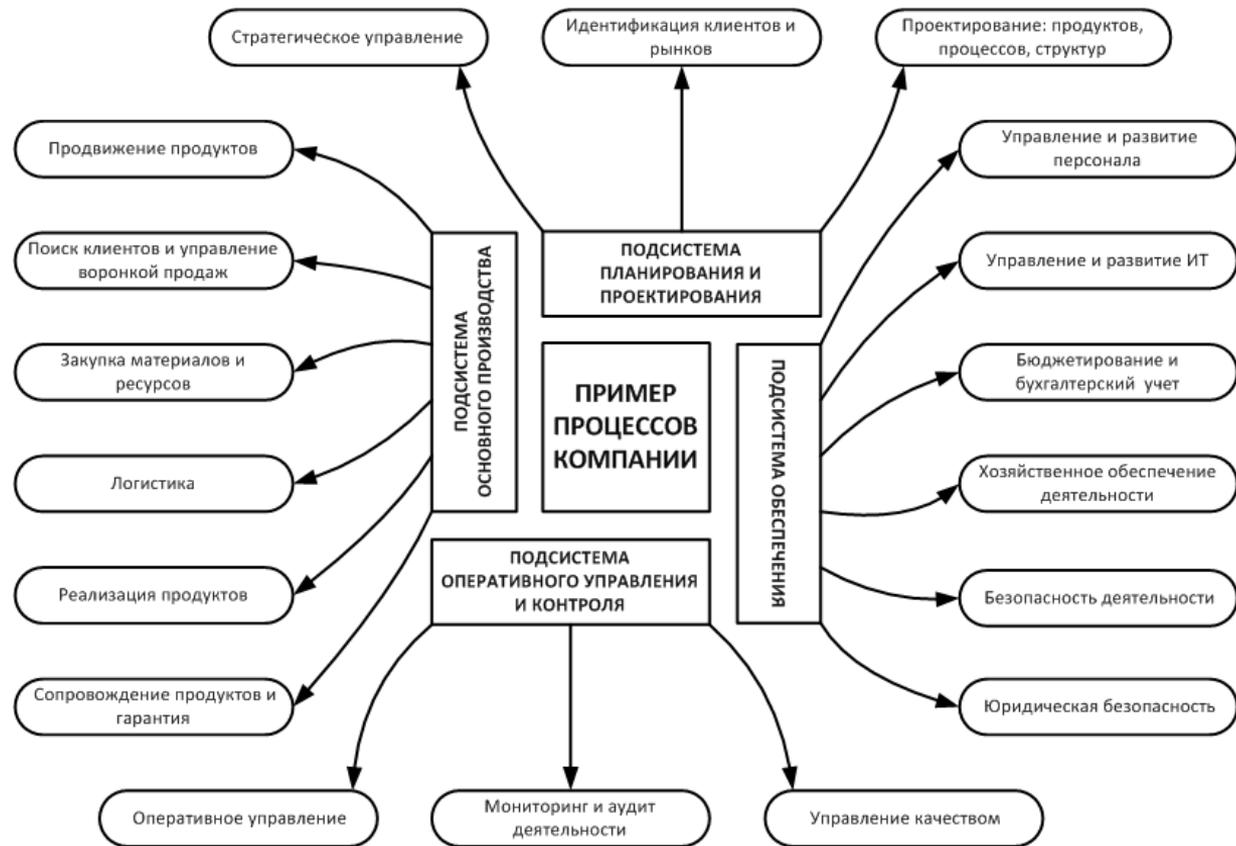
Terrasoft

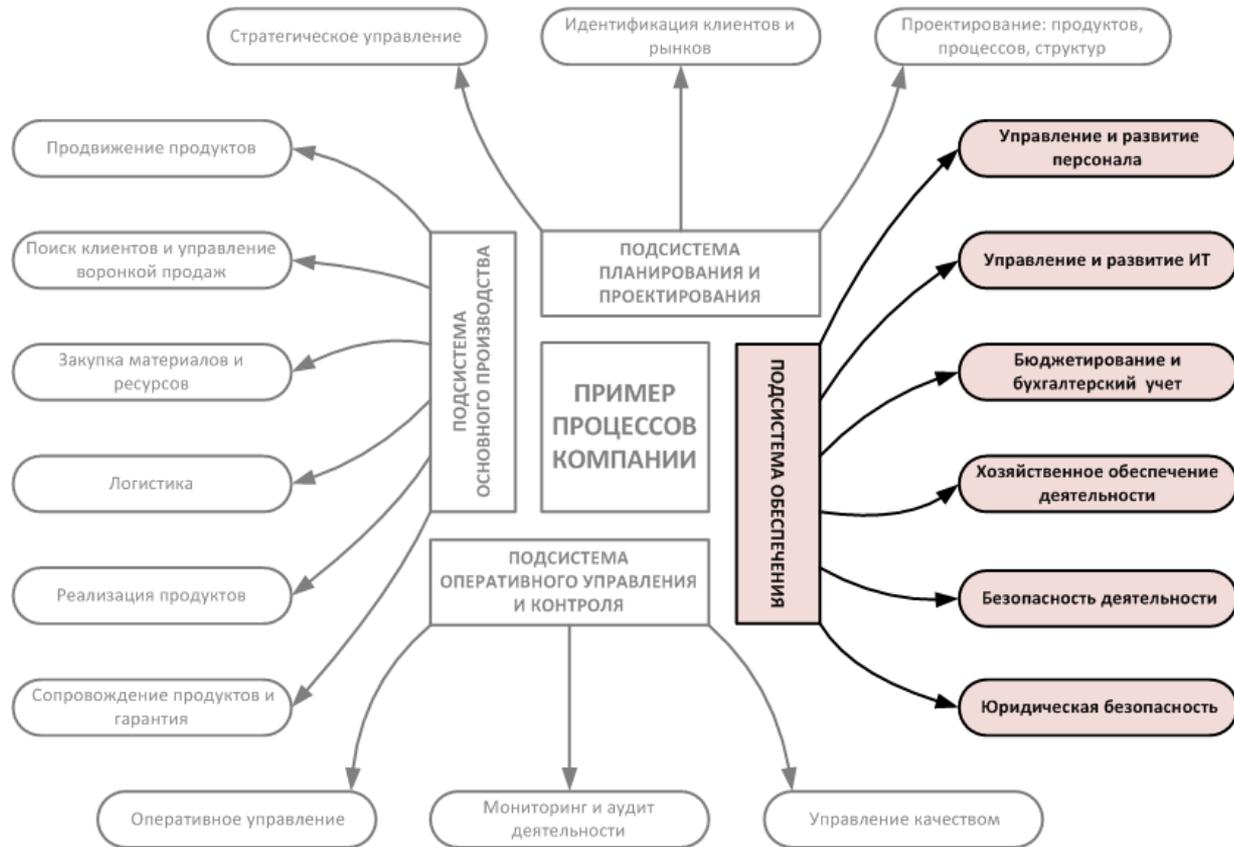
АйТи

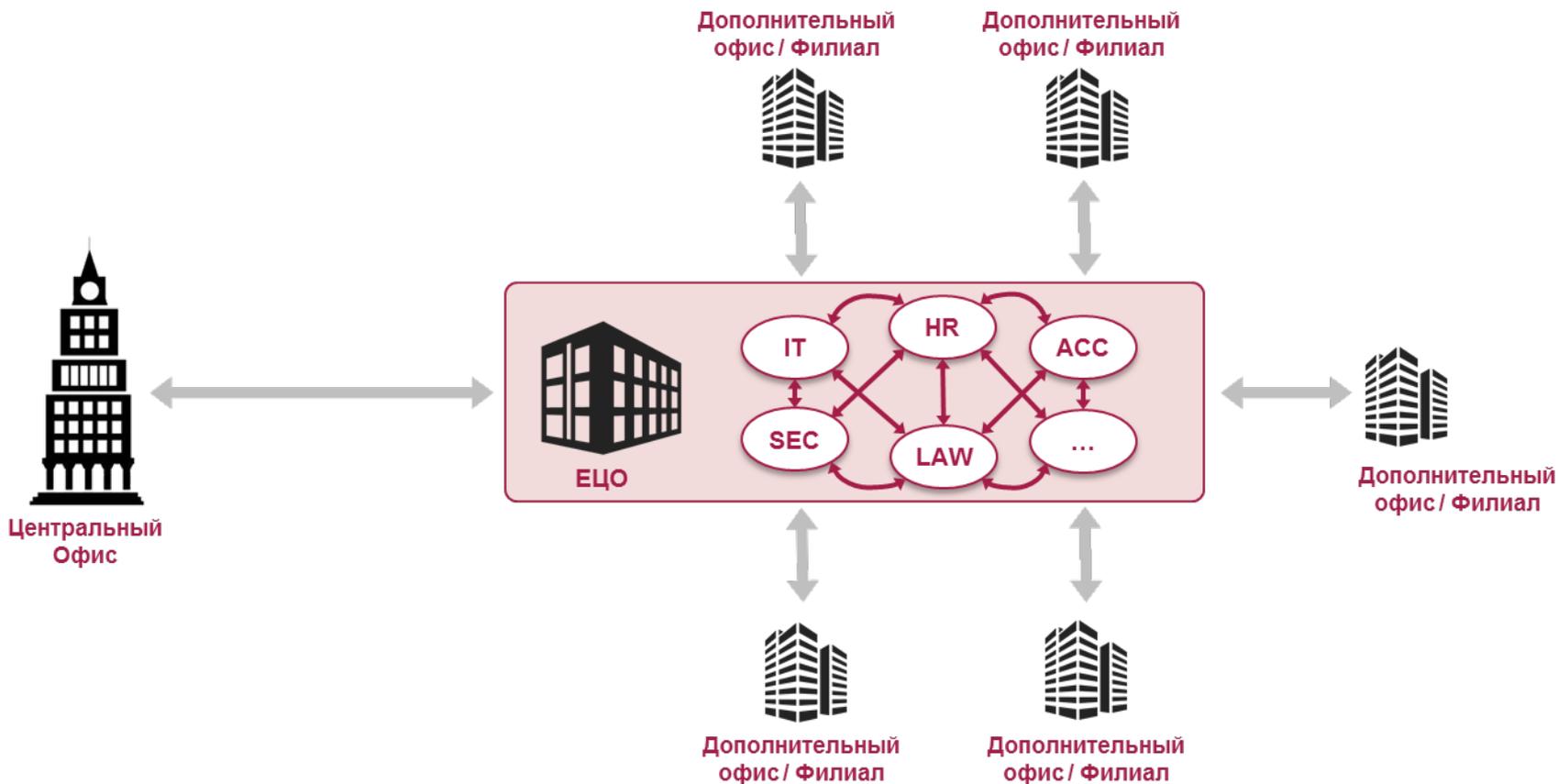


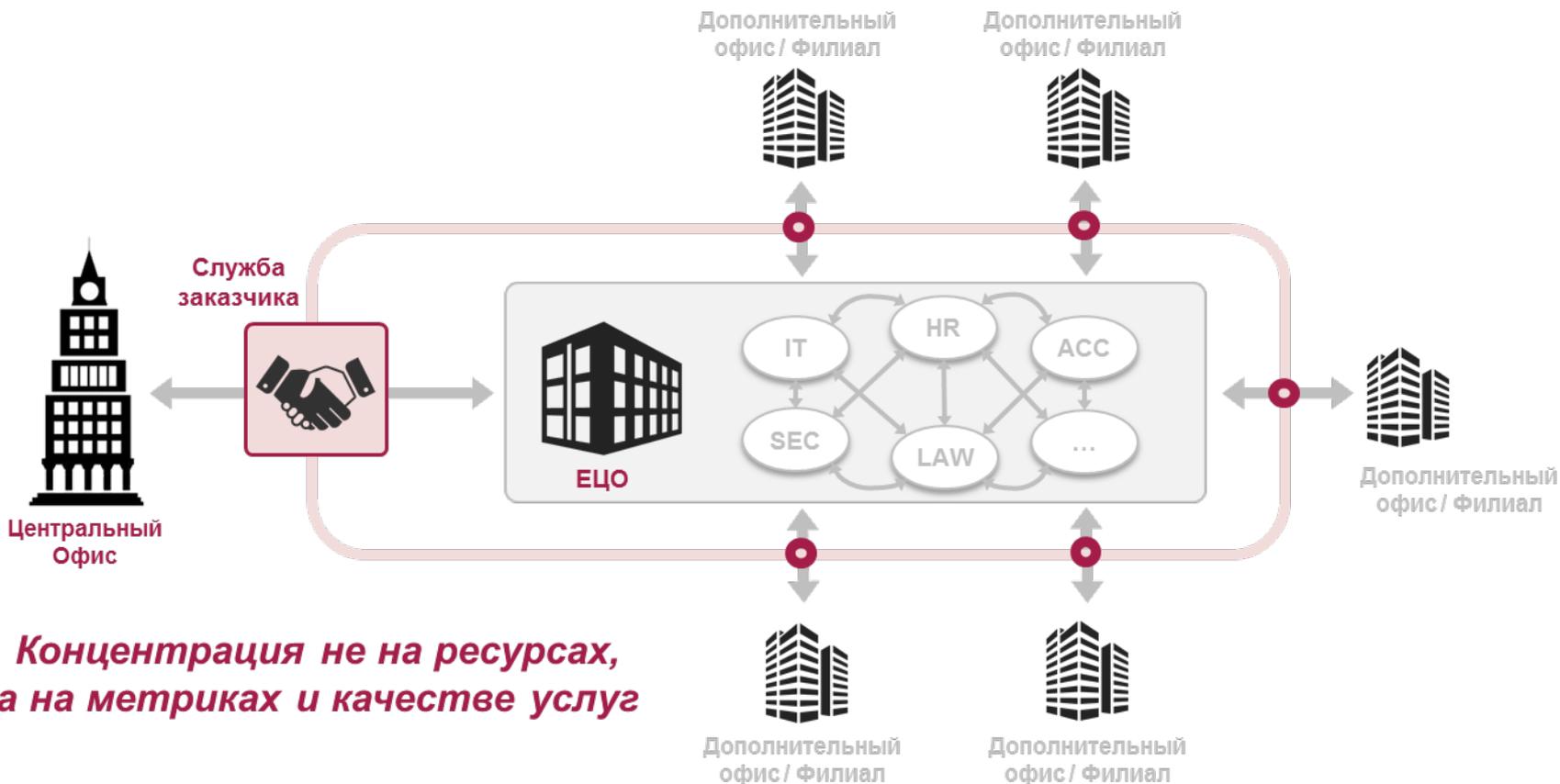
***Прочность цепи определяется её
наиболее слабым звеном***











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



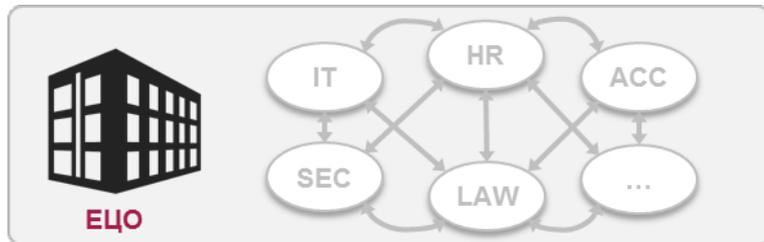
Единая система автоматизации

Единая точка входа

Единая мотивация

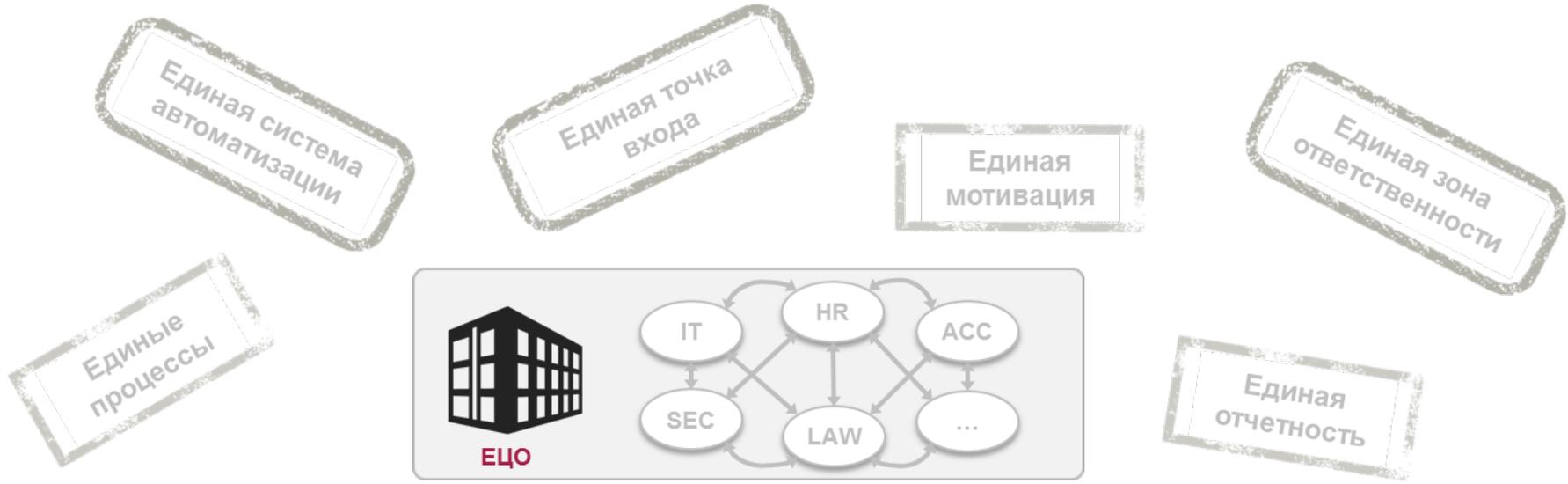
Единая зона ответственности

Единые процессы



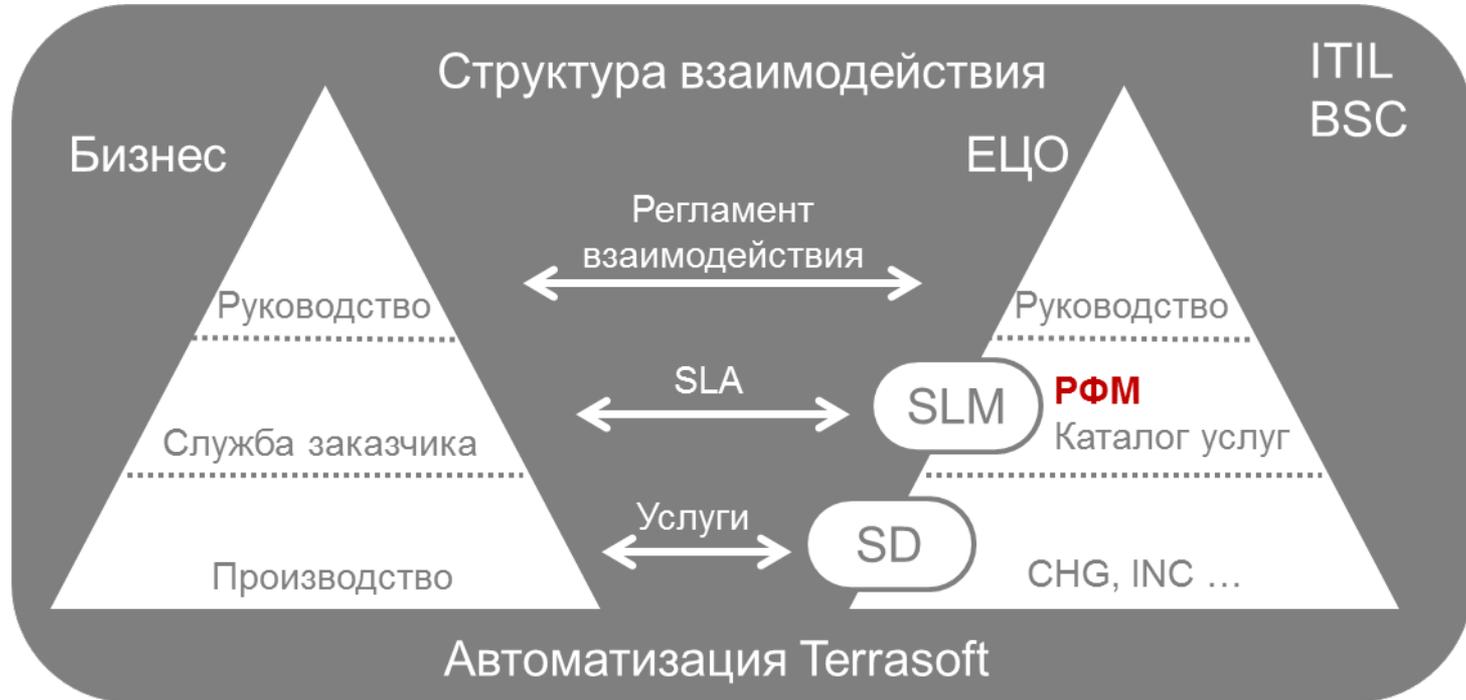
Единая отчетность





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



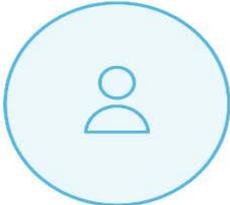
Обслуживание здания



Административные вопросы

bpmonline  

[НАЗАД](#)



Заказ визиток



Заказ пропусков



Командировки



Резервирование переговорных комнат



Заявки на транспорт



Канц. товары

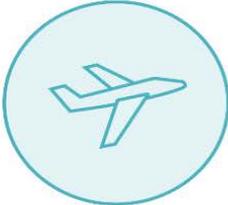


Командировки

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



Обращение №SR00000302: ITSMf bpmonline

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНА**

Дата создания*
03.10.2016 15:41

Категория
Кадровое делопроизводство

Сервис*
Командировки по России

Оставьте сообщение для Службы поддержки

ОПУБЛИКОВАТЬ

ОБРАБОТКА

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



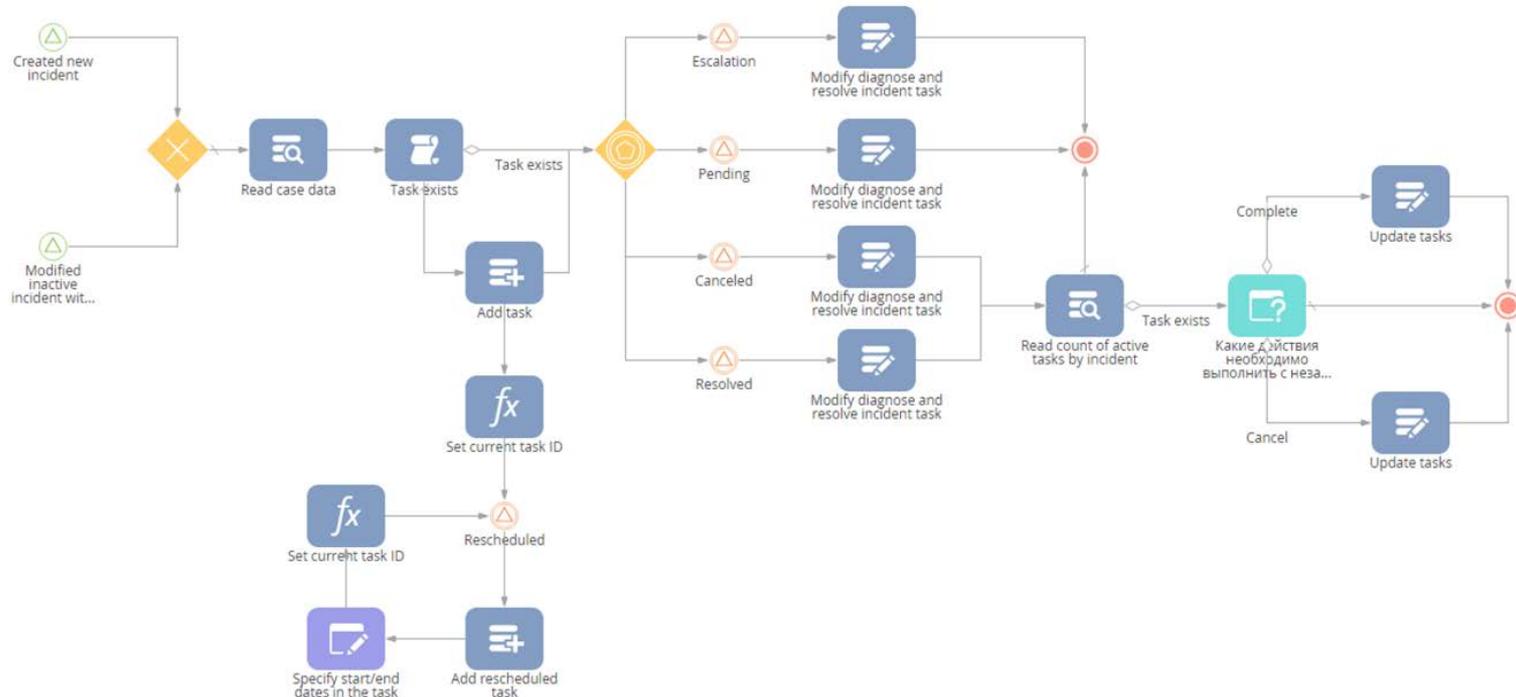
Элементы процесса

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

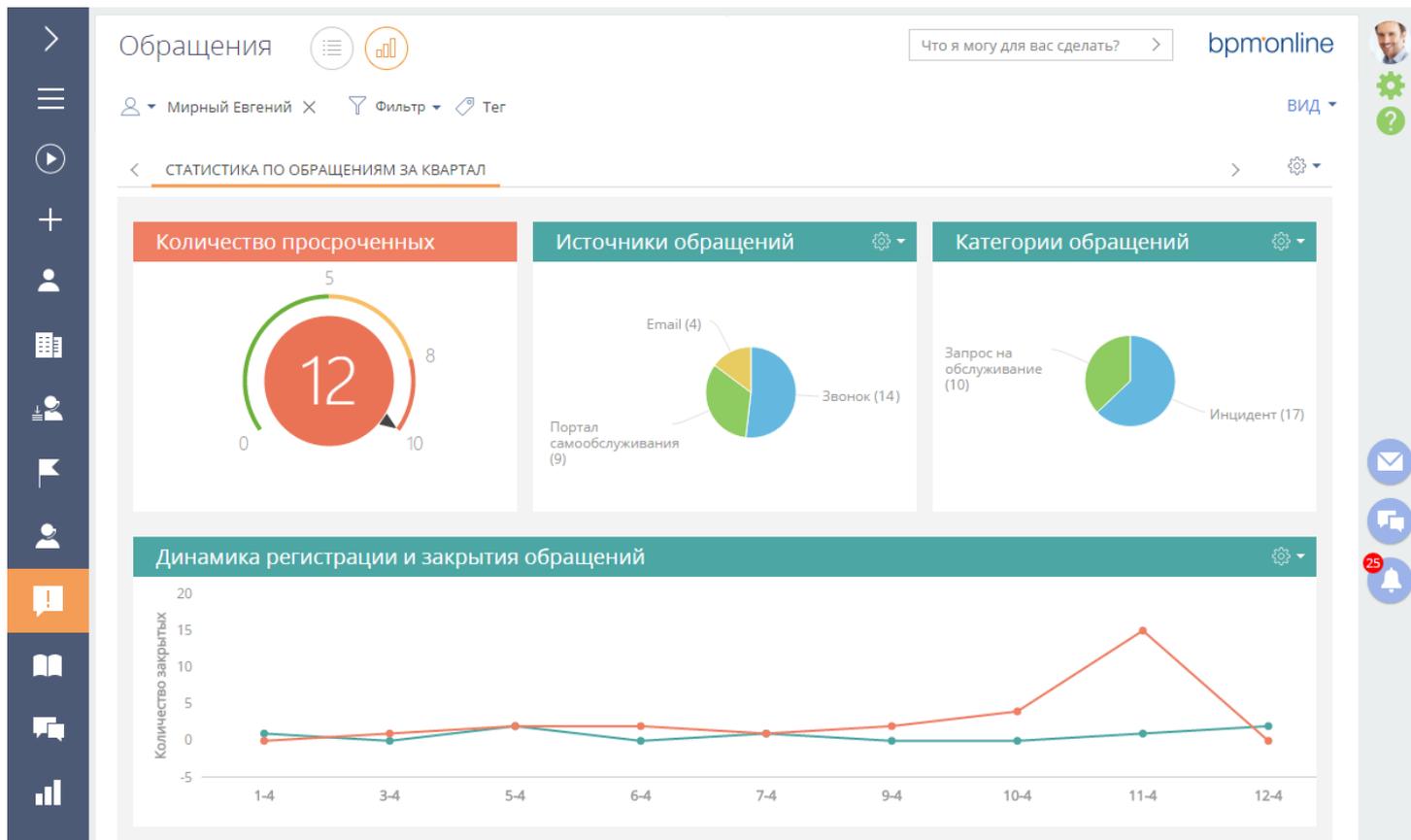
Начало * 04.10.2016

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