



1C:ITIL

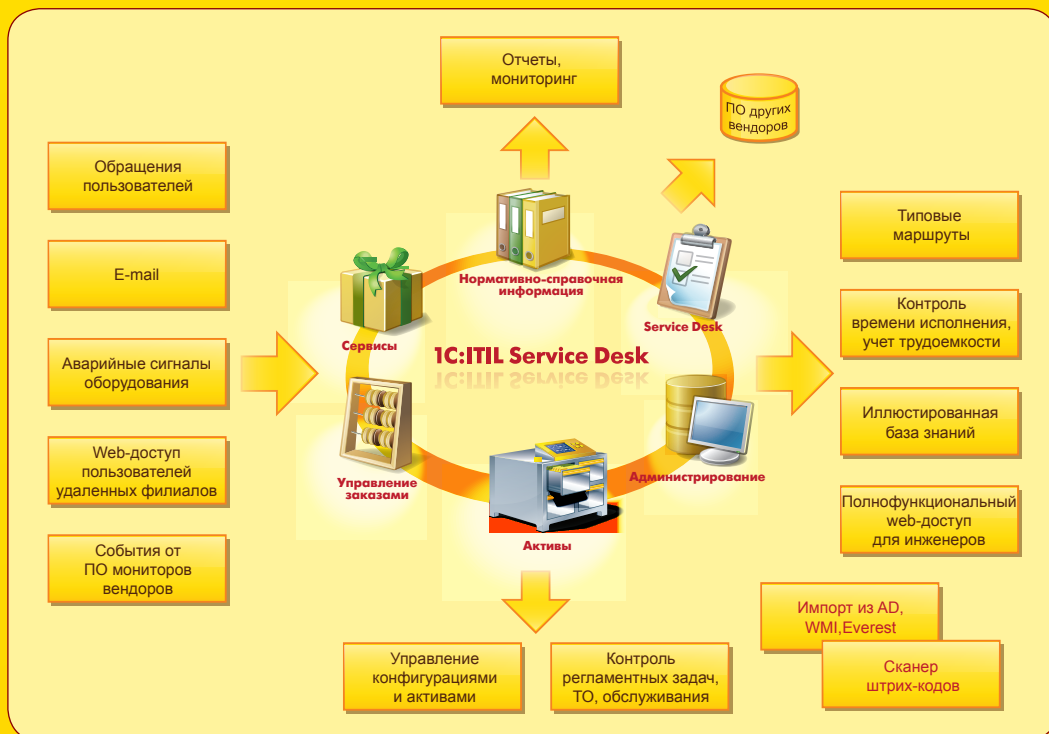
УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ – СОВМЕСТНОЕ РЕШЕНИЕ ФИРМЫ «1C» И «1C-РАРУС» НА ПЛАТФОРМЕ 1C:ПРЕДПРИЯТИЕ 8.2

Предназначено для тех, кто стремится оказывать качественные ИТ-услуги, контролировать уровень предоставляемых ИТ-услуг.

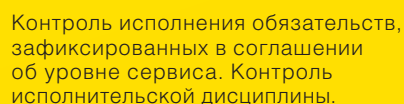
1C:ITIL – это универсальная Service Desk система, простая в настройке и использовании. Она предназначена для ИТ-подразделений организаций и сервисных компаний. Система разработана с учетом опыта библиотеки ITIL

1C:ITIL помогает эффективно с минимальными затратами управлять работой службы Service Desk, организовать управление обращениями клиентов, сформировать каталог сервисов и соглашений об уровне сервиса, вести полноценный учет оборудования и программного обеспечения.

СОВРЕМЕННЫЙ ИНСТРУМЕНТ 1C:ITIL УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ



- **ДОСТУПНАЯ ЦЕНА**
- **100% WEB-ИНТЕРФЕЙС**
- **ЛЕГКОСТЬ ИНТЕГРАЦИИ**
- **ПОЛНОСТЬЮ ОТКРЫТЫЙ КОД КОНФИГУРАЦИИ**



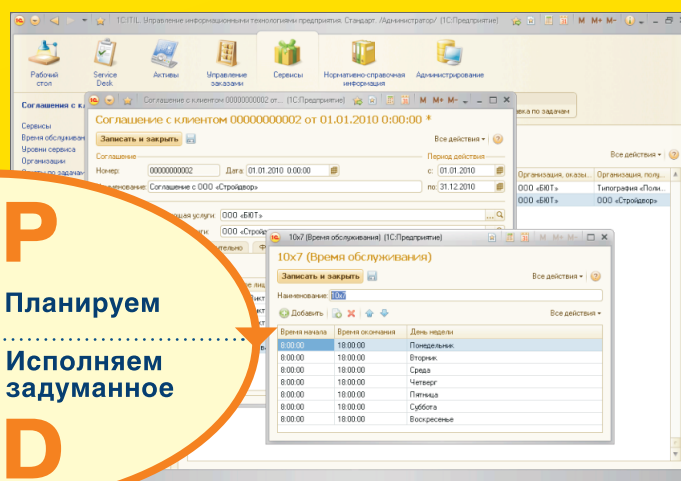
- **Service Asset & Configuration Management (Управление сервисными активами и конфигурациями)**
- **Классификатор моделей активов.** Администратор может создавать модели активов с произвольным набором атрибутов и использовать эти модели при построении каталога активов. Активы включают в себя все, что задействовано в предоставлении сервисов
- **Количественный учет в разрезе рабочих мест, материально ответственных лиц и организаций.** Активы закреплены за определенным рабочим местом и материально ответственным лицом.
- **Суммовой учет активов в разрезе статей затрат, анализ совокупной стоимости владений активами.** Учитывается стоимость активов, их обслуживания. Стоимость относится на определенную статью затрат с возможностью последующей оценки.
- **Попштучный учет активов в разрезе серийных номеров.** Каждый актив имеет уникальный серийный номер.
- **Учет ремонтов и обслуживания.** В процессе эксплуатации активы изнашиваются и требуют ремонта и обслуживания. Существуют параметры выработки актива, они определяют необходимость обслуживания.



Фирма «1С»,
123056, Москва, а/я 64
ул. Селезневская, 21
Тел. /факс: (495) 681-37-63
www.1c.ru, solutions@1c.ru



- **Сервисы.** ИТ-подразделение или организация оказывает услуги клиенту. Услуги объединены в удобном виде в каталоге сервисов.
- **Соглашение об уровне оказания сервиса.** Между поставщиком ИТ-сервиса и клиентом может быть заключено соглашение, определяющее ключевые задачи предоставления сервиса и обязанности сторон.



- **Регистрация обращения пользователя.** Служба Service Desk регистрирует запросы, разрешает максимально возможное число инцидентов на первой линии поддержки или назначает исполнителей на инцидент.
- **Настройка бизнес-процесса обработки обращения пользователя.** Маршрут задачи описывает последовательность действий, которые выполняются в процессе работы над обращением пользователя.
- **Учет трудозатрат исполнителей на обработку обращения.** Исполнитель указывает в задаче затраченное на ее выполнение время.
- **Уведомления пользователя.** Пользователи получают уведомления об изменениях, внесенных другими участниками. Также есть индикатор «непрочитанности» задачи.
- **Удобные списки заявок.** Списки имеют отбор и настраиваемый фильтр, который позволяет фильтровать список задач по различным критериям, настроить выводимые поля.
- **База знаний.** База знаний позволяет накапливать информацию об инцидентах и увеличивать количество инцидентов, разрешенных на первой линии Service Desk.

