



1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8

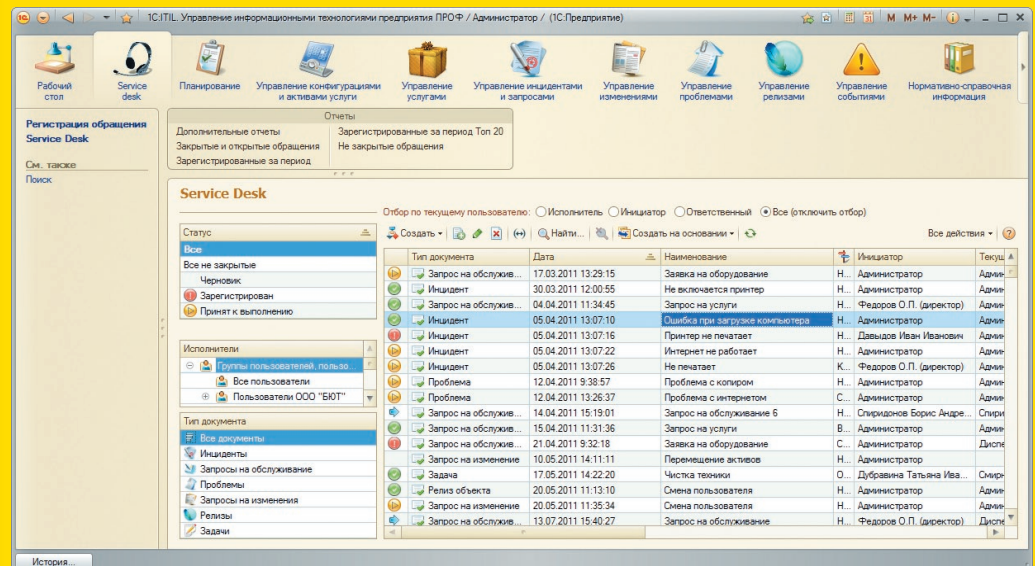
ITIL УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРОФ



Решение для управления услугами в области информационных технологий

«1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ» – совместное решение фирмы «1С» и центра разработки «1С-Парус» на технологической платформе «1С:Предприятие 8.2». Предназначено для организации комплексного управления ИТ на основе лучших мировых практик в соответствии с ITIL v.3 (IT Infrastructure Library).

Решение помогает эффективно и при этом с минимальными затратами управлять работой службы технической поддержки, организовать управление обращениями клиентов, сформировать каталог сервисов и соглашений об уровне сервиса, вести учет оборудования и программного обеспечения.



Автоматизированы процессы ITIL:

- Управление изменениями;
 - Управление релизами;
 - Управление конфигурациями;
 - Управление инцидентами;
 - Управление проблемами;
 - Управление событиями;
 - Выполнение запросов;
 - Управление доступностью;
 - Управление уровнями обслуживания.
- Весь функционал доступен в WEB-клиенте, в т.ч. и на мобильных устройствах.
 - Интеграция с учетными и управленческими решениями на платформе «1С:Предприятие 8».
 - Сохранение данных при переходе с редакции «Стандарт».

Сервисные возможности:

- Гибкий механизм настройки бизнес-процессов обработки обращений;
- Интеграция с IP ATC;
- Календарь планирования работ;
- Автоматический расчет доступности сервисов;
- Поддержка часовых поясов;
- Графическое представление структуры услуги;
- Мастера для настройки системы и управления доступом;
- Синхронизации с Active Directory, справочниками внешних систем;
- Разделение доступа.

ВОЗМОЖНОСТИ «1С:ITIL УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ ПРОФ»

Управление конфигурациями и активами

Позволяет эффективно распоряжаться имеющимися активами, вести количественный и суммовой учет активов, учет в разрезе серийных номеров и штрих-кодов, обеспечивает автоматизированную поддержку процессов управления ИТ-ресурсами на всем их жизненном цикле.

Управление инцидентами

Позволяет управлять записями об инцидентах на всех этапах жизненного цикла, создавать на основании инцидентов запросы на изменения и проблемы, формировать необходимую отчетность, анализировать и хранить историю инцидентов.

Процесс выполнения запросов

Предоставляет пользователю удобный интерфейс для заказа стандартных услуг, например: подключение к интернету, заявка на покупку нового компьютера.

Управление проблемами

Позволяет специалистам вести проактивную работу по выявлению и устранению слабых мест в инфраструктуре, повышению качества услуг, снижению числа отказов.

Управление событиями

Позволяет получать события от систем автоматизированного мониторинга, регистрировать пропущенные звонки, назначать действия, которые необходимо предпринять в зависимости от заданных условий. Например, требуется сформировать задание специалисту, если был звонок от VIP-клиента или выдать задание системному администратору в случае аварийной остановки службы на сервере.

Управление изменениями

Позволяет автоматизировать контроль управления изменениями в ИТ-инфраструктуре с целью минимизации возможного риска при проведении изменений, помогая поддерживать устойчивое функционирование ИТ систем и необходимое качество предоставляемых услуг.

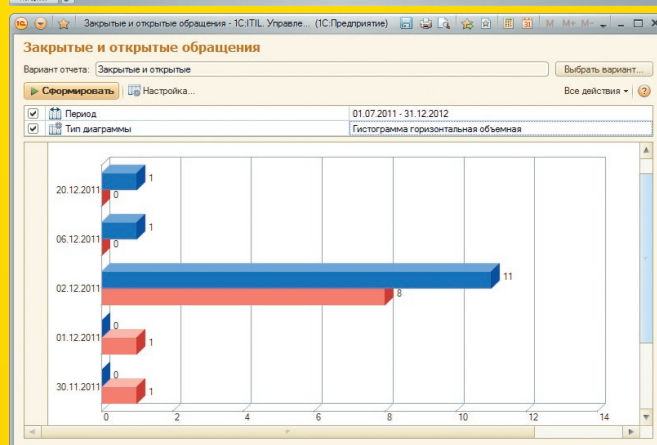
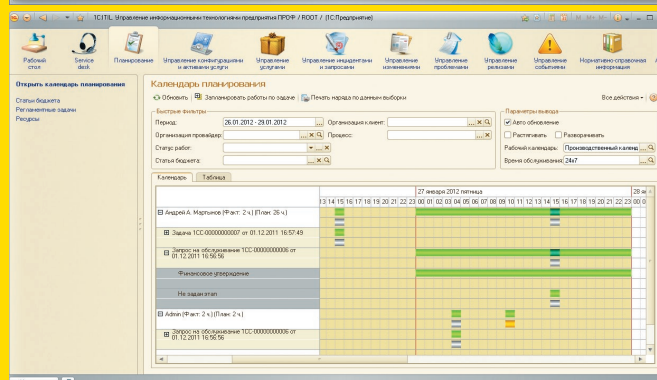
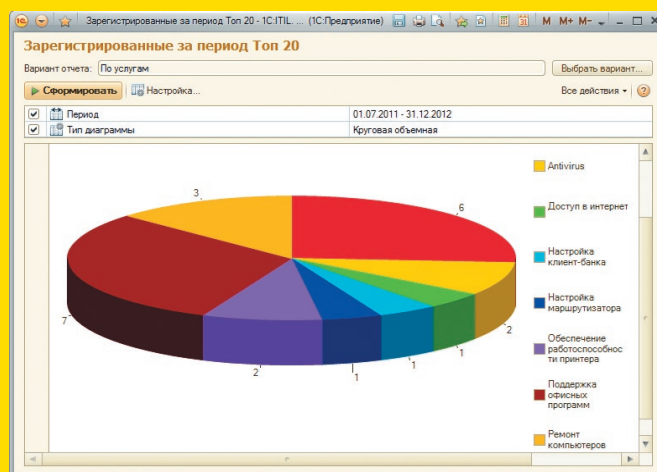
Управление релизами

Позволяет контролировать ход развертывания релизов в рабочую среду, осуществлять управление ходом проектов внедрения новых программно-аппаратных комплексов, проектов и услуг.

Service Desk

Служит для обеспечения поддержки пользователей, быстрого и удобного поиска необходимых документов, запросов на обслуживание, инцидентов, проблем, запросов на изменение, релизов, задач.

Удобный интерфейс позволяет различным группам специалистов быстро получать информацию для принятия решений и выполнения ежедневных работ, необходимых для нормальной эксплуатации систем в соответствии с требуемым уровнем услуг.



Внедрение и распространение программного продукта осуществляется сертифицированными партнерами фирмы «1С».



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



Разработчик: «1С-РАРУС»
Москва, ул. Чайнова, д. 15, корп. 5
Тел.: (495) 223-04-04, 250-63-93,
info@rarus.ru, www.rarus.ru

