



Ваш стиль в IT®



**Организация системы управления ИТ-
службы на основе модели ITSM
с использованием «1С:ITIL»**

Рост требований к ITSM системам

	2015	2016	2017
Управление финансами			
Ресурсно-финансовая модель услуги			
Управление каталогом услуг			
Управление уровнем обслуживания			
Управление доступностью			
Управление активами и конфигурациями			
Управление релизами и развертыванием			
База знаний			
Управление инцидентами			
Управление проблемами			
Управление событиями			
Управление доступом			
Выполнение запросов			
Управление мощностями			
Управление непрерывностью услуг			
Управление поставщиками			
Управление безопасностью			
Управление взаимоотношениями с потребителями			

на **30%**

меньше затраты

в **2** раза

быстрее внедрение
новых систем

Проблемы старых решений

- Трудоемкая настройка под особенности компании
- Закрытый код
- Ограничения интеграции
- Сложности обновления доработанного решения
- Ограниченная функциональность
- Дорогая поддержка
- Дорогая стоимость лицензий
- Ограничения использования импортных технологий



SERVICE DESK НОВОГО ТИПА

на **5-10%**

повышение доступности
сервиса

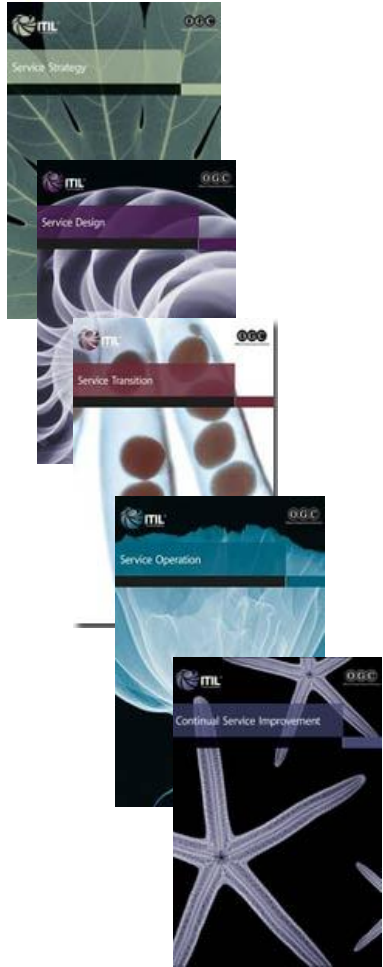
на **20%**

ускорение времени
диагностики

8 секунд

на определение
«истории болезни»

Современный инструмент Вам в помощь



- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление конфигурациями
- ✓ Управление уровнями обслуживания
- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление релизами
- ✓ Управление проблемами
- ✓ Управление событиями
- ✓ Выполнение запросов
- ✓ Управление доступностью
- ✓ Управление взаимоотношениями с потребителями
- ✓ Управление информационной безопасностью
- ✓ Управление непрерывностью и доступностью услуг
- ✓ Управление подрядчиками
- ✓ Управление мощностью

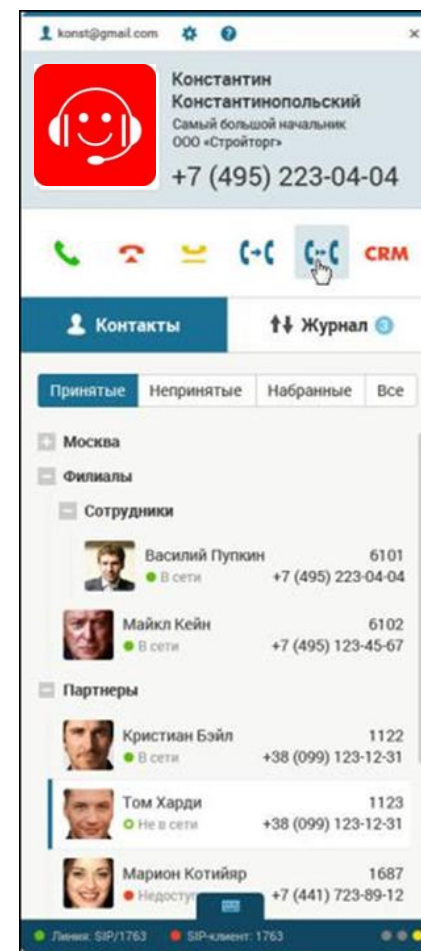
Быстро создать единый Service Desk





1C:ITIL - интеграция с телефонией

- «1C-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» - интеграция «1C:ITIL» с облачными и аппаратными АТС, CallCenter-решениями
- Эффект от интеграции с телефонией:
 - Видим кто звонит
 - Автоматическая маршрутизация звонка на основе данных 1C:ITIL
 - 100% фиксация звонков
 - Дальнейшая обработка звонка в 1C:ITIL
 - Анализ записи звонков
 - Набор номера в один «клик»
 - Автоматизация телемаркетинга (в т.ч. МУК)
 - Работает с аппаратными АТС, Asterisk и Облаком
- Экономия до 20% времени сотрудников



Единый канал поддержки всех решений 1С

1С-Коннект ID 290689 Сковердяк Дмитрий Владимирович (ФГУП "ГУ СДА при Спецстрое России")

Меню

Помощь



Сковердяк Дмитрий

✓ Свободен

ФГУП "ГУ СДА при Спецстрое России"

+7 499 000 00 00

mail@mail.ru

Услуги

Клиенты

Коллеги

Сопровождение 1С

Фамилия, компания или логин

ФГУП "ГУ СДА при Спецстрое России"

1 Пользователь 1

1 Пользователь 1

Последние 30 дней

Завершено работ: 0 (00:00:00)









www.1c-ittel.ru

10

1С.ITIL. Справочник пользователей. Ролевая модель пользователей



Клиенты

1

Пользователь системы

Потребители ИТ-услуг

2

Руководитель подразделения

Потребители ИТ-услуг

3

VIP-пользователь

Потребители ИТ-услуг

4

Функциональный заказчик

Функциональный заказчик



Сервис-провайдеры услуг

5

Руководитель

Блок ИТ и СДТУ

6

Инженер

Блок ИТ и СДТУ

7

Управление конфигурациями

Менеджер процесса

8

Управление инцидентами

Менеджер процесса

9

Куратор договора

Куратор договора или субподрядчик

10

Руководитель подрядной организации

Субподрядчик

11

Инженер подрядной организации

Субподрядчик



Пример личного кабинета

1C-ITIL. Управление информационными технологиями предприятия. КОРП, редакция 1.1 / Бурцев Сергей Иванович (1C:Предприятие)

Начальная страница

Бурцев Сергей Иванович

Новое

Обращения

Сервисы

Активы

Инфоцентр

Мониторинг

Настройка

Внимание

Открытые

Мои

Актуальные

Закрытые

Все

Действия

Комментарии

Поиск (Ctrl+F)

	Дата	Тема	Номер	SLA	Услуга	Инициатор	Текущий этап	Текущий исполнит...
	02.07.2013 17:21:09	Прошу приобрести...	СЦ1-0...	Соглашение с кли...	Почта	Ведерников Иван ...	Регистрация	Администратор
	02.07.2013 17:21:49	Прошу приобрести...	СЦ1-0...			Ведерников Иван ...	ПросрочкаОплаты	Администратор
	25.02.2016 5:42:05	Не открывается ин...	СЦ00-...	Соглашение с кли...	Интернет	Инициатор (Такси)	Регистрация	Диспетчерская сл...
	25.02.2016 5:51:52	Недоступен сервер...	0000-...	Соглашение с кли...	Локальная сеть	Инициатор (Такси)	Регистрация	Диспетчерская сл...
	25.02.2016 5:53:26	Телефон не звонит	0000-...	Соглашение с кли...	Телефония	Инициатор (Такси)	Регистрация	Диспетчерская сл...
	25.02.2016 5:59:03	Ксерокс жует бум...	0000-...	Соглашение с кли...	Оргтехника	Инициатор (Такси)	Регистрация	Диспетчерская сл...
	25.02.2016 6:05:58	Не могу найти отч...	0000-...	Соглашение с кли...	Консультация ПО	Инициатор (Такси)	Регистрация	Диспетчерская сл...
	16.12.2013 18:21:49		СЦ1-0...	Соглашение с кли...	2.9.1 Поддержка ...	Соколова Наталья...	Регистрация	Администратор
	12.01.2014 16:57:54	Настройка почтово...	СЦ1-0...	Соглашение с кли...	Интернет	Администратор	Регистрация	Администратор
	18.01.2014 22:05:57	НастройкаRTK2	СЦ1-0...	Соглашение с кли...	Телефония	Администратор	Регистрация	Администратор
	19.01.2014 20:43:30	Настройка услуги1	СЦ1-0...	Соглашение с кли...	Почта	Администратор	Регистрация	Администратор
	15.12.2013 16:45:47	Настройка почтово...	СЦ1-0...	Соглашение с кли...	Почта	Администратор	Регистрация	Администратор

на **20%**

сокращение времени
устранения инцидента

Трудоемкость
проведения инвентаризации
оборудования и лицензий

9000
единиц

1 сотрудник
4 рабочих
дня

9 секунд

скорость операции
перемещение\ремонт

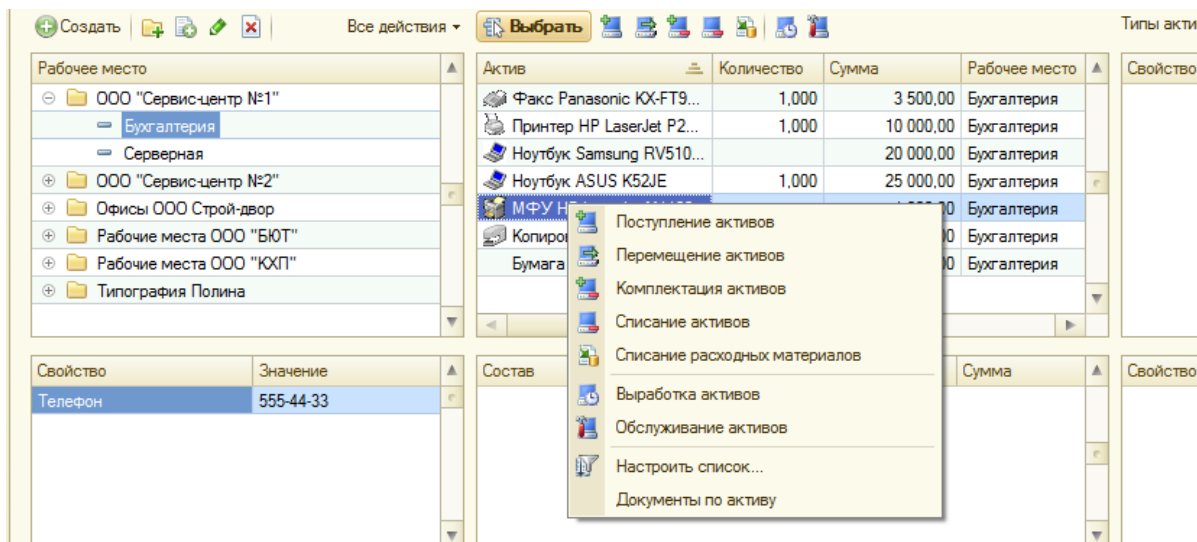
- Учет компьютеров и оргтехники
- Учет лицензий в составе КЕ
- Учет расходных материалов
- Учет в разрезе материально-ответственных лиц
- Учет по юр лицам
- Учет по месту размещения
- Учет по типу подключений



- Учет конкурентных лицензий
- Учет лицензий в составе КЕ
- Учет лицензий по юр лицам
- Учет по пользователям

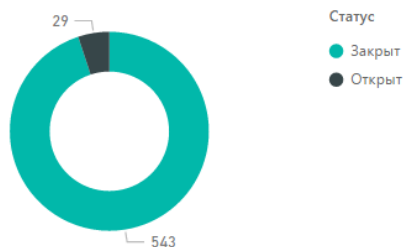


- Сделано для удобства полевых инженеров
- Одна операция – один клик мышью

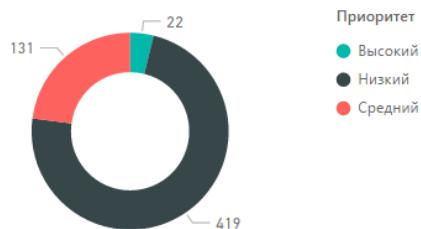


Количество обращений

по Статусам

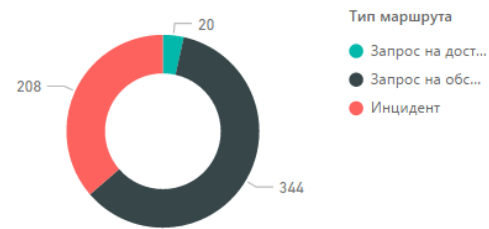


по Приоритетам



BI + ITIL 1С-парус

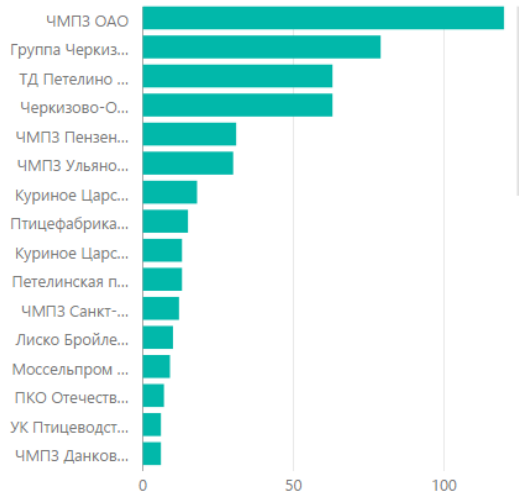
по Типам маршрутов



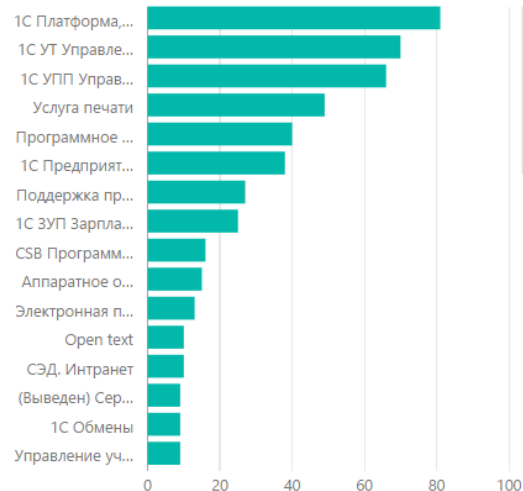
по Подразделениям



по Организациям



по Продуктам



2018 год – замена диспетчера голосовым интерактивным роботом с ИИ

Новая российская разработка

Работает в «закрытом» контуре!

The background features a large, semi-transparent compass rose. The compass has cardinal and ordinal directions labeled: N, NE, E, SE, S, SW, W, and NW. Overlaid on the compass are concentric circles containing various ITIL process names. The innermost circle includes 'Service Design', 'Service Transition', and 'Service Operation'. The middle ring lists 'Continual Process Improvement', 'Service Level Management', 'Service Catalog Management', 'Availability Management', 'Supplier Management', 'Incident Management', 'Problem Management', 'Change Management', 'Knowledge Management', and 'Risk Management'. The outermost ring contains 'Service Reporting and Service Measurement' and 'Financial Management'.

ПРИМЕР: Service Desk для 160.000 пользователей на базе 1С:ITIL КОРП

- **Федеральная Налоговая Служба РФ (ФНС России)** - является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору за соблюдением законодательства о налогах и сборах, за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет налогов и сборов, за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет иных обязательных платежей, за производством и оборотом этилового спирта, спиртосодержащей, алкогольной и табачной продукции, а также функции агента валютного контроля в пределах компетенции налоговых органов.
- **Импортозаместили: HP SM (на этапе закупки).**
- **Причины выбора «1С:ITIL КОРП»:** скорость внедрения, возможность интеграции, доступность доработок на платформе 1С, TCO.

- 85 субъектов РФ
- В пике 160 000 пользователей Service Desk
- 1100 контроллеров домена (самый крупный в мире домен Windows!)
- Нагрузка до 500.000 обращений в сутки (на 01.2017)

Что было	Что в результате
HP SM (на этапе закупки)	1C:ITIL КОРП
Высокая стоимость проекта, лицензий	Управление обработкой заявок Service Desk по всей стране
Срок реализации проекта 1,5 года	Запуск в течении 5 месяцев
Невозможность запустить службу сопровождения к дате запуска единой системы в рамках РФ	Удовлетворение требований ФСТЭК
	Использование серверов на ОС Linux



История успеха

swatch[®]





Выводы

- ✓ Проверено на практике
- ✓ Автоматизация службы заказчика, ОМТО, АХО – не только в ИТ!
- ✓ Самый быстрый бизнес-эффект
- ✓ Самое доступное решение



Спасибо за внимание!
Приглашаю на вернисаж!

Вадим Бекетов
bekvad@rarus.ru
www.1c-til.ru