
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 0.1-alpha

Read the Docs

апр. 01, 2019

1	Релиз Synergy ITSM v1.0	1
1.1	Встраивайтесь во входящий поток обращений	1
1.2	Упорядочивайте входящий поток обращений для скорейшего их выполнения	3
1.3	Определяйте дальнейшее движение обращения исходя из контекста	3
1.4	Структурируйте процесс исполнения обращения	3
1.5	Поддерживайте непрерывную связь с инициатором обращения	4
1.6	Контролируйте соблюдение регламента и загрузку ресурсов	4
1.7	Полезные ссылки:	5

Релиз Synergy ITSM v1.0

На сегодняшний день общая тенденция цифровизации процессов, как внутренних, так и внешних (инструментов взаимодействия с клиентом), существенно повысила значимость стабильной, отказоустойчивой работы всех компонентов внутренней инфраструктуры.

Что для современного человека значит простой или сбой в работе сервисов, таких как мобильный банкинг или приложение для вызова такси, когда мы все привыкли к мгновенному доступу к ним с мобильных устройств?

Такие ситуации в высококонкурентной среде могут оказать огромное негативное влияние на репутацию и бизнес, в целом.

Основным инструментом минимизации подобных рисков должна стать система, призванная осуществлять:

1. оперативное реагирование
2. применение предупреждающих мер

для обеспечения поддержки непрерывной работы бизнес-критичных сервисов.

Центральный офис Arta Software рад представить свою версию системы, направленной на решение подобных задач - Synergy ITSM v.1.0.

1.1 Встраивайтесь во входящий поток обращений

Регистрация обращений через:

- E-mail;
- API (Портал, системы мониторинга);
- Ручной ввод от авторизованного персонала;



Что такое SYNERGY ITSM?

Мы упаковали для Вас лучшие из функций платформы ARTA SYNERGY в готовый продукт, который позволит:



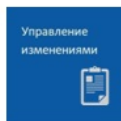
Держать руку на пульсе текущего состояния Ваших систем

*Есть ли у ваших сотрудников удобный и быстрый способ сообщить о сбое в системе?
Не мешает ли сложность обращений в IT-департамент выполнять персоналу свою работу?
Получаете ли вы уведомления от систем мониторинга в едином месте?*



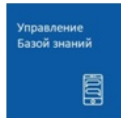
Группировать поток обращений в конкретные проблемы

*Не тратите ли Вы время на решение одних и тех же симптомов, игнорируя корневую проблему?
Анализируете ли поток обращений для оптимизации процессов в целом?
Стремитесь ли уменьшить расходы на обслуживание этих процессов?*



Планировать обновления, минимизировать риски

Незначительное изменение в одной из систем – может повлечь за собой цепочку сбоев в работе всех связанных. Готовы ли вы нести расходы, которые можно было бы предотвратить, имея под рукой инструмент планирования изменений?



Накапливать знания

*Сколько времени вы тратите на включение нового сотрудника в работу?
Времена, когда знания передавались из уст в уста, давно прошли. Используйте прогрессивные инструменты!
Накапливайте знания для более оперативного разрешения проблем.*

** И это далеко не всё ;) Подробнее читайте в анонсе релиза!*

Рис. 1: Рис.

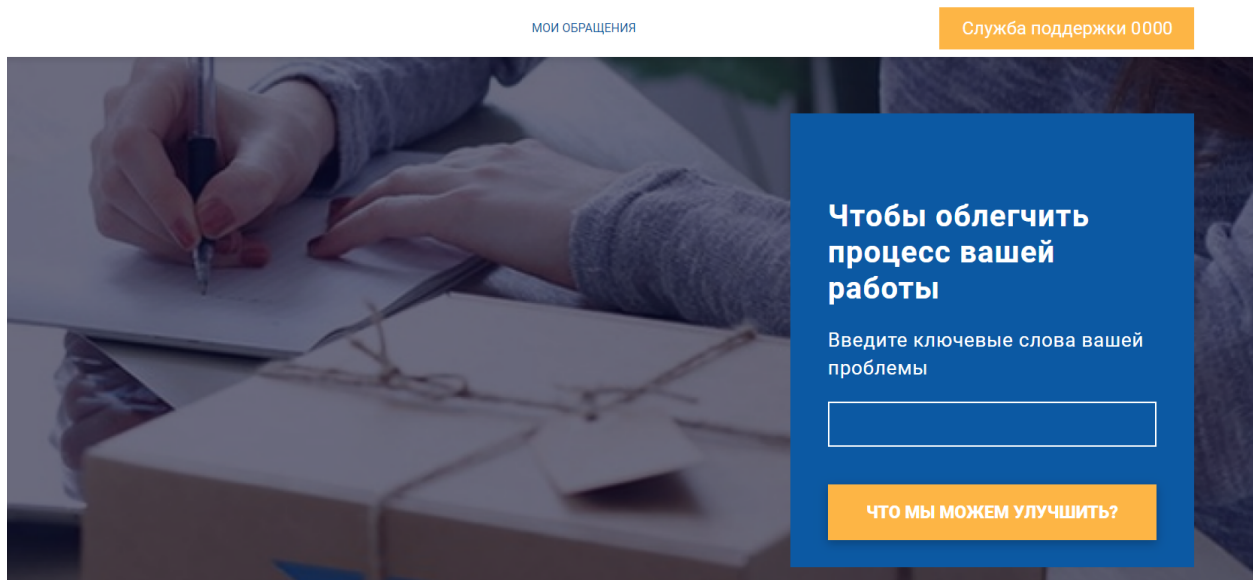


Рис. 2: Рис.

ПОРТАЛ СОЗДАН ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ВАШУ РАБОТУ КОМФОРТНЕЕ

Мы автоматизировали работу с вашими заявками.
Чтобы быстрее и качественнее обеспечивать комфортные
условия работы.

Для начала работы:

- 1 Выберите раздел
- 2 Выберите задачу из предложенных в соответствующем разделе

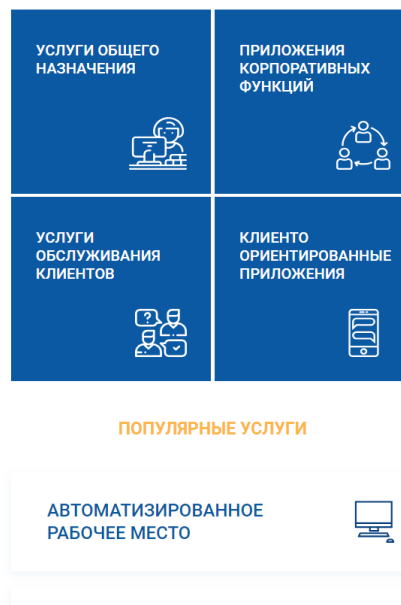


Рис. 3: Рис.

1.2 Упорядочивайте входящий поток обращений для скорейшего их выполнения

Первичная обработка обращения:

- Определение приоритета и категории обращения;
- Выбор(подтверждение) услуги;
- Автоматический расчет сроков исполнения согласно SLA;
- Проверка на полноту предоставленной информации (запрос на доработку);

1.3 Определяйте дальнейшее движение обращения исходя из контекста

- Возможность завершения обращения уже на Первой линии
- Направление обращения на Вторую линию исходя из специфики, регионального распределения и других характеристик.

1.4 Структурируйте процесс исполнения обращения

- Конфигурирование процесса согласно Вашим потребностям;
- Возможность определения доступных статусов обращений и их характеристик;
- Настройка специфичных маршрутов обращений и порядка их исполнения.

Исполнение обращения:

- Распределение обращения между сотрудниками подразделения с учетом их текущей нагрузки;
- Возможность приостановить исполнение обращения по причинам, не зависящим от исполнителя (например, «Ожидает выделения техники»);
- Завершение обращения с указанием основных параметров завершения, а также прикреплением файлов;
- Фиксация исторических данных обращения для дальнейшего формирования статистических отчетов.

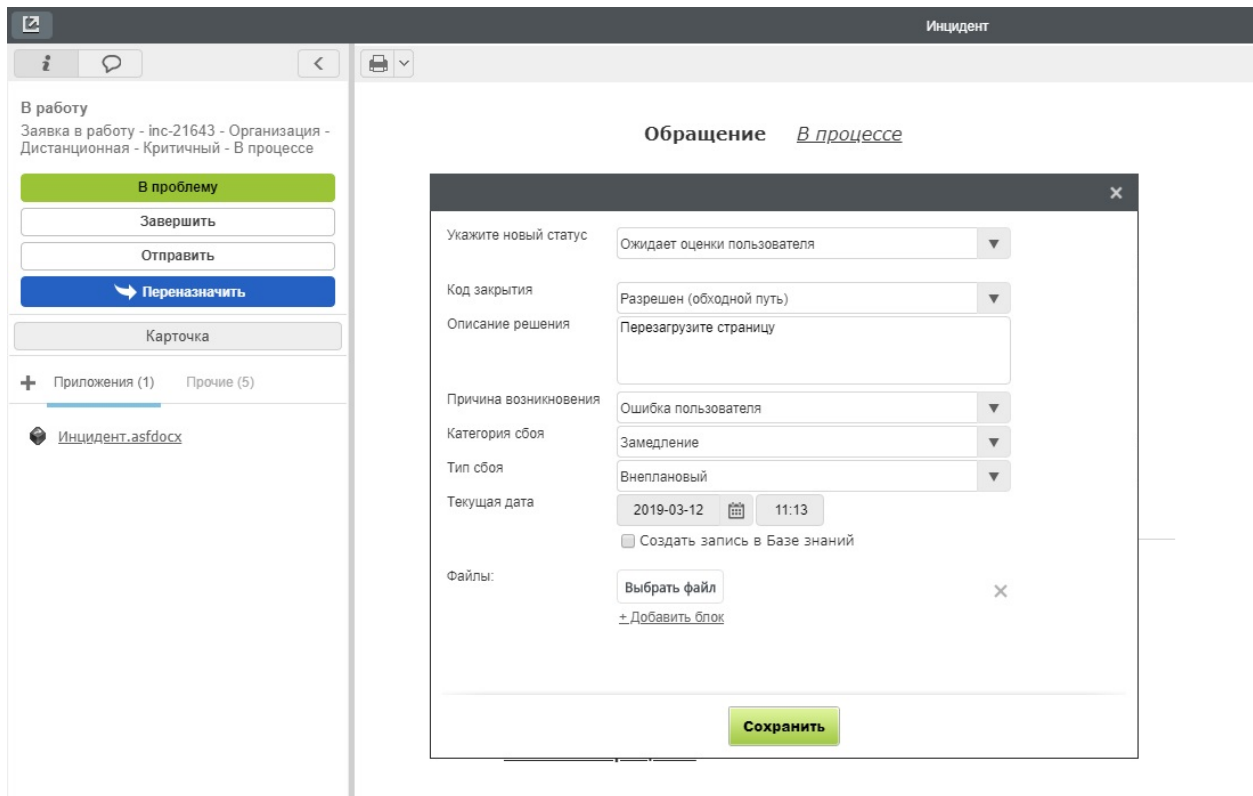


Рис. 4: Рис.

1.5 Поддерживайте непрерывную связь с инициатором обращения

- Оповещение клиента о статусе обращения посредством e-mail-уведомления;
- Предоставление доступа к списку Моих обращений и их актуальному статусу через портал;
- Получение дополнительной информации от инициатора по запросу через e-mail или портал;
- Получение подтверждения завершения или направление инициатором обращения повторно.

1.6 Контролируйте соблюдение регламента и загрузку ресурсов

- Аналитика по нарушениям регламента в процессе оказания услуг;

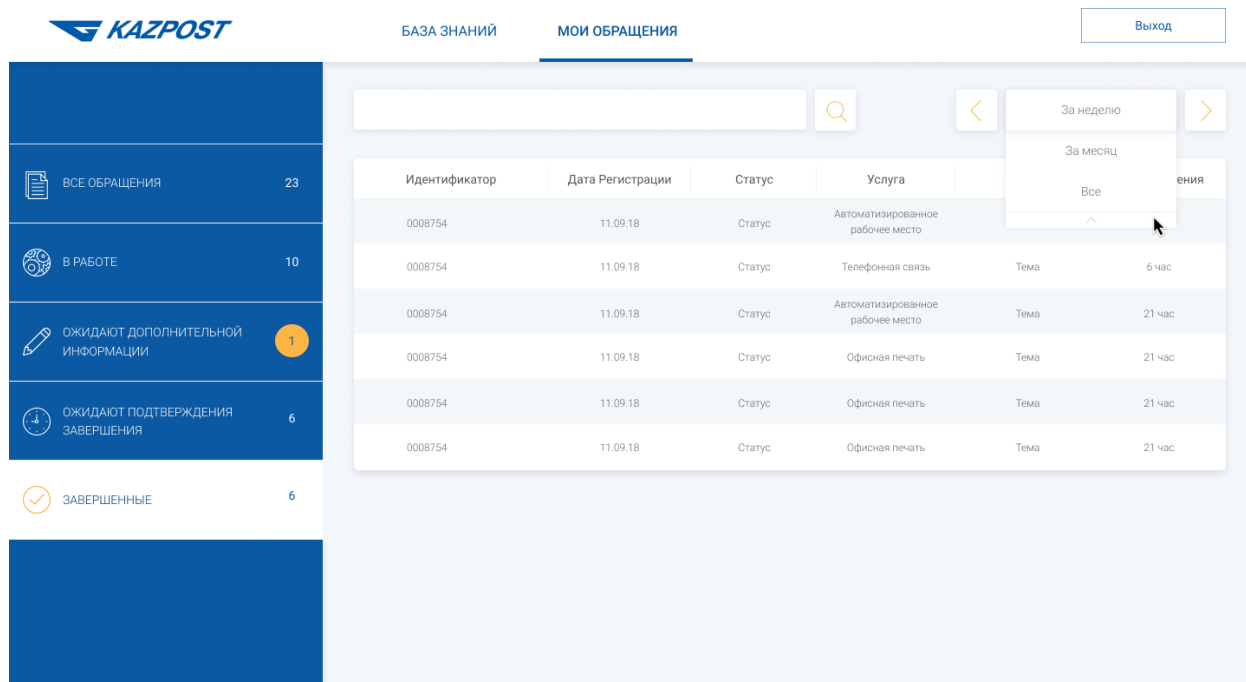


Рис. 5: Рис.

- Аналитика по производительности подразделений и отдельных исполнителей;
- Аналитика по пиковой загрузке, периодическим и сезонным колебаниям для прогнозирования загрузки ресурсов;

1.7 Полезные ссылки:

1. Доступ к демо-стенду.

Логин: Оператор Пароль: 1

Логин: Исполнитель Пароль: 1

2. Доступ к демо-порталу.

Логин: Инициатор Пароль: 1

3. Руководство пользователя.

4. Руководство по внедрению.

Уважаемые коллеги!

Для ваших клиентов, важные процессы которых построены вокруг IT-решений, подготовлен продукт Synergy ITSM. Продукт позволяет: - [] контролировать доступность критичных для бизнеса приложений; - [] контролировать работоспособность инфраструктуры; - [] планировать работы по обновлению приложений и управлять ими (я за это не уверен :); - [] группировать большой поток обращений в конкретные проблемы.

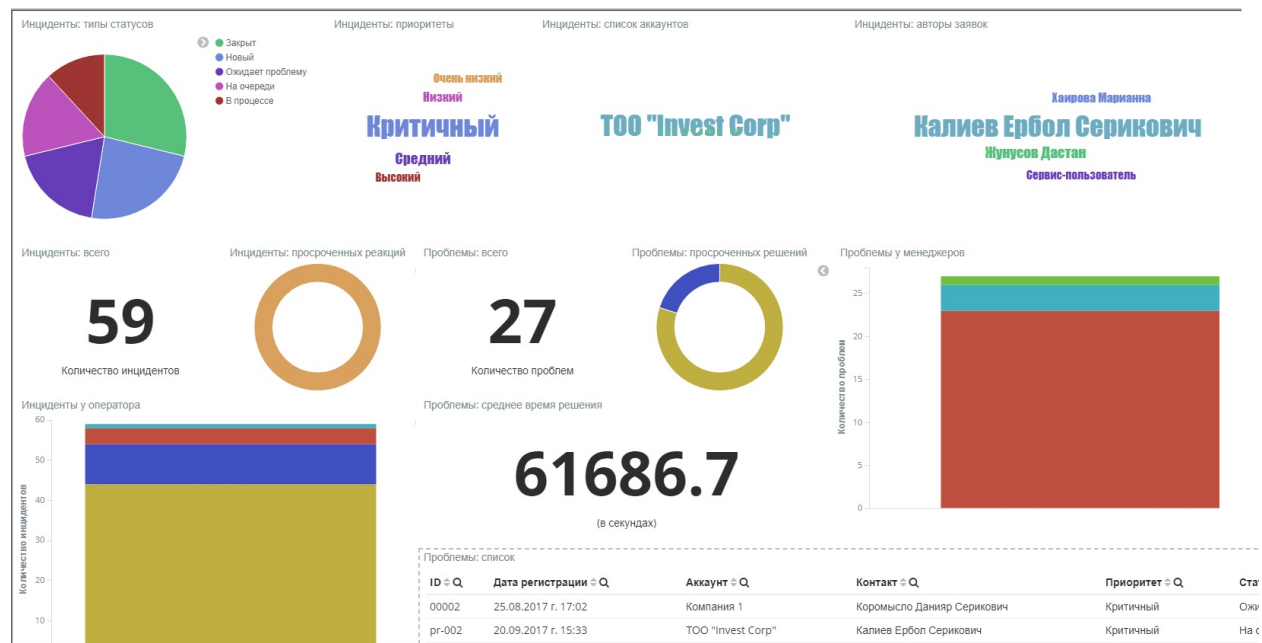


Рис. 6: Рис.

Продукт рекомендован для клиентов, имеющих информационные системы приема (web и mobile), регистрации, распределения и исполнения заявок, апробирован на проекте ITSM Казпочта (здесь надо привести статистику нагрузки на Казпочта);

В текущий версии релиза имеет в свое составе функции: - [] приема и обработки входящего потока обращений из различных источников (e-mail, посредством API, ручная регистрация, личный кабинет); - [] сортировка обращений и назначение их компетентным исполнителям, автоматический расчет срока исполнения по SLA; - [] контроль нагрузки на исполнителей и соблюдение регламентных сроков; - [] оповещение авторов обращения о статусах заявок, личный кабинет с историей оказания услуг.

Детальная информация приведена здесь (ссылка на релиз)

Доступны для обсуждения применения решения для ваших клиентов, включая экономический эффект.