



Naumen

Service Desk

Naumen Service Desk — информационная система для ИТ-подразделений и сервисных компаний. С ее помощью вы сможете эффективно управлять работой службы поддержки пользователей, организовать управление инцидентами и обращениями клиентов, вести полноценный учет оборудования и программного обеспечения, сформировать каталог сервисов и соглашений (SLA), управлять ИТ-бюджетом.



В 2008 году получен сертификат на соответствие ITIL v3.

Naumen Service Desk представляет собой готовый программный продукт, в котором заложены лучшие практики ITIL, включая шаблоны процессов, каталога услуг, структуру базы конфигураций (CMDB) и метрики для измерения эффективности. Это позволяет в короткий срок приступить к эксплуатации продукта, сохранив при этом возможность дальнейшего развития и адаптации продукта под ваши потребности благодаря гибким инструментам настройки, имеющимся у Naumen Service Desk.

Naumen Service Desk позволяет автоматизировать процессы управления инцидентами, проблемами, уровнем сервиса, конфигурациями, изменениями, релизами, доступностью и финансами. Соответствие рекомендациям ITIL v3 подтверждено международным сертификатом Pink Verify, что позволяет Naumen Service Desk входить в десятку крупнейших мировых систем управления ИТ.

На сегодняшний день Naumen Service Desk является ведущим российским решением для построения ITSM. С 2002 года на его основе было реализовано более 180 успешных проектов в России, Украине и Казахстане, выполненных силами специалистов компании NAUMEN и ее партнеров. За эти годы продукт завоевал популярность у консультантов, ИТ-специалистов и руководителей служб Help Desk и ИТ-департаментов,

работающих в сервисных компаниях, компаниях розничной торговли, банках, промышленных предприятиях, государственных учреждениях и телекоммуникационных компаниях.

Использование Naumen Service Desk позволяет вывести управление ИТ на новый качественный уровень, повысить прозрачность работы ИТ-службы за счет использования системы ключевых показателей эффективности (KPI) и получить актуальную информацию для планирования развития, управления финансами и бюджетами.

Благодаря внедрению Naumen Service Desk предприятие уже на первом этапе может снизить на 25% затраты на ИТ-персонал, а также получить ряд дополнительных преимуществ:

- на 60-70% сократить время простоя критичных для бизнеса сервисов
- на 30-50% больше обращений решать по телефону, перераспределить загрузку на менее квалифицированных специалистов Help Desk
- на 20-40% поднять эффективность специалистов, быстрее решать проблемы пользователей, сократить кол-во повторных обращений
- на 80% снизить количество отрицательных отзывов пользователей о работе сервисных подразделений, повысить удовлетворенность.

ОТЗЫВЫ НАШИХ КЛИЕНТОВ

→ АНДРЕЙ МОНИЧЕВ, руководитель дирекции ОГК-6 по ИТ:

«При выборе продукта для автоматизации службы поддержки и исполнителя проекта особое внимание мы уделяли наличию у поставщиков опыта выполнения аналогичных проектов для промышленных предприятий. Также важную роль при выборе играли такие критерии, как возможность внедрения ПО в сжатые сроки и дальнейшего сопровождения системы собственными силами. После анализа ряда предложений выбор был сделан в пользу программного продукта Naumen Service Desk и его разработчика, российской компании NAUMEN».

→ СЕРГЕЙ САЕНКО, начальник Центра обслуживания пользователей белгородского отделения ОАО «КорСис»:

«С внедрением Naumen Service Desk нам удалось повысить эффективности работы ИТ-подразделений. Время приема и регистрации обращений клиентов сократилось на 25%, накладные затраты снизились на 30%. При этом переориентация квалифицированных специалистов от проблем эксплуатации к задачам развития ИТ составила 50%. Сейчас система находится в промышленной эксплуатации, ежедневно в ней обрабатывается около 150 — 200 запросов».

1
2
3
4



Ключевые преимущества

ЛУЧШИЕ МЕТОДИКИ

- Naumen Service Management Model — модель процессов управления ИТ, построенных в соответствии с ITIL: лучшее из мирового опыта, адаптированное для российских компаний. Приобретая продукт Naumen Service Desk, вы получаете не только средство автоматизации, но и комплексный продукт, включающий методические материалы для построения ITSM в вашей компании.
- Набор готовых метрик и KPI, готовые формы отчетов по всем основным процессам позволяют сразу начать измерение и улучшение процессов, строить систему мотивации персонала в соответствии с приоритетами деятельности.
- ITIL-совместимо: единственный продукт в Восточной Европе, прошедший сертификации Pink Verify на соответствие процессам ITIL v3.

БЫСТРЫЕ ПОБЕДЫ И ШИРОКИЕ ВОЗМОЖНОСТИ РАЗВИТИЯ

- Готовые интеграции с системами инвентаризации, активного управления и мониторинга инфраструктуры (среди популярных — Microsoft SMS/MOM, Microsoft SCCM/SCOM и LANDesk).
- Гибкие средства построения каталога услуг, учета ИТ-активов (включая аппаратное и программное обеспечение, управление лицензиями и информационными ресурсами).
- Наличие гибкого workflow (рабочего процесса) для настроек маршрутов прохождения разных типов заявок (все настройки выполняются через web-интерфейс). Во многих западных решениях данный функционал либо отсутствует, либо требует приобретения дополнительных модулей.
- Неограниченные возможности по адаптации продукта под конкретные требования заказчика.

ШИРОКАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ, НАДЕЖНАЯ АРХИТЕКТУРА

- Для операторов первой линии поддержки в Naumen Service Desk реализован функционал помощи при первом обращении (База знаний и Сценарный помощник — Troubleshooter). Подобный комплекс инструментов отсутствует в решениях многих производителей, что, в свою очередь, снижает количество запросов, решаемых на первой линии до 30%.
- Интерфейсы продукта Naumen Service Desk (рабочая среда и настройки) 100% веб-ориентированы. В других системах можно встретиться с необходимостью отдельно устанавливать «толстые» клиенты для операторов и инженеров.
- Базируется на промышленных технологиях: J2EE, Гибкая прикладная платформа Naumen, кроссплатформенность: Linux, Solaris, Windows в качестве операционной системы, Oracle, MS SQL, PostgreSQL в качестве СУБД.

РОССИЙСКИЙ ПРОДУКТ

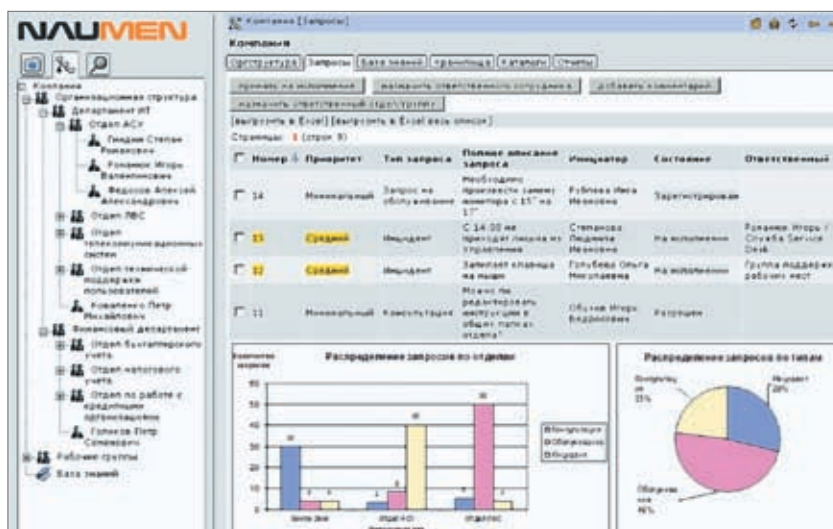
- Все интерфейсы (клиента, инженера, администратора) изначально проектировались под русский язык.
- За счет того, что разработка и поддержка Naumen Service Desk ведется в России мы можем оказывать действительно оперативную поддержку по всем направлениям. Исправление ошибок в западных решениях, по словам нескольких клиентов, может достигать 3-4 месяцев.

УНИКАЛЬНЫЙ ОПЫТ И КОМАНДА

- Уникальный опыт отраслевых проектов: выполнено более 180 проектов в России и странах СНГ. Опыт построения и автоматизации процессов в сервисных компаниях, компаниях розничной торговли, банках, промышленных предприятиях, государственных учреждениях и телекоммуникационных компаниях.
- Уникальная для России экспертиза команды реализации ITSM проектов и очень плотная работа с партнерами, за счет чего заказчик получает высочайшее качество в проекте.

ВЫГОДНО

- Соотношение цена/функционал: в отличие от легких продуктов в большом количестве присутствующих на рынке Naumen Service Desk не ограничивает Вас в развитии процессов, при этом существенно доступнее западных аналогов по стоимости и менее громоздкий: проще во внедрении.
- Гибкие подходы к лицензированию: наличие именных и конкурентных пользовательских лицензий, сочетание которых позволяет оптимизировать конечную стоимость ПО.
- Наличие бесплатного Личного кабинета для поддерживаемых пользователей, с возможностью прозрачной интеграции его в корпоративный Intranet через веб-сервисы.
- Возможность работы на открытых СУБД PostgreSQL и операционных системах Linux: Вы платите только за саму систему.





Лицензирование

Для использования программного продукта Naumen Service Desk необходимо приобрести серверную лицензию, лицензии для пользователей и, если необходимо, лицензии на дополнительные модули.

Стоимость серверной лицензии не зависит от количества пользователей, она приобретается всегда и предоставляет право на использование следующих модулей системы:

- управление организационной структурой и учет клиентов
- управление запросами (инцидентами и сервисными запросами)
- управление проблемами
- управление сервисами и соглашениями
- управление задачами (нарядами на работы)
- управление регламентными работами
- модуль отчетности
- модуль администрирования и управления справочной информацией
- модуль импорта данных
- модуль веб-сервисов
- База знаний и модуль сценарийных анкет (Помощник)
- модуль обработки почты
- модуль для поддержки ЭЦП
- модуль интеграции с LDAP-сервером
- модули интеграции с системами мониторинга и инвентаризации (Microsoft MOM, SCOM, SMS, LANDesk)
- интерфейс для PDA.

Дополнительно, серверная лицензия включает в себя программу поддержки при внедрении, позволяющую самостоятельно настроить систему, используя наши консультации.

Для использования модуля управления конфигурациями и изменениями требуется приобретение дополнительной лицензии.

Кроме лицензий на модули, вам необходимо приобрести лицензии для сотрудников ИТ-отдела. Для них существует два вида лицензий — именованные и конкурентные. Лицензии не привязаны к рабочим местам (конкретным компьютерам). Вся работа с системой осуществляется через web-интерфейс, не требуется установки на рабочие места пользователей дополнительных клиентских приложений.

Именованная лицензия выдается индивидуально каждому сотруднику, и только этот сотрудник может ее использовать. Если у вас 10 со-

трудников и они все одновременно работают в системе, то вам нужно 10 именованных лицензий.

Конкурентная лицензия — это лицензия на подключение. Это означает, что если у вас 5 конкурентных лицензий, то вы сможете выдать доступ в систему неограниченному количеству сотрудников, но одновременно работать в ней смогут только 5 сотрудников.

Именованные и конкурентные лицензии можно комбинировать для оптимизации стоимости ПО.

Для поддерживаемых пользователей лицензии не приобретаются, они могут без ограничений пользоваться своим личным кабинетом для подачи запросов, просмотра их статуса и других взаимодействий с ИТ-отделом.

ОТЗЫВЫ НАШИХ КЛИЕНТОВ

→ ЛЕОНИД АЛЕЕВ, начальник отдела информационно-технического сопровождения торговой сети «Техносила»:

«Главная ценность внедрения системы Service Desk — в правильной организации службы поддержки. Всегда должно существовать строгое разграничение зон ответственности: каждый должен заниматься своим делом, поддержку должно осуществлять подразделение поддержки. Если проблему решает непрофессионал, в итоге могут возникнуть еще большие проблемы. Сейчас наступило время профессионалов».

→ ВЛАДИСЛАВ ВОРОБЬЕВ, начальник Центра поддержки пользователей компании СУЭК:

«В целом, многое из задуманного в рамках проекта внедрения системы мониторинга ИТ-услуг получилось реализовать. Прежде всего, удалось описать процессы, составить каталог оказываемых ИТ-услуг, регламенты основных процессов, составить и подписать с бизнес-подразделениями соглашение по уровню оказываемых ИТ-услуг (SLA). Удалось технически реализовать систему Service Desk, настроить все процессы в системе, наладить маршрутизацию прохождения заявок».

→ АЛЕКСЕЙ ЛАМЫКИН, технический директор ГК «Фан»:

«Реализация проекта проводилась силами наших специалистов, тем не менее мы получили полноценную поддержку со стороны поставщика продукта и компании-консультанта. Благодаря столь продуктивному сотрудничеству запуск системы в промышленную эксплуатацию состоялся уже через три месяца с момента начала реализации проекта. Усилиями проектной команды была разработана стратегия учета конфигурационных единиц, а также регламенты процессов управления инцидентами и запросами на изменение конфигураций оборудования и ПО».

→ СЕМЕНОВ ДМИТРИЙ, директор по информационным технологиям ЗАО «Страховая Компания «Авива»:

«С интенсивным ростом ЗАО «Страховая Компания «Авива» стало очевидно, что необходима ИТ-система для управления инцидентами. На рынке представлено большое количество таких систем, однако система компании Наумен выделяется из их ряда своей функциональностью, гибкостью и возможностью настроек на поддержку различных процессов, которые выходят за рамки просто управления инцидентами. И все это за разумные деньги. Т.е. на мой взгляд, на момент 2008 – 2009 гг. у Наумен Сервис деск конкурентов не было. В 2010 году мы запланировали переход на версию 3.6, в которой решен единственный, по моему мнению, недостаток предыдущих версий - перегруженность пользовательского экрана техническими деталями. В версии 3.6 пользователь имеет «личный кабинет», который может быть централизованно настроен таким образом, что пользователь будет видеть только необходимую для него информацию, не пугаясь непонятной ему ИТ-специфики».



Клиенты

Naumen Service Desk используется не только для управления ИТ на предприятии и построения процессов в соответствии с ITIL, но и применяется в таких областях как административно-хозяйственное обслуживание (АХО), информационная и техническая безопасность, обслуживание граждан и организаций, эксплуатация инженерной инфраструктуры.

NAUMEN SERVICE DESK В ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ЭНЕРГЕТИКЕ



NAUMEN SERVICE DESK В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ



NAUMEN SERVICE DESK В РИТЕЙЛЕ



NAUMEN SERVICE DESK В ТЕЛЕКОМЕ



NAUMEN SERVICE DESK В ИТ И СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЯХ



NAUMEN SERVICE DESK В ГОССЕКТОРЕ

