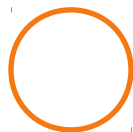


Terrasoft

**BPMonline Service Desk:
вход в эру процессов**

[Будущее создавать просто.

Содержание



Компания Terrasoft

Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

К чему стремиться?



Terrasoft

- Разработка ПО
- Сопровождение и развитие ПО
- Техническая поддержка

Terrasoft Consulting

- Аудит и Консалтинг
- Внедрение ПО
- Обучение пользователей





Линейка продуктов

Terrasoft· XRM

Terrasoft· CRM

Terrasoft· Sales

Terrasoft· CRM Mobile

Terrasoft· Service Desk eRoom

Terrasoft· Service Desk

Terrasoft· Call Centre

Terrasoft· XRM Bank

Terrasoft· XRM Distribution

Terrasoft· Professional Services

Terrasoft· Debt Collection

Terrasoft· Loyalty

Terrasoft· Real Estate

Terrasoft· Motors

Terrasoft· Press



4 офиса в странах СНГ и за его пределами
(Киев, Москва, Лондон, Алматы)

200 бизнес-партнеров в **35** странах мира

Terrasoft входит в **тройку лидеров** СНГ по доле CRM-рынка (IDC)

Продуктами Terrasoft пользуется более **100 000** человек

Консалтинговый опыт в **24** отраслях бизнеса



Содержание

Компания Terrasoft



Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

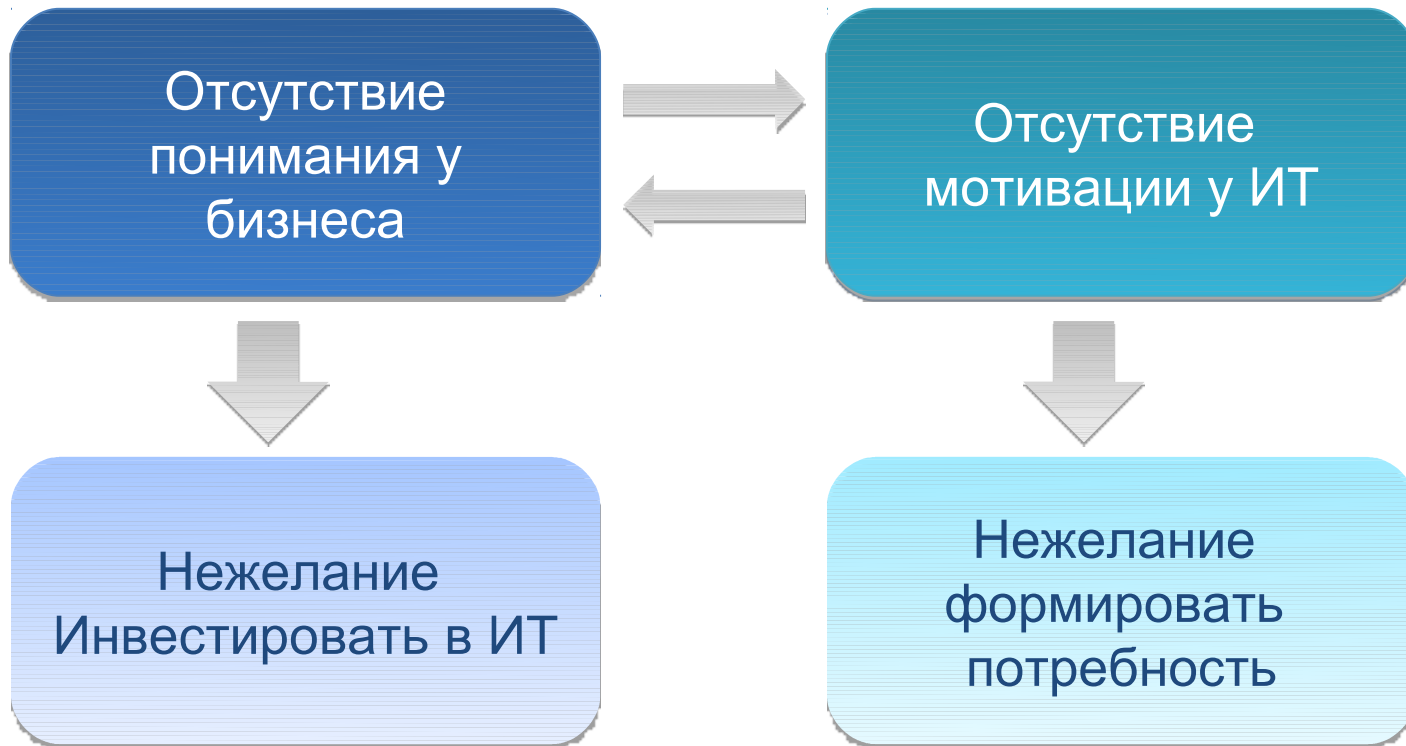
Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

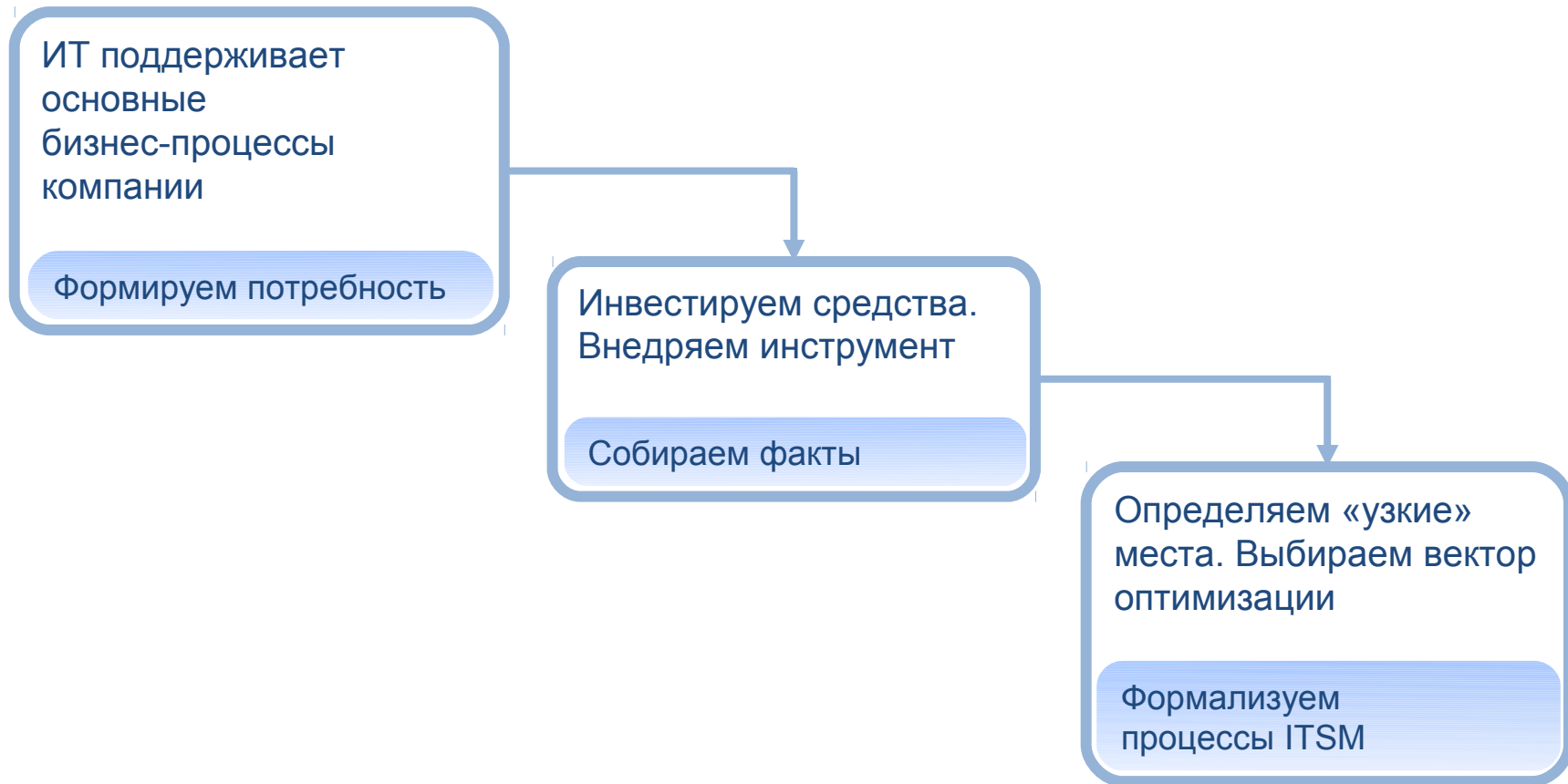
К чему стремиться?



Работаем “AS-IS”



Эволюция качественных изменений



Содержание

Компания Terrasoft

Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

К чему стремиться?



Стили работы службы ИТ

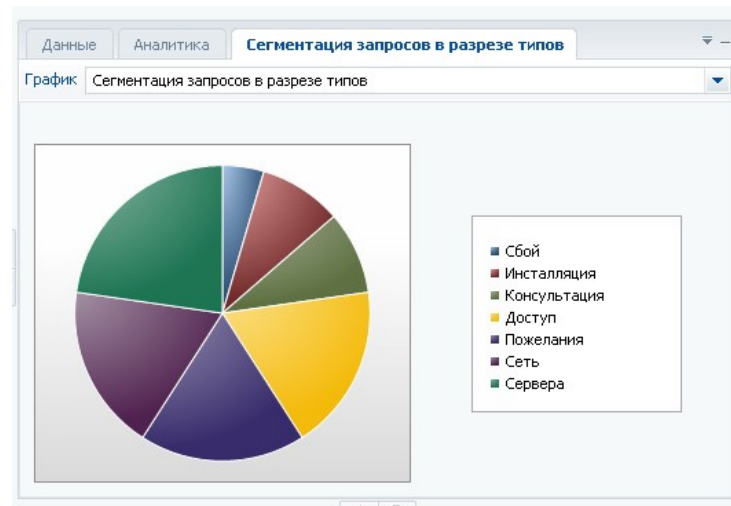


- Принимаем инциденты/сбои как должное
- Главное – разрешить
- Не думаем о ресурсах
- Не анализируем и не выстраиваем гипотезы
- Мы готовы к «форс-мажорам»

- Оцениваем риски
- Прогнозируем ресурсы
- Главное – уровень сервиса
- Прогнозируем и предотвращаем, а не разрешаем
- Держим непрерывный контакт с бизнесом
- Работаем по процессам



Собираем факты



Узкие места

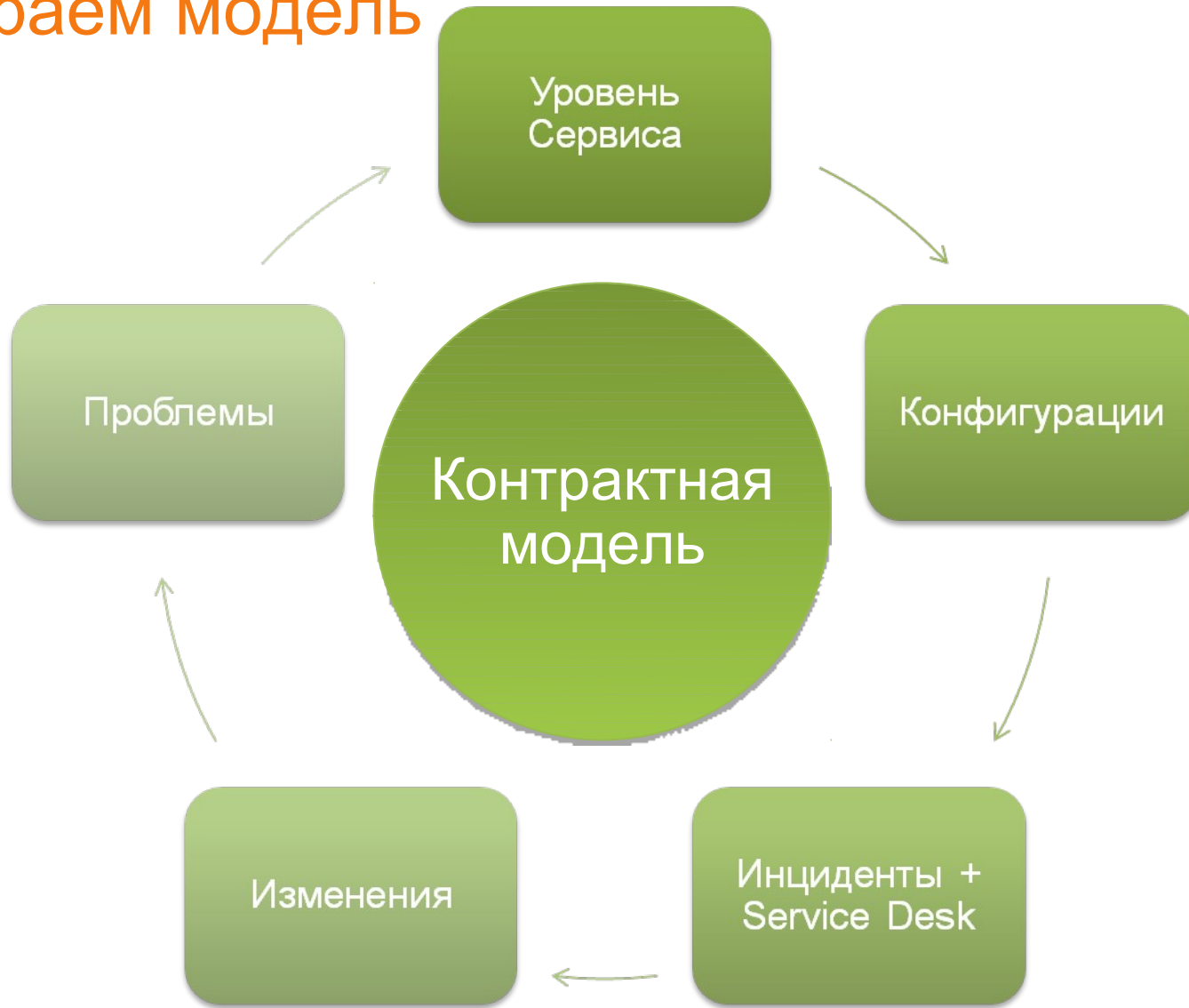
- Инфраструктура (программно-аппаратное окружение)
- Отсутствие контрактации взаимоотношений с бизнесом
- Отсутствие формализованных регламентов работы Service Desk



Выбираем модель



Выбираем модель



Выбираем модель



Содержание

Компания Terrasoft

Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

К чему стремиться?



Современное решение Service Desk

Все, что связано с системой Service Desk,
должно быть :

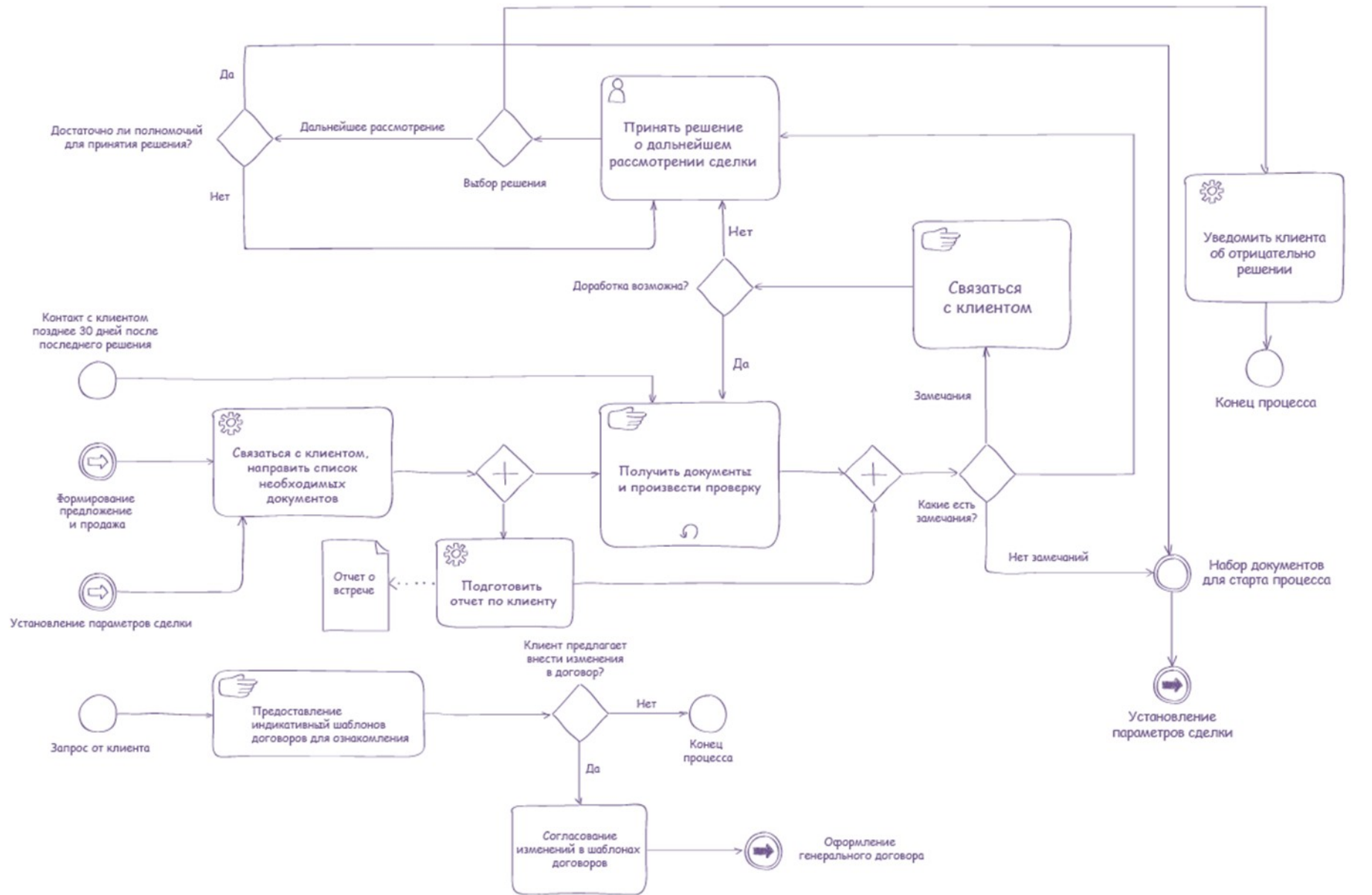
**ПОНЯТНЫМ,
ПРОСТЫМ,
ДОСТУПНЫМ**

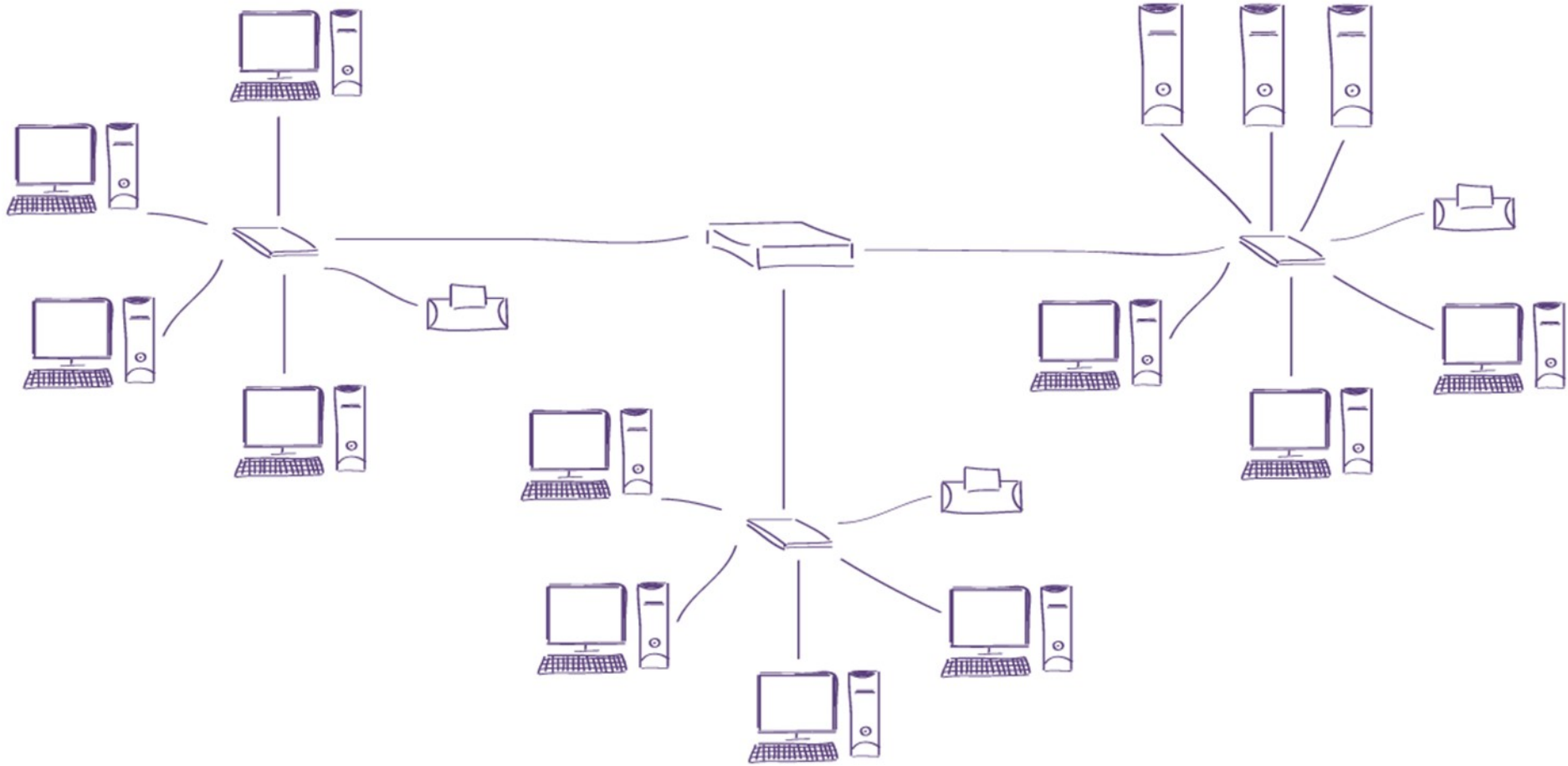


*«Темпы роста мирового рынка BPM составляют **19%** в год. Это обусловлено тем, что BPM-технологии подходят для любой организации, вне зависимости от отрасли.»*

Gartner[®]

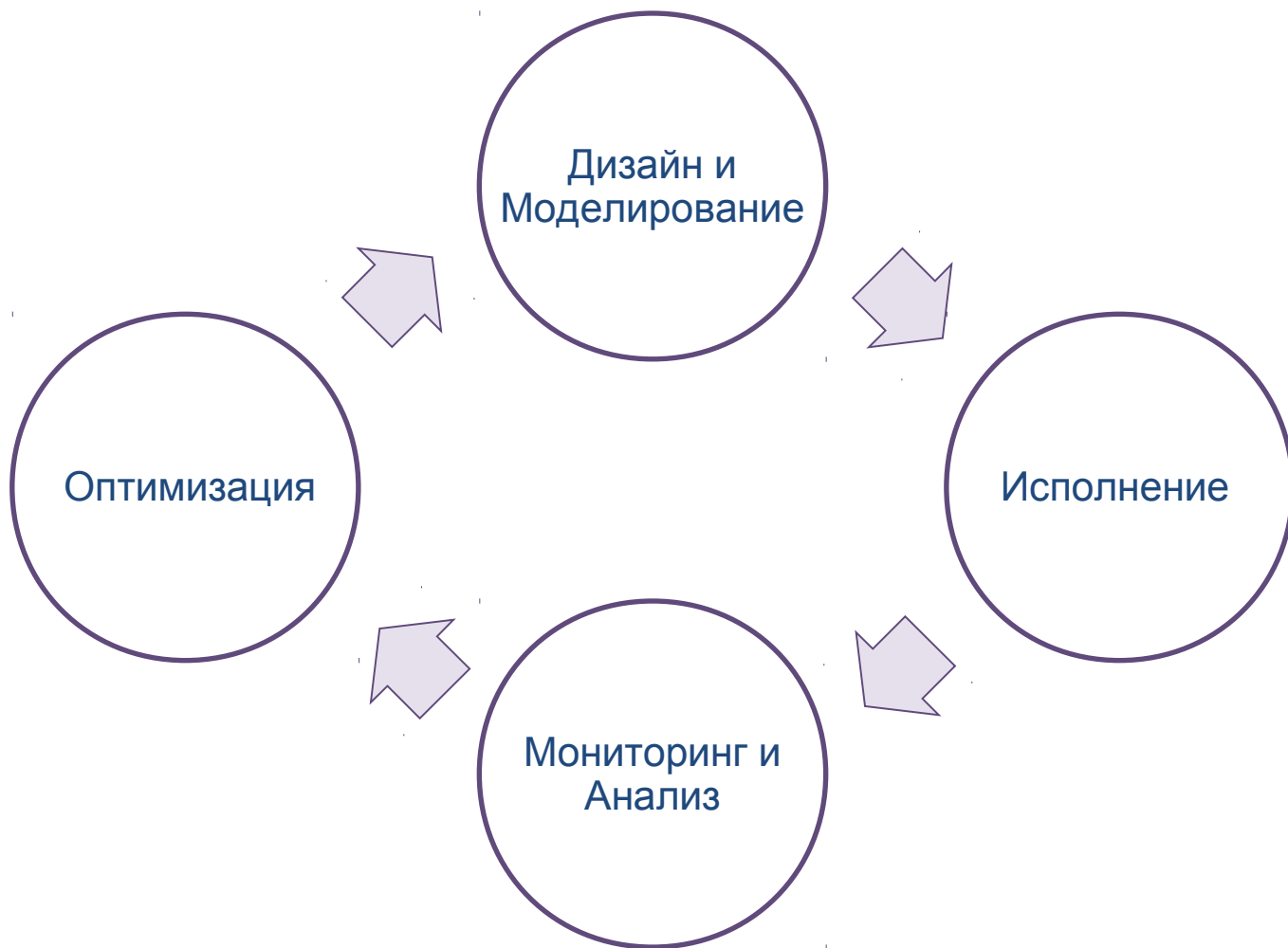


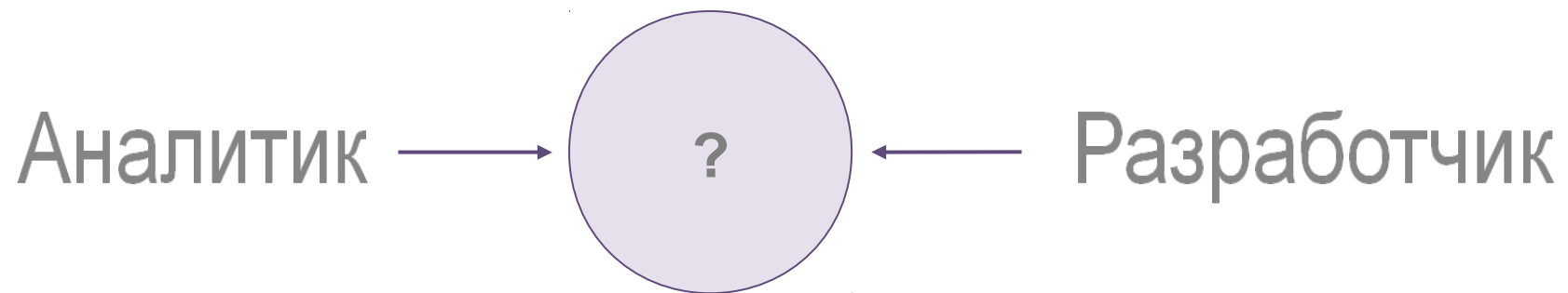






Добро пожаловать в эру VRM!







BPMN

Business Process Management Notation



Что хотят пользователи корпоративного ПО?

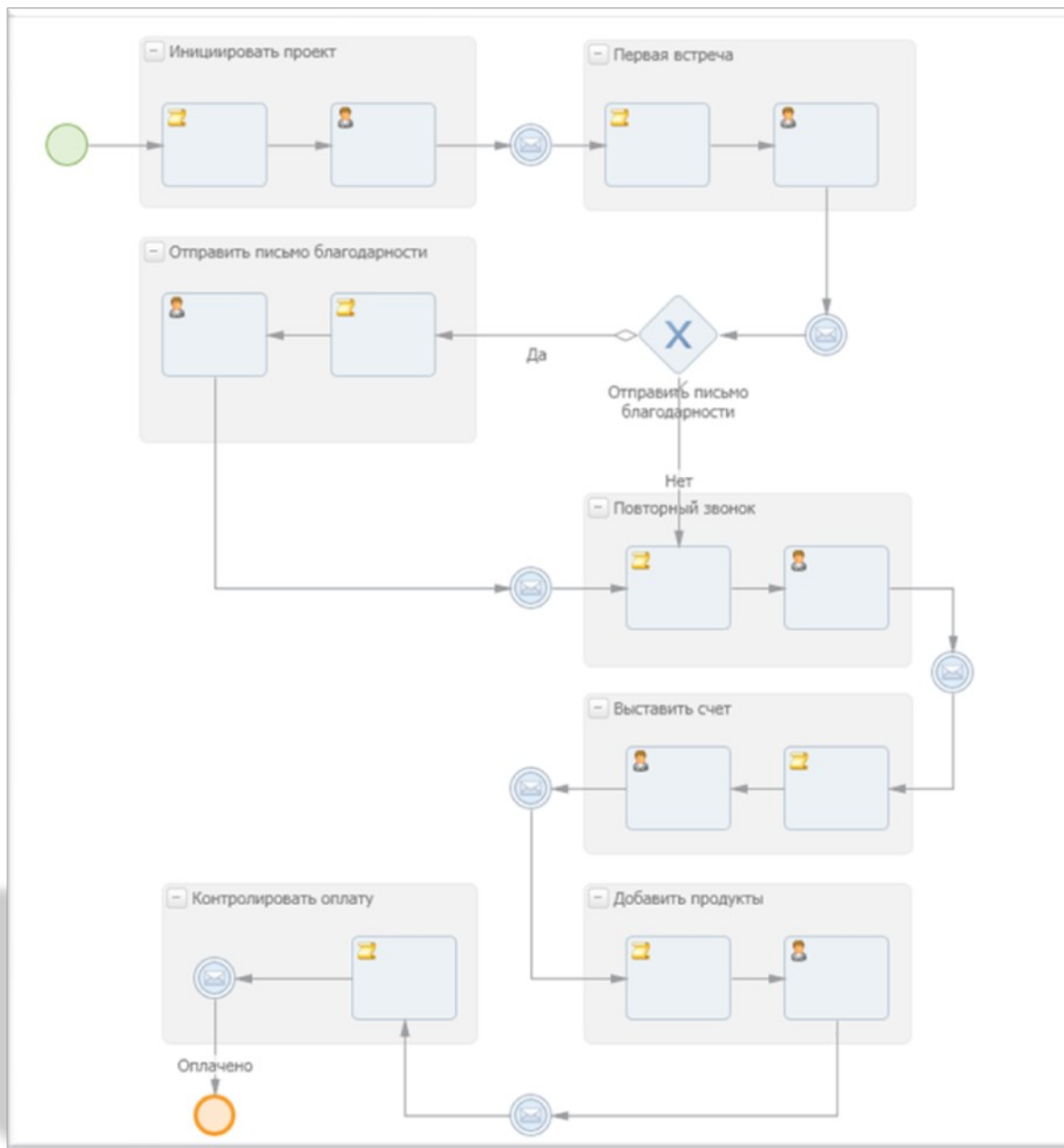


Настройка
аналитиком без
программирования



Все управляется
процессами



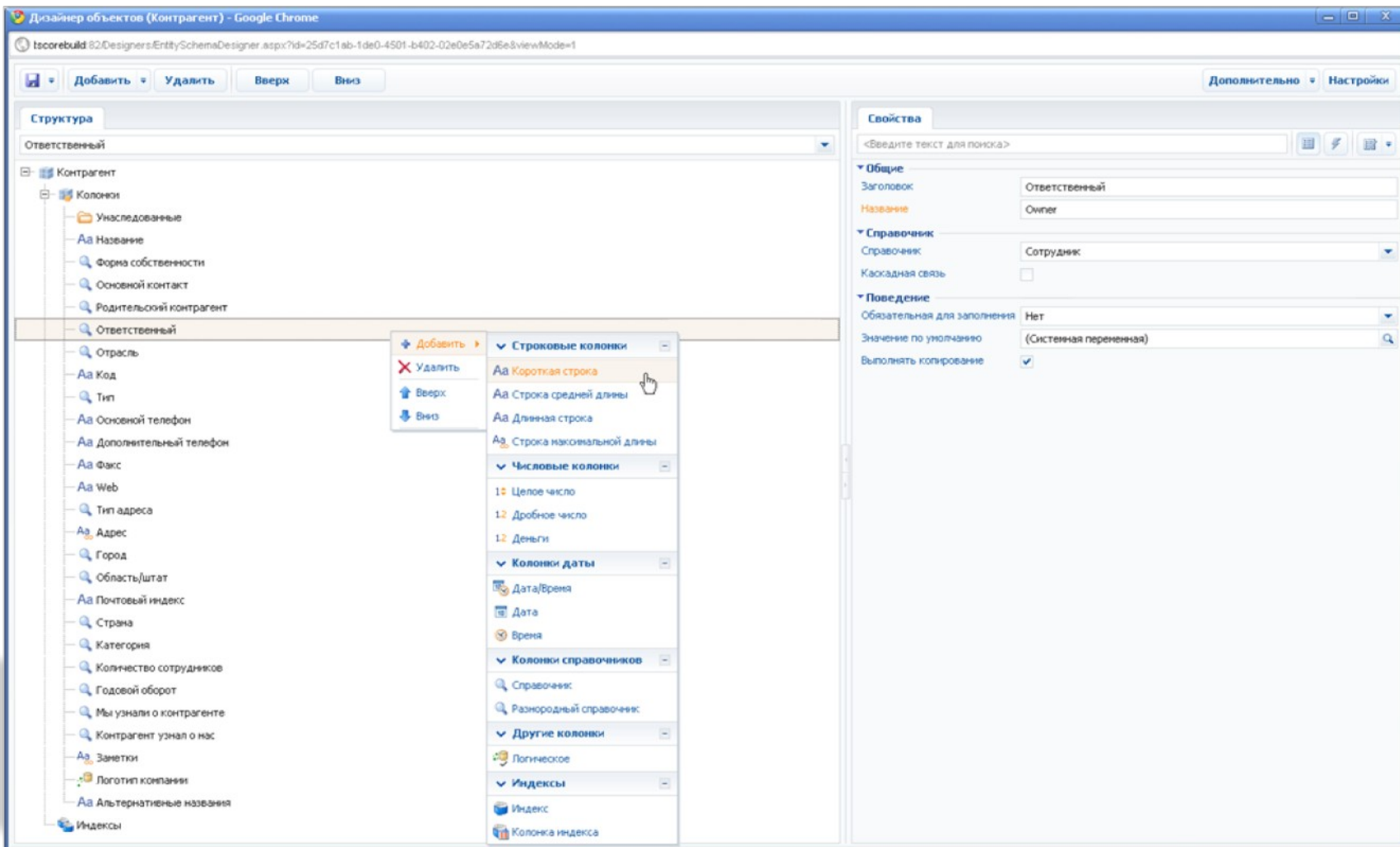


Независимость
от поставщика

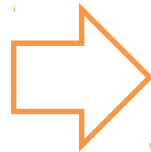


Изменить
можно все!
Конфигурация
Open Source





Быстрый запуск
с минимальными
инвестициями



SaaS
(Software as a
Service)



SaaS: это случится быстрее, чем Вы ожидаете!

*«Рынок SaaS развивается очень динамично.
Даже в экономически нестабильном 2009 году
рынок приложений on-demand вырос на 17,7%.»*

Gartner[®]



BPMonline



Содержание

Компания Terrasoft

Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

К чему стремиться?



Ключевые составляющие оптимизации



Типовая структура сервисной службы



Описание workflow в BPMonline Service Desk



- Встроенный конструктор workflow помогает ИТ внедрить ITSM быстро
- Workflow дают представление сервис-инженерам о ходе процессов, способствуют быстрому обучению
- С помощью управления бизнес-процессами в BPMonline Service Desk Вы можете быстро смоделировать любую ситуацию/оптимизировать существующий регламент



Автоматизация расчета KPI's

Показатели результативности

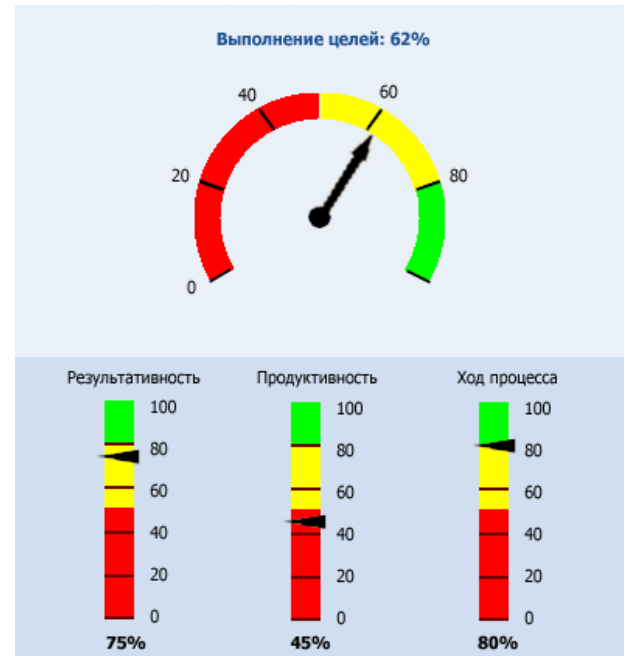
Количество принятых обращений

Показатели продуктивности

Количество разрешенных обращений

Показатели хода процесса

Среднее время разрешения заявки



- Точная формула
- Периодичность расчета
- Ответственные лица



Содержание

Компания Terrasoft

Узкие места в менеджменте ИТ

Переход к проактивному управлению

Каким должно быть современное решение Service Desk

Оптимизируем процессы

К чему стремиться?

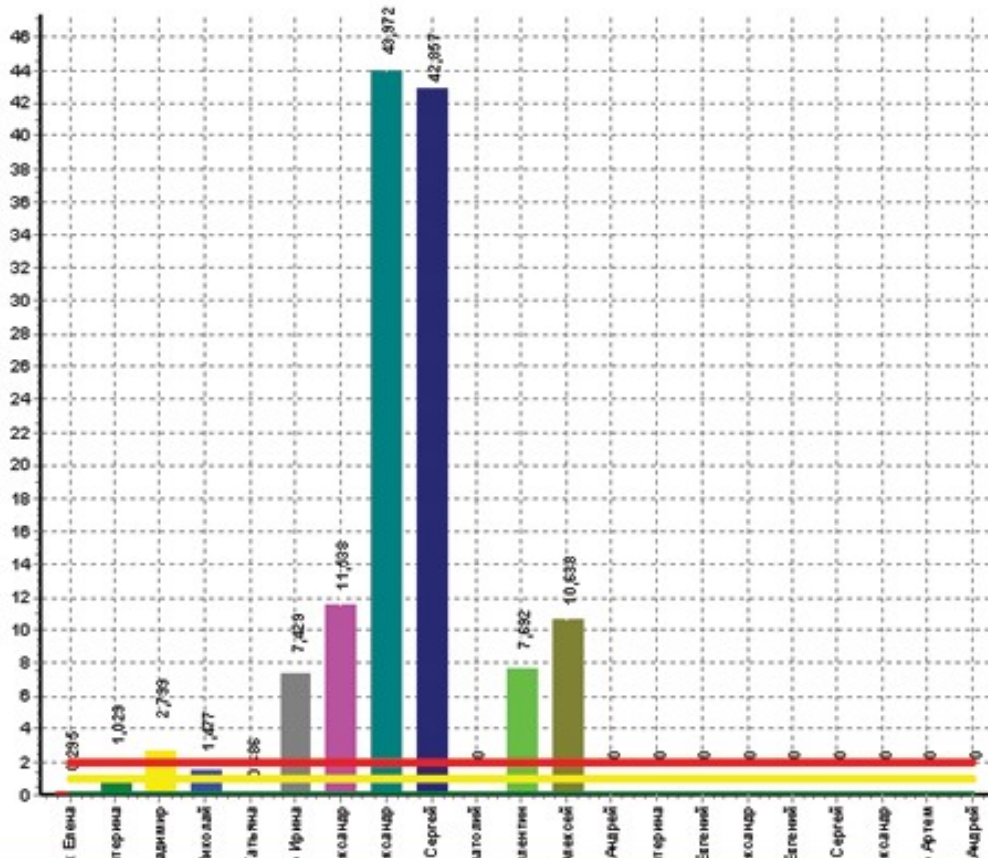


Чего удалось достичь компании Terrasoft

Результаты работы службы поддержки

Первое полугодие 2008г.

% просроченных инцидентов зарегистрированных с 1.02.2008 по 30.06.2008



ответственности
и – 97,27

просроченных
1,72% (при
т 200 запросов в

ветов на первой
кки – 69%

новых знаний (БЗ)
й год – 840



О чем говорит Gartner

- Уменьшение количества инцидентов в расчете на одно рабочее место на **15%**
- Снижение среднего времени разрешения одного инцидента на **30%**
- Снижение количества инцидентов после внедрения изменений на **70%**
- Общее повышение продуктивности (среднее количество задач, выполненных сотрудниками) на **15%**
- Общее повышение уровня удовлетворенности бизнеса работой ИТ до **95%**



Возможные проблемы в процессе внедрения

Ошибка в выборе
инструмента
автоматизации

Повышение
эффективности
работы ИТ бизнес
не интересует

Некорректно
определена
последовательность
процессов
внедрения

Отсутствие
мотивации
сотрудников
Службы Service
Desk



Terrasoft.

Россия

107023, Москва, Б. Семеновская, 40

+7 (495) 710-8695

info@terrasoft.ru

Украина

03037, Киев, Краснозвездный пр-т, 54

+38 (044) 496-2450

info@terrasoft.ua

UK

SUITE 351 10 GREAT RUSSELL STREET

LONDON, UK WC1B 3BQ

+ 44 (20) 3026-6074

info@tscrm.com

Республика Казахстан

050012, Алматы, ул. Досмухамедова, 89

+7 (727) 266-20-21

info@tscrm.com