

IT Service Management Center

Оптимизация процессов - снижение затрат



IT Service Management Center (центр управления ИТ-услугами) - высокоэффективное, масштабируемое и высокопроизводительное решение для управления ИТ-услугами (ITSM). Приложение соответствует актуальным стандартам ITIL и интегрируется с другими процессами. Это позволит Вам контролировать всю комплексную систему ИТ-среды.

OMNITRACKER ITSM Center предлагает готовое ("out-of-the-box"), эффективное, гибкое решение для управления ИТ-услугами, которое поможет Вам снизить затраты на поддержку и одновременно увеличить уровень зрелости и эффективность Вашей сервисной организации. Приложение развивается вместе с Вашими требованиями.

Ключевые преимущества

Рост зрелости и эффективности Вашей организации

- Планирование ресурсов и мощностей
- Развивающиеся бизнес-процессы
- Поддержка процессов ITIL
- Мультиклиентный доступ

Визуализация и контроль

- Панели мониторинга KPI и отчетность
- Учет времени
- Контроль доступа
- Процедура утверждения

Повышение удовлетворенности заказчиков и сотрудников

- Интуитивно-понятный широкоэкранный формат
- Процедура опроса заказчиков
- Простота и удобство коммуникаций
- Гибкие возможности отображения

Низкие общие операционные затраты

- Быстрая реализация
- Модель лицензирования
- Самостоятельное конфигурирование и внедрение
- Гарантированная совместимость релизов

Платформенная технология

- Платформа для управления бизнес-процессами
- Интеграция собственных процессов
- Качество и эффективность
- Высокопроизводительные интерфейсы

Задачи

При быстро изменяющихся бизнес-требованиях универсальность и эффективность становятся ключевыми факторами для выполнения требований заказчиков. Услуги должны предоставляться быстро и качественно. Без унифицированных, хорошо разработанных и зрелых процессов Вы не сможете предложить заказчикам соответствующее качество. Отсутствие процессной гибкости не позволит Вам соответствовать современным бизнес-требованиям.

Управление ИТ-услугами

С помощью IT Service Management Вы можете оптимизировать процессы и эффективно внедрять бизнес-требования. Исследования показывают, что эффективное управление ИТ-услугами значительно снижает затраты и повышает качество услуг.

Как OMNITRACKER может Вам помочь?

Чтобы улучшить качество процессов, Вам необходим готовый инструмент, который будет развиваться вместе с Вашими требованиями. OMNITRACKER IT Service Management Center - это решение для автоматизации ИТ-процессов в соответствии с ITIL, подтвержденное сертификатами компаний Pink Elephant, OGC и Serview. Доверьтесь решению, основанному на лучших практиках.

Вы можете эффективно адаптировать приложения OMNITRACKER в соответствии с Вашими требованиями - даже если они изменяются с течением времени.



Вы не верите? Мы докажем!



Почему OMNITRACKER IT Service Management Center?

Рост зрелости и эффективности работы Вашей организации:

- ✓ **Качественное планирование ресурсов и мощностей**
 - Эффективное управление персоналом и услугами
 - Постоянная оптимизация затрат и занятости персонала
- ✓ **Эффективные бизнес-процессы**
 - Полная автоматизация процессов
 - ИТ-персонал может сконцентрироваться на выполнении своих основных задач, оставляя больше времени для совершенствования бизнес- процессов.
- ✓ **Практическая поддержка процессов ITIL**
 - Вы можете использовать предлагаемые версии процессов ITIL или настроить их согласно Вашим требованиям.
- ✓ **Мультиклиентный доступ**
 - Готовое к использованию ("out-of-the-box") на предприятиях с различным количеством пользователей
 - Соответствует требованиям к внутренней службе поддержки и поставщикам услуг
- ✓ **Полноценная интеграция с базой знаний**
 - Использование имеющейся информации и собранных знаний.
 - Увеличение доли выполнения обязательств при первом обращении, используя возможности базы знаний.

Визуализация и контроль деятельности Вашего ИТ-подразделения:

- ✓ **Универсальные панели мониторинга KPI и синхронизируемые отчеты**
 - Анализ в режиме реального времени благодаря детальному отображению панелей мониторинга KPI
 - Интеграция отчетов Crystal Reports для создания регулярной отчетности
 - Простота сбора, хранения, контроля и анализа данных
- ✓ **Интегрированный учет времени**
 - Регистрируйте время для обработки инцидентов, заявок на сервисное обслуживание или заданий из других

процессов, связанных с различными статьями расходов.

- Получайте наглядное отображение своих ИТ-затрат.
- ✓ **Продуманная система прав доступа**
 - С помощью OMNITRACKER возможно ограничить права пользователей для доступа исключительно к своим данным.
- ✓ **Многоуровневые механизмы утверждения**
 - Различные процессы имеют готовые ("out-of-the-box") многоуровневые технические или финансовые механизмы утверждения.

Повышение удовлетворенности заказчиков и сотрудников:

- ✓ **Удобный широкоэкранный формат**
 - OMNITRACKER IT Service Management Center использует все преимущества широкоэкрannого формата.
 - Пользователи OMNITRACKER без труда могут найти необходимую информацию.
- ✓ **Интегрированный процесс опроса заказчиков**
 - OMNITRACKER IT Service Management Center содержит интегрированный процесс опроса заказчиков.
- ✓ **Обширная коммуникация**
 - Различные каналы коммуникация на одной платформе
 - Интегрируйте Windows, интернет, сотовую связь, электронную-почту и телефонию.
- ✓ **Гибкие возможности отображения**
 - Благодаря гибким возможностям отображения все пользователи платформы OMNITRACKER могут использовать предпочитаемый ими рабочий вид экрана.
 - Правильное отображение экрана обеспечивает хороший обзор и повышает эффективность работы.



Панель KPI Cockpit для быстрого просмотра

Почему OMNITRACKER IT Service Management Center?

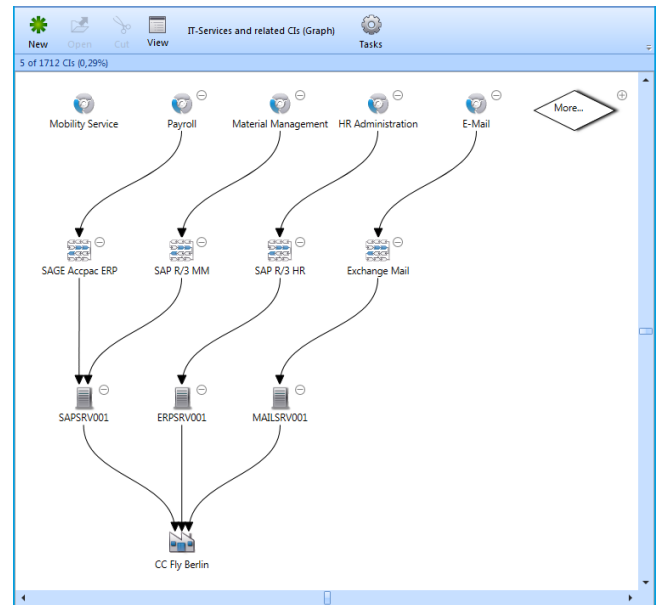
Низкие общие операционные затраты:

- ✓ **Быстрая реализация**
 - Гибкая функциональность импорта и экспорта оптимизирует миграцию данных и гарантирует быстрое развертывание платформы.
 - Возможность быстрого внедрения OMNITRACKER
- ✓ **Модель лицензирования в соответствии с Вашими требованиями**
 - На Ваш выбор имеются различные модели лицензирования.
- ✓ **Самостоятельное конфигурирование и внедрение**
 - Перед началом проекта компания OMNINET предлагает тренинги для подготовки сотрудников клиента к выполнению собственных настроек.
 - Готовые приложения могут быть адаптированы в соответствии с Вашими потребностями.
 - Вы больше не привязаны к внешним консультантам.
- ✓ **Гарантированная совместимость релизов**
 - Совместимость релизов платформы OMNITRACKER гарантирует, что все настройки и конфигурации сохраняются при обновлении до новой версии. Таким образом обеспечивается преемственность процессов.
 - Минимальные затраты на обновления.
 - Используйте преимущества всех новых функций и инноваций.

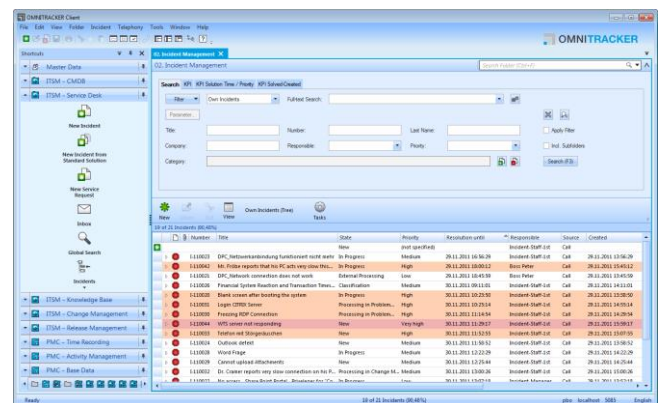
- ✓ **Интеграция Ваших собственных процессов**
 - Уникальная гибкость и масштабируемость для интеграции Ваших собственных бизнес-процессов на платформе с совместимыми релизами, без дополнительных затрат.
- ✓ **Качество и эффективность**
 - Сделано в Германии.
 - Разработка и поддержка в Германии.
- ✓ **Фокус на интерфейсы**
 - Одна из самых сложных и затратных по времени задач - это актуализация данных. Для оптимизации этого процесса, а также сокращения сроков выполнения работ вручную платформа OMNITRACKER поддерживает более 14 различных стандартов интерфейсов.

Платформа с многослойной архитектурой:

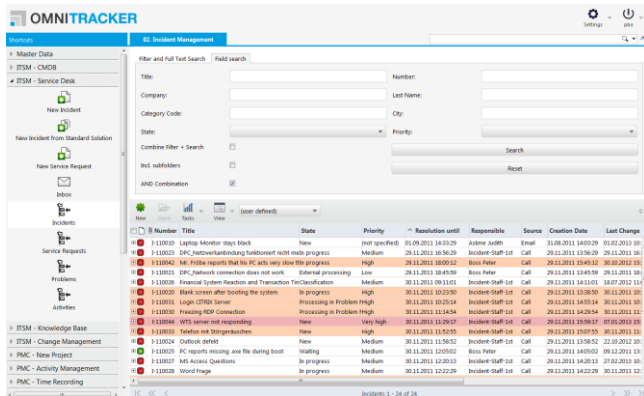
- ✓ **Платформа для управления бизнес-процессами**
 - Объедините Ваши существующие решения и интегрируйте другие бизнес-процессы на платформе OMNITRACKER.
 - Возможна интеграция с приложениями для управления проектами, управления рисками, управления запасами и заказами, управления финансами и другими приложениями OMNITRACKER.



Графические отображения обеспечивают визуализацию взаимосвязей и зависимостей.



Управление инцидентами в Windows-клиенте OMNITRACKER



Управление инцидентами в приложении веб-клиент OMNITRACKER

Унифицированные процессы

Приложение поддерживает управление ИТ-услугами в соответствии с ITIL 2011.

Управление инцидентами

- Быстрое создание новых инцидентов, в том числе автоматически, например, путем анализа сообщений, полученных по электронной почте, или сообщений от систем мониторинга.
- Прямой доступ к базе знаний (Knowledge Base) и увеличение доли вопросов, решаемых при первом обращении.
- Использование панели KPI Cockpit для быстрого обзора или получения информации о статусах.
- Создание ссылок на проблемы или заявки на сервисное обслуживание.
- Использование моделей инцидентов для стандартных процессов

Управление событиями

- Интеграция с внешними системами мониторинга.
- Автоматическое создание событий, инцидентов или других блоков данных.
- Создание взаимосвязей между событиями.

Управление запросами

- Быстрое создание новых заявок на сервисное обслуживание.
- Использование информации из управления уровнем услуг.
- Использование моделей запроса для стандартных процессов

Управление знаниями

- Использование достоверной информации службой поддержки пользователей (Service Desk) в течение всего жизненного цикла услуг.
- Предотвращение инцидентов с помощью заблаговременного предоставления информации клиентам.

Управление изменениями

- Деление на обычные, стандартные и экстренные изменения
- Возможность использования прямых ссылок на управление релизами и развертыванием.
- Возможность использования моделей изменения для стандартных процессов

Управление проблемами

- Проактивное управление проблемами: Предотвращение инцидентов, распознавание проблем и их решение на раннем этапе.
- Создание новых объектов проблем непосредственно из инцидентов или заявок на сервисное обслуживание.
- Поддержка анализа первопричин
- Создание прямых ссылок на управление изменениями.
- Использование информации из управления знаниями и идентификация обходных решений.

Управление активами и конфигурациями

- Сбор информации об используемых конфигурационных единицах в базе данных управления конфигурациями (CMDB).
- Отображение зависимостей между конфигурационными единицами (КЕ).
- Моделирование любых КЕ возможно благодаря унифицированному подходу.

Управление каталогом услуг

- Используйте каталог услуг, чтобы управлять и предлагать свои услуги.
- Обеспечьте основу для управления уровнем услуг.

Управление уровнем услуг

- Управляйте SLA, OLA и внешними договорами, подключайте к процессу внешних участников.
- Определяйте время эскалации для различных процессов и договоров.
- Контроль и оценка предоставленных услуг
- Создавайте прямые ссылки между каталогом услуг и договорами на оказание услуг.

Управление доступностью

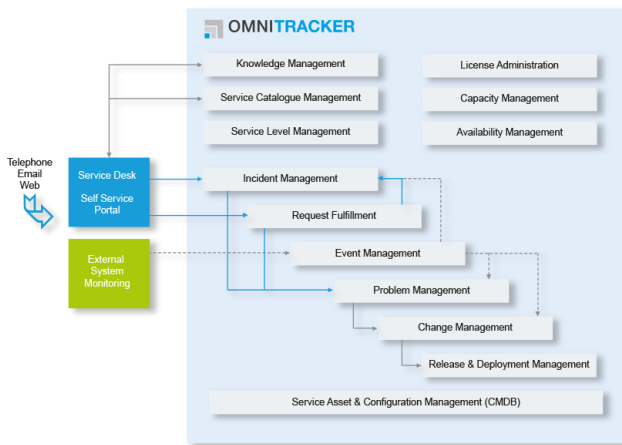
- Контроль доступности всех компонентов инфраструктуры.
- Достоверная информация об актуальной доступности.
- Анализ влияния и основных причин
- Контроль рисков и расходов.
- Получение информации непосредственно из управления уровнем услуг благодаря согласованной в договоре доступности.

Управление релизами

- Планирование и контроль выхода и распространения информации об изменениях.
- Доступ к информации непосредственно из CMDB
- Автоматическая актуализация данных

Управление мощностями

- Контролируйте актуальные мощности.
- Получайте прогнозы по мощностям.
- Управляйте мощностями для своевременного выполнения бизнес-требований.



Взаимосвязи между процессами в OMNITRACKER ITSM Center

Полная интеграция

Информация о смежных процессах всегда доступна благодаря тому, что все процессы OMNITRACKER ITSM Center связаны между собой. Унифицированный дизайн и постоянная интеграция используются также и в других приложениях OMNITRACKER, например:

- Stock and Order Management (SOM) - управление запасами и заказами
- Project Management Center (PMC) - центр управления проектами
- Sales Management Center (SMC) - центр управления продажами

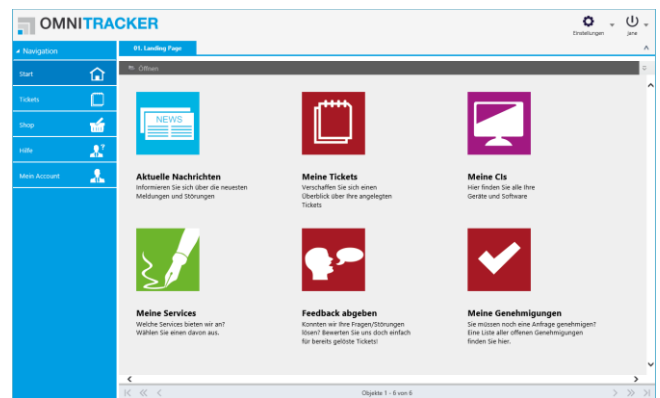
Из OMNITRACKER PMC имеется доступ к договорам, управление которыми осуществляется в OMNITRACKER SMC. Из заявок на сервисное обслуживание в ITSM Center можно напрямую перейти к заказу товаров через OMNITRACKER SOM. Все приложения OMNITRACKER базируются на универсальной платформе OMNITRACKER, которая обеспечивает полную интеграцию всех процессов.

Ваши процессы отличаются? Нет проблем - благодаря платформе OMNITRACKER у Вас есть инструмент для создания собственных процессов. Вы с легкостью можете интегрировать другие приложения OMNITRACKER. Вы без проблем найдете всю информацию там, где она Вам нужна.

Удобный пользовательский интерфейс

OMNITRACKER за несколько минут адаптируется под индивидуальные требования, что обеспечивает индивидуальный характер работы и повышает уровень качества.

Бизнес-пользователи могут легко найти нужную информацию, новые сообщения или получить информацию о статусе существующих запросов на портале услуг OMNITRACKER посредством доступ через веб-клиент.



Портал услуг OMNITRACKER для бизнес-пользователей

Визуализация контроля качества

Заданные результаты обработки данных и панель KPI Соскрит предоставят быстрый обзор качества управления ИТ-услугами.



С панелью KPI Соскрит Ваши параметры всегда в поле зрения.







Применение во всем мире

Международные компании являются пользователями платформы OMNITRACKER.

- Множество языков, на которых говорят заказчики
- Поддержка в различных часовых поясах
- Мультиклиентный доступ.

Что такое OMNITRACKER?

OMNITRACKER - это универсальная платформа для управления бизнес-процессами, на которой базируются все приложения OMNITRACKER. OMNITRACKER является высокоэффективным инструментом для адаптации процессов в соответствии с Вашими потребностями:

-  **Экономия времени** OMNITRACKER предлагает решения, которые Вы можете быстро реализовать и легко интегрировать.
-  **Снижение затрат** Уже после нескольких дней обучения Вы сможете самостоятельно внедрять и конфигурировать приложения OMNITRACKER.
-  **Гибкость** Вы можете использовать все готовые приложения ("out-of-the-box") OMNITRACKER и легко адаптировать их под Ваши требования без дополнительного программирования.
-  **Удобство обслуживания** Вы легко можете выполнять техническое обслуживание приложений OMNITRACKER самостоятельно.
-  **Совместимость релизов** Гарантированная совместимость релизов с будущими версиями платформы OMNITRACKER.
-  **Разработка с учетом интересов заказчика** Дальнейшая разработка выполняется в соответствии с требованиями заказчика.



Благодаря OMNITRACKER Ваша компания отвечает требованиям будущего, даже если процессы будут изменяться с течением времени.

OMNINET Software Solutions

Будучи компанией, управляемой непосредственно владельцами и учредителями, мы ориентируемся только на удовлетворение потребностей наших заказчиков. Наша основная цель - предоставление качественных продуктов, услуг и первоклассного сервиса нашим заказчикам. Для этого мы последовательно реализуем Ваши пожелания и требования в отношении содержания, качества и сроков исполнения. Наши отношения с заказчиком не заканчиваются подписанием договора.



Хотите узнать больше об OMNINET и решениях OMNITRACKER? Обращайтесь к нам!



OMNINET Technologies NV/SA
Belgium
B-3018 Leuven
Email: sales@omninet.be
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET USA
USA
US-New York, NY 10011
Email: sales@omninet.biz
Web: <http://www.omninet.biz>

OMNINET GmbH
Germany
D-90542 Eckental
Email: sales@omninet.de
Web: <http://www.omninet.de>

OMNINET OOO
Russia
RUS-Moscow 107045
Email: sales@omninet.ru
Web: <http://www.omninet.ru>

OMNINET Nederland
Netherlands
NL-2517 JK Den Haag
Email: sales@omninet.nl
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Austria GmbH
Austria
A-1010 Wien
Email: sales@omninet.at
Web: <http://www.omninet.at>

OMNINET GmbH
Switzerland
CH-8808 Pfäffikon
Email: sales@omninet.ch
Web: <http://www.omninet.ch>

Все используемые названия оборудования и программного обеспечения являются торговыми марками или зарегистрированными марками соответствующих производителей.

©OMNINET. Возможны изменения без предварительного уведомления. Настоящий документ заменяет все предыдущие описания. ITSM 5.6.0, 07/2015