

# 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?

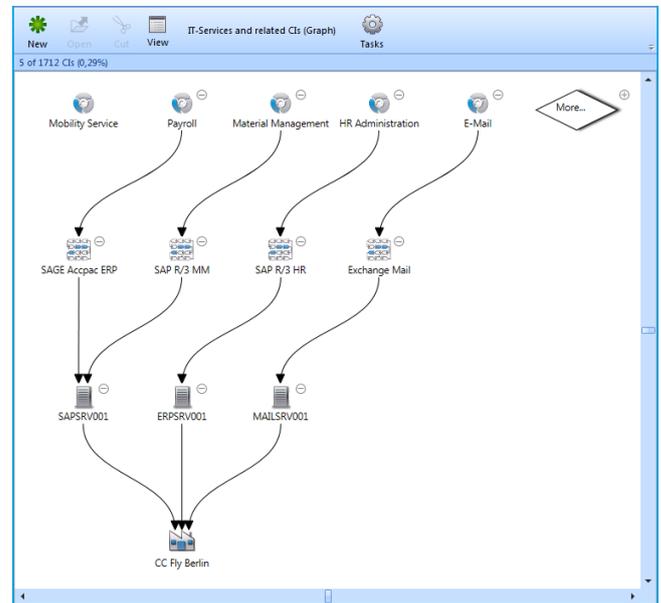
### Низкие общие операционные затраты:

- ✓ **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 сохранятся при обновлении до новой версии. Таким образом обеспечивается преемственность процессов.
  - Минимальные затраты на обновления.
  - Используйте преимущества всех новых функций и инноваций.

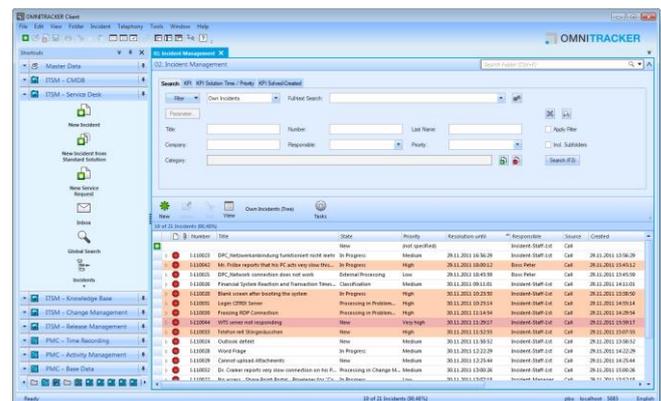
- ✓ **Интеграция Ваших собственных процессов**
  - Уникальная гибкость и масштабируемость для интеграции Ваших собственных бизнес-процессов на платформе с совместимыми релизами, без дополнительных затрат.
- ✓ **Качество и эффективность**
  - Сделано в Германии.
  - Разработка и поддержка в Германии.
- ✓ **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:

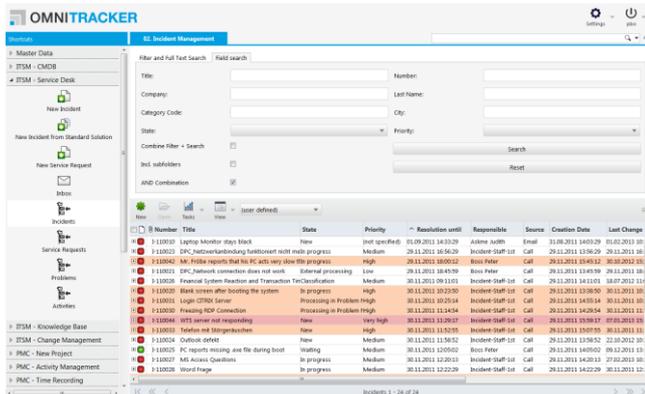
- ✓ **Платформа для управления бизнес-процессами**
  - Объедините Ваши существующие решения и интегрируйте другие бизнес-процессы на платформе OMNITRACKER.
  - Возможна интеграция с приложениями для управления проектами, управления рисками, управления запасами и заказами, управления финансами и другими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

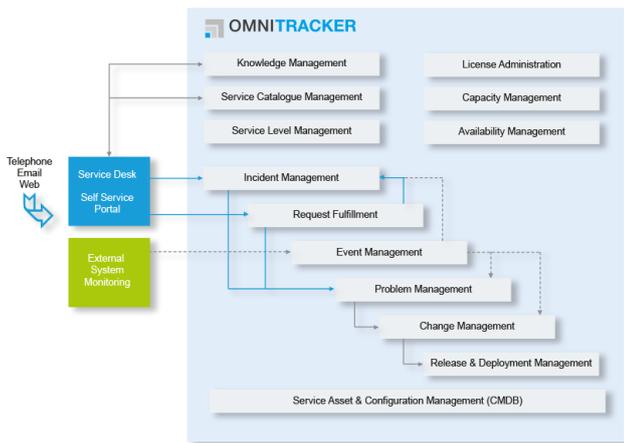
- Контроль доступности всех компонентов инфраструктуры.
- Достоверная информация об актуальной доступности.
- Анализ влияния и основных причин
- Контроль рисков и расходов.
- Получение информации непосредственно из управления уровнем услуг благодаря согласованной в договоре доступности.

### 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

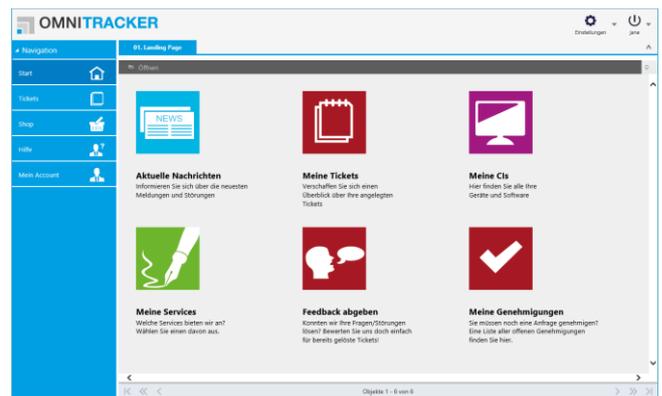
Из OMNITRACKER PMC имеется доступ к договорам, управление которыми осуществляется в OMNITRACKER SMC. Из заявок на сервисное обслуживание в ITSM Center можно напрямую перейти к заказу товаров через OMNITRACKER SOM. Все приложения OMNITRACKER базируются на универсальной платформе OMNITRACKER, которая обеспечивает 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](mailto:sales@omninet.be)  
Web: <http://www.omninet.be>

**OMNINET USA**  
USA  
US-New York, NY 10011  
Email: [sales@omninet.biz](mailto:sales@omninet.biz)  
Web: <http://www.omninet.biz>

**OMNINET GmbH**  
Germany  
D-90542 Eckental  
Email: [sales@omninet.de](mailto:sales@omninet.de)  
Web: <http://www.omninet.de>

**OMNINET OOO**  
Russia  
RUS-Moscow 107045  
Email: [sales@omninet.ru](mailto:sales@omninet.ru)  
Web: <http://www.omninet.ru>

**OMNINET Nederland**  
Netherlands  
NL-2517 JK Den Haag  
Email: [sales@omninet.nl](mailto:sales@omninet.nl)  
Web: <http://www.omninet.nl>

**OMNINET Austria GmbH**  
Austria  
A-1010 Wien  
Email: [sales@omninet.at](mailto:sales@omninet.at)  
Web: <http://www.omninet.at>

**OMNINET GmbH**  
Switzerland  
CH-8808 Pfäffikon  
Email: [sales@omninet.ch](mailto: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