



**GmCS**

**КОМПЛЕКСНОЕ РЕШЕНИЕ  
ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ SERVICE DESK  
НА ПЛАТФОРМЕ MS DYNAMICS CRM**

# Содержание

<b>О РЕШЕНИЕ SERVICE DESK</b> .....	3
• Преимущества решения .....	4
• Функции .....	5
<b>КОМПОНЕНТЫ SERVICE DESK</b> .....	9
• Общее описание решения .....	10
• Интеграция с HPSM .....	11
• Интеграция с Vertica .....	12
<b>О КОМПАНИИ</b> .....	13
<b>КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b> .....	19

# Решение Service Desk на платформе Microsoft Dynamics CRM

Универсальная система для всех линий поддержки. Комплексная автоматизация ИТ-деятельности и постановки ИТ-процессов в соответствии с мировой методологией ITSM/ITIL.

- Единое информационное пространство для всех специалистов ИТ-службы
- Вся рутинная работа выполняется системой
- Довольные пользователи без лишних вопросов
- Понятное распределение нагрузки



СЕРВИСНАЯ  
модель

СОКРАЩЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ  
и оптимизация расходов

АНАЛИЗ  
процессов и отклонений

# Service Desk – единая модель для бизнеса и ИТ

## Для бизнеса:

- Эффективное управление инвестициями в ИТ
- Переход от оперативного управления к проактивному внедрению инноваций
- Комплексное управление качеством ИТ
- Сокращение расходов на ИТ

## Для ИТ:

- Ручные операции заменены на автоматизированные
- Существенное сокращение трудозатрат (**до 40%**)
- Довольные пользователи без лишних вопросов
- Понятное распределение нагрузки

# Функции Service Desk 1/3

## УПРАВЛЕНИЕ ЗАЯВКАМИ

- Ручная регистрация новой заявки
- Классификация заявки
- Взятие заявки в работу
- Инициация согласования заявки
- Согласование заявки
- Разрешение заявки
- Закрытие заявки
- Переоткрытие заявки
- Оценка заявки
- Отмена заявки
- Откладывание заявок

## УЧЕТ АКТИВНОСТЕЙ

- Создание работы/задачи
- Отправка уведомлений по задаче
- Изменение состояния задачи
- Определение плановых трудозатрат
- Определение фактических трудозатрат
- Отображение задач и работ в календаре обслуживания

## УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРОЙ

- Интеграция с Active Directory
- Интеграция с 1С: ЗУП

## УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ДОГОВОРАМИ

- Регистрация нового сервисного договора
- Добавление сервисов к договору
- Определение индивидуальных сроков сервиса в рамках договора
- Добавление потребителей к договору
- Активация сервисного договора
- Деактивация сервисного договора
- Изменение рабочих часов сервисного договора
- Корректировка рабочих часов в календаре
- Изменение сроков по умолчанию для сервисного договора
- Изменение прочих параметров сервисного договора

# Функции Service Desk 2/3

## Управление сервисами

- Создание группы сервисов
- Создание бизнес-сервиса
- Создание категории заявки
- Активация сервиса
- Деактивация сервиса
- Изменение временной схемы сервиса
- Изменение сроков по умолчанию для сервиса
- Изменение прочих параметров сервиса
- Создание технического сервиса

## Администрирование

- Логирование операций
- Управление ролевой моделью
- Настройка системы безопасности

## Управление проблемами

- Регистрация новой проблемы
- Ведение переписки по проблеме
- Смена состояния проблемы

## Управление изменениями

- Создание запроса на изменение
- Изменение состояний запроса на изменение
- Определение трудозатрат запроса на изменение
- Согласование запроса на изменение
- Отправка электронного письма по запросу на изменение
- Определение зависимых сервисов и КЕ

# Функции Service Desk 3/3

## Учет конфигурационных единиц

- Создание КЕ с типом «Элемент сети»
- Создание КЕ с типом отличным от «Элемент сети»
- Изменение атрибутивного состава карточки КЕ в зависимости от состояния
- Заполнение геолокации КЕ
- Определение основного пользователя КЕ
- Расчёт остаточной стоимости
- Отправка уведомлений по КЕ
- Учёт перемещений КЕ
- Создание печатной формы/отчёта о перемещениях КЕ

## Специфические процессы

- Выход нового сотрудника
- Обработка простых специфических процессов
- Создание задач с помощью планировщика

## Пользовательский портал

- Просмотр заявок связанных с пользователем портала
- Создание заявки через каталог услуг
- Согласование заявки или запроса на изменение
- Просмотр списка связанных конфигурационных единиц
- Создание подписки на рассылку уведомлений
- Отписка пользователя портала от рассылки

# Преимущества решения Service Desk



**Поддержка непрерывного совершенствования деятельности ИТ-подразделений.**



**Управление проблемами** – выявление скрытых причин отклонений и анализ ошибок. Переход от реактивного к проактивному управлению.



**Единое информационное пространство и удобство использования** – возможность работы через web-интерфейс, поддержка интеграции с внешними приложениями.



**Простое в установке и настройке решение** на платформе Microsoft Dynamics CRM 2015/2016



**Заметное сокращение времени на обработку заявок**, в том время как большинство решений выполняют только учетную функцию, регистрацию и сбор обращений пользователей

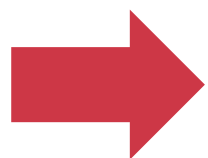




Компоненты Service Desk

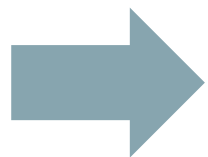


# Общее описание решения Service Desk на платформе MS Dynamics CRM



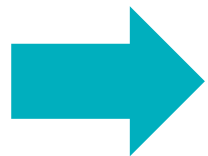
## Платформа

- MS Dynamics CRM 2016



## Архитектура

- WEB интерфейс
- Internal Service Bus
- SOA



## Интеграция

- HPSM
- Active Directory
- 1C: ЗУП
- CRM
- Vertica/GIS

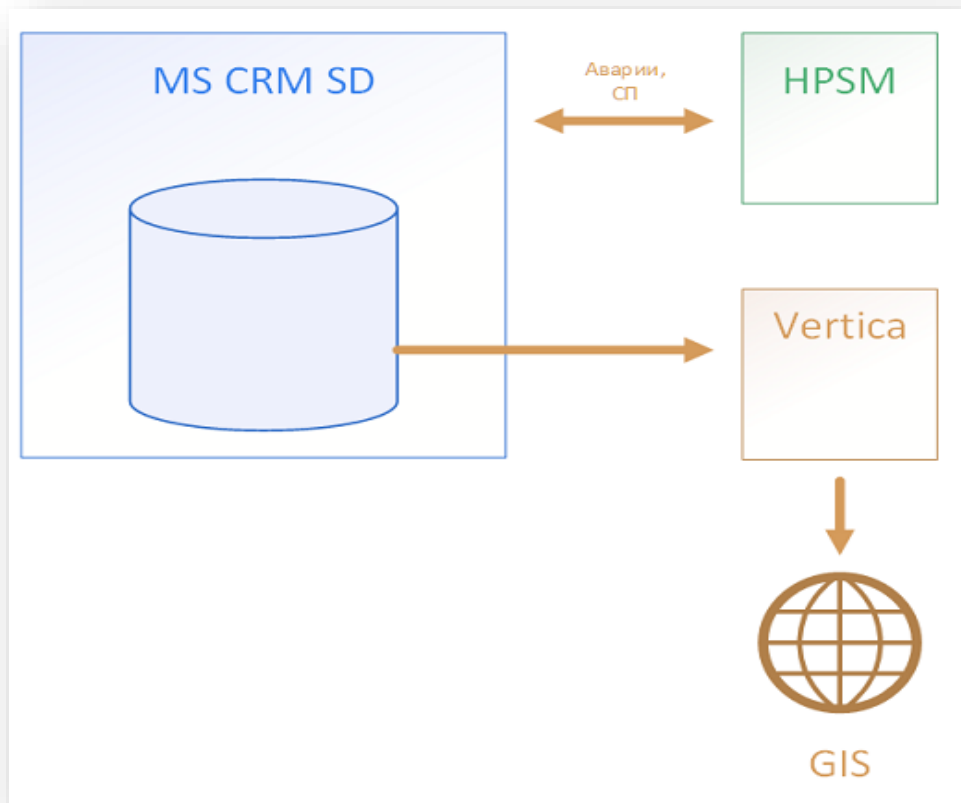
# Интеграция с HPSM

HPSM это Service Desk система центрального узла «Мегафон»



- Для импорта-экспорта данных между узлами используется технология WSDL протокол SOAP
- В контексте интеграции с HPSM основной сущностью является Заявка

# Интеграция с Vertica



- Агрегатором информации об авариях служит MSSD
- Vertica получает информацию из MSSD и передает в GIS.
- GIS позволяет выводить на карту БС, покрытия и обогащать информацию по БС в том числе по аварийности.



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС:**

+7 (495) 737 99 91 / [INFO@GMCS.RU](mailto:INFO@GMCS.RU)

[WWW.GMCS.RU](http://WWW.GMCS.RU) / [WWW.VEREX.RU](http://WWW.VEREX.RU)

 [LINKEDIN.COM/COMPANY/GMCS](https://www.linkedin.com/company/gmcs)

 [FACEBOOK.COM/GMCSVEREX](https://www.facebook.com/gmcsverex)