



GmCS

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

Содержание

| | |
|--------------------------------------|----|
| О РЕШЕНИЕ SERVICE DESK | 3 |
| • Преимущества решения | 4 |
| • Функции | 5 |
| КОМПОНЕНТЫ SERVICE DESK | 9 |
| • Общее описание решения | 10 |
| • Интеграция с HPSM | 11 |
| • Интеграция с Vertica | 12 |
| О КОМПАНИИ | 13 |
| КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ | 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

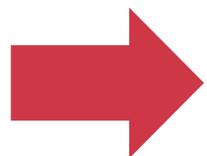


G *m* **CS**

Компоненты Service Desk

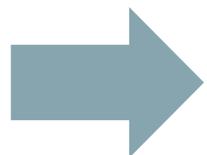


Общее описание решения Service Desk на платформе MS Dynamics CRM



Платформа

- MS Dynamics CRM 2016



Архитектура

- WEB интерфейс
- Internal Service Bus
- SOA

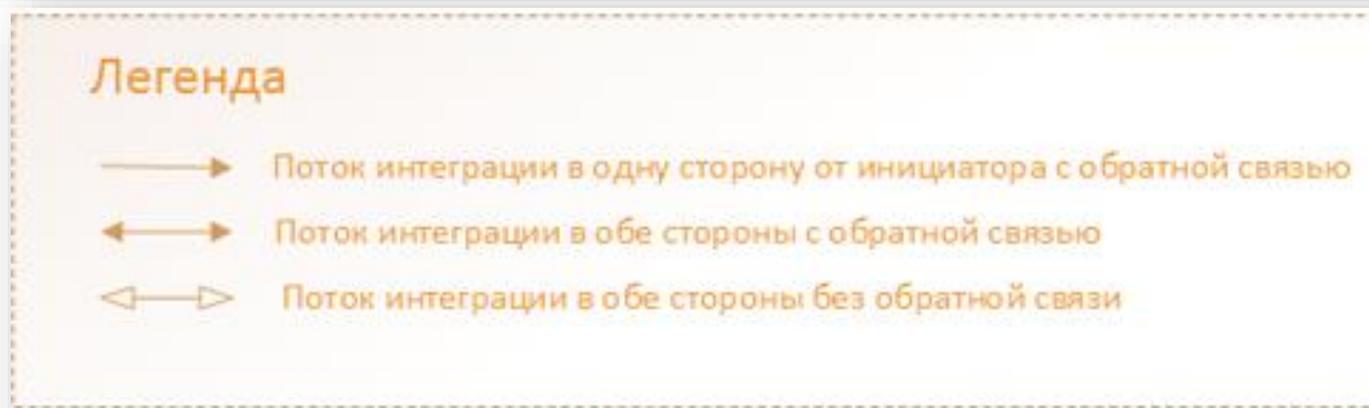


Интеграция

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

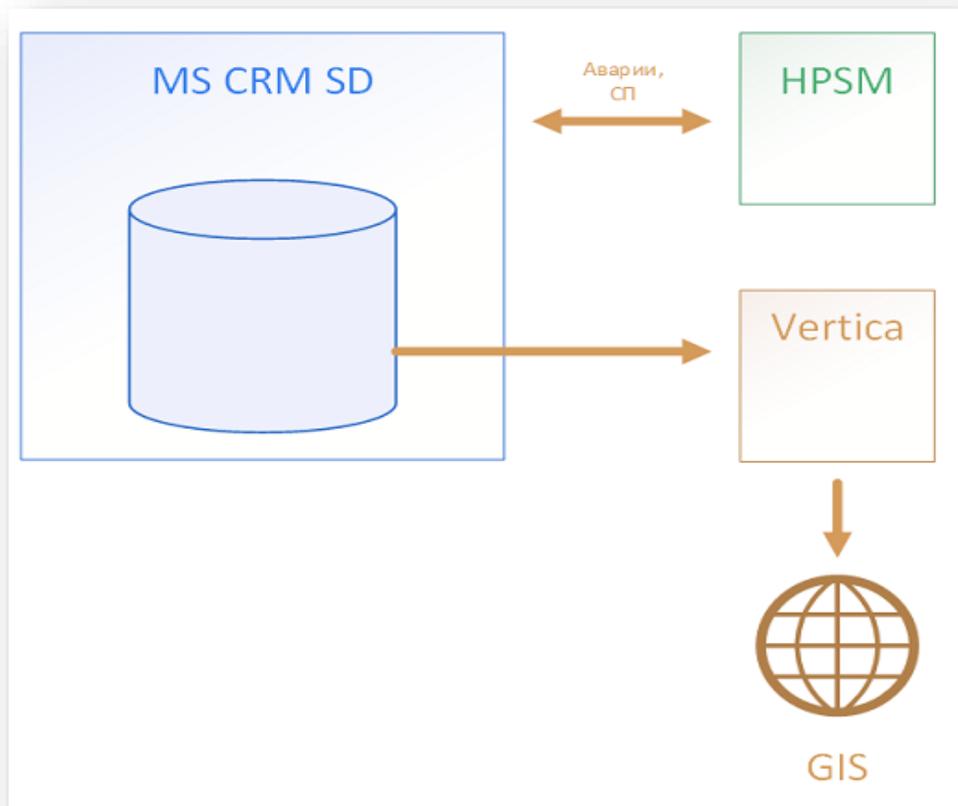
Интеграция с HPSM

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

WWW.GMCS.RU / WWW.VEREX.RU

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

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