



Управление
 финансами • Ресурсно-Финансовая
 модель услуги • Управление каталогом услуг
Управление уровнем обслуживания
 Управление доступностью • Преобразование услуг
 Управление активами и конфигурациями
 Управление релизами и развертыванием
Управления знаниями • Управление
 инцидентами • Управление проблемами
 Управление взаимоотношениями с потребителями
 Управление событиями • Управление доступом
 Выполнение запросов • Управление
 мощностями • Управление
 непрерывностью услуг
 Управление
 поставщиками
 Управление
 безопас-
 ностью

ISO 20000

Service
Management

1C:ITIL

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ

ITIL

Ваш стиль в IT

Содержание

ЧТО такое ITIL®?	3
Как это работает?	4
Сравнительная характеристика программных продуктов «1С:ITIL»	5
1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия СТАНДАРТ	6
История успеха	7
1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ	9
История успеха	12
1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП NEW	14

Что такое ITIL®?

ITIL (Information Technology Infrastructure library) – библиотека передового опыта в области управления информационными технологиями, которая описывает лучшие способы организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий.

Первые материалы ITIL были опубликованы в 1989 г. В семи томах библиотеки описан весь набор процессов, необходимых для того, чтобы обеспечить постоянное высокое качество ИТ-сервисов и повысить степень удовлетворенности пользователей.

Использованный в библиотеке процессный подход полностью соответствует стандартам серии ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000) для ИТ-компаний. Международный стандарт ISO 20000 даёт общие рекомендации и представляет опыт обеспечения поддержки и управления ИТ-сервисами. Можно считать, что ISO-20000:2005 устанавливает цели и стандарты, к которым должны стремиться процессы ITIL®. В нём предлагаются и универсальные критерии, по которым можно объективно оценивать возможности компании при выполнении требований пользователей.

Процессный подход акцентирует внимание предприятия на достижении поставленных целей, анализе ключевых показателей «эффективности» (KPI), а также на ресурсах, затраченных на достижение этих целей.

Назначение Библиотеки ITIL – обеспечение методологической основы для реализации эффективного управления информационными системами с использованием эталонных моделей и принципов, изложенных в ITIL.

Внедрение ITIL включает в себя:

- Классификатор услуг с описаниями и уровнями обслуживания
- Основные регламенты взаимодействия клиента и поставщика услуг
- Стандартные пакеты сервисного обслуживания
- Категории рабочих мест
- Базу данных об ИТ оборудовании и активах
- Процедуры и правила внесения изменений
- Измеримые показатели качества оказанных услуг
- Измеримые показатели для оценки эффективности работы персонала

Основные задачи, решаемые с помощью 1С:ITIL

- Реализация системного подхода к управлению ИТ
- Стандартизация деятельности и процессов ИТ
- Совершенствование качества ИТ-услуг
- Накопление и хранение информации о клиентах и поставщиках в единой базе
- Минимизация времени на поиск обращения
- Максимальный фокус на клиенте – фиксация всех обращений, списка оказываемых услуг, список оборудования, событий
- Управление жизненным циклом ИТ-активов
- Управление изменениями
- Автоматизация последовательности работ и интеграция их в рабочую среду
- Получение аналитических отчетов
- 100% Web-интерфейс для мобильных пользователей
- Мобильное приложение для Android и iOS (на базе приложения «1С-Парус:Мобильный монитор показателей»)

Как это работает?

Использование решения позволяет

Компаниям-провайдерам ИТ-услуг:

- **Руководителям компании:**
Стандартизировать управление ИТ с помощью эффективного профессионального инструмента с сформированными на основании передовых практик процессами и их взаимосвязями, выявлять резервы и совершенствовать качество предоставляемых услуг, оптимизировать затраты на ИТ, повысить конкурентоспособность компании на рынке за счет использования передовых методик управления ИТ.
- **Руководителям проектов, менеджерам по услугам:**
Контролировать качество предоставляемых клиентам ИТ-услуг, осуществлять мониторинг эффективности сотрудников, представлять заказчику отчеты о предоставленных сервисах в удобной форме.

Внутренним поставщикам ИТ-услуг:

- **Руководителям компании:**
Снизить затраты на информационные сервисы и поддержку ИТ-инфраструктуры, получить обоснование расходов на ИТ и эффективный ИТ-сервис как основу для развития бизнеса, обеспечить соответствие основных ИТ-процессов задачам бизнеса, повысить прозрачность и измеримость работы ИТ-службы, заинтересованность ИТ-подразделения в предоставлении качественного сервиса, повысить удовлетворенность клиентов компании за счет получения ими дополнительных удобств при обращении в службу техподдержки.
- **ИТ-директору:**
Создать комплексную систему управления, включающую в себя процессы, отчетность и метрики оценки результата работы сотрудников, основанные на единой ИТ-стратегии. Установить взаимоотношения между ИТ-службой и бизнес-подразделениями компании по принципу «клиент – заказчик», для обоснования запросов на финансирование сервисов требуемого качества, вести учет имеющихся ресурсов, эффективно планировать работы, активы и бюджет, осуществлять автоматизированный аудит и анализ состояния ИТ-ресурсов, определять проблемные места, оперативно устранять сбои и сократить время возможных простоев из-за проблем в ИТ, наглядно представлять результаты работы руководству компании, оптимизировать работу с внешними контрагентами.
- **Руководителю службы технической поддержки:**
Организовать эффективную работу ИТ-специалистов, автоматизировать обработку обращений пользователей в условиях постоянно растущих информационных потоков с учетом современных требований к службе поддержки.
- **ИТ-специалистам, системным администраторам:**
Получать четкие задачи, видеть доступность ресурсов, оперативно проводить инвентаризацию, перемещение оборудования, оперативно решать проблемы пользователей за счет автоматизированной обработки заявок.
- **Бухгалтерам:**
Вести учет программного обеспечения и оборудования как объектов основных средств в единой базе регламентированного учета.
- **Сотрудникам компании (пользователям ИТ-услуг):**
Получать качественные ИТ-услуги в заданные сроки; пользоваться понятной системой подачи заявок для решения ИТ-задач.

Сравнительная характеристика программных продуктов «1С:ITIL»

Благодаря сравнительной таблице возможностей решений «1С:ITIL», принимая во внимание задачи вашей организации, можно самостоятельно провести экспресс-диагностику состояния ИТ-инфраструктуры. В результате чего вы получите представление о требуемой версии «1С:ITIL», которая подходит именно вашему бизнесу.

Сравнение функциональных возможностей версий «1С:ITIL»

Функционал (Процессы ITIL)	СТАНДАРТ	ПРОФ	КОРП
Управление финансами	-	Да	Да
Ресурсно-Финансовая модель услуги	-	-	Да
Управление каталогом услуг	Да	Да	Да
Управление уровнем обслуживания	Да	Да	Да
Управление доступностью	-	Да	Да
Преобразование услуг	Частично	Да	Да
Управление активами и конфигурациями	Частично	Да	Да
Управление релизами и развертыванием	Частично	Да	Да
База знаний	Да	Да	Да
Управление инцидентами	Да	Да	Да
Управление проблемами	-	Да	Да
Управление событиями	-	Да	Да
Управление доступом	Да	Да	Да
Выполнение запросов	-	Да	Да
Управление мощностями	-	-	Да
Управление непрерывностью услуг	-	-	Да
Управление поставщиками	-	-	Да
Управление безопасностью	-	-	Да
Управление взаимоотношениями с потребителями	-	-	Да

1С: ITIL Управление информационными технологиями предприятия СТАНДАРТ

Решение «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия СТАНДАРТ» - уникальная система начального уровня, которая позволяет максимально быстро автоматизировать службу поддержки (Help Desk) и наладить учет компьютеров и вычислительной техники.

Программа не имеет аналогов, как по стоимости покупки, так и по показателю стоимости владения и служит, отличной альтернативой самописным продуктам и бесплатным трекер-системам (системы, предназначенные для фиксации ошибок и заявок от пользователей).

Ключевые преимущества:

- 100 % Web-интерфейс
- Открытый код
- Маршруты обработки обращений готовы к работе сразу после установки
- Недорогой учебный Web-курс для быстрого освоения системы

Основные возможности:

Управление службой поддержки (service desk)

- Регистрация обращения пользователя
- Настройка бизнес-процесса обработки обращения пользователя
- Учет трудозатрат исполнителей на обработку обращения
- Уведомления пользователя. Пользователь может получать уведомления об изменениях, внесенных в задачу другими участниками
- Удобный список заявок. В системе есть настроенные списки задач. Кроме возможности быстрого отбора каждый из них имеет гибкий фильтр, который позволяет отфильтровать список задач по различным критериям, вывести поля задачи в списке
- База знаний. Встроенная база знаний позволяет накапливать информацию об инцидентах и увеличивать количество инцидентов, разрешенных на первой линии Service Desk
- Дополнительные свойства обращения пользователя. Сотруднику службы Service Desk может потребоваться реквизит обращения, который не предусмотрен системой. В этом случае он может создать собственные свойства

Управление уровнем сервиса

- Сервисы. ИТ-подразделение или организация оказывает услуги клиенту. Услуги объединены в удобном виде в каталоге сервисов
- Заключение соглашения об уровне оказания сервиса (SLA- Service Level Agreement) между поставщиком ИТ-сервиса и клиентом для

определения ключевых задач предоставления сервиса и обязанностей сторон

- Отчеты. Контроль исполнения обязательств, зафиксированных в соглашении об уровне сервиса

Управление активами

- Классификатор моделей активов – самостоятельное создание моделей активов с произвольным набором атрибутов и использование этих моделей при построении каталога активов. Активы включают в себя все, что задействовано в предоставлении сервисов
- Количественный учет в разрезе рабочих мест, материально ответственных лиц и организаций. Активы закреплены за определенным рабочим местом и материально ответственным лицом
- Суммовой учет активов в разрезе статей затрат, анализ совокупной стоимости владения активами. Учитывается стоимость активов, их обслуживания. Стоимость относится на определенную статью затрат с возможностью последующей оценки
- Поштучный учет активов в разрезе серийных номеров. Каждый актив имеет уникальный серийный номер
- Учет ремонтов и обслуживания. В процессе эксплуатации активы изнашиваются и требуют ремонта и обслуживания. Существуют параметры выработки актива, они определяют необходимость обслуживания
- Дополнительные свойства моделей актива и рабочих мест. Пользователь может самостоятельно создать нужные ему свойства актива, модели актива или рабочего места и указать их значения



МОЛНИЯ®
SINCE 1998

Молния,
Россия, г. Челябинск

Решение: 1С:ITIL Управление информационными технологиями
предприятия СТАНДАРТ

Торговая сеть «Молния» - один из лидеров по товарообороту среди розничных сетей Челябинской области. Сегодня сеть является мультиформатной и включает гипермаркеты, супермаркеты и экспресс-магазины (формата «магазин у дома»), где ежедневно обслуживается более 100 000 покупателей.

В компании работают более 3000 человек. Штат ИТ-инфраструктуры компании насчитывает 40 человек, которые обрабатывают ежемесячно около 2200 обращений пользователей и обслуживают около 1 500 единиц техники (компьютеры, кассы, весы, принтеры, серверы). Техслужба обрабатывает в месяц около 1100 обращений, служба безопасности около 100.

В результате проекта внедрения решения «1С:ITIL Управление информационными технологиями СТАНДАРТ» была развернута система на 600 рабочих мест, автоматизированы:

- служба ИТ
- служба безопасности
- техническая служба

Реализация проекта позволила ТС «Молния»:

- Создать единый сервис по обслуживанию заявок всех видов (обслуживание компьютеров, кондиционеров, службы безопасности, видеонаблюдения и др.)
- Сократить объем бумажного документооборота и входящих звонков от пользователей
- Увеличить в 3 раза оперативность решения вопросов по заявкам, а скорость реакции на заявки - в 2 раза
- Сократить на 15% количество звонков на первой линии техподдержки в ИТ-службу
- Уменьшить потерю заявок
- Достичь увеличения производительности труда сотрудников отдела ИТ и добиться освобождения порядка 20 рабочих часов в месяц каждого из специалистов
- Сократить на 15% количество повторных обращений благодаря своевременному решению вопросов
- Значительно уменьшить расходы на сопровождение ПО
- Увеличить скорость работы технической службы благодаря возможности подачи заявок на материалы, необходимые для выполнения работ
- Сократилось время на подачу заявок поставщикам, благодаря функции рассылки
- Сократился расход финансовых, материальных и людских ресурсов в целом
- Появилась возможность оценивать трудозатраты и эффективность работы специалистов автоматизированных служб

О результатах проекта внедрения «1С:ITIL» говорит:

Константин Зайков,

*директор по информационным технологиям торговой сети «Молния»,
руководитель проекта со стороны заказчика:*

«Внедрение методологии ITIL было выполнено в кратчайшие сроки благодаря лёгкости настроек программы и профессионализму команд подрядчика и заказчика. От момента выдачи технического задания до внедрения первых процессов прошло три недели, до полной автоматизации – полтора месяца. Благодаря использованию методологии ITIL процессы управления ИТ-службой, технической службой и службой безопасности стали прозрачными и понятными для бизнеса».



**Унитарное производственное предприятие «Нива»
Республика Беларусь, Солигорский район
Решение: 1С:ITIL Управление информационными технологиями
предприятия СТАНДАРТ**

Унитарное производственное предприятие «Нива» входит в число технологических лидеров горного машиностроения и предлагает комплексные решения для шахт и рудников – высокопроизводительные добычные комплексы для угольных и калийных предприятий. Сегодня на производственных подразделениях группы компаний «Нива» в Солигорске, Уречье, Любани, свободных экономических зонах «Минск» и «Могилев» трудится более 1000 человек. Территориальная разобщенность основных структурных подразделений требует применения новых, современных технологий управления обращениями пользователей и ИТ-ресурсами предприятия.

Благодаря внедрению программного продукта «**1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия СТАНДАРТ**» была оптимизирована работа подразделения, налажен учет ИТ-активов, контроль за выполнением заявок пользователей и соблюдением установленных сроков ремонта и обслуживания оргтехники, повышена исполнительская дисциплина.



О результатах проекта внедрения «1С:ITIL» говорит:

Романович А.С.,

заместитель главного инженера по новой технике,

«С помощью единой территориально-распределенной информационной системы управление обращениями пользователей становится намного эффективнее. Руководство видит все этапы работы с обращениями пользователей, видит историю обращений, реальные трудозатраты исполнителей, и все это в едином информационном пространстве. Настроенные бизнес-процессы обработки обращений пользователей позволили задать высокий уровень обслуживания оргтехники, не допустить ее простоев и временных потерь. Процесс деятельности ИТ-подразделения стал управляемым, контролируемым и прозрачным для всех сотрудников и руководства. Время обслуживания заявок сократилось на 47%: с 0,8 человеко-часов до 0,5 человеко-часов. Суммарная экономия времени составляет 90 человеко-часов в месяц. Главное – мы смогли перейти от "тушения пожаров" к планомерной, управляемой работе. Это первый шаг к повышению эффективности работы всей компании в целом».



1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ

«1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ» - решение для организации комплексного управления процессами в сфере информационных технологий, которое создано на основе лучших мировых практик оказания ИТ-услуг в соответствии с ITIL v.3 (IT Infrastructure Library – библиотека инфраструктуры информационных технологий) и технологической платформы «1С:Предприятие 8».

Продукт предназначен для ИТ-компаний, которые хотят упрочить свое положение на конкурентном рынке, адаптировать 9 наиболее важных процессов под конкретное предприятие, создать современную службу поддержки с учетом жестких современных требований, сформировать каталог сервисов и соглашений об уровнях сервиса, вести учет оборудования и программного обеспечения.

Основным отличием данной версии по сравнению с версией СТАНДАРТ является разделение обращений по типам процессов, гибкость настройки как интерфейса для пользователей, так и бизнес-процессов обработки обращений. Вся адаптация под предприятие осуществляется в пользовательском режиме и позволяет снизить стоимость владения продуктом, экономя силы, средства и время при обновлении платформы и получении новых версий с расширенной функциональностью продукта.

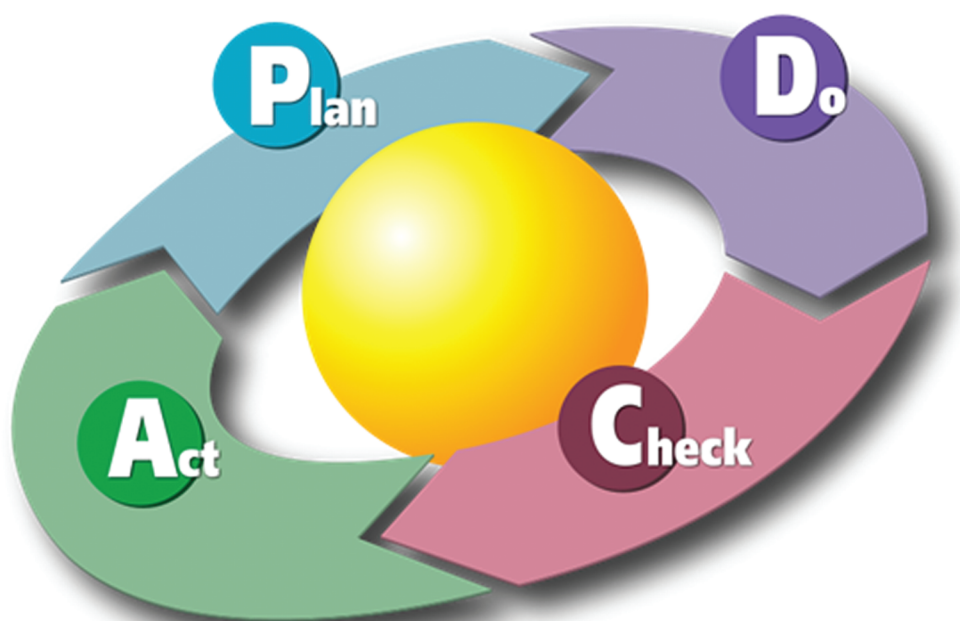
Интеграция с учетными и управленческими решениями «1С» и рядом технических средств, например, с офисной АТС, расширяет возможности и значительно облегчает работу сотрудников компании в единой информационной среде, с общими базами данных. Весь функционал решения доступен в Web-интерфейсе, в том числе и на мобильных устройствах.

Основные возможности:

- **Управление каталогом и уровнем услуг** позволяет оптимизировать работу с пользователями на основе заранее зафиксированных в соглашениях об уровне сервиса SLA (Service Level Agreement) состава услуг, их характеристик и сроков предоставления
- **Управление конфигурациями и активами** позволяет упростить процесс соблюдения лицензионных соглашений, а также своевременно решать вопросы учета. Это помогает избежать такой неприятной ситуации, как получение штрафов за использование нелегального ПО и других
- **Выполнение запросов** позволяет ИТ-компаниям и ИТ-службам справиться с потоком типовых запросов, превратив заказ стандартных услуг в удобный и простой сервис для пользователей и заказчиков. Это дает возможность сократить время предоставления стандартных услуг и значительно снизить нагрузку на сотрудников ИТ-служб
- **Управление инцидентами** позволяет быстрее разобраться в сути проблемы, четко распределить ответственность между группами специалистов, снизить риск простоев при устранении сбоя и избежать влияния инцидента на бизнес-процессы
- **Управление изменениями** помогает согласовать мнения и действия участников процесса, оценить риски, избежать неудачных изменений в ИТ-сервисах. Внедрение этого процесса особенно актуально для компаний, которые занимаются разработкой и внедрением программных продуктов, работают в условиях постоянного потока запросов, пожеланий и предложений пользователей
- **Управление проблемами** повышает доступность и качество ИТ-услуг, что позволяет снижать издержки бизнеса на разрешение инцидентов, так как системное управление проблемами непосредственно уменьшает их количество
- **Управление релизами** позволяет получить от вносимых в ИТ-услуги изменений максимальный эффект, снизить риски при реализации изменений, оптимально распределить ресурсы на их проведение и спланировать расходы
- **Управление событиями** для заблаговременного обнаружения инцидента и предотвращения простоя оборудования и других проблем в ИТ-инфраструктуре. Причем автоматизация процесса сбора и мониторинга событий позволяет разгрузить персонал для решения более сложных задач, например, проектирования новых ИТ-услуг и поиска способов улучшения существующих
- **Служба техподдержки (Service Desk)** делает работу ИТ-специалистов с пользователями регламентированной, контролируемой, прозрачной и измеримой. А также - позволяет оперативно обрабатывать поступающие обращения, в том числе в режиме 24x7, вести переписку для уточнения деталей обращения, быстро переключаться на вопрос следующего клиента

Основные возможности «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ»:

- Контроль качества услуг и сроков выполнения заявок
- Создание единой точки контакта Service Desk
- Создание единой системы управления ИТ-отделом
- Автоматизация работы удаленных групп ИТ-специалистов, филиалов
- Управление разработкой новых программных продуктов
- Управление инновационными разработками с применением программно-аппаратных комплексов
- Управление изменениями в сопровождаемых конфигурациях
- Инвентаризация активов
- Оценка KPI и поддержка систем мотивации разработчиков и технических специалистов с высокой квалификацией и большой творческой составляющей в работе
- Контроль изменений в настройках серверов и программируемых системах
- Контроль графиков технического обслуживания с учетом текущего состояния
- Внедрение проактивных методов анализа и снижение простоев ИТ-оборудования
- Послепродажное сопровождение оборудования сетью сервисных центров
- Аутсорсинг ИТ услуг



Если вы хорошо знакомы с библиотекой ITILv3, прочтите о конкурентных преимуществах версии «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ»

Отличительной особенностью решения «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ» является поддержка рекомендаций **Technology considerations ITIL v.3**, приведенных в книге ITIL V3 – Service Operation. Реализация перечисленных ниже рекомендаций позволит вам успешно решать любую задачу, связанную с работой ИТ службы, как в оперативной работе, так и в долгосрочном периоде.

- **Workflow or process engine** (Управление бизнес-процессами) – механизм настраиваемых ИТ-процессов, который позволяет контролировать и предопределять действия на любом из этапов. Это приводит к минимизации риска просрочек и созданию сложных процессов для оперативного управления поступающими обращениями и регламентными операциями.
- **Integrated CMS** (Интеграция с Управлениями конфигураций). Благодаря данному механизму, информация об элементе конфигурации, вызвавшем сбой или требующем внимания или обслуживания, доступна специалисту в режиме «одного клика», что помогает значительно повысить эффективность всех автоматизируемых процессов.
- **Гибкая настройка интерфейса Remote control** (Возможность удаленного подключения, в т.ч. с использованием внешних утилит) и **Diagnostic utilities** (Возможность запуска диагностических утилит) позволяет интегрировать вызов диагностических скриптов, утилит для сокращения времени диагностики отказа.
- **Reporting** (настраиваемые отчеты) позволяет мгновенно настроить любой имеющийся отчет или подключить новый.
- **Dashboards** (Индикаторы) – предназначены для отслеживания изменений важнейших характеристик с возможностью динамического отображения.
- **Integration with Business Service Management** (Интеграция с бизнес-системами) позволяет интегрировать бизнес-приложение с ITSM системой для облегчения сближения бизнеса с ИТ-процессами и дисциплинами

Использование механизмов платформы и специальных средств обработки, позволяют интегрировать справочники. Это дает возможность проводить интеграцию систем управления предприятием с процессами, реализованными и настроенными в 1С:ITIL. В итоге это позволяет ИТ-компаниям повысить прозрачность расходов и получать данные об издержках из первоисточника (из Service Desk), что особенно важно в условиях жесткой конкуренции

Наличие рекомендаций позволяет:

Для управления событиями:

- Просто и с минимальными затратами развернуть систему
- Проводить мониторинг наиболее распространенных событий из агентов для выявления наиболее распространенных сред/компонентов/систем, используя подхват событий из агентов
- Возможность использования программируемых триггеров обработки предупреждений в зависимости от симптомов и возможных последствий
- Возможность отображения отчетов на Dashboard с широкой функциональностью

Для управления инцидентами:

- Грамотно выстраивать взаимоотношения между процессами и CI
- Поддерживать модели инцидентов
- Выстраивать гибкую внутреннюю маршрутизацию и перенаправление на e-mail/SMS
- Автоматически уведомлять об этапах маршрута/эскалации
- Полноценно использовать Web-интерфейс
- Вести заложенную в решении KEDB (базу данных известных ошибок)
- Использовать функциональный инструмент отчетности по метрикам
- Подключать диагностические утилиты

Для управления проблемами:

- Сравнивать различия между записями об инцидентах и проблемах
- Интегрировать решение с Управлением изменениями
- Вести заложенную в решении KEDB (Базы данных известных ошибок)



Тюменьпромгеофизика

Решение: 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ

Сервисная компания «Тюменьпромгеофизика» специализируется на проведении геофизических, геолого-технологических и других видов работ на скважинах. Производственные базы находятся в Мегионе, Сургуте, Нягани, Новом Уренгое, Пыть-Яхе, Радужном и Красноярске. Компания сотрудничает более чем с 60

крупными и средними нефтедобывающими и геологоразведочными компаниями. Комплексный подход к решению задач информационного, геологического и геофизического обеспечения строительства и контроля за эксплуатацией скважин – одно из приоритетных направлений развития бизнеса «Тюменьпромгеофизики».

Реализация проекта позволила:

- повысить компетенции сотрудников, при этом сэкономить значительную сумму в бюджете обучения
- внедрить процессное управление в ИТ департаменте
- создать единую систему, в которой ведется учет всей вычислительной техники, в том числе и мобильной, во всех подразделениях компании, включая удаленные филиалы
- создать личный кабинет для партнеров и клиентов компании
- стандартизировать регистрацию обращений пользователей
- создать современную службу поддержки, работающую по принятым компанией стандартам. Для каждого вида обращений установлены четкие временные сроки выполнения, простые запросы решаются на первой линии консультаций, без привлечения технических специалистов высокого класса
- снизить время обработки заявок пользователей по работе в ИТ-системах на 45%
- снизить риски влияния на бизнес от простоев ИТ-систем
- оперативно получать данные в регламентных листах и отчетах о работах, выполненных инженером
- снизить затраты на техподдержку ИТ-систем на 80%
- снизить число рекламаций на 85%

О результатах проекта внедрения «1С:ITIL» рассказывает:

Горностай Андрей Валерьевич, Директор ИТ ЗАО «ПГО

«Тюменьпромгеофизика»:

«Нашим партнерам при внедрении «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ» пришлось учесть специфику работы компании. Это и постоянные выезды специалистов на объекты, и большой объем данных об оборудовании, который нужно было перенести в новую систему. Кроме того, нам хотелось, чтобы пользователи не ощутили, что ИТ департамент перестраивает свою работу, внедрение не должно было повлиять на текущие процессы. В целом, мы довольны результатами совместной работы и намерены продолжить сотрудничество.»



Золото 585

Решение: 1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ

Федеральная ювелирная сеть «Золото 585» предлагает обширный выбор ювелирных изделий из золота 585 пробы, а также ювелирные украшения из других драгоценных металлов и камней. Магазины ювелирной сети «Золото 585» расположены более чем в 65 городах России, а общее количество магазинов и ломбардов – 155 объектов.

Сопровождение корпоративных информационных систем количеством более 10 осуществляется департаментом информационных технологий, которому необходим инструмент для оперативного управления обращениями от пользователей из филиалов по всей стране. Для получения такого инструмента руководство Управляющей Компании приняло решение автоматизировать процессы управления IT-сервисами с помощью программного продукта «1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ».

В ходе проекта автоматизированы следующие процессы:

- управление инцидентами
- выполнение запросов
- управление проблемами
- управление изменениями
- управление релизами и их развертыванием
- управление активами и конфигурациями

Автоматизирован приём заявок из 155 филиалов по всей России. Система развернута на 35 рабочих местах специалистов ИТ, а также в отделе главного инженера, видеонаблюдения, отделе маркетинга, бухгалтерии. Теперь все сотрудники компании (всего около 1 000 человек) могут отправлять заявки в систему и получать обратную связь о ходе исполнения.



О результатах проекта внедрения «1С:ITIL» рассказывает:

*Медведев Сергей,
директор департамента информационных технологий
«Управляющей Компании 585»:*

«Благодаря внедрению 1С:ITIL управление заявками всех филиальных сетей теперь ведется в единой информационной системе; значительно снизились затраты на техподдержку; на 40% сократилось время обработки заявок пользователей. Хотим выразить благодарность специалистам проектной команды за ответственный подход и быстрый результат».



1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП

«1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП» – флагманское решение для комплексного управления информационными технологиями с учётом требований, которые заложены в стандарте МЭК/ISO 20000:2005. Версия КОРП предназначена для руководителей и специалистов, которые ориентируются в своей деятельности на профессиональные стандарты.

С учетом данного стандарта в решении реализованы 13 подсистем (процессов), которые помогут вам воплотить в жизнь индивидуальный подход к управлению ИТ.

Процессы предоставления услуг

- Управление уровнем услуг
- Подготовка отчетности по услугам
- Управление непрерывностью и доступностью услуг
- Бюджетирование и учёт затрат на услуги ИТ
- Управление мощностью
- Управление информационной безопасностью

Процессы отношений

- Управление отношениями с потребителями
- Управление подрядчиками

Процессы решения

- Управление инцидентами
- Управление проблемами

Процессы контроля

- Управление конфигурациями
- Управление изменениями

Процесс релиза

- Управление релизами.

Благодаря реализованной в системе «**Ресурсно-сервисной модели**» Вы можете указывать логические связи между компонентами и размещать оборудование в зависимости от его важности и влияния. И вместе с этим – распоряжаться имеющимися в компании ИТ-активами с максимальной эффективностью.

Подсистема управления активами поможет автоматизировать решение повседневных оперативных вопросов.

С помощью решения «1С:ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП» вы сможете:

- использовать трехуровневый контроль для управления качеством услуг
- получать данные о рентабельности оказываемых услуг в режиме Онлайн
- организовать любую из четырех типов служб, которая необходима вам в данный момент: локальную, централизованную для всей компании (группы компаний), виртуальную, «Вслед за солнцем»

Если сложить все оборудование, которым управляют с помощью 1С:ITIL получится фантастическая цифра – более 1 000 000 единиц



Основные возможности:

- **Управление каталогом и уровнем услуг** – заключается в Управлении уровнями обслуживания и состоит в том, чтобы гарантировать, что все функционирующие услуги и их производительность измерены непротиворечивым, профессиональным способом в ИТ-организации, и что услуги и произведенные отчеты выполняют потребности бизнеса и клиентов
- **Управление конфигурациями и активами услуги** – совокупность инструментальных средств и баз данных, которые используются, чтобы управлять данными о Конфигурациях Поставщика ИТ-услуг. Использование подсистемы
- **Управления конфигурациями и активами услуг** позволяет эффективно распоряжаться имеющимися активами услуги, вести количественный и суммовой учет активов, учет в разрезе серийных номеров и штрих-кодов. Данная подсистема обеспечивает автоматизированную поддержку процессов управления ИТ-ресурсами на всем их жизненном цикле
- **Выполнение запросов** позволяет обеспечить пользователям канал для выдачи запросов и получения стандартных услуг, предоставлять информацию пользователям и Заказчикам о доступности услуг и процедур их получения, предоставлять и обеспечивать предоставление компонент запрошенных стандартных услуг
- **Управление инцидентами** – позволяет управлять жизненным циклом всех Инцидентов, а также оперативно восстанавливать ИТ-услуги пользователей
- **Управление изменениями** – позволяет контролировать жизненный цикл Изменений
- **Управление проблемами** – способствует предотвращению Инцидентов и минимизации влияния тех Инцидентов, которые не могут быть предотвращены
- **Управление релизами** – с целью соблюдения целостности Промышленной среды эксплуатации и внедрения только верных Компонент.
- **Управление событиями** – обеспечение возможности определять события, понимать их смысл и устанавливать соответствующие управляющие действия
- **Управление поставщиками** – позволяет с легкостью анализировать качество поставок, работу поставщиков, ранжировать их по важности и влиянию на предоставление услуги. В решении существует возможность контролировать сроки в цепочке поставок, а также – выставлять штрафные баллы для объективного сравнения различных подрядчиков
- **Управление непрерывностью** и доступностью услуг – помогает проанализировать, какие из предоставляемых сервисов имеют планы восстановления на случай чрезвычайных ситуаций, и предоставлять за счёт этого дополнительные гарантии стабильности бизнеса, опираясь на факты
- **Управление безопасностью** – позволяет наиболее эффективно управлять правами пользователей, вести все необходимые согласования при предоставлении прав и фиксировать в службе каталогов когда, кому и к какому ресурсу были предоставлены права
- **Управление взаимоотношениями** с потребителями – помогает получать обратную связь от потребителей услуг, для этого реализованы формы анализа ответов на опросы по интересующим вас темам
- **Управление мощностями** – помогает планировать приобретение новых мощностей, напомнит, когда пришла пора заменить оборудование и поможет проанализировать статистику загруженности компонент ИТ инфраструктуры. Основные элементы подсистемы:
 - План мощностей
 - База данных загрузки мощностей (AMIS)
 - Реакция при превышении пороговых значений
- **Service Desk** – данная подсистема служит для обеспечения деятельности функции поддержки пользователей, быстрого и удобного поиска нужных документов, запросов на обслуживание, инцидентов, проблем, запросов на изменение, релизов, задач и т.п.
- **Управление приложениями** осуществляется с помощью подсистем управления инцидентами, изменениями и релизами. Важную роль в управлении приложениями играет реализованная в системе База знаний
- **Операционное управление** – для реализации данной функции можно использовать механизм регламентных задач, взаимодействие с подсистемой управления событиями и подсистемой обслуживания активов

Теперь вы можете постоянно контролировать качество разработки и сопровождения программных продуктов в соответствии с вашими требованиями и требованиями бизнеса

The ITIL logo consists of the letters "ITIL" in white, bold, sans-serif font, centered within a solid red square. The background of the entire page is a vibrant yellow with a subtle, repeating hexagonal pattern. White lines, resembling circuit traces, run horizontally and diagonally across the top half of the page, with small white circles at the junctions and endpoints.

ITIL

www.1c-itol.ru



Фирма «1С»

Тел.: +7 (495) 737-92-57

Эл. почта: solutions@1c.ru

www.solutions.1c.ru



ГК «1С-ПАПУС»

Тел.: +7 (495) 231-20-02,

Эл. почта: info@1c-itol.ru

www.1c-itol.ru