



## ДЛЯ ЯРКИХ ИДЕЙ НУЖНЫ МЕХАНИЗМЫ ИСПОЛНЕНИЯ



### СИСТЕМА RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK

Способность компании к исполнению задуманного - это фактор успеха бизнеса, который является едва ли не более важным, чем продуманная стратегия. Однако во многих компаниях бывают случаи, когда управленческие решения исполняются с губительными для бизнеса задержками или вовсе остаются на бумаге. Наиболее общая причина нарушения процессов и сроков исполнения управленческих решений - отсутствие четких механизмов оперативного управления. Система Radius Enterprise Service Desk предназначена для оперативного управления компанией. В основе оперативного управления - контроль исполнения и управление отклонениями от установленных заданий или определенных параметров бизнес-процессов. Система обеспечивает пользователям возможность оперативно получать информацию о критичных для бизнеса событиях-отклонениях и принимать решения в реальном времени по уведомлениям о событиях.

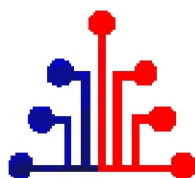
Предусмотрены модули:

#### ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ



- Оперативное управление бизнесом
- Управление заявками клиентов

#### МОНИТОРИНГ РАБОТЫ ОБОРУДОВАНИЯ



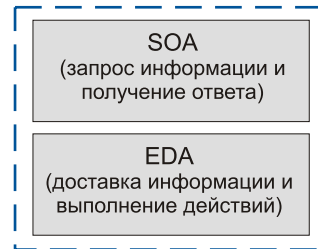
- Управление ИТ-сервисами и ИТ-инфраструктурой
- Управление инженерным оборудованием.

+7(495) 6-410-410  
soft@radius-group.ru

www.radius-soft.ru  
www.radius-group.ru

Radius Enterprise Service Desk  
WE KNOW HOW

## АРХИТЕКТУРА РЕШЕНИЯ



Radius Enterprise Service Desk имеет сервисно-ориентированную (SOA) и событийно-ориентированную архитектуру (EDA). Сегодня сервисно-ориентированная архитектура однозначно признана специалистами «двигателем прогресса» корпоративных информационных систем на ближайшие 5-10 лет. Gartner прогнозирует, что к 2008 году SOA станет преобладающей практикой в области разработки программного обеспечения, победив господствующую 40 лет монолитную архитектуру.

## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ СОБЫТИЯМИ

Radius Enterprise Service Desk позволяет сократить сроки и улучшить качество реализации бизнес-процессов за счет оперативного управления событиями, по которым надо предпринимать действия.

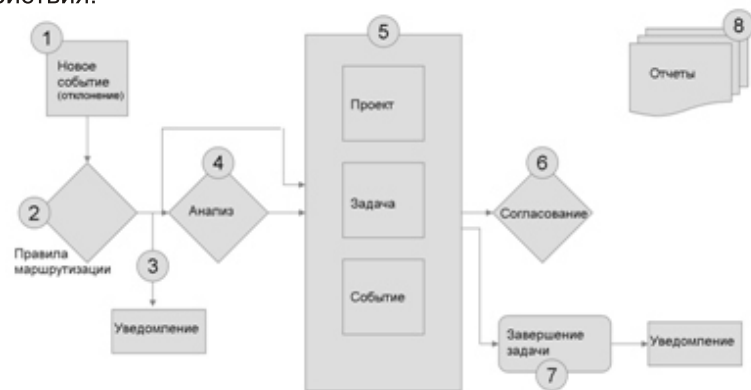


Рис. 1. Radius Enterprise Service Desk: Управление Событиями (Отклонениями)

1. Новые события могут возникнуть в любом бизнес-процессе: в текущем проекте, в отделе обслуживания клиентов, в группе технической поддержки, во взаимоотношениях с клиентом или поставщиком и т.д. Управление событиями можно автоматизировать, даже если они уникальны, и не имеют повторяющегося характера.
2. Правила обработки - это ключ к автоматизации управления событиями. Здесь определяются роли, правила обработки событий, потоки информации, здесь происходит диспетчеризация задач.
3. Уведомление по электронной почте может отправляться автоматически, это облегчает коллективную работу и помогает синхронизировать действия участников.
4. Анализ и обработка задач могут производиться автоматически, в результате чего происходит атрибуция события проектам, командам, определенным сотрудникам.
5. Атрибуция события. Событие необходимо привязать к проекту (группе проектов), задаче (группе задач), или другому событию (группе событий).
6. Согласование. обработка события в некоторых случаях может требовать согласования, перед тем как задача по его обработке будет считаться выполненной.
7. Завершение задачи по обработке события. В случае необходимости пользователи получают автоматические уведомления, связанные с завершением выполнения задачи.
8. Отчеты генерируются быстро и просто. Возможности поиска включают в себя фильтрацию, группировку, и/или агрегирование информации.

## ИНТЕГРАЦИЯ С СИСТЕМАМИ ERP И ESM

Уникальность решения состоит в интеграции с ERP-системой SAP Business One и с системой электронного документооборота Open Text Hummingbird. Система Radius Enterprise Service Desk фиксирует событие, системы SAP Business One и Open Text Hummingbird предоставляют необходимые для действий по этому событию данные, сервисы Service Desk предоставляют необходимые маршруты для обработки события и выполнения соответствующей задачи. Реализация связки «событие - сервис (маршрут) - данные» позволяет использовать данные для действий, то есть управлять событиями.