



ДЛЯ ЯРКИХ ИДЕЙ НУЖНЫ МЕХАНИЗМЫ ИСПОЛНЕНИЯ



ЗАДАЧИ РАСТУЩИХ КОМПАНИЙ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-СЕРВИСАМИ И ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Когда бизнес развивается и постепенно перерастает от разовых сделок в непрерывный торгово-производственный процесс, соответственно увеличиваются инвестиции в ИТ-инфраструктуру, которая становится не просто вспомогательным звеном бизнеса, а одним из важнейших факторов конкурентоспособности.

Однако далеко не все руководители имеют точную и достоверную информацию о жизненном цикле приобретенного оборудования, вероятности наступления аварийных ситуаций, эффективности работы как самих технических устройств, так и сотрудников-пользователей.

Для территориально-распределенных компаний принципиально существенной является возможность распределенного выполнения ряда сложных операций ИТ-поддержки. Большое значение в таких условиях приобретает прозрачность прохождения заявок на оказание информационных услуг, а для ИТ-службы — способность четко оценить вклад каждого подразделения (а если необходимо, то и каждого отдельного сотрудника) в соответствующей цепочке.

Сегодня практически все ведущие компании-разработчики ПО предложили свое решение проблемы. Вы можете остановить свой выбор на HP OpenView или Remedy, Mercury, IBM Tivoli, Peregrine. Однако, использование этих (вне всякого сомнения достойных и высококачественных) решений, неизбежно сопровождаются три «краеугольные» проблемы:

- высокая стоимость одного рабочего места
- необходимость обновления оборудования, приобретения более мощных компьютеров
- невозможность или крайне высокая стоимость интеграции нового ПО с существующими бизнес-приложениями.

Система RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK (RESO): УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ дает оптимальный ответ по всем трем пунктам.

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

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

Radius Enterprise Service Desk
WE KNOW HOW

RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK: УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ И ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ

Решение Radius Enterprise Service Desk для управления ИТ-сервисами рассчитано на внутренние ИТ-службы компаний и обеспечивает мониторинг работы ИТ - оборудования и ПО и предоставляемых ИТ - сервисов.

Стоимость

Стоимость рабочего места (включая развертывание системы, настройку аппаратной части, обучение сотрудников) крайне невелика.

Требования к инфраструктуре

Идеологически продукт разработан таким образом, что для его успешного функционирования вполне достаточно стандартного офисного оборудования и локальной сети внутри компании и выхода в Интернет для связи с филиалами (не надо покупать еще один сервер, совершенствовать базу данных, экстренно налаживать каналы IP-телефонии).

Возможности интеграции

Radius Enterprise Service Desk имеет преднастроенную интеграцию с основными офисными приложениями, а также с системой электронного документооборота Open Text - Hummingbird и корпоративного управления ресурсами SAP Business One .

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

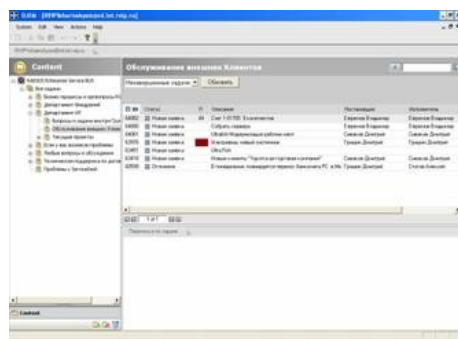


Рис. 1. Поступившие заявки на ИТ-услуги

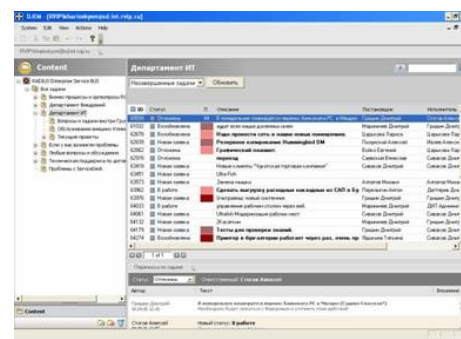


Рис. 2. Список задач ИТ-департамента, находящихся в работе. Наиболее приоритетные заявки отмечены красным цветом

РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

В результате внедрения Radius Enterprise Service Desk: Управление ИТ-сервисами и ИТ-инфраструктурой благодаря регистрации инцидента и оптимизации процесса его оперативной обработки обеспечивается

- сокращение периода обслуживания события / инцидента
- доступность информации о событиях / инцидентах
- доступность информации о состоянии активного оборудования
- устранение «забывчивости» и потерь информации об инцидентах
- доступность и точность управленческой информации
- сокращение вероятности повторения инцидентов
- накопление информации об инцидентах и принятых мерах в базе знаний и облегчение решения задач в случае их повторного возникновения
- сокращение периода обслуживания события / инцидента
- более рациональное использование квалифицированного персонала.