



# ДЛЯ ЯРКИХ ИДЕЙ НУЖНЫ МЕХАНИЗМЫ ИСПОЛНЕНИЯ



## ЗАДАЧИ РАСТУЩИХ КОМПАНИЙ В ОБЛАСТИ ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Многие компании имеют проблемы в области оперативного менеджмента:

- отсутствие оперативности в реагировании на инциденты - события, требующие немедленного реагирования
- низкая эффективность и непрозрачность процессов работы персонала
- наличие случаев невыполнения распоряжений или низкого качества исполнения
- зависимость бизнес-процессов от неустойчивого человеческого фактора



Рис. 1. Зачем нужна автоматизированная система оперативного управления

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

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

## RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK: ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Система RADIUS ENTERPRISE SERVICE DESK (RESД): ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСОМ предназначена для оперативного управления компанией и рассчитана на любые организации и подразделения, которые стремятся к повышению эффективности и прозрачности своих бизнес-процессов. Система позволяет улучшить качество оперативного менеджмента за счет эффективной системы управления событиями, по которым надо предпринимать действия.

### Функциональность

- Прием информации об инцидентах
- Регистрация инцидентов
- Категоризация инцидентов
- Приоритизация инцидентов
- Уведомление исполнителей
- Эскалация инцидентов
- Отслеживание развития инцидентов
- Разрешение инцидентов
- Уведомление руководителей
- Закрытие инцидентов

Система Radius Enterprise Service Desk строится в соответствии с функционально-ролевой матрицей, и дает необходимую информацию с учетом процесса и роли данного сотрудника в процессе. В соответствии с принятыми и настроенными алгоритмами и маршрутами система организует взаимодействие исполнителей в режиме реального времени.

Система регистрирует обращения клиентов, контрагентов, сотрудников, а также события, которые нарушают установленные бизнес-процессы. В случаях возникновения событий ИТ-система своевременно уведомляет ответственных менеджеров. Уведомления ответственных лиц предусмотрены также и в случаях возникновения вероятности наступления таких событий, что создает механизм превентивного распознавания и устранения инцидентов.

Radius Enterprise Service Desk обеспечивает быстрое развертывание и оперативную перенастройку маршрутов взаимодействия в соответствии с необходимыми изменениями в бизнес-процессах.

### КАК ЭТО РАБОТАЕТ



Рис. 2. Рабочее окно: в левой части дерево разделов, в правой список задач из выделенного раздела и история выделенной задачи

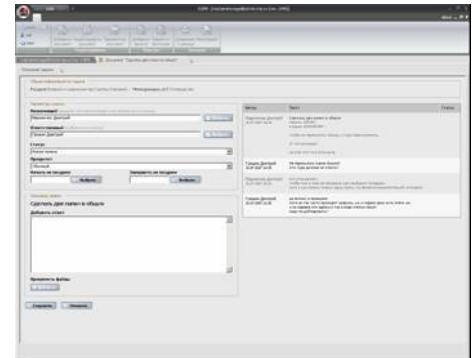


Рис. 3. Окно с подробной информацией о задаче. Здесь можно изменить ответственного, приоритет, статус и добавить комментарий

### РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ

В результате внедрения Radius Enterprise Service Desk: Управление Отклонениями от Установленных Заданий

- повышается прозрачность и управляемость бизнес-процессов
- снижается количество невыполненных распоряжений в среднем за период
- снижаются затраты времени руководителя на выяснение причин невыполнения распоряжений
- снижается количество невыполнений, связанных с субъективным фактором (с вопросами дисциплины)
- снижается количество невыполнений, связанных с объективными факторами