

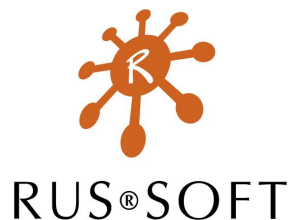
Автоматизация службы
поддержки пользователей
на основе Naumen Service Desk
версия 3.2 Java2EE

NAUMEN

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Компания NAUMEN сегодня

- **7 лет** на рынке программных решений для бизнеса и органов власти
- Более **600 проектов** реализованных проектов для более чем **450 заказчиков** на базе продуктов NAUMEN
- Свыше **250 сотрудников**, из них около 150 разработчиков
- Офисы в **Москве, Екатеринбурге, Твери, Челябинске, Киеве**
- Активный участник в развитии российской ИТ-отрасли



Основные продукты и решения NAUMEN



Naumen CRM – полнофункциональная CRM-система позволяет автоматизировать весь цикл взаимоотношений с клиентами от первого обращения, до заключения контракта

Naumen Service Desk – готовое решение для автоматизации процессов службы поддержки и управления ИТ-услугами

Naumen DMS – корпоративная система управления бизнес-процессами и электронными документами

Naumen Phone – центр обработки вызовов на базе VoIP, позволяет автоматизировать обработку обращений в связке с информационной системой

Naumen Telecom – комплексное решение класса OSS/BSS для телекоммуникационных компаний и операторов связи

NAUMEN – ведущий российский разработчик ПО для бизнеса и государственных структур

- По результатам 2005 года компания **NAUMEN** – «Самая быстрорастущая компания среди Top100 компаний ИТ-бизнеса России», рост составил 158% за год (*CNews*)
- Продукт **NauDoc** в 2005 году признан лучшим российским продуктом для автоматизации бизнес-процессов (*Компьютерра*)
- Проект **Ivox Contact Center** созданный на базе продукта **Naumen Contact Center** в 2005 году победил в номинации «Самый инновационный проект года» (*Callcenterworld*)
- Продукт **Naumen Service Desk** признан «Продуктом Года» в 2006 и 2007 годах (*Softool*)
- Проекты CRM в «ИФД-Капитал», Service Desk в «Комстар-Директ» и «Северсталь-Авто» – Проекты месяца на *Cnews*

Услуги NAUMEN

- **Обучение**
Очные учебные курсы по продуктам NAUMEN для пользователей и технологов системы. Услуга предоставляется на территории Заказчика, или в собственном Учебном Центре NAUMEN.
- **Консалтинг**
Аудит зрелости компании. Разработка регламентирующей документации. Повышение эффективности и построение оптимизированных процессных схем взаимодействия.
- **Внедрение**
Автоматизация бизнес-процессов, разработка форм отчетности и KPI, проведение опытной эксплуатации.
- **Интеграции**
Настройка коннекторов к каталогам LDAP (Microsoft Active Directory, Open LDAP и др.) и комплексам управления (Microsoft MOM, SMS, Nagios, Alcatel-Lucent и др.).
Разработка схем интеграции с финансовыми системами (1C, SAP, Oracle E-Business Suite), биллинговыми системами (Forward, Онута и др.), CRM и любыми другими системами.
- **Функциональные доработки**
Разработка дополнительных функциональных модулей систем по требованиям Заказчика.
- **Техническая поддержка**
Услуги Сервисного Центра NAUMEN по оказанию программ технической поддержки решений, включая консультации, обновление версий ПО, выезд специалистов.

Сервисный центр NAUMEN

- **Реализация любого дополнительного функционала в Naumen Service Desk**
- **Проведение интеграций Naumen Service Desk с любыми ИС Заказчика**
- Сервисные инженеры в Москве и Екатеринбурге
- Консультации по телефону и очно
- Дополнительное обучение сотрудников Заказчика
- Обновление версий Naumen Service Desk
- Выезд специалистов NAUMEN к Заказчику или к месту размещения серверов

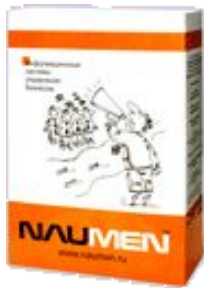
NAUMEN развивает ITIL в России

IT Service Management Forum – пропаганда ITIL во всем мире.



- Некоммерческая организация
- Более 30 национальных представительств
- Российское отделение существует с 2005 года
- Официальное вступление в itSMF Россия в 2005 году
- Делится опытом, накопленным в проектах
- Развивает Naumen Service Desk

Naumen Service Desk 3.2



Продукт основан на лучших практиках ITIL/ITSM и реализует процессы:

- Служба Service Desk
- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Управление уровнем сервиса
- Управление конфигурациями
- Управление изменениями
- Управление релизами
- Управление доступностью



**Премии «Продукт года 2006, 2007»
по версии SOFTOOL**



Pink Elephant

Единственная компания в мире, сертифицирующая ПО на соответствие процессам и рекомендациям ITIL.

Технологии NAUMEN

Базируется на open-source платформе Naumen Kernel
Продукт масштабируем, независим от ОС и СУБД

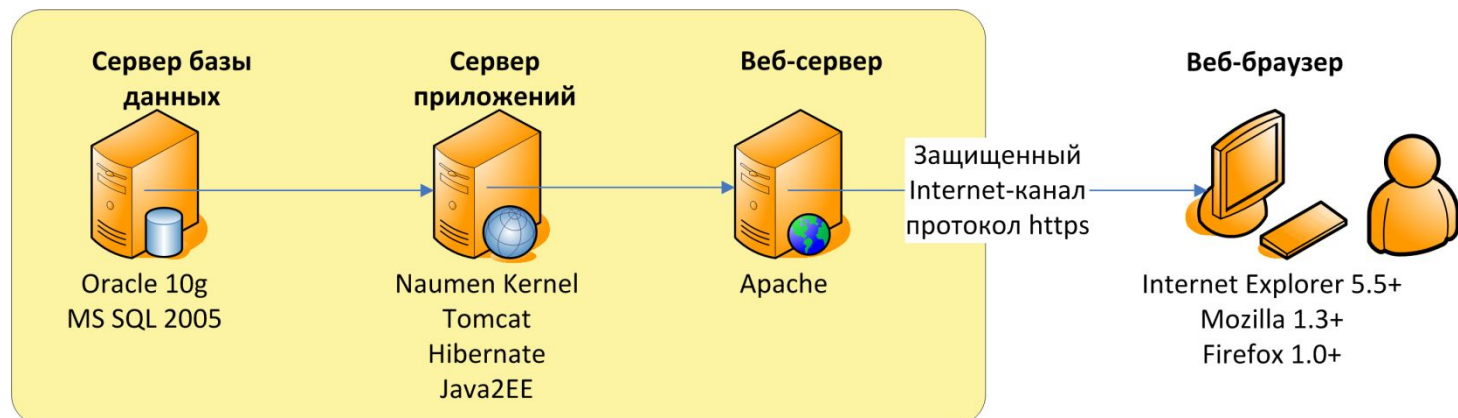
Язык: Java, Java Servlets

Сервер приложений: Tomcat

Веб-сервер: Apache

СУБД: Oracle, MS SQL

Платформа: Linux, Solaris, Windows



Naumen Service Desk в промышленности и энергетике:



Naumen Service Desk в финансовом секторе:



БАНК «ФИНАНСЫ и КРЕДИТ»

Naumen Service Desk в ритейле:



Naumen Service Desk в телекоме:



Naumen Service Desk в ИТ и сервисных компаниях:



Naumen Service Desk в других отраслях:



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
МОСКВЫ**



Департамент образования
города Москвы



МОСКОМСПОРТ



Elendil



NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

Возможности и особенности

- **Регистрация запросов** через оператора, email, web, внешние системы, хранение полной истории
- Использование операторами **Базы знаний и Помощника**
- **Типизация запросов**, настройка по каждому типу запроса **workflow**, выдача нарядов на работу, управление изменениями
- **SLA** для пользователей и клиентов (в том числе приоритеты, регламентные сроки)
- Схема **информирования**, горизонтальная и вертикальная **эскалация** через web, email, оператора
- Ведение базы конфигураций **CMDB**
- Отслеживание **доступности** сервисов и ресурсов
- Встроенные средства **генерации отчетов**
- Матричная настройка **прав доступа**
- **100% web-интерфейс**

Интерфейс оператора 1^й линии

«Избранное»
Дерево объектов системы:
Оргструктура компании,
ресурсы, поставщики

The screenshot shows a web browser window with the URL 'Мясов А. А. (director) - Microsoft Internet Explorer'. The main content area is titled 'Служба поддержки <Артрикс> (Мясов А. А.)' and contains a navigation menu with tabs: 'Администрирование', 'Запросы', 'Клиенты', 'Отдел', 'Проект', 'Сбои', 'Наряды', 'Проблемы', 'Консул'. Below the menu is a table of requests.

Дерево объектов

- Служба поддержки <Артрикс>
- Торговая сеть (Мясов А. А.)
 - Москва (Еремеева О. П.)
 - Санкт-Петербург (Соколова А.)
- Управляющая компания (Мясов А. А.)
- Инженеры
- Операторы
- Программисты 1С
- Служба эксплуатации
- Технические специалисты
 - Мясов А. А.
 - Норкин П. П.
- Техподдержка - Москва (Мясов А. А.)
- Техподдержка - Санкт-Петербург (Н...)
- Хранилище списанных ресурсов
- Офисная сеть
- Склады
- Операторы связи
- Поставщики оборудования
- Поставщики ПО
- База знаний
 - 1С (Мясов А. А.)
 - Рабочие станции

Рабочее место: SD
Включен режим авто-подтверждений
Пользователь: Мясов А. А. (director)
© Naumen 2002-2005

Список запросов на обработке

ID	Запрос	Описание проблемы	Зона ответственности	Дата поступления / Дата закрытия	Текущий статус	Приоритет услуги
75	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка торгового оборудования/запрос 75	Проблемы с принтером Уточнить т ...	Оператор Мясов А. А. (группа Технические специалисты Москва)	29.08.05 12:06	Новый / ожидание инженера / Прогночен	VIP
74	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Обслуживание системы кондиционирования/запрос 74	Проблемы с кондиционером Какого ...	Оператор Мясов А. А. (группа Инженеры Москва)	29.08.05 11:58	Новый / ожидание инженера / Прогночен	Стандарт
73	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-1/Стандартный пакет для магазинов и супермаркетов/Поддержка офисного оборудования/запрос 73	Стеллаж деформировался от незнач ...	Инженер Зверев С. А.	29.08.05 11:50	Активный / Прогночен	VIP
	Служба поддержки <Артрикс>/Торговая сеть/Москва/Супермаркеты/Артрикс-	Проблемы с	Оператор Мясов А. А. (группа		Мясов А. А. (группа	

Местная интрасеть

Регистрация запроса оператором

Открытые запросы
данного пользователя: ID,
дата регистрации, статус

Гибко настраиваемая
форма регистрации нового
запроса: типизация,
определение критичности.

Информация из любых
внешних систем, например
SAP HR

Уникальный функционал:
информация о массовые
инцидентах на сети и
инфраструктуре.
Возможность привязки
запросов к ним.

Служба поддержки <Артрикс> [Мясов А. А. (director)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Избранное

Служба поддержки <Артрикс>

Служба поддержки <Артрикс> (Мясов А. А.)

Оргструктура Запросы Регистрация запроса Контрагенты Отчеты Настройки Администрирование

Дерево объектов

- Служба поддержки <Артрикс>
 - Торговая сеть (Мясов А. А.)
 - Москва (Еремеева О. П.)
 - Санкт-Петербург (Соколова А.)
 - Управляющая компания (Мясов А. А.)
 - Инженеры
 - Операторы
 - Программисты 1С
 - Служба эксплуатации
 - Технические специалисты
 - Мясов А. А.
- Операторы связи
- Поставщики оборудования
- Поставщики ПО
- База знаний
 - 1С (Мясов А. А.)
 - Рабочие станции

Рабочее место: SD
Включен режим авто-подтверждений
Пользователь: Мясов А. А. (director)
© Naumen 2002-2005

Список открытых запросов пользователя

Внимание! У пользователя Громак Светлана Владимировна найдены открытые запросы:

- 515932 , 01.03.2006 12:14
АКЦ , Принят на обработку
- 515918 , 22.02.2006 11:36
АКЦ , Принят на обработку

У данного пользователя 2 запроса, из них 2 открытых

Информация о пользователе

Громак Светлана Владимировна

Дата регистрации: **10.09.2004**

Местоположение: **Управляющая компания**

Уровень обслуживания: **Обычный**

Контактная информация: **(095)150-1289**

Громак Светлана Владимировна инд./номер: 5426731-64 -->

Номер договора: **М-5426731/09/2004/**

Статус: **Испытательный срок**

Дата создания договора: **10.09.2004**

Дата подписания договора: **10.09.2004**

Трудовой стаж: **6 лет**

Последний тест на знание ПК: **Т1С 129 от 27.02.2006**

Логин в личный кабинет: **stm5426731**

Логин для подключения:

[помощник]

* **Описание запроса**

Новый запрос

* **Привязать к**

Громак Светлана Владимировна

* **Тип запроса** * Критичность

Хол.оборудование 1 - Средний

* **Контактное лицо**

Громак Светлана

* **Контактный телефон** Контактный E-mail

1501289

Тип проблемы

Другое

Массовые проблемы

- [не указано]
- №515933 , тест , 02.03.2006 15:39
- №515465 , По инф-ии от дежурного СПД имеют , 21.02.2006 12:18
- №515021 , рррое. т.п. (495)121-2490 М-5943 , 19.02.2006 12:18

Местная интрасеть

База знаний

Поддерживается иерархический и полнотекстовый поиск, а также поиск по ключевым словам

База знаний [Мясов А. А. (director)] - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

Поиск Избранное

Переход Ссылки

Служба поддержки <Артрикс>/База знаний

База знаний (Бессонов М. В.)

База знаний Проект

[назад] [добавить в избранное] [сделать домашней страницей]

[поиск по базе знаний] [добавить вопрос] [экспорт в xml] [импорт из xml]

Часть	База знаний
Описание	База знаний
Эксперт	Бессонов М. В. Кол-во вопросов 395

База знаний

- Call-центр (Бессонов М. В.) [5]
- Аксепта (Бессонов М. В.) [11]
 - Как добавить позицию в договор? (Свободная в.)
 - Как добавить регистрационный номер на магазине? (Бессонов М. В.)
 - Как определить какой категорией товар, и какой категорией менеджер отвечает за данный товар? (Свободная в.)
 - Как правильно и на кого оформляется заявка по пересчету себестоимости? (Бессонов М. В.)
 - Кто добавляет позиции в ассортимент РЦ для создание строки в корректировочных накладных? (Свободная в.)
 - Что делать если журнал подсытий заблокирован системой? (Свободная в.)
 - Что делать если на магазине закупочная цена больше розничной? (Свободная в.)
 - Что делать если на магазине не разнесено перемещение? (Свободная в.)
 - Что делать, если в кристалле стоит блокировка на данный товар? (Свободная в.)
 - Что делать, если товар на магазине заблокирован для розничных продаж в аксепте? (Свободная в.)
 - Что делать, если номенклатуре не присвоен штриховой код в аксепте? (Бессонов М. В.)
- Необходимые действия для выяснения причины составления запроса на отдел ФТП (Бессонов М. В.) [7]
- Пакет услуг СБ (Бессонов М. В.) [8]
- Переключение (Бессонов М. В.) [9]
- Разное (Болтушенкова Н. В.) [0]
- Ремонт помещений (Бессонов М. В.) [10]
- Сервис (Клименко Г.) [5]
- Сроки исполнения запросов на отдел маркетинга и рекламы (Бессонов М. В.) [15]
 - Как найти товар по наименованию чека? (Бессонов М. В.)
 - Какой общий эл. адрес если надо отправить сообщения на все магазины? (Свободная в.)

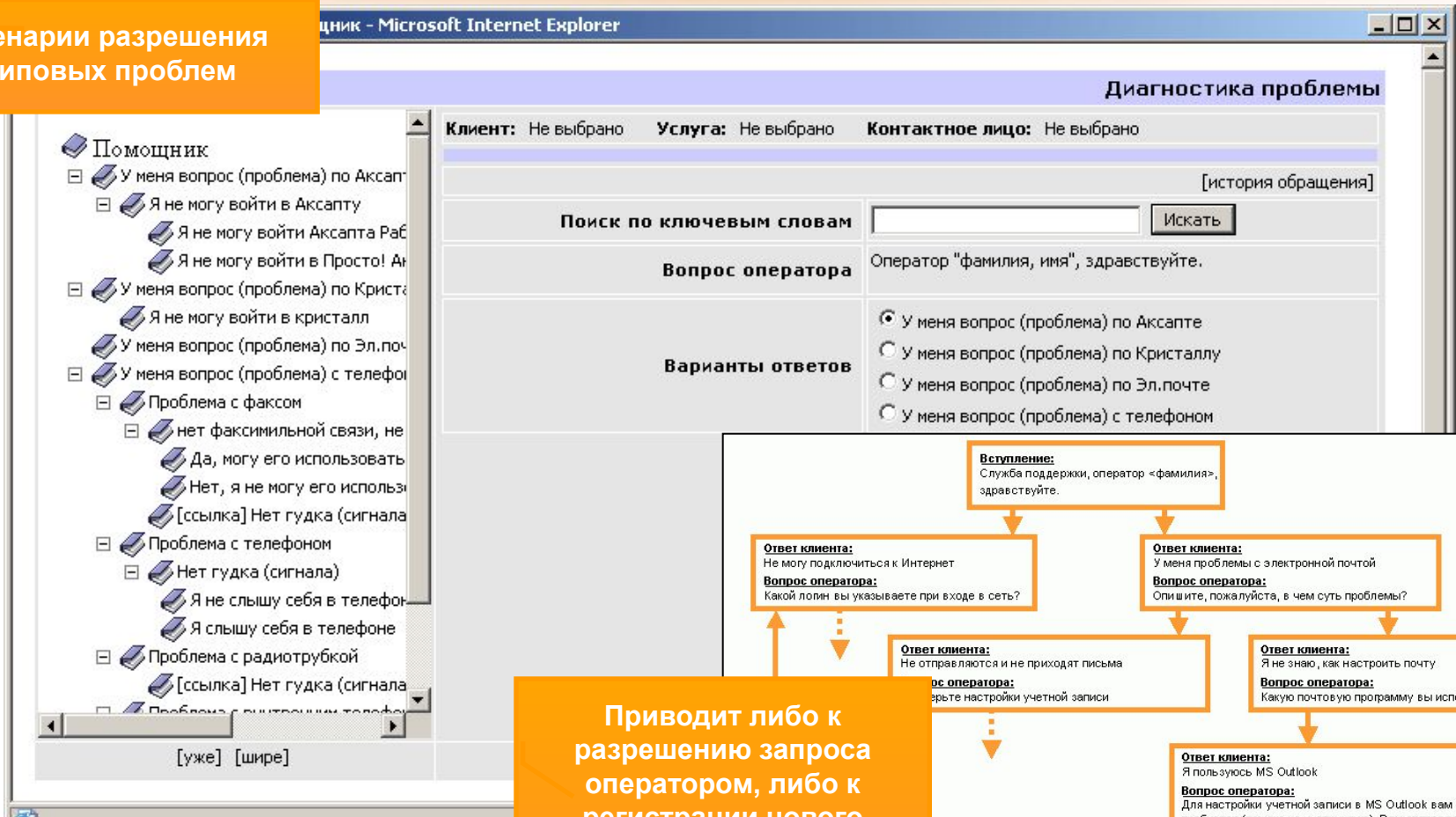
Рабочее место: SD
Включен режим авто-подтверждений
Пользователь: Мясов А. А. (director)
© Naumen 2002-2005

Местная интрансеть

Закрепление кураторов веток, настраиваемый список оповещаемых при добавлении информации

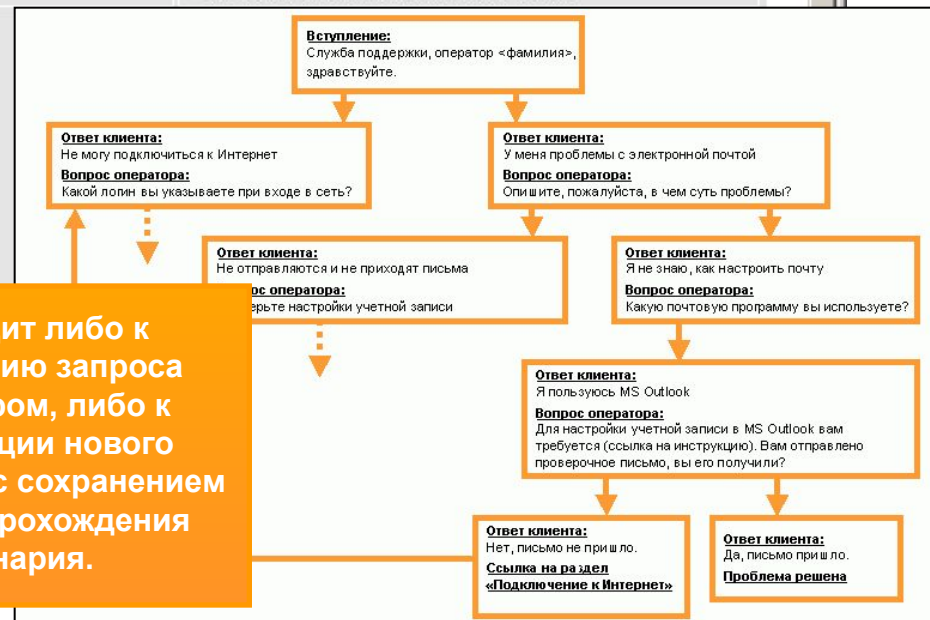
Помощник (Troubleshooter)

Сценарии разрешения типовых проблем



Полностью автоматизированный помощник с вопросами и вариантами ответов

Приводит либо к разрешению запроса оператором, либо к регистрации нового инцидента, с сохранением истории прохождения сценария.



Личный кабинет пользователя

Поддерживаемый пользователь имеет личный кабинет:

- Интеграция с AD/LDAP, NT-авторизация если пользователь уже вошел в домен
- Самостоятельная регистрация запроса
- Просмотр информации по своим запросам
- Пользование базой знаний

Возможность интеграции интерфейса в интранет-системы и клиентские порталы

Ленинский пр-т, 177 (воронина Е. (воронина)) - Microsoft Internet Explorer

Адрес: http://127.0.0.1:8080/main/

SERVICE DESK RETAIL

Ленинский пр-т, 177

Ленинский пр-т, 177 (Мясов А. А.)

Запросы | Клиент | Наряды

[редактировать избранное]

[Зарегистрировать запрос]

Запросы

[открытые запросы] [закрытые запросы] [неразрешимые запросы]

ID	Запрос	Тип запроса	Описание проблемы	Зона ответственности	Дата поступления/ Дата закрытия	Текущий статус
7	Ленинский пр-т, 177/Поддержка 1С/запрос 7	Не выбрано	Сбой в системе	Инженер Бородин (в. П.	31.01.05 19:08	Активный / Просмотр
5	Ленинский пр-т, 177/Поддержка 1С/запрос 7	Не выбрано	Проблемы с	Оператор Мясов А.	26.01.05 18:40	Новый / Просмотр

Рабочее место: SD
Пользователь: Воронина Е. (воронина)

Naumen CRM v. 2.4.19146. D
Naumen ServiceDesk v. 2.0.19146
© NAUMEN 2002-2005

Internet

Страница созданного запроса

В зависимости от типа запроса автоматически выдаются наряды на проведение работ

В зависимости от типа запроса определяется состояние и ответственный отдел или функциональная группа

В зависимости от типа запроса рассчитываются регламентные сроки начала и окончания работ

Создание задачи

* - обязательные к заполнению поля

* Ответственный: 12 12

* Тип задачи

Статус

* Дата\Время

Обухов Николай Алексеевич
Орлов Михаил Викторович
Осин Валерий Васильевич
Плавич Андрей Валентинович
Савин Андрей Анатольевич
Ситас Сергей
Смирнов Михаил Олегович
ЦТО
Резнева Светлана Николаевна
Сункин Антон Игоревич
-----Вперед-----

Описание

Напоминание ответственному: [не указано]

Добавить Отмена

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

Имя

Время звонка клиенту

[добавить в избранное]

[изменить срок][повысить уровень эскалации]

Дата регистрации	01.03.2006 12:14
Регламентное время начала работ	01.03.2006 12:14
Регламентное время закрытия	01.03.2006 20:14
Прошедшее время обработки запроса	67:03
Текущий запас нормативного времени	0:00
Последняя дата решения	
Уровень эскалации	2

[добавить связь]

ID	Состояние	Отдел	Зависимость
<input type="checkbox"/> 515933	Принят на обработку	Отдел телефонии	Зависимость

Интернет

Управление проблемами

- Организация процесса решения проблемы
- Контроль качества решения проблемы
- Настройка задач для управления работами
- Регистрация обходного решения

Проблема | **Временные характеристики** | Запросы | История событий | Файлы | Задачи

[редактировать параметры][сменить состояние][изменить тип проблемы][изменить ответственный отдел][изменить ответственного сотрудника][печатные формы][удалить]

Параметры проблемы		Временные характеристики	
Номер	5	[изменить срок][изменить класс обслуживания]	
Название	5	Дата регистрации	12.02.2008 11:58
Тип проблемы	тип проблемы	Регламентная дата обнаружения обходного решения	
Категория	аеку	Текущий запас времени (для обходного решения)	0:00
Известная ошибка	да	Реальная дата обнаружения первого обходного решения	12.02.2008 13:29
Состояние	Диагностика	Регламентная дата обнаружения постоянного решения	12.02.2008 12:58
Влияние	Некритично	Текущий запас времени (для постоянного решения)	0:00
Срочность	Низкая	Реальная дата обнаружения постоянного решения	
Приоритет	VIP	Дата закрытия	
Класс обслуживания	system7x24	Уровень эскалации	0 (0)
Описание	test	Класс обслуживания	system7x24
Автор проблемы	system		
Ответственный			
Решение			
Кем решена			
Кем закрыта			
Код закрытия			
Счетчик запросов (активных/всего)	0/0		

Обходные решения

[регистрация нового обходного решения][добавить обходное решение из базы знаний]

Дата	Обходное решение	Автор
Страницы: 1		

Комментарии

[добавить комментарий]

Дата	Комментарий	Автор
------	-------------	-------

Правила расчета влияния проблем

[редактировать][влияние по-умолчанию]

Влияние	Количество инцидентов от
Некритично	2
Критично	10
Мегакритично	20

Таблица определения времени разрешения проблем

[редактировать]

Приоритет	Время разрешения
VIP	1:00
VIP-A	1:00
VIP-SUPER	1:00

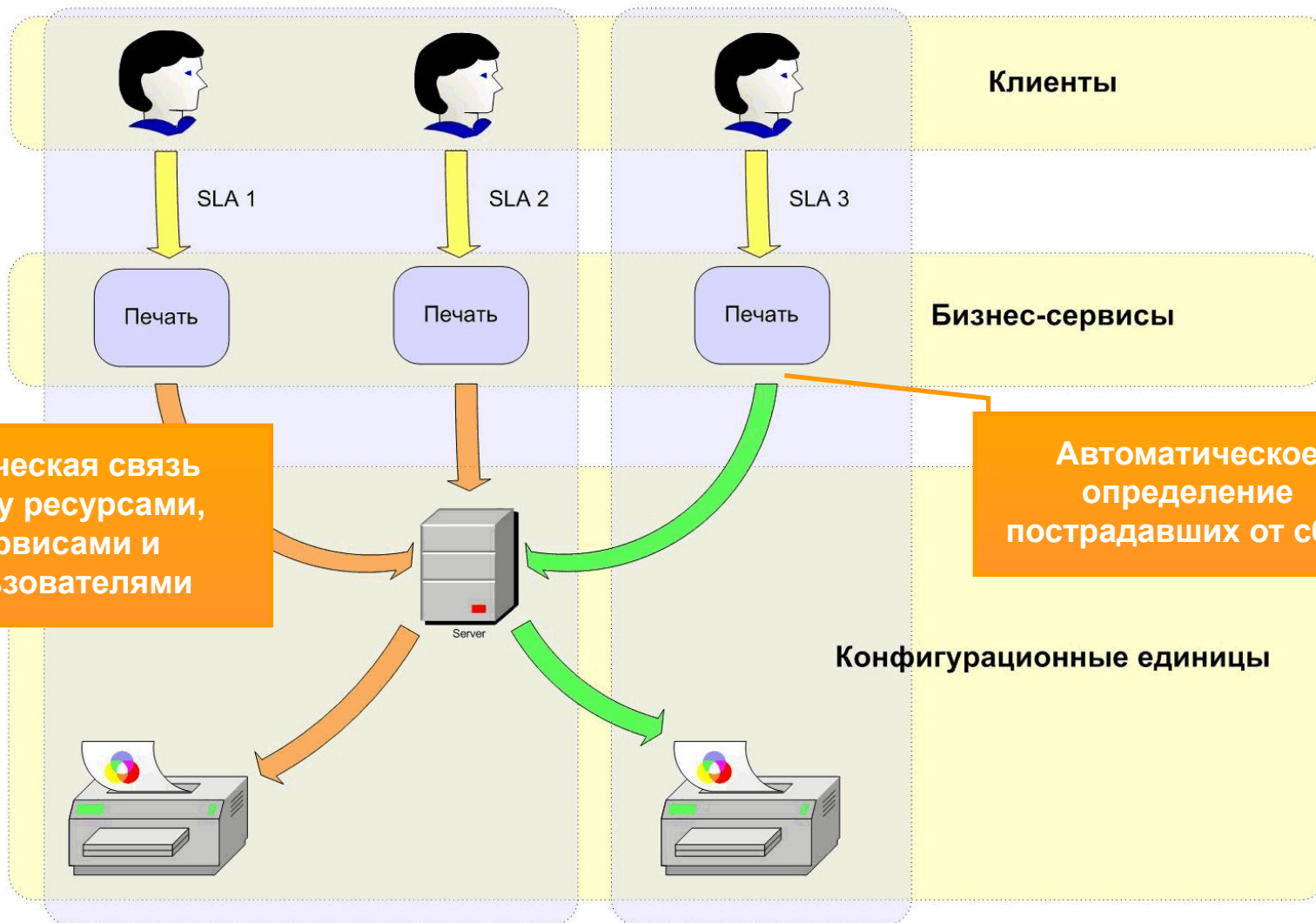
Результаты поиска по базе знаний

Объект	Найденные фрагменты
проблема 1	...проблема 1 Проблема: test Обходное решение: 3к34к34ке43е...
проблема вторая	...проблема вторая авпекнрер...

Страницы: 1

Возможность регистрации и учета обходных решений и их привязки к статьям Базы Знаний

Пользователи – сервисы - ресурсы



Управление уровнем сервиса (SLM)

- Ведение каталога ИТ-сервисов (бизнес, операционные, поддерживающие сервисы)
- Привязка SLA к услугам, конфигурационным единицам, ответственным группам
- Механизмы контроля (эскалации и оповещения) и отчетность по соблюдению SLA

ОАО "СУЭК"

Оргструктура Запросы Контрагенты База знаний Хранилища Хранилище шаблонов Отчеты Настр

Хранилища

Название	Тип	Дата создания
<input type="radio"/> Хранилище шаблонов ресурсов	Хранилище шаблонов ресурсов	27.07.2007 19:58
<input type="radio"/> Хранилище шаблонов сервисов	Хранилище шаблонов сервисов	27.07.2007 19:58
<input type="radio"/> Хранилище шаблонов соглашений	Хранилище шаблонов соглашений	27.07.2007 19:58

Страницы: 1

1

Запрос Временные характеристики Дополнительные привязки История событий Файлы(0) Задачи(1) Связи Рес

[редактировать параметры][сменить состояние][изменить тип запроса][изменить ответственный отдел][изменить ответственного сотрудника][добавить связь][добавить задачу контрагенту][принять на исполнение][удалить][печатные формы]

[закрыть]

Параметры запроса		Основная привязка	
[редактировать критичность][редактировать срочность]			
Номер	1	Организация/ФИО	Авахдиев Винер Анасович
Название	1	Соглашение	Соглашение №1-2008
Приоритет	Изменение	Сервис	Рабочее место пользователя
Класс обслуживания	12x5 (Старая версия)	Контактное лицо	Авахдиев Винер Анасович
Дата и время обращения	14.11.2007 13:35	Контактный e-mail	
Дата регистрации	14.11.2007 13:37	Контактные телефоны	39
Тип запроса	Запрос на изменение		
Категория			
Критичность	3 - Высокий		
Срочность			
Описание запроса	Предоставить права локального администратора.		
Текущее состояние	Выполнен		

Класс обслуживания

[редактировать][копировать элемент][поместить в архив]

Свойства

Код	127
Название	12x5
Описание	
Состояние	Активный

Класс обслуживания

(Если не определен ни один период обслуживания, класс обслуживания обрабатывается как 24x7)

День недели	Периоды обслуживания		
понедельник	08:00 - 20:00, 23:00 - 00:00	+	📄
вторник	08:00 - 20:00	+	📄
среда	08:00 - 20:00	+	📄
четверг	08:00 - 20:00	+	📄
пятница	08:00 - 20:00	+	📄
суббота		+	📄
воскресенье		+	📄

Пользователь Стандарт

Соглашение История событий Версии объекта Уровень поддержки Получатели Файлы

Уровень поддержки

[редактировать]

Уровень предоставления сервисов	12x5
Уровень обслуживания сервисов	12x5

Таблица определения времени разрешения инцидентов

[редактировать]

Приоритет	Время разрешения
Инцидент	8.0
Консультация	4.0
Изменение	2.0

Возможность гибкой настройки SLA

Управление конфигурациями (CMDB)

- Инструменты для удобного создания новых типов КЕ и шаблонов составных КЕ
- Связь КЕ с потребителями через сервисы, настройка зависимостей между КЕ
- Жизненные циклы КЕ, автоматизация процессов закупки и перемещений КЕ
- Интеграция с системами инвентаризации и мониторинга оборудования, бухгалтерией

Ведение распределенных и иерархических хранилищ ресурсов

По каждому ресурсу – полноценная история перемещений, ремонтов, состояний.

[1-10][11-20]				
Название	Тип	Состояние	Идентификатор	Дата перемещения
Локальный сервер ПО Xeon2 - Лен. ш.	Локальный сервер ПО	оформлен	63	01.11.05 16:21
Электроштит Energy4000	Электроштит	оформлен	64	01.11.05 16:22
Router Ленинградское ш. /Cisco 6630	Router	оформлен	65	01.12.04 18:02
АБС 70	АБС	оформлен	70	01.11.05 16:32
Канал Локальный сервер с ПО Лен. ш.	Канал	оформлен	71	01.11.05 16:49
Канал Маршрут услуги поддержки 1с	Канал	недооформлен	72	01.11.05 16:53
Router Ленинградское ш. /Cisco 6630	Router	оформлен	132	01.12.04 17:59
Модем USR-Sportster (партия 2 [Штуки])	Модем	оформлен	153	06.12.05 19:30
Модем USR-Sportster	Модем	оформлен	154	06.12.05 19:57
Модем USR-Sportster	Модем	оформлен	155	06.12.05 19:57

Управление изменениями и workflow

Маршруты прохождения
настраиваются для
каждого типа запроса

Internet Explorer

Сервис Справка

ив] [удалить][копировать тип запроса] [отправить в архив]

Код pr

Состояния		
[добавить состояние]		
Номер	Название	Ответственный
1	Зарегистрирован	Текущий ответственный
2	Принят на обработку	Департамент информационных технологий
3	Планирование	Департамент эксплуатации
4	Анализ	Текущий ответственный
5	Согласование	Текущий ответственный
6	Тестирование	Департамент технического развития
7	Заказ оборудования	Текущий ответственный
8	Установка	Текущий ответственный
9	Закрытие	Агентский департамент

Атрибуты		
Название	Тип значения	Знач
Проведено тестирование	Логический	нет
Установленная причина	Элемент каталога	Пр

Настраивается матрица
разрешенных переходов
между состояниями

Возможные переходы					
	Зарегистрирован	Принят на обработку	Планирование	Анализ	Согласование
Зарегистрирован	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Принят на обработку	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Планирование	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

http://ttng.mtu.ru:8090 - Редактирование состояния - N

Редактирование состояния

* - обязательные к заполнению поля

* Название Принят на обработку

Ответственный Департамент информационных тех

Выбор ответственного при смене состояния

Требовать ввод комментария при входе

Требовать

ком пр

Ком

Сохранить Отмена

Настраиваются атрибуты и
действия, инициируемые на
входе и выходе из состояний
(например, выдача нарядов)

Добавление шаблона атрибута

* - обязательные к заполнению поля

* Идентификатор val

* Название Валюты

Тип значения Элемент каталога

Каталог Валюты

Значение по умолчанию Валюты

Тип сортировки Города

Включить опцию [не указано]

Гражданство
График напоминаний
Категория клиента
Настройка помощника
Общие функции

Мощная система отчетности

Дукат Плэйс - 2. Бизнес - центр [Отчеты и диаграммы]

Дукат Плэйс - 2. Бизнес - центр

Оргструктура | Запросы | Регистрация запроса | Контрагенты | База знаний | Хранилища | Отчеты и диаграммы | Настройки | Администрирование | Файлы(0)

Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

Системные отчеты

- Отчет по атрибуту типа запросов (по загрузке исполнителей)
- Отчет по атрибуту типа запросов (по операциям)
- Отчет по загрузке исполнителей
- Отчет по запросам контрагентов
- Отчет по операциям
- Отчет с разбивкой по типам запросов

Пользовательские отчеты

Задачи

- Количество закрытых задач за период
- Количество зарегистрированных задач за период
- Количество открытых задач
- Количество открытых просроченных задач
- Среднее время выполнения задачи за период
- Среднее время превышения регламентного срока выполнения для закрытых задач, за период
- Среднее время превышения регламентного срока выполнения для открытых задач

Запросы

- Отчеты от 8 мая
 - Время, затраченное инженерами по типам запросов
 - Задачи по типам запросов
 - Количество зарегистрированных запросов во времени (период - сутки)
 - Количество решенных инженером запросов (период - сутки)
 - Незакрытые запросы. Количество
 - Отчет Элендил
 - Отчет по авторам запроса
 - отчет по времени работы в соответствии с типом запроса
- Количество закрытых запросов за период
- Количество зарегистрированных запросов за период
- Количество открытых запросов
- Количество открытых просроченных запросов
- Среднее время превышения регламентного срока для закрытых запросов за период
- Среднее время превышения регламентного срока для открытых запросов
- Среднее время разрешения запросов за период

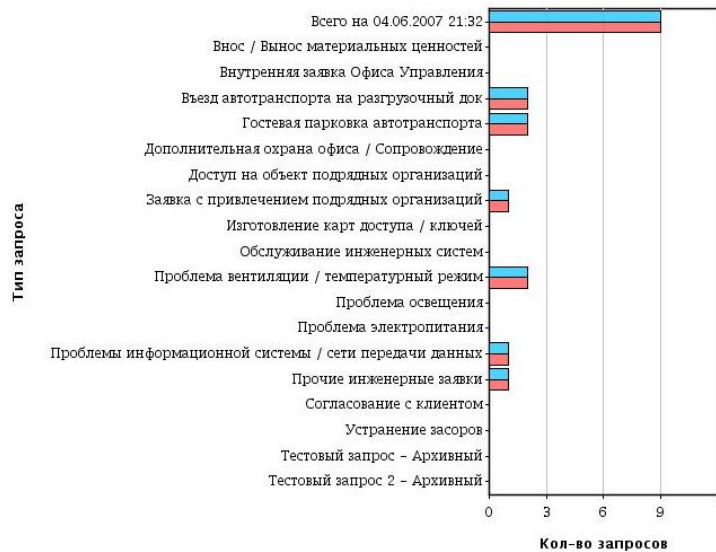
Сотрудники

Графический Dashboard

Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

Открытые/просроченные запросы

Открытых | Просроченных



Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

Единица времени

сутки

Размер деления

1

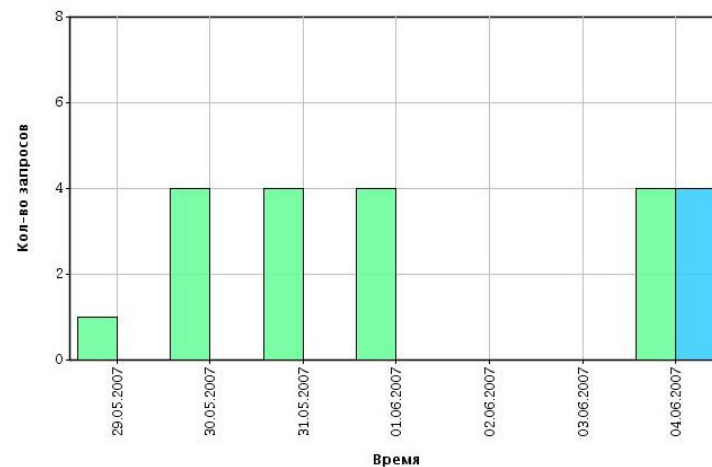
Кол-во делений

7

Применить

Статистика по кол-ву запросов

Всего | Открытых



Отчеты | Открытые/просроченные запросы | Статистика по кол-ву запросов | Запросы по состояниям

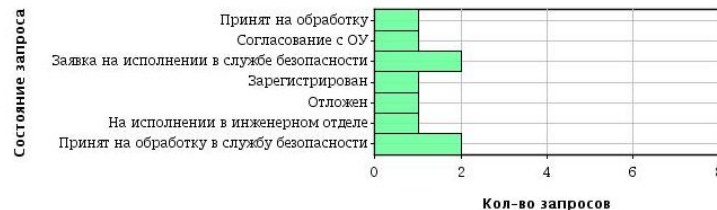
Тип запроса

[не указано]

Применить

Запросы по состояниям

Кол-во запросов



Встроенный генератор отчетов

Отчет по загрузке исполнителей 21.02.2006 10:28

Загрузка исполнителей

[добавить в избранное] [экспорт в Excel] [перестроить][настройки/фильтры] [удалить]

	Всего	20.02.2006	21.02.2006
АКЦ	323 / 275 / 283	312 / 264 / 274	106 / 17 / 13
Агапова Ольга Николаевна	91 / 86 / 61	91 / 86 / 61	30 / 0 / 0
Баутина Елена Михайловна	44 / 40 / 35	44 / 40 / 35	9 / 0 / 0
Бондарченко Кирилл Евгеньевич	7 / 2 / 0	7 / 2 / 0	7 / 0 / 0
Виноградова Анна Вячеславовна	2 / 2 / 2	2 / 2 / 0	2 / 0 / 2
Логинава Олеся Вячеславовна	6 / 6 / 5	6 / 6 / 5	1 / 0 / 0
Мирка Юлия Сергеевна	4 / 1 / 0	3 / 0 / 0	1 / 1 / 0
Обухов Николай Алексеевич	63 / 60 / 52	58 / 55 / 52	1 / 0 / 0
Орлов Михаил Викторович	29 / 29 / 29	29 / 29 / 29	0 / 0 / 0

Встроенный OLAP-построитель

Отчет по загрузке исполнителей 21.02.2006 10:28

Всего в ответственности Поступило в ответственность Ушло из ответственности

[экспорт в Excel]

Тар

Баутина Елена Михайловна Всего

Id	Название договора	Описание	Кри
515272	Бородулина Екатерина Сергеевна л/с: 6677855-80	Стрим, т.п. 7012131, Денег на лс достаточно, просьба разблокировать.	Стандартная
515270	Гайдук Иван Иванович л/с: 6702217-51	ррое-block. Клиент был заблокирован за неуплату. Хочет возобновить подключение. Денег на лицевом счету достаточно.	Стандартная
23	514788	Скоробогатов Антон Викторович л/с: 5574	ррое, клиент был отключен за неуплату.
24	514784	Дорошин Владимир Александрович л/с: 6 Stream M-6722838/06/2005/	Клиент был от
25	514791	Жаровский Дмитрий Сергеевич л/с: 5863	ррое, т.п. (495)339-6442 отключен за неуплату.

Всего в ответственности Поступило в ответственность Ушло из ответсти

Настройки <http://ttnng.mtu.ru:8090> - Настрой

* - обязательные к заполнению поля

* Начало периода: 20.02.2006

* Конец периода: 21.02.2006

* Детализация: сутки

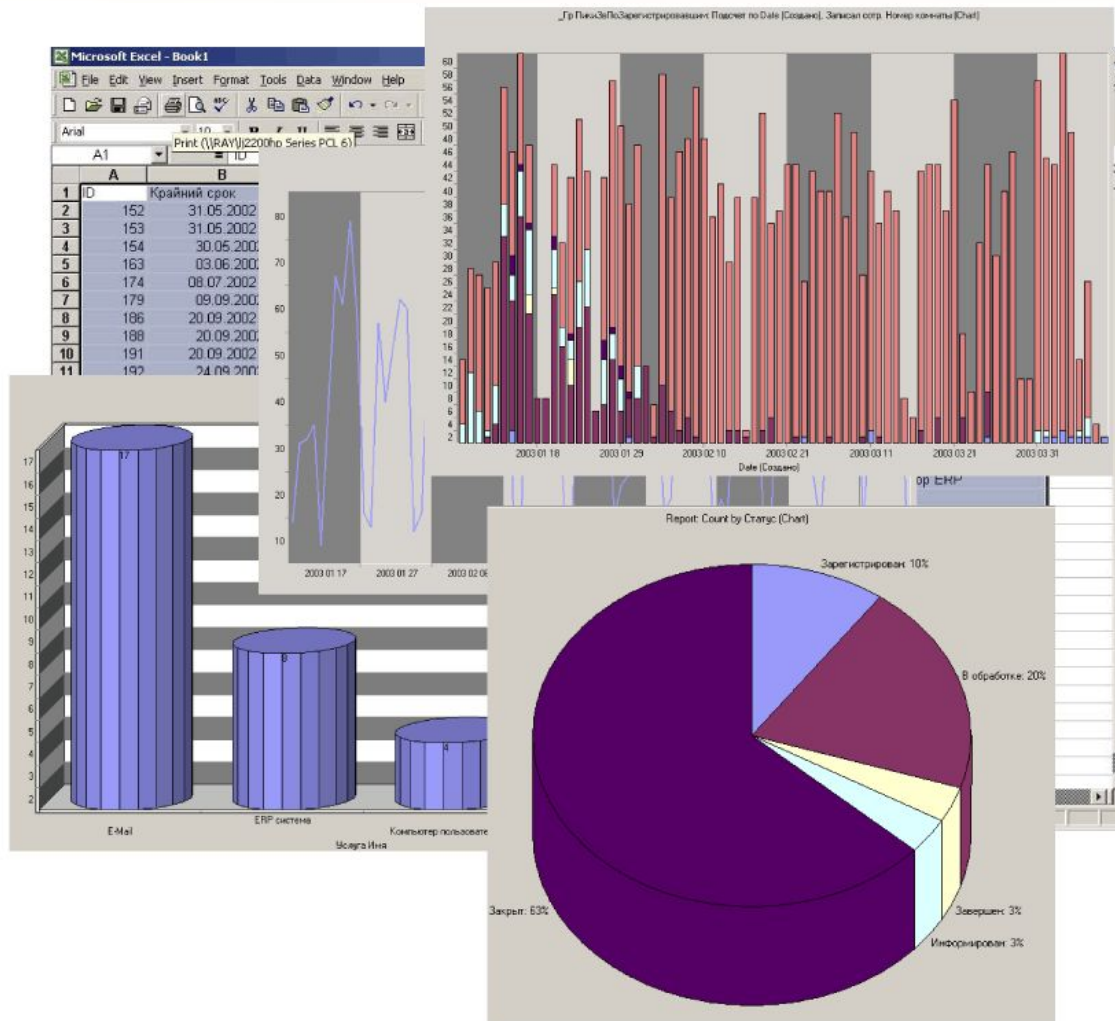
Критичность: [не указано]

* Группировать: исполнитель

Скрывать пустые строки:

OK Отмена

Экспорт отчетов



Гибкая настройка интерфейсов

The screenshot displays a web application interface with several overlapping windows and a data table. A central orange box contains the text: "Гибкая настройка всех интерфейсов и форм через веб-интерфейс администратора".

Управление настройками (Management Settings)

Имя новой: Существующие: [не указано]

Сохранить текущие настройки

Настройки: VIP, Все

По умолчанию:

Фильтры отображения (Display Filters)

Добавить фильтр: [не указано] Добавить

Кем решен (сотрудник):

- Отдел техподдержки ТМ
- Голицын Тимофей Сергеевич
- Титов Алексей Александрович
- Якутина Татьяна
- Отдел эксплуатации сети

Поиск:

Дата регистрации: 05.03.2006 18:47

Настройка отображения полей (Field Display Settings)

<input checked="" type="checkbox"/>	Номер	↓
<input type="checkbox"/>	Привязка к клиенту	↑ ↓
<input checked="" type="checkbox"/>	Название договора	↑ ↓
<input checked="" type="checkbox"/>	Тип запроса	↑ ↓
<input checked="" type="checkbox"/>	Описание	↑ ↓
<input type="checkbox"/>	Полное описание запроса	↑ ↓
<input type="checkbox"/>	Дата регистрации	↑ ↓

Table Data:

№	Имя	Адрес	Тип	Время	Дата	Статус
1	ваша пр...			12:14		
2	тест дилеров	АКЦ		01.03.2006 11:44	01.03.2006 17:22	Дилеры
3	ewffdsdsf	УСПД		28.02.2006 12:43		
4	tets	АКЦ		28.02.2006 11:57		
5	Стрим В чем заключается ваша пр...	АКЦ		27.02.2006 17:37		
6	Стрим В чем заключается ваша пр...	АКЦ		27.02.2006 17:37		
7	Стрим В чем заключается ваша пр...	АКЦ		27.02.2006 17:37		

Настройка прав доступа

The screenshot displays the NAUMEN web application interface within a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL: `http://localhost:9080/fx/sd/ru.naumen.sd.published_jsp?activeComponent=AccessMatrix&uuid=coreclod0dh1g0000glnkcc2aut4i418`. The application title is "Тестовая компания [Настройки] / Запрос [Настройка прав]".

The interface features a left-hand navigation tree under "Тестовая компания" with the following structure:

- Отдел поддержки ПО
 - Агафонов Максим Максимович
- Сервис-провайдер
 - Инженерная служба
 - Помелов Николай
 - Операторская служба
 - Отдел диагностики оборудования
 - Программисты
- Служба поддержки банка
 - Инженеры
 - Операторы
- Клиенты Банка
 - Отделения г. Москва
 - Отделения г. Санкт-Петербург
 - Центральный офис
 - Департамент

The main content area is titled "Запрос" and contains a table for configuring access rights. The table has the following columns: "Автор запроса", "Администратор компании", "Все", "Все контактные лица", "Все сотрудники", "Директор компании", "Непосредственный руководитель сотрудника ответственного за запрос", and "Ответственный за запрос". The rows represent different actions:

Действие	Автор запроса	Администратор компании	Все	Все контактные лица	Все сотрудники	Директор компании	Непосредственный руководитель сотрудника ответственного за запрос	Ответственный за запрос
Возобновление запроса из закрытого состояния	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> [сервисы: Продвинутый оператор, Оператор]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Генерация печатных форм	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Добавление дополнительной привязки к запросу	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Добавление файла к запросу	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> [сервисы: любой]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Изменение значений атрибутов запроса	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> [сервисы: любой]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> [сервисы: любой]	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> [сервисы: любой]

An orange callout box on the left side of the screenshot contains the text: "Трехмерная настройка прав доступа к каждому объекту системы – возможные действия/роли/профили".

Бизнес-эффективность от внедрения

Значительное повышение качества ИТ-сервисов

- Больше обращений решаются по телефону – *на 30-50%*
- Проблемы сотрудников решаются быстрее – *на 20-40%*
- Число инцидентов и сбоев сокращается – *до 80%*
- Развитие ИТ-инфраструктуры происходит быстрее – *до 50%*

Прозрачность работы ИТ-служб

- Проблемные зоны в ИТ-инфраструктуре
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов

**Системы работают лучше –
компания зарабатывает больше,
сотрудники работают эффективнее
и с хорошим настроением**

Эффективность от внедрения для ИТ

Повышение эффективности работы департамента

- Все обращения поступают в едином формате, на экране есть максимум информации о клиенте и ситуации – *на 25% сокращается время приема и регистрации обращений*
- Все согласования и передачи ответственности автоматизированы – *на 30% сокращаются накладные затраты*
- Идет накопление и анализ сбоев – *число будущих инцидентов сокращается на 50-80%*
- Переориентация квалифицированных специалистов от проблем эксплуатации к задачам развития ИТ – *до 50%*

Прозрачность работы ИТ-служб

- Эффективность работы сотрудников
- Данные для обсуждения и обоснования ИТ-бюджетов

**Департамент работает в спокойном режиме,
работа планируется наперед, без авралов**

Автоматизация всех внутренних служб

Внутренние службы организаций предоставляют не только ИТ-услуги, но также услуги административно-хозяйственной службы (АХО), включая уборку помещений, техническое обслуживание инженерных систем офисов и услуги службы безопасности.

- Обеспечение единой точки контакта сотрудников организаций со **всеми** внутренними службами, по любым вопросам
- Обеспечение качественной и быстрой обработки всех обращений сотрудников с учетом приоритета обращения. Приоритет отражает срочность и важность обращения для сотрудника, для каждого приоритета определяются свои сроки обработки такого обращения
- Внутренние службы получают возможность снизить временные затраты на выполнение разовых и регулярных услуг, более оперативно решать проблемы сотрудников, повысить контроль за работой своих специалистов.
- Конкретные исполнители могут иметь доступ к системе с помощью PDA-устройств через специализированный интерфейс.
- Прозрачная работа внутренних служб – Полная отчетность по операционной деятельности служб доступна руководству

Интеграция с Call-центрами

Рабочее место супервизора Naumen Phone

On-line мониторинг работы службы Service Desk

Настройка сервера - 195.64.216.253 - [Состояние сервера]

Показать/скрыть дерево

Состояние	Имя
AWAY	Шабардин
DND	Королева
DND	Цай Елена
NORMAL	Рюку
NORMAL	Баланкина
NORMAL	Баранова
NORMAL	Белаява И
NORMAL	Бердник
NORMAL	Бобина Иг
NORMAL	Вадим Иг
NORMAL	Волжкова
NORMAL	Грозный Т
NORMAL	Дашутин Е
NORMAL	Дмитриев

Очереди

Имя	Номер	Время ожидания	Ожидает	Говорят
Справочная служба	147700	00:02:06	1	2

Ожидающие

Звонящий	Длительность
83432125363	00:05:18
83432347165	00:06:07
83432510735	00:01:11

Операторы

Имя	Состояние
Королева Лилия Аркадьевна	DN
Маслова Светлана Викторовна	SPI
Шахова Елена Борисовна	SPI

Количество звонков: 7

Абонент 1	Номер	Абонент 2	Номер	Статус
83432125363	Иг			CONNECT
83432274732	Иг	Чуракова Наталья Сергеевна	7113	CONNECT
83432347165	Иг			CONNECT
83432505648	Иг	Шахова Елена Борисовна	7513	CONNECT
83432510735	Иг			CONNECT
83432753826	Иг	Замкина Ольга Евгеньевна	7301	CONNECT
89028429907	Иг	Маслова Светлана Викторовна	7506	CONNECT

Отслеживание загрузки и распределение запросов между операторами

NauPhoneAdmin - voip - [Состояние сервера]

Очереди

Имя	Номер
Справочная служба	147700

Ожидающие: 1

Звонящий	Длительность
83432610119	00:00:50

Операторы

Имя	Состояние
Королева Лилия Аркад...	SPEAKING
Пешина Ольга Алексан...	SPEAKING
Сычева Наталья Алекс...	DND
Шахова Елена Борисовна	SPEAKING

Параметры очереди

- Свободно: 0
- Говорят: 3
- Прочие: 3
- Время ожидания: 00:00:59
- Ожидающих: 1

Количество звонков: 15

Абонент 1	Номер	Абонент 2	Номер	Статус	Звонок
h323://ip\$172.16.3.222:31951/		2147699@ivr		TR.OUTGOING	2004/04/28 16:13:09
83432621003		2147699@ivr		CONNECT	2004/04/28 16:12:16
83432621003		2147699@ivr		TR.OUTGOING	2004/04/28 16:13:22

Статистика работы сервера

Интеграция с системами мониторинга и автоматической инвентаризации LANDesk Inventory и Microsoft SMS/MOM

Управление сбоями

Alert Settings

- LANDesk Inventory Server
 - Asset alert date has been reached (Add)
 - Attribute Deleted
 - Attribute Modified
 - Component Deleted
 - Database Exception
 - Database Maintenance Performed
 - Database Maintenance Started
 - Database Online
 - Database Synchronization Failed
 - Default Alert
 - Device Data Out of Sync
 - Done Processing Computer
 - Duplicate Device ID Detected
 - Faulty Packet
 - Inventory Server not Loaded

Select Action

Actions:

- Broadcast
- Send Internet Mail
- Message Box
- Load an NLM
- Write to Event Log
- Send Page
- Run Program
- Send SNMP Trap

< Back Next >

Severity	Computer	Source	Alert Name	Date
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive changes	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive changes	01.09.2005
Warning	AR9401373501.domain.local	LANDesk System Manager	Drive space	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Information	LDMS	LANDesk Inventory Server	Attribute Modified	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Application added or removed	01.09.2005
OK	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005
Warning	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005
Monitor	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Application added or removed	01.09.2005
Warning	AC390720.domain.local	LANDesk System Manager	Drive space	01.09.2005
OK	AR9301554801.domain.local	LANDesk System Manager	Virtual memory	01.09.2005

- Регистрация сбоев на оборудовании
- Регистрация изменений конфигураций, в том числе борьба с хищениями

Параметры запроса

[редактировать критичность]

Номер	515932
Тип запроса	Несогласованное изменение конфигурации
Описание инцидента	LANDesk зафиксировал изменение конфигурации; Пользователь: Орлова Мария Старое значение атрибута: RAM 2x256Mb Новое значение атрибута: RAM 1x256Mb
Критичность	1 - Стандартная
Текущее состояние	Принят на обработку
Автор	система
Ответственный за запрос	

Naumen Service Desk

Управление изменениями и релизами

Запросы system - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка

[редактировать] [отправить в архив] [удалить][копировать тип запроса] [отправить в архив]

Название	Претензия
Код	pr

Состояния

[добавить состояние]

Номер	Название	Ответственный
1	Зарегистрирован	Текущий ответственный
2	Принят на обработку	Департамент информационных технологий
3	Планирование	Департамент эксплуатации
4	Анализ	
5	Согласование	
6	Тестирование	
7	Заказ оборудования	
8	Установка	
9	Закрытие	

[добавить]

№	Идентификатор	Название
1	is_tested	Проведено тестиро

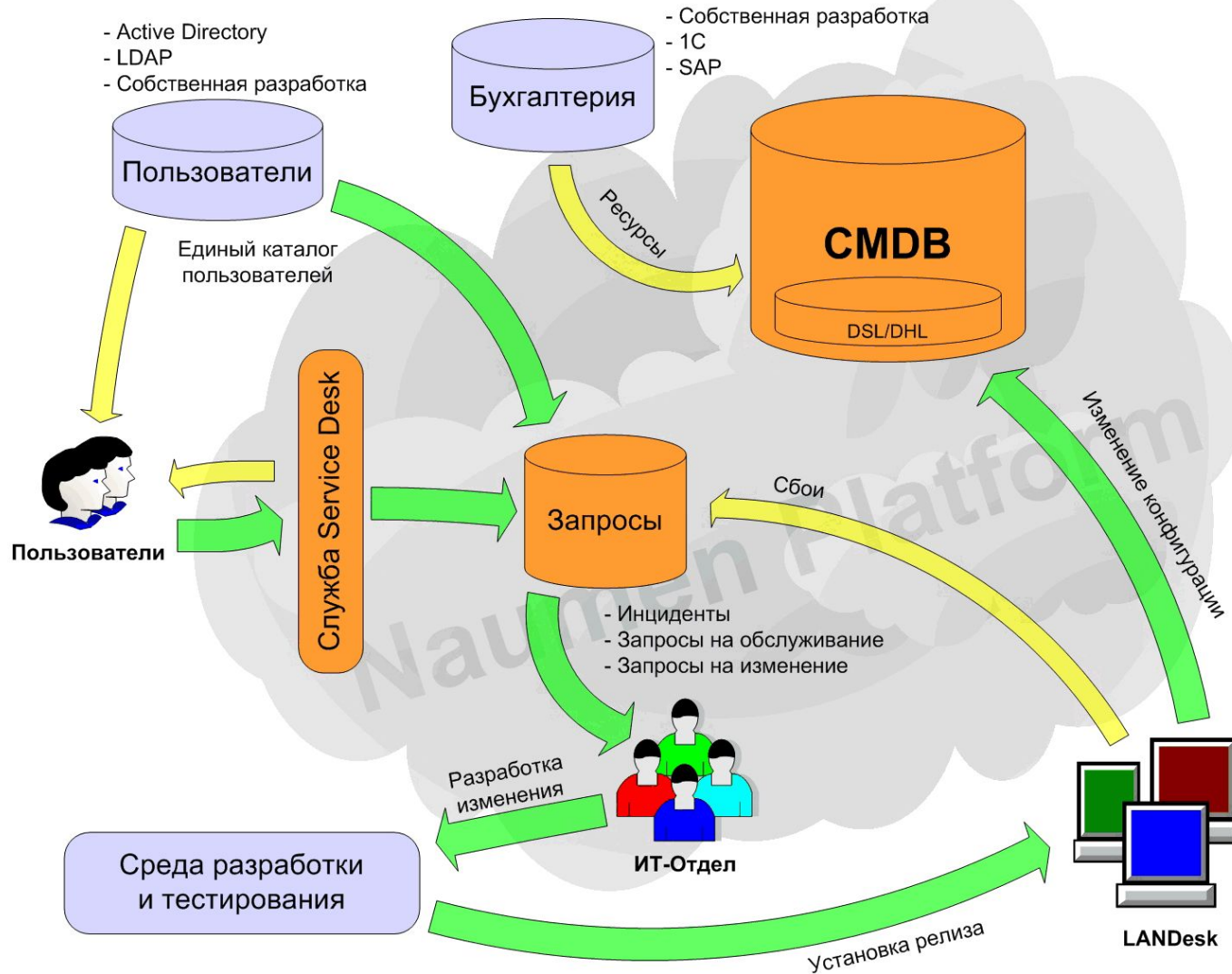
**Управление
изменениями и
установка релиза**

Scheduled tasks

Name	Status	Result
AR9401369201	Done	All patches installed successfully
AC147693	Done	All patches installed successfully
AR9401373501	Done	All patches installed successfully
WEBMASTER	Done	All patches installed successfully
ZABOTINA	Done	All patches installed successfully
AC390692	Done	All patches installed successfully
ALEKS_RYBINSK	Done	All patches installed successfully
CYBISOVA	Done	All patches installed successfully
SBORKA_IRA	Done	All patches installed successfully
AR9201361201	Failed	Unable to get scan and repair settings from core
WEB	Failed	Cannot complete the requested action. The de...
BELOVA	Failed	Unable to get scan and repair settings from core
AR91012266	Failed	All patches failed
NATA_K	Failed	Unable to get scan and repair settings from core
AR9307247502	Failed	Unable to get scan and repair settings from core
PLASTEK	Failed	Unable to get scan and repair settings from core
PLUS1	Off	Cannot Find Agent
AR91018890	Off	Cannot Find Agent
SINAYEV	Off	Cannot Find Agent (different agent responded)
AC299256	Off	Cannot Find Agent

**Обратный
мониторинг
состояния
установки
релиза**

Классическая схема взаимодействия систем



Почему Naumen Service Desk?

- **Интерфейсы Naumen Service Desk 100% веб-ориентированы**, что снижает совокупную стоимость владения системой.
- **Все интерфейсы изначально проектировались под русский язык. Вся документация (более 600 страниц по настройке) изначально издана на русском.**
- **Прозрачная система лицензирования. Все модули входят в базовую стоимость продукта и не требуют отдельного приобретения.** Лицензируются только сотрудники поддержки, все поддерживаемые пользователи и их доступ в личный кабинет бесплатен.
- **Очень гибкие возможности по настройке любых бизнес-процессов без написания каких-либо скриптов.**
- **Naumen Service Desk имеет готовые интеграции со многими системами** учета пользователей, системами мониторинга, инвентаризации. Кроме того, существуют встроенные механизмы по интеграции через веб-сервисы, возможность импорта-экспорта через xml, csv, промежуточные базы данных.
- **Используется открытая платформа Naumen Kernel с возможностью самостоятельной разработки новых компонент** для Naumen Service Desk и перестраивания логики работы текущей системы под специфичные требования (особенно важно в больших проектах со сложными интеграциями). Существуют курсы разработчиков. При этом обновления и новые версии системы продолжают устойчиво работать, несмотря на существенность доработок.
- **Уникальный опыт проектов.** Наша команда внедрения выполнила более 150 проектов (200 совместно с нашими партнерами) по внедрению Naumen Service Desk в компаниях всевозможных отраслей (промышленные компании, банки, ритейлы, телекомы) и размера (от 100 до 50000 сотрудников, от 5 до 800 сотрудников ИТ). Ни один интегратор не может похвастаться такими цифрами.
- **Техническая поддержка от NAUMEN** не только позволяет получать обновления и отвечать на вопросы по использованию системы, но и гарантировать работоспособность системы в соответствии с регламентированными сроками. Стандартный регламент устранения запроса первого приоритета (падения системы) – 2 часа (независимо от причины).
- **Уникальное на рынке соотношение цена/качество.** При той же или иногда превосходящей функциональности по сравнению с HP, CA, BMC, FrontRange, Axios мы существенно дешевле в стоимости лицензий, работах по внедрению, сопровождению.



Спасибо, вопросы?

За дополнительной информацией
обращайтесь:

+7 (495) 737-72-33

www.naumen.ru

sales@naumen.ru

А ТАКЖЕ К НАШИМ ПАРТНЕРАМ