



INTRACOM UKRAINE

Управління
послугами
організації в ході
цифровий
трансформації

- IT і не-IT
- Для зовнішніх і внутрішніх замовників

**На основі Service Management
Automation X (SMAx) компанії Micro
Focus**



Gold Partner

IT Operations
Management

Portfolio Expert

Service Management
Automation

Portfolio Expert

Operations Bridge
& Analytics

Сервісний підхід до забезпечення функціонування організації

Діяльність організації як виконання послуг для зовнішніх і внутрішніх споживачів на основі каталогу сервісів, бази знань, шаблонів робочих процесів, машинного навчання

Послуги всюди, не тільки в сфері IT:

- для внутрішніх і зовнішніх замовників;
- в службі персоналу і роботі з партнерами / агентами;
- в службі з адміністративних питань;
- в юридичній службі;
- в службі продажів;
- у фінансовій і контрактній службі;
-

Сфера застосування SMAX

- Обробка запитів та вирішення проблем при використанні ІТ-ресурсів: обладнання, системних і прикладних програм, на власних фізичних або віртуальних потужностях, в приватних і публічних хмарах
- Виконання планових і аварійних робіт по запуску і обслуговування технологічного устаткування
- Роботи служб персоналу і з адміністративних питань організації за заявками співробітників
- Виконання запитів клієнтів і партнерів в ході надання послуг організації

Області процесів

Впровадження системи дозволяє в рамках єдиного інструменту автоматизувати, оптимізувати, зробити прозорими:

- управління запитами і інцидентами;
- управління IT і не-IT ресурсами організації;
- управління знаннями;
- каталог внутрішніх і зовнішніх послуг організації;
- управління змінами;
- управління відносинами з клієнтами і партнерами;
- управління проблемами.

Результати впровадження

Зниження витрат ресурсів за рахунок:

- автоматизації;
- систематизації і прозористі процесів організації;
- забезпечення актуальною звітності по процесам, кількісної та якісної;
- підвищення задоволеності і зручності роботи заявників і виконавців.

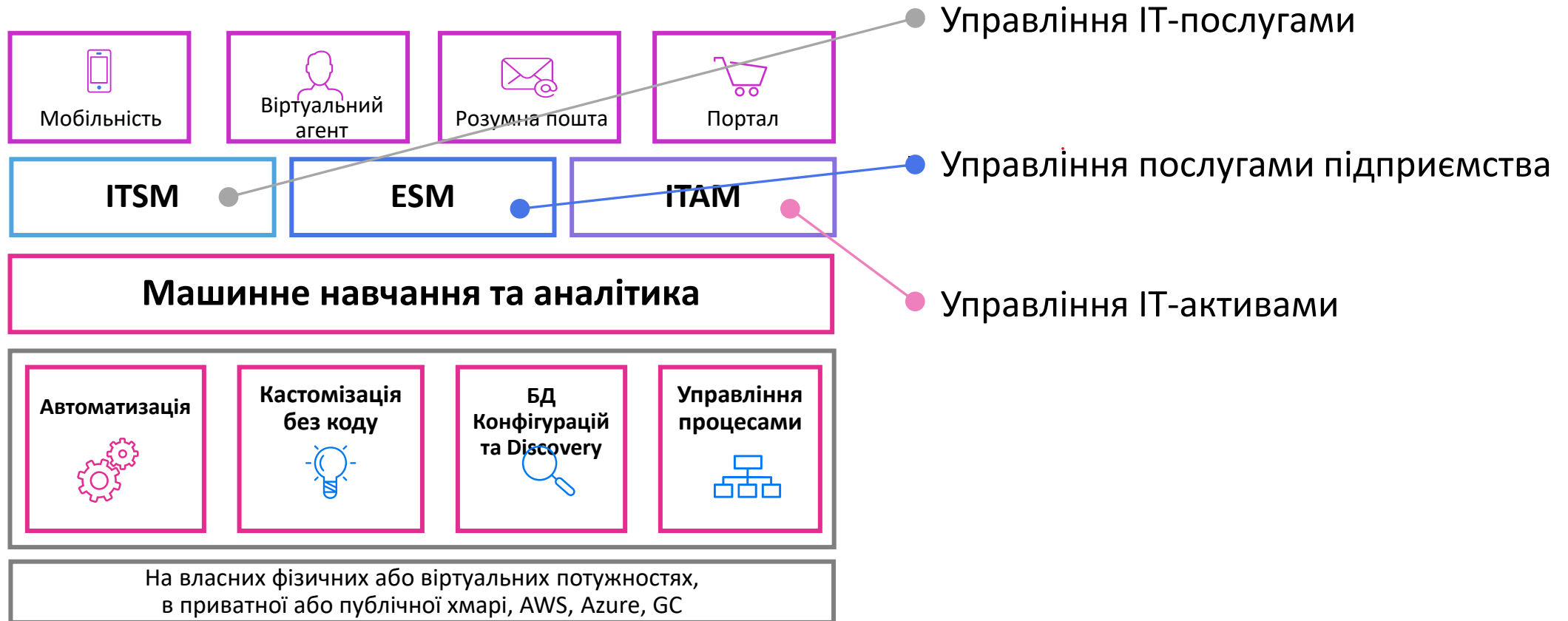
Інструменти SMAX

Що надає «з коробки» Service Management Automation X (SMAX) компанії Micro Focus:

- фокусування діяльності на результаті надання сервісів;
- портал самообслуговування у взаємодії з іншими каналами комунікації (омніканальність);
- систему управління знаннями;
- динамічну настройку і адаптацію життєвого циклу послуги;
- повну автоматизацію рутинних операцій;
- систему звітності і аналітики.

Service Management Automation X (SMAX)

Багато-хмарне рішення ESM і ITSM,
що скорочує час запуску і загальну вартість володіння



Управління Сервісами Підприємства

Звіт Q42019 Forrester Research, Inc.: Micro Focus з SMAX – в лідерах

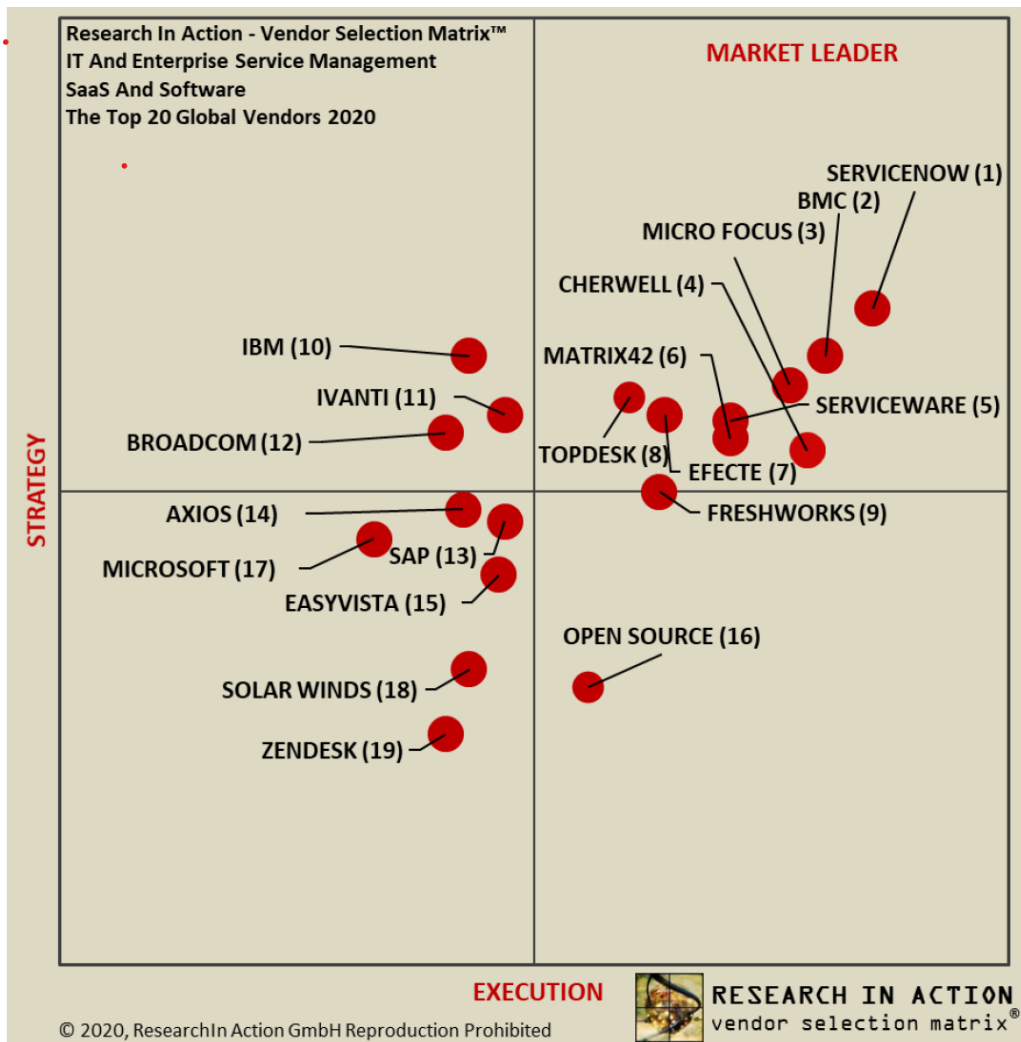


Згідно аналітикам Forrester:

«Micro Focus надає одну з найбільш інтелектуальних платформ для управління сервісами підприємства ...»

Управління Сервісами IT і Підприємства

Матриця Вибору вендорів березень 2020 від Research In Action, GmbH:
Micro Focus з SMAX – в лідерах ринку



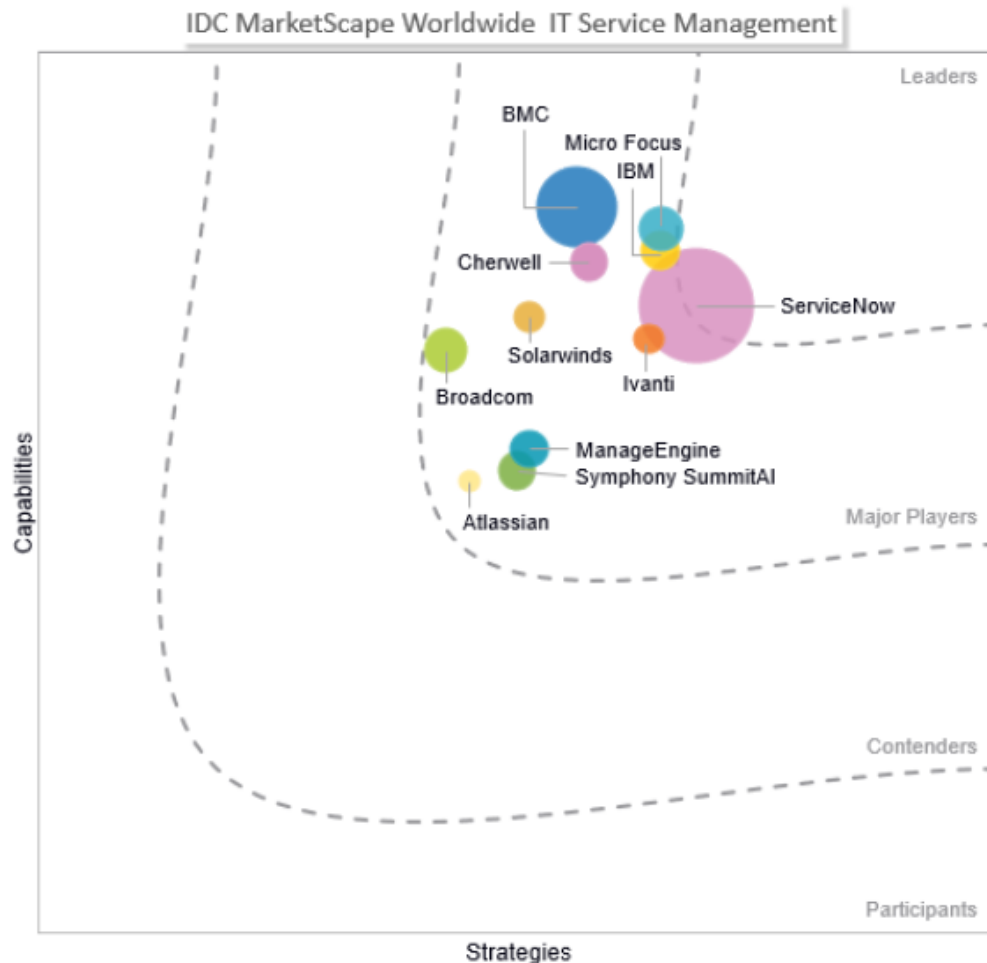
Згідно з аналізом RIA:

«Використання штучного інтелекту і машинного навчання для поліпшення якості, швидкості і цінності команди управління сервісами буде визначальною характеристикою на ринку. Для організацій будь-якого розміру Micro Focus SMAX з його інтелектуальним підходом, можливостями і низькою вартістю володіння є надійним варіантом ... »

Управління Сервісами ІТ

Оцінка вендорів березень 2020 від IDC: Micro Focus з SMAX – в лідерах

IDC MarketScape Worldwide IT Service Management Vendor Assessment



У звіті IDC стверджується, що:

«Замовники згадують гнучкість, швидку імплементацію та інтеграцію даних SMAX як ключові характеристики їх інтересу, разом з швидким темпом впровадження нових навичок штучного інтелекту в практичні сценарії ...»

Приклади використання

Організація робіт співробітників залізниці:

- регламентні роботи з огляду колійного господарства;
- роботи по усуненню несправностей електротехнічного обладнання;
- регламентні роботи по рухомому складу - планово-попереджувальні роботи;
- процеси управління пасажиропотоком на станційних спорудах, включаючи інциденти безпеки.



Приклади використання (продовження)

Процеси роботи з персоналом, обробка запитів:

- запити на відпустку;
- відсутність через хворобу;
- навчання та сертифікація;
- облаштування нового співробітника;
- скринінг кандидатів на посаду;
- управління зарплатою і заохоченнями.



Приклади використання (продовження)

Організація робіт в роздрібній торгівлі:

- регламентні роботи по торговому обладнанню;
- вирішення інцидентів з обладнанням.



Приклади використання (продовження)

Організація робіт по розгортанню мережі мобільного оператора:

- запити на перенесення базових станцій;
- запити на установку додаткового обладнання;
- виконання регламентних робіт в точках присутності / на сайтах оператора



Приклади використання (продовження)

Організація робіт з обслуговування і рішенням інцидентів в організаціях охорони здоров'я:

- регламентні роботи з обслуговування дефібриляторів;
- обслуговування моніторів серцевої діяльності;
- обслуговування та усунення несправностей діагностичного та операційного медичного обладнання;
- маршрутизація пацієнтів і персоналу.



Приклади використання (продовження)

Організація роботи Центрів екстрених служб з реагування на інциденти:

- громадського здоров'я, епідемій (наприклад, таких, як коронавірусна);
- аварій в житлово-комунальному господарстві;
- природних і техногенних катастроф;
- порушень громадської безпеки.





Додатковий матеріал

SMAX

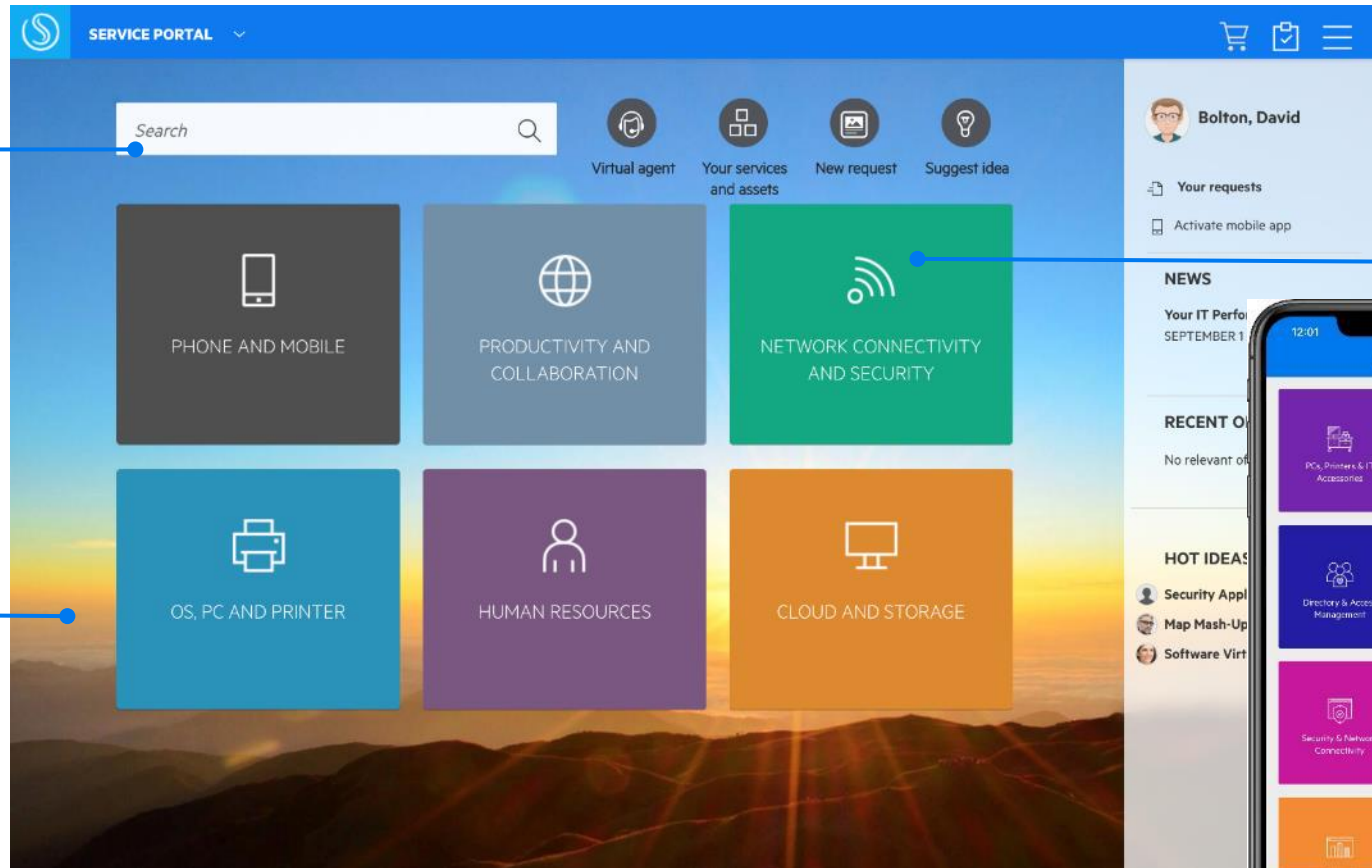
Інтелектуальна система керування сервісами організації і ІТ

Характеристики Системи

2020

Інтелектуальне самообслуговування з соціальної колаборацією

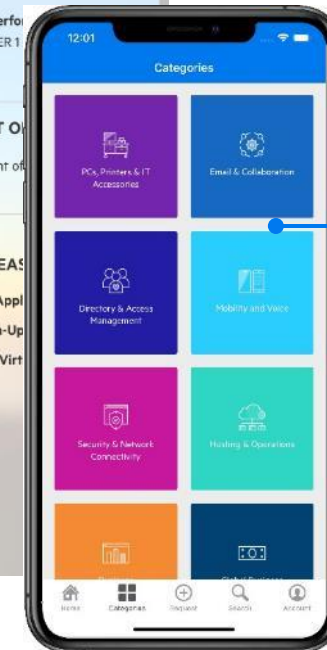
Сучасний користувацький досвід через веб і мобільні пристрої



Зручний сервісний каталог на основі прав, який легко налаштовується в графічному інтерфейсі

Інтелектуальний пошук серед структурованих та неструктурованих даних

Персоналізація та брендування порталу



Зручний мобільний додаток для доступу з будь-якої точки світу

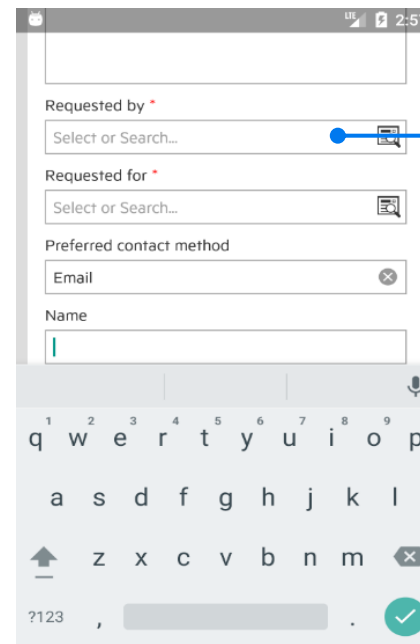
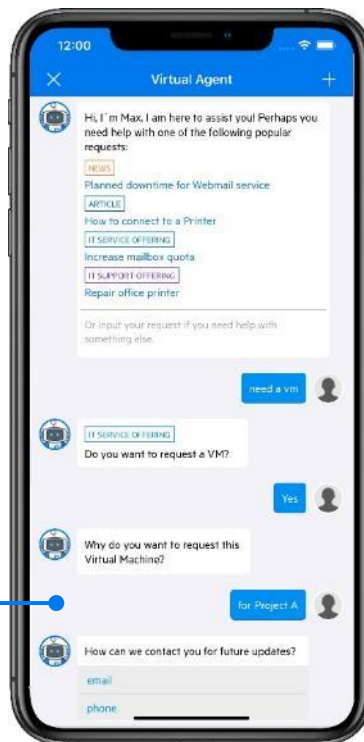
Інтелектуальне самообслуговування з соціальної колаборацією

Натівний мобільний додаток для кінцевих користувачів

Мобільний додаток
для Android і iOS



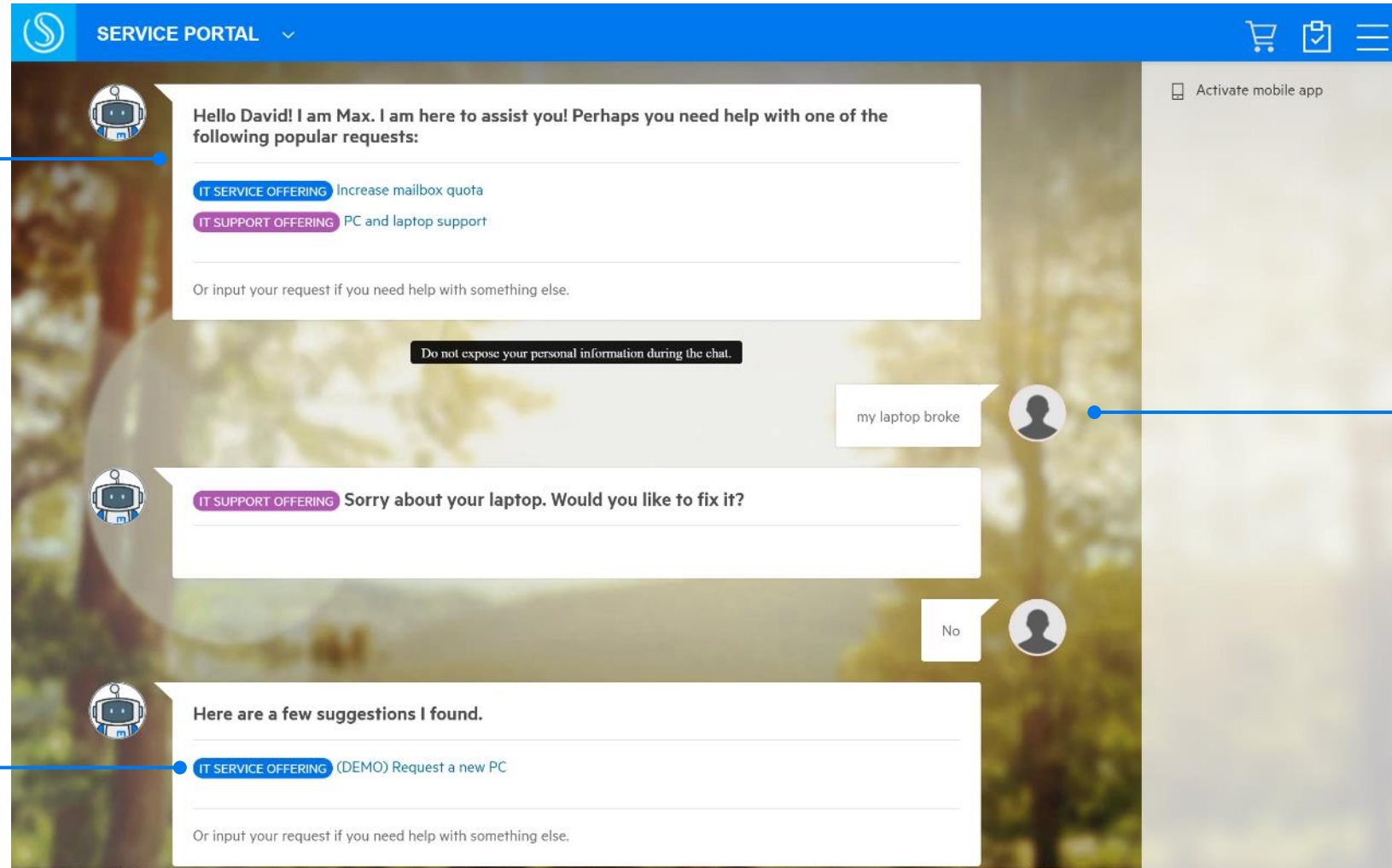
Чат віртуального агента на мобільному
пристрої



Натівна динамічна
форма на
мобільному
пристрої

Сервіс Деск, заснований на машинному навчанні та аналітиці

Автоматизована допомога віртуального агента і інтегрованого живого чату



Чат
самообслуговування
(віртуальний агент)

Автоматично
пропонує новини,
статті, сервіси та
підтримує
пропозиції послуг

Користувач
описує
проблему

Підтримка багатьох робочих областей для багаторівневих організацій (Multi-tenancy)

Працуйте з кількома робочими областями з однієї консолі

The screenshot displays the 'SERVICE MANAGEMENT' console with a 'MT CONSOLE' header. The main area shows a list of requests under the 'REQUESTS' tab. The requests are grouped by customer, with 'Client A' and 'Client B' visible. A detailed view of a specific request (ID 12576) is shown on the right, including its classification, description, and details like 'Created time' and 'Impact'.

Selected customers: A B D Edit Active: Yes X Clear all

IT SUPPORT REQUEST

12576: some fatal error when open beta home pa...

Classification > Log

Request details

Description * some fatal error when open beta home page. The error says badge service.

Created time February 7 2018 10:38:50 AM

Impact * Single user

Urgency * I can continue to work

Current assignment Unassigned

Service desk group

Owner

Id	Title	Priority	SLT.Next target	Requested for	Chat status	Current as	Assignment	Assignee
☒ A 12576	some fatal error when open bet...	Low	6 days left	Al Helton	None	Unassig...		
☐ A 12586	Webmail can't be reached, bro...	Low	6 days left	Avril Eddiso	None	Unassig...		
☐ A 12603	Desktop reboots with BIOS me...	Low	6 days left	Ruth Benedi	None	Unassig...		
☐ A 12606	NT password expired	Low	6 days left	Tom Shaw	None	Service...		Ivey Dillard
☐ A 12610	Connection to exchange server...	Low	6 days left	Adrian Baxt	None	Unassig...		
☐ A 12611	User can't send e-mail. URGENT	M...	4 days left	Adrian Baxt	None	Service...		Service Desk Ar
☐ A 12614	server down	Low	one day left	Aaron Caffre	None	Unassig...		
☐ A 12616	server down	Low	6 days left	Aaron Caffre	None	Unassig...		
☐ B 12622	FireFox crashes when opening...	Low	6 days left	Alicia Adam	None	Service...		Jerry Rivers
☐ B 12623	Cannot send e-mail	Low	6 days left	Allison Maur	None	Service...		Service Desk Ar
☐ B 12624	Laptop is not synchronized wit...	Low	6 days left	Lovela Mony	None	Service...		Tip Keybo
☐ B 12625	network down	M...	4 days left	Adrian Baxt	None	Unassig...		
☐ B 12628	When opening documents, Mic...	Low		Belinda Mon	None	Service...		Kimberly Lee
☐ B 12630	E-mail attachments being bloc...	Low		Barbara Kra	None	Service...		Aaron Caffrey

1 records selected | 306 total items

Кілька клієнтів на одній консолі

Клієнт А

Клієнт В

Запитуйте деталі про вплив, терміни тощо.

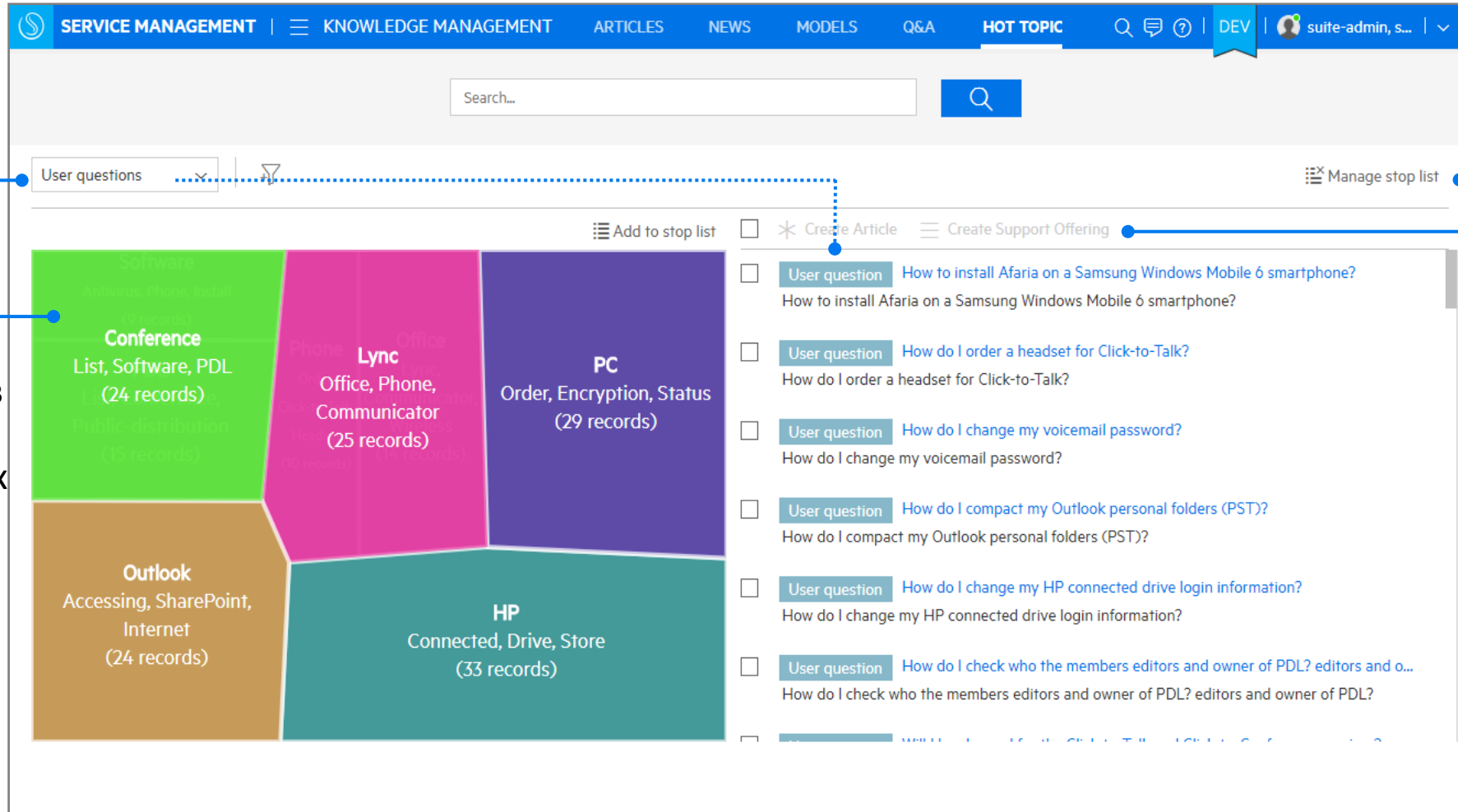
Цілі та пріоритети рівня сервісу вказують на важливість та терміновість

Аналітика «Гарячих тем»

Допомагає агентам служби технічної підтримки швидко вирішувати проблеми

Вибирає з результатів для швидкої фільтрації

Автоматично вибирає тренди в структурованих і неструктурованих даних



Конфігурує списки стоп-слів

Легко відповідає на дані в поле зору – створює:

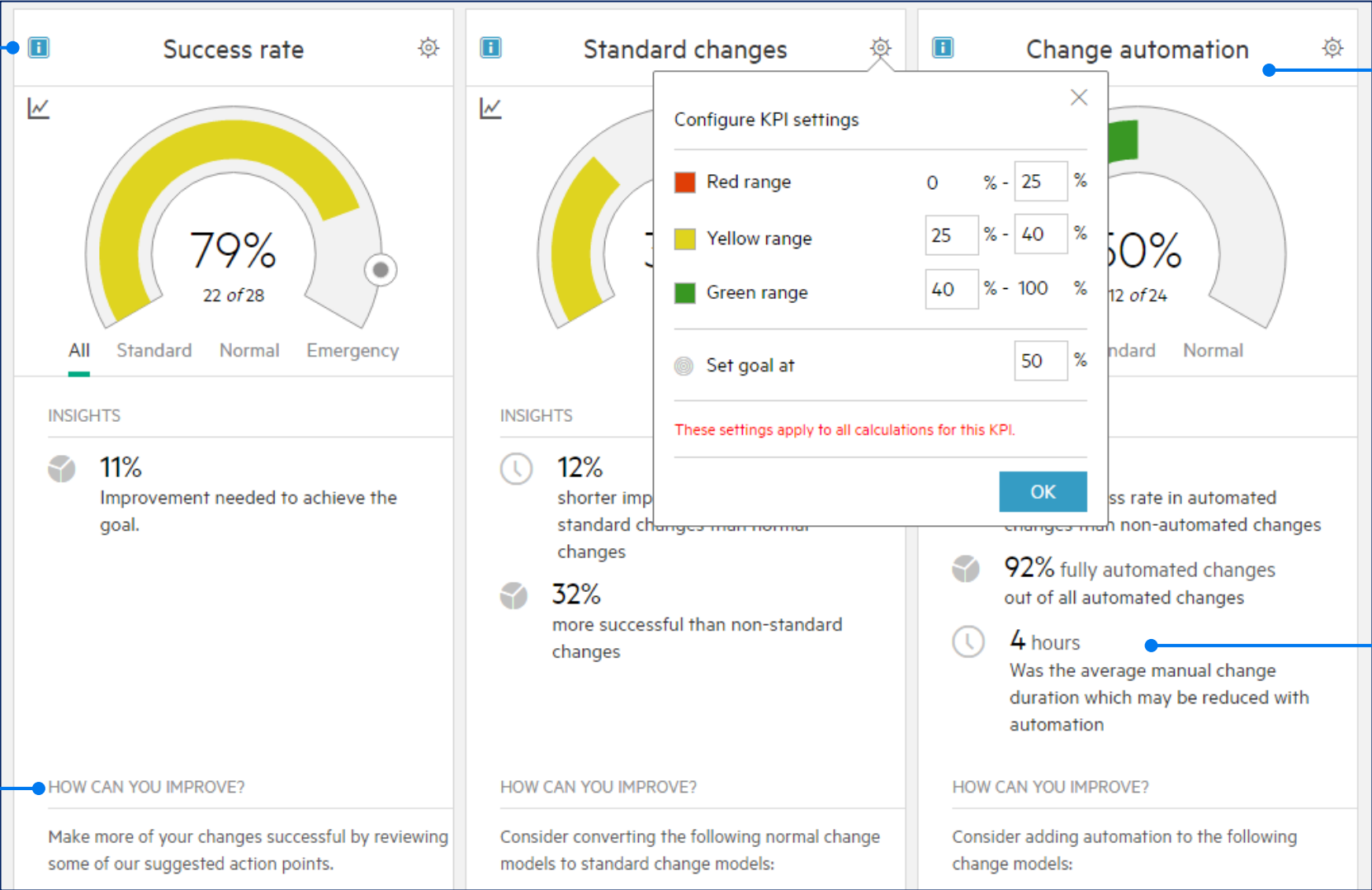
- статті знань
- шаблони каталогу
- записи про проблеми

Сервіс деск, заснований на машинному навчанні та аналітиці

Аналітика змін збільшує число успішних змін

Предиктивна аналітика змін для поліпшення процесу

Рекомендовані поліпшення



Визначення областей, які виграють за рахунок стандартного моделювання та автоматизації як засобів зниження ризиків, збільшать рівень успішності і скоротять час імплементації

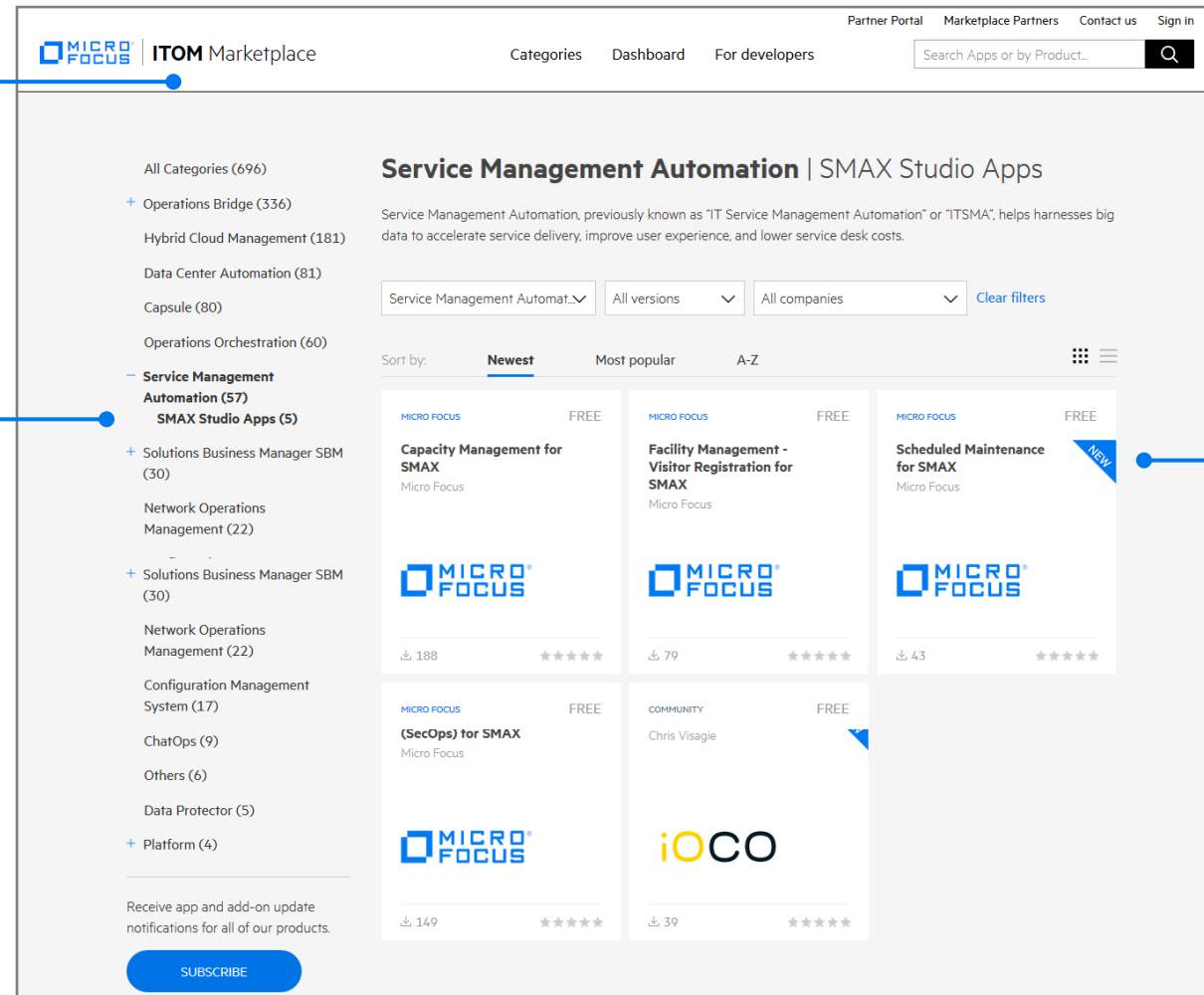
Фокус спостереження

Сучасний користувальницький досвід для корпоративних додатків

Розширює управління сервісами SMAX на не-ІТ департаменти

Micro Focus
ITOM
Маркетплейс

Контент SMAX
для
завантаження



Окремо пакетовані додатки:

- кібербезпеки
- управління потужностями
- управління об'єктами
- регламентними роботами
- відстеження розкладу

Конфігурація без кодування

Створення нових додатків, побудованих на процесах, за години, а не дні

Новий
додаток,
заснований
на процесі

Вносите
необхідні
поля даних

Створіть
форму для
нового додатка

Створіть
робочий
процес для
додатка

The image displays three screenshots of the 'SERVICE MANAGEMENT' interface, illustrating the configuration process for a new application.

Top Left Screenshot: Shows the 'Vulnerability Response' form configuration. The 'Fields' tab is active, displaying a table of fields:

	Name	Multilingual label	Logical type
Op	AffectedDevice_c	Affected Device	ENTITY_LINK
Op	AffectedService_c		
	AllStakeholders		
	Attachments		
Op	AttackType_c		
	CalculatedFields		
	CalculatedTmpFields		
	Comments		
Op	DataDomains		
Op	Description_c		

Top Right Screenshot: Shows the 'Vulnerability Response' form configuration with the 'Processes and Rules' tab active. It displays the workflow for 'VulnerabilityResponse_c' under the 'Normal' category, showing the 'Escalate' process:

```
graph LR; Start([Start]) --> Analyze[Analyze]; Analyze --> Escalate[Escalate]; Escalate --> Close[Close]; Close --> Done([Done (End)])
```

Bottom Screenshot: Shows the 'Full VulnerabilityResponse_c form' configuration. The 'General' tab is active, displaying the form fields:

General	
1 Title	
2 Description	
3 Impact	
5 Risk	
7 Affected Device	
9 Severity	
4 Skill	
6 AttackType	
8 Affected Service	
10 Urgency	

Конфігурація без кодування і прості апгрейди

Створюйте, конфігуруйте і підтримуйте процеси і робочі потоки просто

Редагування
форми
WYSIWYG

Простий
графічний
інтерфейс

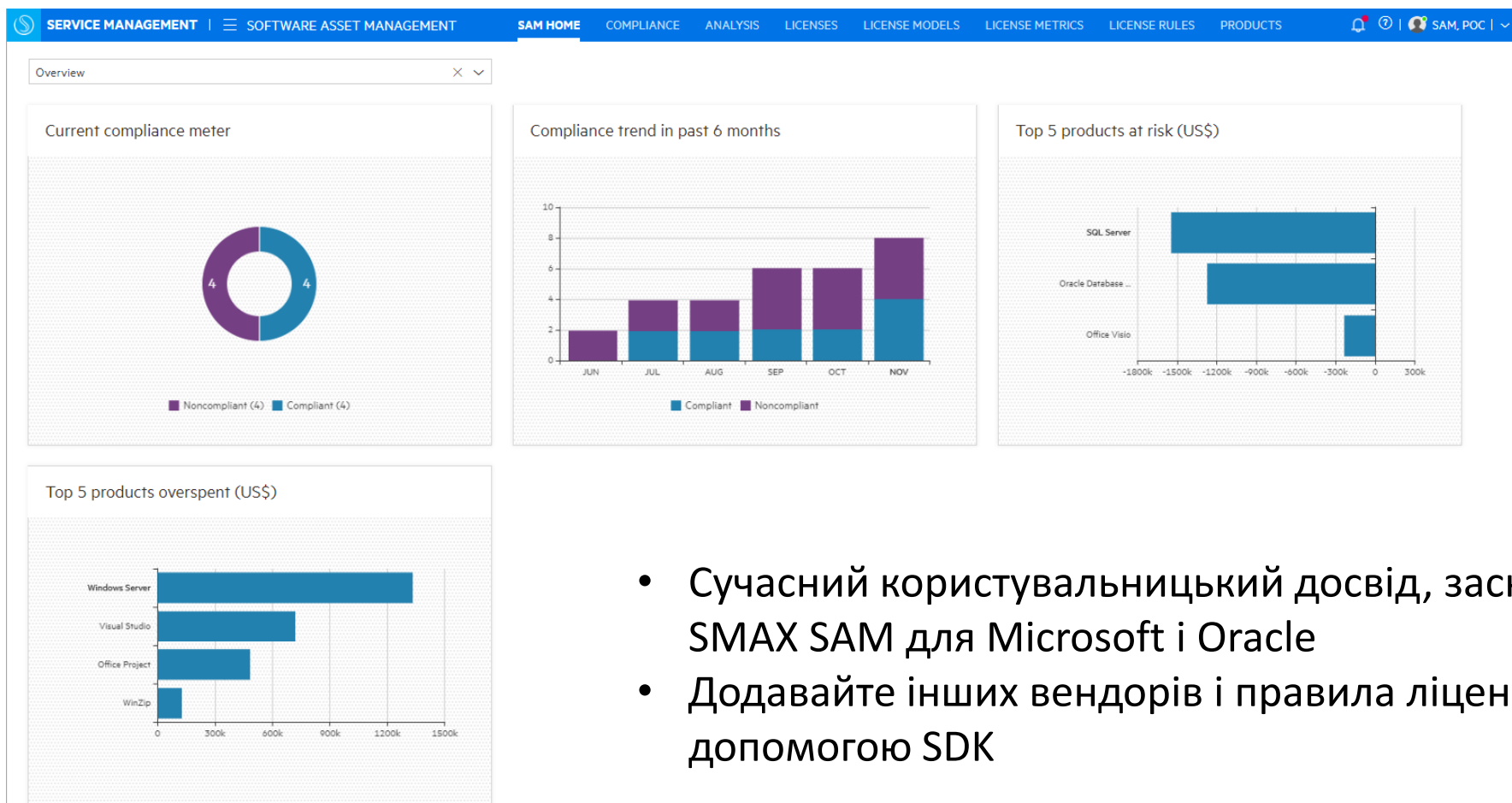
Не потребує
знань
програмування

The screenshot displays the Micro Focus Service Management interface, divided into two main sections. The top section, titled 'Full Incident form', shows a WYSIWYG editor for configuring incident forms. It includes a sidebar with 'Incident details' (Title, Description, Status, Contact, Reported by) and a 'Classification' tree. The bottom section, titled 'Incident (93)', shows a workflow map with stages: 'Classification' (Log, Classify) and 'Resolution' (Initial support). A 'Workflow map' sidebar on the right lists various rules and actions, such as 'Leaving', 'Entering', 'Before change', 'After change', 'Rendering forms', 'After applying changes', 'Per schedule', 'SLT Event', 'Before adding relationship', 'After adding relationship', and 'Before removing relationship'.

Зберігає
призначену
для
користувача
конфігурацію
для
безшовного
поновлення

Управління програмними активами (SAM)

Оптимізуйте вартість ІТ і обмежте операційні, фінансові та легальні ризики



- Сучасний користувальницький досвід, заснований на SMAX SAM для Microsoft і Oracle
- Додавайте інших вендорів і правила ліцензування за допомогою SDK

Сучасний користувацький досвід для корпоративних додатків

Проактивна жива підтримка

Деталі заявника -
включаючи
останні відкриті
запити

Проактивні
пропозиції,
виявлені в
результаті
пошуку у
великих даних
рішень, знань,
відповідних
тікетів і активів

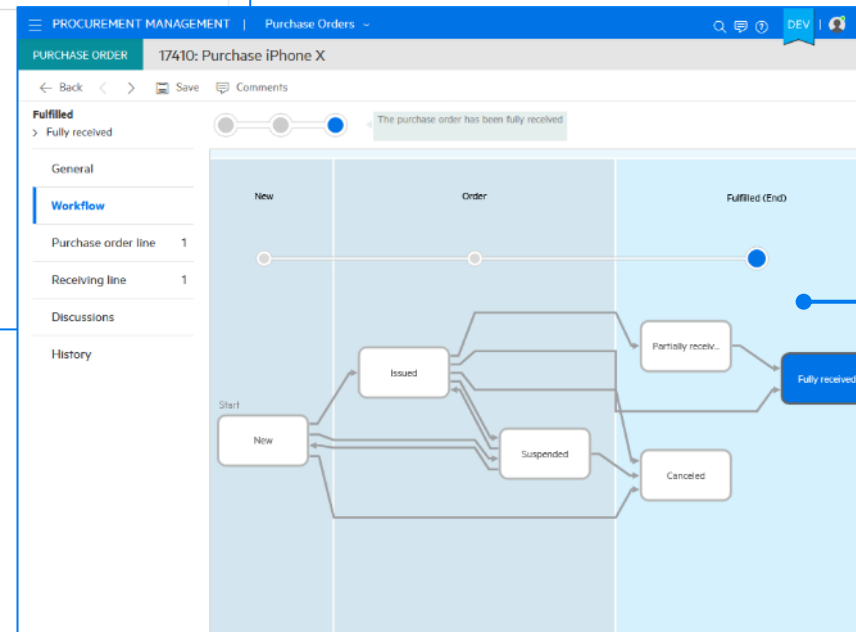
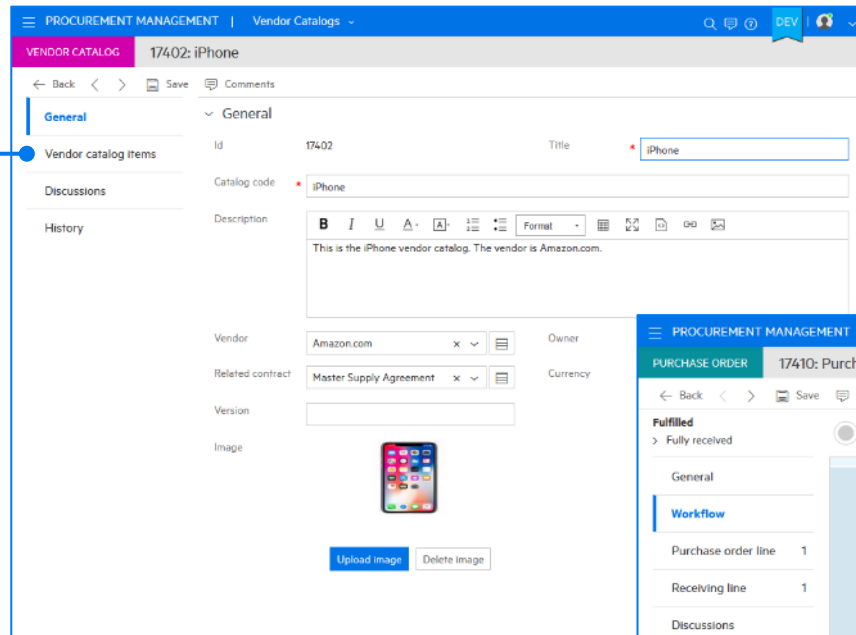
The screenshot displays the 'SERVICE REQUEST MANAGEMENT' interface. At the top, there's a navigation bar with 'REQUESTS' and 'LIVE SUPPORT' tabs. Below this, a header section shows the user's profile (Aaron Caffrey), location (North America/United St...), and contact information (1-295-555-2023, caffrey.aaron@advantage.com). The main content area is divided into several sections: 'Recent requests' with a list of cards for 'Suggested Solutions' (6), 'Recent Incidents' (18), 'Related CIs' (1), 'Offerings' (17), and 'Favorite Articles' (1). Below these, there's a 'User question' section with a query about receiving emails on a Windows 8 mobile device. This is followed by an 'Article' section titled '(DEMO) How to receive emails on my mobile d...' with a brief description. A 'User question' section below that asks 'Do I really need to install Afaria?'. Further down, there are 'News' sections: '14482: Planned downtime for Webmail service' and '14490: Webmail service disruption'. On the right side, there's a 'Propose as solution' button and a search bar. The bottom of the interface shows a 'Title' field with the text 'Aaron can't send emails'.

Оптимізований
досвід для
підтримки на
основі живого
telefonної
розмови.
Мінімізує кліки і
збільшує
продуктивність.

Сучасний користувальницький досвід для корпоративних додатків

Модуль закупівель в управлінні активами SMAX (Premium Edition)

Створюйте та керуйте каталогом постачальників і елементами каталогу



Керуйте замовленням на купівлю та рядками замовлення на покупку

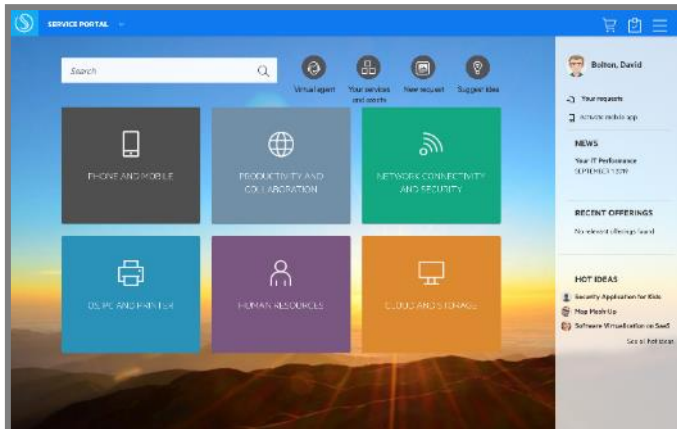
Гнучке розгортання і ліцензування

Впевненість в майбутньому без прив'язки до вендору

- Доступно на власних потужностях, в хмарі або за моделлю SaaS
- Підтримка публічних хмар
 - Microsoft Azure
 - AWS, AWS GovCloud
 - Google Cloud
- Керований Kubernetes для швидкого нарощування і низьких операційних витрат
- Просте перемикання між багатьма користувачами (tenants) за допомогою мобільного додатку
- SMAX на Micro Focus SaaS
- Ліцензування: іменовані і конкурентні користувачі, за часом, юнітам



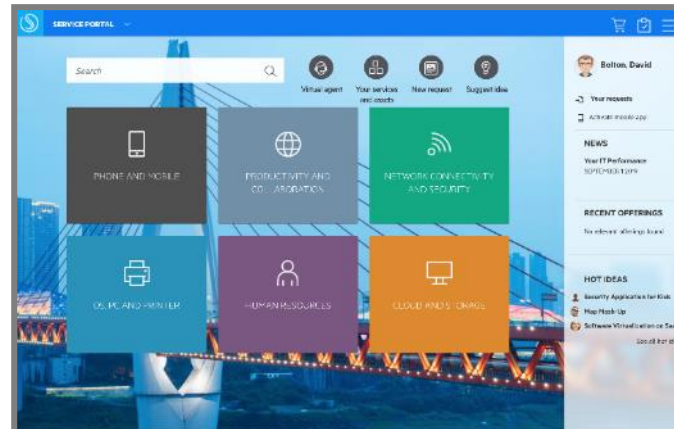
Замовники досягають ефективності



3 бізнес-підрозділи:
Роздрібний банкінг, HR,
закордонні хаби

1 мільйон запитів і 7500+
інцидентів щорічно

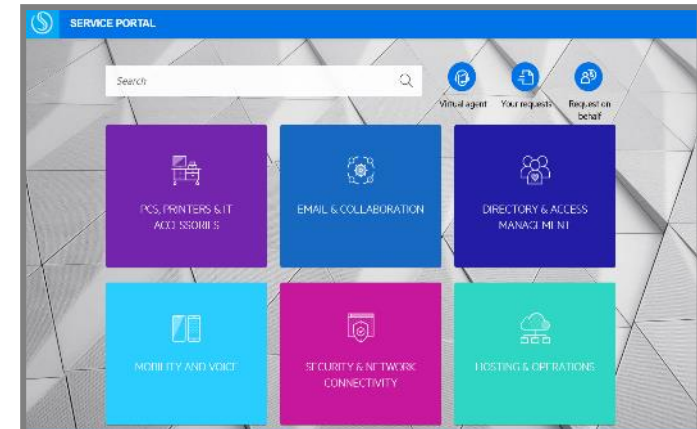
800 агентів, 30,000
користувачів



4 порталу SMAX:
централізоване IT, HR,
Безпека, Підрозділ банку

45,000 запитів і 25,000
інцидентів на місяць

855 агентів, 135,000
користувачів



Консолідація більше 10
інструментів в одному місці

50% запитів підтримки через
портал

4 канали взаємодії, 14,000
користувачів

Переваги SMAX

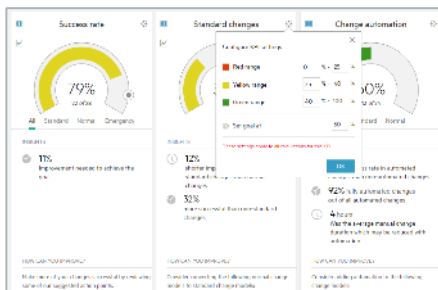
Сучасний користувацький досвід, збільшена ефективність і низька вартість



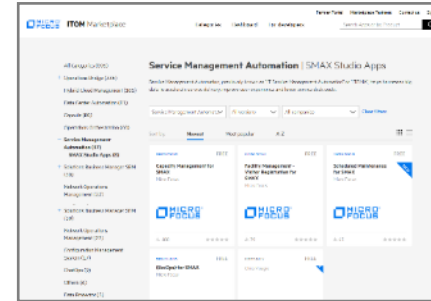
Легкий у використанні **портал самообслуговування** забезпечує сучасний персоналізований досвід за допомогою веб та мобільного інтерфейсу, посиленх інтелектуальним віртуальним агентом для автоматичних відповідей 24x7



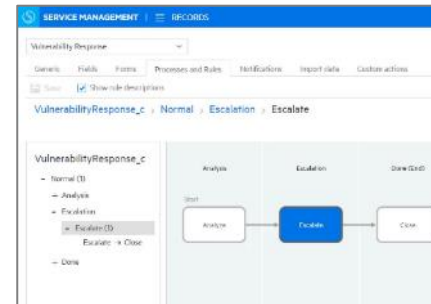
Аналітика «**гарячих тем**», побудована на машинному навчанні та аналітиці, знаходить зразки в структурованих і неструктурованих даних для швидкого вирішення питань.



Аналітика змін, побудована на машинному навчанні та аналітиці, скорочує рівень помилок при змінах і час імплементації змін.



Сучасний користувацький досвід для управління корпоративними сервісами дозволяє розширити сервіс деск на функції бізнесу і його підрозділів.



Конфігурація без кодування спрощує створення нових процесів управління сервісами для розширення SMAX на HE-IT департаменти.



Гнучкі опції ліцензування та розгортання, які простягаються від установки на власних потужностях до публічних хмар і SaaS, забезпечують короткий час до віддачі і низьку загальну вартість володіння (TCO).



INTRACOM UKRAINE

Дякуємо за
увагу!



info@intracom-ukraine.com



www.intracom-ukraine.com



+38 044 277 1622



Gold Partner

IT Operations
Management

Portfolio Expert

Service Management
Automation

Portfolio Expert

Operations Bridge
& Analytics