

ДОРОЖНАЯ КАРТА АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ

SMAX от Micro Focus как единая платформа для услуг ИТ и бизнеса – позволяет развитие в соответствии с нужной вам дорожной картой

1. Развертывается система управления ИТ-услугами, включающая управление активами организации – вычислительным и коммуникационным оборудованием, периферийными устройствами, приобретенным, арендуемым и собственным программным обеспечением. По желанию может быть использована опция продвинутого сканирования инфраструктуры и ресурсов с автоматическим выявлением их взаимосвязей.

2. Активируется автоматизация типовых ИТ- и бизнес- услуг «из коробки, без кодирования», оказываемых посредством единого многоканального портала самообслуживания пользователей. Такowymi могут быть, например:

- предоставление сотруднику доступа к корпоративному приложению;
- устранение причин прерывания предоставления пользователю услуг ИТ-инфраструктуры;
- выдача или возвращение, модернизация или ремонт ноутбука сотрудника;
- предоставление сотруднику доступа к разделяемым каталогам файлов;
- обустройство рабочего места нового сотрудника;
- предоставление отпуска сотруднику и т.п.

3. Приоритеты и действия дорожной карты корректируются в рамках подхода пошагового уточнения. При этом единый каталог сервисов предприятия расширяется за счет услуг - наиболее подходящих кандидатов на автоматизацию их предоставления посредством портала самообслуживания пользователей. В систему последовательно добавляются процессы и задачи, реализующие, например, такие услуги:

- для организаций публичной сферы – предоставление наиболее востребованных государственных услуг;
- для предприятий аграрного сектора – управление массовыми, часто повторяющимися, процессами производственного цикла;
- для предприятий жилищно-коммунального хозяйства - устранение неисправностей по заявкам потребителей услуг;
- для банковского сектора – регулярная идентификация клиента, перевыпуск платежных инструментов для клиентов;
- для страховых компаний – обработка обращений клиента по страховым случаям;
- для предприятий сферы телекоммуникационных и вычислительных услуг – добавление, исключение или модификация оказываемых клиенту услуг.

4. За счет использования встроенной аналитики системы происходит регулярная ревизия услуг из единого каталога услуг предприятия. Если существует обоснованная возможность повышения эффективности исполнения той или иной услуги, то её процессы и задачи пересматриваются и модернизируются с использованием встроенных в систему средств, не требующих кодирования.

На всех этих этапах мы готовы консультировать и практически помогать как в составлении самой дорожной карты, так и при имплементации задач, возникающих в ходе реализации дорожной карты.