

ДОРОЖНЯ КАРТА АВТОМАТИЗАЦІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ОРГАНІЗАЦІЇ

SMAХ від Micro Focus як єдина платформа для послуг ІТ та бізнесу - дозволяє розвиток відповідно до потрібної вам дорожньої карти

1. Розгортається система управління ІТ-послугами, що включає управління активами організації - обчислювальним і комунікаційним обладнанням, периферійними пристроями, придбаним, орендованим і власним програмним забезпеченням. За бажанням може бути використана опція просунутого сканування інфраструктури та ресурсів з автоматичним виявленням їх взаємозв'язків.

2. Активується автоматизація типових ІТ- та бізнес- послуг «з коробки, без кодування», що надаються за допомогою єдиного багатоканального порталу самообслуговування користувачів. Такими можуть бути, наприклад:

- надання співробітнику доступу до корпоративного додатку;
- усунення причин переривання надання користувачу послуг ІТ-інфраструктури;
- видача або повернення, модернізація або ремонт ноутбука співробітника;
- надання співробітнику доступу до розподілених каталогів файлів;
- облаштування робочого місця нового співробітника;
- надання відпустки працівникові і т.п.

3. Пріоритети та дії дорожньої карти коригуються в рамках підходу покрокового уточнення. При цьому єдиний каталог сервісів підприємства розширюється за рахунок послуг - найбільш підходящих кандидатів на автоматизацію їх надання за допомогою порталу самообслуговування користувачів. У систему послідовно додаються процеси і завдання, які реалізують, наприклад, такі послуги:

- для організацій публічної сфери - надання найбільш затребуваних державних послуг;
- для підприємств аграрного сектора - управління масовими, часто повторюваними, процесами виробничого циклу;
- для підприємств житлово-комунального господарства - усунення несправностей за заявками споживачів послуг;
- для банківського сектора - регулярна ідентифікація клієнта, перевипуск платіжних інструментів для клієнтів;
- для страхових компаній - обробка звернень клієнта за страховими випадками;
- для підприємств сфери телекомунікаційних і обчислювальних послуг - додавання, виняток або модифікація послуг, які надаються клієнту.

4. За рахунок використання вбудованої аналітики системи відбувається регулярна ревізія послуг з єдиного каталогу послуг підприємства. Якщо існує обґрунтована можливість підвищення ефективності виконання тієї чи іншої послуги, то її процеси і завдання переглядаються і модернізуються з використанням вбудованих в систему засобів, які не потребують кодування.

На всіх цих етапах ми готові консультувати і практично допомагати як у складанні самої дорожньої карти, так і при імплементації завдань, що виникають в ході реалізації дорожньої карти.