



IT SERVICE MANAGEMENT

УПРАВЛЕНИЕ ИТ-УСЛУГАМИ

Алексей Лыков

Руководитель направления ITSM/ITAM

Alexey.Lykov@softline.com

Softline



We know we can



softline[®]

Портфель решений

ВНЕДРЕНИЕ РЕШЕНИЙ

- ✓ Автоматизация ITSM / ESM
- ✓ Автоматизация ITAM / SAM
- ✓ Управление ЦОД и облачными ресурсами
- ✓ Автоматизация бизнеса на базе BPM и RPA
- ✓ Мониторинг ИТ-инфраструктуры
- ✓ Управление кадровыми ресурсами HCM

КОНСАЛТИНГ

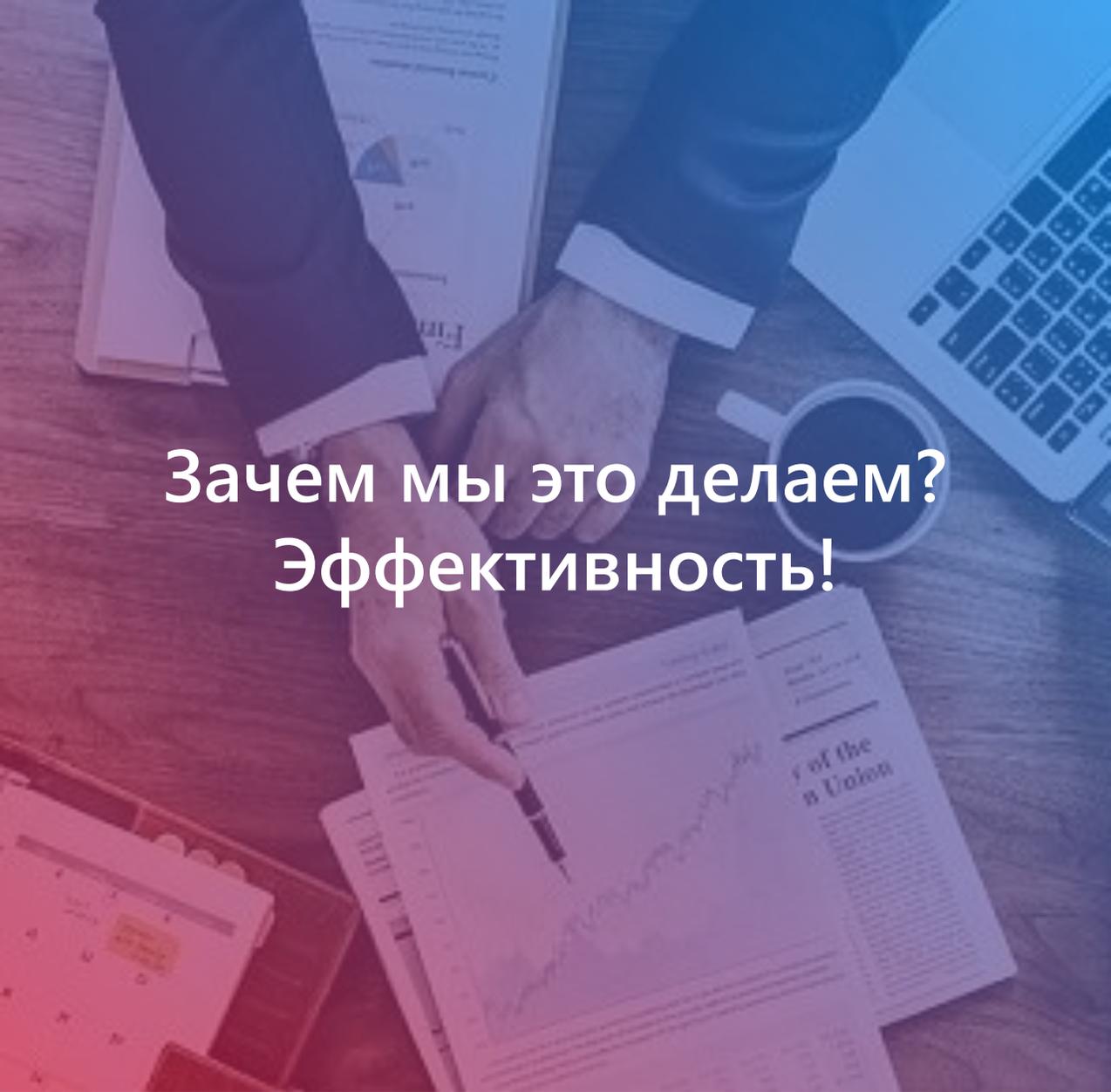
- ✓ Дорожная карта перехода на российские решения
- ✓ Аудит и инвентаризация ИТ-активов
- ✓ ИТ-консалтинг и построение Стратегии ИТ
- ✓ Сервисы вокруг 1С
- ✓ Управлением цепочками поставок SCM, логистика и интегрированное планирование

Управление ИТ-сервисами и ИТ-активами в соответствии с лучшими практиками. Анализ и оптимизация процессов, автоматизация, роботизация.
Консалтинг по использованию российского ПО.

Услуги ITSM

- Проведение обследования текущих процессов
 - Аудит текущего состояния процессов
 - Анализ и оценка текущего состояния процессов
 - Формирование рекомендаций по развитию
- Построение процессов управления ИТ
 - Детальное описание шагов процесса
 - Формирование ролевых инструкций
 - Формирование регламентов процессов
- Автоматизация процессов
 - Помощь при выборе системы
 - Проектирование решения
 - Настройка системы под потребности клиента
- Поддержка, обучение, сопровождение и развитие

Обследование
Консалтинг
Автоматизация
Поддержка



Зачем мы это делаем?
Эффективность!

Результаты

- Оптимизация затрат на предоставление ИТ-услуг
- Повышение производительности ИТ-службы
- Повышение качества обслуживания и удовлетворённости пользователей
- Прозрачное обоснование затрат на ИТ и планирование развития ИТ
- Получение оперативной и точной информации о составе и состоянии ИТ-инфраструктуры
- Построение отчетности для принятия обоснованных управленческих решений

Программное обеспечение



We know we can



Спасибо за внимание!

softline[®]

Мы всё сможем

Трансформация.

Успешная. Цифровая. Защищенная.

Алексей Лыков

Руководитель направления ITSM (и не только)

Alexey.Lykov@softline.com