

С каждым годом роль ИТ все больше увеличивается. В современном мире Вы не просто управляете ИТ-инфраструктурой, Вы обеспечиваете успех всего бизнеса.

В центре ИТ-поддержки стоит Служба Service Desk – лицо ИТ для Ваших заказчиков. Повышая качество работы Службы Service Desk путем внедрения комплексного решения, вы перейдете от реактивного решения проблем к проактивному предоставлению услуг.

Решение assyst обеспечит успех Вашего ИТ Сервис-менеджмента.

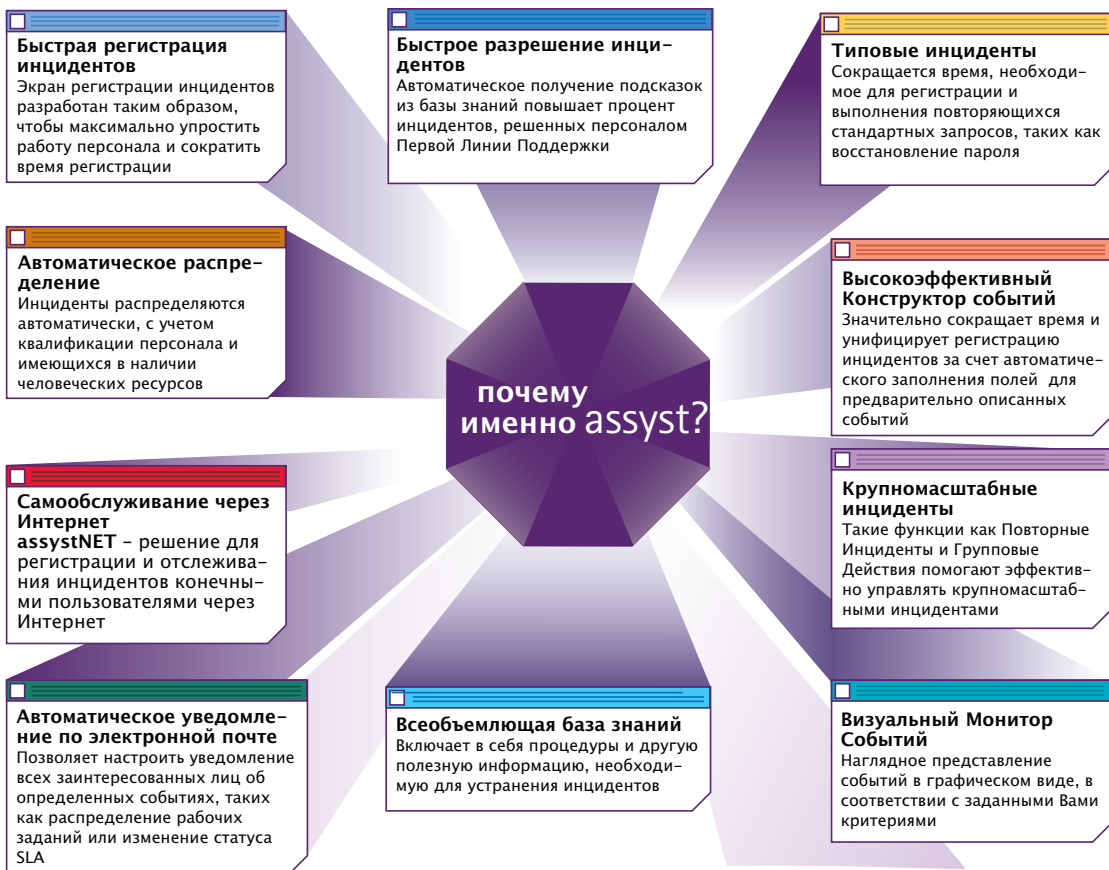


assyst – это решение для управления Службой Help Desk и ИТ Сервис-менеджмента, реализованное по принципу out-of-the-box. Все процессы ITIL изначально пре-интегрированы в продукте, и поэтому решение не требует дополнительного программирования при внедрении. Подобный подход обеспечивает предоставление ИТ-сервисов на более высоком уровне, сделав их более интегрированными и целостными.

- Интерфейс пользователя**
Интуитивно понятный и легко настраиваемый пользовательский интерфейс, имеющий различные варианты развертывания
- Управленческая информация**
Расширенные возможности получения отчетов: assyst предлагает как широкий выбор готовых отчетов, так и возможность составлять любые отчеты в соответствии со специфическими требованиями Вашей организации
- Непрерывность рабочего процесса**
Автоматическая связь с соответствующими инцидентами, проблемами, известными ошибками, задачами и изменениями
- Обеспечение защиты и конфиденциальности информации**
Возможность разграничения доступа различных групп пользователей к информации

«Мы увидели ряд преимуществ решения Аксиос Системс перед другими системами: это и гибкость ценообразования, и простота решения, и достаточно гибкая политика лицензирования. Нам понравилось также решение по веб-доступу в систему и простота системы для конечного пользователя».

М.ВИДЕО



Преимущества решения **assyst** для управления службой Help Desk и IT Сервис-менеджмента:

- ▶ Унификация процессов по регистрации и разрешению инцидентов
- ▶ Снижение затрат благодаря увеличению доли инцидентов, разрешенных первой линией поддержки
- ▶ Более эффективное разрешение инцидентов за счет оптимизации человеческих ресурсов, доступность информации о состоянии инцидентов
- ▶ Снижение текучести кадров и повышение мотивации персонала
- ▶ Рост доверия к системам и услугам ИТ
- ▶ Повышение степени удовлетворенности пользователей и заказчиков
- ▶ Быстрое разрешение инцидентов благодаря использованию централизованной базы знаний



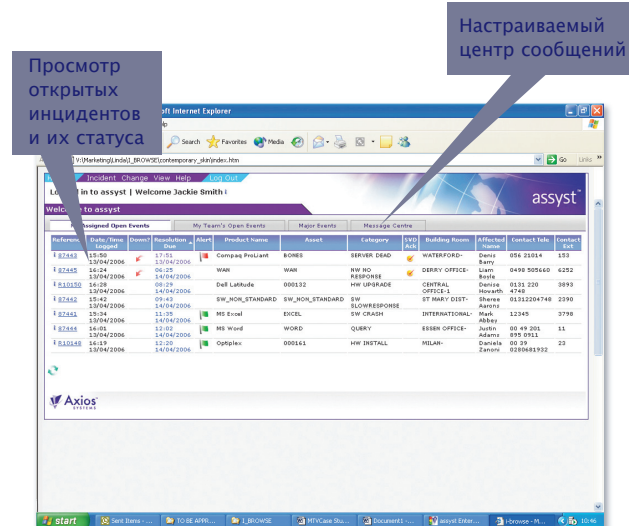
Консолидация Службы Service Desk благодаря широким возможностям интегрирования

Богатые возможности по интеграции обеспечиваются большим перечнем специализированных модулей, адаптеров, коллекторов, шлюзов, которые позволяют решению **assyst** легко обмениваться данными с любым внешним приложением.

Например, **assyst** может взаимодействовать с системами управления и мониторинга, и автоматически регистрировать информацию о возникающих инцидентах, сгенерированную этими системами. Таким образом достигается беспрецедентный уровень согласованности, в результате чего персонал Службы Service Desk может осуществлять проактивное управление сетевыми и системными событиями и предупреждать возникновение проблем до того, как они приведут к снижению качества услуг.

Подразделение Axios Global Services (AGS)

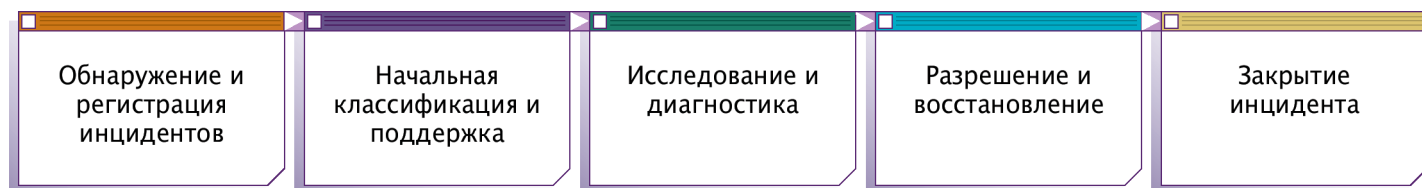
Подразделение Консалтинговых услуг (AGS) – это команда высококвалифицированных специалистов, имеющих огромный опыт внедрения ITSM-проектов по всему миру. Все консультанты Аксиос Системс имеют квалификацию «Сервис-менеджер» (наивысший уровень ITIL-аттестации), а предоставляемые ими консалтинговые услуги подкрепляются методологиями передового опыта (Best Practice), такими как ITIL, PRINCE2 и ISO 20000. Уникальная квалификация консультантов, основанная на обширном международном опыте, помогает бизнесу получить максимальную отдачу от инвестиций и добиться поставленных стратегических целей.



Комплекс предоставляемых нами услуг поможет Вашему бизнесу:

- Минимизировать риски при достижении поставленных задач
- Детально контролировать процесс реализации проекта
- Снизить временные и материальные затраты на реализацию проекта благодаря решению **assyst**

Жизненный цикл Управления инцидентами



assyst и ITIL® (Библиотека инфраструктуры ИТ)

За более чем 20 лет своего существования, библиотека ITIL стала наиболее широко применяемым набором рекомендаций по использованию лучшего мирового опыта для предоставления ИТ-услуг. Следование принципам ITIL помогает организациям повысить эффективность предоставляемых ИТ-услуг и снизить эксплуатационные затраты на ИТ.

Компания Axios Systems стала первым поставщиком решений ITSM, принявшим концепцию ITIL, а решение **assyst** – первым продуктом, изначально разработанным на основе рекомендаций библиотеки ITIL, а не подгонявшимся под них впоследствии.

assyst@axiossystems.com
www.axiossystems.com/ru

