

Проблема [ˈprɒbləm] – неизвестная первопричина одного или нескольких инцидентов.

Возникающие проблемы требуют расследования. Будь ли это серьезный сбой, несколько сходных инцидентов или просто тренд, цель процесса Управления Проблемами – не столько устранение сегодняшних проблем, сколько предотвращение возникновения проблем завтра.

Задача процесса Управления Проблемами – минимизировать негативное влияние на бизнес инцидентов и проблем, возникающих в ИТ-инфраструктуре, а также предотвратить их повторное возникновение.

Процесс Управления Проблемами подразумевает как проактивный, так и реактивный подход. Реактивное управление проблемами заключается в своевременном устранении проблемы с целью минимизации ее негативного воздействия на бизнес в целом. Проактивный подход (профилактика) подразумевает выявление и устранение проблем до возникновения инцидента.

Решение assyst – это надежный инструмент, который поможет Вам выявить проблемные точки, изменить и оптимизировать ИТ-инфраструктуру для обеспечения успеха Вашего бизнеса.



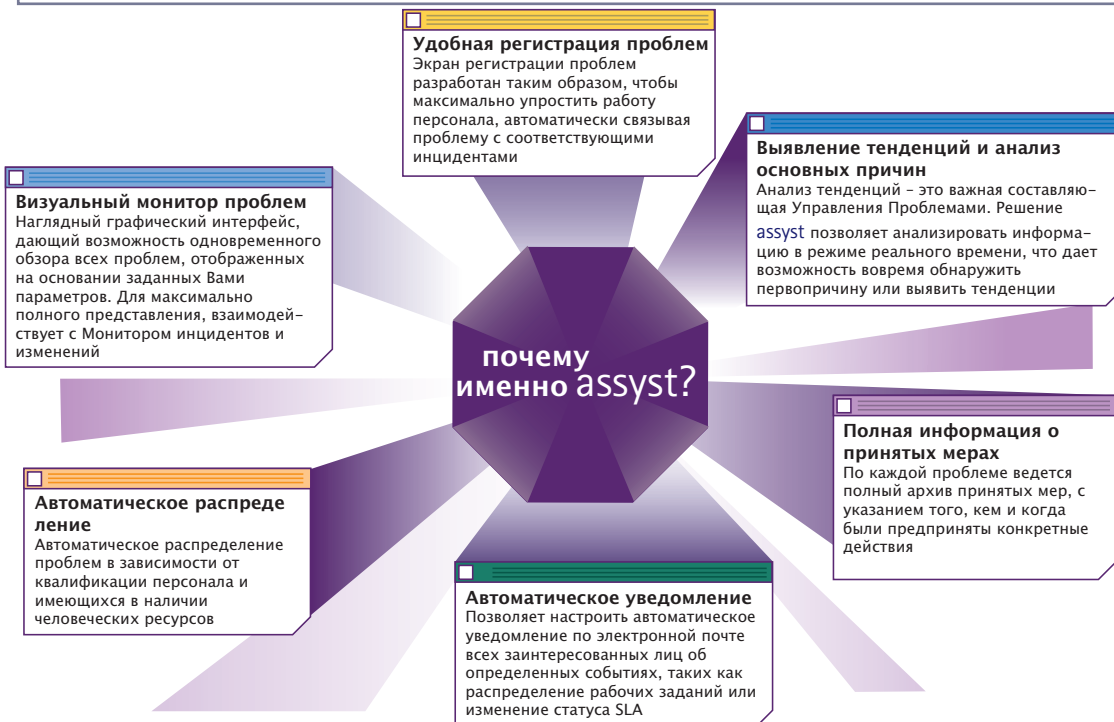
assyst – это решение для управления Службой Help Desk и ИТ Сервис-менеджмента, реализованное по принципу out-of-the-box. Все процессы ITIL изначально пре-интегрированы в продукте, и поэтому решение не требует дополнительного программирования при внедрении. Подобный подход обеспечивает предоставление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

«assyst – это решение «все в одном», что отличает его от большинства решений других компаний. Все процессы ITIL изначально пре-интегрированы в продукте, и вы можете их использовать, либо не использовать – по своему усмотрению. Это позволит нам в будущем без дополнительных внедрений автоматизировать практически любой из процессов ITIL».

М.ВИДЕО

## почему именно assyst?



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

- ▶ Переход к проактивному Управлению Проблемами, т.е. к выявлению проблем и известных ошибок до наступления инцидента
- ▶ Реактивный подход к Управлению Проблемами – разрешение проблем, приводящих к повторному или периодическому возникновению инцидентов
- ▶ Возможность использования предыдущего опыта и «учения на своих ошибках»
- ▶ Снижение затрат благодаря сокращению числа инцидентов и увеличению доли инцидентов, разрешенных первой линией поддержки
- ▶ Рост доверия к системам и услугам ИТ
- ▶ Повышение степени удовлетворенности пользователей и заказчиков



## Широкие возможности интегрирования для Управления Проблемами

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

Например, информация об инцидентах, сгенерированная любыми системами управления и мониторинга, автоматически фиксируется в *assyst* и становится доступной для исследования и анализа тенденций. Таким образом, процесс Управления Проблемами, автоматизированный на платформе *assyst*, обеспечивает беспрецедентный уровень согласованности внутри ИТ-подразделения, и запускает в работу механизм, позволяющий значительно усовершенствовать всю ИТ-инфраструктуру компании.

## Подразделение Axios Global Services (AGS)

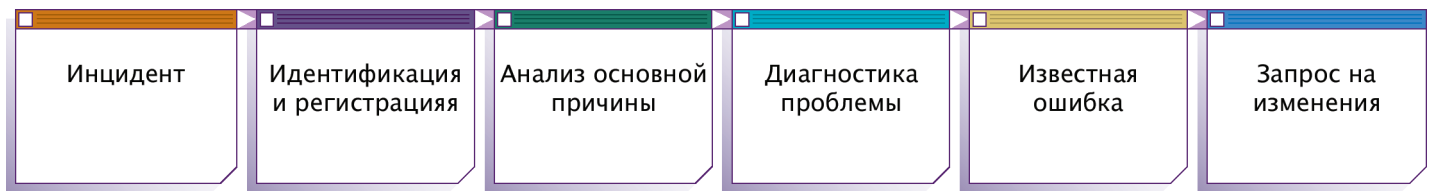
Подразделение Консалтинговых услуг (AGS) – это команда высококвалифицированных специалистов, имеющих огромный опыт внедрения ITSM-проектов по всему миру. Все консультанты Аксиос Системс имеют квалификацию «Сервис-менеджер» (наивысший уровень ITIL-аттестации), а предоставляемые ими консалтинговые услуги 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*

Типовой цикл Управления проблемами



## *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

