

Зависимость успеха всего бизнеса от эффективности работы ИТ-службы в последние годы становится все более явной. Перед Вами стоит непростая задача – как согласовать постоянно меняющиеся требования бизнеса с реальными возможностями ИТ-подразделения?

Управление Уровнем Сервиса (Service Level Management, SLM) – это согласованный с бизнесом комплекс услуг, сформулированный в соответствии с измеряемыми, контролируруемыми и анализируемыми параметрами. Включение SLM в ежедневную работу ИТ-службы стимулирует культуру взаимной ответственности и способствует достижению успеха.

Система **assyst** – это гибкое решение, позволяющее Вам представить любые договорные обязательства в форме Соглашений об уровне Услуг (SLA). Это позволит Вам обеспечить соответствие предоставляемых ИТ-услуг требованиям бизнеса.

Благодаря платформе **assyst** Вы сможете не просто удовлетворить ожидания Ваших клиентов. Вы сможете превзойти их.



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



«В целом скажу, что проект действительно успешный. Мы не вышли из бюджета – это однозначно».

М.ВИДЕО

Преимущества решения assyst для Управления Уровнем Сервиса:

- ▶ Предоставление услуг, удовлетворяющих заранее оговоренным с заказчиками требованиям
- ▶ Контроль над качеством предоставляемых услуг, гарантирующий четкость и прозрачность отношений с бизнесом
- ▶ Улучшение осведомленности ИТ-персонала о задачах предоставляемых сервисов и ожиданиях заказчиков
- ▶ Рост доверия к системам и услугам ИТ
- ▶ Повышение степени удовлетворенности пользователей и заказчиков

Широкие возможности интегрирования для Управления Уровнями Сервиса

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

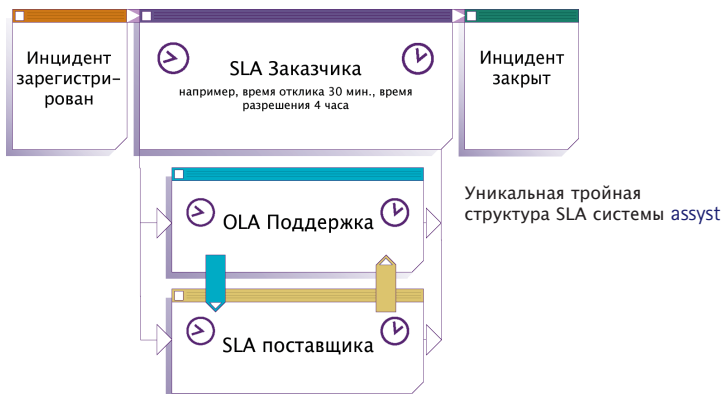
Например, assyst может взаимодействовать с различными телекоммуникационными приложениями, включая компьютерную телефонию, электронную почту и SMS. Сотрудники, отвечающие за выполнение SLA, будут получать автоматическое уведомление при наступлении определенных событий – для этого им не нужно находится в режиме подключения к системе или иметь доступ в интернет. В результате, Управление Уровнями Сервиса в Вашей организации станет намного более эффективным.

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



| Impact | Respond Time | Resolve Time | Resolution Target |
|----------------|--------------|--------------|-------------------|
| BP JEOPARDISED | 0:10 | 0:30 | 0:00 |
| CRITICAL | 0:30 | 1:00 | 0:00 |
| HIGH | 1:00 | 2:00 | 0:00 |
| NORMAL | 2:00 | 4:00 | 0:00 |
| Low | 4:00 | 8:00 | 0:00 |

Назначение времени отклика и разрешения проблем для каждого SLA в зависимости от структуры Вашей организации

Одновременное измерение 3 уровней сервиса – заказчика, внутреннего ИТ подразделения (OLA) и поставщика

Доступность, по которой оценивается сервис



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