



IntraService

Универсальная ИТІ-совместимая
Service Desk система



+7 (495) 120-33-76



mailbox@k2consult.ru

K2 Consult Ltd
WWW.K2CONSULT.RU



Зачем Вам это нужно?

- Любой бизнес нуждается в поддержке. Без бухгалтерии, административно-хозяйственного отдела, отдела безопасности, Информационных технологий и других в современном мире бизнес существовать не может.
- На определенной стадии развития любая компания сталкивается с проблемой непонимания «управляем ли этот сервис, почему он стоит так дорого, и как его оптимизировать». В этот момент главное не делать поспешных выводов и не принимать необоснованных решений – это может иметь далеко идущие негативные последствия для бизнеса.
- Почта или электронные таблицы, которые, как правило, использовались до настоящего момента не дают возможности связать качество оказываемых услуг с их стоимостью, а значит – нужен другой инструмент...



Почему именно наш продукт?

- **IntraService** — это система автоматизации процессов поддержки пользователей и управления услугами с удобным веб-интерфейсом и гибкой политикой внедрения.
- Система развивалась, как внутренний продукт компании, сочетающий в себе все основные практики управления IT-процессами и необходимость максимально эффективно решать задачи корпоративных клиентов по разработке сложных и дорогих систем.
- Это позволило **IntraService** вывести техническую поддержку клиентов на качественно новый уровень с минимальными затратами. Система предельно проста в настройке и использовании, совместима с ITIL[®], может быть внедрена за один день по модели SaaS (Software as a Service).

Более

1 000 000

заявок в день

Более

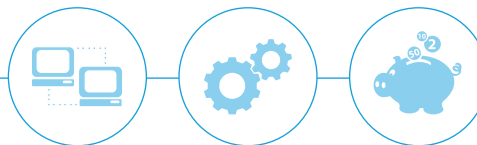
500 000

онлайн пользователей

Интерфейс на

15

языках



Истории успеха

- Нам доверяют крупные интернациональные компании численностью 5 000+ сотрудников
- Продукт готов к использованию: Вы можете начать пользоваться продуктом в течении 3-х дней
- Наши цены Вас приятно удивят

Присоединяйтесь!



Inchcape

re:Store



PORSCHE



Mercedes-Benz

Ренессанс®
страхование

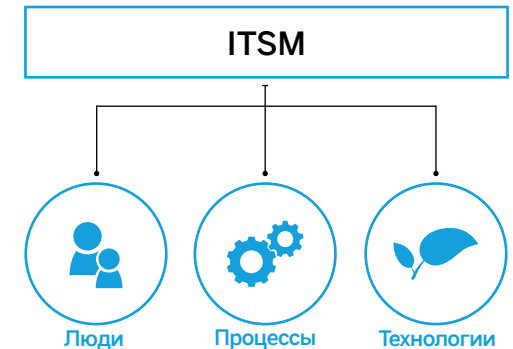


The Power to Surprise



Критерии выбора ITSM-решения

- Единая платформа для управления процессами;
- Удобство и простота использования;
- Прозрачность лицензионной политики;
- Опыт разработчика и доверие клиентов;
- Широкие возможности настройки и персонализации;
- Единая точка доступа к системе без привязки к платформе или устройству.



Процессы ITIL[®], поддерживаемые IntraService

- Процесс управления инцидентами;
- Процесс управления проблемами;
- Процесс управления конфигурациями;
- Процесс управления изменениями;
- Процесс управления уровнем услуг.



Основные возможности системы

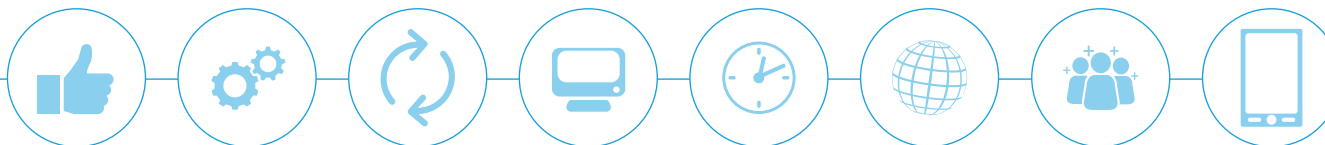
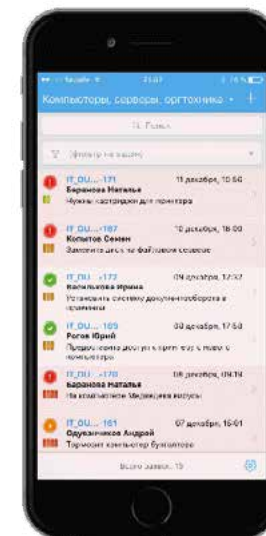
- Учет заявок и трудозатрат;
- Управление бизнес-процессами;
- Управление активами (CMDB);
- Управление системой полномочий;
- База знаний;
- Система отчетов;
- Интеграция с Active Directory и другими приложениями (API);
- Web и мобильная версии;
- И многое другое...

Именно поэтому система может быть использована для организации работы любого сервисного подразделения – АХО, Безопасность, Бухгалтерия и т.д., – а не только IT!



Основные преимущества системы

- Удобство и простота использования;
- Простая настройка системы и процессов;
- Мгновенный доступ к демо-версии (<https://intraservice.ru/demo>) системы на сайте с возможностью сохранения всех данных, созданных за тестовый период;
- Наличие SaaS версии помимо stand-alone решения;
- Минимальное время развертывания системы – 1 день (SaaS);
- Наличие локализаций (7 языков на данный момент);
- Возможность доработки под нужды клиента;
- Наличие мобильного приложения для iOS.



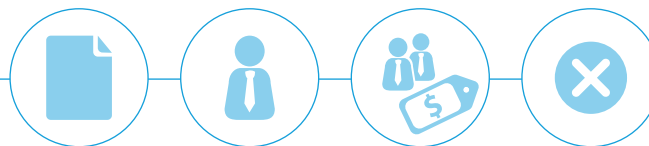
Пример использования – Безопасность

- Сотрудник компании отправляет письмо с данными автомобиля на внутренний адрес «Запрос на пропуск»;
- Из письма создается заявка со статусом «согласование» руководителю Службы безопасности, которую он может согласовать, как с компьютера, так и со смартфона (планшета или даже iPod);
- В случае положительного согласования заявка поступает Охраннику на въезде на территорию или на входе в здание;
- При появлении лица, на которое заказан пропуск охранник закрывает заявку. Таким образом фиксируется время появления Гостя;
- В заявку могут быть сохранены паспортные данные, номер пропуска и другая необходимая информация;
- Руководитель Службы безопасности всегда может быстро получить информацию о количестве посетителей в разбивке по периодам, оценить нагрузку на рядовых сотрудников.



Пример использования – Бухгалтерия

- Сотруднику необходима справка по форме 2-НДФЛ. Он отправляет письмо на внутренний адрес «Запрос в бухгалтерию»;
- Из письма создается запрос и автоматически назначается на ответственного сотрудника или группу сотрудников;
- На основе качества выполнения запросов поступивших в систему, руководитель может легко построить KPI исполнителей и привязать к ним размер премиальной части заработной платы;
- Если ответственный сотрудник проигнорировал запрос по какой либо причине (забыл, отпуск и т.п.) через время, определенное внутренним регламентом компании руководитель ответственного лица получит уведомление о просроченном запросе и сможет принять меры раньше, чем поступит повторный запрос.



Пример использования - АХО

- Сотрудник заметил, что в коридоре перегорела лампочка;
- Он пишет письмо на внутренний адрес «Запрос в АХО»;
- Из письма создается запрос и автоматически назначается на ответственного сотрудника за конкретное здание (определяется из местоположения заявителя);
- Если ответственный сотрудник проигнорировал запрос по какой либо причине (забыл, отпуск и т.п.) через время, определенное внутренним регламентом компании руководитель ответственного лица получит уведомление о просроченном запросе и сможет принять меры раньше, чем поступит повторный запрос;
- На основе качества выполнения запросов поступивших в систему, руководитель может легко построить KPI исполнителей и привязать к ним размер премиальной части заработной платы.



Управление заявками

- Создание заявок по письму, через веб-интерфейс, форму на сайте, распознавание речи;
- Гибкая система Email и SMS уведомлений;
- Добавление комментариев к заявке через письменный ответ на уведомление от системы;
- Создание заявки от имени другого пользователя;
- Создание пользовательских фильтров и представлений по заявкам, email-подписке (раз в час\сутки\неделю\месяц) с результатами выборок;
- Пользовательские типы заявок;
- Автоматическое назначение групп исполнителей/исполнителей/наблюдателей.

Главная Заявки База знаний Активы Сервисы Компании Пользователи Роли Отчеты Настройки Admin Выход RU

Все актуальные сервисы (кроме архивных) + - Всего: 26 1 из 2

№	Ст.	Пр.	Наименование заявки
165	!	■■■	Подключить дополнительный телефонный номер
198	✓	■■■■	Хочу переадресацию на мобильный
171	!	■■	Нужны картриджи для принтера

Мои фильтры

- Новые
- Просроченные

Общие фильтры изменить

Все заявки



Учет трудозатрат

- Списание трудозатрат по заявкам;
- Задание норма часа, расчета бюджета в условных единицах;
- Вывод трудозатрат в отчетах;
- Встроенный функционал для отслеживания затрат по заявке.

Трудозатраты			
Дата	Исполнитель	Часы	Комментарии
* 02.12.2009	Минкин А.Д.	4	Менял картридж для принтера
Итого:		4	

Дата	Часов	Комментарии
02.12.2009	2	Чистил барабан

↑ Я передумал, отменить

162. Плохо печатает сетевой принтер
Компьютеры и оргтехника / Компьютеры, серверы, оргтехника / Инцидент Имя: ...

Название: Плохо печатает сетевой принтер

Описание: Последнее время на бумаге вертикальные черные полосы наблюдаем, картридж меняли на днях - не помогло.

Статус: В работе Приоритет: критический Срок: 06.12.2016 13:06

Включенные файлы: Вложить файл Вложить скриншот

Активы: Введите первые буквы названия актива, который вы хотите добавить, или выберите его из каталога.

Клиентский цикл | Показать полностью
Нет комментариев

Добавить комментарий

Скрыть комментарий от клиента

Трудозатраты | Скрыть
Нет трудозатрат

Исполнитель	Дата	Часы : Мин	Рейт	Комментарии
	28.12.2016	00 : 00	0,00	

↑ Я передумал, отменить

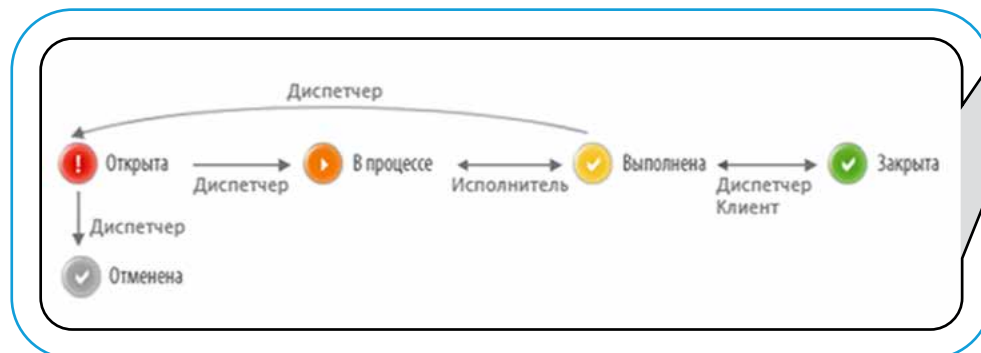
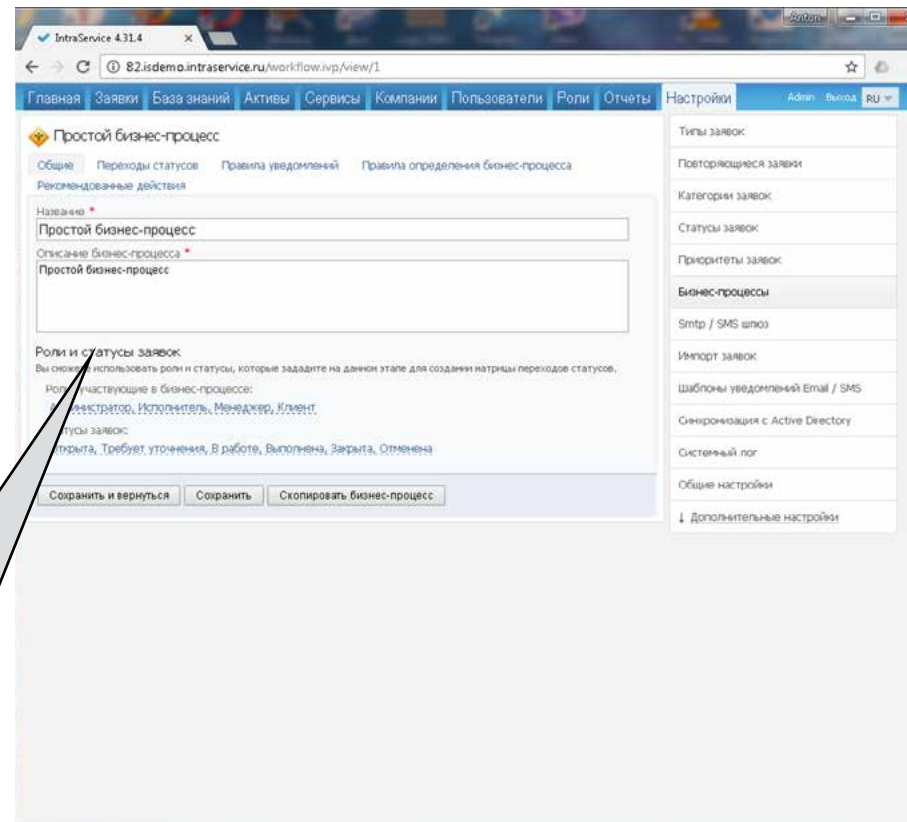
Системные поля | Показать Изменить

Сохранить и вернуться Сохранить Вернуться Действия



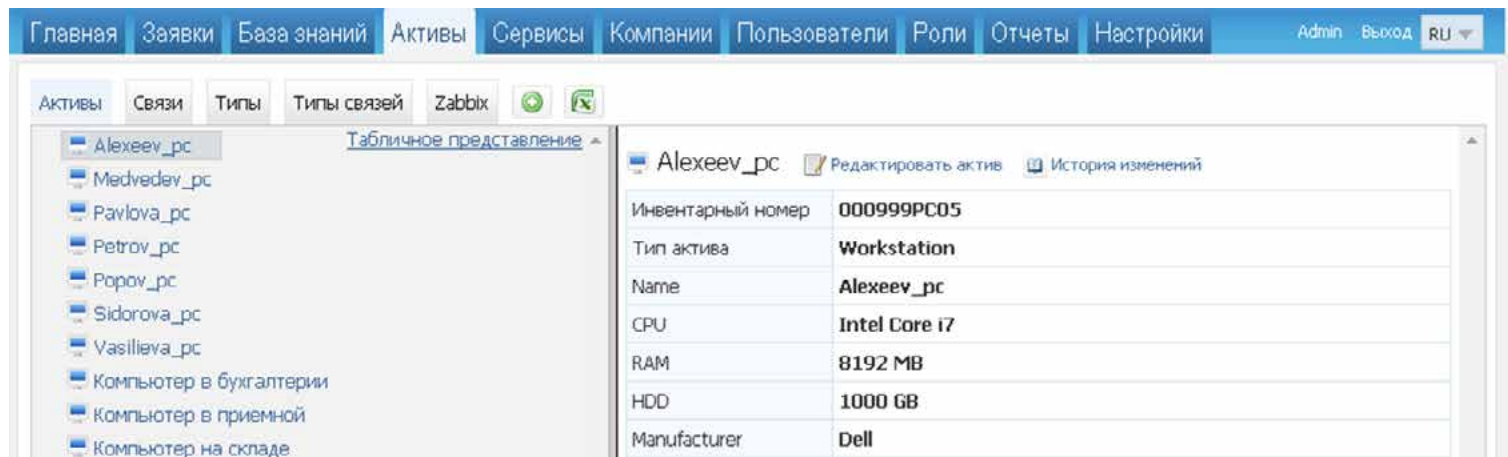
Управление бизнес-процессами

- Графический редактор матрицы переходов статусов заявок;
- Возможность привязки Бизнес-процессов не только к сервисам, но и к Типам заявок, Категориям, Типам активов.



Управление активами (CMDB)

- Создание типов активов с определением собственных атрибутов;
- Ведение древовидной структуры активов;
- Разделение полномочий по работе с активами по параметрам;
- Привязка активов к заявкам, отчеты по активам;
- История изменений по активу;
- Линейные связи типа «актив-актив», «актив-пользователь», «актив-компания»;
- Интеграция с системой инвентаризации и мониторинга Zabbix.



The screenshot displays the CMDB application interface. The top navigation bar includes tabs for 'Главная', 'Заявки', 'База знаний', 'Активы', 'Сервисы', 'Компании', 'Пользователи', 'Роли', 'Отчеты', and 'Настройки'. The 'Активы' tab is active. Below the navigation bar, there are sub-tabs for 'Активы', 'Связи', 'Типы', 'Типы связей', and 'Zabbix'. The main content area is divided into two sections. On the left, a tree view shows a list of assets: 'Alexeev_pc', 'Medvedev_pc', 'Pavlova_pc', 'Petrov_pc', 'Popov_pc', 'Sidorova_pc', 'Vasilieva_pc', 'Компьютер в бухгалтерии', 'Компьютер в приемной', and 'Компьютер на складе'. The 'Alexeev_pc' asset is selected. On the right, a detailed view for 'Alexeev_pc' is shown, including a 'Табличное представление' (Table view) and buttons for 'Редактировать актив' and 'История изменений'. The table lists the following attributes:

Инвентарный номер	000999PC05
Тип актива	Workstation
Name	Alexeev_pc
CPU	Intel Core i7
RAM	8192 MB
HDD	1000 GB
Manufacturer	Dell



Управление полномочиями

- Возможность создания новых ролей пользователей;
- Возможность назначения пользователей на разные сервисы с разными ролями;
- Возможность автоматического назначения наблюдателей на важные типы заявок, клиентов и т.п.

Роли Создать

Администратор
Администратор системы хелп-деск, имеет все полномочия в системе.

Клиент
Отправляет заявки на хелп-деск. Может следить за выполнением своих заявок.

Исполнитель
Выполняет заявки, может назначать других исполнителей.

Исполнитель

Общие По сервисам/заявкам Системные полномочия Интерфейс

Полномочия по сервисам
Гибкость определяется тем, что на разных сервисах у пользователя могут быть разные роли. Роль пользователя на сервисе можно определить как с карточки пользователя (закладка "Сервисы") так и с карточки сервиса (закладка "Пользователи").

Создавать заявки
 Настраивать уведомления для себя
 Удалять заявки

Просматривать заявки [?]

только свои [?]
 своего подразделения [?]
 своего подразделения с дочерними [?]
 своей компании [?]
 все заявки

Реактивировать заявки [?]

только свои [?]
 своего подразделения [?]
 своего подразделения с дочерними [?]
 своей компании [?]
 все заявки

Карточка заявки

Поле карточки заявки

Название

Описание

Приоритет

Срок исполнения

Категории

Этап

Файлы

Активы

Добавлять комментарии

Переносить заявку в другие сервисы и менять её тип

Изменить заявителя заявки

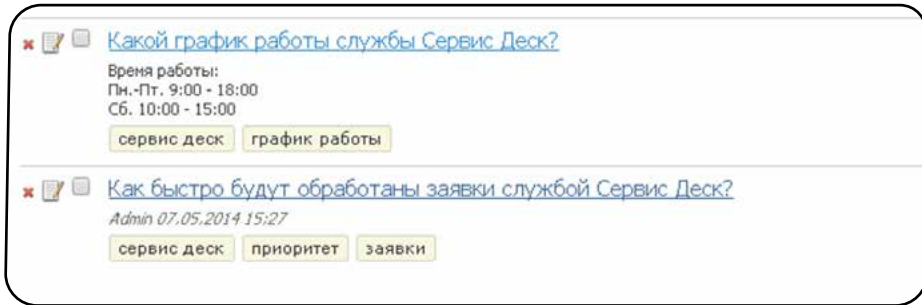
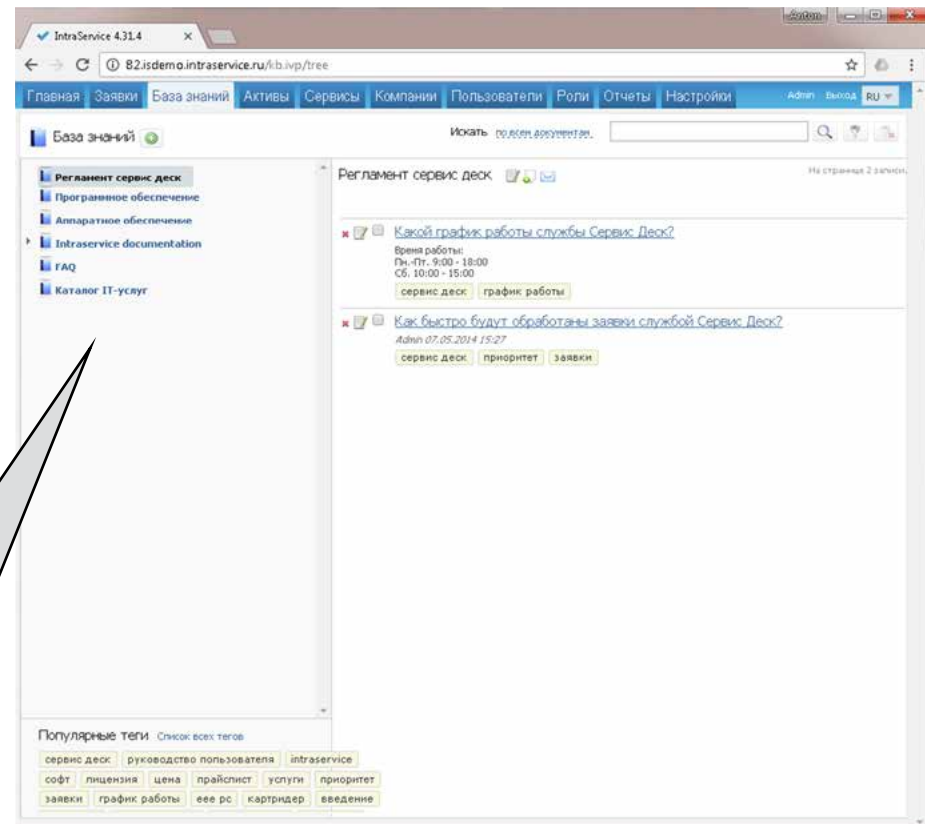
Эскалировать заявку по истечении срока

Редактировать системные поля

Просматривать системные поля

База знаний

- Ведение базы знаний;
- Разграничение прав доступа к разделам БЗ и документам для пользователей/компаний/сервисов;
- Система тегов для документов БЗ;
- Перенос заявки (инцидента) в базу знаний;
- Полнотекстовый поиск по документам БЗ;
- Wysiwyg-редактор статей.



Система отчетов

- Аналитический отчет (KPI);
- Конструктор отчетов с 19 KPI (число созданных заявок, чистое время выполнения, время у заявителя, общее время выполнения, качество сервиса и др.) с возможностью отслеживать изменение каждого KPI во времени в разрезе основных сущностей;

- Сводный отчет по сервисам;
- По Заявителям;
- По Исполнителям;
- По Активам.

Аналитический отчет (KPI). Beta версия.

Отчетный период:
по
за последние месяцев от

Группировка:
 В строках показатели(KPI)
 В строках

Показатели (KPI)

Дополнительный фильтр по заявкам - не установлен

Дополнительно
 Отображать строки с нулевыми значениями

Сервисы	Число созданных заявок [?]		
	Октябрь 2016	Ноябрь 2016	Декабрь 2016
Компьютеры и оргтехника	6	5	12
└ Компьютеры, серверы, оргтехника	3	1	2
└ Сеть, интернет и телефония	3	4	3
Поддержка SAP	0	0	0
Поддержка 1С	0	0	3
Общая очередь	0	0	0



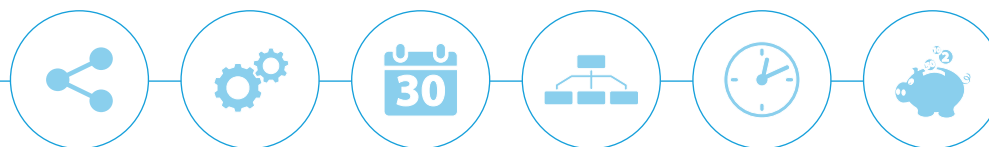
Функциональные преимущества для Клиента

- Сервисная модель – для работы с сервисом можно назначать пользователей;
- Расчет индекса удовлетворенности;
- Улучшенная функциональность Базы знаний с гибким механизмом поиска;
- HTML формат системных сообщений;
- Гибкая политика безопасности для Клиентов и Исполнителей, вход в систему без пароля – Single Sign On;
- Автоматическое назначение наблюдателей;
- Автоматическая эскалация заявок и уведомления, включая SMS.



Функциональные преимущества для Исполнителя

- Сервисная модель – для работы с сервисом можно назначать пользователей;
- Поддержка SLA с возможностью настройки от одной или нескольких сущностей из списка: тип заявки (инцидент, заявка на обслуживание, запрос на изменение), сервис, компания, пользователь или тип актива;
- Срок исполнения заявки может быть задан вручную или рассчитан автоматически;
- Возможность привязки бизнес-процессов не только к сервисам, но и к типам заявок, категориям, типам активов;
- Уменьшение времени реакции за счет автоматической классификации заявок;
- Встроенное отслеживание затрат на работы по заявкам.



«Мы достаточно серьезно подошли к вопросу о выборе системы автоматизации процессов поддержки в ИТ, было рассмотрено более 10 решений, как отечественных так и зарубежных. Был проведен сравнительный анализ по более чем 50 критериям и наибольшее число баллов набрала система IntraService. Этот продукт привлек простотой и понятностью интерфейса, возможностью быстро вносить изменения. Не маловажным был тот факт что у системы российская команда разработчиков и сотрудников поддержки. В кратчайшие сроки удалось реализовать базовые функции процессов и приступить к их совершенствованию».

— Прынков Максим



«В банке «Интеркоммерц» IntraService стал одним из главных программных продуктов, автоматизирующих деятельность организации. Мы давно уже не ограничиваемся только IT заявками, а используем сервисную модель продукта для обработки «Входящей корреспонденции» и частично покрыли функции электронного документооборота. Мы постоянно следим за обновлениями программного продукта и в ближайшем времени планируем полностью внедрить все функции модуля CMDB. За последний год в системе создано 20 тыс. заявок (800 пользователей). Приятно отметить, что скорость работы при этом удовлетворительная».

— Алексей Зотов
начальник департамента информационных и банковских технологий





«Для технической поддержки наших web-проектов, мы пользуемся продуктом IntraService компании Intravision. В продукте IntraService нам нравится:

- Простой и понятный web-интерфейс;
- Высокая отказоустойчивость;
- Многофункциональность».

— *Илья Букреев*
специалист по маркетингу, Panasonic





Mercedes-Benz

«Мы используем IntraService для управления и технической поддержки своих сайтов. У системы дружелюбный веб-интерфейс, в ней удобно создавать заявки, оставлять комментарии и следить за выполнением заданий. Функционал нас полностью устраивает».

— Сергей Корчашкин,
Руководитель подразделения по взаимоотношениям с клиентами и
новым медиа, Mercedes-Benz





«Система IntraService используется нашей компанией для мониторинга, своевременной реакции, учета и коммуникации как с внешними, так и с внутренними клиентами. Сервис-деск IntraService отвечает мировым практикам ITIL, что крайне необходимо для нас. Его легко использовать как на уровне администрирования, так и на пользовательском уровне. Прозрачность системы позволяет быстро и гибко настроить ее для разных процессов, система почтовых авто-оповещений не даст просрочить задачи, а синхронизация с Active Directory позволяет забыть свои учетные данные. Кроме того, IntraService, по желанию, может быть доработана, и имеет очень приятный ценник, а квалифицированные консультанты всегда готовы оперативно ответить на вопросы».

— Александр Антошкин
администратор проектов, Incadea



Стоимость владения

- Крайне выгодные цены;
- Низкая стоимость внедрения;
- Быстро: в течении 3-х дней вы уже можете начать пользоваться нашей системой.

