



INTRACOM UKRAINE

Управление
услугами
организации
в ходе цифровой
трансформации

- ИТ и не-ИТ
- Для внешних и внутренних заказчиков

На основе **Service Management Automation X (SMA X)** компании **Micro Focus**



Gold Partner

IT Operations
Management

Portfolio Expert

Service Management
Automation

Portfolio Expert

Operations Bridge
& Analytics

Сервисный подход к обеспечению функционирования организации

Деятельность организации как исполнение услуг для внешних и внутренних потребителей на основе каталога сервисов, базы знаний, шаблонов рабочих процессов, машинного обучения

Услуги повсюду, не только в сфере ИТ:

- для внутренних и внешних заказчиков;
- в службе персонала и работе с партнерами/агентами;
- в службе по административным вопросам;
- в юридической службе;
- в службе продаж;
- в финансовой и контрактной службе;
-

Сферы применения SMAХ

- Обработка запросов и решение проблем при использовании ИТ-ресурсов: оборудования, системных и прикладных программ, на собственных физических или виртуальных мощностях, в частных и публичных облаках
- Исполнение плановых и аварийных работ по запуску и обслуживанию технологического оборудования
- Работы служб персонала и по административным вопросам организации по заявкам сотрудников
- Исполнение запросов клиентов и партнеров в ходе предоставления услуг организации

Области процессов

Внедрение системы позволяет в рамках единого инструмента автоматизировать, оптимизировать, сделать прозрачными:

- управление запросами и инцидентами;
- управление ИТ и не-ИТ ресурсами организации;
- управление знаниями;
- каталог внутренних и внешних услуг организации;
- управление изменениями;
- управление отношениями с клиентами и партнерами;
- управление проблемами.

Результаты внедрения

Снижение затрат ресурсов за счет:

- автоматизации;
- систематизации и прозрачности процессов организации;
- обеспечения актуальной отчетности по процессам, количественной и качественной;
- повышения удовлетворенности и удобства работы заявителей и исполнителей.

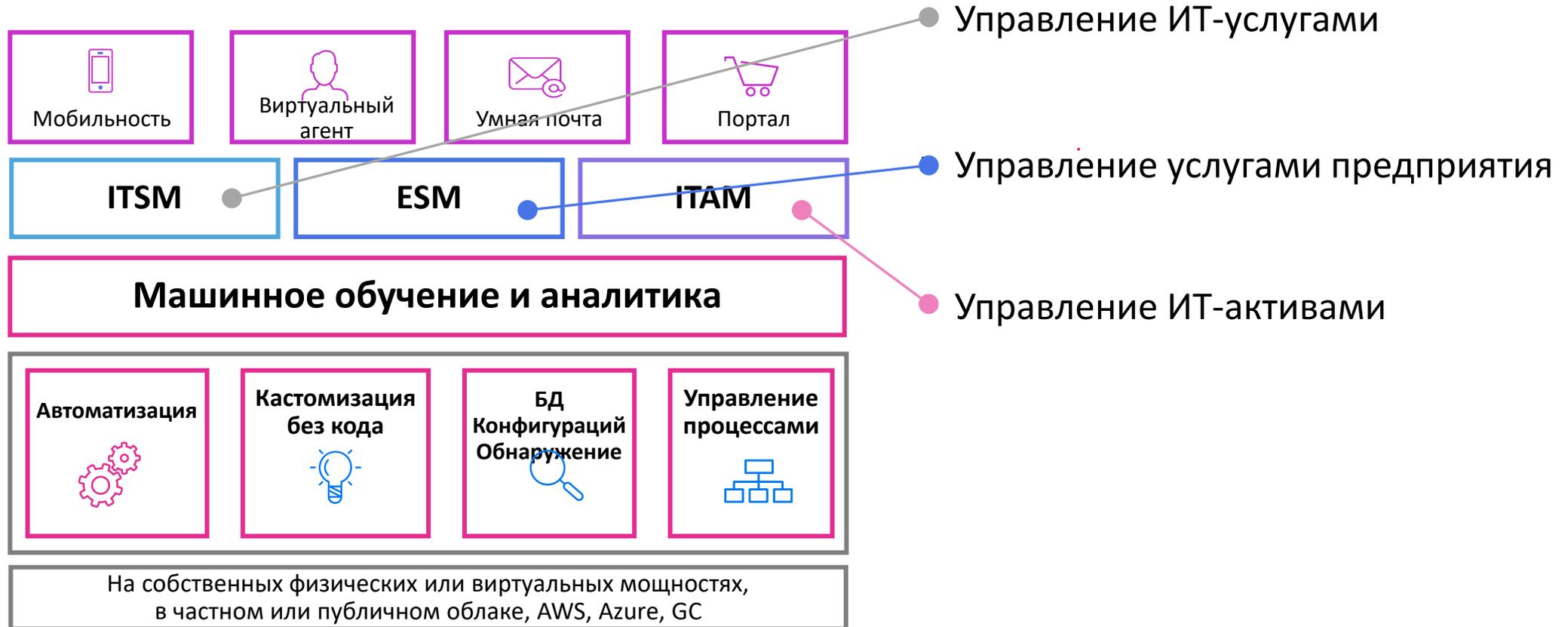
Инструменты SMAX

Что предоставляет «из коробки» Service Management Automation X (SMAX) компании Micro Focus:

- фокусировку деятельности на результате предоставления сервисов;
- портал самообслуживания во взаимодействии с другими каналами коммуникации (омниканальность);
- систему управления знаниями;
- динамическую настройку и адаптацию жизненного цикла услуги;
- полную автоматизацию рутинных операций;
- систему отчетности и аналитики.

Service Management Automation X (SMAX)

Много-облачное решение ESM и ITSM,
сокращающее время запуска и общую стоимость владения



Управление Сервисами Предприятия

Отчет Q42019 Forrester Research, Inc.: Micro Focus с SMAX – в лидерах

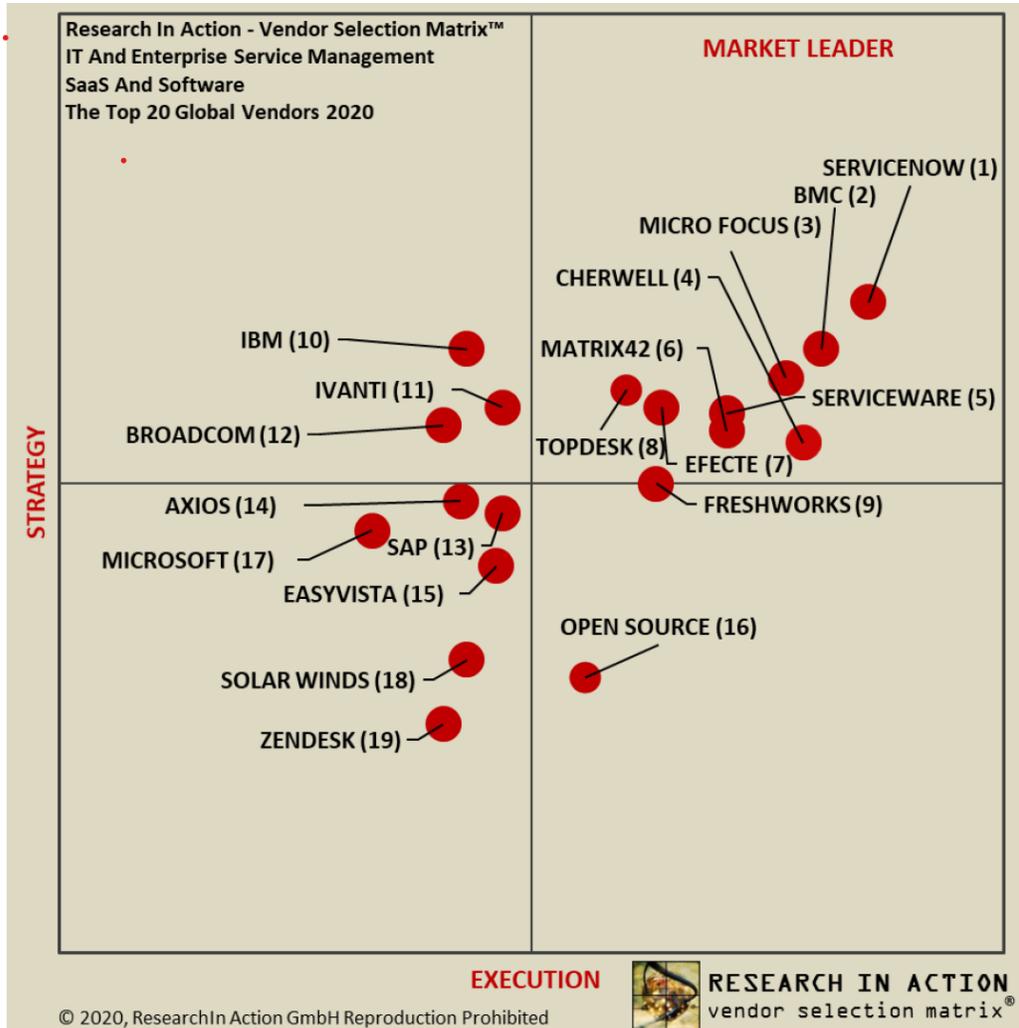


Согласно аналитикам Forrester:

«Micro Focus предоставляет одну из самых интеллектуальных платформ для управления сервисами предприятия...»

Управление Сервисами ИТ и Предприятия

Матрица Выбора Вендоров март 2020 от Research In Action, GmbH:
Micro Focus с SMAX – в лидерах рынка



Согласно анализу RIA:

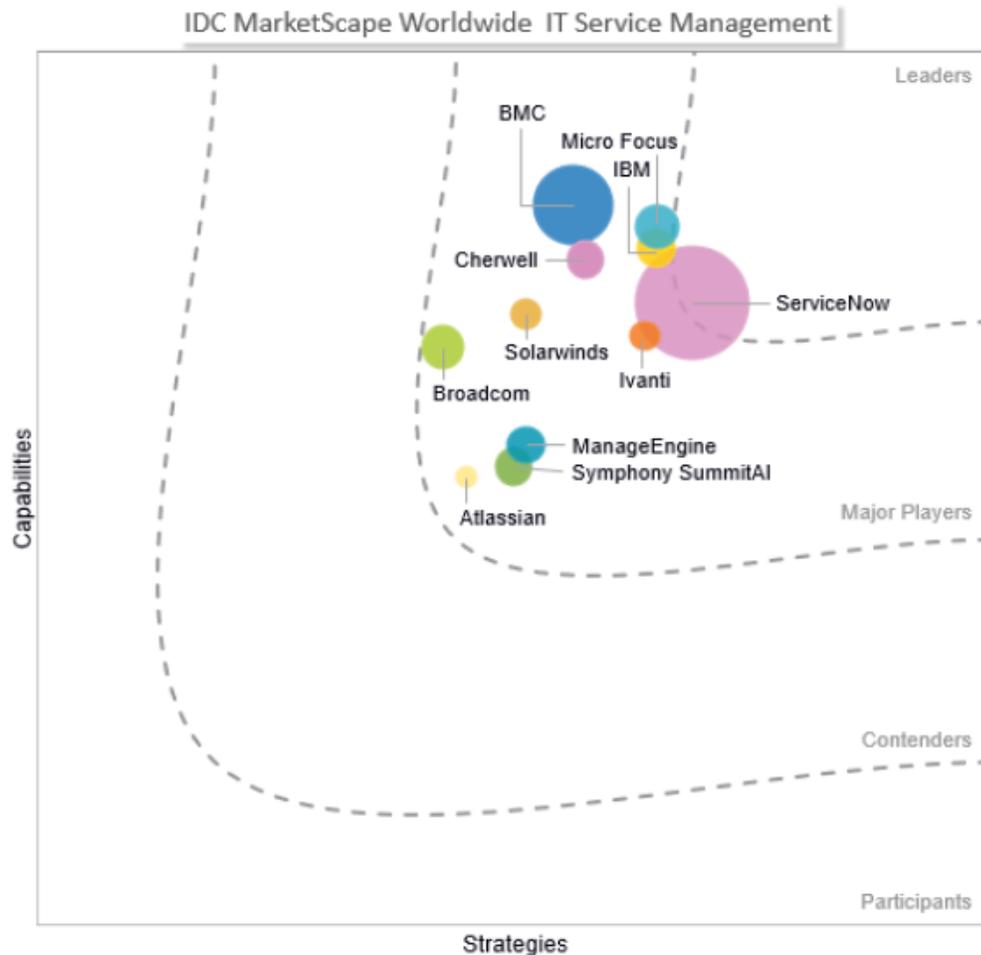
«Использование искусственного интеллекта и машинного обучения для улучшения качества, скорости и ценности команды управления сервисами будет определяющей характеристикой на рынке. Для организаций любого размера Micro Focus SMAX с его интеллектуальным подходом, возможностями и низкой стоимостью владения является надёжным вариантом...»



Управление Сервисами ИТ

Оценка Вендоров март 2020 от IDC: Micro Focus с SMAX – в лидерах

IDC MarketScape Worldwide IT Service Management Vendor Assessment



В отчёте IDC утверждается, что:

«Заказчики упоминают гибкость, быструю имплементацию и интеграцию данных SMAX как ключевые характеристики их интереса, вместе с быстрым темпом внедрения новых навыков искусственного интеллекта в практические сценарии...»

Примеры использования

Организация работ сотрудников железной дороги:

- регламентные работы по осмотру путевого хозяйства;
- работы по устранению неисправностей электротехнического оборудования;
- регламентные работы по подвижному составу – планово-предупредительные работы;
- процессы управления пассажиропотоком на станционных сооружениях, включая инциденты безопасности.



Примеры использования (продолжение)

Процессы работы с персоналом, обработка запросов:

- запросы на отпуск;
- отсутствие по болезни;
- обучение и сертификация;
- обустройство нового сотрудника;
- скрининг кандидатов на должность;
- управление зарплатой и поощрениями.



Примеры использования (продолжение)

Организация работ в розничной торговле:

- регламентные работы по торговому оборудованию;
- разрешение инцидентов с оборудованием.



Примеры использования (продолжение)

Организация работ по развертыванию сети мобильного оператора:

- запросы на перенос базовых станций;
- запросы на установку дополнительного оборудования;
- выполнение регламентных работ в точках присутствия/на сайтах оператора



Примеры использования (продолжение)

Организация работ по обслуживанию и решению инцидентов в организациях здравоохранения:

- регламентные работы по обслуживанию дефибрилляторов;
- обслуживание мониторов сердечной деятельности;
- обслуживание и устранение неисправностей диагностического и операционного медицинского оборудования;
- маршрутизация пациентов и персонала.



Примеры использования (продолжение)

Организация работы Центров экстренных служб по реагированию на инциденты:

- общественного здоровья, эпидемий (например, таких, как коронавирусная);
- аварий в жилищно-коммунальном хозяйстве;
- природных и техногенных катастроф;
- нарушений общественной безопасности.





Дополнительный материал

SMAX

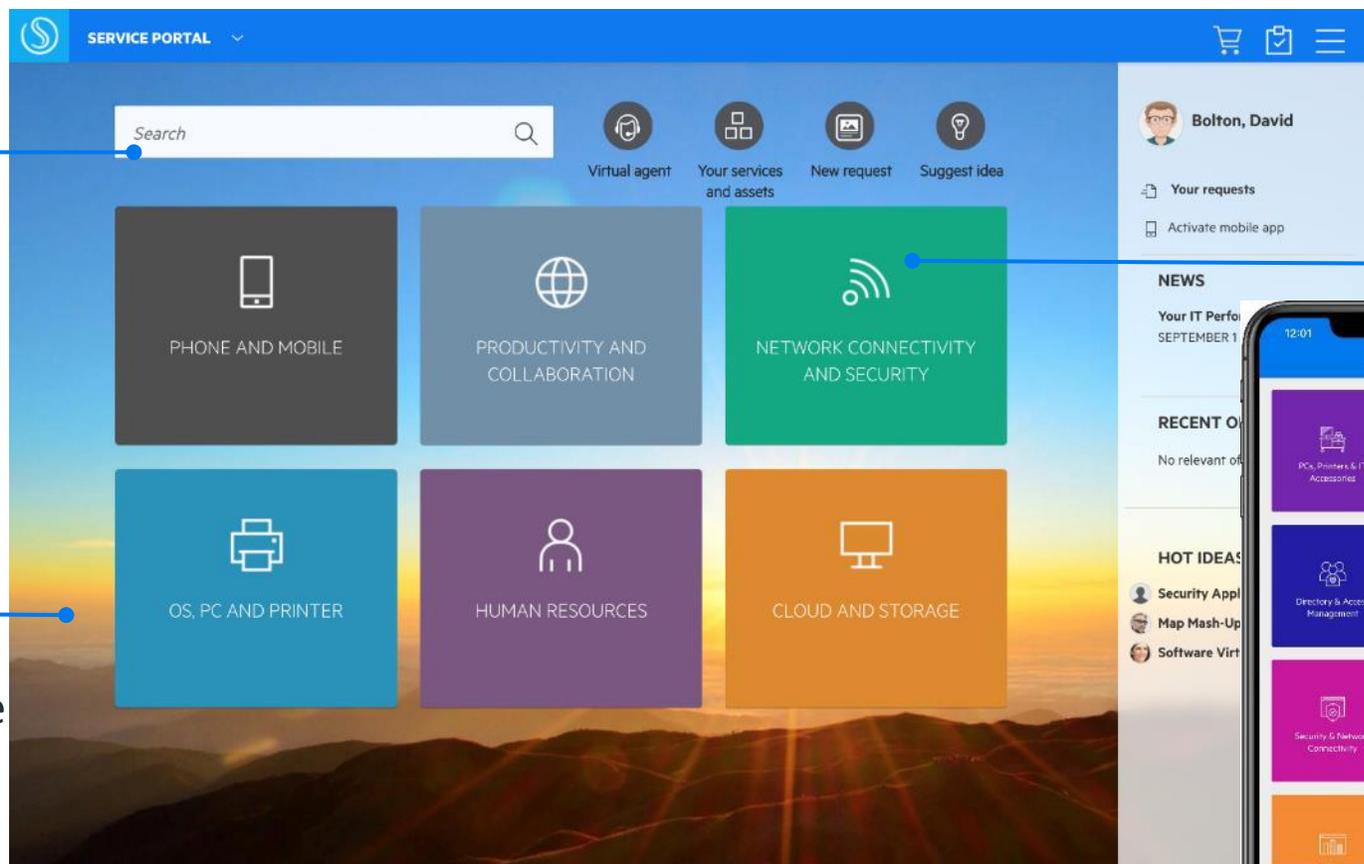
Интеллектуальная Система управления сервисами организаций и ИТ

Характеристики Системы

2020

Интеллектуальное самообслуживание с социальной коллаборацией

Современный пользовательский опыт через веб и мобильные устройства



Интеллектуальный поиск по структурированным и неструктурированным данным для быстрых ответов

Развитое конфигурирование и брендрование

Конфигурируемый каталог сервисов, управляемый на основе прав, легко настраивается



Мобильное приложение с доступом к сервисам из любой точки мира

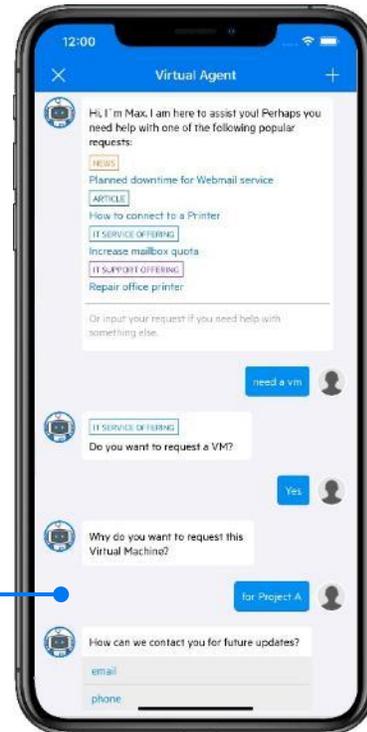
Интеллектуальное самообслуживание с социальной коллаборацией

Нативное мобильное приложение для конечных пользователей

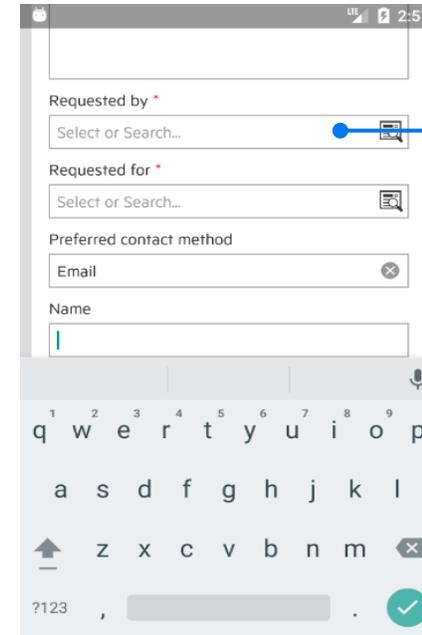
Мобильное приложение для Android и iOS



Чат виртуального агента на мобильном устройстве



Нативная динамическая форма на мобильном устройстве

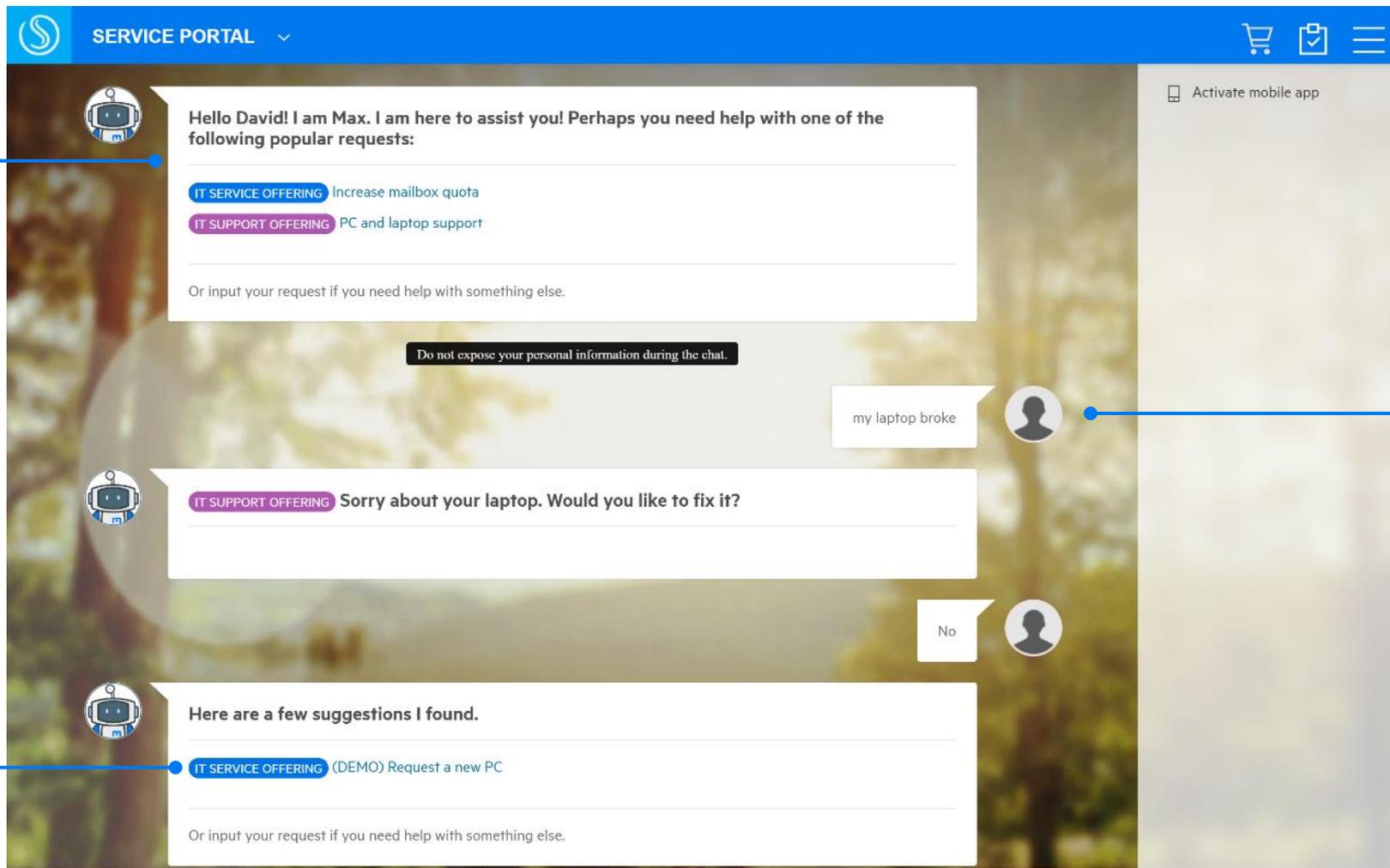


Сервис Деск, основанный на машинном обучении и аналитике

Автоматизированная помощь виртуального агента и интегрированного живого чата

Чат
самообслуживания
(виртуальный агент)

Автоматически
предлагает
новости, статьи,
сервисы и
поддерживает
шаблоны



Пользователь
описывает
проблему

Поддержка многих рабочих областей для многоуровневых организаций (Multi-tenancy)

Работайте с несколькими рабочими областями из одной консоли

Selected customers: A B D Edit Active: Yes X Clear all

No views defined yet | Edit views

* New Live Support Details Delete Refresh Columns More

Id	Title	Priority	SLT	Next target	Requested for	Chat status	Current as	Assignment	Assignee
<input checked="" type="checkbox"/> A 12576	some fatal error when open beta...	Low	6 days left	SLA	Al Helton	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> A 12586	Webmail can't be reached, bro...	Low	6 days left		Avril Eddiso	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> A 12603	Desktop reboots with BIOS me...	Low	6 days left		Ruth Benedi	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> A 12606	NT password expired	Low	6 days left		Tom Shaw	None	Service...		Ivey Dillard
<input type="checkbox"/> A 12610	Connection to exchange server...	Low	6 days left		Adrian Baxt	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> A 12611	User can't send e-mail. URGENT	M...	4 days left		Adrian Baxt	None	Service...		Service Desk Ar
<input type="checkbox"/> A 12614	server down	M...	one day left		Aaron Caffre	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> A 12616	server down	Low	6 days left		Aaron Caffre	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> B 12622	FireFox crashes when opening...	Low	6 days left		Alicia Adam	None	Service...		Jerry Rivers
<input type="checkbox"/> B 12623	Cannot send e-mail	Low	6 days left		Allison Maur	None	Service...		Service Desk Ar
<input type="checkbox"/> B 12624	Laptop is not synchronized wit...	Low	6 days left		Lovela Mon	None	Service...		Tip Keybo
<input type="checkbox"/> B 12625	network down	M...	4 days left		Adrian Baxt	None	Unassig...		
<input type="checkbox"/> B 12628	When opening documents, Mic...	Low			Belinda Mon	None	Service...		Kimberly Lee
<input type="checkbox"/> B 12630	E-mail attachments being bloc...	Low			Barbara Kra	None	Service...		Aaron Caffrey

IT SUPPORT REQUEST

12576: some fatal error when open beta home pa...

Save Discard Edit Live support

Classification > Log CLASSIFY

Request details

Description * some fatal error when open beta home page. The error says badge service.

Created time February 7 2018 10:38:50 AM

Impact * Single user

Urgency * I can continue to work

Current assignment Unassigned

Service desk group

Owner

Несколько клиентов на одной консоли

Клиент А

Клиент В

Запрашивайте детали о воздействии, срочности и т.п.

Цели и приоритеты уровня сервиса указывают на важность и срочность

Аналитика «Горячих тем»

Помогает агентам сервис деска быстро решать проблемы

Выбирает из результатов для быстрой фильтрации

Автоматически выбирает тренды в структурированных и неструктурированных данных

The screenshot displays the 'HOT TOPIC' section of a Service Management system. The top navigation bar includes 'SERVICE MANAGEMENT', 'KNOWLEDGE MANAGEMENT', 'ARTICLES', 'NEWS', 'MODELS', 'Q&A', and 'HOT TOPIC'. A search bar is present below the navigation. The main content area is divided into two parts. On the left, a treemap visualization shows five categories: 'Conference' (List, Software, PDL, 24 records), 'Outlook' (Accessing, SharePoint, Internet, 24 records), 'Lync' (Office, Phone, Communicator, 25 records), 'HP' (Connected, Drive, Store, 33 records), and 'PC' (Order, Encryption, Status, 29 records). On the right, a list of user questions is displayed, each with a checkbox for 'Add to stop list', a 'Create Article' button, and a 'Create Support Offering' button. The questions include: 'How to install Afaria on a Samsung Windows Mobile 6 smartphone?', 'How do I order a headset for Click-to-Talk?', 'How do I change my voicemail password?', 'How do I compact my Outlook personal folders (PST)?', 'How do I change my HP connected drive login information?', and 'How do I check who the members editors and owner of PDL?'. A 'Manage stop list' button is located in the top right corner of the main content area.

Конфигурирует списки стоп - слов

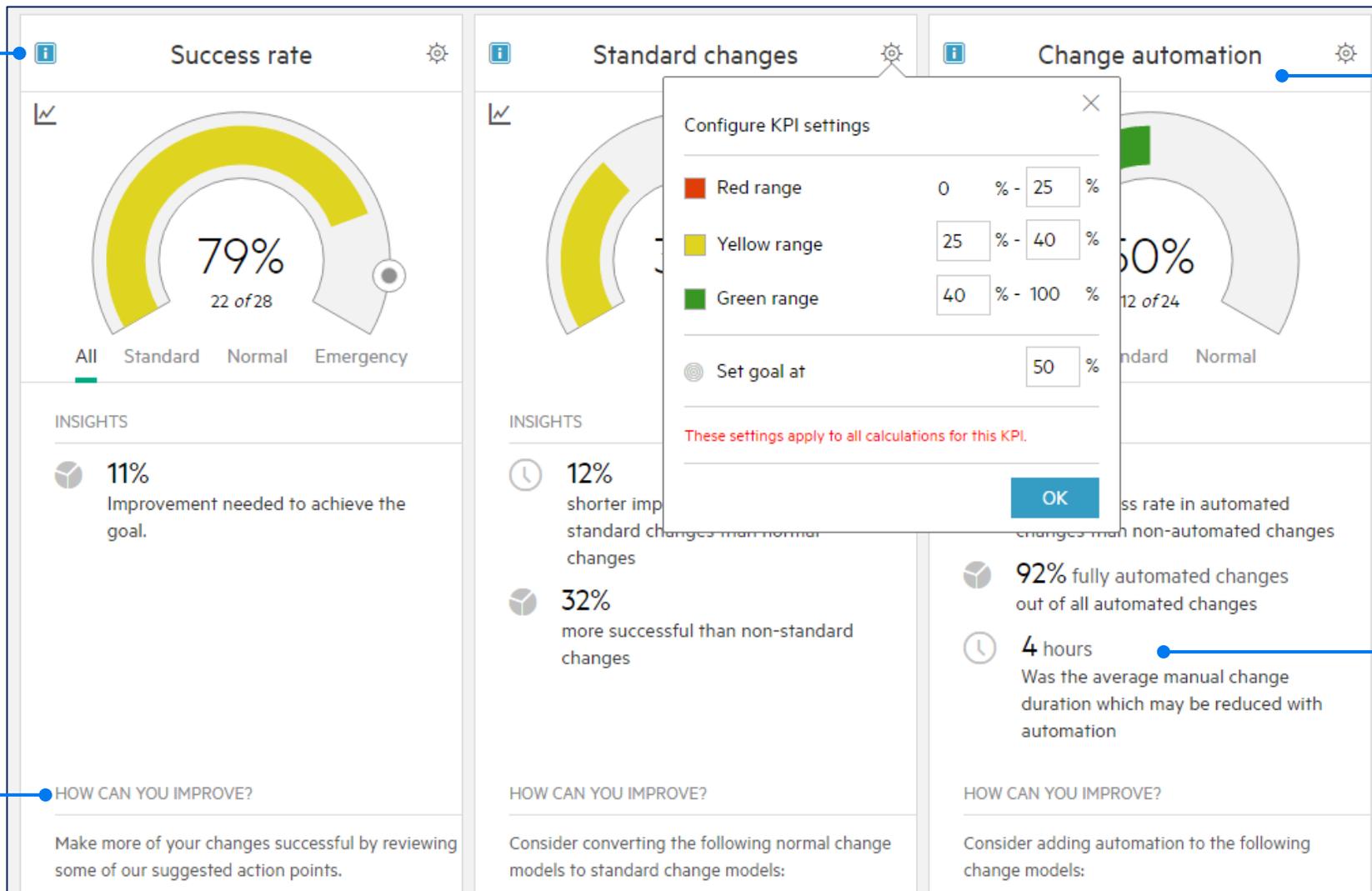
Легко отвечает на данные в поле зрения - создает

- статьи знаний
- шаблоны каталога
- записи о проблемах

Сервис деск, основанный на машинном обучении и аналитике

Аналитика изменений увеличивает число успешных изменений

Предиктивная аналитика изменений для улучшения процесса



Рекомендуемые улучшения

Определения областей, которые выиграют за счет стандартного моделирования и автоматизации как средств снижения рисков, увеличат уровень успешности и сократят время имплементации

Фокус наблюдения

Современный пользовательский опыт для корпоративных приложений

Расширяет управление сервисами SMAX на не-ИТ департаменты

Micro Focus
ITOM
Маркетплейс

Контент SMAX
для загрузки

The screenshot displays the Micro Focus ITOM Marketplace interface. At the top, there is a navigation bar with the Micro Focus logo, 'ITOM Marketplace', and links for 'Categories', 'Dashboard', and 'For developers'. A search bar is located on the right. The main content area is titled 'Service Management Automation | SMAX Studio Apps'. Below the title, there is a description: 'Service Management Automation, previously known as "IT Service Management Automation" or "IT SMA", helps harnesses big data to accelerate service delivery, improve user experience, and lower service desk costs.' There are filter dropdowns for 'Service Management Automat.', 'All versions', and 'All companies', along with a 'Clear filters' button. The 'Sort by' section shows 'Newest' selected, with options for 'Most popular' and 'A-Z'. The main display area shows five app cards, each with the Micro Focus logo, a title, a price tag (FREE), a star rating, and a download count. The apps are: 'Capacity Management for SMAX' (188 downloads), 'Facility Management - Visitor Registration for SMAX' (79 downloads), 'Scheduled Maintenance for SMAX' (43 downloads), 'SecOps for SMAX' (149 downloads), and 'iOCO' (39 downloads). A 'SUBSCRIBE' button is at the bottom left.

Отдельно пакетированные приложения:

- кибербезопасности
- управления мощностями
- управления объектами
- регламентными работами
- отслеживания расписания

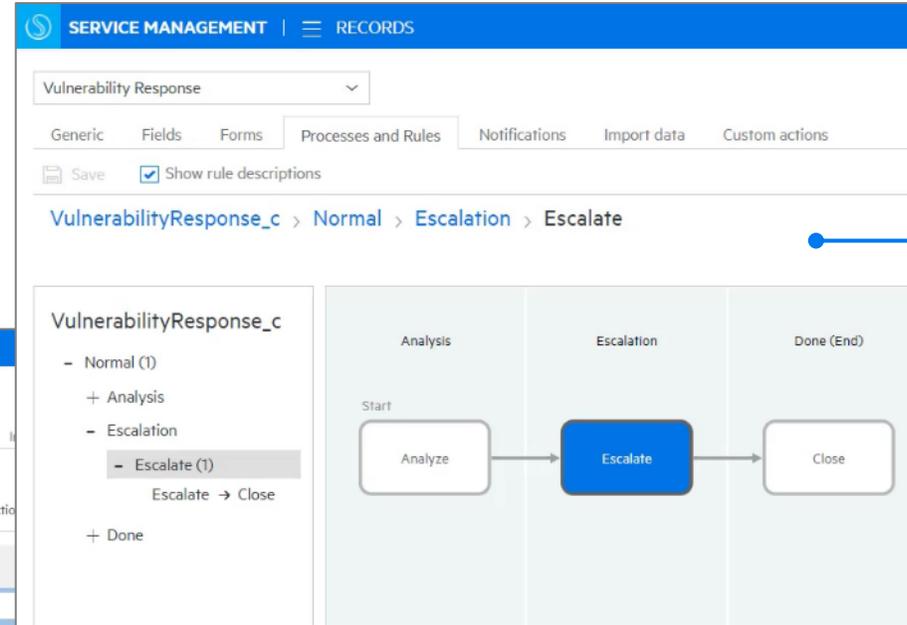
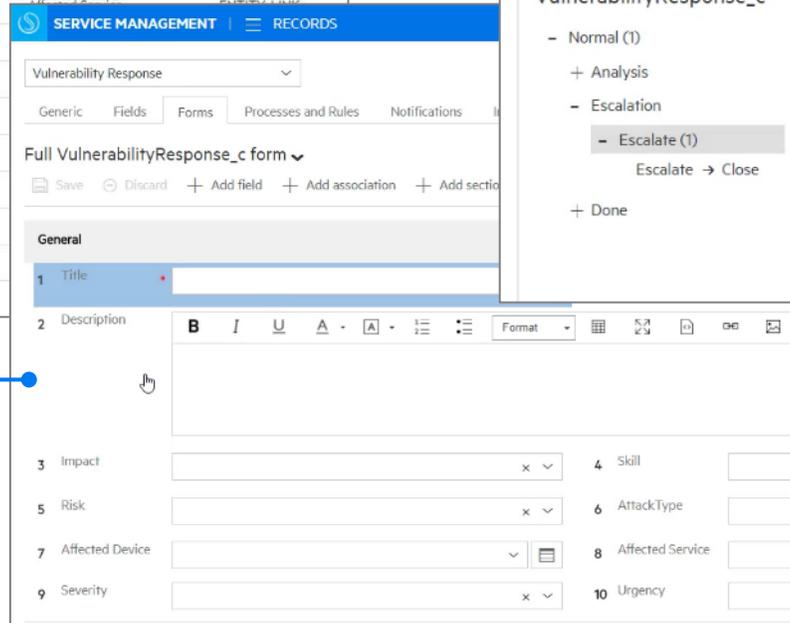
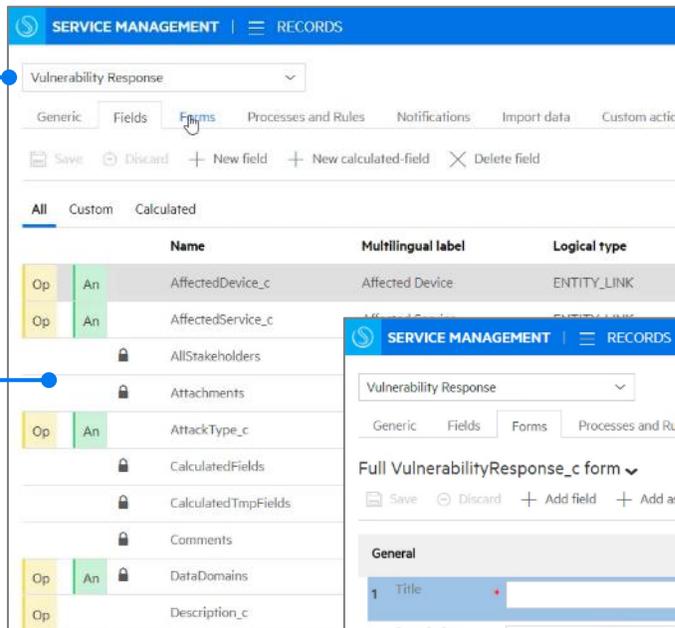
Конфигурирование без кодирования

Создание новых приложений, построенных на процессах, за часы, а не дни

Новое приложение, основанное на процессе

Вносите необходимые поля данных

Создавайте форму для нового приложения



Создавайте рабочий процесс для приложения

Конфигурирование без кодирования и простые апгрейды

Создавайте, конфигурируйте и поддерживайте процессы и рабочие потоки просто

Редактирование форм WYSIWYG

Простой графический интерфейс

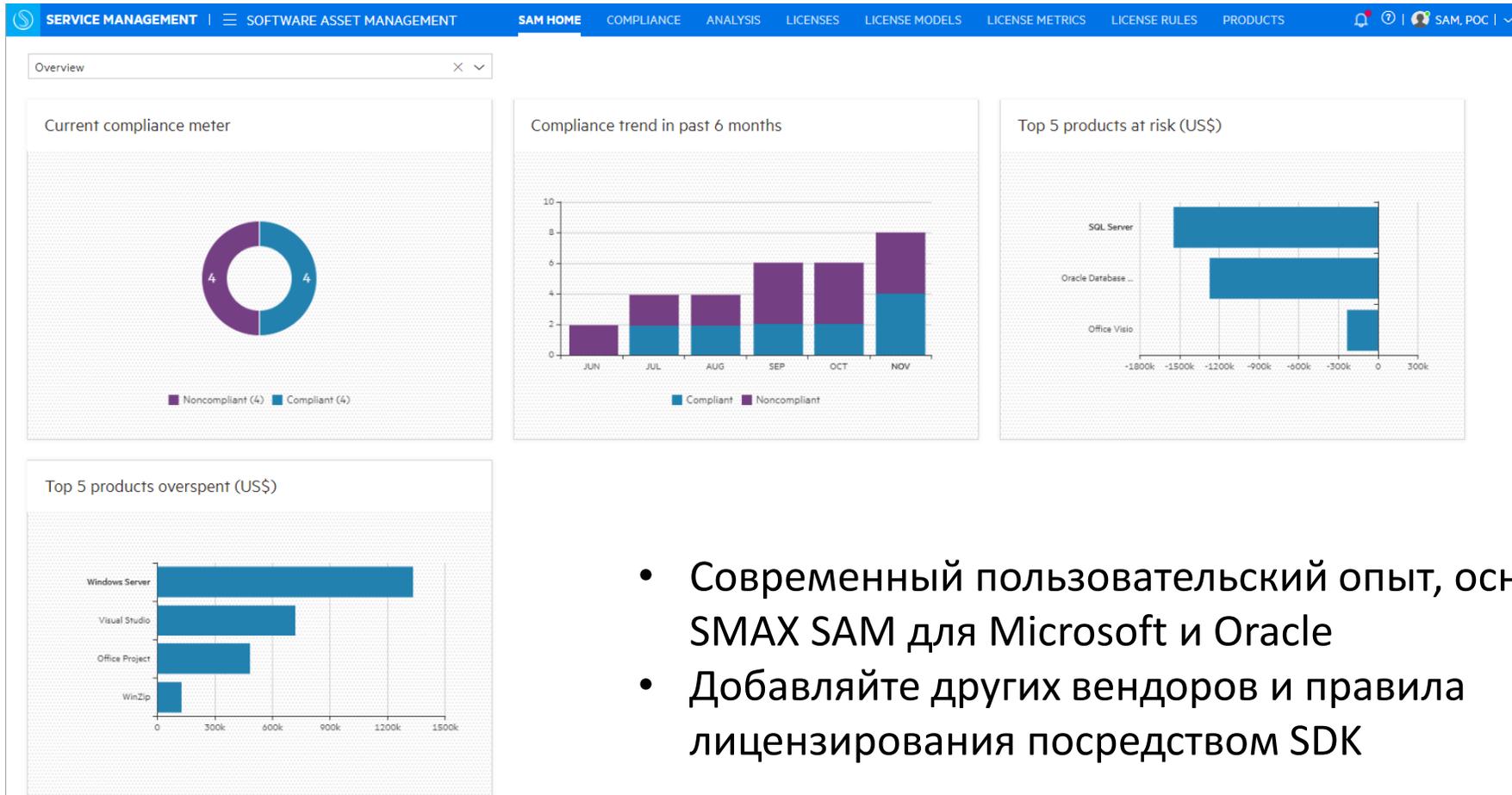
Не требуется знаний программирования

Сохраняет пользовательскую конфигурацию для бесшовного обновления

The screenshot displays the Service Management interface, divided into two main sections. The top section shows the configuration of a form for 'Incident' records. It includes a 'Full Incident form' editor with a 'Save' button and a 'Discard' button. The form fields are listed on the left: 1. Title, 2. Description, 3. Status, 5. Contact, and 7. Reported by. The bottom section shows a workflow map for 'Incident (93)'. The workflow starts with 'Log', followed by 'Classify', and then 'Initial support'. The 'Initial support' step is connected to a 'Resolution' step. The interface also shows a list of rules (8) on the right, including 'Leaving', 'Entering', 'Before change', 'After change', 'Rendering forms', 'After applying changes', 'Per schedule', 'SLT Event', 'Before adding relationship', 'After adding relationship', and 'Before removing relationship'. The interface is clean and user-friendly, with a blue header and a white background.

Управление программными активами (SAM)

Оптимизируйте стоимость ИТ и ограничьте операционные, финансовые и легальные риски



- Современный пользовательский опыт, основанный на SMAX SAM для Microsoft и Oracle
- Добавляйте других вендоров и правила лицензирования посредством SDK

Современный пользовательский опыт для корпоративных приложений

Проактивная живая поддержка

Детали звонящего – включая последние открытые запросы

Проактивные предложения, обнаруженные в результате поиска в больших данных решений, знаний, соответствующих тикетов и активов

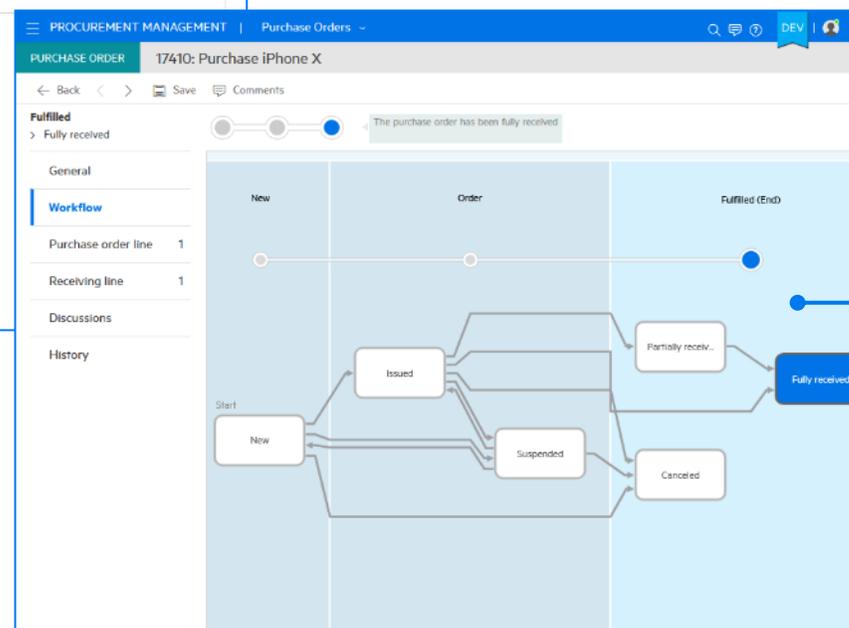
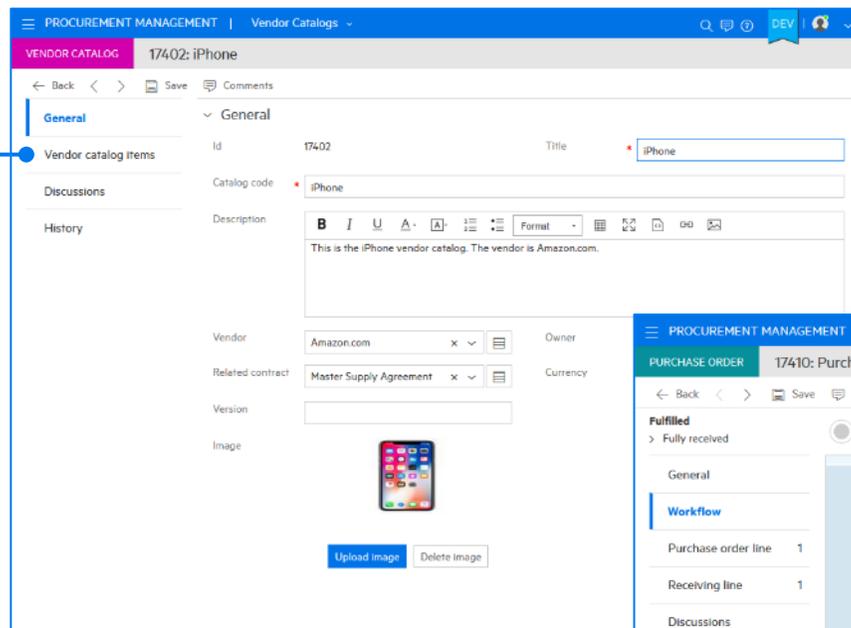
The screenshot displays a 'SERVICE REQUEST MANAGEMENT' interface with a 'LIVE SUPPORT' tab. The header includes a search bar, a 'TRIAL' badge, and user profile information. Below the header, there are filters for 'REQUEST ID', 'PERSON' (Aaron Caffrey), and 'LOCATION' (North America/United St...). A 'Recent requests' section shows a list of items with counts: 'All' (6), 'Suggested Solutions' (18), 'Recent Incidents' (1), 'Related CIs' (17), and 'Offerings' (1). The main content area features a 'User question' about receiving emails on a Windows 8 mobile device, followed by an 'Article' titled '(DEMO) How to receive emails on my mobile device'. The article includes a note about installing Afaria and a numbered list of steps for setting up email on an Android device. At the bottom, there is a 'New' button and a 'Title' field containing 'Aaron can't send emails'.

Оптимизированный опыт для поддержки на основе живого телефонного разговора. Минимизирует клики и увеличивает продуктивность.

Современный пользовательский опыт для корпоративных приложений

Модуль закупок в управлении активами SMAX (Premium Edition)

Создавайте и управляйте каталогом поставщиков и элементами каталога



Управляйте заказом на покупку и строками заказа на покупку

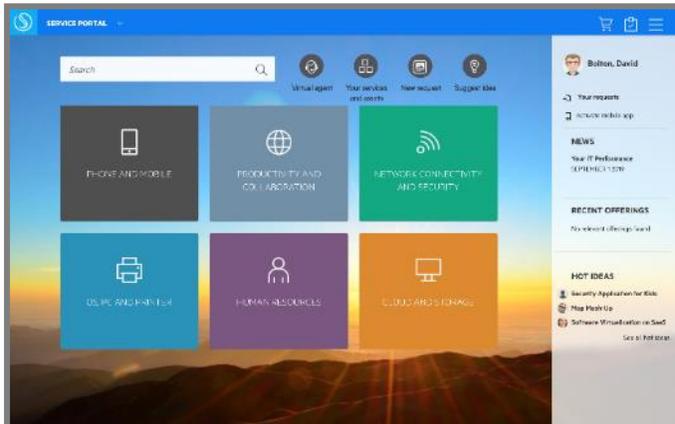
Гибкое развертывание и лицензирование

Уверенность в будущем без привязки к вендору

- Доступно на собственных мощностях, в облаке или по модели SaaS
- Поддержка публичных облаков
 - Microsoft Azure
 - AWS, AWS GovCloud
 - Google Cloud
- Управляемый Kubernetes для быстрого наращивания и низких операционных расходов
- Простое переключение между многими пользователями (tenants) посредством мобильного приложения
- SMAX на Micro Focus SaaS
- Лицензирование: именованные и конкурентные пользователи, по времени, юнитам



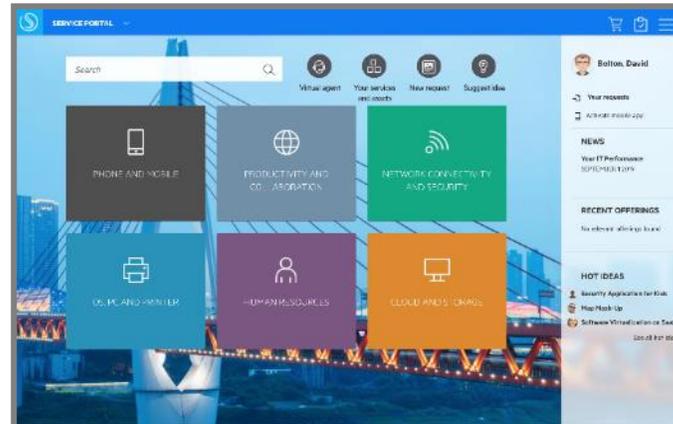
Заказчики достигают эффективности



3 бизнес-подразделения:
Розничный банкинг, HR,
заграничные хабы

1 миллион запросов и 7500+
инцидентов ежегодно

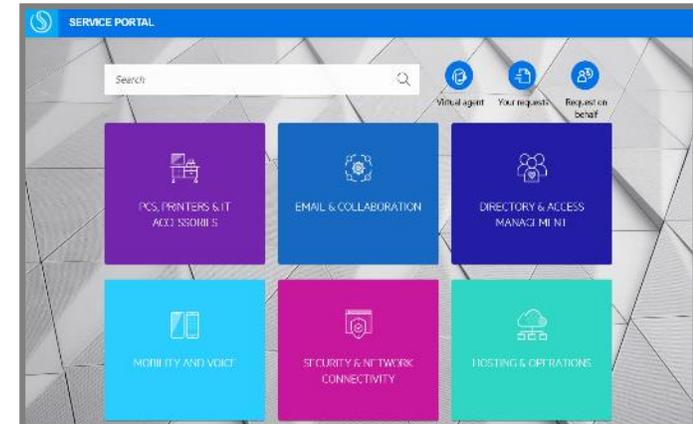
800 агентов, 30,000
пользователей



4 портала SMAX:
централизованное IT, HR,
Безопасность,
Подразделение банка

45,000 запросов и 25,000
инцидентов в месяц

855 агентов, 135,000
пользователей



Консолидация более 10
инструментов в одном
месте

50% запросов поддержки
через портал

4 канала взаимодействия,
14,000 пользователей

Преимущества SMAX

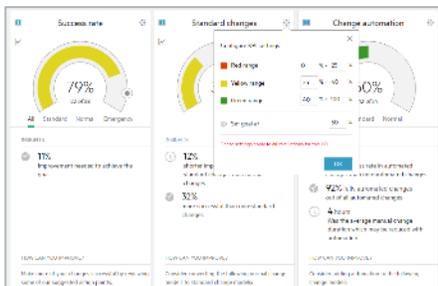
Современный пользовательский опыт, возросшая эффективность и низкая стоимость



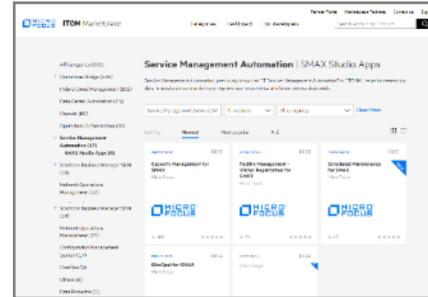
Легкий в использовании портал самообслуживания обеспечивает современный персонализированный опыт посредством веб и мобильного интерфейса, усиленных интеллектуальным виртуальным агентом для автоматических ответов 24x7



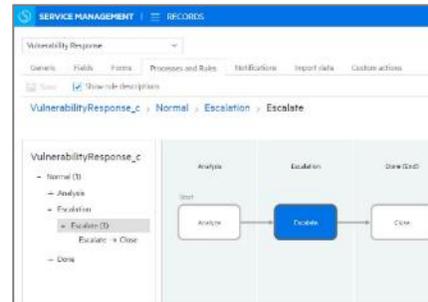
Аналитика «горячих тем», построенная на машинном обучении и аналитике, находит образцы в структурированных и неструктурированных данных для быстрого разрешения вопросов.



Аналитика изменений, построенная на машинном обучении и аналитике, сокращает уровень ошибок при изменениях и время имплементации изменений.



Современный пользовательский опыт для управления корпоративными сервисами позволяет расширить сервис деск на функции бизнеса и его подразделений.



Конфигурирование без кодирования упрощает создание новых процессов управления сервисами для расширения SMAX на не-ИТ департаменты.



Гибкие опции лицензирования и развертывания, простирающиеся от установки на собственных мощностях до публичных облаков и SaaS, обеспечивают короткое время до отдачи и низкую общую стоимость владения (TCO).



INTRACOM UKRAINE

Благодарим за
внимание!



info@intracom-ukraine.com



www.intracom-ukraine.com



+38 044 277 1622

**MICRO
FOCUS**

Gold Partner

IT Operations
Management

Portfolio Expert

Service Management
Automation

Portfolio Expert

Operations Bridge
& Analytics