

# Smart ServiceDesk

# Бизнес-дивизион SmartServiceDesk

Бизнес-дивизион SmartServiceDesk — это команда специалистов с более чем 10-летним опытом работы с решениями Ivanti (ex. LANDESK). SmartServiceDesk — единственная в России и СНГ команда, имеющая наивысший партнерский статус Ivanti (ex. LANDESK) Platinum Expert Solution Provider.

В SmartServiceDesk работают специалисты с большим опытом внедрения и поддержки полного спектра программного обеспечения Ivanti (ex. LANDESK) Management Suite, Ivanti (ex. LANDESK) Security Suite, Ivanti (ex. LANDESK) Service Desk, Ivanti (ex. LANDESK) Mobility Manager, Ivanti (ex. LANDESK) Data Analytics, других продуктов и их интеграции с существующей инфраструктурой Заказчика.

Более чем 10-летний опыт работы и знание специфики российских предприятий позволили нам сформировать для наших клиентов Каталог услуг, который включает в себя сервисы, начиная от «стандартных» пакетных внедрений и тренингов специалистов Заказчика до глубоко кастомизированных решений под специфические требования клиентов и их дальнейшего обслуживания в удобном для Заказчиков режиме.

## Основные темы решений SmartServiceDesk :

- Автоматизация процессов управления ИТ-услугами и не ИТ-процессов. Обеспечение полной прозрачности работы службы техподдержки. Реализация сервисно-ресурсной модели и подсчета стоимости сервисов;
- Централизованная инвентаризация и управление распределенными компьютерными парками от сотен до десятков тысяч компьютеров, в том числе управление компьютерами и мобильными устройствами, находящимися за пределами корпоративной сети;
- Инвентаризация и централизованное управление ПО;
- Подготовка пакетов прикладного ПО к централизованному распространению (перепакковка);
- Централизованное обновление операционных систем и миграция профилей пользователей;
- Обнаружение уязвимостей на компьютерах и серверах;
- Централизованное управление установкой обновлений системного и прикладного ПО;
- Слияние и объединение цифровых инфраструктур;
- Мониторинг функционирования цифровой инфраструктуры



**Наша команда – постоянный участник конкурса «Проект года», проводимого порталом Global CIO. Из шести номинированных проектов четыре стали победителями конкурса.**



## 2012

Проект по управлению ИТ-активами (ITAM) в ОАО «Башнефть» на базе интеграции программных продуктов LANDESK Management Suite и LANDESK Asset Lifecycle Manager;



## 2013

Проект по автоматизации процессов управления ИТ-услугами (ITSM/ITIL/KCS) в АО «КаспиБанк» на базе системы LANDESK Service Desk;



## 2013

Проект по автоматизации процесса управления инцидентами в нефтетранспортной инфраструктуре в ОАО «АК «Транснефтепродукт» а базе системы LANDESK Service Desk;



## 2014

Проект по управлению компьютерным парком Банка «Открытие» на базе системы LANDESK Management Suite;



## 2015

Проект по автоматизации процессов управления ИТ-СЕРВИСАМИ на предприятиях, входящих в группу компаний Мечел.



## 2016

Поддержка проекта внедрения централизованной системы управления распределённым компьютерным парком в АО «Тандер», розничная сеть магазинов «МАГНИТ», охватывающий сеть в более 50 000 ПК.

Главное отличие наших проектов от проектов внедрения продуктов «тяжёлых» вендоров – во много раз меньшие сроки достижения практических результатов и значительно более эффективный показатель результат/стоимость. Внедрённые нами решения Ivanti/LANDESK просты в эксплуатации и могут в дальнейшем кастомизироваться и модифицироваться в соответствии с меняющимися условиями бизнеса непосредственно специалистами Заказчика.

Специалисты SmartServiceDesk выработали методологию удаленного выполнения работ по реализации наших проектов, что позволяет сократить стоимость и сроки выполнения работ. Так проекты в ОАО «Башнефть» и АО «Каспи- Банк» были выполнены полностью удалённо.

SmartServiceDesk обеспечивает техническую поддержку выполненных проектов и внедрённых решений, а также проводит обучение специалистов. Клиентам предоставляется доступ к

порталу, сделанному на базе Ivanti/LANDESK Service Desk. Все работы по техподдержке полностью прозрачны для ИТ-менеджеров клиентов.

SmartServiceDesk предлагает своим клиентам услуги в виде сервисного контракта, в соответствии с которым оплачиваются только реально выполненные и принятые клиентом работы по технической поддержке. Кроме того, по сервисному контракту выполняются работы по доработке функциональности внедрённых решений и любые другие работы, что убирает необходимость согласования и подписания дополнительных договоров и приводит к сокращению сроков получения клиентом ожидаемого результата.

В 2015 году SmartServiceDesk выполнил, и в 2016 году подтвердил необходимые требования и сертифицировал выполнение работ по продажам программного обеспечения и его сопровождению по стандартам ISO 9001:2008.

## Проведение вебинаров, семинаров и конференций



Мы регулярно проводим вебинары, семинары и конференции не только для предоставления всем желающим объективной информации по предлагаемым решениям, но и для укрепления «обратной связи» с ИТ сообществом России и стран СНГ. Мы ценим и стараемся учитывать пожелания участников семинаров и конференций в нашей работе. С перечнем планируемых мероприятий можно ознакомиться на нашем сайте:

<http://smartservicedesk.ru/event>