



Smart ServiceDesk

www.smartservicedesk.ru

БИЗНЕС-ДИВИЗИОН SMARTSERVICEDESK КОМПАНИИ ТРОНИК

Это команда специалистов и менеджеров с более чем 10-летним опытом работы с решениями различных вендоров: Ivanti (ex. LANDESK), Proget Mobility, Solarwinds monitoring, Jetro remote desktop, Swivel Secure, Snow Software IT Asset Management, Staffcop от Атом Безопасность и ряда других.

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 :

- Реализация комплексных проектов (от консалтинга до автоматизации процессов и обучения) в области управления ИТ-активами (SAM/HAM IAITAM Best Practices, ISO/IEC 19770-1), управления ИТ-услугами (ITIL/ITSM/Cobit) и управления знаниями (ITIL/KCS).
- Автоматизация процессов управления ИТ-услугами и не ИТ-процессов. Обеспечение полной прозрачности работы службы техподдержки. Реализация сервисно-ресурсной модели и подсчёт 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 (перепакровка).
- 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 с 2012 года. Девять проектов стали номинантами этого конкурса, пять из них - победителями.



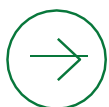
2012

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



2017

Проект по территориальному и функциональному масштабированию системы автоматизации процессов управления ИТ-сервисами в **ГК «Мечел» в Кузбассэнергосбыт**;



2018

Система управления распределённым компьютерным парком **аэропорта Домодедово**;



2019

Проект тиражирования системы Service Desk в **ПАО «Челябинский металлургический комбинат».**

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 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 «КаспиБанк» был выполнен полностью удалённо.

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

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. Мероприятия проводятся как для широких аудиторий специалистов, так и для индивидуально, по вопросам конкретного Заказчика. Мы ценим и стараемся учитывать пожелания участников семинаров и конференций в нашей работе. С видеоматериалами некоторых проведенных нами мероприятий можно познакомиться на нашем сайте:

<https://smartservicedesk.ru/2020/02/news>