



OPS

Tool
Kit

**LOW-CODE ИНСТРУМЕНТЫ ПОДДЕРЖКИ
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ**



Digital Transformation
products

make IT simple

created by
SINCE 2002
Laomera

ИНСТРУМЕНТЫ ITSM BOX

Для достижения целей развития, поставленных Президентом Российской Федерации, специалистами ГК «IT Expert» была создана отечественная экосистема инструментов ускорения, контроля и поддержки цифровой трансформации.



Low-code инструменты поддержки функционирования цифровых услуг

Включает более 20 процессов управления с учётом рекомендаций ITIL® 4, связанных с оказанием ИТ-услуг, анализом этих процессов, контролем качества услуг и удовлетворённости клиентов.



Low-code инструменты управления ИТ-активами, конфигурациями и лицензиями ПО

Функционал обеспечивает гибкую настройку и автоматизацию ИТАМ процессов, включая управление активами ПО. Решение обладает модулем дискаверинга инфраструктуры для актуализации CMDB.



Low-code инструменты непрерывного контроля, оценки цифровой зрелости и ускорения цифровой трансформации

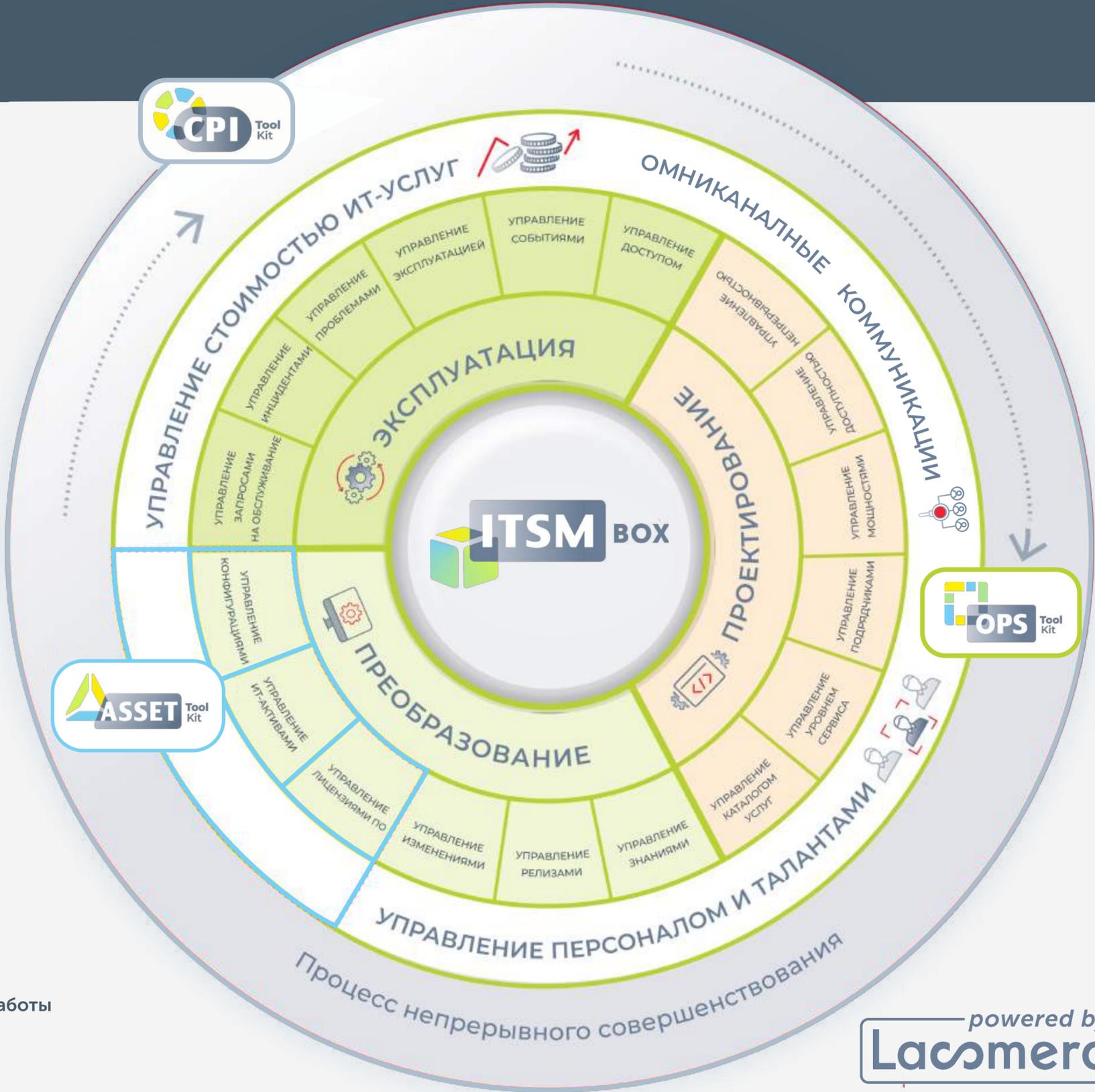
Содержит универсальный набор механизмов контроля, рекомендаций и мероприятий для поддержания функционирования цифровых услуг.

ТЕХНОЛОГИИ И ФУНКЦИИ

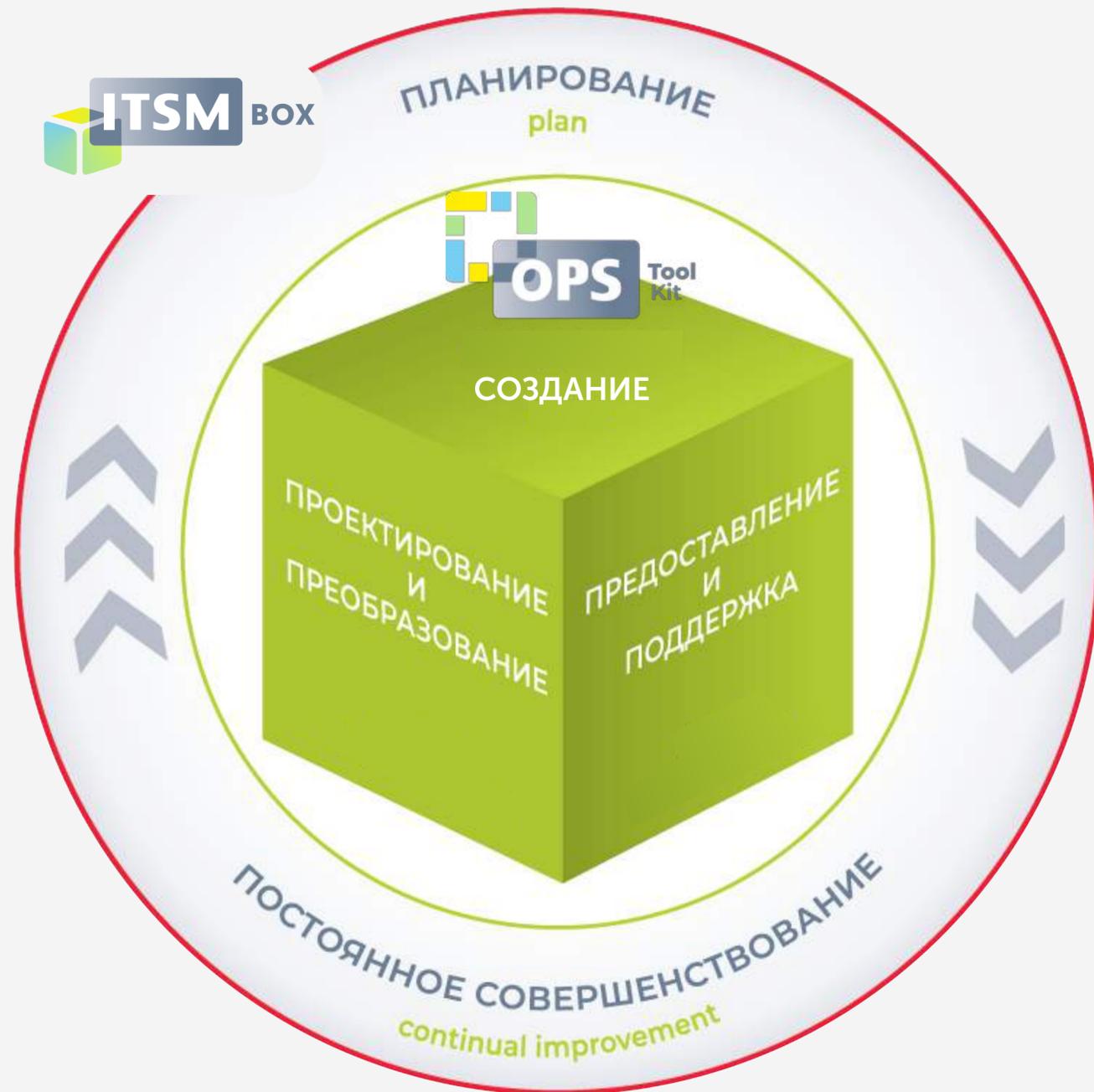
- Горизонтальное масштабирование и отказоустойчивость системы
- Бесшовная установка обновлений
- Работа в облаке и он-сайт
- Реализация подходов CI/CD
- Безопасность на всех уровнях
- Поддержка СУБД PostgreSQL



- Использование Open-Source технологий
- Микросервисная архитектура
- Визуальный редактор интерфейсов
- Пользовательская настройка интеграций
- Кастомизация мобильного приложения
- Расширенные инструменты для работы с данными и аналитикой
- Механизм пакетов



LOW-CODE ИНСТРУМЕНТЫ ПОДДЕРЖКИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ УСЛУГ



OPS toolkit

Включает автоматизацию всех основных процессов с учётом рекомендаций ITIL® 4, связанных с оказанием ИТ-услуг, анализ этих процессов, контроль качества услуг и удовлетворённости клиентов.

Объединяет в едином интерфейсе все необходимые инструменты для управления ИТ-услугами.

Внедрение продукта позволяет увеличить скорость, гибкость и эффективность работы для решения бизнес-задач в области управления услугами и автоматизации операций.



ЦЕЛЬ — ОБЕСПЕЧЕНИЕ СТРАТЕГИЧЕСКОЙ И ОПЕРАТИВНОЙ УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА КОМПАНИИ



- автоматизация до 21 процесса управления (с учётом планов развития продукта)



- индивидуальная настройка системы под требования конкретного бизнеса



- лёгкая миграция



- гибкая масштабируемость системы на любой стадии внедрения



- развитие и поддержка технологий на уровне мировых стандартов



- гибкие интеграционные возможности



- микросервисная архитектура



- получение полного представления о любом процессе или услуге — предоставление оперативной информации в режиме реального времени



- консолидация инструментов в единую систему



- использование open-source технологий



- кастомизация мобильного приложения



- бесшовная установка обновлений



- реализация подходов ci/cd



- работа в облаке и он-сайт



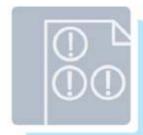
IT-ПРОЦЕССЫ ПЕРВОЙ ОЧЕРЕДИ



Управление инцидентами



Управление запросами на обслуживание



Управление проблемами



Управление каталогом услуг



Управление изменениями



Управление знаниями



Управление событиями

IT-ПРОЦЕССЫ ВТОРОЙ ОЧЕРЕДИ



Управление релизами



Управление доступом



Управление непрерывностью



Управление мощностями



Управление доступностью



Управление эксплуатацией



Управление подрядчиками



Управление стоимостью услуг

МОДУЛИ OPS TOOLKIT



Таблицы подстановок



Схемы согласований



Шаблоны регистрации



Маршрутные карты



Мониторинг и контроль целей обслуживания



Отчетность SSRS



Управление новостями



Делегирование полномочий



Портал пользователей

УПРАВЛЕНИЕ ЗАПРОСАМИ НА ОБСЛУЖИВАНИЕ



Управление
запросами
на обслуживание

- организуйте единую точку контакта с пользователями ИТ-услуг
- регистрируйте обращения
- исполняйте запросы на обслуживание
- расставляйте приоритеты и контролируйте время исполнения в соответствии с SLA
- планируйте, согласовывайте и координируйте исполнение стандартных запросов на обслуживание
- контролируйте соответствие внешних договорённостей с бизнес – пользователями (SLA) с возможностями ИТ-подразделения и сервис-провайдеров (OLA)

УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ



Управление
инцидентами

- организуйте единую точку контакта с пользователями ИТ-услуг
- устраняйте инциденты
- расставляйте приоритеты и контролируйте время исполнения в соответствии со SLA
- поставьте критические инциденты под особый контроль
- контролируйте соответствие внешних договорённостей с бизнес — пользователями (SLA) с возможностями ИТ-подразделения и сервис-провайдеров (OLA)

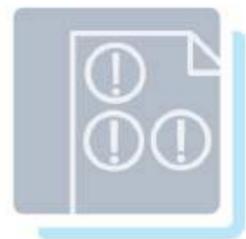
УПРАВЛЕНИЕ СОБЫТИЯМИ



Управление
событиями

- отслеживайте события в ИТ-инфраструктуре
- импортируйте события из внешних систем мониторинга (например, Zabbix и другие)
- коррелируйте и классифицируйте события
- передавайте критические инциденты под контроль управления инцидентами
- ищите негативные закономерности и расследуйте их в рамках управления проблемами

УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ



Управление
проблемами

- сокращайте количество инцидентов и освобождайте время сотрудников службы поддержки для решения задач развития и повышения качества предоставления ИТ-услуг за счёт концентрации усилий на поиске и устранении корневых причин инцидентов
- регистрируйте проблемы
- организуйте межфункциональные аналитические группы
- выявляйте известные ошибки и накапливайте базу знаний
- выявляйте корневые причины и применяйте постоянные решения под контролем управления изменениями

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ



Управление
доступом

- ведите единую базу заявок управления логическим доступом
- регистрируйте заявки на управление доступом с использованием настраиваемых моделей полномочий доступа, профилей ролей и должностей сотрудников
- организуйте контроль предоставления доступа путём согласования заявок с владельцами информационных ресурсов и другими уполномоченными лицами
- проводите регулярный пересмотр выданных прав доступа

УПРАВЛЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИЕЙ



Управление
эксплуатацией

- формируйте и ведите единую базу данных эксплуатируемых объектов ИТ-инфраструктуры (технические и программные средства, информационные системы)
- создавайте планы обслуживания объектов ИТ-инфраструктуры
- определяйте объём и длительность необходимых ресурсов для проведения регламентных работ
- формируйте задания на выполнение регламентных работ в автоматическом режиме на основании заданной периодичности и контролируйте их исполнение
- собирайте информацию о фактически использованных ресурсах при выполнении регламентных работ
- контролируйте исполнение планов обслуживания

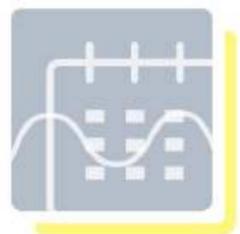
УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ



Управление
знаниями

- снижайте затраты на поддержку за счёт возможности повторного использования накопленных знаний как пользователями ИТ-услуг, так и ИТ-специалистами
- совершенствуйте статьи базы знаний: организуйте процедуру предварительной подготовки и согласования статей, архивируйте устаревшую информацию, собирайте обратную связь от пользователей
- используйте удобный встроенный шаблон для стильного оформления статьи
- просматривайте опубликованную статью под порталным пользователем в отдельном интерфейсе
- раскрывайте статью на полноэкранный режим при необходимости и не забывайте оценивать статьи при помощи «лайков»

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ



Управление
изменениями

- формируйте и ведите единую базу данных эксплуатируемых объектов ИТ-инфраструктуры (технические и программные средства, информационные системы)
- создавайте планы обслуживания объектов ИТ-инфраструктуры
- определяйте объём и длительность необходимых ресурсов для проведения регламентных работ
- формируйте задания на выполнение регламентных работ в автоматическом режиме на основании заданной периодичности и контролируйте их исполнение
- собирайте информацию о фактически использованных ресурсах при выполнении регламентных работ
- контролируйте исполнение планов обслуживания

УПРАВЛЕНИЕ РЕЛИЗАМИ



Управление
релизами

- реализовывайте согласованные изменения в соответствии с установленными правилами и ограничениями
- планируйте состав и план разработки релиза
- определяйте команду, контролируйте разработку, тестирование и передачу релизов в среду постоянной эксплуатации
- учитывайте затраты на формирование релизов

УПРАВЛЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОСТЬЮ



Управление
непрерывностью

- подготовьте ваши системы и персонал для предоставления ИТ-услуг в условиях чрезвычайных обстоятельств
- разрабатывайте и тестируйте планы обеспечения непрерывности, сценарии восстановления ИТ-систем и ИТ-услуг
- планируйте и проводите тренировки и обучение персонала
- ведите реестр всех своих резервных данных, организуйте периодический контроль целостности и возможности восстановления
- держите всю необходимую информацию в одном месте:
 - сценарии восстановления,
 - отчёты по обучению,
 - документы и инструкции,
 - отчёты по тестированию,
 - отчёт по настройке подсистем,
 - график проведения тренировок и многое другое.

УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПНОСТЬЮ



Управление
доступностью

- управляйте доступностью в ИТ централизованно
- организуйте ведение плана управления доступностью, включая создание и оценку плана, согласования и утверждения, внесение изменений, проведение мониторинга и анализа, закрытие плана, а также управление процессом формирования, утверждения и контроля корректирующих мероприятий по плану
- обеспечивайте внедрение проактивных мер по улучшению производительности услуг там, где это экономически оправдано

УПРАВЛЕНИЕ МОЩНОСТЯМИ



Управление
мощностями

- управляйте мощностями в ИТ централизованно
- организуйте ведение плана управления доступностью, включая создание и оценку плана, согласованиями утверждения, внесение изменений, проведение мониторинга и анализа, закрытие плана, а также управление процессом формирования, утверждения и контроля корректирующих мероприятий по плану
- обеспечивайте внедрение проактивных мер по улучшению производительности услуг там, где это экономически оправдано

УПРАВЛЕНИЕ УРОВНЕМ СЕРВИСА



Управление
уровнем
сервиса

- определяйте цели обслуживания для контроля за достижением показателей качества ИТ-услуг, определённых в договорах на сервисное обслуживание (SLA, OLA)
- осуществляйте периодический мониторинг достижения целей обслуживания с использованием контрольных точек. Заранее уведомляйте исполнителей о приближающихся контрольных сроках исполнения обращений, изменений, активностей, виз
- формируйте отчётность о достижении показателей качества ИТ-услуг и управляйте ожиданиями заказчиков ИТ-услуг

УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ УСЛУГ



Управление
каталогом услуг

- структурируйте и визуализируйте деятельность организации с помощью каталога услуг
- сделайте процесс навигации в широком многообразии сервисов и услуг компании более простым, прозрачным и удобным

группируйте и классифицируйте сервисы по категориям в соответствии с их семантикой (уровни и детализация каталога не ограничены)

- упростите выбор необходимого сервиса и сервисного договора при оформлении обращений с помощью удобного механизма поиска и навигации по каталогу
- подайте заявку на подключение сервиса или получите информационную справку о данном сервисе, после того как сервис был найден в каталоге

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ



Управление проектами

- планируйте и создавайте программы и проекты
- анализируйте и оценивайте проектные риски
- создавайте и анализируйте экономические обоснования
- назначайте цели, сроки и контролируйте результаты
- управляйте программами и проектами в ходе их реализации

УПРАВЛЕНИЕ СТОИМОСТЬЮ УСЛУГ



Управление стоимостью услуг

- производите бюджетирование и финансовое планирование для целей ИТ
- осуществляйте контроль затрат
- контролируйте выставление и оплату счётов

УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ И ТАЛАНТАМИ



Управление
персоналом
и талантами

- реализуйте организационное планирование
- управляйте «путешествием работника», реализуйте модели задач, обязанностей и полномочий
- управляйте компетенциями, имеющимися и требуемыми

УПРАВЛЕНИЕ ПОДРЯДЧИКАМИ



Управление
подрядчиками

- управляйте моделями сорсинга
- сохраняйте информацию в базе данных подрядчиков, анализируйте и используйте при принятии решений
- ведите актуальную и историческую информацию о контрактах
- категоризируйте подрядчиков

ПОРТАЛ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Портал
пользователей

- используйте портал для установки долгосрочных взаимоотношений с партнёрами, подрядчиками и клиентами (портал подходит для решения большого спектра задач)
- контролируйте состояние зарегистрированных обращений и оставляйте дополнительную информацию по обращению при помощи добавления сообщений на портале
- создавайте обращения несколькими способами: из соответствующего раздела, при помощи многоуровневого каталога сервисов, из карточки статьи базы знаний
- просматривайте и изучайте популярные статьи базы знаний с главной страницы портала
- просматривайте последние новости портала, переходите в карточку новости и получайте полную информацию о новости
- подайте заявку на получение сервисов, в результате чего система автоматически заполнит формы регистрации обращения, получите дополнительную информацию и справку по необходимому сервису
- используйте поиск по многоуровневому каталогу сервисов и удобный механизм навигации, чтобы найти необходимую группу или сервис

ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПОЛНОМОЧИЙ



Делегирование
полномочий

- делегируйте свои полномочия на период отсутствия (отпуска, командировки, больничного) или на постоянной основе своему заместителю
- управляйте настройками делегирования и решайте, какие именно права должны быть делегированы

УПРАВЛЕНИЕ НОВОСТЯМИ



Управление
новостями

- информируйте своих сотрудников о планируемых работах по изменению ИТ-услуг, новых возможностях ИТ-решений, об авариях в ИТ-инфраструктуре

ОТЧЁТНОСТЬ SSRS



Отчетность
SSRS

- используйте широкие возможности SSRS (SQL Server Reporting Services) по настройке отчётных форм любой сложности и внедряйте полученные отчётные формы в своё ITSM решение
- создайте параметризованные отчёты, связанные отчёты, используя разнообразную визуализацию, предпросмотр сформированных отчётных форм и выгрузку результатов в необходимом формате

МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ЦЕЛЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ



Мониторинг
и контроль
целей
обслуживания

- определите цели обслуживания в сервисных договорах SLA/OLA/UC и осуществляйте мониторинг и контроль их достижения в реальном времени
- настраивайте эскалационные схемы на основании контрольных точек для обеспечения раннего реагирования на риски нарушения целей обслуживания
- свяжите цели обслуживания с любым объектом системы (инциденты, ЗНО, проблемы, изменения и т.д.) для контроля за временными характеристиками, отражающих качество предоставляемого вами сервиса
- используйте информацию об измерении целей обслуживания для формирования отчётов о соответствии SLA

МАРШРУТНЫЕ КАРТЫ



Маршрутные карты

- настраивайте произвольные маршруты исполнения стандартных запросов на обслуживание и стандартных изменений без использования бизнес-процессов
- составляйте перечень работ, определяйте зависимости, сроки и исполнителей
- укажите условия активации маршрута на основании атрибутов обращения, изменения (или любого другого объекта), и система выполнит координацию исполнения вашего плана

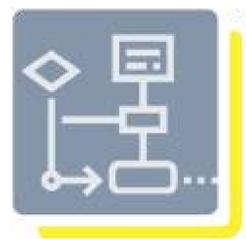
ШАБЛОНЫ РЕГИСТРАЦИИ



Шаблоны регистрации

- используйте данный инструмент для сокращения времени на регистрацию типовых обращений, стандартных изменений и других объектов системы
- задайте значения атрибутов по умолчанию и опубликуйте шаблоны

СХЕМЫ СОГЛАСОВАНИЙ



Схемы согласований

- схемы согласования позволяют гибко настроить цепочки согласования обращений, изменений и других объектов без использования бизнес — процессов
- определите этапы согласования, последовательности и зависимости при согласовании, задайте сроки, настройки эскалационную схему
- задайте условия активации схемы согласования в отношении любого объекта, и система автоматически активирует схему при выполнении заданных условий, после чего выполнит координацию исполнения заданий согласования

ТАБЛИЦЫ ПОДСТАНОВОК



Таблицы подстановок

- настраивайте правила автоматического определения групп поддержки, исполнителей обращений, проблем, изменений на основании произвольных параметров объекта



Обращение №SR00000218: СЗНО по Организация рабочего места

Выполнить команду ▶ ITSM box

Закреть Действия ↕ Отменить обращение ↻

Контрагент: ООО "Бергаза"
 Подразделение: Отдел малой промышленнос...
 Инициатор: Новосельцев Анатолий Ефре...
 Категория: СЗНО
 Сервисный договор:
 Организация работы сотруд...
 Сервис:
 Организация рабочего места
 Конфигурационная единица

Новое → На согласовании → Планируется → В работе → Решено → Закрыто

Следующие шаги (1)

APR00000091: Требуется согласование
 18.09.2023 10:48 | Катягула Людмила Прокофьевна

Информация по обращению | Статьи по сервису | Решение и закрытие

Кем создано: Новосельцев Анатолий Ефремович

Тема: СЗНО по Организация рабочего места

Описание: Новый сотрудник - необходимо организовать ему РМ

Источник: Портал самообслуживания

Уровень поддержки: 1-я линия

Кол-во переназначений на рабочие группы: 0

Внимание: 3-й уровень: малое
 Критичность: 3-й уровень: малое
 Приоритет: Низкий
 Целевое время разрешения: 19.09.2023 11:48 02:14

Обращения

Выполнить команду ▶ ITSM box

Отображать закрытые Ответственный Фильтры/группы Теги Настройка вида

Статистика по обращениям за квартал Текущее состояние по открытым обращениям KPIs за текущий квартал

Количество просроченных обращений

41

Источники обращений

Источник	Количество	Процент
Портал самообслуживания	22	44%
Звонок	29	37%
Обнаружен сотрудником	10	14%
Сайт	1	1%
Email	1	1%

Категории обращений

Категория	Количество	Процент
СЗНО	45	62%
Инцидент	12	18%
ЗНО	12	18%

Динамика регистрации и закрытия обращений

Дата	Регистрация	Закрытие
24.08	2	3
28.08	7	12
29.08	9	10
30.08	2	1
31.08	6	10
01.09	1	1
02.09	1	1
04.09	1	1
05.09	1	1
06.09	1	12
07.09	1	3
09.09	3	4
11.09	1	13
15.09	1	1
19.09	1	1





BPM SOFT



микросервисная архитектура



открытый API и возможности интеграции



визуальный редактор интерфейсов



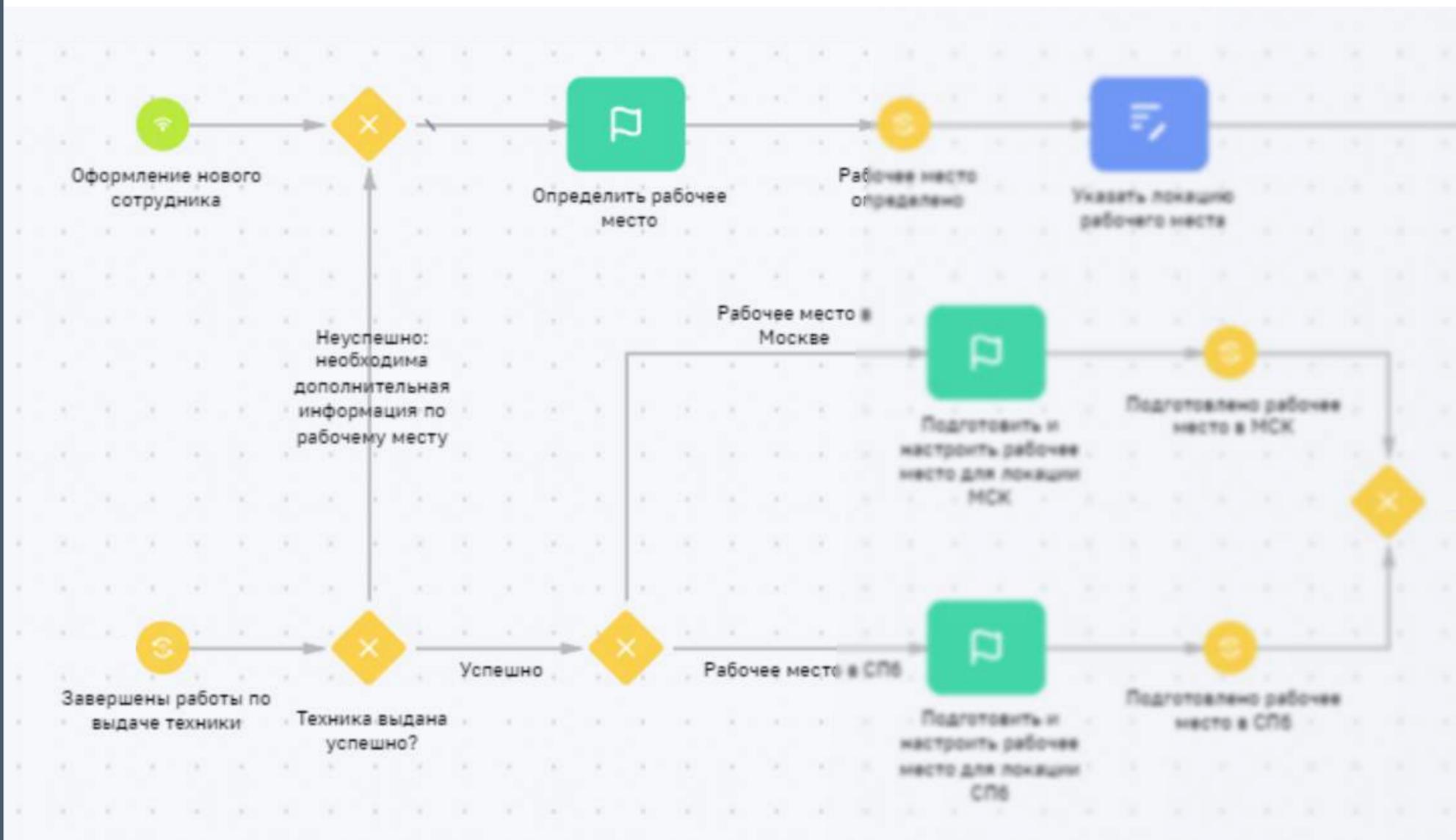
использование open-source технологий



пользовательская настройка интеграций



поддержка СУБД PostgreSQL



Low-code платформа позволяет продвинутым пользователям автоматизировать любые процессы

Изменения и адаптация продуктов происходят быстро благодаря единой платформе



- расширенные инструменты для работы с данными и аналитикой
- горизонтальное масштабирование и отказоустойчивость системы

- безопасность на всех уровнях
- бесшовная установка обновлений
- кастомизация мобильного приложения

- реализация подходов ci/cd
- работа в облаке и он-сайт
- механизм пакетов



платформа для автоматизации бизнес-процессов любой сложности

- полнофункциональный дизайнер workflow с поддержкой нотации BPMN, который позволяет одинаково легко автоматизировать сложно-структурированные и гибкие неструктурированные процессы
- мощный движок их исполнения позволяет одновременно выполнять миллионы операций
- наглядные инструменты для анализа, поиска узких мест и оптимизации процессов.



пользовательская настройка интеграций

На онлайн-площадке BPMSoft Marketplace собраны сотни готовых решений с необходимой бизнес-логикой, коннекторов, расширений и шаблонов для BPMSoft. Вместо настройки и разработки приложения «с нуля», можно сразу получить готовый результат, ускорив в разы адаптацию и внедрение системы.



ГОТОВЫЕ К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ шаблоны и расширения

Благодаря инструментам для работы с веб-сервисами пользователь может в считанные минуты настроить параметры сервиса и сценарий получения и передачи данных в другую систему. Настройка не требует написания кода и доступна пользователям без навыков программирования.

Повысьте ценность вашего бизнеса
и проведите цифровую трансформацию
с помощью трёх направлений



ЭКОСИСТЕМА ИНСТРУМЕНТОВ В ОБЛАСТИ IT SERVICE MANAGEMENT



Low-code инструменты поддержки функционирования цифровых услуг



Low-code инструменты непрерывного контроля и оценки цифровой зрелости



Low-code инструменты управления ИТ-активами, конфигурациями и лицензиями ПО





ЭКСПЕРТНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ITSM BOX

Vendor Supervision

Экспертная поддержка команды заказчика над полным циклом проекта внедрения ITSM box

Value Co-Delivery

Экспертная поддержка партнёра-интегратора над полным циклом проекта внедрения ITSM box

ITSM Wisdom

Пошаговое руководство для обеспечения успешной реализации проектов с применением ITSM box



ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ



Корпоративное обучение
и сертификация



Обучение и сертификация
компаний-интеграторов



Очные и дистанционные
программы обучения



Крупнейший в России
тренинговый центр
в области ITSM



TOGAF®



COBIT®

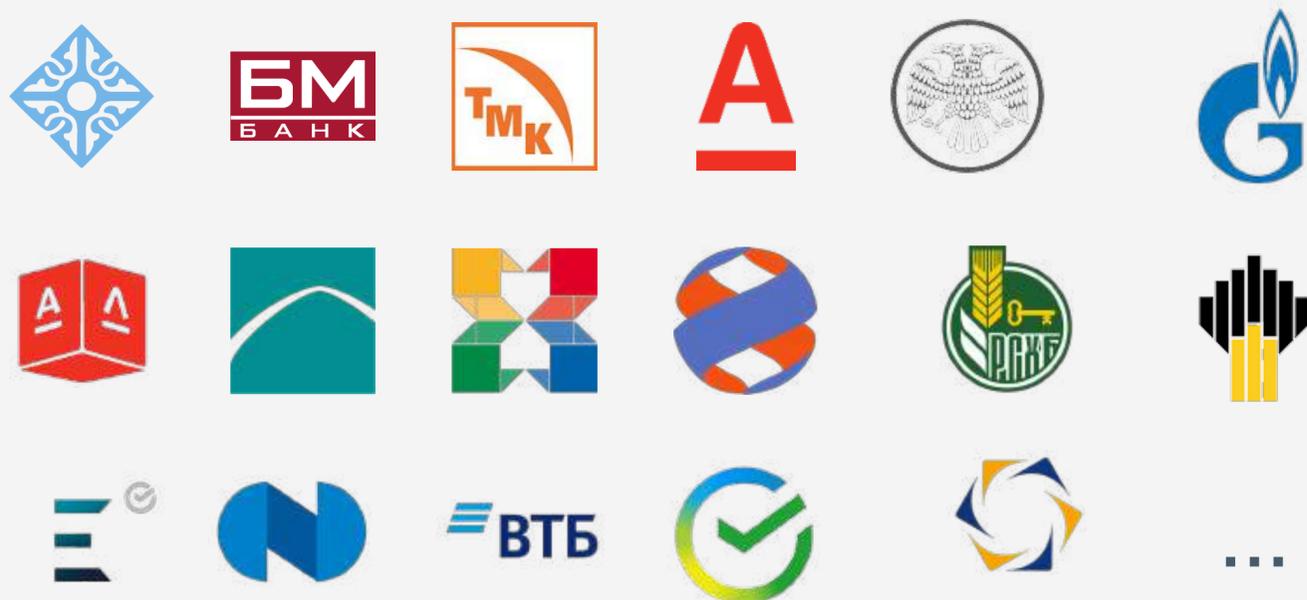


ITIL®



Более двадцати лет группа компаний «ИТ Эксперт» успешно поддерживает компании в масштабировании их бизнеса с помощью современных ITSM продуктов, консалтинга и образовательных программ в области ИТ-управления и цифровой трансформации.

НАШИ КЛИЕНТЫ:



ПАРТНЁРЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ:



47 из ТОП 50
— наши клиенты

20 +

лет в области IT Service Management и цифровой трансформации

100 +

сертифицированных профессионалов в команде

950 +

масштабных проектов по цифровой трансформации

110 000 +

выпущенных специалистов и сертифицированных топ-менеджеров



крупнейший в России тренинговый центр в области ITSM



 +7 495 981-57-10

 info@lasmera.com

Хотите узнать больше?

[О ПРОДУКТЕ ITSM BOX](#)

[УСЛУГИ ITSM SUCCESS SERVICES](#)

[УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР](#)

[ИСТОРИИ ВНЕДРЕНИЙ](#)

[КАТАЛОГ ПАРТНЁРОВ](#)

[КАК СТАТЬ ПАРТНЁРОМ](#)

[О КОМПАНИИ](#)

