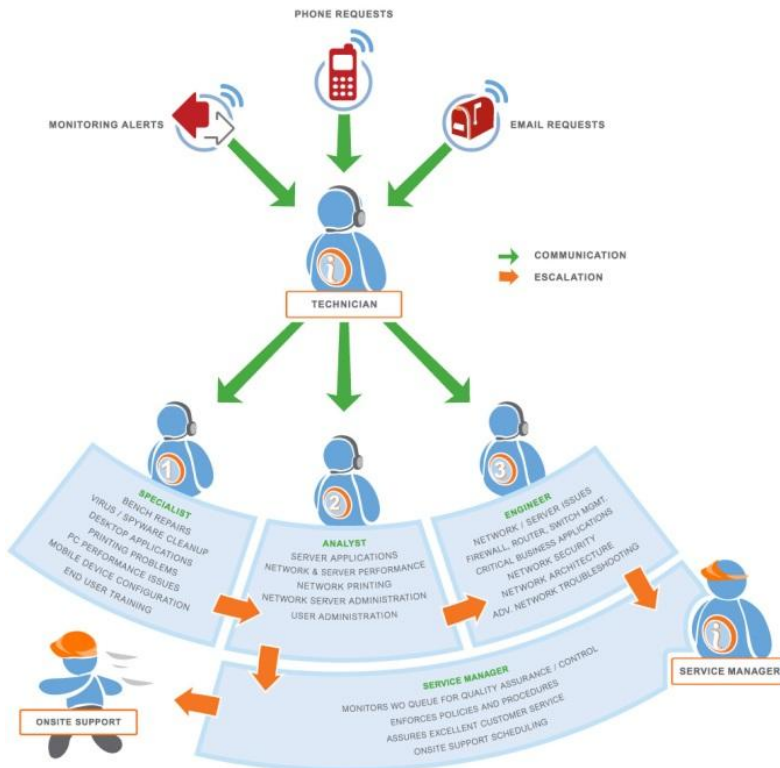


СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk



Общая информация

Проблематика

Варианты решения

Предложение СИАМ

консалтинг





СИАМ консалтинг: аутсорсинг службы Service Desk

Общая информация: проблематика

В ежедневной работе совершенно любой ИТ-службы существует проблема, которая самым негативным образом влияет на качество работы службы:

Бессистемное взаимодействие с пользователями ИТ-комплекса



1. Обращения записываются на бумажках или «запоминаются».
2. Бумажки теряются, память подводит.
3. ИТ-служба представляет собой «черный ящик».

Как следствие

1. Пользователи недовольны качеством ИТ-услуг.
2. ИТ-услуги не предоставляет бизнесу адекватную ценность.





СИАМ консалтинг: аутсорсинг службы Service Desk

Общая информация: варианты решения

Существует несколько вариантов решения проблемы отсутствия Service Desk:

- 1. Создание собственной службы Service Desk своими силами**
 1. + Низкие единовременные затраты.
 2. - Затраты на функционирование программной платформы и службы.
 3. - Негарантированное качество работы службы.
- 2. Создание собственной службы Service Desk с помощью подрядчика**
 1. + Приемлемое качество услуги.
 2. - Высокие единовременные затраты.
 3. - Затраты на функционирование программной платформы и службы.
- 3. Аутсорсинг службы Service Desk**
 1. + Отсутствие стартовых затрат.
 2. + Стабильно высокое качество работы службы.
 3. + Приемлемая абонентская плата, отсутствие затрат на поддержку платформы.





СИАМ консалтинг: аутсорсинг службы Service Desk

Общая информация: наше предложение

Мы предлагаем аутсорсинг службы Service Desk:

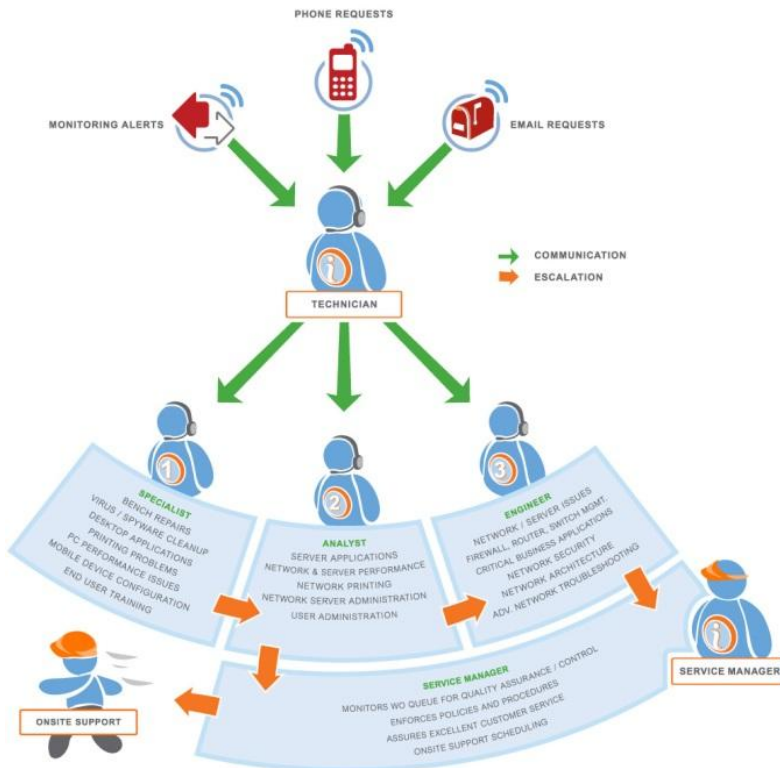


1. Приемлемая абонентская плата, неизменная на весь срок действия Договора.
2. Отсутствие скрытых платежей в рамках оговоренных уровней услуг.
3. 100% доступность службы в рамках оговоренного режима работы.
4. Стабильно высокое профессиональное качество работы службы.

Мы работаем в соответствии с методологией ITIL и стандартом ISO 20000



СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk



Предложение СИАМ консалтинг

Общая информация о работе службы

Интеграция с вашей ИТ-службой

Доступные уровни сервиса

Как заказать услугу





СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk

Общая информация о работе службы

Служба Service Desk предоставляется по принципу облачного сервиса:

1. Служба регистрирует обращения, подаваемые пользователями ИТ-системы Заказчика по телефону и электронной почте.
2. Зарегистрированные обращения доставляются в одну или несколько групп технических специалистов Заказчика.
3. Служба контролирует взятие обращений в работу, порядок и сроки их исполнения.
4. Служба предоставляет ежемесячные аналитические отчеты по качеству исполнения обращений пользователей ИТ-системы Заказчика.
5. Проводится обучение и консультации ИТ-специалистов Заказчика на всех этапах предоставления услуги.





СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk

Интеграция с ИТ-службой Заказчика

Служба Service Desk интегрируется с ИТ-службой Заказчика:

1. Подключение к службе производится на основании Заполнения Заказчиком специальной анкеты, в которой оговаривается состав каталога ИТ-услуг, правила доставки обращений, нормативы на их исполнение.
2. Требования к уровню услуги Service Desk подробно фиксируются на уровне Договора на оказание услуг:
 1. при обращении в службу,
 2. при взаимодействии с пользователями ИТ-системы Заказчика
 3. при доставке обращений в группы поддержки,
 4. при контроле порядка и сроков исполнения обращений,
 5. параметры отчетности.
3. Предоставляется доступ в ITSM систему:
 1. специалистам ИТ-службы Заказчика,
 2. пользователям ИТ-системы Заказчика.





СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk

Доступные уровни сервиса

Заказчику доступно такое качество работы службы, которое ему необходимо:

1. Работа в дневное рабочее время, например, с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу.
2. Работа в дневное рабочее время и в выходные, например, с 8:00 до 18:00 с понедельника по пятницу, с 10:00 до 16:00 в субботу и воскресенье.
3. Работа круглосуточно, семь дней в неделю.
4. Мы готовы обеспечить любые необходимые параметры качества:
 1. дозвона в службу,
 2. доставки обращений в группы поддержки
 3. взаимодействия с пользователями ИТ-системы,
 4. контроля порядка и срока исполнения обращений,
 5. аналитической отчетности по работе ИТ-службы Заказчика.

Профессиональная служба Service Desk – необходимое условие качества работы ИТ





СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk

Как заказать услугу

Заказать услугу очень просто: запросите у Вашего менеджера СИАМ консалтинг анкету, заполните ее и отправьте нам для анализа.

После этого Ваш менеджер предоставит коммерческое предложение, созданное с учетом Ваших персональных потребностей.

После акцептации коммерческого предложения, Ваш менеджер подготовит Договор, в котором будут юридически зафиксированы все договоренности и параметры, указанные в коммерческом предложении. Кроме этого, будет предоставлен регламент подключения к службе Service Desk.

После подписания Договора будет произведена интеграция службы Service Desk с Вашей ИТ-службой и решение будет запущено в эксплуатацию.

