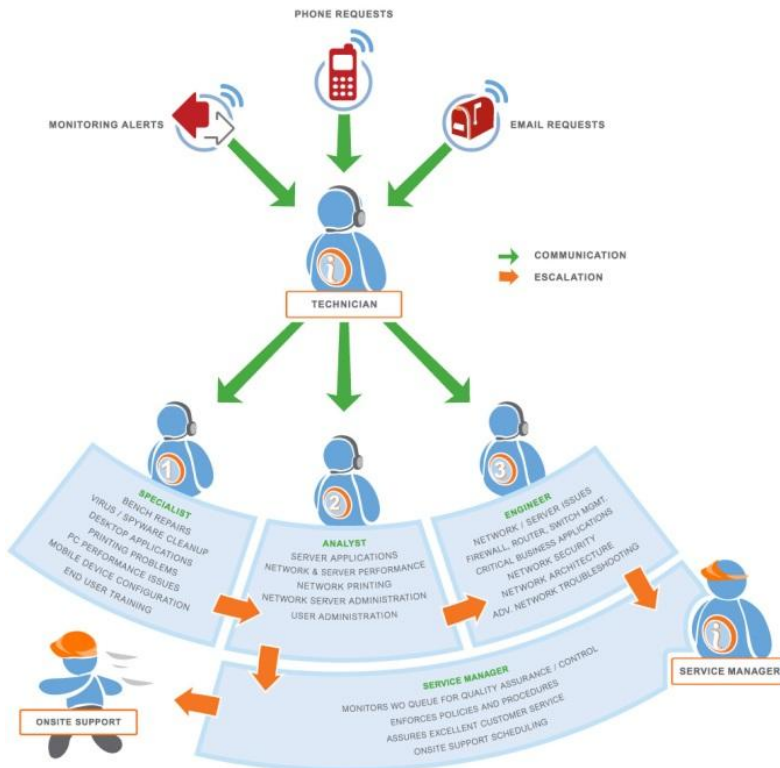


# СИАМ консалтинг: аутсорсинг функции Service Desk



## 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:

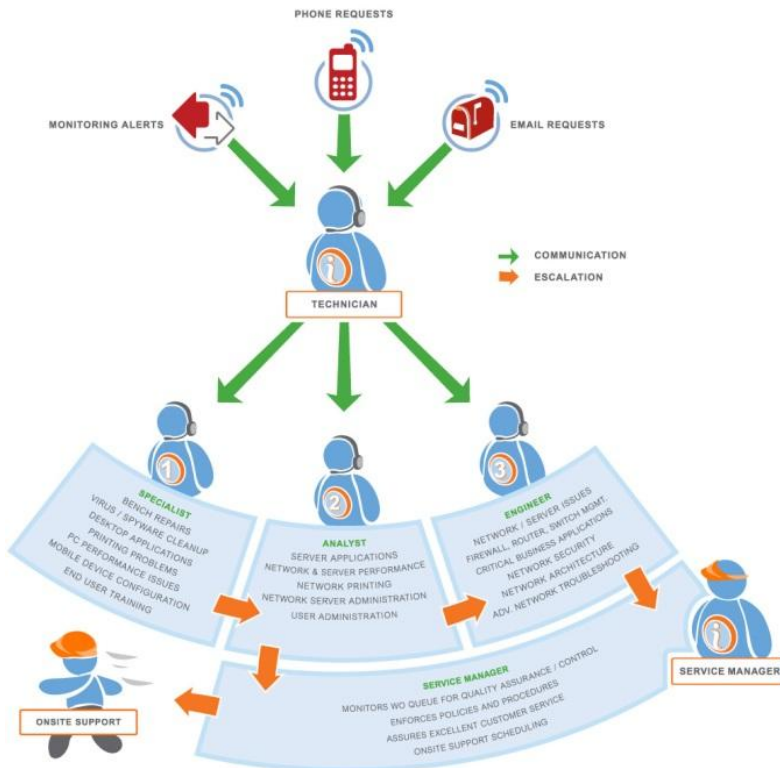


1. Приемлемая абонентская плата, неизменная на весь срок действия Договора.
2. Отсутствие скрытых платежей в рамках оговоренных уровней услуг.
3. 100% доступность службы в рамках оговоренного режима работы.
4. Стабильно высокое профессиональное качество работы службы.

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.

