decosp
software development

SCOUT WORK

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГ И ИСПОЛНЕНИЕМ ПРОЕКТОВ

SCOUT WORK
ПРЕДНАЗНАЧЕНА ДЛЯ:

- Организации эффективного взаимодействия между пользователями и поставщиками IT-сервисов
- Управления потоками Заявок
- Эффективного реагирования на возникающие нештатные ситуации - Incident Management
- Оперативного получения информации о текущем состоянии Проектов
- Распределения Задач-Работ по исполнителям
- Контроля за исполнением Задач-Работ в указанные сроки
- Получение аналитической информации для целей мониторинга и финансового планирования

ОСНОВНЫЕ ОБЪЕКТЫ SCOUT WORK

ОБРАБОТКА ЗАЯВОК:

В **SCOUT WORK** поддерживаются следующие Виды Заявок:

- **Заявка внутренняя** - Заявка на обслуживание, сформированная внутренними потребителями IT-сервисов
- **Заявка входящая** - Заявка на обслуживание, сформированная внешними потребителями IT-сервисов (например: Заявка от клиента банка на установку системы ДБО)
- **Заявка исходящая** - Заявка сформированная Пользователями-Исполнителями на внешнюю организацию (подразделение), предоставляющее отдельные IT-сервисы

РАБОТА В СРЕДЕ SCOUT WORK

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСОВ

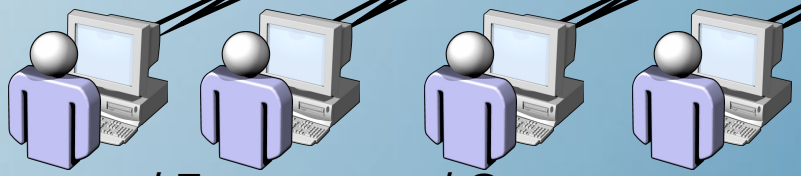
Внешние Поставщики Услуг

Техника
Оборудование
Версии ПО
Услуги связи и т.п.

БД SCOUT WORK

- Планы
- Журнал Заявок
- Журнал Задач-Работ
- База знаний

Заявки



Аналитики / Бухгалтера / Операционисты / другие Пользователи

Извещения об исполнении Заявок

Топ-менеджеры Банка

Отчеты

Руководители отделов

Менеджеры проектов

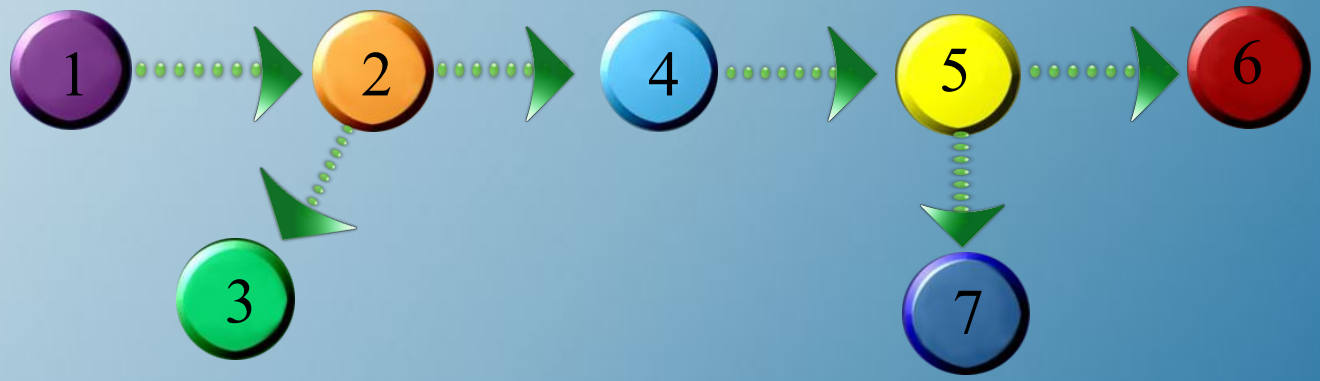
Инженеры, Программисты, Специалисты, Техники…

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ SCOUT WORK:

- Централизованная БД для регистрации Заявок
- Различные режимы ввода Заявок:
  - Толстый клиент
  - WEB-интерфейс
  - Передача файла-заявки по электронной почте
- Маршрутизация Заявок по Исполнителям
- Автоматическое формирование Задач на типовые работы
- Система Мониторинга сроков исполнения и оповещения о задержках в обслуживании

БАЗОВЫЙ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЗАЯВКИ

1. Заявка зарегистрирована Пользователем в БД
2. Заявка принята – назначен Исполнитель
3. Заявка отказана – (проблема решена или устарела)
4. Разрабатывается – создан набор Задач-Работ
5. Заявка Выполнена – результат отправлен Заказчику
6. Заявка Закрыта – Заказчик удовлетворен результатом
7. Заявка Отказана - Заказчик не удовлетворен результатом



Маршрутизация Заявок в SCOUT WORK

Автоматическое назначение Исполнителей заявки производится с учетом:

- территориального размещения подразделения, выставившего заявку
- срочности заявки
- предустановленных уровней ответственности сотрудников
- загруженности сотрудников
- присутствия сотрудников на рабочих местах и т.д.

Сохраняется возможность ручного перенаправления Заявки на другого Исполнителя

СИСТЕМА АВТОМОНИТОРИНГА

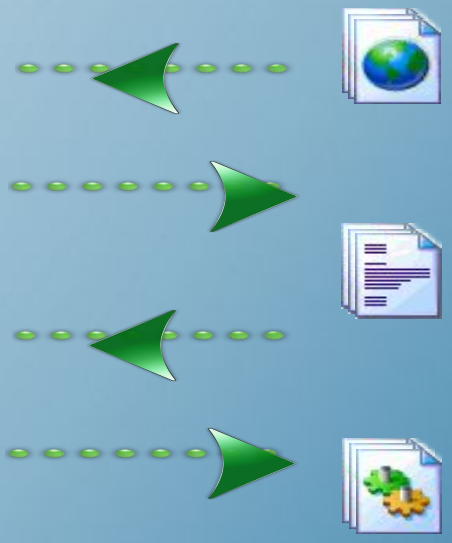
- **Система Автомониторинга** осуществляет перенаправление Заявок по Исполнителям в соответствии с настройками регламентов обслуживания Заявок по Маршрутам, с учетом расписания отпусков, отметок о больничных, командировках и т.д.

- О любых отклонениях от регламентированных сроков обслуживания формируются Извещения ключевым менеджерам.

SCOUT WORK:
СИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ

Автоматическое **Извещение** пользователей системы о появлении, изменении состояния Заявок или задержках при обслуживании

Извещения формируются средствами:



E-mail

NETSend

Оповещение SCOUT

Управление потоками Задач/Работ в ПК SCOUT WORK

- Регистрация и распределение по исполнителям Задач по обслуживанию Заявок, реализации Проектов и других плановых работ
- Автоматическое формирование Задач на регламентные работы
- Учет рабочего времени, затраченного на различные виды работ
- Формирования отчетности для управления процессами предоставления IT-сервисов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Для качественного функционирования IT-инфраструктуры банка необходим комплексный подход, включающий как технические, так и организационные мероприятия

ПК SCOUT WORK - комплексное решение, объединяющее усилия IT-менеджеров, сотрудников IT-департамента, менеджеров бизнес-направлений и конечных потребителей IT-услуг, направленные на обеспечение непрерывного развития бизнеса и качественное предоставление высокотехнологичных IT-сервисов.

РАЗРАБОТЧИК:

«Деловые консультации, Санкт-Петербург»

Санкт-Петербург

Б.Сампсониевский пр., д.32

тел (факс). +7(812)702-41-69

E-mail:decosp@decosp.spb.ru

WWW.DECOSP.RU

decosp
software development

БЛАГОДАРИМ
ЗА
ВНИМАНИЕ!