

## DocsVision ServiceDesk – на одной платформе с документооборотом

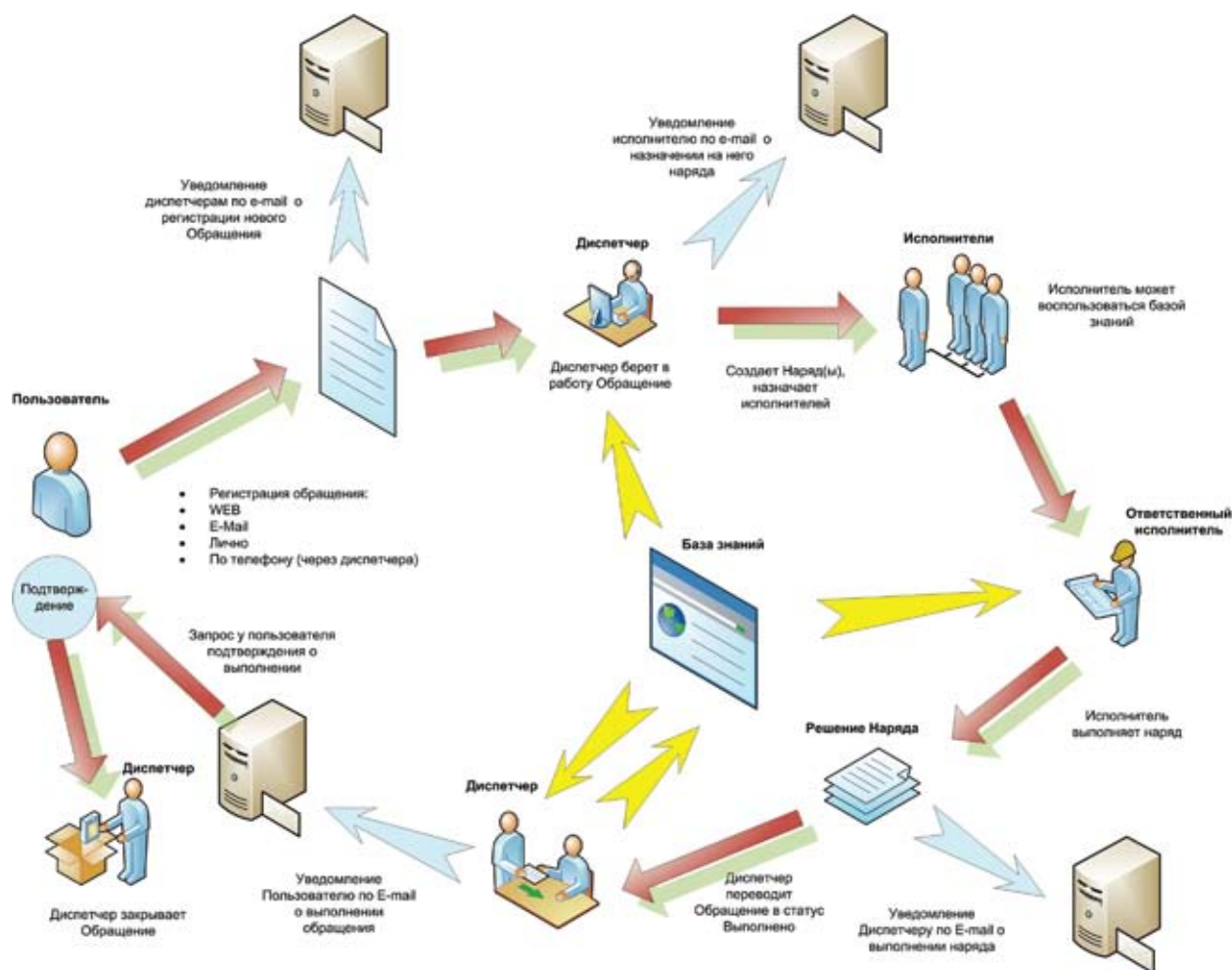
Управление обслуживанием пользователей от заявок до отчетов на одной платформе с общим документооборотом предприятия – дешевле, быстрее, проще.

ServiceDesk – информационная система технической поддержки, решение проблем пользователей с компьютерами и программным обеспечением. В организации управления ИТ на современном предприятии на уровне инцидентов наибольшие проблемы вызывает управление массой заявок. Их много, поступают они неравномерно, при этом ни одна заявка не должна быть потеряна и на каждую надо отреагировать вовремя – в соответствии с установленными нормами обслуживания.

Однако и выигрыш при автоматизации уровня управления инцидентами максимальный. Выигрыш в качестве обслуживания пользователей и уровне надежности ИТ-системы предприятия в целом, выравнивании загрузки персонала ИТ, повышении доверия пользователей к информационной системе.

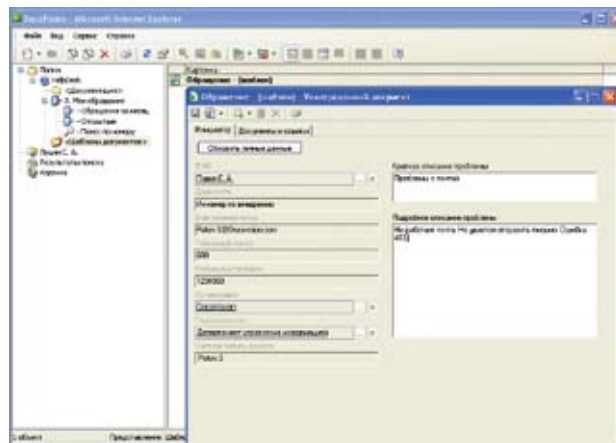
**DocsVision ServiceDesk** реализован на платформе DocsVision и предназначен для организации взаимодействия пользователей какой-либо услуги (продукта, набора систем) с внутренней службой организации, обеспечивающей техническую поддержку. В качестве пользователей могут выступать как сотрудники данной организации, так и ее клиенты. DocsVision ServiceDesk реализован с учетом рекомендаций ITIL.

Схема обработки заявки в DocsVision ServiceDesk



## DOCSVISION SERVICEDESK ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

1. Единую точку обращения к службе технической поддержки; возможность формирования обращений различными способами (Web-формы, электронная почта и пр.)
2. Фиксацию и классификацию заявок, поступающих в службу поддержки.
3. Регистрацию, маршрутизацию заявок и выдачу заданий исполнителям стандартным способом.
4. Контроль за исполнением работ, затратами временем и ресурсов.
5. Информирование пользователя о состоянии заявки.
6. Назначение приоритетов заявкам в зависимости от типа запроса, роли и должности пользователя или других обстоятельств.
7. Хранение базы знаний по прошлым запросам, позволяющее специалистам быстро разрешать проблемы, схожие с уже возникавшими.
8. Отчетность о количестве и типах поступающих заявок, а также о сроках выполнения работ.



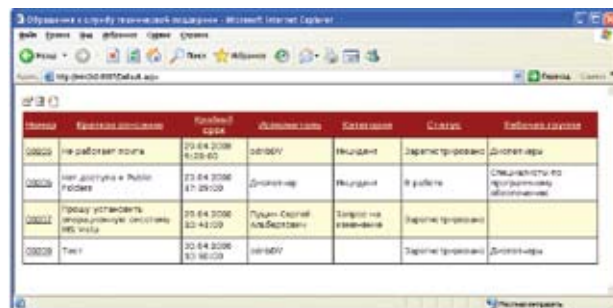
Интерфейс пользователя DocsVision ServiceDesk

## ПРЕИМУЩЕСТВА

### Использование платформы DocsVision.

DocsVision – лидер российских систем документооборота и управления бизнес-процессами предприятия. Использование платформы DocsVision для организации ServiceDesk позволяет:

- Легко адаптировать интерфейс без дополнительной разработки;
- Использовать гибкую структуру справочников;
- Реализовать интеграционные сценарии работы (в том числе с SharePoint – порталом и системой управления кадрами);



Имя	Категория заявки	Полный срок	Должность	Состояние	Статус	Время ответа
Иванов	Не работает почта	21.04.2006 14:28:00	Администратор	Исполнено	Зарегистрировано	Должность
Иванов	Нет доступа к файлам	21.04.2006 17:28:00	Должность	Исполнено	В работе	Специальность по специальности
Иванов	Проблема с работой системы	21.04.2006 17:28:00	Должность	Исполнено	Зарегистрировано	Должность
Иванов	Техн.	21.04.2006 17:28:00	Должность	Исполнено	Зарегистрировано	Должность

Управление заявками пользователей в единой среде с общим документооборотом предприятия значительно снизит ваши затраты, уменьшит количество обслуживаемых систем ИТ.

Если у вас уже внедрена система DocsVision, вы можете расширить ее функции и решить важную задачу поддержки пользователей.

Если у вас еще не внедрена система DocsVision – вы можете начать ее внедрение с организации ServiceDesk, а затем уже на знакомой пользователям платформе, которую уже умеете обслуживать, реализовать общий документооборот и управление процессами предприятия.

**Соответствие рекомендациям ITIL.** Система DocsVision ServiceDesk реализована с учетом рекомендаций ITIL и опыта внедрения ITIL в организациях различного масштаба и рода деятельности.

**Быстрота развертывания системы.** Развертывание системы DocsVision ServiceDesk производится в автоматическом режиме. В комплект поставки системы входит полный набор документации, которая облегчает быстрый старт работы с системой: ролевые инструкции работы пользователей, руководство администратора и подробное описание настроек системы.

## КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

199155, Санкт-Петербург  
Ул. Одоевского, д.28  
Тел. +7 (812) 356-71-24, +7 (812) 335-35-32

E-mail: [sales@docsvision.com](mailto:sales@docsvision.com)  
[www.docsvision.com](http://www.docsvision.com)

**Представительство в Москве**  
115230, Москва  
Варшавское шоссе, д. 36, строение 8  
подъезд 5  
Тел. + 7 (495) 975-74-95

Дополнительная информация на сайте  
[www.docsvision.com](http://www.docsvision.com)