



ГРУППА КОМПАНИЙ ИЕК

РФ, 142791, г. Москва, п. Воскресенское, Варшавское шоссе 28-й км,  
владение 3, тел.: +7 (495) 542-2222, 542-2223,  
факс: +7 (495) 542-2220, info@iek.ru, www.iek.ru

## Отзыв о внедрении программного обеспечения Интрасервис в группе компаний ИЕК

Внедрение ПО IntraService в группе компаний ИЕК преследовало цель – дать сотрудникам организации удобный инструмент для взаимодействия с ИТ, реализовать сервисную модель ИТ-услуг, повысить качество работы ИТ-департамента в части клиент-ориентированности, сроков реализации ИТ-задач, автоматизировать и интегрировать ИТ-процессы с другими сервисами компании.

В процессе внедрения было протестировано и получен опыт работы с несколькими системами, в том числе с ПО собственной разработки. Выбор в пользу Интрасервиса был сделан по следующим критериям.

Интуитивный интерфейс не требующий лишних действий, продуманная архитектура системы, обеспечивающая гибкую настройку без программирования, скорость работы системы и возможности по интеграции, невысокая стоимость ПО и его сопровождения. Не смотря на первичную простоту программы, отсутствие некоторых функций в сравнении с другим ПО и недостаточную «академичность», мы сознательно остановили свой выбор на IntraService.

При реализации проекта была создана иерархическая структура ИТ-сервисов, определены типы заявок по стандартам ITIL, роли пользователей на сервисах, определены группы исполнителей для разных территорий, скорректированы шаблоны уведомлений, настроены бизнес-процессы.

В процессе эксплуатации наращивался список используемого функционала системы с регулярным информированием и вовлечением всего персонала организации, корректировались бизнес-процессы. Проводилось нормирование ИТ-услуг по сервисам и типам заявок (время реакции, исполнения). Для повышения исполнительской дисциплины были внедрены предупреждающие сервисные уведомления, регламентные отчеты по расписанию о состоянии работ. Также были настроены регламентные процедуры по автоматическому закрытию и отмене заявок.

В настоящее время система интегрирована с AD организации, ряд сервисов используется для совместных работ по заявкам с сервисными ИТ-компаниями (обеспечено информирование и обратная связь). В структуре базы знаний размещена необходимая информация (ИТ-контакты, инструкции, документация к ПО организации). В каталоге активов размещена оргтехника, мобильные устройства и другое оборудование организации.

Кроме Web-интерфейса, система настроена на импорт заявок из нескольких почтовых ящиков с их автоматической обработкой, распределением по сервисам и назначением исполнителей, в том числе для внешних партнеров компании.

По просьбе других подразделений, в IntraService была настроена работа обеспечивающих сервисов по транспорту, хозяйственному и инженерному обеспечению компании. По запросам были созданы формы заявок, бланки для печати, настроены процессы их обработки. Все это без программирования и достаточно оперативно.

В планах стоит более активное использование мобильного клиента IntraService и СМС-информирования для ряда сервисов. Поэтапно происходит развитие интеграции программы с другим ПО, использование данных в аналитической отчетности.

Заместитель генерального директора,

руководитель отдела сопровождения ПО и технической поддержки

ООО "ИЭК-инжиниринг"



Качанов Юрий