



arta

ТЕХНОЛОГИЯ УПРАВЛЕНИЯ





SYNERGY – управленческая платформа для автоматизации операционного менеджмента.



Возможности платформы:

- ✓ Enterprise Content Management;
- ✓ Business Process Management;
- ✓ Project & Portfolio Management;
- ✓ Business Activity Monitoring.

Ценность технологии:

- ✓ Ускорение разработки в 3-5 раз;
- ✓ Мобильность (iOS, Android);
- ✓ Надежность и отказоустойчивость;
- ✓ Интеграция и API (SAP, 1C и другие);
- ✓ Сертификация ISO 27000.



Управление сервисом
(Service Desk)





ПРОБЛЕМЫ

- Низкое качество оказания сервиса и исполнения заявок за счет:
 - отсутствия прозрачности исполнения заявок;
 - длительного времени закрытия заявки (среднее время, затрачиваемое инженером на закрытие одной заявки **4 часа**).
- Отвлекающие обращения пользователей к ИТ-специалистам для уточнения ситуации с запросом затрачивают большое количество времени, которое можно было потратить на закрытие актуальных заявок (**10-20%** от общего числа заявок).
- Среднее количество заявок по инцидентам **25000** в месяц. Из этого следует количество отвлекающих обращений равно **2500 — 5000** обращений. Время затрачиваемое на них — **10000 — 20000 часов.***
- Срыв сроков оказания сервиса из-за отсутствия необходимых активов.

* на основе данных Компании ИнфраМенеджер

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РЕШЕНИЯ



1 ЗАЯВКИ И ИНЦИДЕНТЫ

1.1 Прием заявок

1.2 Форма заявки

1.3 Фильтр заявок

2 ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ЗА ХОДОМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

2.1 Назначение исполнителей

2.2 Срок исполнения

2.3 Назначение наблюдателей

2.4 Эскалация заявок

2.5 Настраиваемые бизнес-процессы

3 БАЗА ЗНАНИЙ

4 УЧЕТ АКТИВОВ





1. ЗАЯВКИ И ИНЦИДЕНТЫ

1.1 ПРИЕМ ЗАЯВОК

Название организации	Адрес	Телефон	Веб-сайт
TOO "ADAY"	г.Актау, мкр15/5	89-11-23	www.aday.kz
✓ АО "САНА"	г.Астана, проспект Сарыарка 5	8 (7172) 426 456	http://sana.kz
ИП "Sansyzbay"	г.Тараз, ул. Айша бибі 56	45-56-32	www.sansyzbai.kz
TOO "NJ"	г.Караганда, ул. Сыпатай жырау 9	54-65-55	www.nj.kz
АО "CITY GROUP"	г. Астана, ул. Туран 8	74-75-98	www.city-group.kz
TOO "Аспан"	г.Атырау, ул. Исатая 9	12-10-13	www.aspan.kz
TOO "Km-Kemel"	г.Тараз, ул. Момышулы 4	45-12-31	www.km-kemel.kz
АО "SABYZ"	г.Костанай, ул. Байтурсунова 2А	78-45-21	www.sabyz.kz
TOO "ШЕТЕЛ"	г.Кызыл-Орда	45-65-12	www.shetel.kz
TOO "Wind of Change"	г.Усыкман, ул. Абая 2	74-85-96	www.woc.kz
TOO "АЛМАТЫ ГРУПП"	г.Алматы, проспект Аль-Фараби	254-422	www.almatygroup.kz
Price Waterhouse Coopers	г.Астана проспект Республики	215-369	pwd.kz.org
TOO "завод ЗЕНИТ"	ЗКО, г. Уральск, ул. Курмангазы 34	8 (7174) 98-56-45	www.zenitplant.kz
TOO "Led Systems"	г. Астана, Индустриальный парк 78	11-23-97	http://led.systems.kz
TOO "KazaxOil"	г.Атырау, ул. Махамбета Отемисулы 20	321-456	www.koil.kz
✓ TOO "Мунай Бургылар"	г.Актау, мкр8 дом 9	45-56-67	www.munaybyrgylar.com
TOO "MOTORS"	г.Астана, ул. Сейфуллина 9/7	77-78-79	www.darmotors.kz
TOO Астана-Алматы Иншуранс Компани	г.Алматы, ул.Жамбыла 56	456-987	www.astana-almaty.kz
АО "ПАРАСАТ"	г.Астана ул.Кенесары	87759875623	www.parasat.kz
TOO "KazPocГаз"	проспект Абая 78, г.Алматы	8(7273)988956	www.krg.kz
✓ TOO "САПАТЖАЙ"	г.Шымкент, ул. Байдибек би 8	25-20-57	www.sapatzhai.com
TOO "HighTech Group"	г.Караганда, проспект Бухар жырау 11/2	21-56-45	www.htgroup.kz
АО "СПС"	г.Актобе, ул.Абулхайрхана 1а	55-23-89	www.sps.kz
TOO "Сапамаг КАН"	г.Караганда, ул. Сейфуллина 97	87011239856	www.sk-kan.kz
АО Алтын Кыран	г.Кокшетау, ул. Мырзахметова 9	8 (7172) 564444	www.kyran.kz
АО "Бауыр-Курлыс"	г.Астана, ул. Куйши Дина 8	21-27-02	www.bk-k.kz
TOO "CHESS MATE Elite School"	г.Астана, ул. Валиханова 8/16	92-56-56	www.cmes.kz
TOO "Анвар"	г.Актобе, ул. Батыра Есета 96	89-56-12	www.amvar.kz
TOO "BI Group"	г.Астана ул. Абая 8	36-85-26	www.bi.kz

ARTA SYNERGY может следить за указанными адресами электронной почты и автоматически создавать заявку при поступлении письма. В поля заявки будут скопированы тема и содержание письма, а также все вложенные файлы.

Возможен прием заявок с помощью вашего сайта, разместив на нем форму системы ARTA SYNERGY. Пользователи смогут создавать заявки в системе ARTA SYNERGY прямо с вашего сайта.



1.2 ФОРМА ЗАЯВКИ

Организация

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Название организации:

Руководитель:

Адрес:

Вед-сайт:

Электронная почта:

Главный телефон:

Дополнительный телефон:

Факс:

КАТЕГОРИЗАЦИЯ

Тип:

Форма собственности:

Категория:

Отрасль:

Количество сотрудников:

КОНТАКТЫ

Полное имя	Электронная почта	Телефон	IDM
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Назад

Генерация 11 Свойства

Обработка Гибкость Классификатор Поиск Справка

Организация

Форма заявки содержит всю информацию по заявке:

- описание;
- приоритет заявки;
- текущий статус;
- приложить любое количество файлов;
- добавить активы;
- комментарии к заявке (можно скрывать от клиента, тогда их увидят только сотрудники help desk).

1.3 ФИЛЬТР ЗАЯВОК



The screenshot displays a task management application interface. On the left, there is a sidebar with a 'Работы' (Tasks) section and a 'Фильтры' (Filters) panel. The 'Фильтры' panel is highlighted with a red box and contains options for 'В работе' (In progress), 'Показывать удаленные' (Show deleted), 'Показывать завершенные' (Show completed), and 'Все' (All). The main area shows a list of tasks with columns for 'Название' (Name), 'Ответственный' (Responsible), 'Поставил' (Assigned by), 'Осталось' (Remaining), and 'Прогресс' (Progress). The tasks are color-coded by status: yellow for 'ожидание' (Waiting), green for 'Получение' (Receiving), and red for 'Исполнение' (Execution). A red box highlights the filter panel and the first few rows of the task list.

Название	Ответственный	Поставил	Осталось	Прогресс
Приказ о повышении оклада - Прошу утвердить	Калиев Е. Д.	Айдосов М.К.	-3д 0ч 6м	ожидание
27-24-01-13: О предоставлении спортивного зала	Калиев Е. Д.	Акбердиева И.М.	1д 4ч 0м	Получение
Участие в конференции "Современные проблемы пропаганды ЗОЖ"	Калиев Е. Д.	Акбердиева И.М.	6д 4ч 0м	Получение
Письмо из Ассоциации Медицинских работников - На ознакомление	Калиев Е. Д.	Акбердиева И.М.	0ч 0м	ожидание
6-21-01-13: Заявление на привлечение сотрудников других отделов к участию в	Калиев Е. Д.	Акбердиева И.М.	-4д 3ч 10м	Исполнение
17-18-01-13: о приезде господина Джеймса О'Нил	Калиев Е. Д.	Акбердиева И.М.	4ч 0м	Исполнение
Подготовить отчет о проведении тренинга в группе №3 - Утвердить	Калиев Е. Д.	Оспанов Е.С.	-3ч 11м	ожидание
разработать концепцию проекта "Планета здоровья" для презентации перед Акиматом	Калиев Е. Д.	Калиев Е. Д.	3д 4ч 0м	Подготовка
Предоставить пакет документов для оформления участия нашей компании в	Калиев Е. Д.	Калиев Е. Д.	14д 4ч 0м	Получение
Поиск потенциальных жюри из Агентства РК по делам спорта и физической культуры	Калиев Е. Д.	Калиев Е. Д.	3д 4ч 0м	Получение
Каждому отделу подготовить отчет о выполненных работах за прошедший	Калиев Е. Д.	Калиев Е. Д.	4ч 55м	Получение

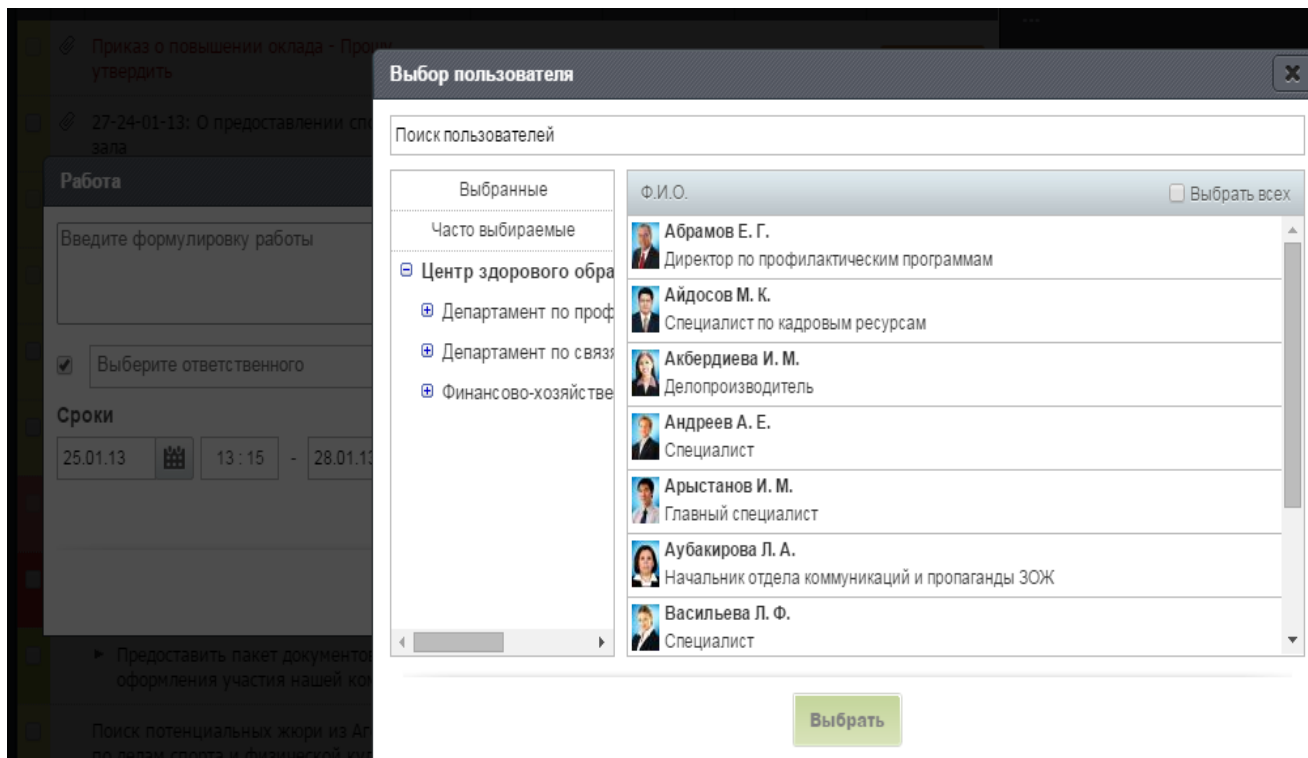


Пользователь может отфильтровать заявки по любым критериям, выбрать, какие поля заявки и в каком порядке показывать в списке, а затем сохранить полученный фильтр и использовать его для быстрого поиска нужных заявок или построения отчетов.



2. ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ЗА ХОДОМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК

2.1 НАЗНАЧЕНИЕ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ



Исполнители на заявку могут быть назначены автоматически, в зависимости от сервиса и от категории заявки. В этом случае вмешательство диспетчера для назначения исполнителей не требуется.

Пользователь, обладающий соответствующими полномочиями, может назначить исполнителей вручную.



2.2 СРОК ИСПОЛНЕНИЯ

Срок исполнения заявки может быть задан вручную или рассчитан автоматически, на основании приоритета заявки и класса обслуживания сервиса.



2.3 НАЗНАЧЕНИЕ НАБЛЮДАТЕЛЕЙ

ARTA SYNERGY поддерживает механизм наблюдателей заявки. Если вы хотите проконтролировать исполнение заявки, вы можете добавить себя в список наблюдателей. Вы начнете получать уведомления по этой заявке наряду с ее непосредственными участниками - заявителем, исполнителем и ответственным за сервис.

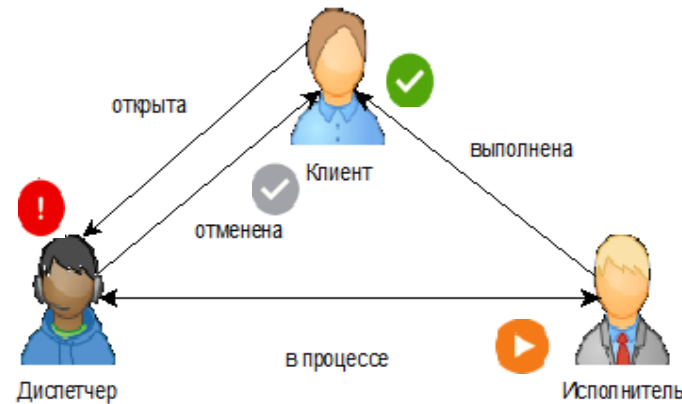


2.4 ЭСКАЛАЦИЯ ЗАЯВОК

Если срок исполнения заявки истек, а заявка не была закрыта за это время, клиент может эскалировать заявку. При эскалации на заявку будут назначены наблюдатели из числа ответственных за тот сервис, в котором находится эта заявка.

2.5 НАСТРАИВАЕМЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

- Бизнес-процесс описывает последовательность действий, совершаемых сотрудниками службы help desk в процессе работы над заявками.



ARTA SYNERGY позволяет вам настроить последовательность изменения статусов и указать, какая роль может осуществлять перевод статуса. Этот механизм позволяет строить сложные бизнес-процессы, с согласованием, несколькими конечными статусами (например, "Закрыта" и "Отменена"), внутренними циклами.

В рамках одной системы могут существовать несколько бизнес-процессов с различными статусами, например, процесс ИТ-поддержки со статусами «Актуальна», «Выполняется», «Выполнена» и «Закрыта» и процесс заказа канцелярии со статусами «Новый заказ», «В обработке», «Доставлен».



3. БАЗА ЗНАНИЙ



- **ЭКСПОРТ ЗАЯВОК В БАЗУ ЗНАНИЙ**

Решение часто повторяющихся инцидентов вы можете перенести в базу знаний.



- **ДРЕВОВИДНАЯ СТРУКТУРА**

Документы в базе знаний хранятся в древовидном каталоге. Вы можете классифицировать документы так, как это удобно вам.



- **ПОЛНОТЕКСТОВЫЙ ПОИСК**

ARTA SYNERGY позволяет использовать полнотекстовый поиск по всем документам базы знаний.



Создать

Навигатор

Файлы

- Мои документы
- Хранилище
- ARTA.PRO
- news
- Департамент по связям с
- Департамент профилакти
- Организационно-мет
- Отдел профилактически
- Учебно-тренинговый це
- Финансово-хозяйственный

Реестры

Документы (1)

Хранилище/Департамент профилактических программ/Организационно-методический отдел

Имя	Загрузил	Изменен	Формат
Документ по проекту 1	Калиев Ербол Д.	11:08:02 23.01.13	Документ HTD
Лекционный материал	Калиев Ербол Д.	11:08:15 23.01.13	Документ DOC
Методическое+пособие+ЗОЖ	Калиев Ербол Д.	11:06:10 23.01.13	Документ DOC
Оформление слайдов	Калиев Ербол Д.	11:08:28 23.01.13	Документ
Подготовка электронных материалов	Калиев Ербол Д.	11:08:32 23.01.13	Документ PPT
Стратегический план развития РК (презентация руководителя)	Калиев Ербол Д.	11:08:46 23.01.13	Документ PDF
Фоновая музыка (презентация)	Калиев Ербол Д.	11:08:49 23.01.13	Аудиозапись MP3..
Человек и его здоровье методическое пособие	Калиев Ербол Д.	11:06:15 23.01.13	Документ PDF

1



- **ПРИВЯЗКА РАЗДЕЛОВ К СЕРВИСАМ**

Вы можете привязать разделы базы знаний к сервисам, тогда эти разделы базы знаний будут видны только пользователям, назначенным на сервисы. Например, доступ к разделу базы знаний "Поддержка Компания А" будет открыт только для пользователей, зарегистрированных на сервисе "Поддержка Компания А".



- **HTML ФОРМАТИРОВАНИЕ ДОКУМЕНТОВ**

Вы можете использовать HTML для форматирования документов базы знаний, вставки ссылок и картинок.



4. УЧЕТ АКТИВОВ



- **НАСТРАИВАЕМЫЕ ТИПЫ АКТИВОВ**

Система позволяет администратору создавать типы активов с произвольным набором атрибутов, и использовать эти типы при построении каталога активов. Каждый атрибут имеет название, краткое название, тип значения и единицы измерения.



- **ПРИВЯЗКА АКТИВОВ К СЕРВИСАМ**

Вы можете привязать к сервису только те активы, которые будут проходить обслуживание в рамках этого сервиса. При создании заявок в этом сервисе заявитель сможет выбирать не из полного каталога активов, а только из числа привязанных к сервису.

УПРАВЛЕНИЕ SERVICE DESK



■ СЕРВИСНАЯ МОДЕЛЬ

Сервисы служат для логического объединения заявок в независимые группы. Сервис может соответствовать контракту («Поддержка по контракту №21-07»), клиенту («Поддержка филиала в Алматы») или предоставляемой услуге («Заказ канцелярии»). Также вы можете использовать собственную сервисную модель для объединения заявок.

■ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ СЕРВИСА

Чтобы пользователь мог работать с заявками сервиса, его нужно назначить на сервис. Пользователи, не назначенные на сервис не увидят заявки этого сервиса.

■ КЛАССЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Класс обслуживания определяет максимально допустимое время реакции и время разрешения для заявки с указанным приоритетом. Вы можете создавать различные классы обслуживания для различных сервисов, например, заявки с приоритетом "Высокий" в бизнес-критичных сервисах должны быть решены в течение одного часа, а в некритичных сервисах - в течение четырех часов. Классы обслуживания позволяют в автоматическом режиме направлять исполнителей на решение наиболее важных задач.



■ РАБОЧИЕ РАСПИСАНИЯ

В зависимости от условий контракта, поддержка по сервису может осуществляться по разному расписанию—например, в режиме 24x7 по самым важным сервисам, или 8x5 по менее важным. Вы может создать произвольное число расписаний в системе, и указать, по какому расписанию вы поддерживаете каждый из сервисов. В этом случае срок исполнения заявки будет рассчитан на основании приоритета заявки, класса обслуживания и с учетом расписания поддержки.

■ УВЕДОМЛЕНИЯ ОБ ИСТЕЧЕНИИ СРОКА

При приближении срока исполнения заявки участники заявки (исполнитель, ответственный за сервис) получают уведомления о том, что срок исполнения заявки истекает. Если не будет выполнена в срок, участники заявки получают еще одно уведомление.

■ НАЗНАЧЕНИЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ НА СЕРВИСЫ

Для больших компаний удобно назначать на сервисы и раздавать права не для конкретных пользователей, а для подразделений. ARTA SYNERGY предоставляет такую возможность. Отдельных пользователей назначенного подразделения можно заблокировать вручную.



ВЫГОДЫ

- Контроль распределения рабочего времени и заявок увеличивает эффективность работы сотрудников;
- Обеспечение прозрачности исполнения заявок повышает качество оказания сервиса и исполнения заявок, что в свою очередь приводит к повышению удовлетворенности пользователей;
- Сокращение времени, затрачиваемого инженером на закрытие одного инцидента, **в 4 раза**.
- Экономия затрат на заработную плату сотрудников **209 632 756 тенге** в год из расчета, что в штате компании 100 IT - специалистов (при отсутствии простоя пользователя, обратившегося в service desk, и сокращении времени, затрачиваемого инженером на закрытие инцидентов, требующих его выхода для сбора информации).*

* расчеты приводятся в следующих слайдах

A photograph of a business meeting. In the foreground, a person's hands are typing on a silver laptop. To the right, another person in a white shirt and blue tie is gesturing with their hands while holding a blue pen over a document. A red pen lies on the table in the bottom left. The background is slightly blurred, showing an office environment.

СТАТИСТИКА

По данным зарубежных ИТ-аналитиков 45% происходящих на рабочих местах пользователей инцидентов требуют выхода инженера на место инцидента для сбора информации об имуществе, его конфигурации, подключениях к сети, установленном ПО и т. п. Если эта информация будет доступна инженеру со своего рабочего места, то затраты на разрешение инцидента сокращаются в среднем на 25%.



РАССМОТРИМ ЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ:

- штат ИТ-службы компании 100 человек;
- средняя заработная плата ИТ-специалиста 151 490 тенге;
- среднее количество заявок по инцидентам 25 000;
- среднее время, затрачиваемое инженером на закрытие одного инцидента 4 часа;

ТОГДА:

- количество заявок, требующих выхода на место инцидента составляет: $25\ 000 \times 0,45 = 11\ 250$;
- экономия времени при внедрении Service Desk одного инцидента составляет: $4 \times 0,25 = 1$ час;
- экономия времени по всем инцидентам за месяц составляет: $11\ 250 \times 1 = 11\ 250$ часа;
- час работы специалиста стоит: $151\ 490 \text{ тенге} / 22 / 8 = 861$ тенге;
- экономия времени за месяц стоит $861 \text{ тенге} \times 11\ 250 = 9\ 686\ 250$ тенге, за год $9\ 686\ 250 \text{ тенге} \times 12 = 116\ 235\ 000$ тенге;
- с другой стороны, сокращается время простоев пользователей. При средней заработной плате сотрудников компании 121 763 тенге - 11250 часов экономии в месяц на простоях выражаются суммой в $(121\ 763 \text{ тенге} / 22 / 8) \times 11\ 250 \times 12 = 93\ 397\ 756$ тенге в год.

Суммарный эффект: 209 632 756 в год.*

* на основе данных Компании ИнфраМенеджер

Наши клиенты



Администрация
Президента
РК



АО «ФНБ
«Самрук-
Казына»



Министерст
во
транспорта
и
коммуникац



Министерст
во
иностранны
х дел



Министерст
во
образования
и науки



КАЗАКТЕЛЕКОМ

АО
«Казхтелерам»



АО
«Национальн
ый Холдинг
«Зерде»



Агентство по
делам
религий



Агентство
туризма и
спорта



Ассоциация
KazEnergy



АО
«КазМунайГа
з»



Информацио
нное
агентство
«Хабар»



АО «КИРИ»



ТОО
«Медикер»



РГП
«Резерв»
при МЧС РК



Комитет
внутренних
войск МВД РК



Казахский
экономичес
кий
университет



Казахский
агротехнический
университет

Наши клиенты



Комитет по
строительству
Санкт-Петербурга



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ТЕЛЕГРАФ
ОСНОВАН В 1852 ГОДУ
Центральный
телеграф г. Москва



АО "Газпром
электрогаз" г.
Москва



ДБ АО "Сбербанк
России"



ГорЭлектроТранс г.
Новосибирск



Астана ЛРТ



ЧФ «Фонд Первого
Президента Республики
Казахстан



ТОО «Энергопоток»



АО
"КаражанбасМунай
"



АО
"KazPetroDrilling"



АО «КАМАЗ –
Инжиниринг»



ТОО
«Объединенная
химическая
компания»



АО
"Мангистаумунайга
з"



ТОО "Oil Construction
Company"



ТОО "Oil Services
Company"



ТОО
"Мангистауэнерго
мунай"



ТОО
"Мунайтелеком"



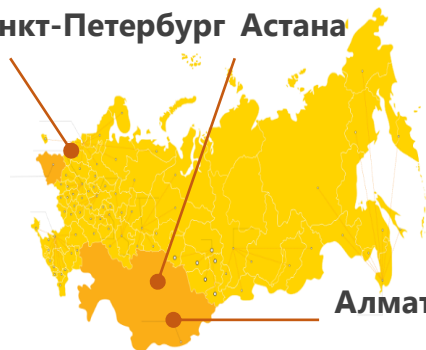
ТОО «Karabatan
Utility Solutions»

И МНОГИЕ
ДРУГИЕ

Преимущества работы с нами



Санкт-Петербург Астана



Алматы

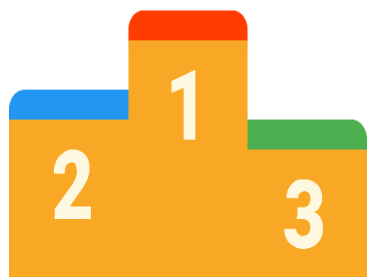
ARTA непрерывно развивает свою платформу за счет консолидации знаний трех основных офисов в следующих городах: Астана, Алматы и Санкт-Петербург.



ARTA – первая в Казахстане компания, объединившая в себе экспертизу консалтинга международного уровня и обширный инструментарий на базе собственной программной платформы.



Платформа **ARTA SYNERGY** позволяет настраивать произвольные бизнес приложения уровня предприятия на основе настройки бизнес-процессов с условными переходами, операциями вычисления и обработки данных



В **3-ке** лидеров среди производителей ПО (2012 год Эксперт РА Казахстан),
Лидер среди производителей ПО в РК (2013 год Эксперт РА Казахстан).



100 000 пользователей в **200** организациях в **10** отраслях экономики



100 инженеров, аналитиков и консультантов в центральном офисе в городе **Астана**