



Всем по услугам: корпоративные сервисы для любого отдела



Александра Нестерова

менеджер по развитию
бизнес-решений Directum



Запись

отправим всем
зарегистрированным участникам



90 минут

планируемая
продолжительность встречи



Общий чат

для ваших сообщений
и технических вопросов



Перезагрузите страницу

в случае неполадок:
клавиши F5 или Ctrl+R



Google Chrome

рекомендуемый браузер

План вебинара

1

Вводная

2

Почему неудобно использовать несколько решений для оказания корпоративных услуг

3

Рекомендации по выбору единой ESM-системы

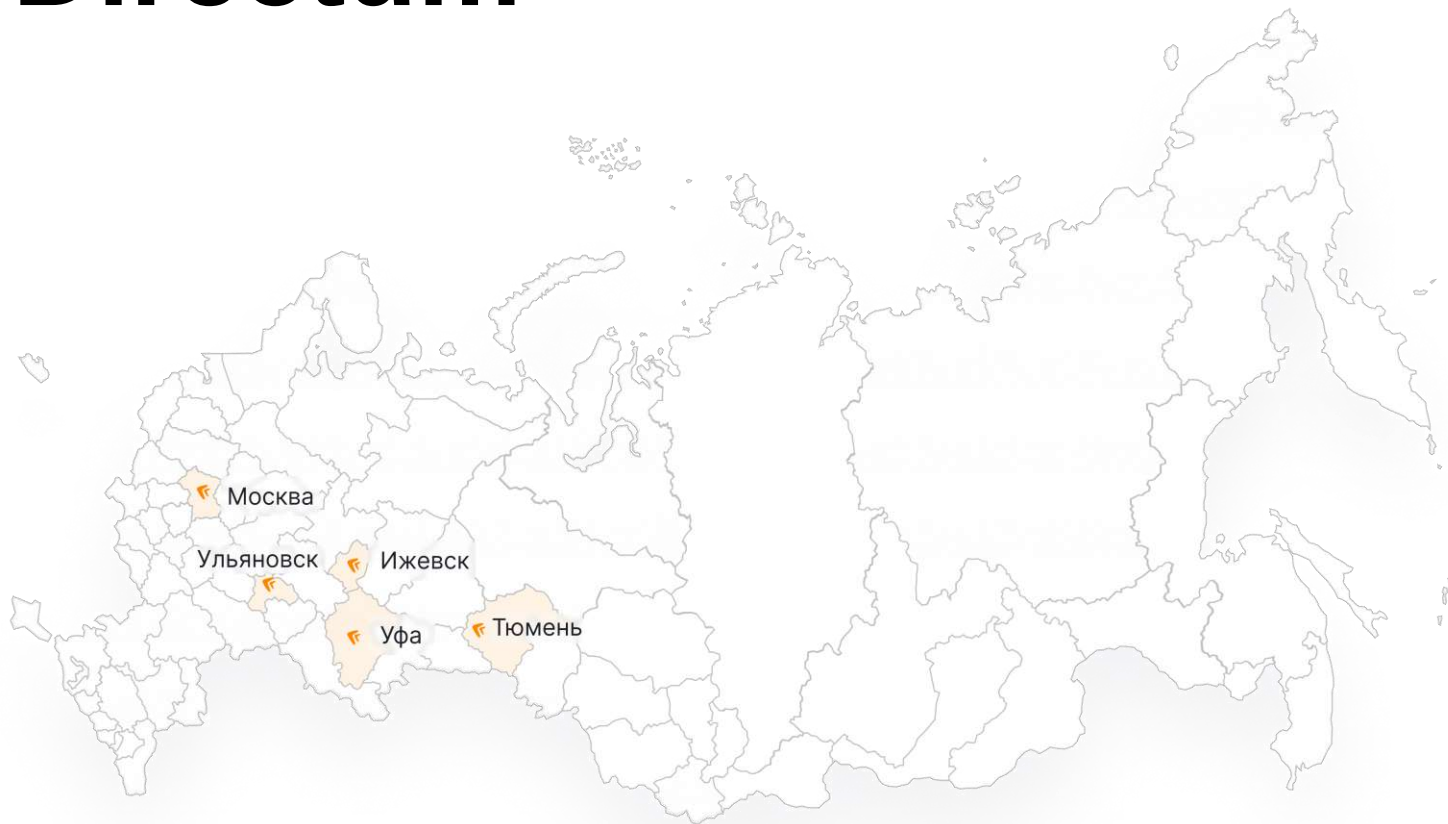
4

Как применяется ESM-система в разных отделах: демо реальных кейсов

5

Демонстрация простой настройки вариантов процессов при помощи no-code

Directum



35 лет

опыта внедрений

1000+

сотрудников

3000+

клиентов

100+

партнеров

Создано в России



Directum RX

Интеллектуальная система управления
цифровыми процессами и документами



HR Pro

Система для управления кадровыми процессами
и документами



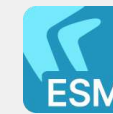
Projects

Система для управления проектами и командами



Portal

Единая точка доступа ко всей корпоративной
информации



ESM

Система управления корпоративными сервисами

Directum ESM

Управление ИТ-услугами (ITSM) —
это устоявшийся набор практик
для эффективного управления, организации
и предоставления ИТ-услуг в компании

Enterprise Service Management (ESM) —
более широкая концепция, которая распространяет
принципы ITSM за пределы ИТ-отдела и применяет
их ко всей организации

ITSM + Enterprise = Directum ESM

Directum ESM — no-code-платформа, с помощью которой реализуется сервисный подход к управлению услугами. Содержит набор инструментов и практик для масштабирования ESM-подхода.

Directum ESM

(Enterprise Service Management)

Система управления услугами:

- базируется на методологии ITIL
- подходит не только для IT
- выстроена по принципу единого окна
- поддерживает экосистемность
- удобна для сотрудников
- запускается как из Directum RX, так и с корпоративного портала
- цифровизирует и стандартизирует процессы



Ситуация #1

Слишком много систем

Как обычно цифровизируют предоставление корпоративных сервисов

Используемые системы

Кадровые процессы:

HRSM

Документооборот:

СЭД/ЕСМ

Управление активами:

ITAM/SAM-система

Управление ИТ-услугами:

ITSM-система

Хранение информации:

базы знаний

**Управление проектами
и циклом разработки:**

системы управления проектами

Заявки в АХО:

HRSM/СЭД/звонок

Финансовые заявки:

ERP/1C/ESM

Юридические заявки:

СЭД

Что здесь не так?

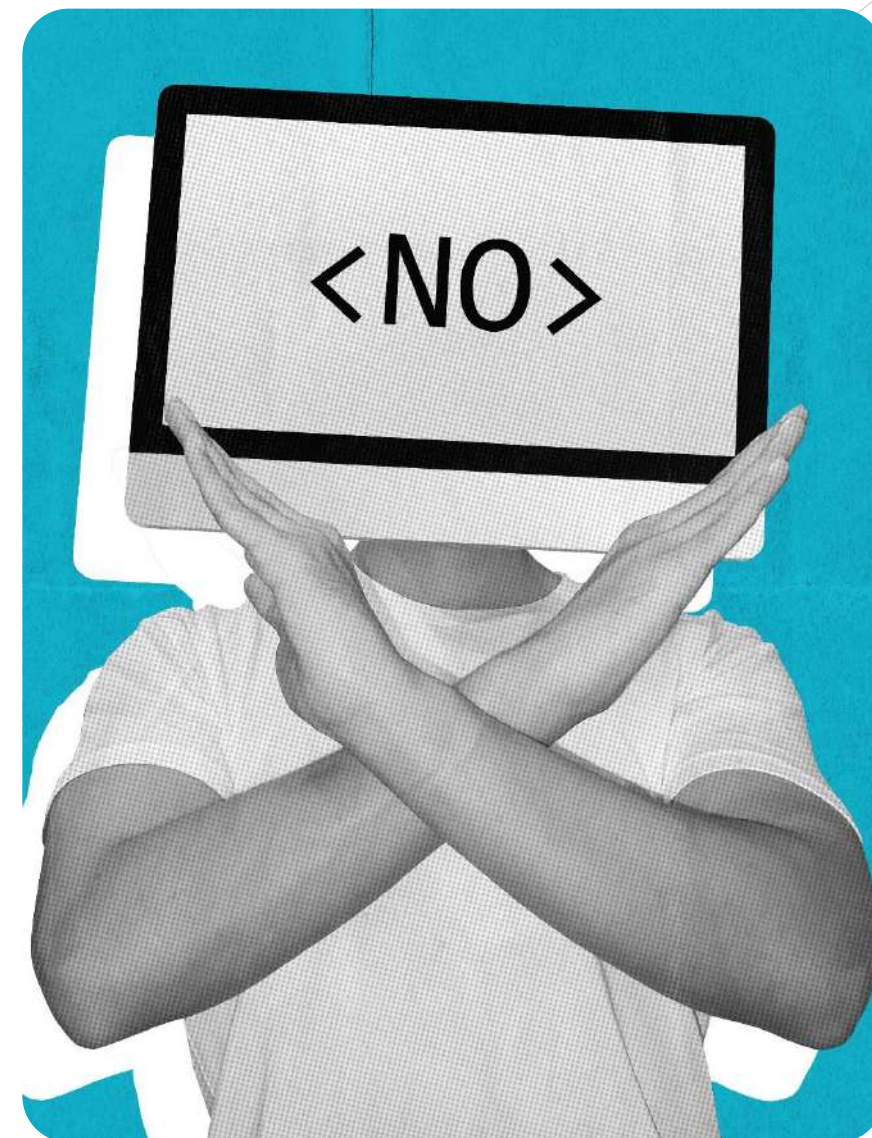
- ✗ Дорогостоящая поддержка множества решений
- ✗ Тяжелая ИТ-архитектура предприятия из-за многочисленных интеграций ПО между собой
- ✗ Затрудненный сбор метрик и контроль эффективности бизнес-процессов
- ✗ Дополнительные затраты на обучение сотрудников работе в разных программах
- ✗ Сложная лицензионная политика, риск недолицензирования / перелицензирования

Ситуация #2

Не хотим выбирать решение

Почему не используется единая ESM-платформа?

- Ее нет и не хочется / некому / нет времени выбирать
- Уже есть ITSM (СЭД, HRSM, проектная система, ERP...). Зачем нам расширять зоопарк?
- Можно позвонить — это точно быстрее электронного обращения
- Все всегда заказывали справки лично — будем продолжать так делать



К чему приводит отсутствие единого решения?



Высокая текучесть кадров



Штрафы за ошибки в регламентах и процессах



Низкое качество оказываемых сотрудникам услуг



Постоянная неудовлетворенность сотрудников



Невозможность найти причины типичных проблем



Высокая стоимость поддержания нескольких систем

Ситуация #3

Решение есть, но не подходит

9 «НО» В ИСПОЛЬЗОВАНИИ ESM-решения

- ❌ Слишком сложно настраивать и запускать в первый раз
- ❌ Нет легкой нативной no-code-настройки силами администратора
- ❌ Каждое изменение надо переделывать с привлечением интегратора
- ❌ Всё только для IT-шников, остальным непонятно
- ❌ Очень много функций, которые только отпугивают сотрудников
- ❌ Работники долго осваивают интерфейс — он запутанный
- ❌ Персонал приходится долго погружать в нюансы ПО
- ❌ Решение безумно дорогое
- ❌ Недостаточно преднастроенных процессов

Что делать?

1. Выбрать решение, удобное всем

- ✓ Уточнить и улучшить услуги
- ✓ Преодолеть внутреннюю разобщенность
- ✓ Использовать автоматизацию для повышения эффективности
- ✓ Оптимизировать контроль исполнения
- ✓ Повышать конкурентоспособность
- ✓ Предложить хороший UX



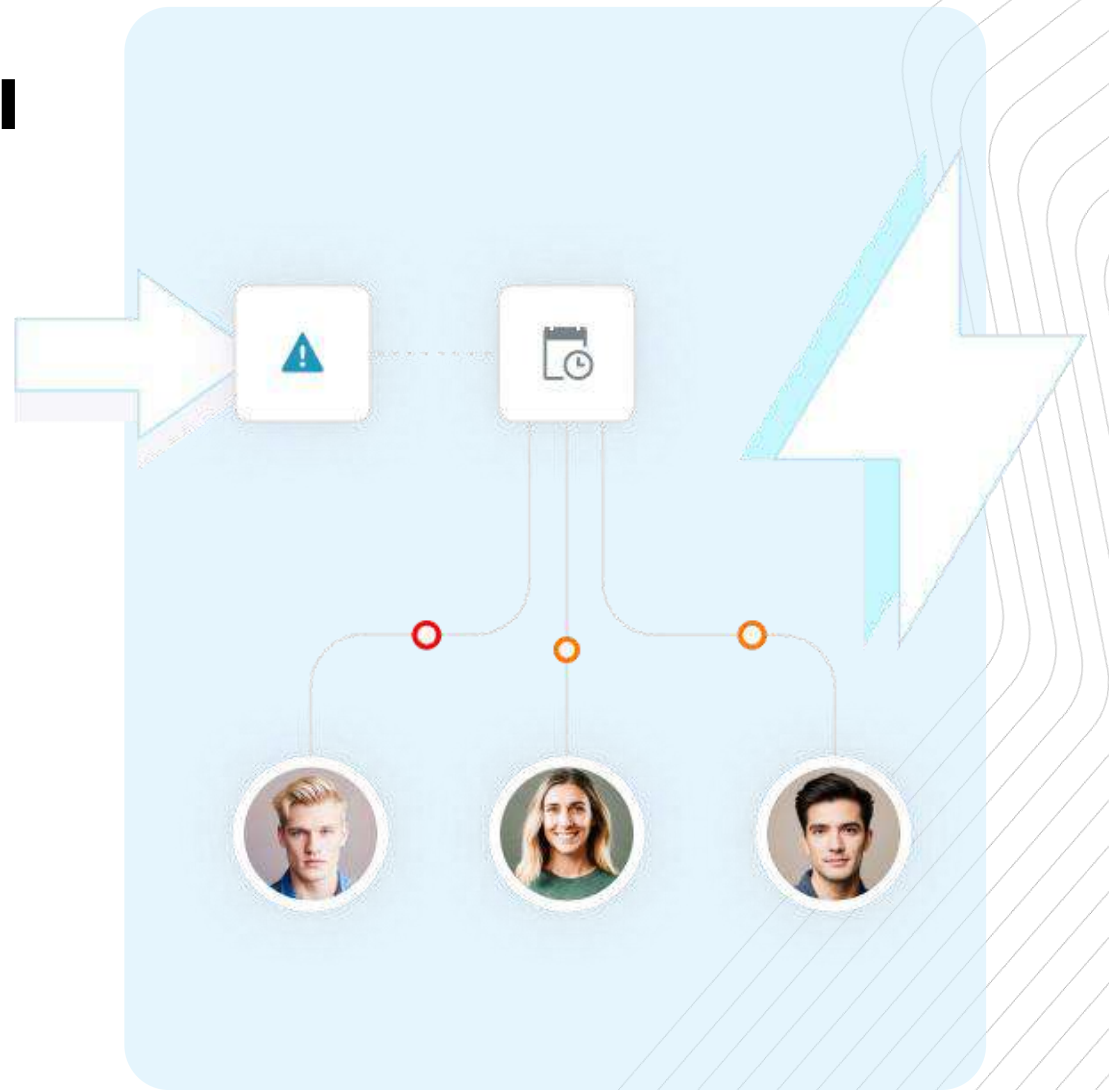
2. Настроить продукт под свои потребности

- ✓ Создать единую точку входа для обращений
- ✓ Разработать каталог услуг
- ✓ Автоматизировать распределение заявок по специалистам
- ✓ Выставить сроки реакции на запрос и его выполнение
- ✓ Настроить гибкое оповещение о статусе работы с обращением
- ✓ Предоставить быстрый доступ к нужной информации
- ✓ Собрать обратную связь от пользователей
- ✓ Управлять оборудованием
- ✓ Анализировать эффективность сотрудников



3. Использовать преимущества экосистемы

- ✓ Создать выраженную связь отделов
- ✓ Настроить единую систему оргструктуры, справочников, процессов
- ✓ Собрать отчетность и аналитику по всем направлениям в одном месте
- ✓ Сократить количество используемых систем
- ✓ Работать с уже существующими инструментами
- ✓ Быстро отлаживать и копировать процессы



4. Довериться специалистам



Примеры кейсов

Производство

Кто?

Сотрудники без доступа к ПК

- Не работают в системе постоянно
- Запрашивают простые и одношаговые заявки
- Боятся сложных форм запроса
- Чаще отправляют заявки по почте

Что предлагаем?

- Отправка заявки на портале (мобильный доступ) или через информационный киоск
- Возможность оформить обращение за другого сотрудника
- Любой запрос обрабатывается по единой схеме
- Всегда есть отбивка о статусе заявки
- Простой и понятный интерфейс



Офис

Кто?

Опытные пользователи ПК и мастер-систем

- Запрашивают самые разные заявки и по несколько раз в день, включая составные и с согласованием
- Готовы предоставлять информацию
- Хотят регулярно получать уведомления о статусе услуги

Что предлагаем?



- Отправка заявки как на портале, так и внутри системы
- Запрос сложного процесса из единого окна (одна заявка — много задач для сервисных отделов)
- Оповещения о статусах на портале, в системе, уведомлениями на почту
- Общие справочники и значения из мастер-системы
- Настройка специальных полей для каждой формы запроса услуги

Удаленные сотрудники



Кто?

Пользователи из разных часовых поясов

- Запрашивают разные заявки, не могут оперативно уточнить информацию
- Готовы много заполнять онлайн
- Хотят регулярно получать уведомления о статусе услуги
- Им важен хороший UI/UX и наличие портала

Что предлагаем?

- Единое окно для всех услуг
- Запрос сложного процесса из единого окна (одна заявка — много задач для сервисных отделов)
- Оповещения о статусах на портале, в системе, уведомлениями на почту
- Отметка для инженера о том, что сотруднику потребуется удаленное подключение
- Сохранение безопасного канала связи для решения сложных заявок

Какие услуги наиболее актуальны для вас?

- 1 Заявка на подбор / оформление персонала
- 2 Заявка на отпуск / планирование отпуска / перевод / увольнение / командировку
- 3 Заказ канцелярии / воды / мебели / визиток / уборки / замены оборудования
- 4 Запрос в юридическую службу (оформление договора, проверка благонадежности контрагента)
- 5 Запрос справки / подтверждающих документов
- 6 Запрос организации мероприятия / поздравления клиента
- 7 Заказ водителя / такси / курьера / экспресс-почты / переводчика
- 8 Запрос оформления закупки

Демо

Акция. Настройка Directum ESM со скидкой до 100%

Выбирайте, сколько услуг вы хотите цифровизировать, и снижайте стоимость:

- 3 услуги — 3%
- 5 услуг — 5%
- 7 услуг — 7%
- 10 услуг — 10%
- Больше 10 услуг — **настройка бесплатно!**

Акция распространяется на первичную настройку системы на основе заполненной анкеты (но не более 30 услуг).



Акция — внедрение бесплатно от 10 услуг

Для кого:

1. Для участников вебинара
2. Для текущих и новых клиентов

Чтобы узнать подробности и получить индивидуальный расчет стоимости, напишите Александре Нестеровой Nesterova_AM@directum.ru.

В письме укажите промокод «WantESM»

Акция действует до 30.05.2025



Спасибо!

Ваши вопросы?



Александра Нестерова
менеджер по развитию
бизнес-решений Directum
Nesterova_AM@directum.ru

