



# Средний бизнес выбирает ~~ITSM~~ ESM



**Иван Блохин**

менеджер по развитию Directum ESM



### **Запись**

отправим всем  
зарегистрированным участникам



### **60 минут**

продлится встреча



### **Чат для общения**

и обсуждения технических вопросов



### **Перезагрузите страницу**

в случае неполадок:  
клавиши F5 или Ctrl+R

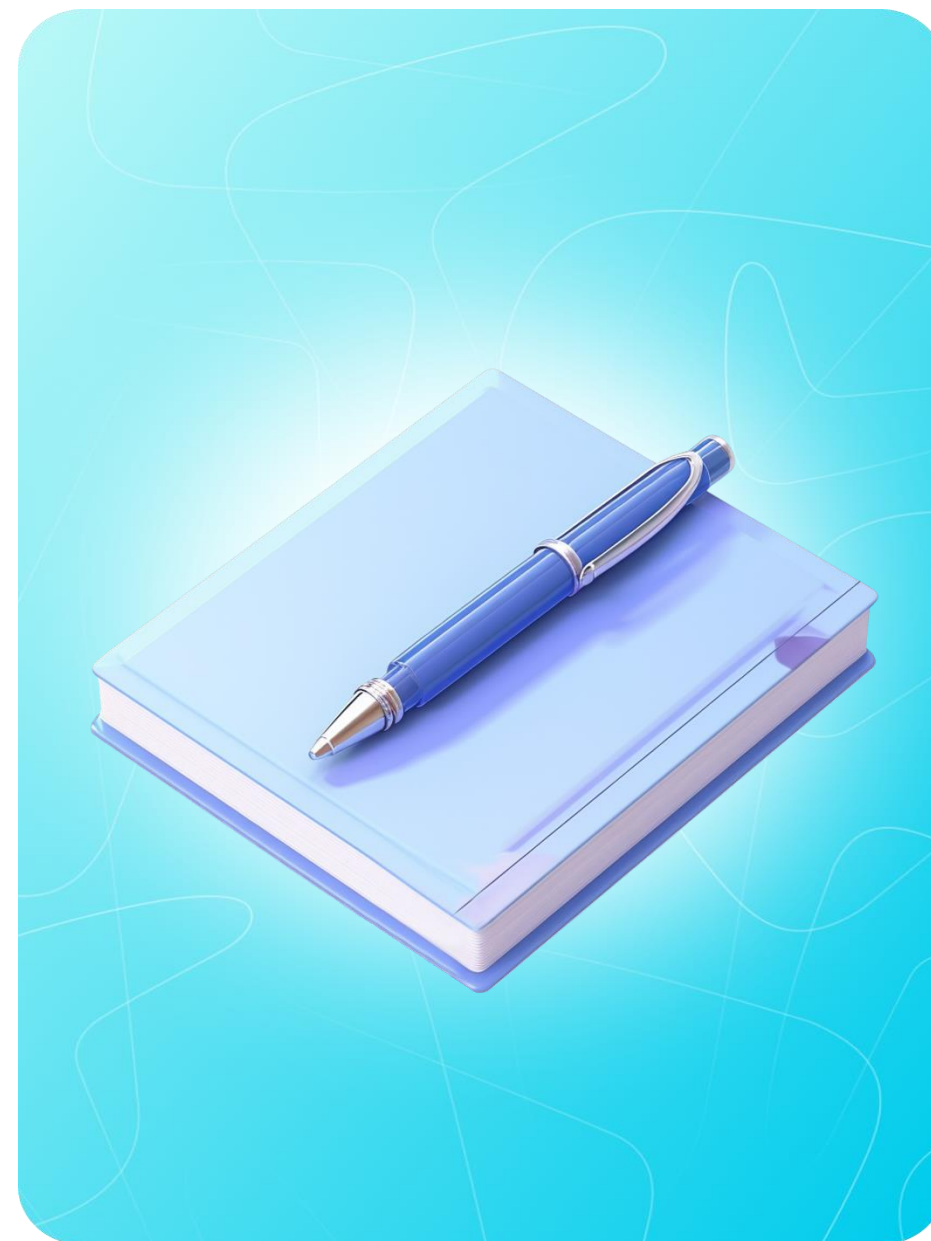


### **Google Chrome**

рекомендуемый браузер

# План вебинара

- 1 Что такое ESM и как функциональность системы может помочь IT-отделу
- 2 Проблематика для среднего бизнеса
- 3 Как ESM-система применяется в IT-подразделении: демо реальных кейсов
- 4 Демонстрация простой настройки вариантов процессов при помощи no-code
- 5 Калькулятор экономической выгоды



# 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.



# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета на  
оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета на  
оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# Что такое ESM

Чем система может быть полезна ИТ-отделу\*

## Повышение удовлетворенности

У каждого отдела есть каталог услуг.  
За каждую услугу — свои ответственные

## No-code-редактор

Процесс можно собрать,  
как конструктор

## Автоматизация рабочих мест

Подготовка ПК за 20 мин вместо  
3 часов

## Управление доступом

На 90% меньше рисков утечек,  
экономия 15 часов / месяц

## Контроль ИТ-активов

Экономия 15–30% бюджета  
на оборудование / ПО

## Управление ИТ-услугами

Прозрачность → рост доверия  
к ИТ

## Мониторинг SLA

↑ соблюдения SLA  
с 60% до 95%

## Управление знаниями

↓ обращений в службу поддержки  
на 35%

## Аналитика и отчетность

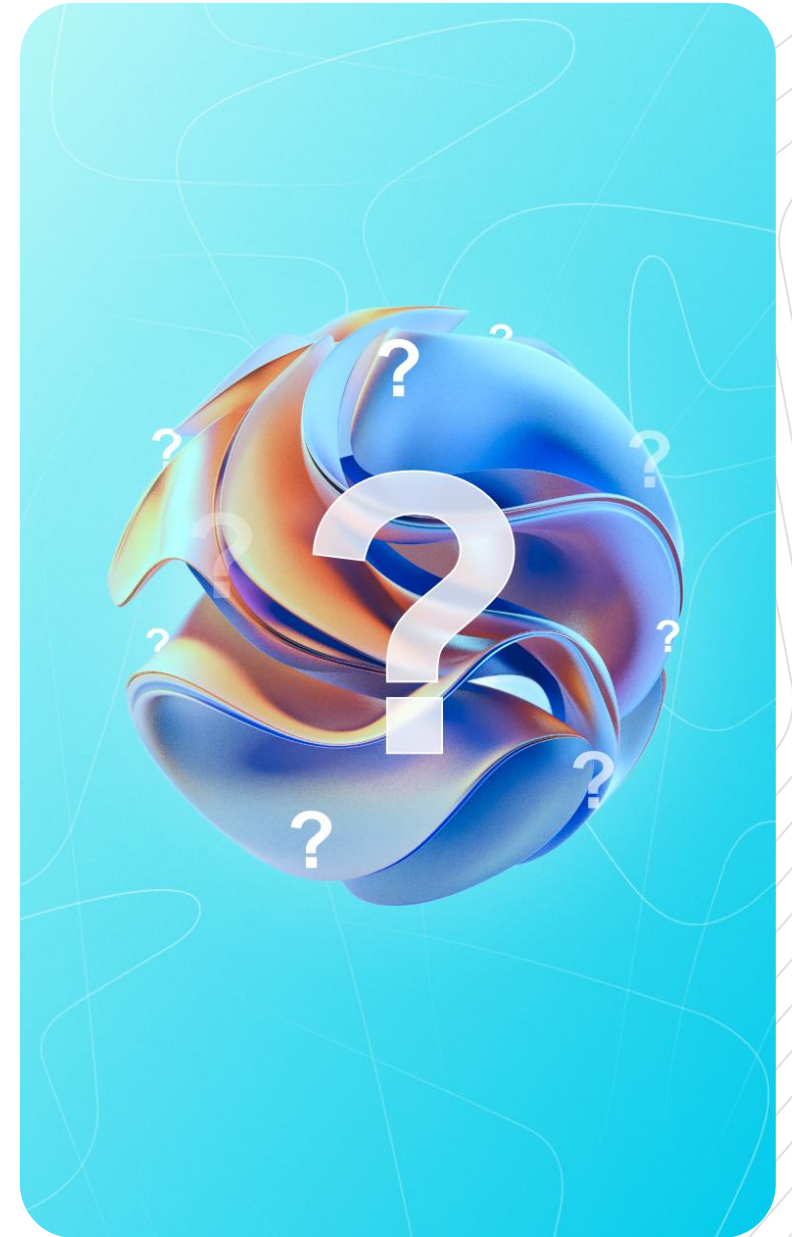
Обоснование бюджета +  
оптимизация ресурсов

\*Данные из открытых источников

# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется
- Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход
- «Зоопарк» систем

\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется
- Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход
- «Зоопарк» систем

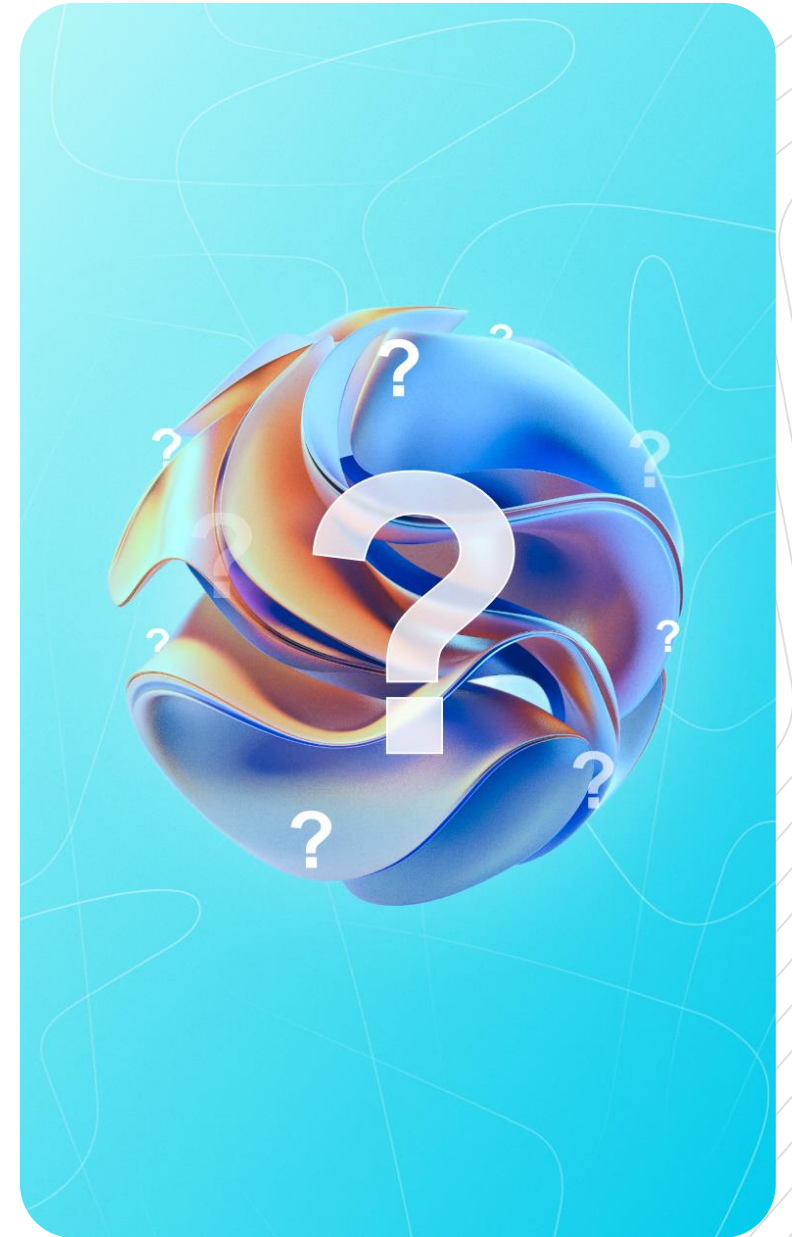
\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется
- Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход
- «Зоопарк» систем

\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- **Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется**
- Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход
- «Зоопарк» систем

\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется
- **Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход**
- «Зоопарк» систем

\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



# С какими проблемами сталкивается средний бизнес\*

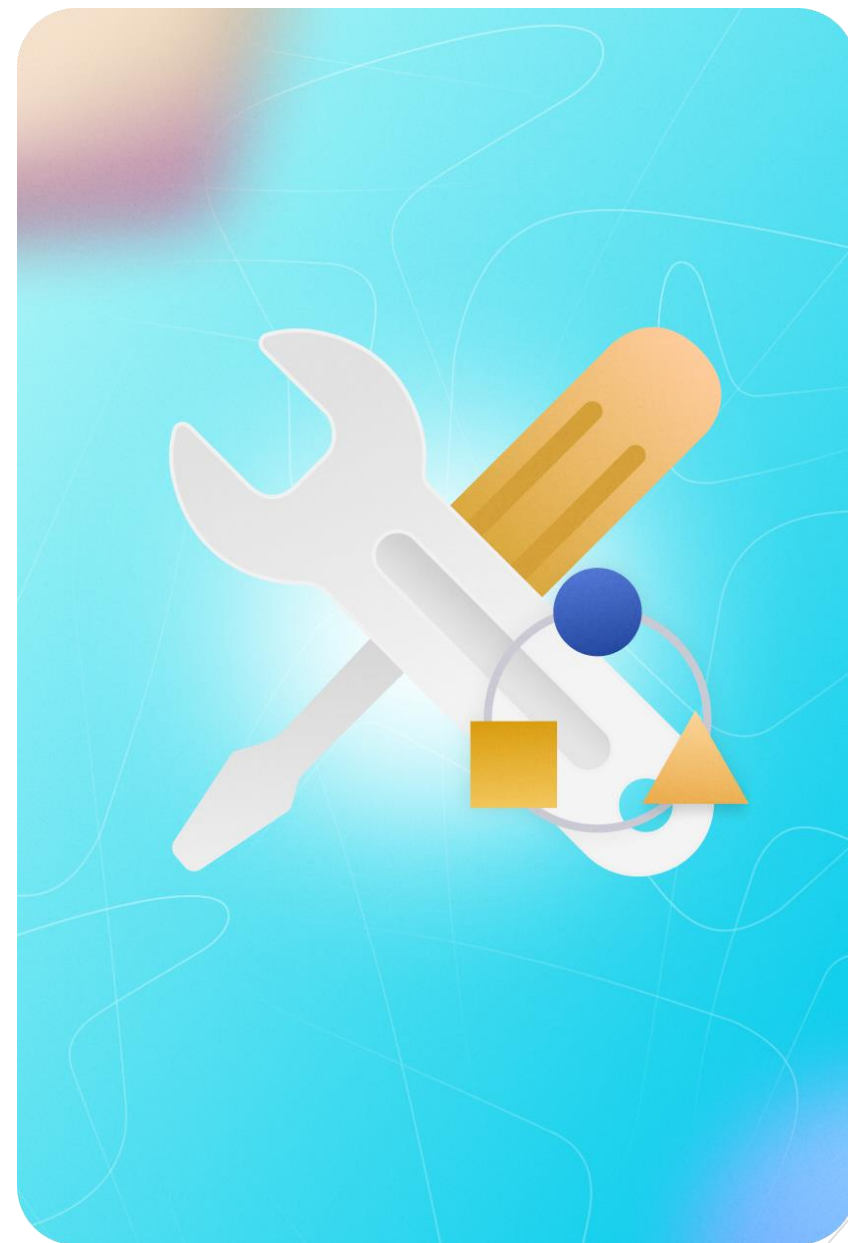
- Не хватает системы отчетности и распределения обращений по статусам, исполнителям
- Нет технической возможности вести аналитику по обращениям и SLA
- Руководитель не видит весь объем задач сотрудников. Обращения выполняются, но факт нигде не фиксируется
- Рядовые пользователи не понимают, куда и как обратиться, как правильно запросить услугу, какие данные предоставить на вход
- «Зоопарк» систем

\*По результатам исследований, проведенных в реальных компаниях



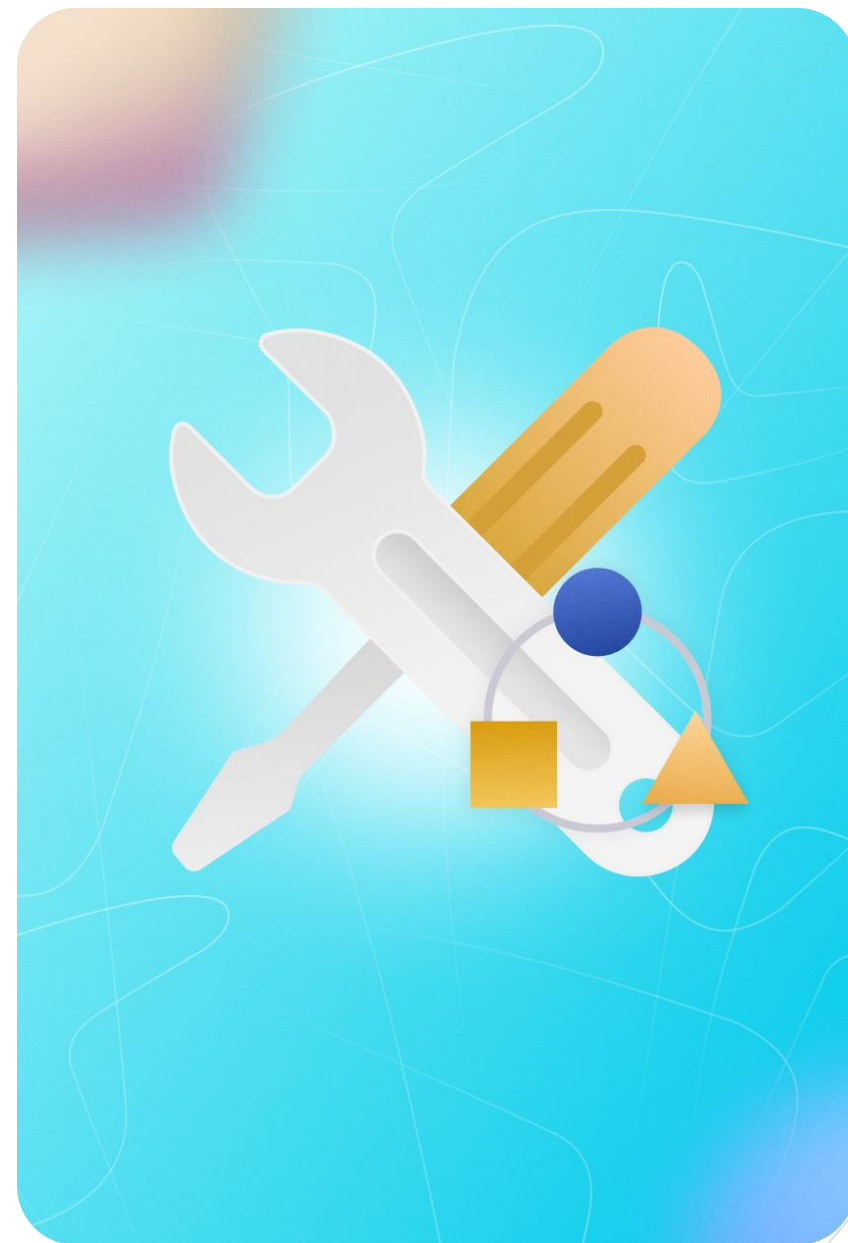
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



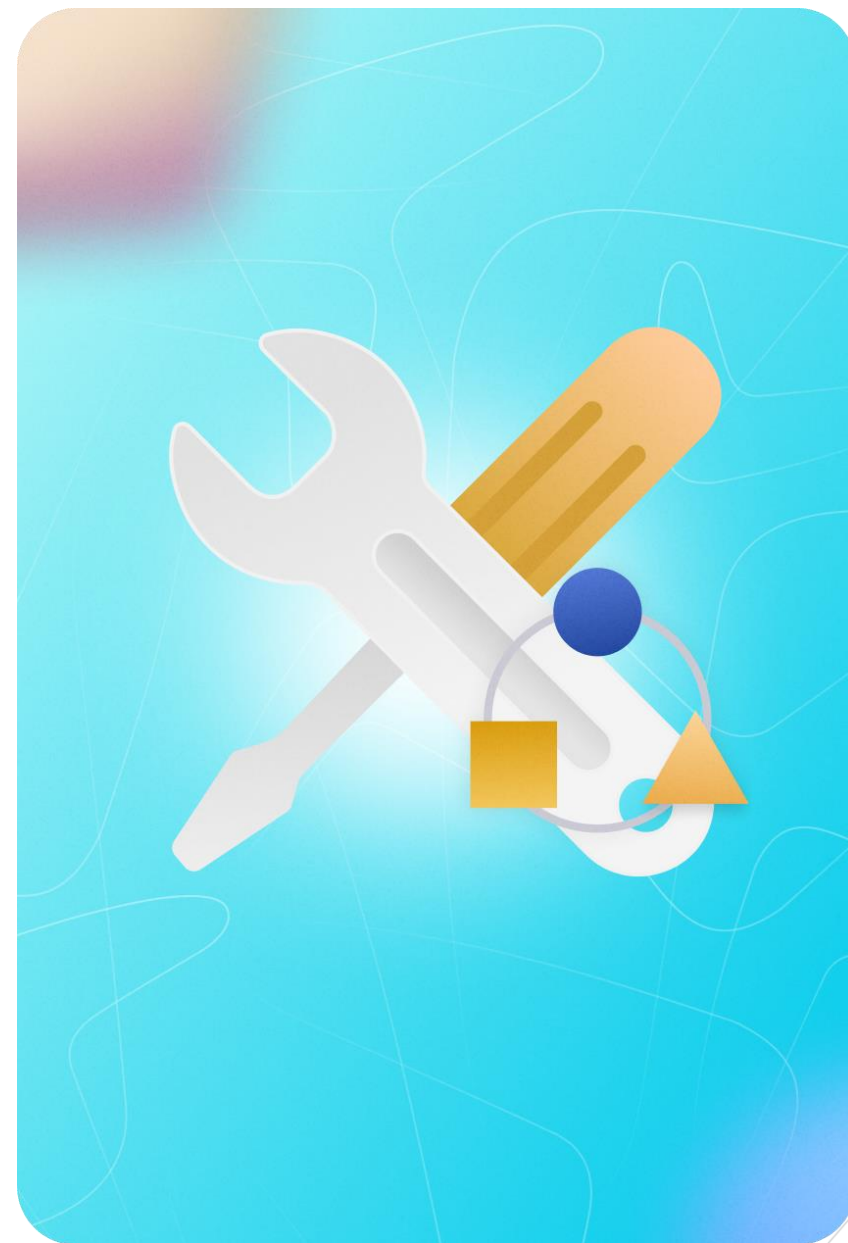
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



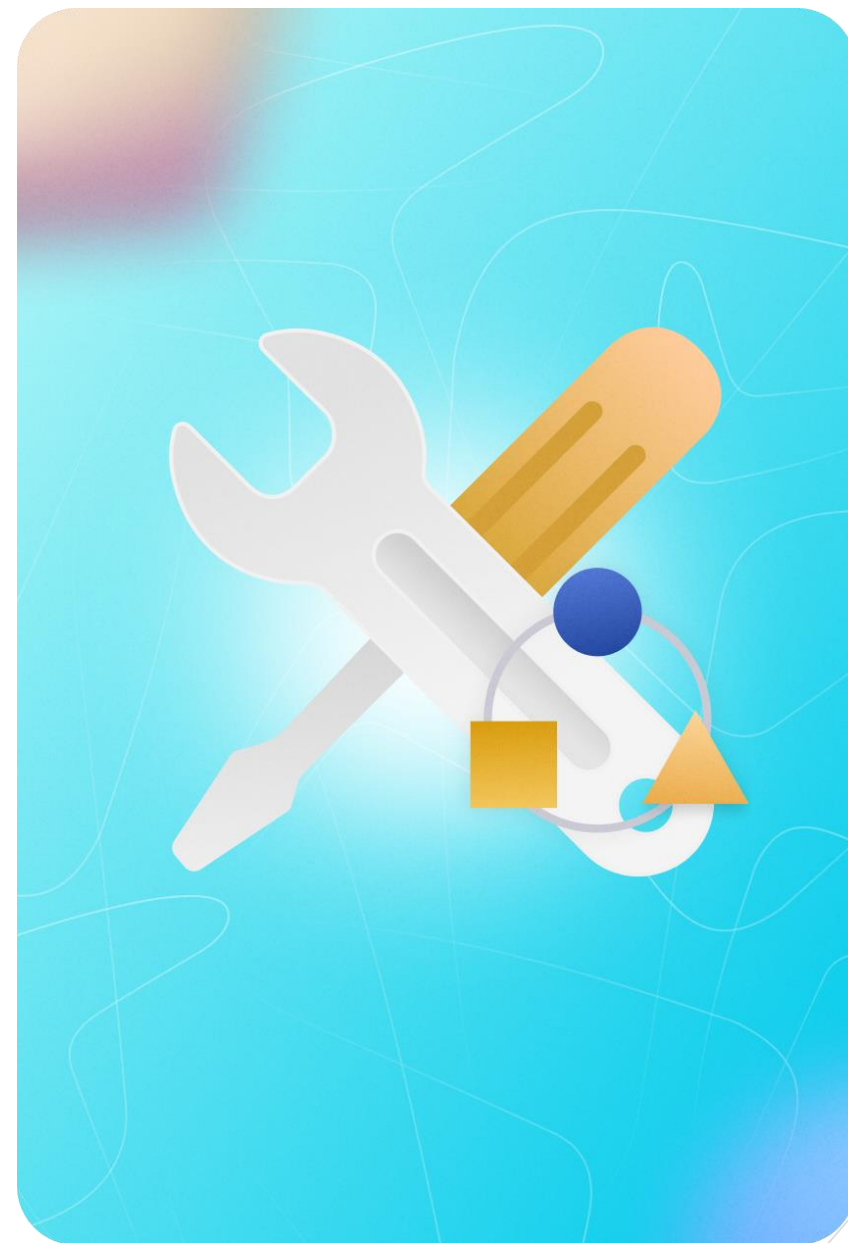
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



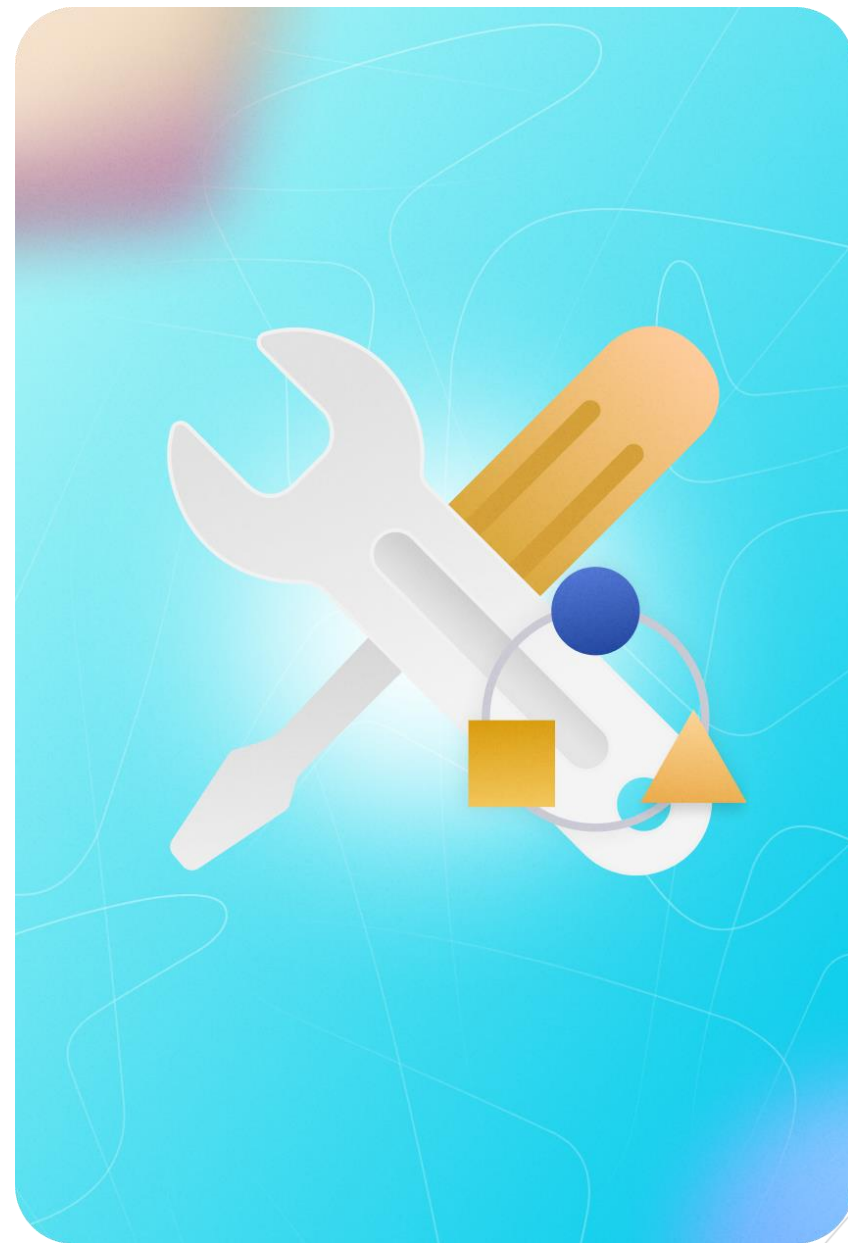
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



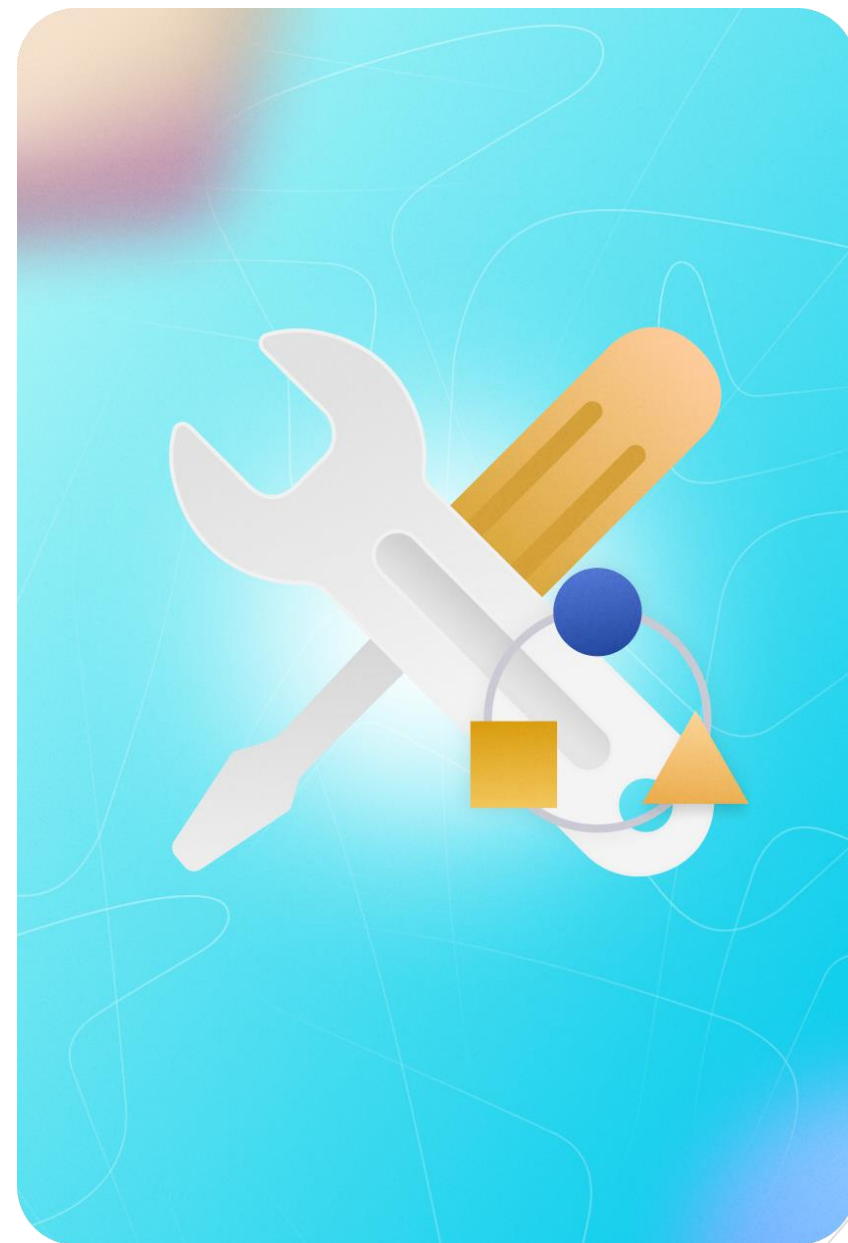
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



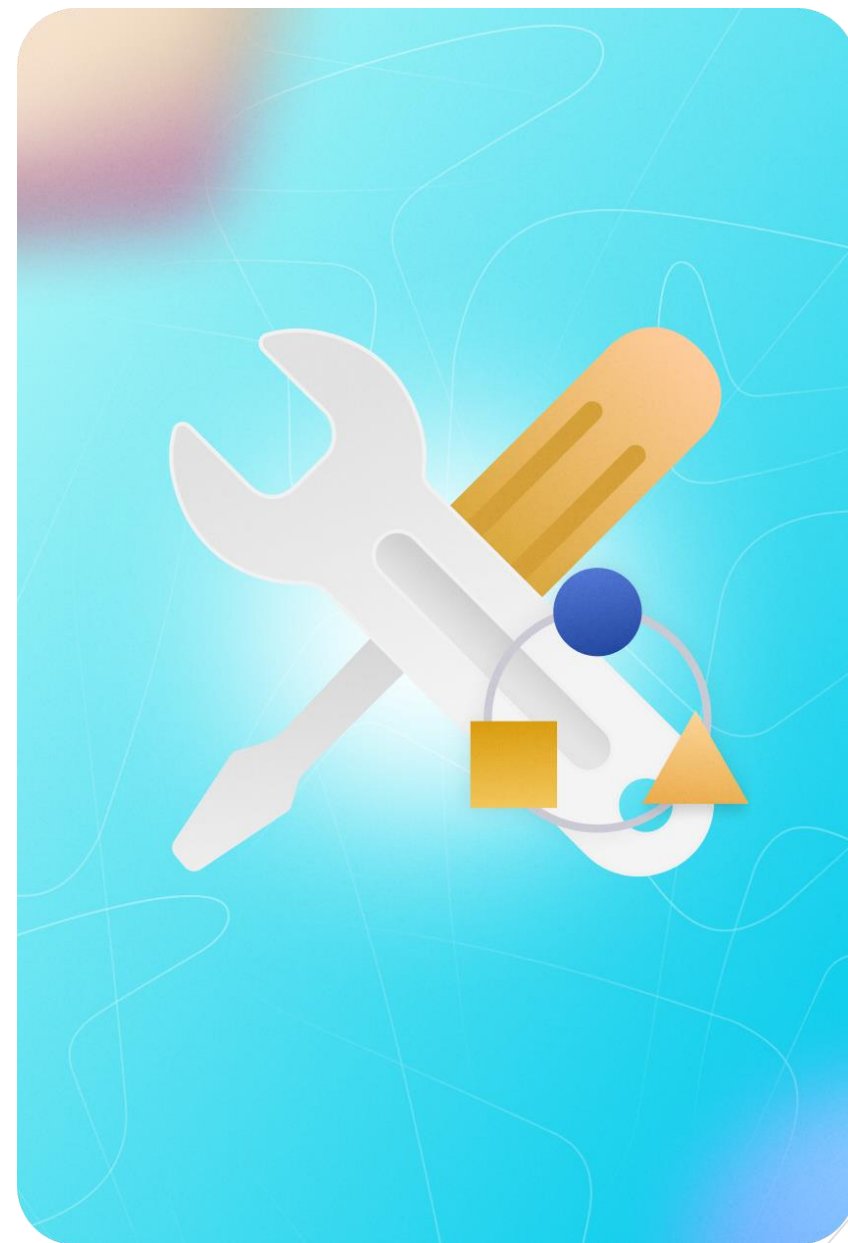
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



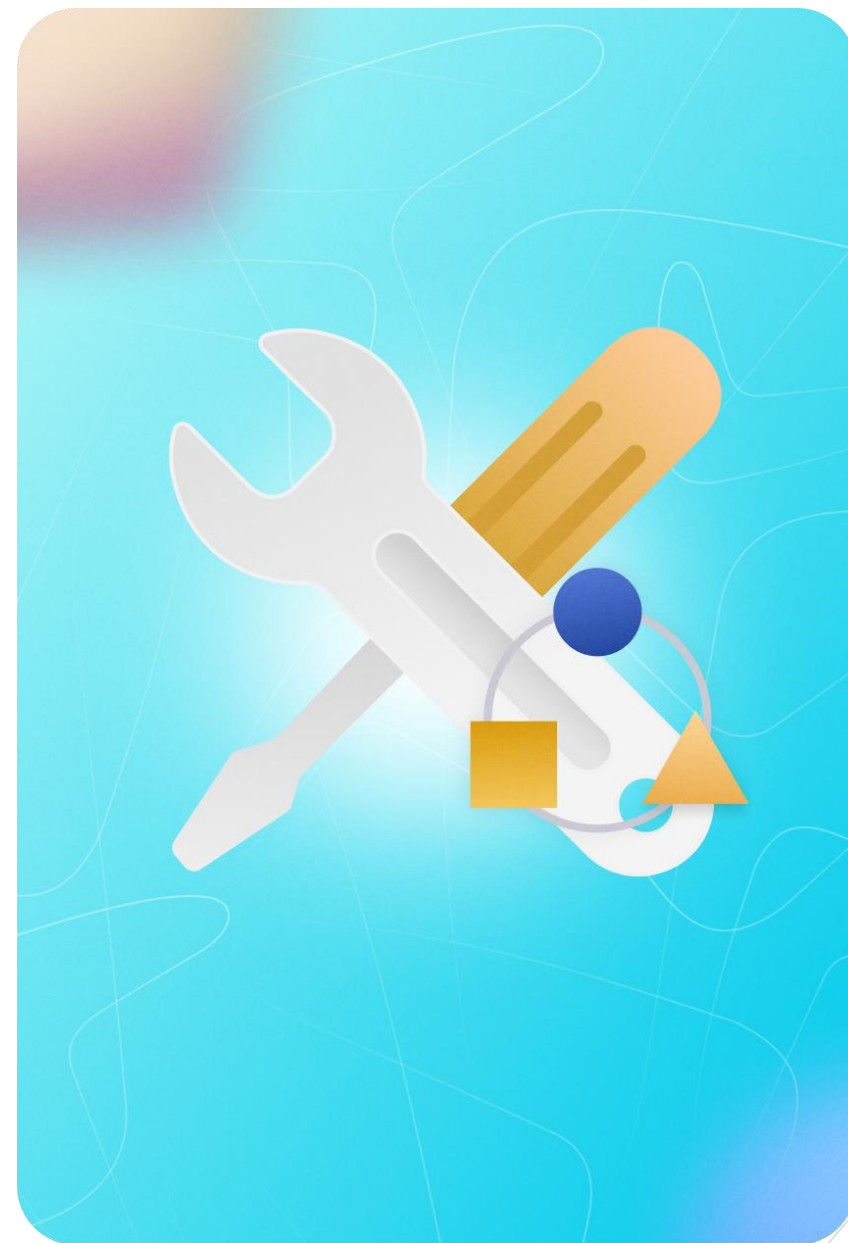
# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы



# Что дает внедрение Directum ESM

- Правила SLA и уведомления
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- No-code-редактор UI-форм и вариантов процесса
- База конфигураций (CMDB) с преднастроенными типами конфигурационных единиц
- Виджеты для аналитики в разных разрезах
- Создание понятного каталога услуг для каждого пользователя
- Возможность расширить функциональность ITSM на другие отделы

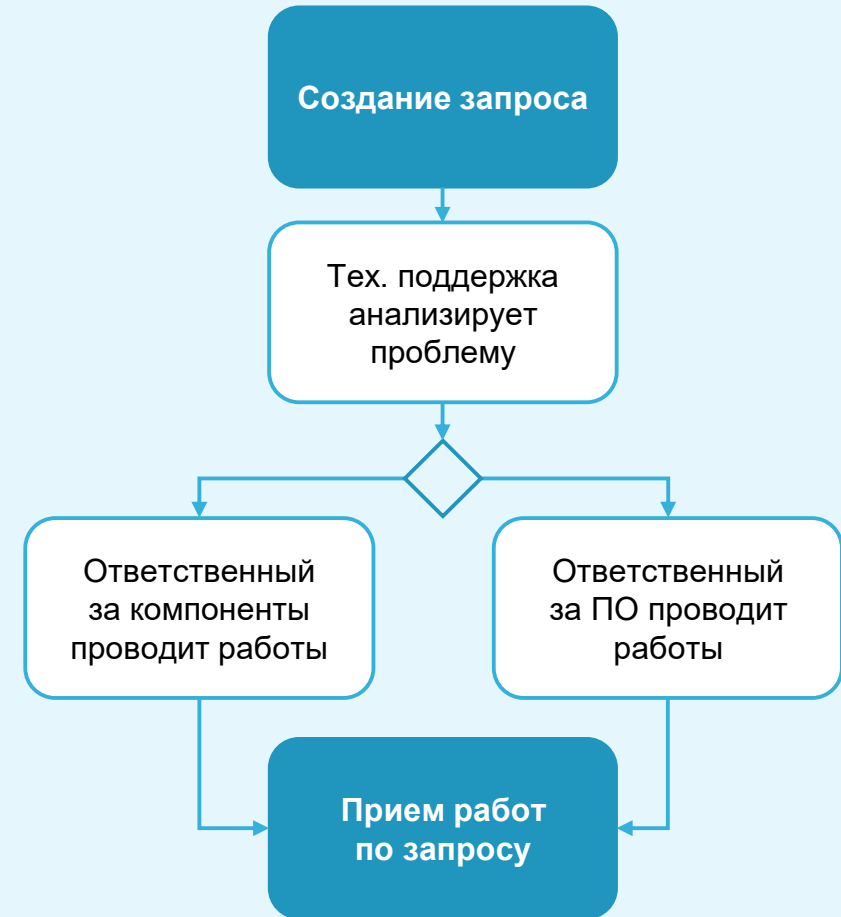


# Примеры типовых услуг в ESM

## Проблемы с оборудованием

### Преимущества ESM:

- поиск информации в базе знаний: в чем причина поломки
- инструменты для работы с обращениями
- аналитика и отчетность



# Примеры типовых услуг в ESM

## Предоставление доступа

### Преимущества ESM:

- единый формат подачи запроса
- автоматическое определение ответственных
- безопасность: предоставление доступа согласовано с ответственным, зафиксировано в истории, можно встроить доп. проверки

Создание запроса

Согласование  
с руководителем

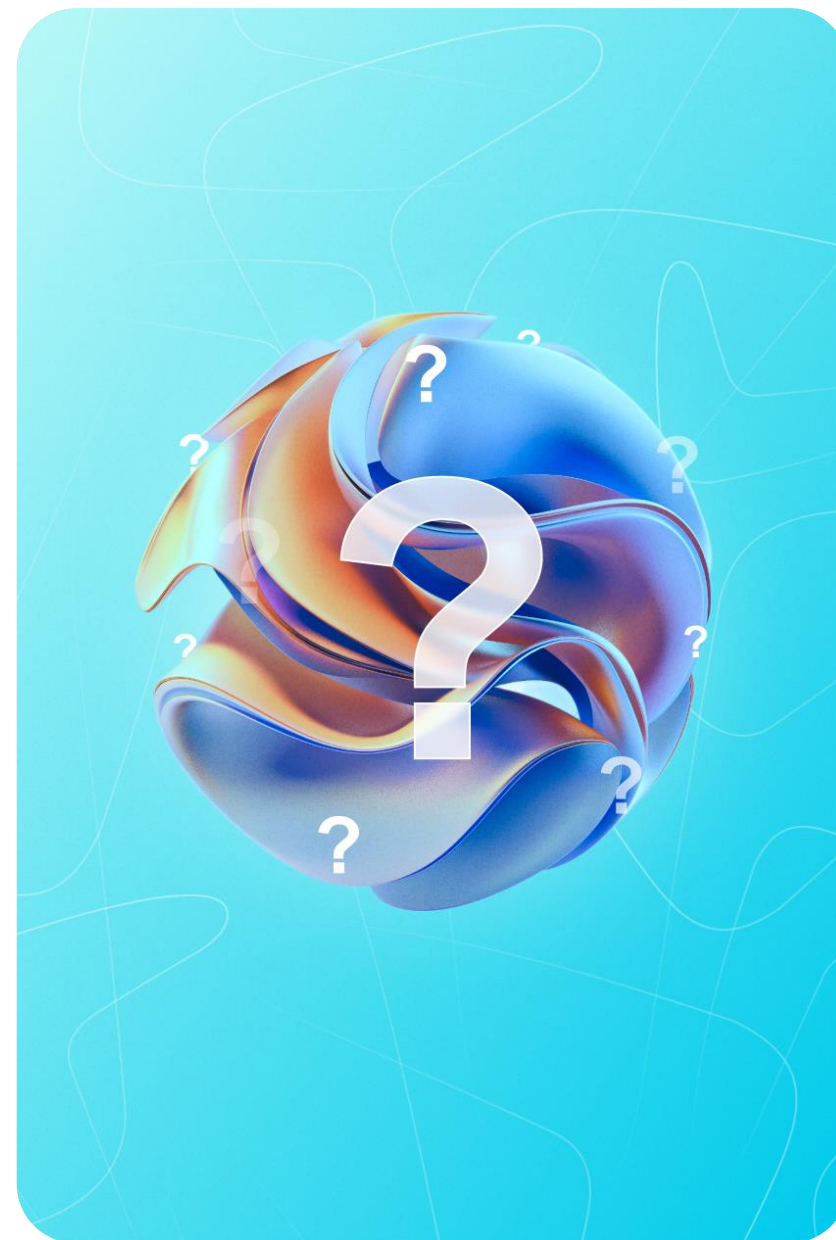
Согласование  
со службой  
безопасности

Подготовка  
учетных данных

Получение  
доступа

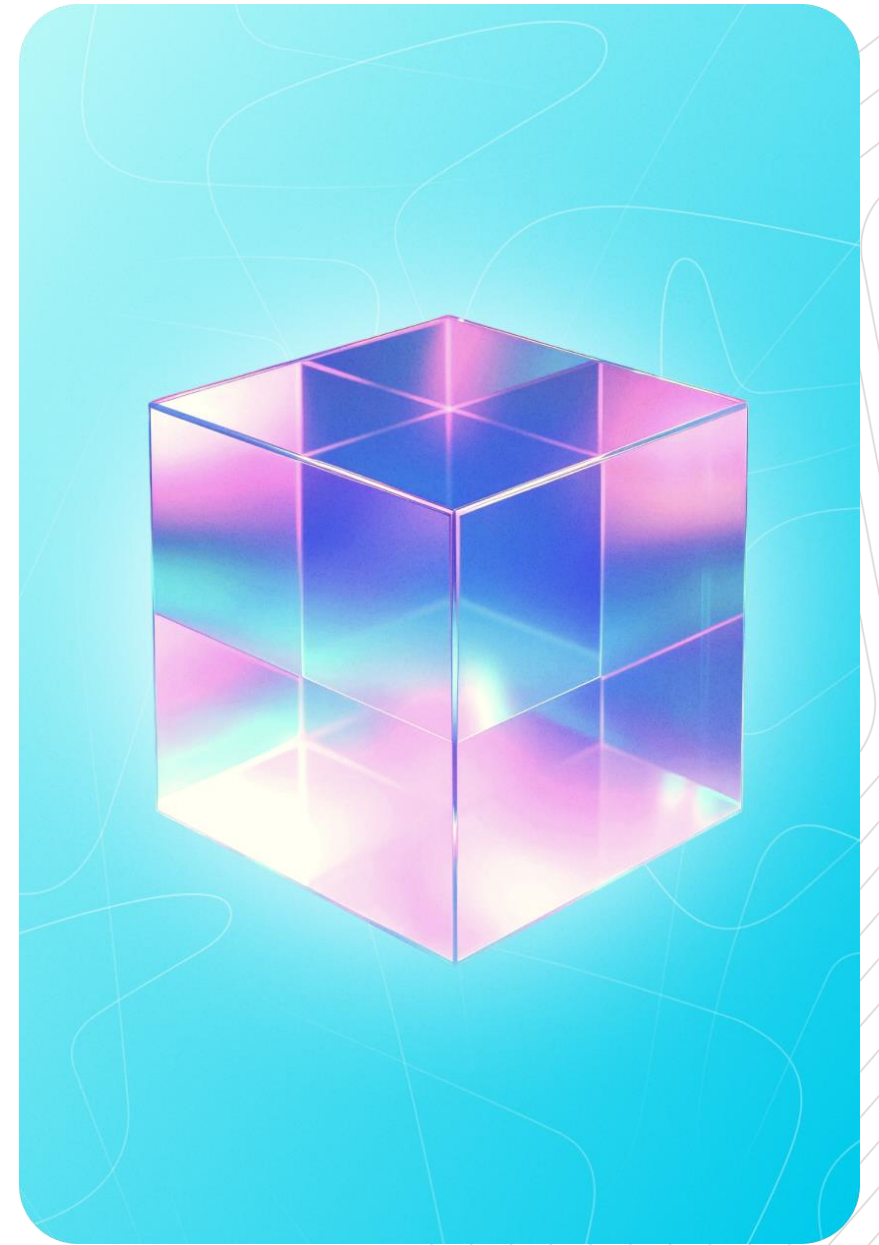
# Как вы управляете ИТ-запросами сейчас?

- 1 Excel / Google-таблицы
- 2 Собственная разработка
- 3 ESM / ITSM / Service desk
- 4 Вообще нет системы



Демо

# **Калькулятор экономической выгоды**



# Типовой расчет №1

## Исходные показатели среднего бизнеса

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| Количество сотрудников в компании (чел.)                            | 500  |
| Количество сервисных сотрудников (исполнителей) (чел.)              | 10   |
| Стоимость часа работы исполнителя (руб.)                            | 1000 |
| Среднее время решения обращения (ч.)                                | 6    |
| Кол-во обращений в месяц (шт.)                                      | 400  |
| Кол-во повторных обращений (шт.)                                    | 70   |
| Средняя длительность простоя бизнес-пользователя при инциденте (ч.) | 6    |
| Средняя стоимость часа простоя бизнес-пользователя (руб.)           | 1200 |
| Среднее количество инцидентов на пользователя в год (шт.)           | 4    |

## Расчет потенциальных эффектов от внедрения ESM

|                                                                 |                   |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
| Новое среднее время решения обращения (ч.)                      | 4,8               |
| Новое кол-во повторных обращений (шт.)                          | 56                |
| Новое кол-во обращений в месяц (шт.)                            | 386               |
| Новая средняя длительность простоя пользователей (ч.)           | 3,9               |
| Новая средняя стоимость решения обращения (руб.)                | 4 800             |
| Новые годовые затраты на решение обращений (руб.)               | 22 233 600        |
| Новые годовые затраты из-за простоя пользователей/систем (руб.) | 9 360 000         |
| Суммарные затраты (руб.)                                        | 31 593 600        |
| <b>Экономическая выгода за год (руб.)</b>                       | <b>44 406 400</b> |
| ROI за первый год (%)                                           | 123               |
| Срок окупаемости ESM (мес.)                                     | 5,4               |

## Расчет текущих операционных затрат (руб.)

|                                                      |                   |
|------------------------------------------------------|-------------------|
| Средняя стоимость решения обращения                  | 6 000             |
| Годовые затраты на решение обращений                 | 28 800 000        |
| Годовые затраты из-за простоя пользователей / систем | 7 200 000         |
| <b>Суммарные годовые затраты</b>                     | <b>36 000 000</b> |

# Типовой расчет №2

## Исходные показатели среднего бизнеса

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| Количество сотрудников в компании (чел.)                            | 100  |
| Количество сервисных сотрудников (исполнителей) (чел.)              | 3    |
| Стоимость часа работы исполнителя (руб.)                            | 800  |
| Среднее время решения обращения (ч.)                                | 16   |
| Кол-во обращений в месяц (шт.)                                      | 30   |
| Кол-во повторных обращений (шт.)                                    | 2    |
| Средняя длительность простоя бизнес-пользователя при инциденте (ч.) | 2    |
| Средняя стоимость часа простоя бизнес-пользователя (руб.)           | 1000 |
| Среднее количество инцидентов на пользователя в год (шт.)           | 2    |

## Расчет потенциальных эффектов от внедрения ESM

|                                                                 |                |
|-----------------------------------------------------------------|----------------|
| Новое среднее время решения обращения (ч.)                      | 12,8           |
| Новое кол-во повторных обращений (шт.)                          | 2              |
| Новое кол-во обращений в месяц (шт.)                            | 30             |
| Новая средняя длительность простоя пользователей (ч.)           | 1,3            |
| Новая средняя стоимость решения обращения (руб.)                | 10 240         |
| Новые годовые затраты на решение обращений (руб.)               | 3 637 248      |
| Новые годовые затраты из-за простоя пользователей/систем (руб.) | 260 000        |
| Суммарные затраты (руб.)                                        | 3 897 248      |
| <b>Экономическая выгода за год (руб.)</b>                       | <b>830 752</b> |
| ROI за первый год (%)                                           | -58            |
| Срок окупаемости ESM (мес.)                                     | 28,5           |

## Расчет текущих операционных затрат (руб.)

|                                                      |                  |
|------------------------------------------------------|------------------|
| Средняя стоимость решения обращения                  | 12 800           |
| Годовые затраты на решение обращений                 | 4 608 000        |
| Годовые затраты из-за простоя пользователей / систем | 120 000          |
| <b>Суммарные годовые затраты</b>                     | <b>4 728 000</b> |

# Типовой расчет №3

## Исходные показатели среднего бизнеса

|                                                                     |      |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| Количество сотрудников в компании (чел.)                            | 500  |
| Количество сервисных сотрудников (исполнителей) (чел.)              | 20   |
| Стоимость часа работы исполнителя (руб.)                            | 1200 |
| Среднее время решения обращения (ч.)                                | 5    |
| Кол-во обращений в месяц (шт.)                                      | 800  |
| Кол-во повторных обращений (шт.)                                    | 35   |
| Средняя длительность простоя бизнес-пользователя при инциденте (ч.) | 6    |
| Средняя стоимость часа простоя бизнес-пользователя (руб.)           | 1200 |
| Среднее количество инцидентов на пользователя в год (шт.)           | 2    |

## Расчет потенциальных эффектов от внедрения ESM

|                                                                 |                   |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------|
| Новое среднее время решения обращения (ч.)                      | 4,0               |
| Новое кол-во повторных обращений (шт.)                          | 28                |
| Новое кол-во обращений в месяц (шт.)                            | 793               |
| Новая средняя длительность простоя пользователей (ч.)           | 3,9               |
| Новая средняя стоимость решения обращения (руб.)                | 4 800             |
| Новые годовые затраты на решение обращений (руб.)               | 45 676 800        |
| Новые годовые затраты из-за простоя пользователей/систем (руб.) | 4 680 000         |
| Суммарные затраты (руб.)                                        | 50 356 800        |
| <b>Экономическая выгода за год (руб.)</b>                       | <b>10 843 200</b> |
| ROI за первый год (%)                                           | 449               |
| Срок окупаемости ESM (мес.)                                     | 2,2               |

## Расчет текущих операционных затрат (руб.)

|                                                      |                   |
|------------------------------------------------------|-------------------|
| Средняя стоимость решения обращения                  | 6 000             |
| Годовые затраты на решение обращений                 | 57 600 000        |
| Годовые затраты из-за простоя пользователей / систем | 3 600 000         |
| <b>Суммарные годовые затраты</b>                     | <b>61 200 000</b> |

# Спасибо!

Ваши вопросы



**Иван Блохин**

менеджер по развитию Directum ESM

[blokhin\\_ia@directum.ru](mailto:blokhin_ia@directum.ru)

