

Как организовать управление корпоративными сервисами: возможности Directum ESM



Сергей Вараксин
методолог, эксперт ESM-направления
компании Directum



Никита Пяткин
менеджер по развитию
бизнес-решений Directum
Pyatkin_NG@directum.ru



Запись

отправим всем
зарегистрированным участникам



60 минут

планируемая
продолжительность встречи



Общий чат

для ваших сообщений
и технических вопросов



Перезагрузите страницу

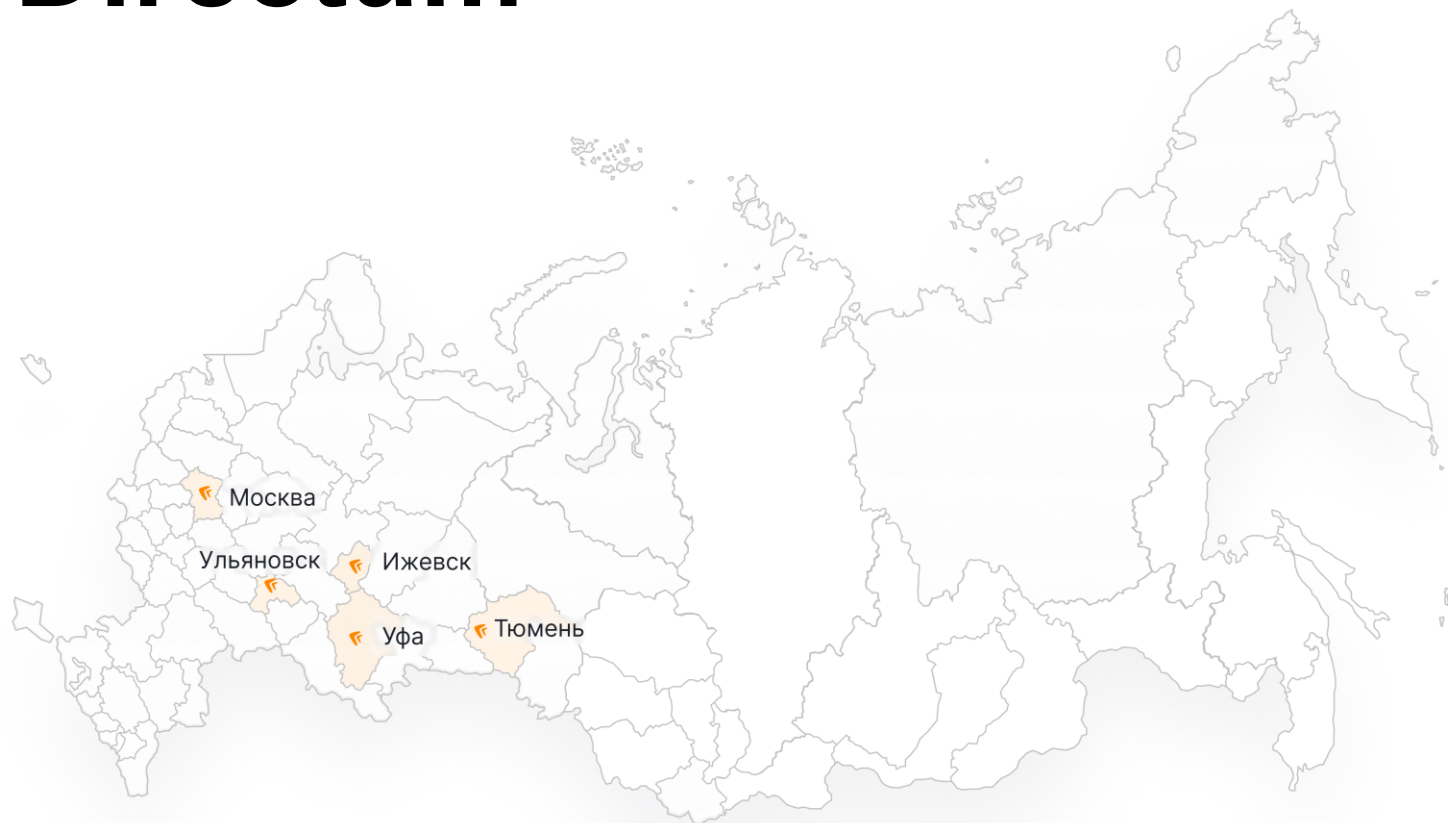
в случае неполадок:
клавиши F5 или Ctrl+R



Google Chrome

рекомендуемый браузер

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



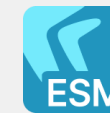
Projects

Система для управления проектами и командами



Portal

Единая точка доступа ко всей корпоративной
информации



ESM

Система управления корпоративными сервисами

С какими сложностями сталкиваются производственные компании?



Нет единого окна для получения корпоративных сервисов



Удаленность сотрудников. Географически распределенные подразделения (заводы, фабрики)



Низкая вовлеченность в цифровые решения сотрудников производства



Высокая текучесть кадров



Отсутствие единого процесса управления корпоративными сервисами



Низкое качество оказываемых сотрудникам услуг

Как итог — высокая стоимость оказания услуги

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



Содержание Directum ESM

- ✓ Управление запросами на обслуживание
- ✓ Управление уровнем сервиса (SLA)
- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление шаблонами обработки запросов
- ✓ Управление конфигурациями (CMDB)
- ✓ Настройка шаблонов обработки запросов (варианты процессов)
- ✓ Настройка уведомлений, оповещений
- ✓ Виджет портала ESM
- ✓ Работа с входящими / исходящими почтовыми сообщениями
- ✓ Отчетность, виджеты

Традиционный vs сервисный подход к оказанию услуг



Разные требования департаментов:
кто-то запрашивает служебную записку,
кто-то — заявку на внутреннем портале,
кто-то — электронное письмо



Сотрудники теряются, потому что не понимают,
к кому и по какому вопросу обращаться



Исполнители могут «устраивать пинг-понг»
и перекладывать ответственность,
затягивая сроки исполнения услуги



Прозрачность, простота, понятность
как для поставщика, так и для заказчика услуги



Возможность публиковать услугу
в ESM для каждого подразделения



Принцип единого окна. Действия исполнителя
происходят невидимо для инициатора и в сжатые
сроки



Оптимизация процессов, исключение
дублирующих функций и лишних согласующих

Классическая модель цифровизации корпоративного управления и ее недостатки

Используемые системы

Кадровые процессы:

HR-система

Документооборот:

СЭД/ЕСМ

Управление активами:

ITAM/SAM-система

Управление ИТ-услугами:

ITSM-система

Хранение информации:

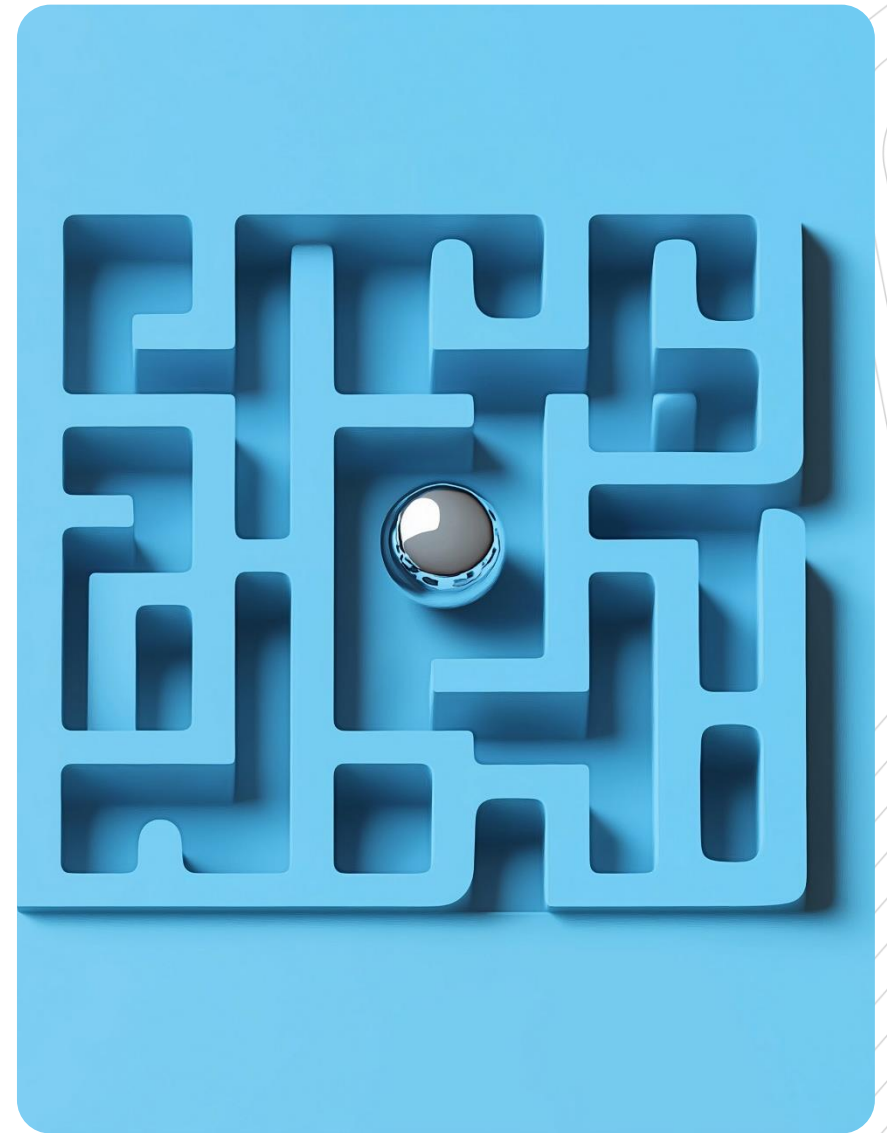
Базы знаний

**Управление проектами
и циклом разработки:**

Системы управления проектами

Недостатки классического подхода

- Дорогостоящее внедрение и поддержание широкого пула систем
- Утяжеление ИТ-архитектуры 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



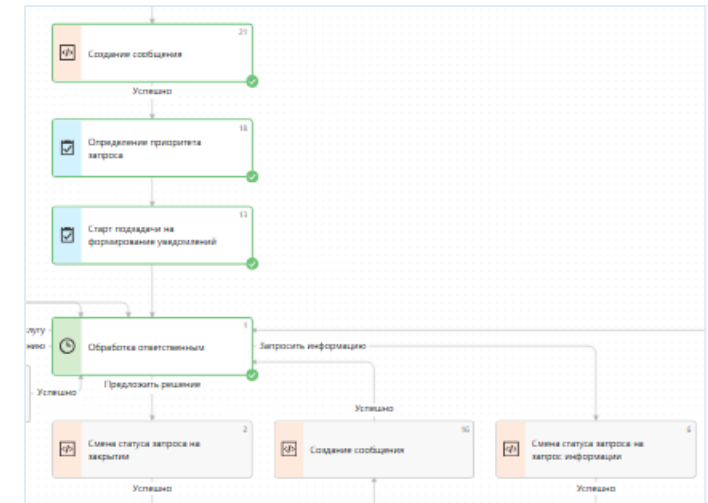
Преимущества единой экосистемы

- Повышение качества, скорости и удобства обслуживания пользователей. Единое окно подачи обращений в любой отдел компании
- Бесшовная связь разных направлений деятельности и бизнес-процессов
- Простое и удобное отслеживание эффективности работ и формирование отчетности
- Гибкая настройка процессов для разных подразделений (no-code)

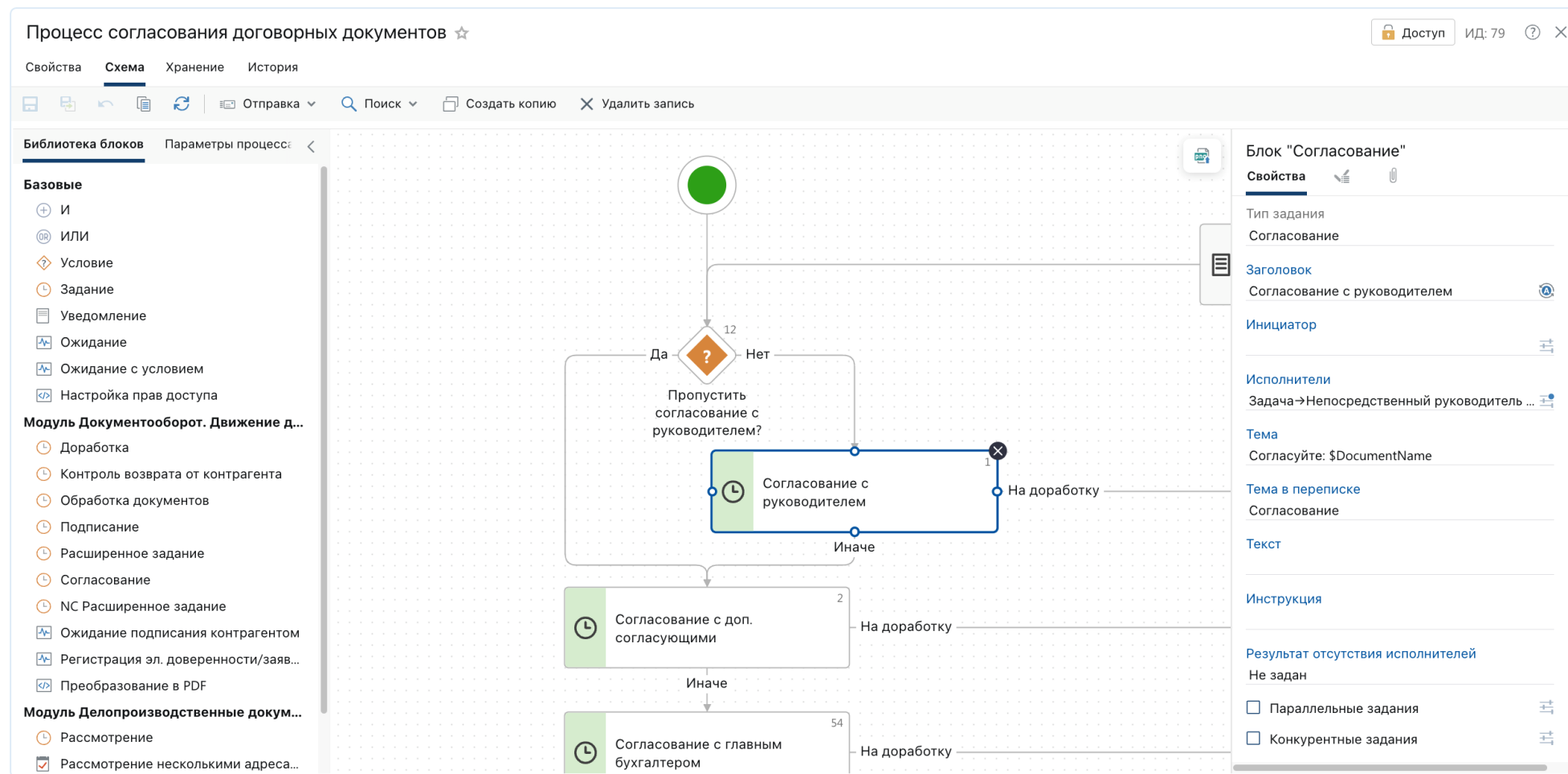
**Задача:** Выполните работы по запросу [Request#000375] от Быстров Д.Б.
Срок: 12.02.2025 10:38:51

**Задание:** Задание на проведение работ по запросу
Кому: Мартынова Любовь Валерьевна. **Срок:** 12.02.2025 10:38:51
Провести работы

**Задание:** Задание в другой отдел на проведение работ
Кому: Атрейдес Екатерина Васильевна. **Срок:** 06.02.2025 10:45:00



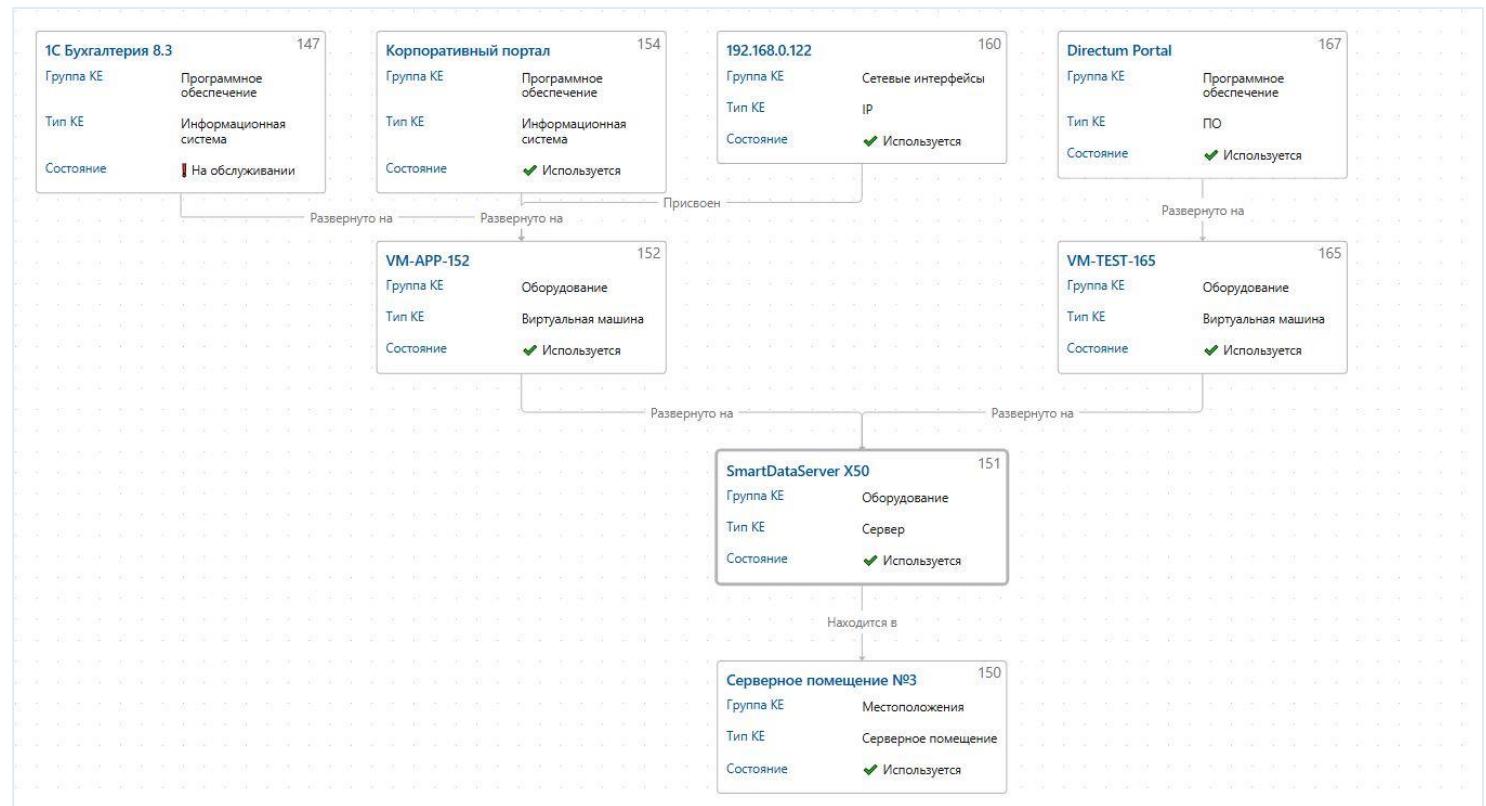
Адаптация процесса с помощью no-code



База данных конфигурационных единиц (CMDB)

Для чего нужно:

- хранение данных о компонентах ИТ-инфраструктуры (ПО, лицензии, серверы) и оборудовании (мебель, техника)
- настройка взаимосвязей между ними



Структура и основные элементы CMDB

- **Конфигурационная единица (КЕ)** — это любая самостоятельная сущность или компонент, которым пользуются сотрудники в процессе работы (сетевое и программное обеспечение, оборудование, помещения, мебель, документация и др.)
- **Типы КЕ** зависят от потребностей организации и имеют свой уникальный набор свойств
- Конфигурационные единицы, логически связанные между собой, образуют единую **структуру («карту» конфигураций**, облегчающую работу пользователей с CMDB



Группы КЕ

Оборудование

Классификация КЕ по группе "Оборудование".

Программное обеспечение

Классификация КЕ по группе "Программное обеспечение".

Местоположения

Классификация КЕ по группе "Местоположения".

Сетевые интерфейсы

Классификация КЕ по группе "Сетевые интерфейсы".

Компоненты

Классификация КЕ по группе "Компоненты".

Когда необходима CMDB

- Нет полной и актуальной информации о конфигурациях в организации
- Нельзя проследить, какие КЕ отвечают за предоставление конкретной услуги
- Оказание услуг непредсказуемо и неуправляемо (если оборудование сломается или отключится)
- Сложное планирование технического обслуживания КЕ, работы регулярно «спорят» между собой
- Трудно принимать решения по предотвращению инцидентов. Практика управления проблемами не выстроена или неэффективна
- Нет прозрачного учета и управления ПО, возможно недолицензирование или перелицензирование
- Сотрудники поддержки тратят много времени на устранение неисправностей и поиск причин их возникновения

Какие практические задачи решает CMDB

1

Контроль жизненного цикла всех конфигураций организации

2

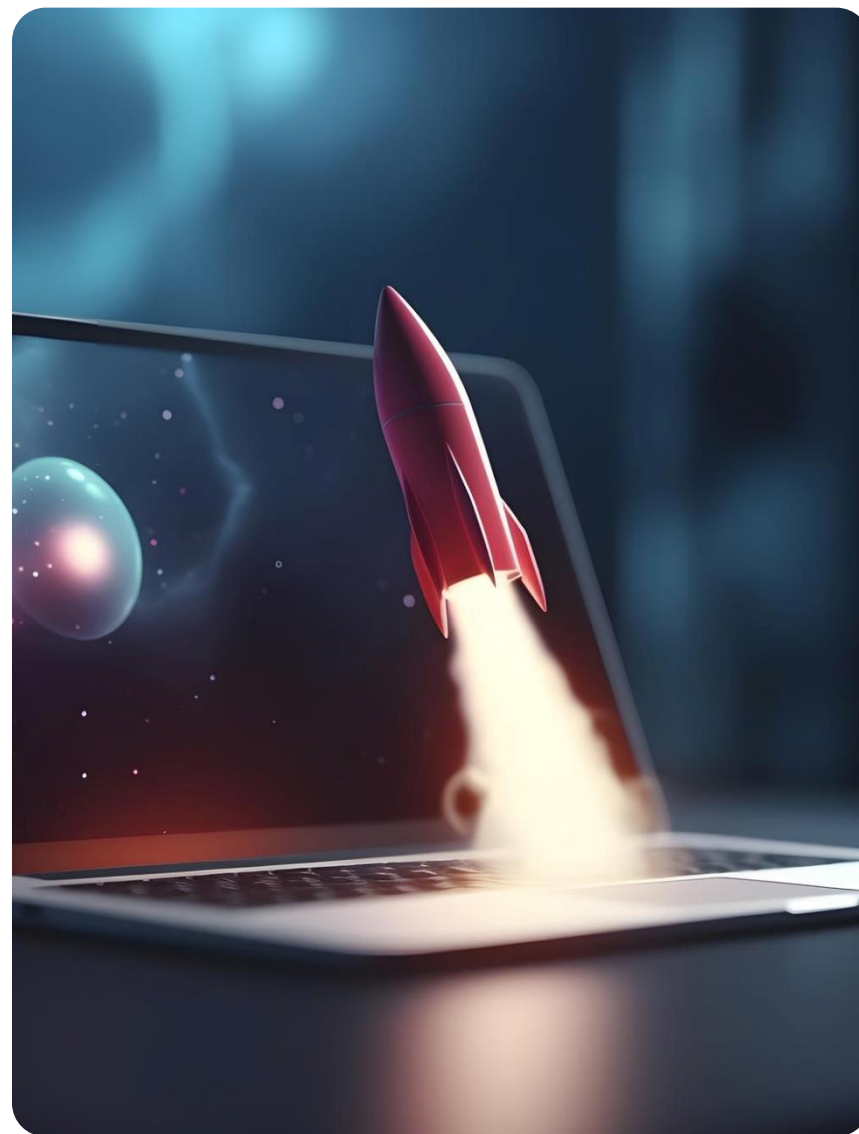
Получение точной информации о состоянии конфигураций

3

Сокращение времени на решение инцидентов, анализ и поиск проблем, повышение производительности службы поддержки

4

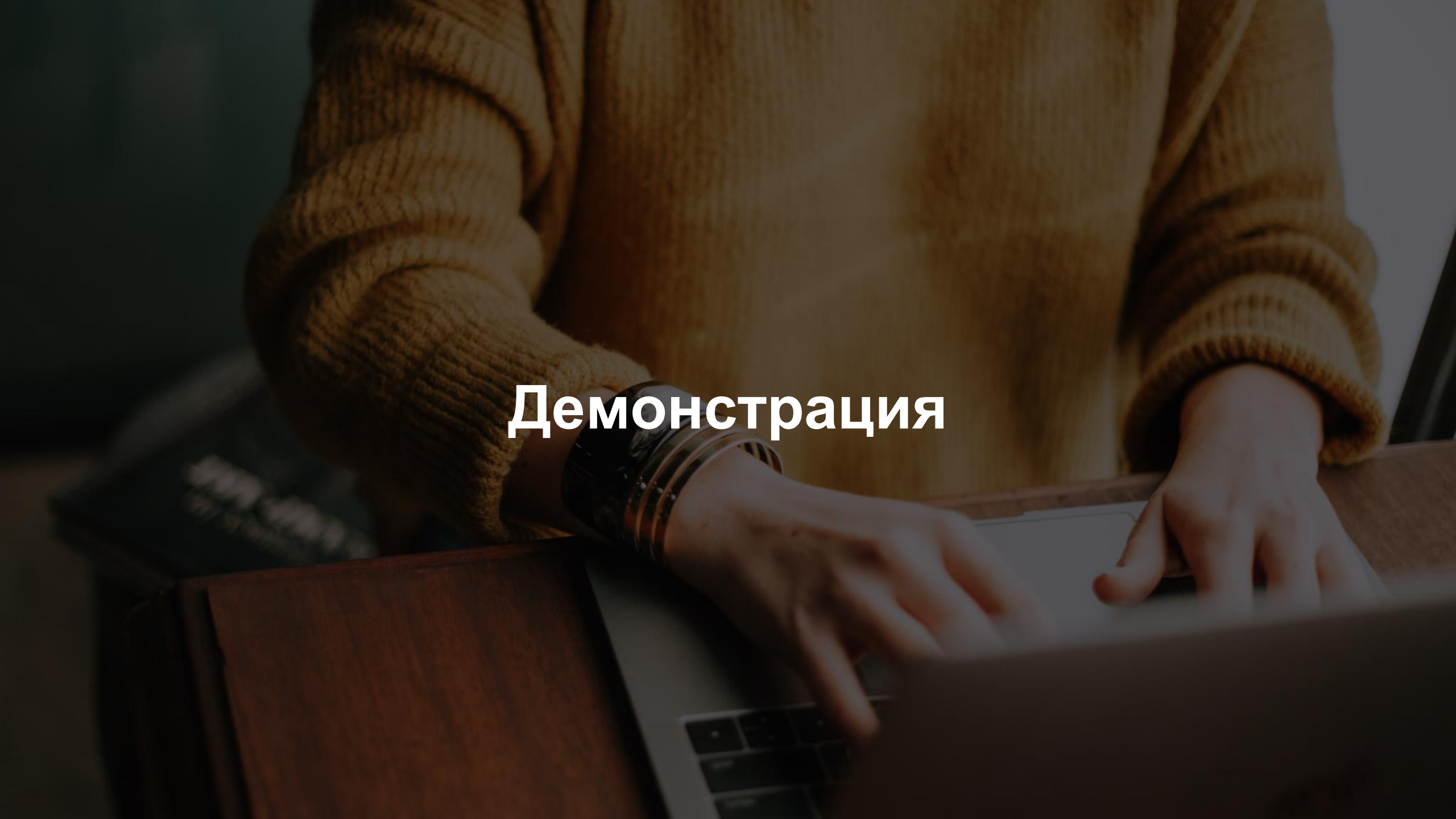
Сокращение нагрузки на инженеров первой линии поддержки и повышение удовлетворенности пользователей



CMDB для не-ИТ

- Сокращение срока решения обращений
- Определение ответственных при перемещении техники или увольнении сотрудника
- Планирование замены и закупки офисного или промышленного оборудования
- Организация закупки расходных материалов
- Отслеживание «бесхозного» оборудования и рациональный подход к закупкам
- Помощь при проведении инвентаризации
- Быстрый поиск связанных с оборудованием лицензий, договоров, инструкций



A person wearing a yellow knit sweater is sitting at a wooden desk, using a laptop. Their hands are on the keyboard. The word 'Демонстрация' is overlaid in white text on the left side of the image.

Демонстрация

Акция – скидка 50% на Directum ESM

Для кого:

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

Чтобы узнать подробности и получить индивидуальный расчет стоимости ПО, напишите Никите Пяткину Pyatkin_NG@directum.ru.

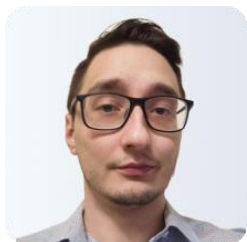
В письме укажите **промокод «BestESM»**

Акция действует до 24.03.2025 г.



Спасибо!

Ваши вопросы



Сергей Вараксин

методолог, эксперт ESM-направления
компании Directum



Никита Пяткин

менеджер по развитию
бизнес-решений Directum
Pyatkin_NG@directum.ru

