



Есть контакт:

цифровые процессы для 100%
сотрудников с Directum Portal



Нестерова Александра

Менеджер по развитию бизнес-решений Directum



Запись

отправим всем
зарегистрированным участникам



60 минут

планируемая
продолжительность встречи



Общий чат

для общения и технических вопросов



Перезагрузите страницу

в случае неполадок: клавиши F5
или Ctrl + R



Чат для вопросов

задайте вопросы спикеру



Расширение экосистемы Directum

Экосистема решений Directum





Актуальные тенденции

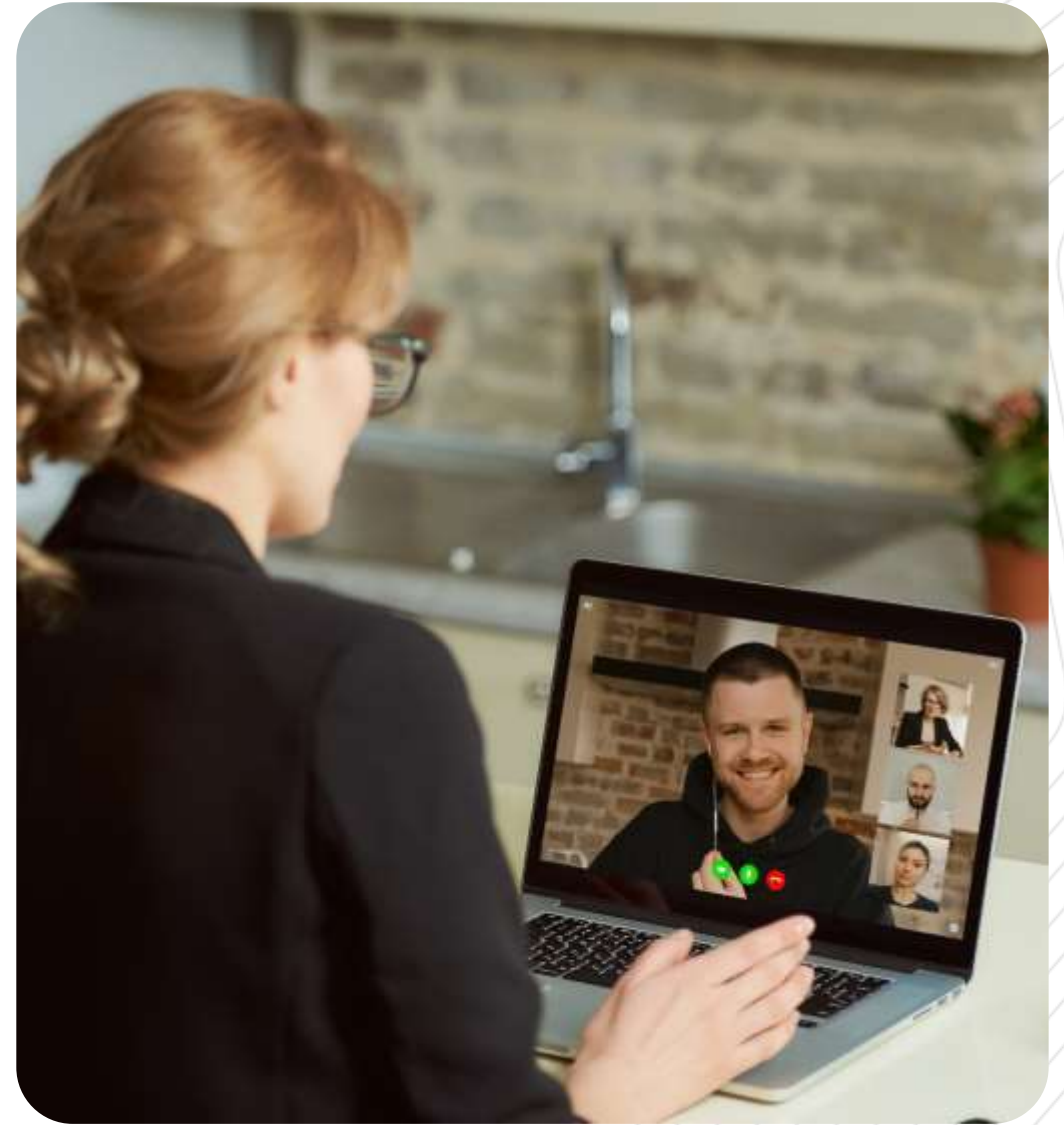
Тренды и запросы рынка

- Дефицит кадров => удержание работников
- Смена поколений => курс на человекоцентричность
- Удаленный и гибридный формат работы => фокус на выбор каналов коммуникации



Удаленный и гибридный офис

- Стремительный рост числа удаленщиков после ковида
- Портал — точка входа в экосистему
- Возможность вовлечения сотрудников
- Оперативный доступ к информации



Корпоративные сервисы

Сотрудник — клиент!

Сервисы должны быть:

- Централизованными
- Несложными
- Закрывающими потребности



Уход вендоров

SharePoint



SAP Portal



IBM Connections



SAP FES



Oracle WebCenter Portal





Импортозамещение или импортоопережение?

Импортозамещение. Что сохранить

Мульти
департаментность

Ролевая модель
доступа

Управление
контентом

Работа со списками

Совместная работа

Отчетность

Внешние
пользователи

Файловое
хранилище

Контроль версий

On-prem

Масштабируемость

Высоконагруженность

Импортоопережение. Что улучшить

Искусственный
интеллект

No-code

Персонализация

Простота
администрирования

Только нужная
функциональность

Простой интерфейс

Легкая
интегрируемость

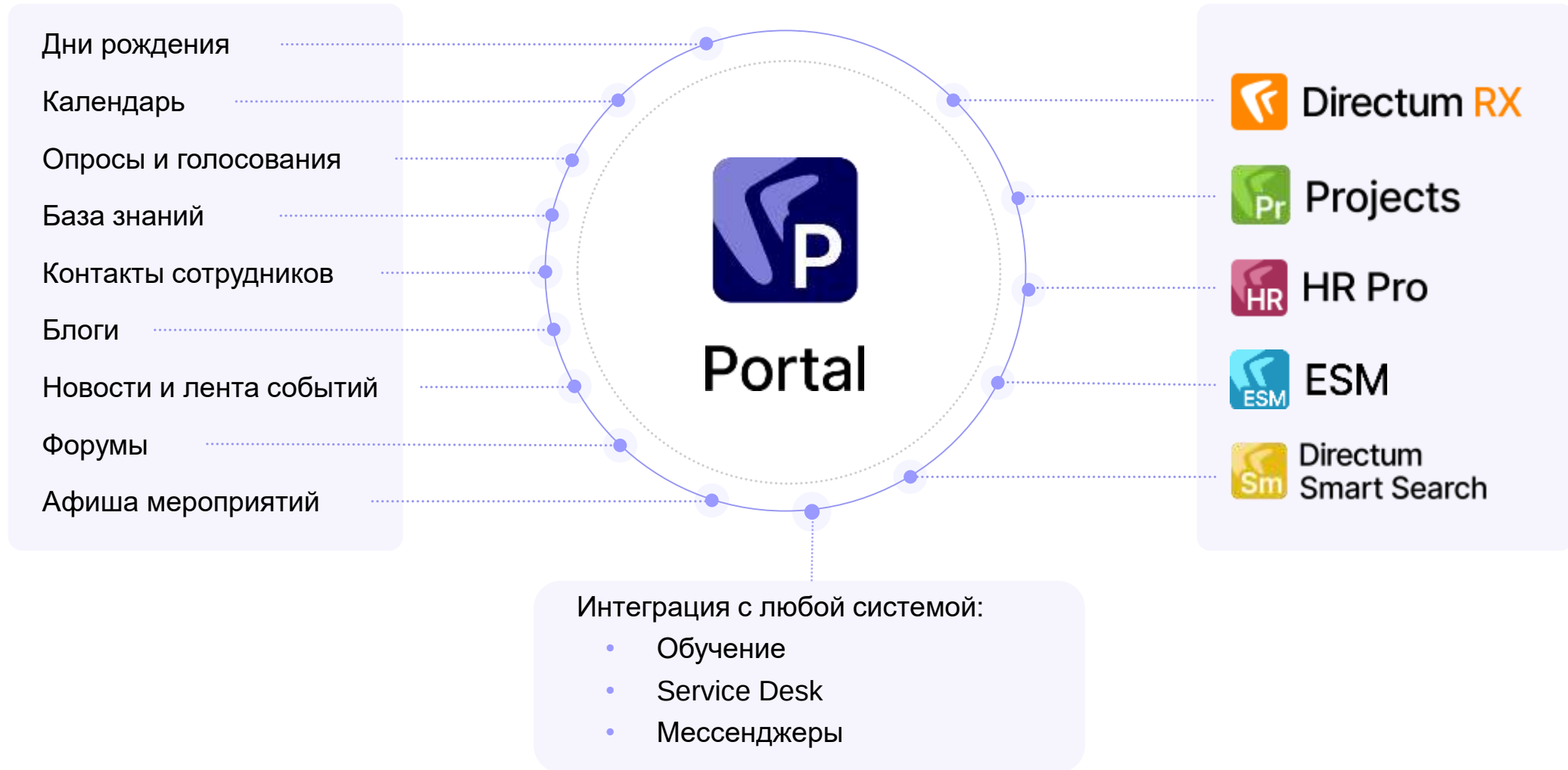
Короткие сроки
внедрения

Экосистемность



Directum Portal

Единая цифровая платформа



Назначение портала

1 Единое информационное пространство для сотрудников компании

3 Актуальная информация о структуре компании и ее подразделений

5 База знаний компании

7 Получение ответов на вопросы

2 Быстрое информирование о новостях компании

4 Контактные данные коллег и служб поддержки сотрудников

6 Единая точка доступа к корпоративным сервисам для сотрудников

8 Точка доступа к экосистеме сервисов Directum

Возможности экосистемы

Бизнес-приложение Directum позволяет:

- 1 Получать данные по непрочитанным заданиям и уведомлениям из Directum RX.
- 2 Выстроить единый процесс работы с материалами Базы знаний.
- 3 Обмениваться данными с ЛК HR Pro.
- 4 Наладить единый процесс для утверждения и ознакомления с локальной нормативной документацией с последующей ее публикацией на Портале.
- 5 Запускать процесс запроса корпоративного сервиса или бизнес-процесса (задачи) с последующими уведомлениями о статусе процесса и его результатах.



Как повысить уровень внутренних сервисов?

Directum ESM (Enterprise Service Management)

Система управления услугами:

- по методологии ITIL
- не только для IT
- принцип единого окна
- поддерживает экосистемность
- удобно для сотрудников
- запускается как из Directum RX, так и с корпоративного портала
- автоматизация и стандартизация процессов



Особенности



Встроенная в экосистему решений Directum
ESM-платформа, работающая в бесшовной связке
с Directum RX, Directum HR Pro, Directum Portal



Легкая для настройки и адаптации
no-code-платформа для цифровизации
корпоративных сервисов



Облегченный и общекорпоративный
Service Desk, базирующийся на принципах ITIL,
но не перегруженный ITSM



Модуль настройки корпоративных сервисов

☰

Directum RX

+ Создать

Искать документы, задания, прочее

Расширенный поиск



🕒 Входящие 1

📧 Исходящие

★ Избранное

📁 Недавние документы

🕒 Недавние задания

📁 Общие папки

Б База знаний

У Управление сервисным...

Управление сервисными заявками

Модуль предназначен для управления сервисными заявками.

👤 Запросы

Отправить запрос

Диалоговое окно для отправки запроса.

Запросы

Справочник содержит запросы.

Взаимодействия

Справочник содержит взаимодействия по запросу.

📖 Каталог услуг

Категории услуг

Справочник содержит категории услуг.

Услуги

Справочник содержит услуги.

⚙️ Настройки

Правила SLA

Справочник содержит правила SLA.

Форматы номеров запросов

Справочник содержит форматы номеров запросов.

Приоритеты запросов

Справочник содержит приоритеты.

Типы запросов

Справочник содержит типы запросов.

Статусы запросов

Справочник содержит статусы запросов.

Правила уведомления об истечении срока

Справочник содержит правила уведомлений об истечении срока.

Список запросов и распределение

Входящие18

Исходящие

Избранное

Недавние документы

Недавние задания

Общие папки

Directum ESM

Типы запросов

Категории услуг

Услуги

Запросы

Приоритеты

Сообщения

IntegrationPortal

База знаний

Служба поддержки

Directum RX

Создать

Искать документы, задания, прочее

Расширенный поиск

ЗапросыЗаписей: 103

Фильтр

Карточка

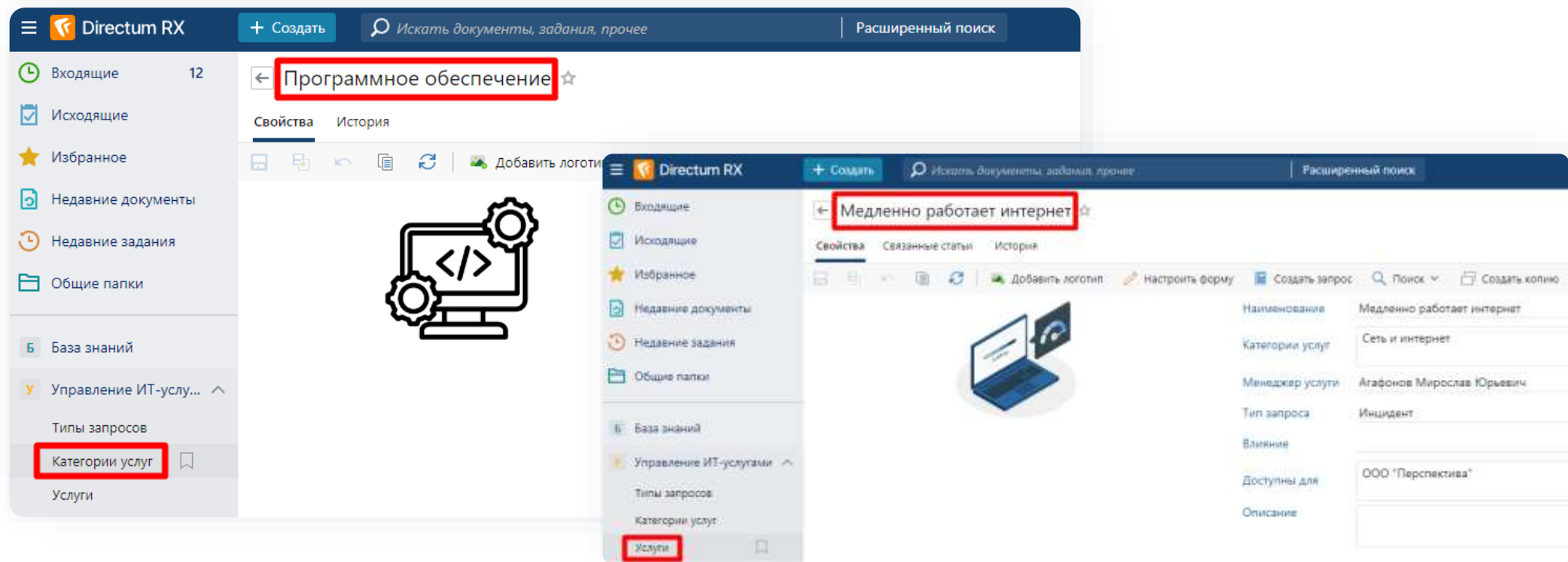
Отправка

Поиск

Номер	Дата создания	Дата регистрации	Да...	Плановый срок	Услуга	Приоритет	Статус запроса	Автор
[Request#000001]	10.10.2024 18:48	10.10.2024 18:48		17.10.2024 18:48	Не работает Wi-Fi	Высокий	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000002]	10.10.2024 18:49	10.10.2024 18:49		17.10.2024 18:49	Не работает Wi-Fi	Средний	В работе	Сергеева
[Request#000003]	10.10.2024 19:47	10.10.2024 19:47		17.10.2024 19:47	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000004]	10.10.2024 19:50	10.10.2024 19:50		17.10.2024 19:50	Не работает Wi-Fi	Низкий	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000005]	10.10.2024 19:51	10.10.2024 19:51		17.10.2024 19:51	Не работает Wi-Fi	Средний	В работе у другого отдела	Сергеева
[Request#000007]	10.10.2024 20:17	10.10.2024 20:17		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000008]	10.10.2024 20:19	10.10.2024 20:19		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000009]	10.10.2024 20:20	10.10.2024 20:20		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Низкий	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000010]	10.10.2024 21:31	10.10.2024 21:31		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000011]	10.10.2024 21:33	10.10.2024 21:33		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	В работе	Сергеева
[Request#000012]	10.10.2024 21:40	10.10.2024 21:40		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	В работе	Сергеева
[Request#000013]	11.10.2024 06:42	11.10.2024 06:42		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000014]	11.10.2024 06:48	11.10.2024 06:48		17.10.2024 20:00	Обновление ПО	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000015]	11.10.2024 06:48	11.10.2024 06:48		17.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Высокий	В работе	Сергеева
[Request#000016]	11.10.2024 15:16	11.10.2024 15:16		18.10.2024 15:16	Не работает Wi-Fi	Средний	В работе	Сергеева
[Request#000017]	11.10.2024 15:44	11.10.2024 15:44		18.10.2024 15:44	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000018]	14.10.2024 09:04	14.10.2024 09:04		18.10.2024 20:00	Welcome-курс для ...	Средний	Зарегистрирован	Сергеева
[Request#000019]	14.10.2024 10:40	14.10.2024 10:40		18.10.2024 20:00	Не работает Wi-Fi	Средний	Зарегистрирован	Сергеева

Каталог услуг

- Каталог услуг строится на двух справочниках: «Категория услуги», «Услуги»
- Услуга может быть привязана к многим Категориям
- Доступность услуги регулируется на уровне пользователя, группы пользователей, подразделения, организации



Отчетность, виджеты

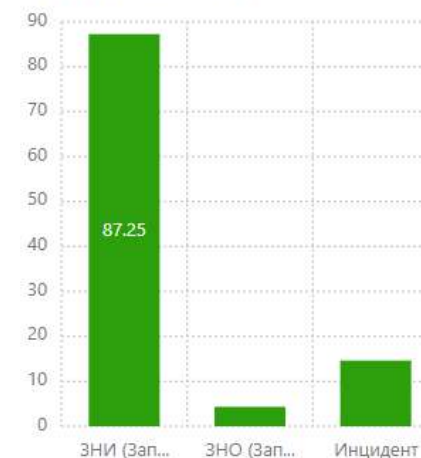
Распределение запросов по типам



Распределение запросов по статусам



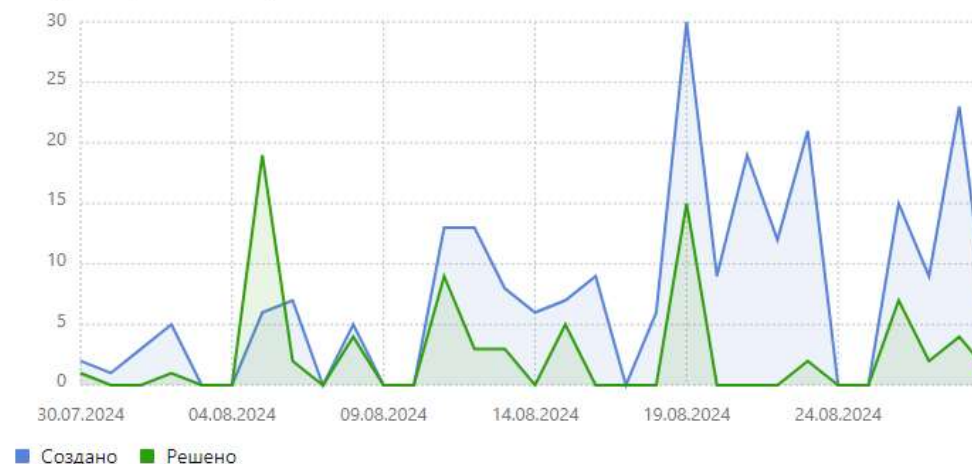
Среднее время решения, ч.



Соблюдение SLA сотрудниками



Создано и решено запросов



Эффекты от внедрения

Увеличение производительности и эффективности работы

- Оптимизация рабочих процессов и снижение издержек внутреннего взаимодействия
- Увеличение скорости обмена информацией и совместной работы сотрудников с данными
- Улучшение доступности данных и снижение времени на поиск информации
- Сокращение временных задержек и перекосов в распределении поручений

Повышение эффективности оказания услуг, снижение их стоимости

- Оперативное рассмотрение запросов, строгое регламентирование SLA
- Прозрачность распределения ресурсов на запрос
- Контроль исполнительской дисциплины





Демонстрация



Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?