



Информация о Платформе управления ИТ-услугами и ИТ-активами Байтим ITSM/ITAM

(Система управления ИТ-сервисами Байтим, сокр. Byteam Service Desk)

(описание функциональных характеристик)

Оглавление

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ	3
1.1. Назначение системы	3
1.2. Бизнес-цели и задачи создания Системы.....	3
1.3. Описание структуры и функционирование системы	4
2. ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ: Система управления ИТ-сервисами	6
2.1. Цели и задачи внедрения	6
2.2. Работы по развертыванию и тестированию системы.....	7
2.3. Преимущества внедрения	7
2.4. Параметры системы	7
2.5. Список требований к функционалу основных модулей.....	8
2.6. Порядок определения стоимости ПО	12
2.7. Контактная информация	12

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СИСТЕМЕ

1.1. Назначение системы

Платформа управления ИТ-услугами и ИТ-активами Байтим ITSM/ITAM (альтернативное назв. Система управления ИТ-сервисами Байтим, сокр. Byteam Service Desk) (далее — Система) предназначена для:

- автоматизации процессов организации по предоставлению надежных и качественных ИТ-услуг (ITSM) потребителям данных услуг, а также обработки и анализа информации об инцидентах и нештатных ситуациях, возникающих при информационном взаимодействии пользователей с используемыми ИС и оборудованием рабочих мест, а также для автоматизации деятельности по управлению ИТ-активами (ITAM)
- управления запросами на обслуживание (ЗНО), уровнем услуг (SLA), инцидентами и проблемами, событиями, изменениями и релизами, знаниями, ИТ-активами (ITAM) и конфигурациями (CMDB), основанными на процессах ITIL v.4, в соответствии с ГОСТ 19770 и COBIT 2019
- учета обращений через единую точку контакта (Service Desk), распределения и контроля деятельности сотрудников сервисных служб
- управления деятельностью сервисных подразделений на основе реальных данных и отчетов системы
- ведения, оценки и повышения качества бизнес-процессов (ESM), а также мотивации сотрудников сервисных служб
- контроля распределения и отслеживания состояния ИТ-активов (ITAM) и конфигурационных единиц (KE), проведения инвентаризаций, управления закупками и контрактами поставщиков, необходимых для обеспечения основной деятельности организации
- организации единой централизованной базы данных, содержащей актуальную информацию о серверном оборудовании, информационных системах (ИС), сетевом оборудовании, лицензиях и виртуальной инфраструктуре

1.2. Бизнес-цели и задачи создания Системы

Основные бизнес-цели создания Системы:

- автоматизация процессов управления всеми ИТ-процессами (ITSM, SAM, ITAM) и сервисным обслуживанием на единой платформе для поддержки непрерывности бизнеса
- обеспечение исполнения процедур управления и учёта ПО и лицензий
- контроль распределения и использования ИТ-активов и конфигурационных единиц (KE)
- эффективное управление деятельностью сервисных подразделений организации на основе реальных данных и отчетов системы

Основные задачи создания Системы:

- эффективное управление информационной инфраструктурой (ИИ) и ИТ-процессами

- соблюдение требований регуляторов и сокращение рисков по информационной безопасности (ИБ)
- управление бизнес-рисками и обеспечение непрерывности бизнес-процессов
- создание базы аналитических показателей для управления непрерывностью деятельности по целям, отклонениям, затратам, эффективности: сбои, деградации, статистика, меры, расходы/убытки, эффективность, лимиты/управление по отклонениям, индекс удовлетворенности клиентов
- возможность интеграции с внешними системами
- формирование специализированной отчетности в различных разрезах
- своевременная закупка и продление лицензий, необходимых для непрерывной работы в бизнес-критичных системах
- учёт необходимых материалов ПО (ключи, сертификаты и т.п.)
- формирование гибких средств анализа данных и построения сводных отчетов, необходимых для управления программными активами и принятия управленческих решений
- контроль лицензионного соответствия для используемого ПО
- централизованный учет и хранение информации об имеющихся лицензиях
- детальная автоматизированная инвентаризация всего используемого ПО на всех корпоративных устройствах
- сбор и поддержание в актуальном состоянии данных об имеющемся ПО

1.3. Описание структуры и функционирование системы

Система содержит следующие подсистемы (модули):

- Модуль клиентского портала (портал самообслуживания с ЛК потребителей услуг)
- Подсистема управления запросами на обслуживание (ЗНО)
- Подсистема управления инцидентами
- Подсистема управления проблемами
- Подсистема управления событиями
- Подсистема управления изменениями
- Подсистема управления знаниями
- Подсистема управления конфигурациями (CMDB)
- Подсистема управления проектами и финансовыми показателями
- Подсистема управления непрерывностью и доступностью услуг
- Подсистема управления каталогом услуг (сервисов)
- Подсистема управления поставщиками (подрядчиками)
- Подсистема управления уровнем услуг (SLA)
- Подсистема управления ИТ-активами (ITAM)
- Подсистема управления бизнес-процессами (ESM)

- Модуль построения отчетов
- Модуль администрирования
- Модуль интеграции (веб-сервисы, API)
- Модуль почтового взаимодействия
- Модуль импорта-экспорта данных

Модуль клиентского портала — портал самообслуживания с личными кабинетами потребителей услуг, ориентированный на пользователей, заинтересованных в оперативном решении возникающих сбоев и проблем. Большинство типовых вопросов пользователь может решить на главной странице портала, используя накопленную базу знаний: поиск услуг, компонентов услуг, видов запросов и статей базы знаний, фильтрация запросов по статусу и тексту. Основные действия пользователя — самостоятельный поиск решения, регистрация запроса по популярным услугам, просмотр и работа со списком зарегистрированных обращений.

Подсистема управления запросами на обслуживание (ЗНО) — позволяет создавать запросы на обслуживание. Для бизнес-пользователей настраивается верификация прав доступа к запрашиваемой услуге и доступно описание услуг при создании запроса. Реализованы регистрация и категоризация запросов (предоставление аппаратного или программного обеспечения, информации и т.д.) и автоматическая маршрутизация запросов исполнителям: сотрудникам, группам, внешним организациям.

Подсистема управления инцидентами — предназначена для выявления, регистрации (автоматической и ручной), категоризации и приоритизации инцидентов. Представление инцидентов отображает данные с учётом прав доступа и фильтров, с гибкой настройкой атрибутов и расчётных показателей. Реализованы связи инцидентов со сбоями, проблемами и объектами инфраструктуры, добавление наблюдателей и файлов, ведение карточки с уровнем критичности.

Подсистема управления проблемами — обеспечивает выявление коренных причин повторяющихся инцидентов, регистрацию и анализ проблем, ведение известных ошибок и обходных решений, а также контроль их устранения.

Подсистема управления событиями — обеспечивает регистрацию и обработку событий, в том числе поступающих от систем мониторинга, их фильтрацию и корреляцию, а также автоматическое создание обращений по значимым событиям.

Подсистема управления изменениями — обеспечивает регистрацию запросов на изменение, их оценку и согласование, планирование и контроль реализации изменений и релизов с учётом связанных рисков и взаимозависимостей.

Подсистема управления знаниями — обеспечивает ведение базы знаний с мощными редакторами, версионностью, согласованием и контролем изменений статей, а также быстрый поиск решений как сотрудниками, так и пользователями портала самообслуживания.

Подсистема управления конфигурациями (CMDB) — обеспечивает ведение единой централизованной базы конфигурационных единиц (КЕ): серверного и сетевого оборудования, информационных систем, лицензий и виртуальной инфраструктуры, а также учёт связей и зависимостей между КЕ.

Подсистема управления проектами и финансовыми показателями — обеспечивает ведение планов, ресурсов, требований, портфелей и программ, а также учёт финансовых показателей, бюджетов и расходов в разрезе проектов.

Подсистема управления непрерывностью и доступностью услуг — обеспечивает планирование и контроль доступности услуг и управление непрерывностью их предоставления.

Подсистема управления каталогом услуг (сервисов) — обеспечивает ведение каталога услуг и сервисов с описанием параметров и условий их предоставления.

Подсистема управления поставщиками (подрядчиками) — обеспечивает ведение реестра поставщиков, учёт договоров и контрактов, а также связей поставщиков с процессами и технологическими участками.

Подсистема управления уровнем услуг (SLA) — обеспечивает настройку соглашений об уровне услуг, контроль сроков, эскалацию и формирование отчётности по соблюдению SLA.

Подсистема управления ИТ-активами (ITAM) — обеспечивает учёт программных и аппаратных активов, инвентаризацию, управление потребностями и обеспечением, закупками и контрактами, а также контроль лицензионного соответствия.

Подсистема управления бизнес-процессами (ESM) — обеспечивает создание и ведение процессов, проведение исследований, назначение ответственных и мероприятий, планирование и отслеживание их выполнения, а также ведение расписания по каждому из процессов.

Модуль построения отчетов — обеспечивает формирование готовых отчётов по ролям, построение графиков на базе встроенного модуля BI, сводные таблицы, рассылку отчётов по расписанию и экспорт в MS Word, PDF и HTML.

Модуль администрирования — обеспечивает управление пользователями, ролями и правами доступа, настройку организации, классификаторов и справочной информации без привлечения разработчиков.

Модуль интеграции (веб-сервисы, API) — обеспечивает подключение внешних систем посредством адаптеров и REST API, а также настраиваемую онлайн-синхронизацию таблиц и полей при поддержке API внешней системы.

Модуль почтового взаимодействия — обеспечивает приём и регистрацию обращений по электронной почте, отправку уведомлений и рассылок, а также ведение шаблонов писем.

Модуль импорта-экспорта данных — обеспечивает импорт информации о структуре организации и сотрудниках, импорт записей из документов MS Word и через copy-paste с фильтрацией разметки, а также экспорт данных и отчётов.

2. ОПИСАНИЕ БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ: Система управления ИТ-сервисами

2.1. Цели и задачи внедрения

- оптимизация затрат и снижение издержек за счет внедрения платформы и автоматизации процессов ИТ-поддержки с единой точкой взаимодействия между поставщиком и потребителем услуг

- минимизация риска использования ПО без должной лицензии
- использование существующих программных активов (лицензии на ПО) с максимальной выгодой
- оптимизация затрат и стоимости владения при использовании или покупке ПО
- экономия при покупке лицензионных прав и технической поддержки за счёт наличия актуальной информации об имеющихся правах и их текущем использовании
- улучшение процедур планирования и разработки ИТ-бюджета за счёт оценки имеющихся программных активов и прогнозирования будущих потребностей
- снижение финансовых и правовых рисков за счёт выявления экземпляров ПО, лицензирование которых не было проведено должным образом
- снижение рисков, связанных с получением запросов от правообладателей на проведение лицензионного аудита, а также расходов на прохождение таких аудитов
- снижение стоимости владения программными активами за счёт повышения эффективности использования лицензионных прав, выявления неиспользуемых экземпляров ПО и перераспределения высвобождающихся лицензий

2.2. Работы по развертыванию и тестированию системы

- Развертывание и тестирование Системы
- Адаптация системы под нужды Заказчика
- Обучение сотрудников

2.3. Преимущества внедрения

- Многофункциональная сервисная платформа корпоративного уровня
- Оптимизация затрат и снижение издержек за счет автоматизации процессов ИТ-поддержки и бизнес-процессов подразделений организации с единой точкой взаимодействия между поставщиком и потребителем услуг
- Замена западным ITSM-решениям в корпоративном сегменте и отсутствие санкционных рисков
- Методология ITSM-решения в соответствии с ГОСТ 19770, на принципах COBIT 2019 и практиках ITIL v.4
- Эффективное управление информационной инфраструктурой и ИТ-процессами
- Возможность интеграции с внешними системами (позволяет интегрироваться со всеми современными системами и сервисами 1С, SAP и др.)
- Хранение всей информации на российских серверах (в случае с облачными service desk), что позволяет выполнить требования законодательства по защите персональных данных

2.4. Параметры системы

Конфигурация и настройки информационной системы удовлетворяют следующим техническим требованиям:

- Соответствие прогнозируемому масштабу бизнеса: поддержка работы всех пользователей, имеющих лицензии, при условии выполнения рекомендаций к программно-аппаратным средствам, обеспечивающим решение
- Фиксирование времени и истории обновления информации: возможность отслеживать изменения данных по времени, содержанию и пользовательскому логину

Возможность разграничить права доступа к ИС на следующих уровнях:

- транзакционном: предоставление доступа к каким-либо видам операций определенным пользователям или группам пользователей
- табличном: предоставление доступа к каким-либо разделам структур данных определенным пользователям или группам пользователей, а также разграничение способа доступа (создание, изменение, просмотр, удаление)
- на основе критерия выполнения определенных действий

Наличие следующей документации по Системе:

- Документация по установке и поддержке
- Руководство пользователя/администратора

2.5. Список требований к функционалу основных модулей

Бизнес-функция	Требования к функционалу	Комментарий
Бизнес-процессы (ESM)	1. Функционал создания и ведения процессов	В Системе есть функционал создания и ведения процессов
	2. Функционал проведения расследований <ul style="list-style-type: none"> – Назначение ответственных за возникновение – Назначение мероприятий по устранению последствий – Назначение ответственных за мероприятия – Отслеживание выполнения мероприятий – Ведение расписания по каждому из процессов – Планирование мероприятий – Планирование сроков проведения мероприятий 	В Системе существует функционал проведения расследований, назначения ответственных и мероприятий, отслеживания их выполнения и планирования
	3. Функционал настройки классификаций и финансовой оценки инцидентов	В Системе есть функционал настройки классификаций и финансовой оценки инцидентов
	4. Функционал добавления Наблюдателей к инциденту	В Системе есть функционал добавления Наблюдателей к инциденту

Бизнес-функция	Требования к функционалу	Комментарий
	5. Функционал добавления файлов к инциденту	В Системе есть функционал добавления файлов к инциденту
	6. Расширенный функционал ведения карточки процесса с уровнем критичности — критически важный процесс	В Системе есть расширенный функционал ведения карточки процесса с уровнем критичности — критически важный процесс
Сбои	7. Регистрация событий простоя объектов инфраструктуры и/или процессов	В Системе есть функционал для своевременного ведения сбоев
Управление конфигурациями (СМДВ)	8. Функционал ведения учета конфигурационных единиц (КЕ)	В Системе есть функционал ведения учета конфигурационных единиц (КЕ)
Инциденты	9. Функционал регистрации инцидентов	В Системе есть функционал автоматической и ручной регистрации
	10. Установка взаимосвязи со сбоями, процессами, объектами инфраструктуры	В Системе есть функционал установки взаимосвязи со сбоями, процессами, объектами инфраструктуры
	11. Настройка базы сведений о потерях, предварительных суммах потерь, для качественных потерь — вид потери	В Системе есть функционал внесения в базу сведений о потерях и предварительной суммы потерь, а для качественных потерь — вида потери
	12. Функционал добавления файлов к инциденту	В Системе есть функционал добавления файлов к инциденту
Реестр Рисков	13. Настройка представления о виде, типе и причине рисков события	В Системе есть функционал ввода, анализа и возможность управления рисками
Мероприятия	14. Функционал мониторинга мероприятий	В Системе есть функционал отслеживания информации обо всех мероприятиях и о тех, что возложены на выполнение текущего пользователя
Информационная инфраструктура (ИИ)	15. Функционал регистрирования информации по объектам инфраструктуры	В Системе есть функционал регистрации основной информации по объектам инфраструктуры, установки режимов работы, учёта профилактических регламентных работ

Бизнес-функция	Требования к функционалу	Комментарий
	16. Функционал ведения связей	В Системе предусмотрен функционал установления связи с поставщиками, сотрудниками и их роли по воздействию на объект
Расписания	17. Редактирование режима работы	В Системе есть функционал создания расписаний по всей организации и в рамках объектов системы
Реестр Поставщиков	18. Настройка представления Поставщиков	В Системе есть функционал ведения учёта связей с процессами и технологическими участками, находящимися в ведении поставщика или зависящих от них
Управление ИТ-активами (ИТАМ)	19. Возможность автоматизированного учёта программных активов, инвентаризации, управления потребностями и обеспечением, обновления и распознавания ПО	В Системе предусмотрена возможность автоматизированного учёта программных активов, инвентаризации, управления потребностями и обеспечением, обновления и распознавания ПО
Построение Отчетов	20. Формирование отчетов	В Системе есть набор решений для построения и представления отчетов с формализованной логикой и строго описанными форматами
Импорт данных в систему	21. Возможность импорта	В Системе предусмотрена возможность импорта информации о структуре организации и о сотрудниках организации
Интеграция	22. Возможность автоматизированной загрузки и синхронизации данных из настраиваемых источников данных (CRM и др.)	В Системе предусмотрена возможность автоматизированной загрузки и синхронизации данных из настраиваемых источников данных (CRM и др.)
Управление ИТ-сервисами (ITSM)	23. Возможность ведения каталога сервисов	В Системе предусмотрена возможность ведения каталога сервисов

Бизнес-функция	Требования к функционалу	Комментарий
	24. Возможность управления уровнем услуг (SLA)	В Системе предусмотрена возможность управления уровнем услуг (SLA)
	25. Возможность управления запросами на обслуживание (ЗНО), знаниями, проблемами, событиями, изменениями и релизами	В Системе предусмотрена возможность управления запросами на обслуживание (ЗНО), знаниями, проблемами, событиями, изменениями и релизами
	26. Возможность проведения Самооценки по всем сотрудникам	Текущий функционал Системы позволяет проведение самооценки в рамках модуля Анкетирования по всем сотрудникам при условии получения данных по этим сотрудникам в структурированном виде
Аналитика и OLAP-моделирование	27. Возможность многомерного анализа данных (OLAP-анализа)	В Системе есть возможность многомерного анализа данных
	28. Построение визуального представления	В Системе есть возможность построения визуального представления
	29. Возможность конструирования отчетов пользователями системы без привлечения разработчиков	В Системе есть возможность конструирования отчетов пользователями системы без привлечения разработчиков
Управление Справочной информацией и оргструктурой	30. Управление настройками классификаций без привлечения разработчика	Текущий функционал Системы позволяет управлять настройками классификаций без привлечения разработчика
Администрирование и разграничение прав доступа	31. Распределение прав на объекты системы по ролям	В Системе есть распределение прав на объекты системы по ролям
	32. Назначение ролей пользователям системы	В Системе есть назначение ролей пользователям системы
	33. Возможность автоматического формирования пользователей системы и организационной структуры из внешней системы	В Системе есть возможность автоматического формирования пользователей системы и организационной структуры из внешней системы

2.6. Порядок определения стоимости ПО

Стоимость определяется индивидуально в соответствии с техническими потребностями заказчика, исходя из объема поставки.

Свяжитесь с нами по телефону +7 (499) 380-74-23 или по e-mail: info@byteam.ru, и мы подготовим для Вас коммерческое предложение, а также проконсультируем по всем вопросам, связанным с характеристиками, внедрением и покупкой ПО от ООО «Байтим».

2.7. Контактная информация

ООО «Байтим»

Адрес: 125171, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Левобережный, ул. Смольная, д. 47, помещ. 2ц

Телефон: +7 (499) 380-74-23

Отдел продаж: sales@byteam.ru

E-mail: info@byteam.ru

Сайт: <https://byteam.ru>