

# Полный контроль за объектом, расходами и качеством работ

Диспетчеризация САД v2.05

от ГК «Виртон»

Прорыв в области управления эксплуатацией

# Проблемы при эксплуатации

- Все надо держать в голове;
- Постоянно «тушится пожар»;
- Снабженцы подводят;
- Подрядчики срывают графики;
- Обо всем узнаешь тогда, когда исправить уже ничего нельзя;
- Каждого надо контролировать;
- «Человеческий фактор» убивает результат работы;
- Нет времени подумать;
- Работа по 12 часов в день без выходных;
- Семья и дети?



# А вот бы автоматизировать:

- контроль за качеством и сроками выполнения;
- постановку задач и назначение ответственных;
- контроль за учетом изменений;
- поиск информации;
- учет входящих обращений и проводимых по ним работ;



## Или еще лучше:

- Прогнозировать аварии;
- Планировать любые работы, в том числе по инцидентам;
- Иметь безразмерный бюджет и такой же безразмерный склад;
- Исполнительных и ответственных рабочих;
- Добрых и всегда всем довольных Заказчиков;

# Что предоставляет САД?



- ✓ Принцип “одного окна”;
- ✓ “Готовая” аналитика на выходе;
- ✓ База данных по всем компонентам и ресурсам;
- ✓ Учет всех «движений» и изменений;
- ✓ Автоматический контроль исполнения заданий и расчета KPI;
- ✓ Учет всех компонентов, заданий, изменений;
- ✓ Моментальный поиск и получение информации;

## Результаты применения системы САД

Наименование	Было	Стало
Время реакции на инциденты (принятие решения о методах решения)	От 3-х часов	30 минут
Время до закрытия заявок (устранение неисправностей, минимум)	сутки	30 минут
Количество заявок (год)	23 000	5 500
Стоимость содержания производственно-торгового объекта 1000м <sup>2</sup> в мес	120 т.р.	55 т.р.
Количество повторных заявок (в %)	40	3
Потерянные обращения/заявки/заказы (в %)	20	0
Время на поиск и обработку информации	До 1 недели	10 минут
Контроль изменений состояния и конфигураций	нет	да
Время на актуализацию информации	От месяца	0
Количество штатных сотрудников	52	32
Складские запасы (запасные части и материалы)	800 т.р.	250 т.р.

# Эксперты о применении технологии MSS, ITSM и сервис менеджменте

## **Александр Горбачев,**

ведущий консультант компании Ericor

На сегодняшний день бизнес-процессы настолько разнообразны и изменчивы, что зачастую для клиента экономически нецелесообразно приобретать специализированную информационную систему для каждого уникального процесса. Поэтому в некоторых случаях я считаю возможным и оправданным «нетрадиционное» использование ITSM-системы. Более того, «нетрадиционное» использование ITSM можно подтвердить на примере одного нашего известного клиента — авиакомпании KLM. В компании используется ITSM в трех различных областях бизнеса:

- работа с поставщиками — решение всех вопросов, связанных со счетами;
- поддержка HR-службы (обработка запросов от 35000 сотрудников компании);
- поддержка пользователей интернет-магазина.

## **Александр Артюхов**

Исполнительный директор Дирекции информационных технологий торгового дома «Копейка»

Торговые объекты через управление конфигурациями работают со службой эксплуатации. Они решают вопросы выбора того или иного типа холодильника, того или иного перемещения оборудования: например, в жаркое время года надо установить переносной кондиционер, в холодное — снять его. В свою очередь, служба эксплуатации может обращаться с заявками в комитет по стандартам и требовать внесения тех или иных изменений в стандарты согласно информации в базе данных управления конфигурациями и цене инцидентов.

## **Екатерина Индюкова**

руководитель проекта Московский Индустриальный Банк

В системе предусмотрена база знаний для сбора, хранения и систематизации справочной информации, описаний известных ошибок и способов их устранения. Использование базы знаний при обработке заявок даст возможность сотрудникам службы поддержки сократить время на устранение однотипных инцидентов. Специалисты службы периодически добавляют в базу полезную информацию для пользователей (инструкции, информацию об обновлениях и т.д.), что позволит им самостоятельно, используя «личный кабинет», находить решения несложных проблем.



# Кстати

Как используете освободившееся время и сохраненные эмоции уже подумали?



# Закажите

Бесплатный расчет выгоды для ваших объектов!

- Телефон: +7 495 225 1160
- E-mail: [sales@virton.ru](mailto:sales@virton.ru)
- WEB: <http://virton.ru>



## Специальное предложение:

- ✓ Стоимость использования системы от 256 рублей за параметр;
- ✓ Анализ и построение бизнес процессов от 30 000 рублей;
- ✓ Разработка SLA от 15 000 рублей;