



# Управление IT-запросами

Чем сложнее IT-инфраструктура предприятия, тем больше навыков необходимо для ее использования. Даже при условии того, что IT-оборудование качественное и хорошо отлаженное, а инженеры, обслуживающие его, - специалисты высокой квалификации, невозможно полностью исключить риск возникновения сбоев и неисправностей. Для того, чтобы сотрудники могли получить требуемые сведения об использовании того или иного ПО или ТО или сообщить специалистам IT-подразделения о неполадках, необходимо организовать эффективное управление IT-запросами.

## Другие услуги Бизнес-консультирования

FTL Company Ltd. предлагает современные решения по развертыванию и поддержке единой службы поддержки пользователей Service Desk, которые уже доказали свою результативность на десятках проектов. Управление IT-запросами от FTL Company Ltd. – это залог оперативной работы IT-инфраструктуры Вашего предприятия, без долгих простоев из-за сбоев или недостаточной компетентности пользователей.

## Какие услуги включает в себя управление IT-запросами?

1. Консультирование компаний относительно:
  - 🔍 расчета требуемых показателей оценки эффективности;
  - 🔍 зрелости имеющихся IT-процессов и их оптимизации;
  - 🔍 выбора новых компонентов IT-инфраструктуры и особенностей их внедрения;
  - 🔍 создания регламентов IT-процессов, каталогов услуг и SLA.
  - 🔍 организация единой службы поддержки пользователей Service Desk:
2. Организация единой службы поддержки пользователей Service Desk:
  - 🔍 разработка проекта, его тестирование и пилотное использование;
  - 🔍 разработка механизма обработки запросов на всем протяжении их жизненного цикла;
  - 🔍 подготовка требуемой документации и отчетности;
  - 🔍 наполнение системы необходимыми данными;
  - 🔍 обучение сотрудников службы поддержки.
3. Дальнейшее аутсорсинговое обслуживание системы Service Desk в соответствии с условиями SLA.

FTL Company Ltd. может предоставить Вам собственную систему управления IT-запросами на основе программного продукта ITILIUM в соответствии с конкретными потребностями бизнеса или реализовать на Вашем предприятии Service Desk с применением разработок других ведущих производителей IT-решений.

## Вы получаете:

- ☑ вы получаете единый центр для приема и обработки обращений пользователей согласно заранее установленным правилам;
- ☑ благодаря наличию простого и удобного портала самообслуживания, а также лучшей осведомленности пользователей о возможностях IT-инфраструктуры повышается эффективность использования программного обеспечения и оборудования;
- ☑ положительная оценка пользователями быстрой реакции на обращение в Service Desk и оперативного решения проблем обеспечивает повышение общей удовлетворенности сотрудников уровнем услуг;
- ☑ все инцидентные ситуации разрешаются в строго определенный срок, обозначенный в SLA;
- ☑ уменьшается общее количество сбоев в работе IT-инфраструктуры и возникающих в связи с этим простоев;
- ☑ вся информация, поступающая в Service Desk, консолидируется, анализируется, а затем на основе результатов анализа разрабатывается план мероприятий по оптимизации работы IT-инфраструктуры;
- ☑ IT-инженеры получают эффективный инструмент для коллективной работы и могут сфокусировать свое внимание непосредственно на IT-инфраструктуре, а не на общении с пользователями;
- ☑ вы можете уделить больше времени поиску профильных IT-специалистов, передав нам подбор сотрудников по работе с пользователями в рамках Service Desk.

FTL Company Ltd. работает по международным стандартам ITIL и ITSM, которые зарекомендовали себя как оптимальный вариант управления IT-инфраструктурой в целом и IT-запросами в частности. Заключив с нами договор на полный или частичный аутсорсинг службы поддержки пользователей Service Desk, Вы получите высокий результат при минимальных затратах времени и финансов. Мы всегда открыты для диалога с новыми партнерами!



[www.ftl.ua](http://www.ftl.ua)  
+380 (44) 538-13-00



©2020 FTL Company Ltd.

Информация, приведенная в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления. Ничто в настоящем документе не должно толковаться как составляющее дополнительную гарантию. Компания FTL не несет ответственности за технические или редакционные ошибки или упущения, содержащиеся в настоящем документе.