

SIMPLEONE

**Платформа для автоматизации
бизнес-процессов**

ENTERPRISE
SERVICE
MANAGEMENT



Какие процессы можно автоматизировать

Потенциально любые, лучше всего подходит для автоматизации сервисных процессов

Жизнь до **SM**

Исторически, бизнес развивался без целостного взгляда на роль процессов ИТ в общей цепочке создания ценности.

Взаимодействие ИТ и бизнеса непрозрачно с рисками, влияющими на бизнес-результаты.

Развитие **ITSM**

ITIL стал основой для ITSM.

ITSM (IT Service Management) — подход к управлению и организации ИТ-услуг от ИТ подразделения.

Новая эра **ESM**

Сервисный подход вышел за рамки ИТ.

Enterprise Service Management (ESM) — любое подразделение организации предоставляет услуги своим сотрудникам.



Наши сильные стороны



UX/UI

Реализация лучшего пользовательского опыта и современного дизайна, удобного и понятного пользователям всех возрастных категорий.



Performance

Платформа разработана с учетом поддержки высоких нагрузок. Используемый стек технологий и микросервисная архитектура позволяют масштабировать решение под требования крупных корпоративных клиентов.



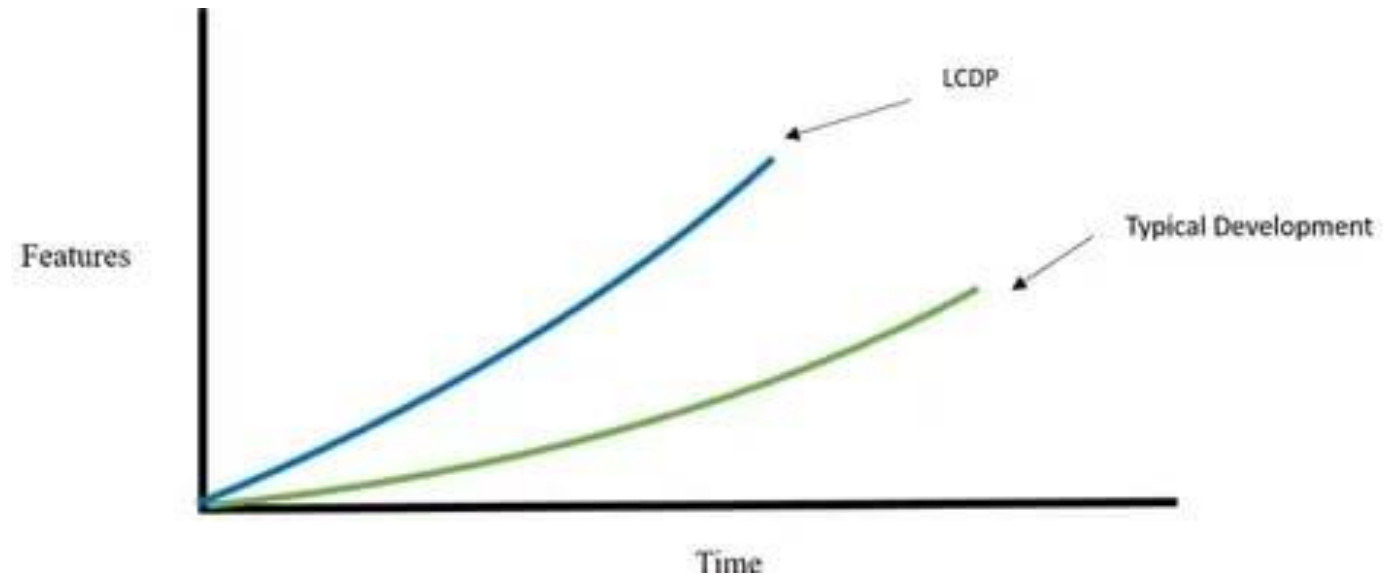
Low-code

Наличие инструментов для визуальной разработки и изменения автоматизированных бизнес-процессов с минимальной необходимостью программирования.



Почему low-code это интересно

By 2024, low-code application development will be responsible for more than 65% of application development activity.



Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms. Published 8 August 2019

<https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-1FKNU1TK&ct=190711>



Как автоматизировать процессы

Можно выбрать из преднастроенное решение или «собрать» свой индивидуальный процесс

The screenshot displays two overlapping windows from the SimpleOne application. The top window is titled 'Таблицы' (Tables) and shows a list of tables. The bottom window is titled 'Колонки' (Columns) and shows the configuration for a specific table.

Таблицы (Tables) Window:

- Buttons: Создать (Create), Удалить (Delete), ...
- Filter: Все записи (All records)
- Count: 250 записей (250 records)
- Table List:
 - Заголовок (Header)
 - Change Task
 - Request
 - Выдача дополнительно (Issue additionally)

Колонки (Columns) Window:

- Buttons: Создать (Create)
- Filter: Все записи > Таблица равно Известная ош... (All records > Table equals Known error...)
- Table Configuration Table:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Наименование поля	Заголовок	Тип поля	Значение по умолчанию	Таблица
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	workaround	Workaround	Text	(не задано)	Известная ошибка
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	display_name	Display Name	String	(не задано)	Известная ошибка
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	description	Description	Text	(не задано)	Известная ошибка
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	incidents	Incidents	List	(не задано)	Известная ошибка
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	problem	Problem	Reference	(не задано)	Известная ошибка
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Выбрать все				



Редактирование модели статусов



Статусные переходы

Создать

Сохранить

Сохранить и уйти



Статусные переходы 157001571915838953

Статусная модель

Инциденты



Статус

Completed



Доступные переходы

Rejected by User x Closed x In Progress x Assigned x



Описание

Автоматический переход



* Автоматическое состояние

Closed



* Продолжительность

3 дн. 8 ч. 0 мин. 0 сек.

Условие

* Календарь

157001008317204763





Управление уровнем услуг (SLA)



Показатели SLA

Создать

Сохранить

Сохранить и уйти



* Соглашение

Электронная почта - Инциденты - Реакция

Включить логирование



Условие запуска

Условие паузы

Условие окончания

Условие сброса

Начальные условия

Добавить новый
критерий

И

ИЛИ

Сортировка

Очистить все

Все условия должны быть выполнены

Краткое описание

содержит

Срочно

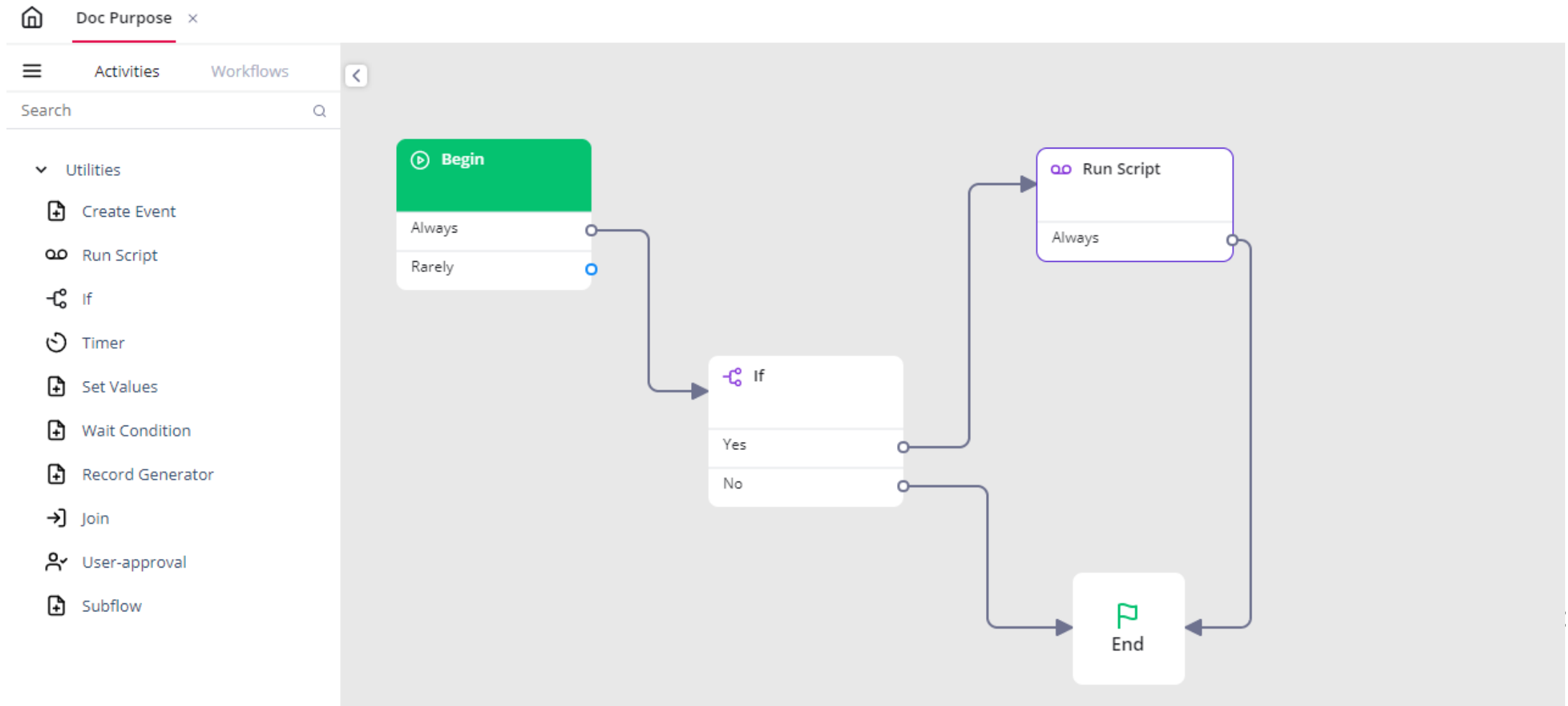
И

ИЛИ

Когда отменить



Графический редактор процессов





Модуль согласований

☰ Правила согласований

Создать

Новая запись

* Цель

Запросы

* Согласующий

Пользователи

Пользователи

Максим Бизнесов × Алексей Сервисдесков ×

* Условие согласования

Добавить новый
критерий

И

ИЛИ

Сортировка

Все условия должны быть выполнены

Влияние

равно

Высокое

Срочность

равно

Очень высокая

Тема

содержит

СРОЧНО!!!

* Правило остановки согласования

--Нет--

--Нет--

Более половины отклонены

Установить предельные значения для отказа

Все отклонены

* Условие согласования

Добавить новый
критерий

И

ИЛИ

Сортировка

Очистить все

Все условия должны быть выполнены

Влияние

равно

Высокое

И

ИЛИ

×

Срочность

равно

Очень высокая

И

ИЛИ

×

Тема

содержит

СРОЧНО!!!

И

ИЛИ

×

* Правило остановки согласования

--Нет--

--Нет--

Более половины отклонены

Установить предельные значения для отказа

Все отклонены

Один отклонен



Наши сильные стороны



UX/UI

Реализация лучшего пользовательского опыта и современного дизайна, удобного и понятного пользователям всех возрастных категорий.



Performance

Платформа разработана с учетом поддержки высоких нагрузок. Используемый стек технологий и микросервисная архитектура позволяют масштабировать решение под требования крупных корпоративных клиентов.



Low-code

Наличие инструментов для визуальной разработки и изменения автоматизированных бизнес-процессов с минимальной необходимостью программирования.



UX/UI



«Развернулась борьба, битва за мозги. На смену поколению X, которое еще не ушло, начинает приходиться поколение Y. Это поколение с совсем другими запросами, ожиданиями, и здесь очень важно нефтяной отрасли не проиграть битву за молодые мозги, за таланты. Сделать так, чтобы они не выбрали IT-сектор или банковский сектор, а пришли на работу к нам», — Александр Дюков, глава «Газпром нефти»



Возможности платформы

Требует минимальных технических навыков для настройки и поддержки

- Интеграция с другими системами через SOAP/REST API
- Интеграция с Active Directory и SSO
- Доступ с мобильных устройств
- Портал самообслуживания
- Интеграция с телефонией (СТІ)
- Интеграция с мессенджерами
- Мультиязычность



Вернемся к ITSM

Включает перечисленную функциональность из «коробки»

- Управление портфелем услуг
- CMDB
Ресурсно-сервисная модель
- Управление инцидентами
- Управление запросами на обслуживание
- Управление изменениями
- Управление проблемами
- Управление уровнем услуг
- Управление знаниями
- Управление трудозатратами
- Управление событиями

Возможность прикрутить:

- Виртуального агента, чат-бота (построенных на AI/ML)

В ближайших планах выпустить:

- Управление активами (SAM/Asset)

Enterprise Service Management



ИТ отдел



ИБ отдел



Финансовая
служба



АХО



Юридический
отдел



HR



Какие задачи вы сможете решить

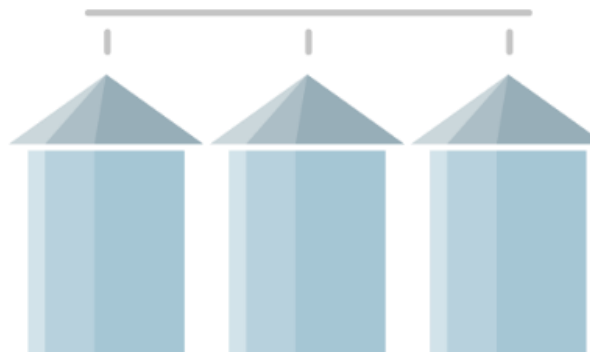
- 1. Минимизация простоев при оказании услуг (= минимизация потерь бизнеса)**
 - Выявление и устранение проблем, повышение скорости решения инцидентов
 - Приоритезация обращений в зависимости от влияния на бизнес
- 2. Прозрачность работы, анализ и планирование загрузки подразделений**
 - Отслеживание результатов работы, нагрузки на персонал
- 3. Повышение удовлетворенности клиентов**
 - Ускорение выполнения запросов и обращений.
 - Возможность нахождения самостоятельного решения через базу знаний и инструменты самообслуживания.
 - Формирование представления об услугах как о профессиональных.

Цифровая трансформация

① Цифровая трансформация
или Цифровая оптимизация?



② Бункерная культура
Siloed Culture



Единая система записи -> Система вовлечения



hello@simpleone.ru
simpleone.ru

ЗАКАЗАТЬ ДЕМО

**Платформа для автоматизации
бизнес-процессов —
«начни цифровую трансформацию».**

Бизнес — это люди. Мы ценим труд каждого сотрудника и даем ему возможность работать эффективнее, а значит делаем работу бизнеса лучше

[НАЧАЛЬНАЯ СТРАНИЦА](#) > [КАТАЛОГ УСЛУГ](#) >

← Учетные записи

Добавить учетную запись

Добавление контактного лица,
уполномоченного делать любые заявки
в Service Desk

[Просмотр сведений](#)

Система электронного документооборота

Выдача/замена оборудования,
установка ПО

[Просмотр сведений](#)

Услуга IaaS для конечных потребителей

Выдача/замена оборудования,
установка ПО



Сбросить пароль учетной записи

Сбросить пароль доступа к клиентскому
порталу



Рабочее место

Выдача/замена оборудования,
установка ПО

[Просмотр сведений](#)

Электронная почта

Выдача/замена оборудования,
установка ПО

[Просмотр сведений](#)

Фильтр

← ≡ Configuration Items

New

🔍 Configuration Management >

🔍	Number	Subject	State	Sprint	Theme	Rank
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	При выборе значения поля reference меняется выюшка предпросмотра	Draft	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	10
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Управляющие кнопки update, delete, save должны быть и сверху и снизу формы	Closed Incomplete	Sprint 06 "Knowledge Base + Service Catalogue - структура"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	3
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Возможность перейти к записи из поля типа референс	Open	Sprint 07 "KB+SC (визуализация) REQ Fulfillment + Self-Service Portal"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	120
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Создание полей прямо из инструмента форм layout - это удобно	Pending	Sprint 09 "Управление оповещениями по услугам"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	233
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Возможность просмотра иерархии таблиц, дальше добавить столбцы из таблиц	Ready For Test	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	18
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Заявки и драфты подаем в виде коммон тасков в текущем режиме	Ready For Deploy	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	56
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Хорошая практика - на этапе планирования готовить драфты документации.	In Progress	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	220
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Добавить возможность просмотра таблиц (что и откуда наследуется)	Ready For Test	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	146
<input type="checkbox"/>	PDT0000006	Настройки приема и отправки эл. почты	Closed Complete	Sprint 01 "Подготовка к бизнес демо Simple"	ТНМ0000045 03.7 Инструменты разработчика: Доработка	8



Enterprise Service Management

«Сегодня, в цифровом веке,
каждая организация является
поставщиком услуг!

Даже организации, продающие на
первый взгляд только продукты,
должны обеспечить
их сопровождение...»

VeriSM™