



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ИТ



 **OMNITRACKER**
CleverENGINE

ЦИФРЫ

ФАКТЫ

ПРЕИМУЩЕСТВА

10+

ЛЕТ РАЗВИТИЯ ПРОДУКТА

Начало разработки – 2009 год,
первое внедрение – 2010 год.

30+

ВНЕДРЕНИЙ В РОССИИ И СТРАНАХ СНГ

Около половины внедрений –
миграция с других
коммерческих продуктов.

50+

ТЫСЯЧ КОНЕЧНЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ –

как потребителей услуг,
так и сотрудников различных
подразделений, в том числе
за рамками ИТ.

С 2017 года решение включено в портфель компании OMNINET, что означает возможность продажи, внедрения и поддержки CleverENGINE на территории России и стран СНГ силами компании OMNINET и её партнёров. В настоящее время ими реализовано более 1/3 проектов с применением CleverENGINE.

➤ ДЛЯ БИЗНЕС-РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Повышение качества услуг и сокращение затрат за счёт стандартизации процессов и организации эффективного контроля деятельности сервисных подразделений

➤ ДЛЯ БИЗНЕС-ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Удобный и быстрый способ получения поддержки по любым видам услуг

➤ ДЛЯ ИТ-РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Оптимизация ИТ-ресурсов и управление подчинёнными подразделениями на основе достоверной информации

➤ ДЛЯ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ

Наглядная картина по загрузке и выполнению всех видов задач

The image displays the CleverENGINE user interface. On the left, a laptop shows a dashboard with a green checkmark and the message: "Все системы работают нормально, тревожных сообщений нет" (All systems are working normally, no emergency messages). Below this, there is a section for "Мои согласования" (My Approvals) with a list of items. On the right, a larger monitor shows a similar dashboard with a heading "Все системы работают нормально, тревожных сообщений нет" and a sub-heading "Информация" (Information). Below the heading is a photo of a smiling woman wearing a headset, likely a customer service representative. At the bottom of the monitor, there is a text block: "Уважаемые пользователи! Мы рады вам сообщить, что в настоящее время все системы работают нормально, никаких крупных отказов нет. Тем не менее, если вы испытываете затруднения в работе, воспользуйтесь функцией «Новое обращение» и опишите их. Мы постараемся вам помочь максимально оперативно." (Dear users! We are happy to inform you that at the moment all systems are working normally, there are no major outages. However, if you are experiencing difficulties in work, please use the "New request" function and describe them. We will try to help you as quickly as possible.)

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА

СРЕДСТВА ОПЕРАТИВНОГО КОНТРОЛЯ И ОТЧЁТНОСТЬ

ВЕДЕНИЕ БАЗЫ ТИПОВЫХ РЕШЕНИЙ

УПРАВЛЕНИЕ
ИНЦИДЕНТАМИ
И ЗАПРОСАМИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

УПРАВЛЕНИЕ
ПРОБЛЕМАМИ

УПРАВЛЕНИЕ
КОНФИГУРАЦИЯМИ
И ИТ-АКТИВАМИ

УПРАВЛЕНИЕ
ИЗМЕНЕНИЯМИ
И РЕЛИЗАМИ

УПРАВЛЕНИЕ
КАТАЛОГОМ
УСЛУГ И
УРОВНЕМ УСЛУГ

УПРАВЛЕНИЕ
ПРОЕКТАМИ

УПРАВЛЕНИЕ
МАСТЕР-
ДАННЫМИ

СМВД
И КАТАЛОГ
ПРОДУКТОВ

ПЛАНИРОВАНИЕ
И УЧЁТ
ТРУДОЗАТРАТ

КРІ ДЛЯ
ПРОЦЕССОВ,
УСЛУГ,
ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

WORKFLOW SCRIPTING ENGINE (WSE)

УПРАВЛЕНИЕ
ЗАДАНИЯМИ И
РЕГЛАМЕНТНЫМИ
РАБОТАМИ

ПРОВЕДЕНИЕ
СОГЛАСОВАНИЙ

OMNITRACKER WORKFLOW ENGINE

ПРИЛОЖЕНИЯ

БАЗОВЫЕ
ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ
МОДУЛИ

ПЛАТФОРМА

УПРАВЛЕНИЕ КОНФИГУРАЦИЯМИ И АКТИВАМИ

Готовая модель данных с возможностью расширения для учёта различных категорий CI и типов связей. Наглядная визуализация сервисно-ресурсных моделей. Алгоритмы расчёта параметров мощностей. Средства интеграции с мониторингом для контроля доступности элементов. Учёт активов, включая запасные части и комплектующие, расходные материалы и принадлежности, лицензии на ПО.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМАМИ

Отсутствие необходимости формировать необоснованные нормативы на решение проблем. Обеспечение эффективных коммуникаций менеджера процесса и координаторов проблем. Развитые средства контроля известных ошибок и обеспечение связи с базой стандартных решений инцидентов.

УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ И РЕЛИЗАМИ

Модели изменений для стандартизации согласования и выполнения типовых изменений, в том числе в территориально-распределённых организациях. Forward schedule of changes (FSC) в виде календарного плана работ в разбивке по изменениям. Средства проведения Post-implementation review (PIR) с чек-листами для выявления узких мест в процессе.

УПРАВЛЕНИЕ ИНЦИДЕНТАМИ И ЗАПРОСАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Сервисный портал для эффективных коммуникаций с потребителями. Индивидуальные формы для разных типов обращений пользователей. Автоматическое назначение на исполнителя и стандартные процессы обработки. Возможность подключить решение на базе машинного обучения для автоматической классификации запросов и выдачи рекомендаций из базы знаний.

МОДУЛЬНАЯ АРХИТЕКТУРА АВТОМАТИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Единая консоль для проведения согласований и утверждений. Модуль нормирования, планирования и учёта трудозатрат персонала. Типовые проектные решения для подключения машинного обучения, средств взаимодействия с пользователями посредством Telegram-бота, поисковых возможностей Elasticsearch, унифицированных средств интеграции с другими тикетными системами.

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

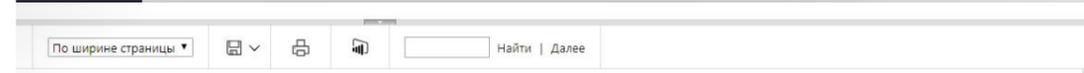
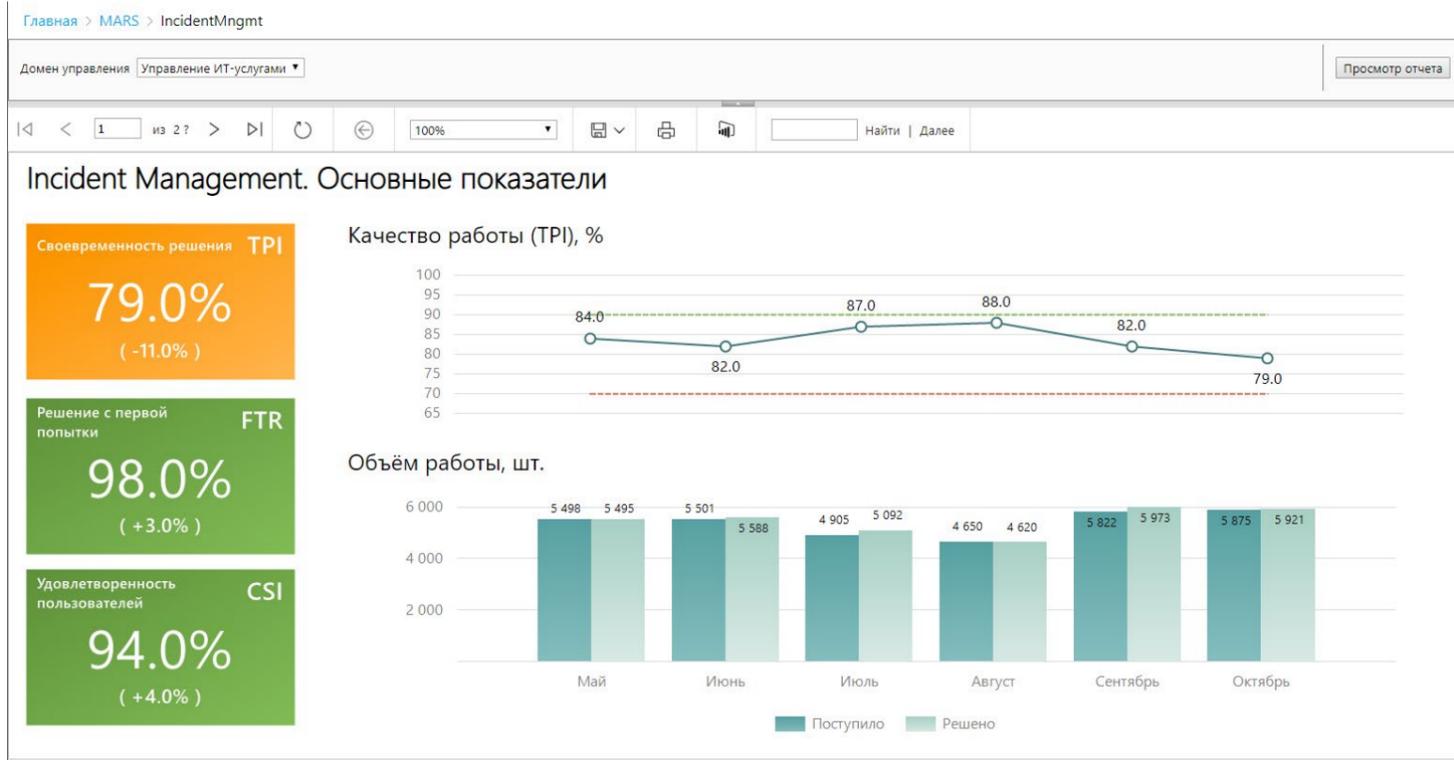
Ведение операционных и проектных активностей в единой системе в целях сквозного учёта трудозатрат и планирования загрузки персонала. Отчётность для оценки текущего состояния проекта по методике Earned Value Analysis (EVA). Экспорт планов проектов в MS Project.

УПРАВЛЕНИЕ КАТАЛОГОМ И УРОВНЕМ УСЛУГ

Средства ведения каталога услуг и SLA с гибкими правилами привязки к потребителям. Произвольный состав параметров услуги в SLA. Автоматическое изменение уровня услуги по расписанию (критичные периоды потребления ИТ-услуг). Визуализация зависимостей услуг от приложений и инфраструктуры. Отчёты о глобальных простоях для фиксации их влияния на потребителей услуг.

ГОТОВОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ ИЗМЕРЕНИЯ И ОЦЕНКИ

- Наглядное представление динамики и текущего состояния процессов помогает руководителям принимать управленческие решения на основе достоверной информации
- Поиск наиболее вероятных «узких мест» в процессах обеспечивает возможность концентрации усилий на тех участках, где отдача от управленческого воздействия даст максимальный эффект
- Комплексная оценка деятельности рабочих групп, включая как своих сотрудников, так и внешних подрядчиков, позволяет руководителям подразделений контролировать качество работы подчинённых
- Аналитика в разрезе нескольких экземпляров процессов обеспечивает независимую целепостановку и контроль деятельности различных сервисных подразделений компании
- Мобильный интерфейс предоставляет руководителям удобный и быстрый доступ к информации с любых устройств и местоположений — с рабочего места, из зала совещаний, из командировки
- Специальное интерактивное руководство помогает менеджерам процессов и функциональным руководителям правильно интерпретировать результаты измерений, устанавливать причины выявленных отклонений и выбирать оптимальные управленческие воздействия



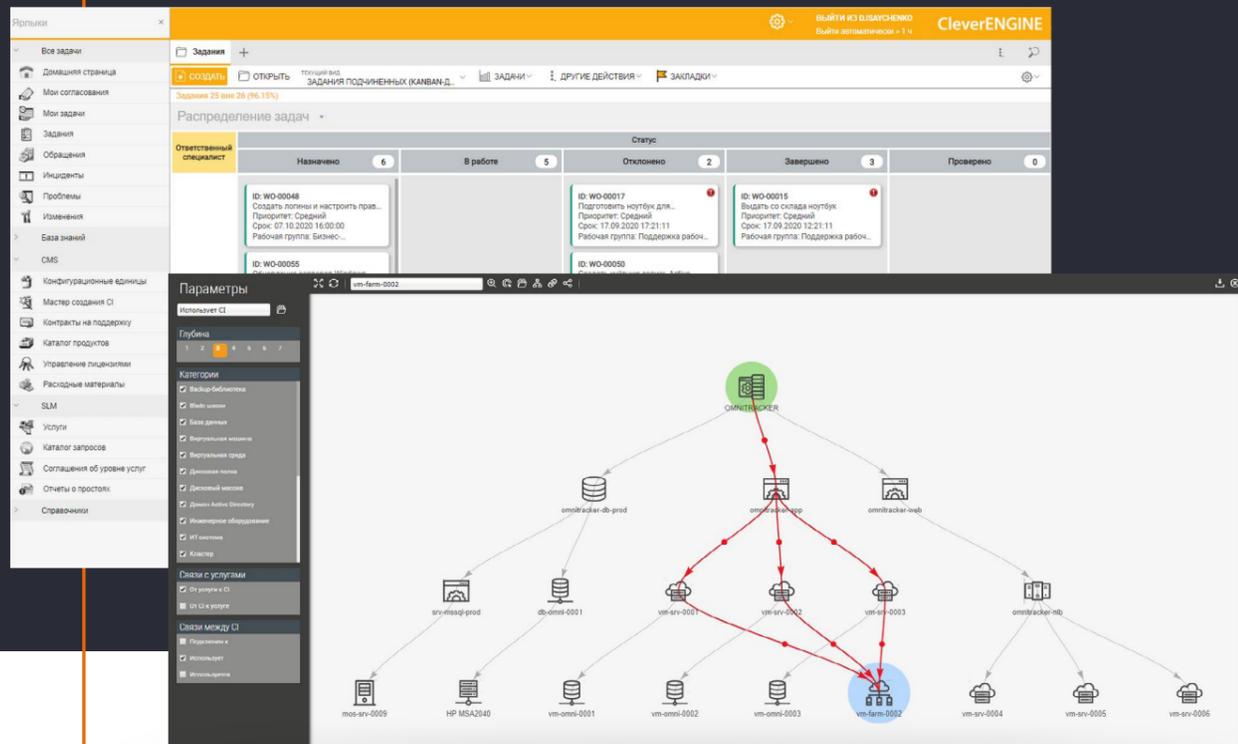
Dashboards

интерактивные панели для комплексной оценки и анализа операционных процессов управления услугами

Measurement, Assessment and Reporting Solution (MARS) представляет собой готовое решение для измерения и оценки процессов управления инцидентами и запросами, проблемами, изменениями. Основано на методе формирования систем измерения и оценки, изложенном в книге Павла Демина и Дмитрия Исайченко «Управление услугами на основе измерений». Предоставляет аналитику по результативности процессов и работе исполнителей, ориентированную на ИТ-директора, менеджеров процессов и функциональных руководителей. Разработано в 2018 году и с тех пор используется во всех проектах по организации и автоматизации процессов, выполняемых командой Cleverics.

Рабочая группа	Старший группы	Подразделение	Кол-во	Обращения пользователей					Проблемы			Изменения			Задания				
				CSI	TPI	FTR	TRR	TWR	Кол-во	PP1	TPD	FTD	Кол-во	TPI	FTI	CPS	Кол-во	TPI	FTR
CRM - 2 линия	Баранов Дмитрий Владимирович	Управление сопровождения ППО	727	89.0	89.3	98.9	51.0	75.2	0	-	-	-	0	-	-	-	188	84.5	87.2
CRM - 3 линия	Кабанова Екатерина Владимировна	Управление сопровождения ППО	161	92.0	49.0	95.6	73.8	79.2	0	-	-	-	17	82.4	88.2	17.7	55	76.4	90.5
DWH - 2 линия	Лосева Юлия Владимировна	Управление сопровождения ППО	481	79.0	89.5	97.4	46.6	86.1	0	-	-	-	0	-	-	-	432	81.6	86.7
DWH - 3 линия	Бобров Сергей Михайлович	Управление сопровождения ППО	36	80.0	67.1	96.7	66.3	61.7	0	-	-	-	0	-	-	-	27	76.6	88.2
ERP - 2 линия	Зайцева Юлия Александровна	Управление сопровождения ППО	1 082	81.0	52.6	94.7	69.5	69.1	0	-	-	-	0	-	-	-	619	77.4	89.4
ERP - 3 линия	Лисичкина Елена Яковлевна	Управление сопровождения ППО	421	89.0	32.8	95.2	65.7	58.7	0	-	-	-	20	70.0	85.0	10.0	342	77.7	84.4
Администраторы	Орлов Алексей Владимирович	Управление ИТ-инфраструктуры	163	91.0	70.5	97.6	84.3	51.8	0	-	-	-	0	-	-	-	19	79.9	91.3
Группа Волгоград	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	52	84.0	83.0	97.3	41.5	56.0	0	-	-	-	0	-	-	-	47	83.5	85.9
Группа Краснодар	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	56	83.0	57.3	98.9	79.6	62.1	0	-	-	-	0	-	-	-	35	76.5	85.0
Группа Москва	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	249	69.0	97.3	99.0	34.1	87.1	0	-	-	-	0	-	-	-	30	78.5	84.3
Группа Новгород	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	59	82.0	87.8	96.9	84.3	77.8	0	-	-	-	0	-	-	-	39	75.9	88.6
Группа Самара	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	86	94.0	88.5	97.8	60.1	86.1	0	-	-	-	0	-	-	-	2	80.9	80.5
Группа Санкт-Петербург	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	183	100.0	41.9	94.3	65.8	56.6	0	-	-	-	0	-	-	-	30	84.2	85.4
Группа Сибирь	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	166	98.0	79.3	98.4	51.6	66.7	0	-	-	-	0	-	-	-	21	79.6	83.7
Группа Урал	Ежова Анастасия Анатольевна	ООО "Делу время"	104	99.0	64.9	94.7	75.7	52.5	0	-	-	-	0	-	-	-	45	81.9	88.1
Информационная безопасность	Синицын Сергей Алексеевич	Служба информационной безопасности	41	91.0	98.1	96.8	38.5	67.5	0	-	-	-	0	-	-	-	33	82.5	94.3
Корпоративный портал	Соколов Виталий Михайлович	Управление сопровождения ППО	112	93.0	92.7	97.3	27.8	73.2	0	41.0	56.0	83.0	6	66.7	83.3	16.7	106	83.9	81.9
МТО	Воронин Дмитрий Викторович	Управление ИТ-инфраструктуры	17	81.0	68.3	98.0	55.1	69.7	0	-	-	-	0	-	-	-	4	78.8	89.9
Поддержка решения проблем - CRM	Кабанова Екатерина Владимировна	Управление сопровождения ППО	0	-	-	-	-	-	1	26.0	39.0	67.0	0	-	-	-	0	81.3	81.8
Поддержка решения проблем - DWH	Бобров Сергей Михайлович	Управление сопровождения ППО	0	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	-	-	-	0	84.1	84.6
Поддержка решения проблем - ERP	Бобров Сергей Михайлович	Управление сопровождения ППО	0	-	-	-	-	-	1	34.0	45.0	79.0	0	-	-	-	0	78.7	89.1
Поддержка решения проблем - Инфраструктура	Орлов Алексей Владимирович	Управление ИТ-инфраструктуры	0	-	-	-	-	-	0	38.0	49.0	72.0	0	-	-	-	0	80.1	82.4
Рабочие места - Екатеринбург	Сорокин Павел Юрьевич	Управление ИТ-инфраструктуры	97	95.0	86.2	95.1	87.2	59.0	0	-	-	-	0	-	-	-	37	84.9	86.2

СОВРЕМЕННЫЙ WEB-ИНТЕРФЕЙС



- Компоновка домашней страницы в виде настраиваемого набора виджетов позволяет собрать всю наиболее важную информацию на одном экране
- Плиточное представление каталога услуг обеспечивает наиболее наглядную подачу информации по услугам, доступным для конечных пользователей
- Сервисный портал с единой лицензией на любое количество подключений позволяет экономить затраты при масштабировании (увеличении количества потребителей услуг или расширении состава сервисных подразделений)
- Развитые средства навигации и поиска, включая поиск по колонкам «как в Excel», повышают удобство получения нужной информации
- Мастер подачи запросов помогает на этапе обращения собрать всю информацию, необходимую для быстрой и точной обработки запроса
- Канбан-доски помогают визуально представить нагрузку специалистов и управлять распределением задач, особенно на устройствах планшетного формата
- Средства визуализации CMDB с подсветкой зависимостей, индикацией отказов и развитой системой фильтрации данных для обеспечения фокуса на решаемой задаче

ПРИМЕНЕНИЕ НЕ ТОЛЬКО В ИТ

- Унификация интерфейса для конечных пользователей при обращении в любую сервисную функцию предприятия
- Стандартизация сервисных процессов и оптимизация ресурсов на их исполнение
- Общие принципы и инструменты измерения и оценки качества услуг и деятельности исполнителей
- Сокращение затрат за счёт консолидации и стандартизации различных сервисных функций и инструментов управления

ПРИМЕРЫ РЕШЕНИЙ из других областей управления:

Административно-хозяйственное обеспечение

Управление технологическим оборудованием

Управление производственными процессами

Управление качеством

Управление рисками

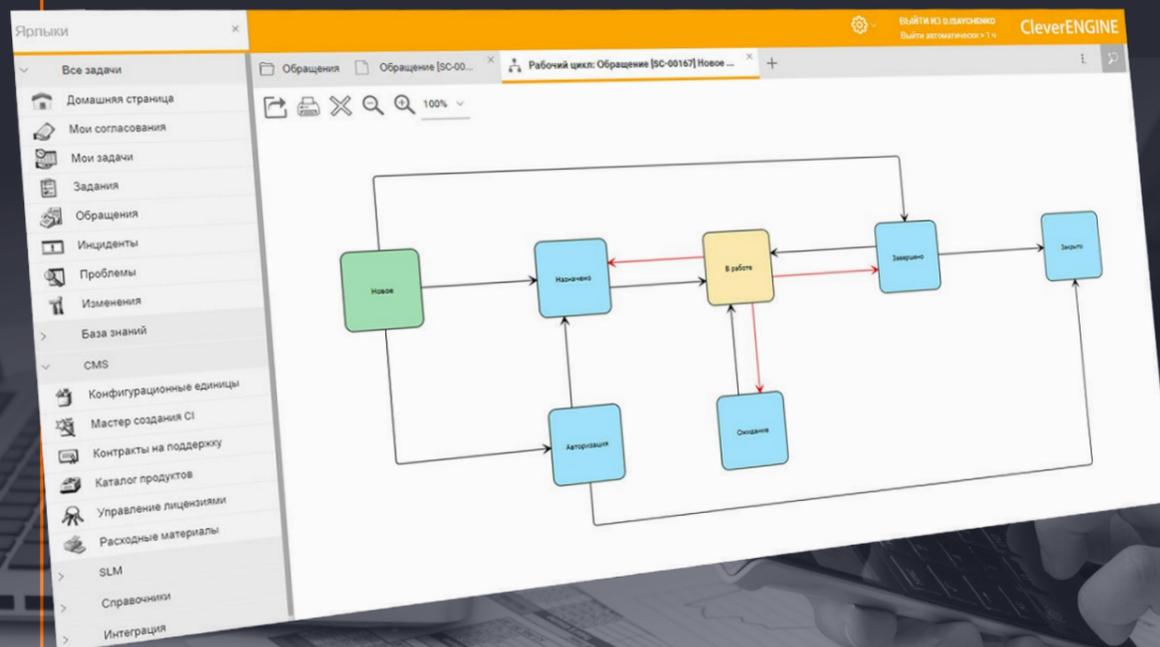
Делопроизводство



ПЛАТФОРМА OMNITRACKER

Мощная среда для автоматизации процессов

- Гибкие средства настройки, включающие в себя конструктор декларативной логики и развитую модель программного управления, позволяют быстро создавать приложения с нуля либо на базе имеющегося решения
- Развитый инструментарий для разработки, отладки и профайлинга ускоряет выявление и устранение ошибок в ходе разработки и в процессе эксплуатации
- Возможность самостоятельной доработки решения CleverENGINE специалистами заказчика, включая изменение любой встроенной логики, снижает зависимость от поставщиков
- Встроенные средства интеграции позволяют создавать интеграционные решения со сквозной автоматизации бизнес-процессов с участием нескольких систем
- Высокая степень масштабируемости решений в зависимости от потребностей организации (от 20 до 2 000 одновременных подключений)
- Средства переноса изменений между средами с возможностью автоматического сравнения конфигураций и пакетирование изменений
- Минимизация совокупной стоимости владения (TCO) за счёт высокой скорости разработки и удобства сопровождения



ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЙ



Автоматизация бизнес-процессов, единый сервисный портал, применение технологий машинного обучения



Самое крупное внедрение, миграция на OMNITRACKER CleverENGINE с трех разных ITSM-систем



Переход с HP Service Desk 4.5, полнофункциональный сервисный портал



Автоматизация процессов административно-хозяйственного обеспечения



Переход с Microsoft SCSM, быстрое внедрение



Управление ИТ-активами в распределенной организации, единый сервисный портал



Переход с Naumen Service Desk, отчетность на QlikView, применение технологий машинного обучения



Комплексная автоматизация ИТ-процессов, расчёт стоимости ИТ-услуг, отчётность MARS



Быстрое внедрение, распространение и развитие системы силами Заказчика



Комплексная автоматизация ИТ-процессов, расчет стоимости ИТ-услуг



Внедрение OmniWay UA, комплексная автоматизация ИТ-процессов



Быстрое внедрение, отчётность MARS



+7 (495) 517-57-25
info@cleverics.ru

© Все права защищены — ООО «Клеверикс», 2020

Никакая часть этой публикации не может воспроизводиться, сохраняться, копироваться и распространяться какими-то ни было средствами без предварительного письменного разрешения правообладателя.

Настоящая брошюра не может быть продана, выдана или иным способом распространена в любой форме без предварительного разрешения правообладателя.

Содержание брошюры прошло тщательную подготовку, однако ООО «Клеверикс» не несет никакой ответственности за возможный ущерб, понесенный кем-либо в следствие ошибок или неточностей в брошюре.