

Service Desk на базе ITSM-системы ИнфраМенеджер





Для чего автоматизировать Service Desk?

- **Организовать работу с пользователями:**
 - Внедрить единую точку контакта с ИТ-службой по любым ИТ-вопросам
 - Обеспечить четкую обратную связь и управление ожиданиями пользователей о сроках и возможности решения заявок
 - Зафиксировать правила взаимодействия с пользователями:
 - За что отвечает ИТ-служба, а за что – нет
 - Кто из пользователей может подать заявку, и по каким услугам
 - В какие сроки и с каким приоритетом должны обрабатываться разные заявки
- **Наладить внутренние процессы работы ИТ-службы:**
 - Определить ответственность за исполнение заявок
 - Стандартизировать процедуры обработки заявок разных типов
 - Сократить зависимость от человеческого фактора
- **Предоставить руководству непредвзятую информацию о качестве и объеме работ в ИТ-службе:**
 - Объем трудозатрат
 - Количество и характер заявок от пользователей
 - Реальные сроки решения заявок



Чем поможет ИнфраМенеджер?

Быстрое внедрение самообслуживания для пользователей

- Портал для регистрации заявок, просмотра истории выполнения своих заявок
- Прием заявок по э-почте, автоматические уведомления пользователей о ходе работ

Автоматическая поддержка внутренних регламентов работы Service Desk

- Прием и обработка заявок в соответствии с соглашениями об уровне качества (SLA)
- Определение зон ответственности ИТ-сотрудников
- Настраиваемые Workflow для разных типов заявок
- Выдача нарядов (заданий) по типовым изменениям / запросам на обслуживание

Сокращение трудозатрат ИТ-сотрудников

- База знаний для решения типовых заявок
- Быстрый доступ к информации об ИТ-инфраструктуре

Автоматизация сбора статистики о ходе работ

- Комплексный анализ работы ИТ-службы
- Учет трудозатрат на выполнение работ



ИнфраМенеджер Service Desk – это:

- **Портфель сервисов**
- **Соглашения об уровне обслуживания (SLA)**
- **Автоматический расчет** сроков выполнения заявок
- **Определение зон ответственности ИТ-сотрудников**
- **Портал самообслуживания** пользователей
- **База знаний**
- **Гибкая настройка правил обработки** заявок (Workflow)
- **Комплексный анализ** работы ИТ-службы
- **Учет трудозатрат** на выполнение работ



Портфель сервисов: «правила игры»

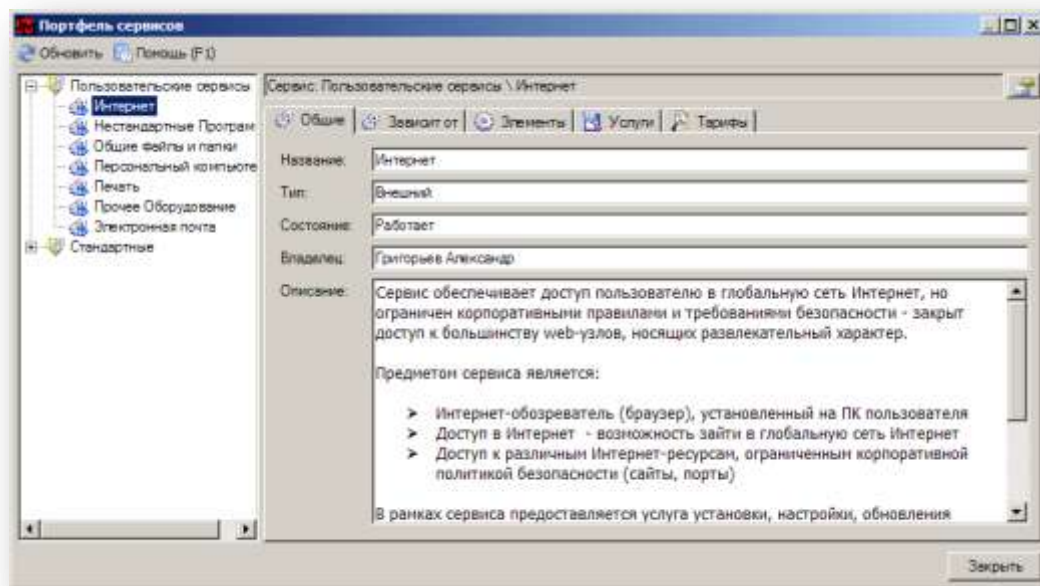
Внешние правила:

- За что отвечает ИТ-служба?
- Как сервисы взаимосвязаны?

Внутренние правила:

- Кто отвечает за сервисы?
- Что обеспечивает их работоспособность?

! В систему встроен типовой портфель сервисов, который можно использовать в начале внедрения





SLA: кому и на каких условиях доступны сервисы

Соглашения об уровне качества определяют:

- Какие заявки может подавать в Service desk пользователь, группа пользователей, подразделение, компания
- Сроки обработки заявок для пользователя, группы пользователей, подразделения, компании
- Стоимость выполнения заявок

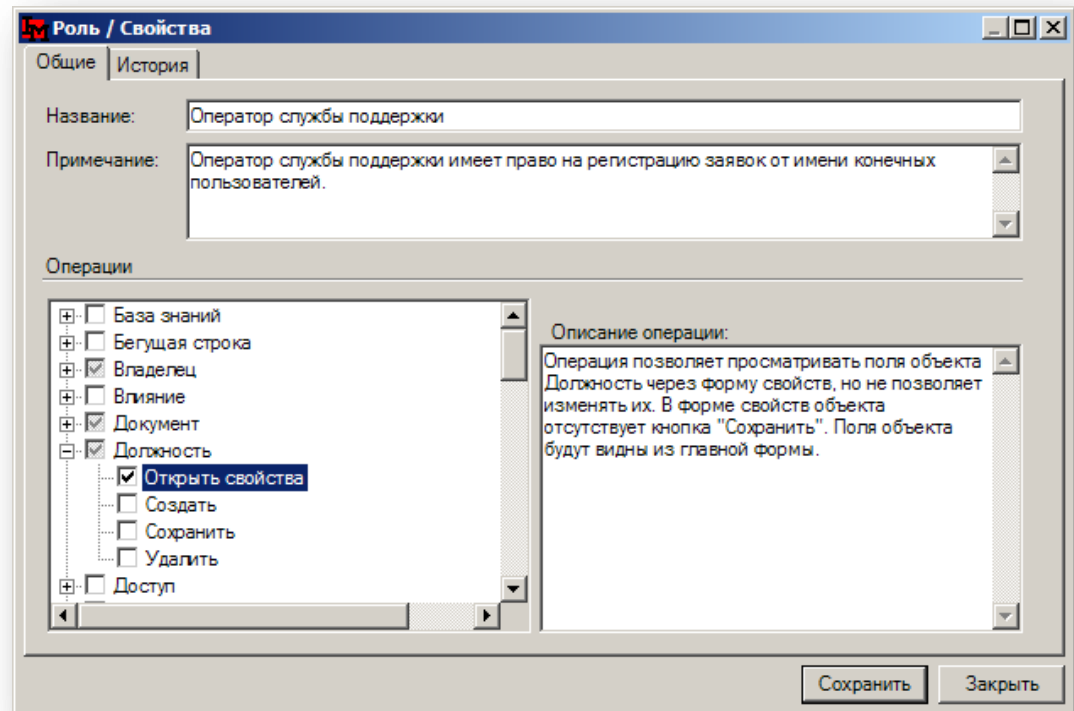
The screenshot displays a configuration window for a rule titled "Инциденты ч VIP лиц". The rule is set to trigger "Если" (If) the request type is "Заявка \ Инцидент" or "Заявка \ ошибка", and the user has a specific job title. The action is set to "То" (Then) process the request within 0 hours and 30 minutes. A dropdown menu is open, showing categories: "АБОНЕМЕНТ", "ВНУТРЕННИЕ ИТ-СЕРВИСЫ", "ОТДЕЛЬНО ЗАКАЗЫВАЕМЫЕ УСЛУГИ", and "Прочее Оборудование". A warning message states: "Сервис Вам не предоставляется. Внимание! Услуги по данному сервису оплачиваются отдельно! Предметом сервиса является оборудование, не вошедшее в перечень сервисов. На сегодняшний день это:".

SLA – основа для автоматического расчета сроков



Определение зон ответственности ИТ-сотрудников

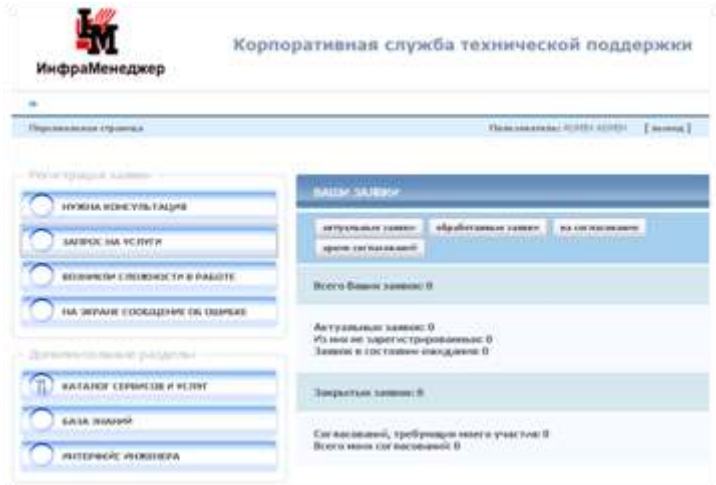
- В системе можно определить набор ролей с соответствующими полномочиями и назначить эти роли сотрудникам в соответствии с регламентами работы
- Ролью определяется доступ к операциям, оповещения о заявках и т.п.



Обработка заявок в Service Desk

LM Прием заявок в Service Desk

Web-интерфейс



Телефон диспетчера



E-mail



- Прием заявок любым удобным способом
- Автоматический расчет плановых сроков (на основе SLA)

! Автоматические оповещения пользователя о состоянии работ по его заявке

LM Портал самообслуживания пользователей

- Пользователи могут сами:
 - Регистрировать свои заявки
 - Видеть их текущее состояние
 - Получать решение из базы знаний

The screenshot shows the LM user portal interface. At the top left is the LM logo and the text "ИнфраМенеджер". Below it is a navigation bar with "Персональная страница" and "Пользователь: АДМ". The main content area is divided into two columns. The left column has a "Регистрация заявки" section with four radio button options: "НУЖНА КОНСУЛЬТАЦИЯ", "ЗАПРОС НА УСЛУГИ", "ВОЗНИКЛИ СЛОЖНОСТИ В РАБОТЕ", and "НА ЭКРАНЕ СООБЩЕНИЕ ОБ ОШИБКЕ". Below this is a "Дополнительные разделы" section with four links: "КАТАЛОГ СЕРВИСОВ И УСЛУГ", "БАЗА ЗНАНИЙ", and "ИНТЕРФЕЙС ИНЖЕНЕРА". The right column has a "ВАШИ ЗАЯВКИ" section with three tabs: "актуальные заявки", "обработанные заявки", and "на согласовании". Below the tabs are four summary rows, each with a title and a value of 0: "Всего Ваших заявок: 0", "Актуальных заявок: 0 / Из них не зарегистрированных: 0 / Заявок в состоянии ожидания: 0", "Закранных заявок: 0", and "Согласований, требующих моего участия: 0 / Всего моих согласований: 0".

The screenshot shows a service selection menu. At the top is the text "Регистрация обращения в службу поддержки" and "Пользов". Below it is "Причина обращения: Запрос на услуги". Then "Выберите услугу:". There are two main columns of services. The left column is titled "ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ СЕРВИСЫ" and contains: "ERP-система", "Интернет", "Общие файлы и папки", "Персональный компьютер", "Печать", "Прочее Оборудование", and "Электронная почта". The right column is titled "УСЛУГИ" and contains: "Добавить / удалить пользователя", "Изменить настройки", and "Разработать отчет". At the bottom are two buttons: "НАЗАД" and "ЗАТРУДНЯЮСЬ ВЫБРАТЬ".

! Структура доступных пользователю услуг настраивается в системе в зависимости от SLA



Приоритет заявки

- Приоритезация может быть определена автоматически в зависимости от влияния и срочности:

		Влияние		
		Низкое	Среднее	Высокое
Срочность	Низкая	Низкий	Низкий	Средний
	Средняя	Низкий	Средний	Высокий
	Высокая	Средний	Высокий	Высокий



Ответственность за заявку

По каждой заявке могут быть отдельно назначены:

- Владелец (оператор/ диспетчер) – человек, который отвечает перед пользователем за обработку его заявки
- Исполнитель (инженер)

! Может производиться автоназначение исполнителей в зависимости от вида заявок

Заявка № 13 / Свойства

Канал приема: Web-интерфейс Текущее состояние: Закрыта

Заявитель >> ФИО: >>

Пользователь: >> ФИО: Гаврилова Виолета Александровна

Телефон: Рабочее место: 1 \ 102 \ Р.М. Гаврилова

E-mail: Должность: Не определена

Подразделение: Бухгалтерия

Краткое описание: Возникают ошибки при работе с программой >>

Элемент / Услуга: Пользовательские сервисы \ Общие файлы и папки \ Сетевой диск N:\ (бухгалтерские баз >>

Описание: >>

Общие | Связанные задания [0] | Сообщения | Решение | Файлы [0] | Связи [0] | Дополнительные поля | История

Тип заявки: Заявка >> Срочность: >>

Владелец: Крючкова Анастасия >> Влияние: >>

Исполнитель: Крючкова Анастасия >> Приоритет: Средний >>

Зарегистрирована: 23.08.2010 15:12:25 Изменена: 24.08.2010 04:01:55

Открыта: 23.08.2010 15:12:28 Выполнена: 23.08.2010 16:01:54

Закреть до: 23.08.2010 15:41:49 >> Закрета: 24.08.2010 04:01:55

Соглашение: Соглашение с бухгалтерией. >> Таймер: 49 мин 28 сек.

Стоимость: >> Количество эскалаций: 0

Сохранить Закреть



Информация по заявке: пользователь

Вся информация о
пользователе доступна
из заявки

The screenshot displays two windows from a support system. The foreground window, titled "Пользователь / Свойства", shows the following information:

- Фамилия: Гаврилова
- Имя: Виолета
- Отчество: Александровна
- Логин: (empty)
- Организация: ЗАО "СистемДат"
- Подразделение: Бухгалтерия
- Должность: Не определена
- Здание: Строение 1
- Комната: 102
- Рабочее место: Р.М. Гаврилова
- Телефон: (empty)
- Факс: (empty)
- Прочее: (empty)
- E-mail: (empty)
- Примечание: (empty)

The background window, titled "Заявка № 13 / Свойства", shows the following information:

- Канал приема: Web-интерфейс
- Текущее состояние: Закрыта
- Заявитель: (empty)
- ФИО: Гаврилова Виолета Александровна
- Рабочее место: 1 \ 102 \ Р.М. Гаврилова
- Должность: Не определена

At the bottom left, there is a red circle containing the number 14. At the bottom right, there are buttons for "Сохранить" and "Закрыть".



Информация по заявке: окружение

Вся информация о связанном оборудовании и окружении из заявки



Компьютер

- В сети / не в сети
- Технические характеристики (ОЗУ, процессор, адаптеры и т.п.)
- Установленное ПО (приложения, обновления, драйверы)



Принтер

- Имя, модель, местоположение
- Объем тонера
- Количество напечатанных страниц



Обмен информацией по заявке

В рамках заявки ведется переписка с клиентом и внутри Службы поддержки

Сообщения от Службы поддержки пользователю доступны на портале самообслуживания

Заметки доступны только сотрудникам Службы поддержки, работающим с заявкой

! Сообщения пользователю автоматически отправляются ему по e-mail

The screenshot shows a web interface for a support ticket. At the top, there are tabs: "Общие", "Связанные задания [1]", "Сообщения", "Решение", "Файлы [0]", "Связи [0]", "Согласования", and "Дополнительные действия". Below the tabs, there are two main sections: "Сообщения пользователю" and "Заметки".

Сообщения пользователю:

- Header: Admin Admin (19.08.2011 14:39:01)
- Text: Прошу прислать дополнительную информацию в виде логов
- Input field: <Введите текст>
- Button: Отправить

Заметки:

- Header: Admin Admin (19.08.2011 14:39:21)
- Text: Не исключено, что проблема не с ПК, а с компетенцией пользователя ...
- Input field: (empty)
- Button: Добавить

At the bottom right, there are buttons: Сохранить and Закрыть.



Автоматические оповещения

Название	Примечание
Возврат заявки из ожидания после ответа ...	Оповещение выдается владельцу заявки, когда она переводится ...
Возврат заявки из ожидания сотрудником ...	Оповещение выдается клиенту заявки, когда она переводится из...
Восстановление заявки пользователем	Оповещение выдается администратору Службы Поддержки и вла...
Выполнение задания	Оповещение выдается владельцу заявки / проблемы, в случае в...
Выполнение заявки	Оповещение выдается пользователю, инициировавшему заявку
Выполнение заявки исполнителем	Оповещение выдается Владелец...
Истечение срока выполнения заявки	Оповещение выдается владельцу...
Истечение срока завершения задания	Оповещение выдается админист...
Истечение срока рассмотрения заявки	Оповещение выдается админист...
Назначение владельца заявки	Оповещение выдается сотрудни...
Назначение исполнителя задания	Оповещение выдается сотрудни...
Назначение исполнителя заявки	Оповещение выдается сотрудни...
Назначение нового владельца заявки	Оповещение выдается подаваш...
Отклонение исполнителем назначенного за...	Оповещение выдается сотрудни...
Перевод в статус ожидания - вопрос клиенту	Оповещение выдается клиенту з...
Перевод заявки в статус ожидания	Оповещение выдается клиенту з...

Общие Шаблон История

Параметры:

- E-mail владельца заявки
- E-mail выполнившего заявку
- E-mail заявителя заявки
- E-mail исполнителя заявки
- E-mail клиента заявки
- Адрес Web сервера СервисДеск
- Владелец заявки
- Влияние заявки
- Выполнивший заявку
- Должность владельца заявки
- Должность выполнившего заявку
- Должность заявителя заявки
- Должность исполнителя заявки
- Должность клиента заявки
- Заявитель заявки
- Здание владельца заявки
- Здание выполнившего заявку
- Здание заявителя заявки
- Здание исполнителя заявки
- Здание клиента заявки
- Имя владельца заявки
- Имя выполнившего заявку
- Имя заявителя заявки
- Имя исполнителя заявки
- Имя клиента заявки

Кому: Администратор (всем); Владелец проблемы; Владелец заявки

Тема: Заявка № {?Call.NumberString} - обещанное время решения истекает

Verdana (10) B I U A [Color] [Image] [Image] [Image]

Предупреждение!
Истекает обещанный срок решения Заявки № {?Call.NumberString}.
Call.DatePromisedString
Владелец заявки: {?Call.OwnerLastName} {?Call.OwnerFirstName} {?Call.OwnerPatronymic}
Приоритет: {?Call.PriorityName}.
Важность: {?Call.InfluenceName}
Срочность: {?Call.UrgencyName}
Текущее состояние: {?Call.EntityStateName}
Сервис: {?Call.ServiceName}
Элемент сервиса Услуга: {?Call.ServiceItemFullName} \ {?Call.ServiceAttendanceFullName}
Время регистрации заявки: {?Call.DateRegisteredString}.
{?Call.ReceiptTypeString}

Краткое описание: {?Call.CallSummaryName}
Описание:

Автоматические оповещения позволяют исключить вероятность утери заявки без дополнительных усилий со стороны Службы поддержки



Эскалация, выдача и контроль заданий

По заявке может быть назначено нужное число заданий (нарядов):

- Либо вручную
- Либо по заранее созданному шаблону

Задание / Добавление

Общие | Связи [0] | Затраты трудовых ресурсов | Файлы [0] | Дополнительные поля | История

Название: Протереть пыль со всех вентилятор Инициатор: Крючкова Анастасия

Тип задания: Стандартный Исполнитель: Калёнов Владимир

Приоритет: Средний Назначил:

Состояние: Инициировано Связано с: Заявка N:13

Описание: Работы по поддержке в работоспособном состоянии вентиляции

Создано: 24.08.2010 12:45:03

Назначено:

Принято:

Начало выполнения: 24.08.2010 12:45:03

Выполнить до: 24.08.2010 13:00:03

Завершено:

Изменено: 24.08.2010 12:45:03

Заметки

<Введите текст>

Добавить

Добавить Сохранить Закрыть



Управление сроками и учет трудозатрат по исполнителям

По каждому заданию можно вести учет трудозатрат, при этом:

- Можно установить норматив и измерять отклонения от него
- Можно отнести трудозатраты на статьи бюджета

The screenshot shows a software window titled "Задание / Добавление" (Task / Add) with a standard Windows-style interface. The window has a menu bar with "Общие" (General), "Связи [0]" (Links [0]), "Затраты трудовых ресурсов" (Labor Resource Expenditure), "Файлы [0]" (Files [0]), "Дополнительные поля" (Additional Fields), and "История" (History). Below the menu bar, there are two input fields: "Основание:" (Justification) and "Бюджет:" (Budget), each with a right-pointing arrow button. The "Затраты трудовых ресурсов" section contains three options: "Норматив трудозатрат:" (Normative labor expenditure) with a value of 0,25 and unit "чел/часов" (person-hours); "Установить вручную" (Set manually) with a value of 0,00 and unit "чел/часов"; and "По таблице трудозатрат" (By labor expenditure table). There is also an "Экспорт данных" (Export data) button. Below these options is a table with columns "Пользователь" (User), "Тр..." (Tr...), and "Примечание" (Remarks). The table is currently empty. At the bottom of the window, there is a "Фильтр:" (Filter) section with two dropdown menus and a search icon. The bottom right corner of the window has three buttons: "Добавить" (Add), "Сохранить" (Save), and "Закреть" (Close).



База знаний

База знаний ведется персоналом Службы поддержки, доступна на Web-интерфейсе клиентов

- При решении заявки доступен автоматический поиск статьи по краткому содержанию заявки
- При выборе нужной статьи ее решение автоматически копируется в заявку
- По каждой статье БЗ ведется отдельная статистика использований и просмотров статей

Краткое описание: Проблемы с работой компьютера

Элемент / Услуга:

Описание: Не загружается компьютер ч Пругова Антона.

База знаний

Обновить Экспорт в Excel Помощь (F1) Тэги Поиск: Проблемы с работой компьютера

№	Название	Статус	Просмотров
2	Проблемы с локальной сетью	Стандартный	0





База знаний: гибкий поиск

Гибкие механизмы поиска статьи в базе знаний:

- Контекстный (с учетом морфологии русского языка)
- По тэгам
- По классификации (по папкам)

Статья базы знаний № 2 / Свойства

Предварительный просмотр

Параметры | Статья | История

Название: Проблемы с локальной сетью

Статус: Стандартный

Создана: 26.09.2005 12:57:13 Автор: Admin Admin

Изменена: 26.09.2005 12:57:13 Изменил: Admin Admin

Просмотров: 0 Использований: 0

Показывать клиентам в Web-интерфейсе

Тэги: Сеть, ЛВС, доступ в сеть

0

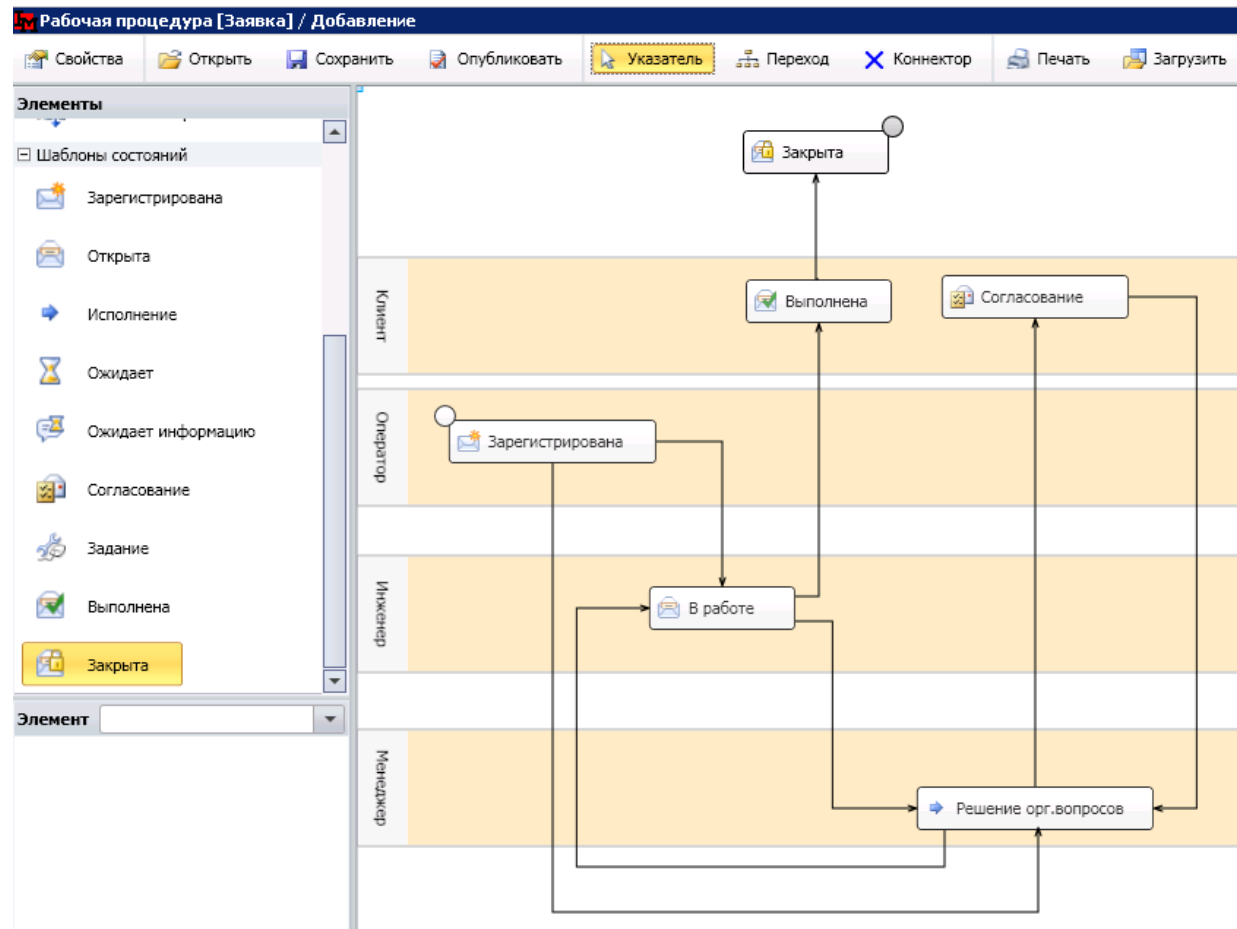
Сохранить Закреть



Настройка правил обработки заявок

Редактор Workflow Light: определение жизненного цикла заявок разных типов / по разным услугам:

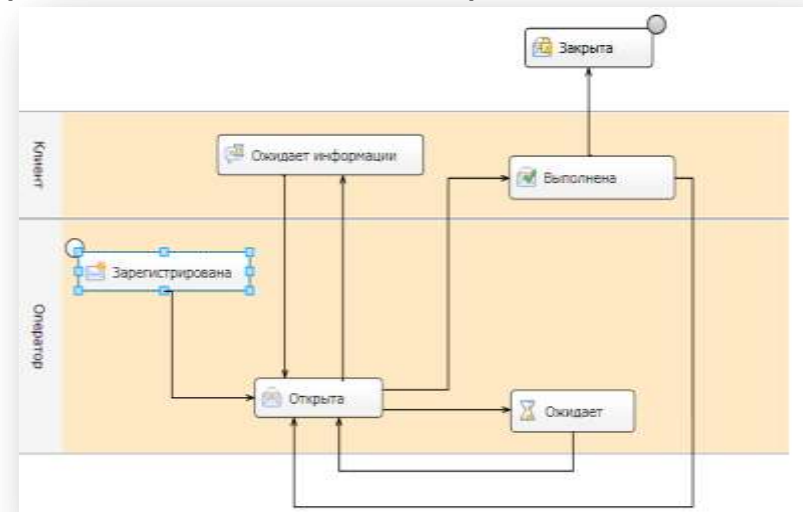
- Шаблоны этапов обработки заявок
- Автоэскалация
- Автоназначение
- Выдача заданий
- Согласование





Типовой Workflow для заявок

- **Инициирована:** отправлена пользователем
- **Зарегистрирована:** принята в работу
- **Открыта:** назначен ответственный
- **Ожидает информации:** есть вопросы к пользователю
- **Ожидает:** требуется замена оборудования и т.п.
- **Выполнена:** инженер считает, что все работы выполнены
- **Закрыта:** пользователь подтвердил выполнение работ



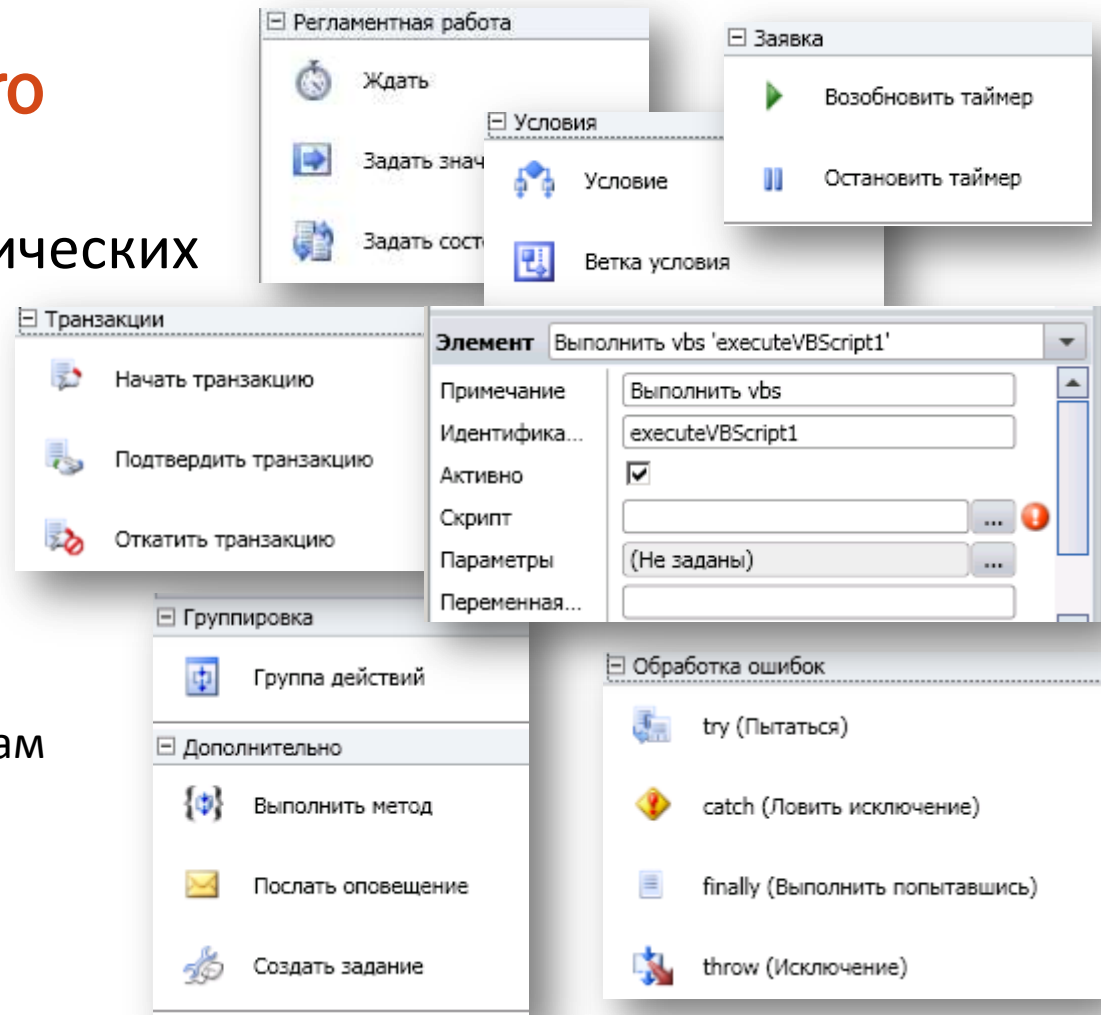


Workflow Pro: платформа для автоматизации **любых** ИТ-операций

Редактор Workflow Pro

Предназначен для автоматизации технологических ИТ-процессов

- Автоадминистрирование (создание учетной записи, предоставление доступа и т.п.)
- Обмен данными с внешними системами
- Автодиагностика по инцидентам
- Запуск скриптов



Технологические возможности ИнфраМенеджера для Service Desk



Диагностика устройств в инцидентах

Оконечное оборудование / Свойства

Общие | Имущество | Конфигурация | Адаптеры | Периферийные устройства | Диски | Приложения | Информация

Название: LAZAREV

Код: IT-PC-9

Инвентарный №: IT-PC-9

Серийный №:

Модель: Компьютер Типовой компьютер

Мощность: 0 Community Name: public Разъем: RJ-45

IP адрес: 192.168.39.140 Маска подсети: MAC адрес: 00:11:2F:BD:1C:B8

Дата опроса: Не определена

Местоположение

Здание: Основной офис

Комната: Этаж 1 \ 105/3 Серверная

Рабочее место:

Примечание:

0 PING SNMP Утилиты Опрос Сохранить Закрыть

Можно сразу из заявки удаленно обратиться к ПК пользователя и получить необходимую о нем информацию следующими средствами:

- Ping
- SNMP
- Средствами инвентаризации (WMI, LANDesk, Эверест и т.п.)

! С помощью Workflow Pro удаленная диагностика может проводиться системой автоматически



Мониторинг устройств

Дополнительный модуль Мониторинга позволяет отслеживать работоспособность ИТ-инфраструктуры (по SNMP-протоколу)

MIB Browser

MIB: HOST-RESOURCES-TYPES.txt

Выбранный показатель

Название: hrStorageTable

OID: 1.3.6.1.2.1.25.2.3

Тип: Таблица

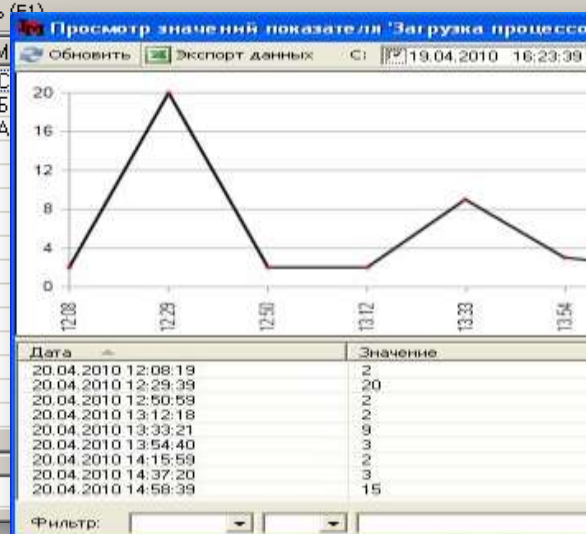
Описание: The (conceptual) table of logical storage areas on the host.

An entry shall be placed in the storage table for each logical area of storage that is allocated and has fixed resource limits. The amount of storage

Список отслеживаемых устройств

Состояние	Тип	M
Все показатели в норме	Коммутатор	С
Все показатели в норме	Компьютер	Б
Все показатели в норме	ИБП	А

- **MIB-браузер**
 - Для настройки любых показателей
- **Готовые шаблоны показателей:**
 - Загрузка процессора
 - Дисковое пространство
 - Остаток тонера
 - Температура батареи
 - Поток по интерфейсу
 - ...
- **Хранение статистики**



! При отклонении от нормы система автоматически сформирует заявку в Service Desk



Глубокая интеграция Service Desk с CMDB

- Автоматическое создание инцидентов по результатам опроса техники (**WMI, другие агенты инвентаризации**)
- Автоматизация регламентных работ

Настройка параметров системы

Настройка обработки событий

Создавать инциденты по событию

Уровень серьезности события:

Сервис: Внутренние ИТ-сервисы \ М

Приоритет: Средний

SLA: Мониторинг

Автоназначение владельца

Сотрудник с наименьшей нагрузкой

Учитывать зону ответственности

Сотрудник

Задание / Добавление

Общие | Расписание

В 09:00, каждую неделю, по Пн, начиная с 08.08.2011

Создать Удалить

Назначить задание: Ежедневно

Время начала: 09:00

Дополнительно...

Расписание по неделям

Каждую 1 неделю по

<input checked="" type="checkbox"/> Пн	<input type="checkbox"/> Пт
<input type="checkbox"/> Вт	<input type="checkbox"/> Сб
<input type="checkbox"/> Ср	<input type="checkbox"/> Вс
<input type="checkbox"/> Чт	

Показывать несколько расписаний

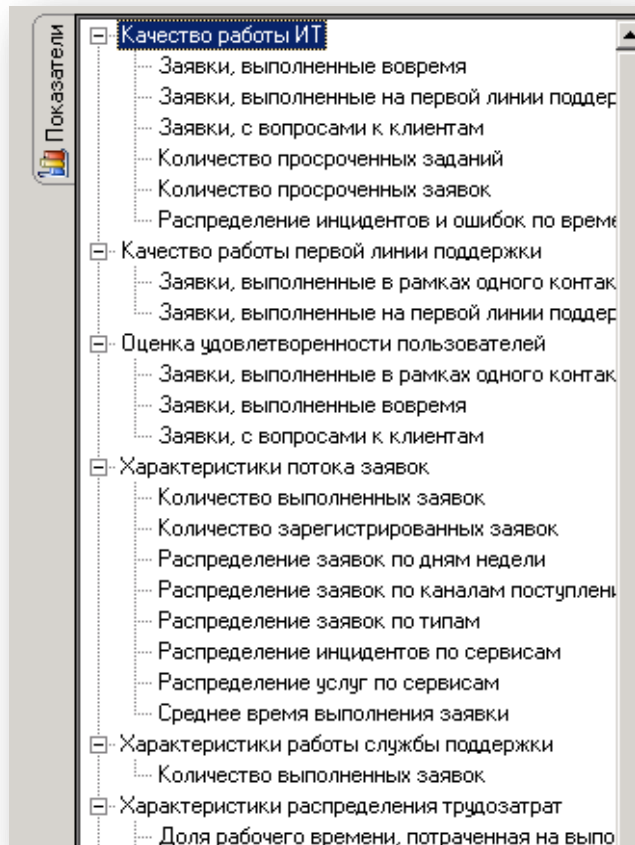
Добавить Закрывать

! Если в результате инвентаризации ИнфраМенеджер выявил несанкционированные изменения в оборудовании, будет автоматически создана заявка в Service desk

Анализ работы Service Desk



Измерение показателей эффективности Service desk



Вся информация по заявкам, которая аккумулируется в БД ИнфраМенеджера, подготовлена для анализа

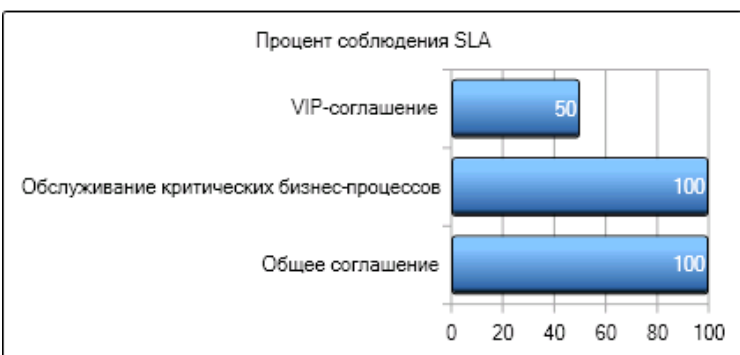
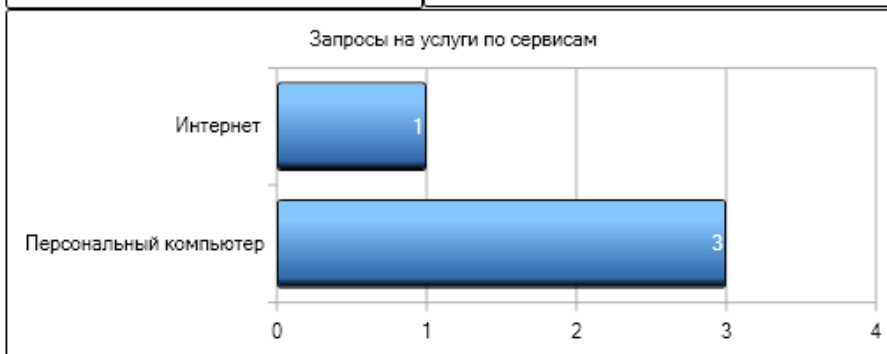
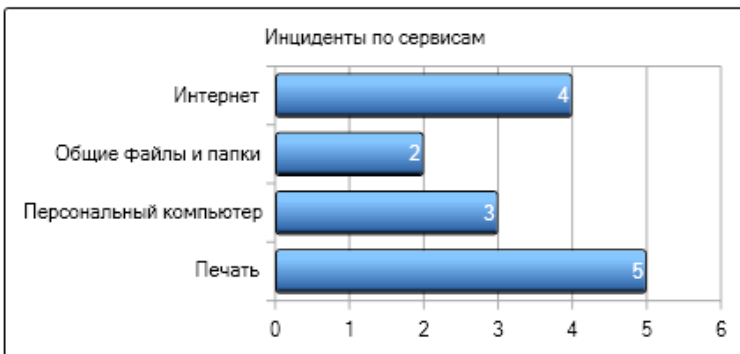
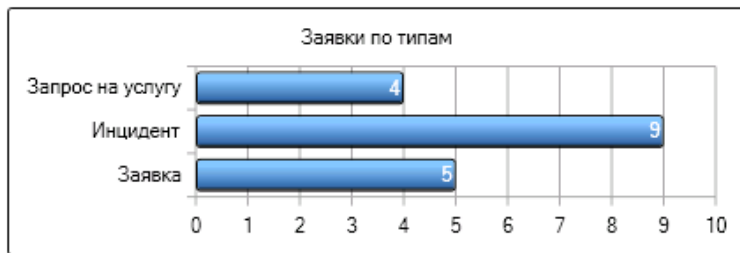


Автоматическое измерение качества работы

- В ИнфраМенеджер встроены более 40 показателей (KPI), измеряющих качество работы Service desk
- Показатели отражают:
 - ✓ Качество работы
 - ✓ Удовлетворенность пользователей
 - ✓ Объем потраченных ресурсов и т.п.



Анализ эффективности Service desk



! Можно выбрать для себя нужные показатели из готовой библиотеки и создать панель управления «под себя» за 10 минут



Контроль работы ИТ-сотрудников



! Можно отслеживать загрузку сотрудников в режиме on-line либо за период

Что нужно, чтобы внедрить ИнфраМенеджер?

Для службы Service Desk / Help Desk

Внедрение Service Desk

Основное преимущество ИнфраМенеджера в том, что 80% настроек системы производятся **автоматически** и не требуют программирования, например:

- Настройка портала самообслуживания
- Настройка приема заявок по э-почте и отправки уведомлений
- Импорт пользователей из Active Directory
- Настройка уведомлений
- Заполнение портфеля сервисов
- Настройка Workflow

! В систему встроены шаблоны, позволяющие за 30 минут настроить необходимые атрибуты Service Desk



Документация к системе


Документация, поставляемая «в коробке»

- **Методика развертывания службы Service Desk**
 - С учетом рекомендаций ITIL
 - С учетом особенностей ИнфраМенеджера
- **Инструкция по настройке «Основные настройки модуля «Служба поддержки»**
- Типовой **регламент для пользователей Service desk «Взаимодействие со Службой поддержки»**
- Типовой **регламент для диспетчеров/ операторов**
- Типовой **регламент для инженеров**



Услуги по внедрению

- **Обучение Администратора системы (1-дневный курс)**
 - Удаленно (через Интернет)
 - 25 000 рублей
- **Обучение группы внедрения (2-дневный курс)**
 - Основные понятия ITIL
 - Выполнение настроек для внедрения
 - 45 000 рублей
- **Типовой проект «Service Desk: быстрый старт»**
 - Основные работы – 1 неделя
 - Консультации в период опытной эксплуатации – 1,5 месяца
 - 250 000 рублей
- **Индивидуальный проект по автоматизации Службы Поддержки**
 - Предпроектное обследование
 - Консалтинг по постановке процессов с учетом ITIL



Варианты приобретения ПО «ИнфраМенеджер»

Задача	Редакции и модули	Стоимость базовой поставки
Обработка заявок	ИнфраМенеджер Сервис Деск	50 000 руб.
Обработка заявок и управление ИТ-инфраструктурой	ИнфраМенеджер Максимум	120 000 руб.
Мониторинг критического оборудования	Дополнительный модуль «Мониторинг»	35 000 руб.
Интеграция с внешними системами; Автоматизация ИТ-операций	Дополнительный модуль «Редактор Workflow Pro»	70 000 руб.

ИнфраМенеджер: как познакомиться с системой

- **Демо-версия системы ИнфраМенеджер**
 - Полнофункциональная
 - Ограничена по времени и количеству заявок
 - http://www.inframanager.ru/download/download_demo/demo/
- **Online вебинары – демонстрация системы**
 - Каждую неделю, по вторникам, в 11.00
 - <http://www.inframanager.ru/Watch/webinars/registration/register.php>
- **Демо-стенд на вашей территории**
 - Удаленная установка и настройка
 - Рекомендации по тестированию в соответствии с задачами



Обращайтесь за подробностями!

- Анастасия Крючкова
- +7(495)989-7660, доб.102
- Akruchkova@inframanager.ru

