

Опыт передачи на аутсорсинг поддержки системы Skure для Бизнеса

Конференция - Рынок ИТ-аутсорсинга 2017

Кадыков Роман

Подготовлено для CNews

Москва

16 марта 2016г.

Результаты внедрения SfB



Корпоративный мессенджер



Видеоконференцсвязь



IP телефония



Шлюз Exchange UM

Устройства Polycom + Audiocodes

Шлюз с АТС Panasonic

Office Web Apps Server

SIP Телефоны

Обратный прокси Citrix NetScaler

Типы задач

В рамках обслуживания системы потребовалось:

Выполнять стандартные процедуры
добавление пользователей, предоставление доп. функций,
управление лицензиями

Выполнять первичную диагностику проблемы
коммуникация с пользователем, анализ логов на клиенте

Выполнять обслуживающие операции
обновления, резервное копирование

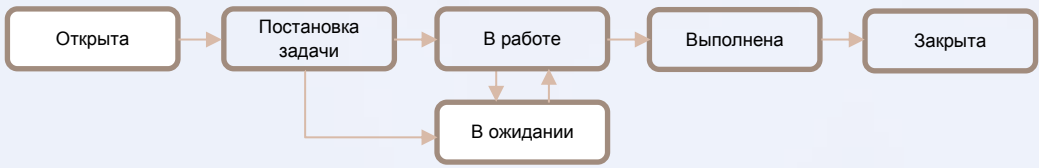
Выполнять выезды в удаленные офисы
установка IP телефонов

Выполнять поддержку вкс на важных мероприятиях
предварительная проверка всех функций, поддержка во время
мероприятия



Регламент взаимодействия через HelpDesk

Разработан регламент взаимодействия через систему HelpDesk

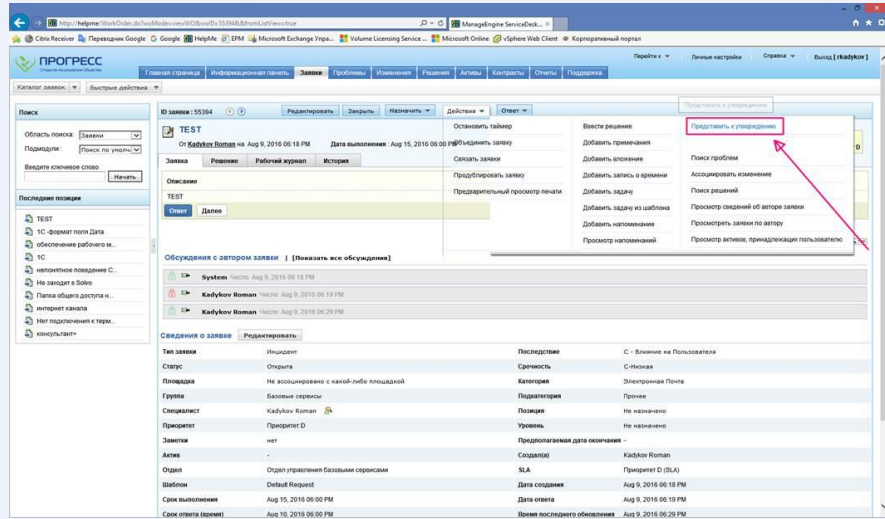


Процедура согласования трудозатрат

Процедура изменения статусов заявки

Процедура взаимодействия с инициатором и другими участниками решения инцидента

Процедура внесения изменений в систему



Документы от исполнителя



Инструкция пользователя или администратора

База знаний по устранению типовых инцидентов

Запрос на изменение

Реестр принятых заявок

Спасибо за внимание



Контакт для связи
KadykovRN@gmail.com