

# **КСК.Service Desk –** **СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ** **ИТ-УСЛУГАМИ** **НА** **ВРМ-ПЛАТФОРМЕ** **КСК.ИК**



kck.ru



kck@kck.ru



+7(495) 280-11-23

# **КСК**



**КСК.SD**

**ЕДИНАЯ** ТОЧКА КОНТАКТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ИТ-УСЛУГ

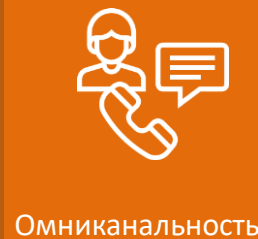
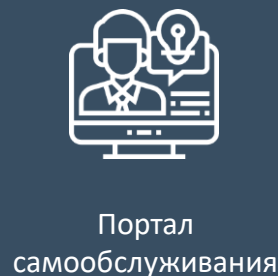
**РОССИЙСКАЯ** РАЗРАБОТКА НА БАЗЕ ОТКРЫТОГО ПО

**ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА** И КАЧЕСТВО ИТ-УСЛУГ

**ITSM** РЕШЕНИЕ

# KCK.Service Desk –

- ✓ **BPMS-система** автоматизации услуг поддержки IT-инфраструктуры организации
- ✓ Соответствует методологии **ITIL**
- ✓ Относится к Системам управления услугами (**СУУ**) (**ITSM**)
- ✓ **Российский продукт**, базирующийся на открытом ПО
- ✓ Полностью удовлетворяет требованиям импортозамещения
- ✓ Удовлетворяет требованиям стандартов серии «**ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1(-2)(-3)** Информационная технология. Управление услугами (Менеджмент услуг)»



KCK.SD – КОМПЛЕКСНОЕ ВРМ-ПРИЛОЖЕНИЕ КЛАССА ITSM

## ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА SD – СКОРЕЙШЕЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ

При этом под восстановлением работоспособности понимается самый широкий смысл: это может быть устранение технического сбоя, выполнение запроса на обслуживание; в общем все, что необходимо для того, чтобы довольный пользователь вернулся к нормальной работе.

## ПРЕИМУЩЕСТВО KCK.SD – ГОТОВОЕ ПОЛНОФУНКЦИОНАЛЬНОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ОРГАНИЗАЦИЙ

При этом под автоматизацией понимается реализация бизнес-конвейера в нотации BPMN 2.0



### Управление инцидентами (Incident Management)

Цель – Скорейшее восстановление услуги для пользователей

Основа для выявления и обоснования бизнесу необходимости Изменения



### Управление проблемами (Problem Management)

Цель – Предотвращение инцидентов и минимизация их влияния

Диагностирование первопричин и поиск решения проблем



### Управление изменениями (Change Management)

Цель – Улучшение бизнеса увеличение эффективности поддержки

Стандартизированные методы и процедуры изменений с оптимизацией рисков и затрат

## КСК.Service Desk – Готовое приложение класса ITSM, содержащее учётную и процессную части в виде единого продукта

### Процессная часть – дисциплина и скорость

Автоматизированные бизнес-процессы управления инцидентами, запросами, проблемами, изменениями  
Обеспечивает реализацию процессов в нотации BPMN 2.0 с передачей данных в учетную часть в процессе исполнения задач.

### Учетная часть – структурирование и порядок

Взаимосвязанные реестры обращений, услуг, конфигурационных единиц и аналитика над ними.  
Предоставление данных для исполнении процессов и сбор данных в момент их исполнения.



### Управление активами и конфигурациями (Configuration Management)

Цель – Обеспечение информацией всех процессов на протяжении всего жизненного цикла услуги

Ведение элементов управления - активов и конфигурационных единиц



### Управление услугами (Service Management)

Цель – Обеспечение повышения качества предоставления услуг  
Описание ИТ-Услуг для управления потенциалом, развития производительности услуг и управления спросом



### Управление Базой знаний (Knowledge Management)

Цель – Увеличение эффективности путем снижения необходимости повторных действий

Своевременное поступление информации для принятия решения










# KCK.Service Desk —

- ✓ **Единый центр** приема обращений
- ✓ **Доступ 24/7**
- ✓ **Взаимодействие** в единой среде более **5000 пользователей**
- ✓ **Обработка 300-400 обращений** ежедневно
- ✓ **До 30 минут** на маршрутизацию обращения исполнителю
- ✓ **Сокращение затрат** на обработку обращений **в 2 раза**

**KCK.Service Desk** является российским продуктом. Построена на открытом ПО и полностью удовлетворяет требованиям импортозамещения

Open Source

## СТЕК ТЕХНОЛОГИЙ ПО

- Linux** Операционная система Linux
- NGINX** Веб-сервер nginx
-  Сервер приложений Apache Tomcat
-  Сервер портала Liferay Portal
-  СУБД PostgreSQL
-  BPM-движок Camunda BPM
-  Шина интеграции ServiceMix ESB
-  Система очередей Active MQ
-  Языки программирования Java и JS

# KCK

РАЗРАБОТЧИК  
ПРОДУКТОВ  
НА СОБСТВЕННОЙ  
BPM-ПЛАТФОРМЕ KCK.ИК

kck.ru 

kck@kck.ru 

2019

+7(495) 280-11-23 