

ЭКСПЕРТНЫЕ УСЛУГИ ITSM SUCCESS SERVICES



make IT simple

created by
SINCE 2002
Lacamera



ОТЛИЧНЫЕ БИЗНЕС-РЕЗУЛЬТАТЫ ЗАВИСЯТ ОТ УСПЕШНОГО ВНЕДРЕНИЯ

Успешное внедрение — это больше, чем просто завершение проекта. Это достижение своих уникальных бизнес-целей, снижение рисков и сокращение времени создания ценности для клиентов, сотрудников и вашего бизнеса.

ITSM box представляет собой мощную платформу для цифровой трансформации. Однако, чтобы действительно извлечь максимальную выгоду из ваших инвестиций, необходимо правильно заложить фундамент.

Наши клиенты
говорят нам
о своих желаниях:

Какими бы ни были ваши бизнес-приоритеты, наши экспертные услуги помогут достичь выдающихся результатов — быстрее и с меньшим риском.



ускорить переход на цифровые технологии



получить инструменты масштабирования для поддержки роста бизнеса



повысить организационную производительность



повысить качество обслуживания своих клиентов и сотрудников



снизить эксплуатационные расходы



снизить санкционные риски



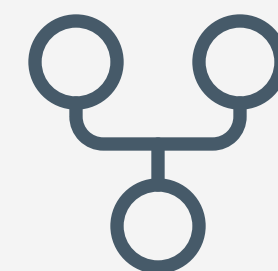
ПОЧЕМУ ВЫБИРАЮТ НАС?

2



Ускорение времени окупаемости

Мы работаем с вами, чтобы понять и сформулировать ваши бизнес-цели, а затем убедиться, что наша платформа используется для достижения необходимых бизнес-результатов.



Гибкие модели взаимодействия

Гибкие модели взаимодействия с Lasmara предоставляют вам свободу выбора наилучшего пути для внедрения ITSM box, обеспечивая максимальную адаптивность к вашим потребностям.



Проверенная методология

У нас есть опыт более чем в 950 проектов по цифровой трансформации, что даёт нам глубокое понимание успешных стратегий внедрения, практик и процессов.



Партнерские отношения

Мы ценим долгосрочные отношения и стремимся стать вашим партнёром не только в процессе внедрения, но и в дальнейшем сопровождении и развитии ITSM box.



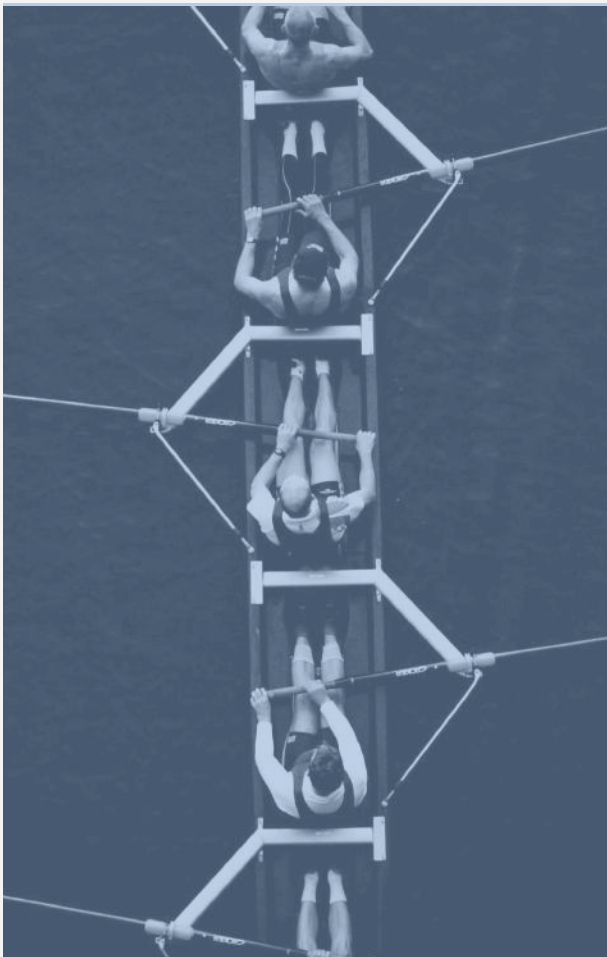
Обучение и сертификация по передовым мировым практикам IT

Раскройте максимальные возможности ITSM box, используя обучение и профессиональную сертификацию по нашим программам обучения, которые включают в себя ITIL®, Agile, DevOps, COBIT®, DSDM®, ITAM, BABOK® и ИТ-архитектура.



ГИБКИЕ МОДЕЛИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Для повышения эффективности проводимых изменений мы разработали набор инструментов, включающий методологическую и практическую помощь в достижении результатов трансформации. Вы можете выбрать из них необходимые, которые наилучшим образом подходят для вашей организации.



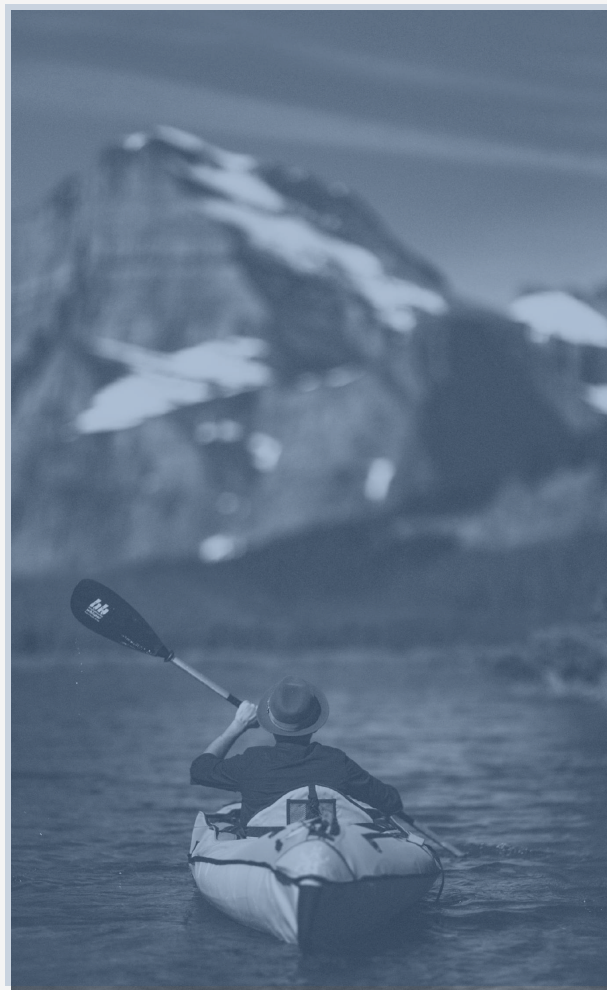
VALUE CO-DELIVERY

Мы сотрудничаем с партнёром-интегратором, чтобы привнести лучшие мировые практики и накопленный опыт экспертов в ваш проект внедрения. Благодаря нашей верификации необходимой экспертизы, непрерывного обучения и экспертной поддержке, партнёр по внедрению получает проверенные решения и рекомендации на протяжении всего жизненного цикла проекта, включая всесторонние проверки в критических точках.



VENDOR SUPERVISION

Мы работаем с командой заказчика над планированием и реализацией проекта внедрения ITSM box, проводим оценку цифровой зрелости до начала трансформации и после её завершения, обучаем центр компетенций лучшим мировым практикам ИТ-управления и цифровой трансформации. Вы получаете проверенные решения и экспертный надзор за реализацией проекта, с дополнительной возможностью выделения наших специалистов под проект внедрения.



ITSM WISDOM

Доступ к нашей библиотеке из более чем 300 ведущих практик и рекомендаций, охватывающих все стадии трансформации — от планирования до анализа результатов и плана корректирующих мероприятий. С помощью ITSM Wisdom вы и ваш партнёр по внедрению сможете следовать тем же процессам внедрения и аналитическим данным, которые используют ITIL эксперты для достижения выдающихся бизнес-результатов.



IT SERVICE MANAGEMENT ACADEMY

Более 2500 тысяч компаний, среди которых Банк России, Сбербанк, РЖД, Газпром и многие другие уже выбрали учебный центр IT Expert и отмечают, что подготовка персонала производится на соответствующем высоком уровне. В программы обучения и сертификации включены ITIL®, Agile, DevOps, ITAM и ИТ-архитектура, бизнес-анализ и моделирование бизнес-процессов, управление рисками и управление персоналом ИТ, прорывные технологии и цифровая трансформация.



ЭКСПЕРТНАЯ ПОДДЕРЖКА ПАРТНЁРА-ИНТЕГРАТОРА НАД ПОЛНЫМ ЦИКЛОМ ПРОЕКТА ВНЕДРЕНИЯ ITSM BOX

Совместное планирование:

- определение требований и ожиданий клиента
- разработка совместного плана внедрения, включая график, ресурсы и роли обеих сторон

Обучение и трансфер знаний:

- обучение команды интегратора особенностям ITSM box
- передача экспертных знаний о лучших практиках внедрения и настройки

Мониторинг и контроль качества:

- регулярный мониторинг процесса внедрения для обеспечения соответствия плану и стандартам качества
- совместные проверки и аудиты на различных этапах внедрения

Техническая поддержка и консультации:

- постоянная техническая поддержка от команды вендора в процессе внедрения
- консультации по сложным вопросам и нестандартным ситуациям

Пост-релизная поддержка:

- поддержка клиента после завершения внедрения, включая обучение, решение возникающих проблем и доработку решения по мере необходимости

Совместные маркетинговые и продажные инициативы:

- продвижение совместного решения на рынке, участие в мероприятиях и конференциях, создание совместных материалов и кейс-стади





ЭКСПЕРТНАЯ ПОДДЕРЖКА КОМАНДЫ ЗАКАЗЧИКА НАД ПОЛНЫМ ЦИКЛОМ ПРОЕКТА ВНЕДРЕНИЯ ITSM BOX

Консультационные услуги:

- проведение аудита текущих ITSM-процессов заказчика
- разработка стратегии внедрения на основе аудита и требований заказчика

Обучение и сертификация ITIL:

- стандартные и настроенные под клиента курсы по ITIL
- подготовка и проведение экзаменов для сертификации

Обучение по продукту:

- теоретические и практические сессии по использованию и настройке ITSM box
- семинары и вебинары для обеспечения непрерывного обучения

Поддержка внедрения:

- постоянное сопровождение команды заказчика на всех этапах внедрения ITSM box
- техническая поддержка и регулярные консультации

Создание Центра Компетенций:

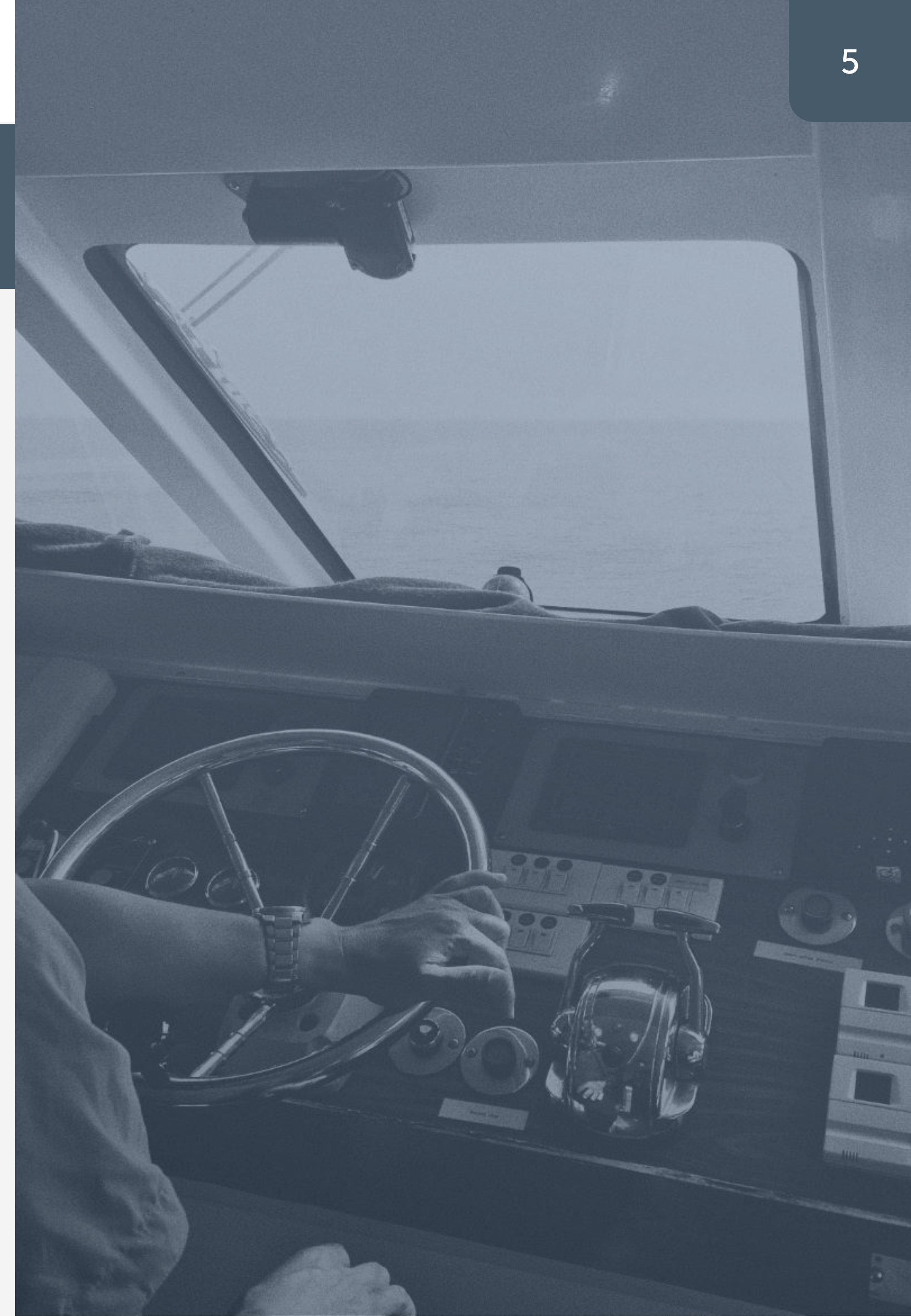
- помощь в формировании внутренней команды экспертов по ITSM
- обеспечение документацией, шаблонами и лучшими практиками для поддержки и развития ITSM процессов внутри организации

Пост-релизная поддержка:

- регулярные обновления ITSM box и обучение новым функциям
- техническая поддержка и решение возникающих проблем

Обратная связь и оптимизация:

- сбор отзывов и предложений от заказчика
- адаптация и улучшение продукта и предоставляемых услуг на основе полученной обратной связи





ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСПЕШНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТОВ С ПРИМЕНЕНИЕМ ITSM BOX

Опыт всего XXI века по внедрению лучших практик доступен для использования в ваших проектах. Мы использовали знания и опыт реализованных проектов для разработки проверенных методологий в проектах внедрения.

ITSM Wisdom предлагает обширную библиотеку подробных и постоянно обновляемых передовых методик, которые помогут вам поддерживать высокий профессиональный стандарт и адаптировать ITSM box под ваши нужды.

ITSM Wisdom выступает в роли опытного наставника, который помогает синхронизировать всех участников проекта внедрения и успешно пройти все этапы, достигнув конкретных результатов.



Планы внедрения



Чек листы



Модели управления процессов



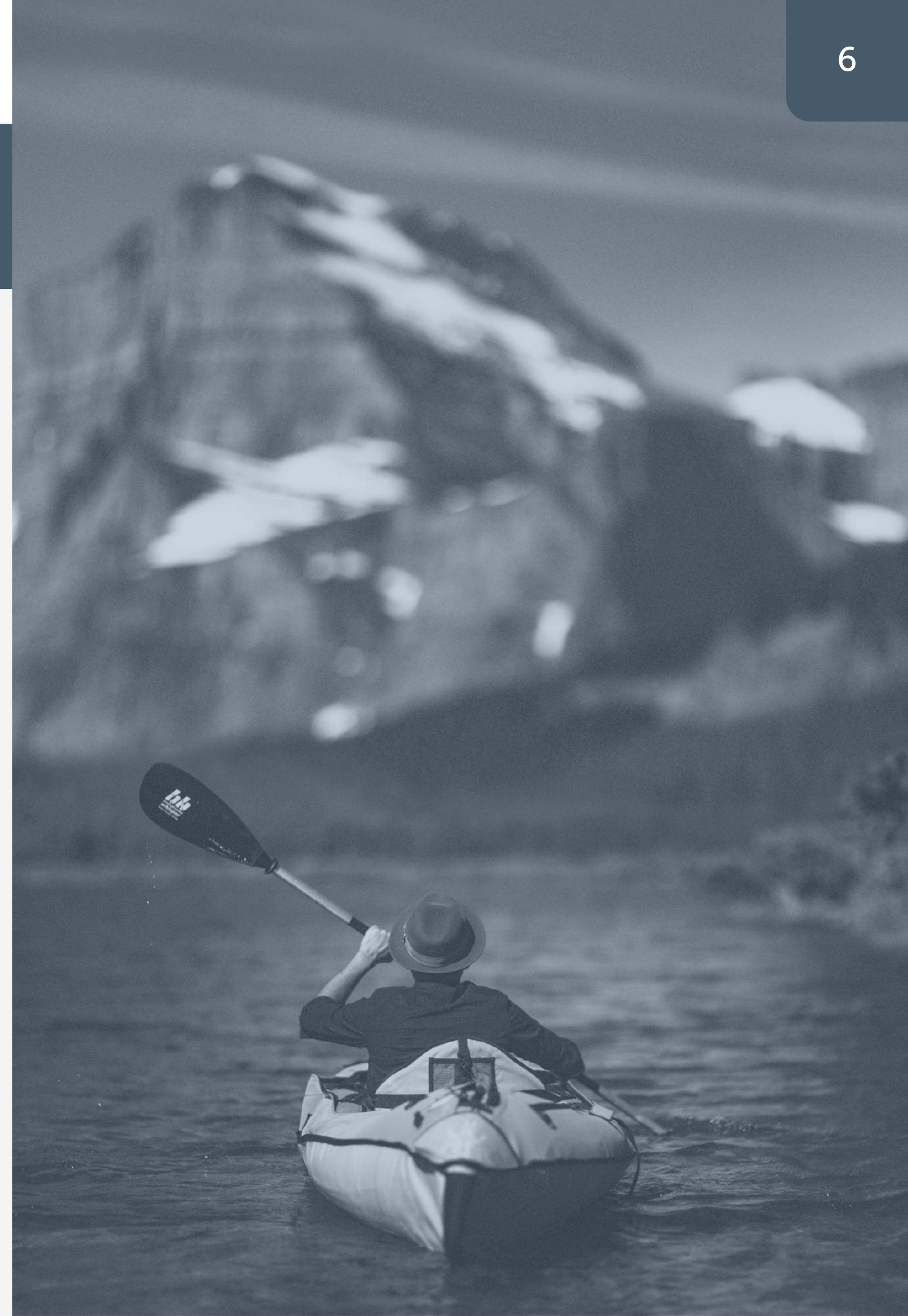
Шаблоны документов



Схемы и описания процессных практик



Список ключевых вех проекта





IT SERVICE MANAGEMENT ACADEMY

7

Корпоративное обучение – это эксклюзивная услуга крупнейшего российского учебного и сертификационного центра в области ИТ-управления - IT Expert. Мы постоянно расширяем каталог наших курсов и готовы предложить провести курс:

- online или очно;
- с выездом тренера к заказчику или в классе УЦ IT Expert;
- провести курс для небольшой группы или лекцию для широкого круга;
- провести курс в дневное время или по вечерам.

Мы обеспечиваем полный комплекс услуг, связанных с корпоративным обучением:

- обучение по типовым и адаптированным программам;
- курсы, учитывающие особенности аудитории;
- адаптация курса к принятым у заказчика корпоративным стандартам;
- включение в состав курса кейса по решению какой-либо задачи заказчика;
- дистанционное обучение на вебинарах;
- доставка учебных материалов;
- выходная сертификация.

Почему компании выбирают УЦ IT Expert?

Тысячи крупных компаний в Москве пользуются услугами нашего учебного центра. Их привлекают новейшие высокоэффективные методики и технологии. Все преподаватели компании IT Expert, проводящие курсы по ITIL, являются сертифицированными специалистами. Мы готовы уверенно утверждать, что наше предложение — одно из лучших по соотношению стоимости услуг и качества обучения.



«Норникель» при помощи ГК IT Expert осуществил бесшовный перевод внутреннего взаимодействия между филиалами и подразделениями Группы на решение ITSM box.



Для внедрения, поддержки и последующего развития ИТ-решения в составе сервисной линии по системам документооборота и автоматизации бизнес-процессов «Норникель Спутника» было создано направление сопровождения и развития систем управления бизнес-процессами во главе с Александром Быковым. В результате уникального взаимодействия двух команд в короткие сроки был создан сложный продукт, соответствующий потребностям заказчика. В 2022 году сотрудники направления в полном объёме переключили на себя поддержку системы, реализовали функциональность второй очереди, а также отработали более 100 запросов на изменения.

Команда IT Expert провела ряд консультаций с представителями подразделений заказчика с целью выявления взаимосвязи между процессами, автоматизировала 15 процессов управления Общего центра обслуживания, спроектировала и реализовала 16 интеграций со сторонними ИТ-системами для взаимного обмена данными. Кроме того, IT Expert осуществила миграцию данных по всем процессам (более 400 справочников).

Проведённые мероприятия позволили в полной мере достичь всех поставленных целей проекта: на базе российского решения ITSM box создана импортозамещающая платформа с улучшениями и дополнительными функциями.

Новая платформа — главный инструмент по управлению внутренними сервисами в компании. Он облегчает процесс взаимодействия между бизнес-пользователями и специалистами, предоставляющими услуги. Количество пользователей системы сегодня превышает 40 000 сотрудников. Численность исполнителей по заявкам достигла 7 000 специалистов. Только за полгода работы в системе было зарегистрировано более 1 000 000 обращений.

Результаты

- Более 600 видов услуг настроены в системе и предоставляются пользователям группы компаний «Норникель».
- Обмен большого объёма данных между другими корпоративными системами и ITSM (более 20 интеграционных потоков, состоящих из порядка 150 интеграционных точек), который повышает общий уровень автоматизации и цифровизации Компании.
- Импортозамещение ITSM-системы с целью соответствия рекомендациям правительства Российской Федерации, избежание геополитических рисков.
- Создание собственного Центра компетенций.
- Повышение качества оказания услуг сопровождения ITSM-системы, в рамках сравнения ITSM box и ServiceNow:
 - сокращение возвратов обращений в 2,5 раза;
 - сокращение количества обращений, нерешённых в течение 30 дней, в 28 раз;
 - повышение уровня удовлетворённости пользователей 97,3%.
- Текущая численность пользователей в системе составляет более 40 000 за счёт запуска новых процессов, решений и сервисов.

В 2021 году банк АО БМ — банк, часть финансовой группы ВТБ, обратился к low-code решениям для оптимизации операционных процессов и улучшения клиентского и сотрудничества опыта.



Стратегическая задача проекта заключалась в оптимизации бизнес-процессов с помощью создания единой платформы для управления ключевыми операциями ИТ, HR и АХО и общее улучшение уровня обслуживания сотрудников и клиентов.

После анализа текущей деятельности компании необходимо было оперативно провести бесшовную миграцию с прошлой платформы на ITSM box.

Были произведены все необходимые интеграции, включая интеграцию подрядных организаций для взаимодействия с внешними контрагентами для улучшения клиентского обслуживания и эквайринговых операций. Создан каталог услуг, разработаны формы HR-заявок и шаблоны документов, а также разработан и принят документ о замене собственноручной подписи на электронную. Разработана ролевая модель для автоматического предоставления доступа в зависимости от критериев, таких как должность, подразделение и сегмент бизнеса. Автоматизирована обработка жалоб и рекламаций, интегрированная с системой CRM для более эффективного управления клиентскими запросами.

Был сформирован Портал Самообслуживания для обработки обращений работников и Центр Компетенций, участники которого занимаются развитием и администрированием платформы — это позволило банку развивать и дальше цифровую платформу, добавляя новую функциональность и интегрируя новые направления работы.

Результаты

- Быстрая миграция с предыдущей платформы выполнена за 1,5 месяца.
- Интеграция с процессами эквайринга и обработка заявок в рекордные 3 месяца.
- Создан Центр решений, куда каждый из 400 сотрудников может обратиться с заявкой для решения своего вопроса, связанного с HR, ИТ или АХО.
- Эффективная обработка жалоб и рекламаций клиентов позволила повысить уровень обслуживания и удовлетворённость клиентов банка.
- Создана единая платформа для управления HR-обслуживанием, что позволило обработать более 11 тысяч заявок за год.
- Автоматизирован процесс предоставления доступа сотрудникам через создание Универсальной Карты Доступа (УКД), что позволило обработать более 67 тысяч обращений.



Перед большой командой «Спутника» стояла амбициозная цель, и команда успешно с ней справилась. Можно смело сказать, что это наш «народный» проект, и его отличительная черта — сплочённость всех подразделений. Благодарю участников за безупречную работу в сложных условиях с большим количеством ограничений.



Антон Лопацинский

Генеральный директор
ООО «Норникель Спутник»



Ключевое преимущество решения — это реализация и развитие процессов под запрос Заказчика с организацией под них полноценных сервисов. С метриками, показателями качества и отчётностью. Система позволяет повысить эффективность оказания услуг, увеличить удовлетворённость бизнес-пользователей, снизить нагрузку на технических специалистов. Однозначно, у платформы имеется большой потенциал, и в первую очередь это связано с ростом потребности со стороны заказчиков.



Лиана Ермишина

Вице-президент по информационным
технологиям «Норникель»



Мы постоянно работаем над системой, добавляя в неё новую функциональность и автоматизируя новые процессы. По отзывам команды мы видим, что эти изменения действительно помогают облегчить рутину сотрудников, и это лучший результат, к которому можно стремиться.



Максим Юганов

Вице президент по информационным технологиям
АО «БМ-Банк» (входит в состав группы ВТБ)

Повысьте ценность вашего бизнеса
и проведите цифровую трансформацию
с помощью трёх направлений





ЭКОСИСТЕМА ИНСТРУМЕНТОВ В ОБЛАСТИ IT SERVICE MANAGEMENT



Low-code инструменты поддержки функционирования цифровых услуг



Low-code инструменты непрерывного контроля и оценки цифровой зрелости



Low-code инструменты управления ИТ-активами, конфигурациями и лицензиями ПО





ЭКСПЕРТНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ITSM BOX

Vendor Supervision

Экспертная поддержка команды заказчика над полным циклом проекта внедрения ITSM box

Value Co-Delivery

Экспертная поддержка партнёра-интегратора над полным циклом проекта внедрения ITSM box

ITSM Wisdom

Пошаговое руководство для обеспечения успешной реализации проектов с применением ITSM box





ОБУЧЕНИЕ И СЕРТИФИКАЦИЯ ИТ-СПЕЦИАЛИСТОВ



Корпоративное обучение
и сертификация



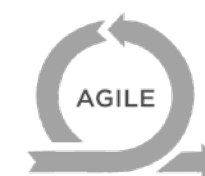
Обучение и сертификация
компаний-интеграторов



Очные и дистанционные
программы обучения



Крупнейший в России
тренинговый центр
в области ITSM



TOGAF®



COBIT®



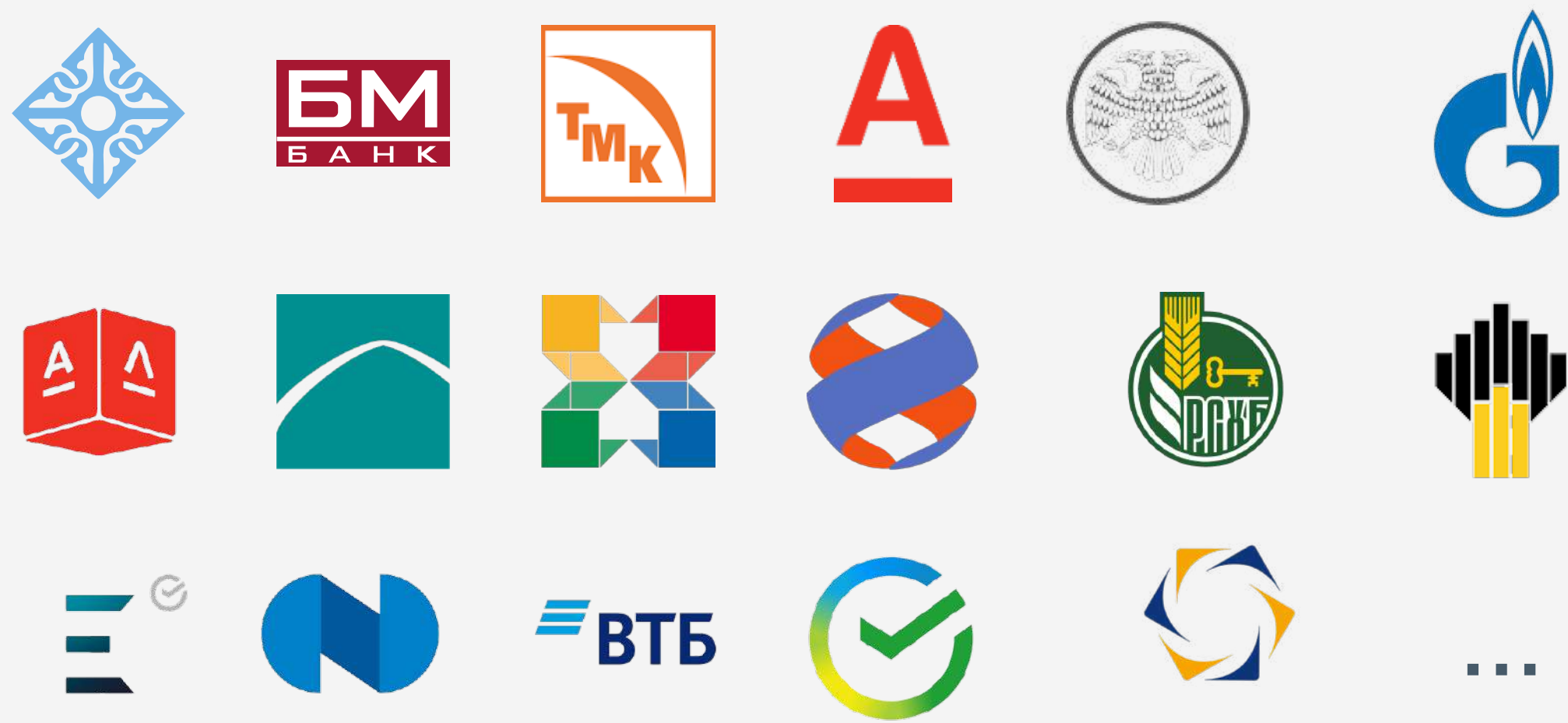
ITIL®





Более двадцати лет группа компаний «ИТ Эксперт» успешно поддерживает компании в масштабировании их бизнеса с помощью современных ITSM продуктов, консалтинга и образовательных программ в области ИТ-управления и цифровой трансформации.

НАШИ КЛИЕНТЫ:



ПАРТНЁРЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ:



47 из ТОП 50
— наши клиенты

20 +

лет в области IT Service Management и цифровой трансформации

100 +

сертифицированных профессионалов в команде

950 +

масштабных проектов по цифровой трансформации

110 000 +

выпущенных специалистов и сертифицированных топ-менеджеров



крупнейший в России тренинговый центр в области ITSM



 +7 495 981-57-10

 info@lasmera.com

Хотите узнать больше?

[О ПРОДУКТЕ ITSM BOX](#)

[УСЛУГИ ITSM SUCCESS SERVICES](#)

[УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР](#)

[ИСТОРИИ ВНЕДРЕНИЙ](#)

[КАТАЛОГ ПАРТНЁРОВ](#)

[КАК СТАТЬ ПАРТНЁРОМ](#)

[О КОМПАНИИ](#)

