



Карта решений "1С:Предприятие 8" для автоматизации предприятий любого масштаба»

Кислов Алексей

Фирма "1С", Москва, Россия

Руководитель подразделения: "Решения для
промышленности и сельского хозяйства"

Тел. +7 (495) 688-89-29, akislov@1c.ru

www.solutions.1c.ru

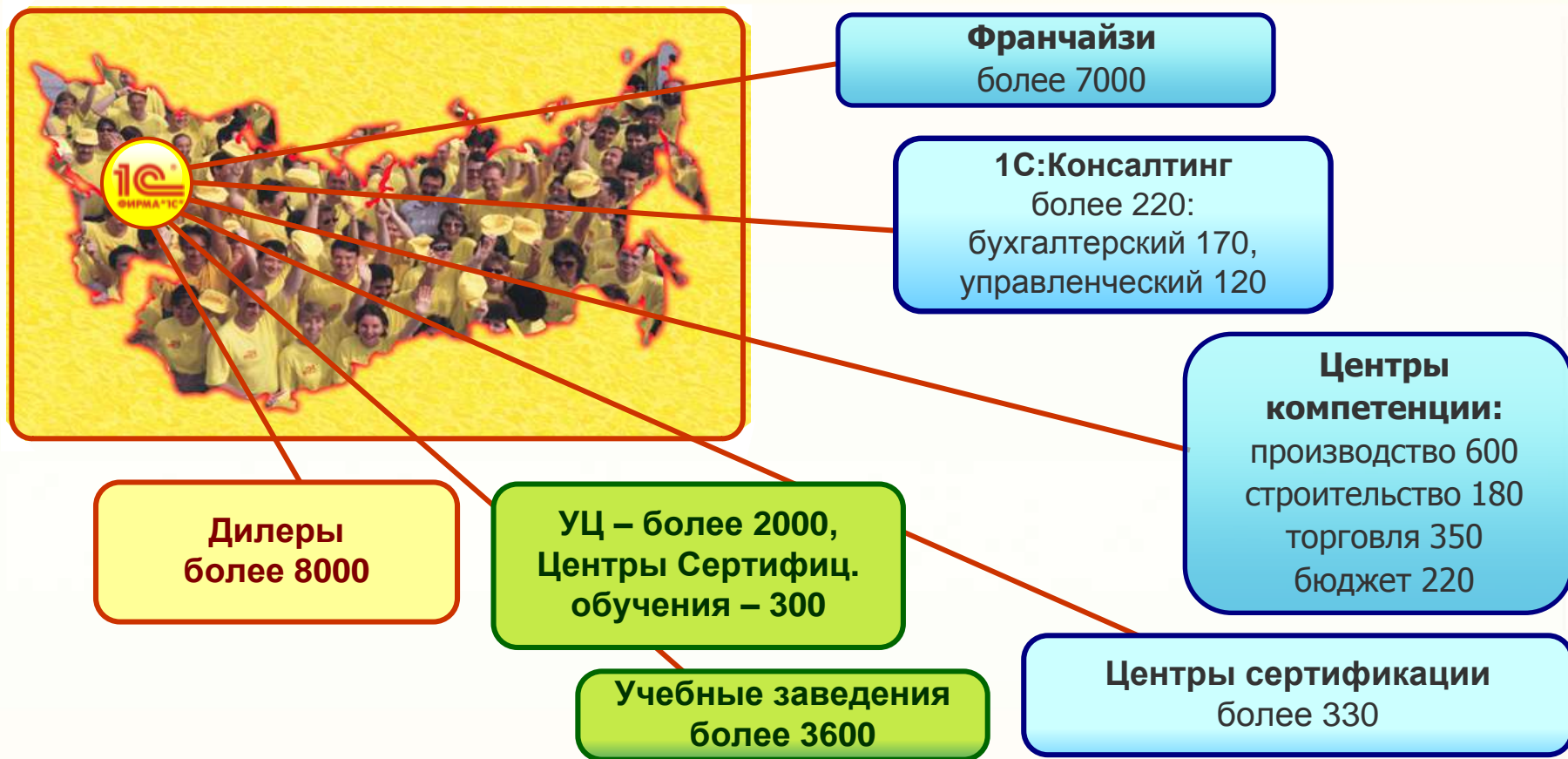
Направления деятельности

- Разработка и издание программ для автоматизации организаций
- Разработка и издание программ для отдыха и обучения
- Дистрибьюция программных продуктов ведущих фирм
- Ведение крупных федеральных, региональных и отраслевых проектов по автоматизации

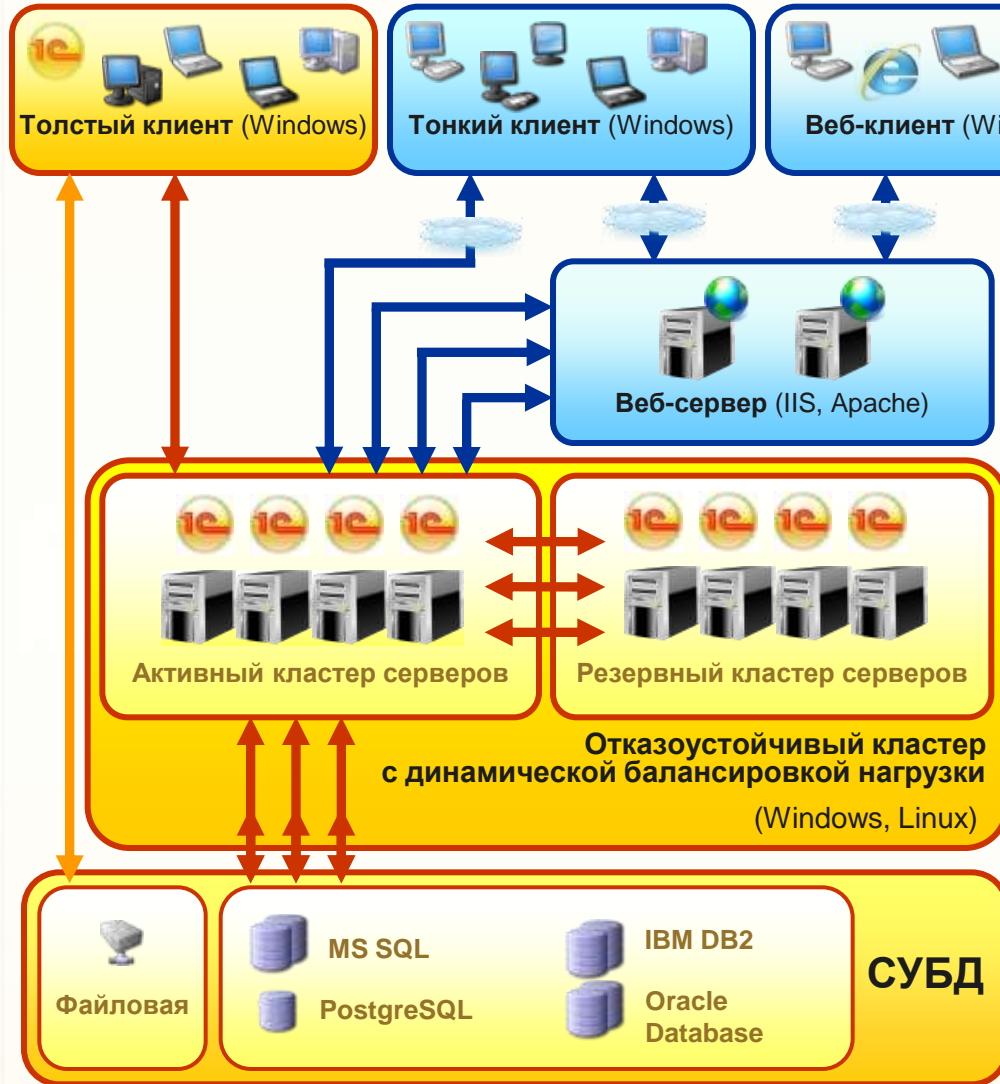
Ключи к успеху

- *Индустриальный подход к разработке, тиражированию, продаже, поддержке программ*
- *Соответствие программных продуктов и партнерской сети по их распространению*





- Решения «1С» распространяются через сеть фирм-партнеров в 600 городах России и СНГ.
- Из них особенно важны 1С:Франчайзи — сеть предприятий, осуществляющих комплексные услуги по автоматизации учетной и офисной работы.

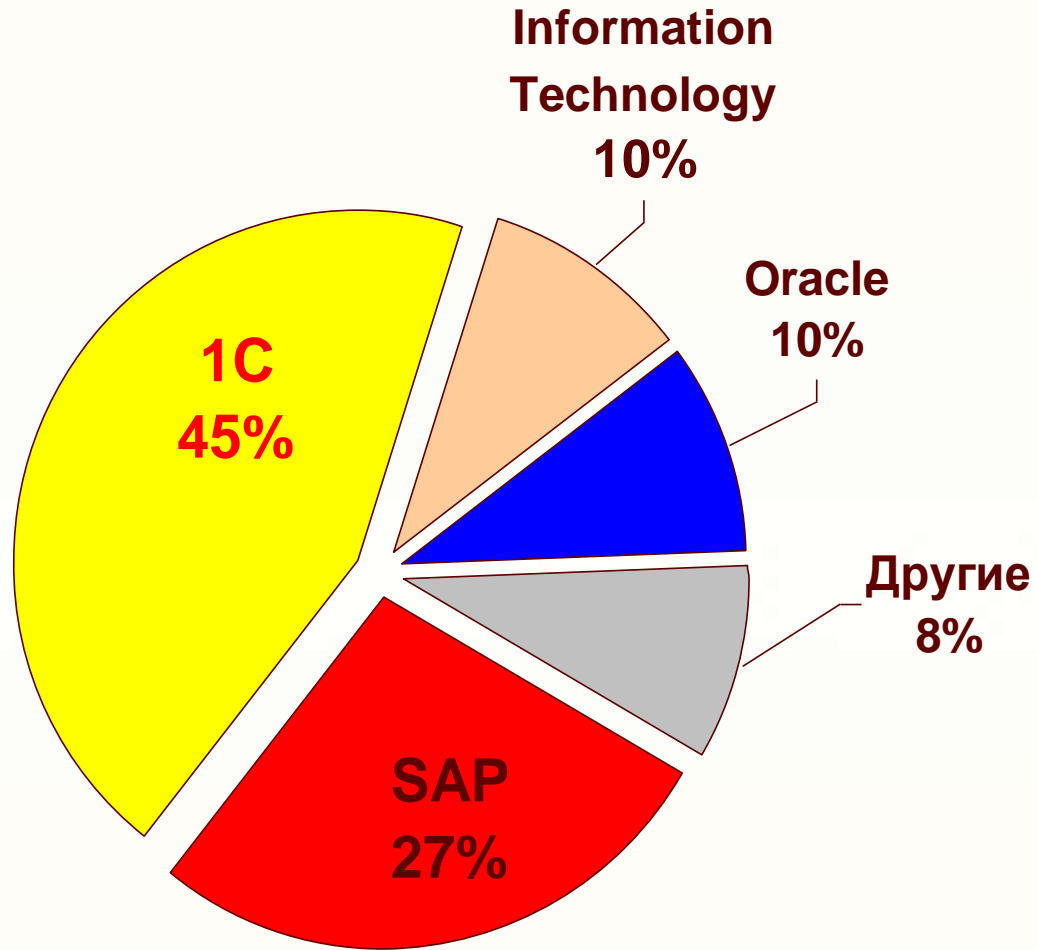


Ключевые характеристики

- Поддержка нескольких СУБД
- Работа кластера в операционных системах **Windows** и **Linux**
- Отказоустойчивость за счет резервирования кластера
- Оптимизация быстродействия за счет динамической балансировки нагрузки
- Тонкий клиент
- Веб-клиент
- Работа в разных часовых поясах
- Прогрессивный инструментарий и средства отладки

В результате

- *Создание систем высокой сложности*
- *Оперативное развертывание*
- *Разумная стоимость владения*



Решения для географически распределенной структуры



Продукт **1С:Предприятие 8. Управление производственным предприятием** — комплексная информационная система класса ERP, охватывающая основные контуры управления и учета на производственном предприятии. Решение позволяет организовать единую информационную систему для управления деятельностью предприятия:

- Мониторинг и анализ показателей деятельности предприятия
- Управление:
 - финансами;
 - персоналом, включая расчет заработной платы;
 - отношениями с покупателями и поставщиками;
 - продажами;
 - закупками;
 - складом (запасами);
 - производством;
 - основными средствами и планированием ремонтов.

- **1С:Управление производственным предприятием** зарекомендовал себя как **надежное и современное ERP-решение**, которое широко используется на предприятиях Российской Федерации, Украины и Казахстана.
- Пользователями флагманского продукта фирмы «1С» и отраслевых решений на его основе приобретено более **15 000 комплектов** и более **370 000 лицензий «1С:Предприятия 8»**. Общая численность персонала предприятий, использующих «Управление производственным предприятием», **составляет около пяти миллионов сотрудников**.
- По данным регулярных опросов удовлетворенность клиентов сделанным выбором в пользу внедрения продукта **1С:Управление производственным предприятием** в **90%** случаев оценивается на **«хорошо» и «отлично»**



1С:Управление производственным предприятием (ERP)

- Более **11 600** **инсталляций** на предприятиях, с учетом филиалов: более **15 000**
- Общая численность персонала клиентов: более **5 000 000** **сотрудников**
- Приобретено **лицензий** на платформу: более **360 000**
- Автоматизировано **рабочих мест**: более **260 000**
- Опубликовано успешных внедрений партнерами: более **4 000**
- Партнеров сети Центры компетенции по производству: около **600**





Отраслевые и специализированные решения на платформе 1С:Предприятие 8

- Более **77 000** **инсталляций** на предприятиях
- Опубликовано успешных внедрений партнерами: более **10 000**








Система программ 1С:Предприятие 8

- Более **1 000 000** **инсталляций**
- Сеть партнеров: **10 000** организаций в **650** городах, в т.ч. 1С:Франчайзи **>7 000**
- Опубликовано успешных внедрений партнерами: **280 000**
- Успешных внедрений опубликовано в 1 кв. 2012 г.: **12 000**





Управление

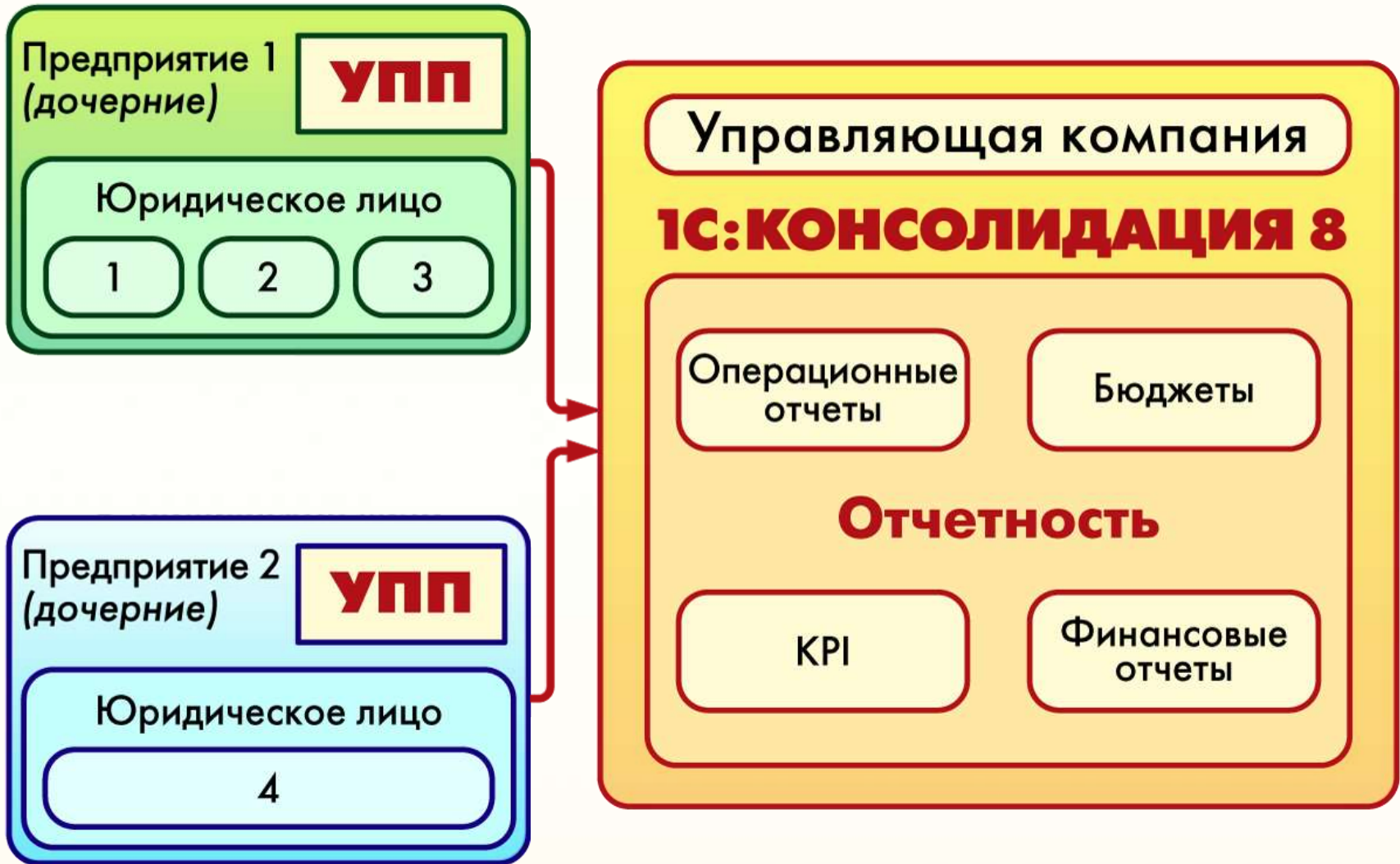
 Дирекция	 Финслужба, ПЭО	 МСФО	 Бухгалтерия	 Отдел кадров	 ОТИЗ	 Юристы	 ИТ служба
УПП:Монитор эффективности	УПП:Казначейство	УПП:МСФО	УПП:Бухгалтерия	УПП:Управление персоналом		УПП:Договоры	1С:ITIL
1С:BSC	1С:Консолидация, 1С:Документооборот		УПП:Зарплата	1С:Оценка персонала	1С:PDM	1С:Документооборот	
1С:Управление проектной организацией			ИТС		1С:Инвентаризация		

Операционная деятельность

 ОМТС	 Склады	 Отдел главного конструктора	 Отдел главного технолога	 Производство	 Сбыт	 Маркетинг
УПП:Договоры	УПП:Склад	УПП:Структура изделия		УПП:Планирование	УПП:Договоры	УПП:CRM
УПП:Закупки	1С-Логистика: Управление складом	1С:PDM	1С:НСИ		УПП:Продажи	1С:CRM
1С:МТО	Штрихкоды, RFID, весы	1С:Документооборот			1С:Розница	
УПП:Сертификация		1С:Средства интеграции	УПП:Управление производством		1С:Сервисный центр	
 Лаборатория	 Складское оборудование	 АСУ ТП, КИП	 Метрология	 ПДО	 ОТК	 Удаленные склады
		 Отдел главного механика	УПП: ОС	 Отдел главного энергетика	 Смежники	
		1С:ТОИР		WEB-клиент		

Вспомогательные службы

1С:GPS ГЛОНАСС	 Транспортный цех	 Отдел кастроительства	 Служба эксплуатации	 Гостиница	 Столовая	 Охрана
1С-Логистика:Управление перевозками		1С:Управление строительной организацией	1С:Аренда и управление недвижимостью	1С:Ресторан	1С:Общепит	1С:Пульт централизованного наблюдения
1С:Управление автотранспортом				1С:Отель		



Существенное сокращение сроков внедрения и снижение совокупной стоимости владения возможно при использовании отраслевых решений, созданных на базе **1С:Управление производственным предприятием**:

- 1С:Машиностроение программно–методический комплекс
- 1С:Управление проектной организацией
- 1С:Управление строительной организацией
- 1С:Управление ремонтным предприятием
- 1С:Управление транспортным предприятием
- 1С:Процессное производство. Химия
- 1С:Горно-добывающая промышленность
- 1С:Фармпроизводство
- 1С:Управление сельскохозяйственным предприятием
- 1С:Управление птицефабрикой
- 1С:Спиртовое производство
- 1С:Ликероводочный и винный завод
- 1С:Пиво-безалкогольный комбинат
- 1С:Рыбопереработка
- 1С:Лесозавод
- 1С:Молокозавод
- 1С:Мясокомбинат
- 1С:Управление мукомольно-крупяным предприятием
- 1С:Хлебобулочное и кондитерское производство
- 1С:Полиграфия
- 1С:Девелопмент и управление недвижимостью
- 1С:Риэлтор. Управление продажами недвижимости
- 1С:Энергетика. Управление распределительной сетевой компанией
- 1С:Управление теплосетью
- 1С:Управление водоканалом
- 1С:Управление предприятием ЖКХ
- 1С:Управление переработкой отходов и вторсырья
- 1С:Комбинат ЖБИ

500 самых масштабных проектов системы программ «1С:Предприятие 8» по числу автоматизированных рабочих мест (АРМ), подтвержденных письмами клиентов:

6960 - [ОАО "КАМАЗ"](#) (внедрение в группе компаний)

5010 - [ТРАНСМАШХОЛДИНГ](#) (внедрение в группе компаний)

2500 - ["1С:Бухучет и Торговля" \(БИТ\)](#)

1760 - [ОАО "ЮниМилк"](#) (внедрение в группе компаний)

1450 - [ФГУП «Ростехинвентаризация – Федеральное БТИ»](#)

1400 - [ОАО «Иркутскэнерго»](#)

1350 - [ОАО "РусГидро"](#)

1300 - [ОАО "Иркутскэнерго"](#)

1200 - [ОАО «Пятая генерирующая компания оптового рынка электроэнергии»](#)

1200 - [ОАО "МОСТОТРЕСТ"](#)

1100 - [РУП "Производственное объединение "Белоруснефть"](#)

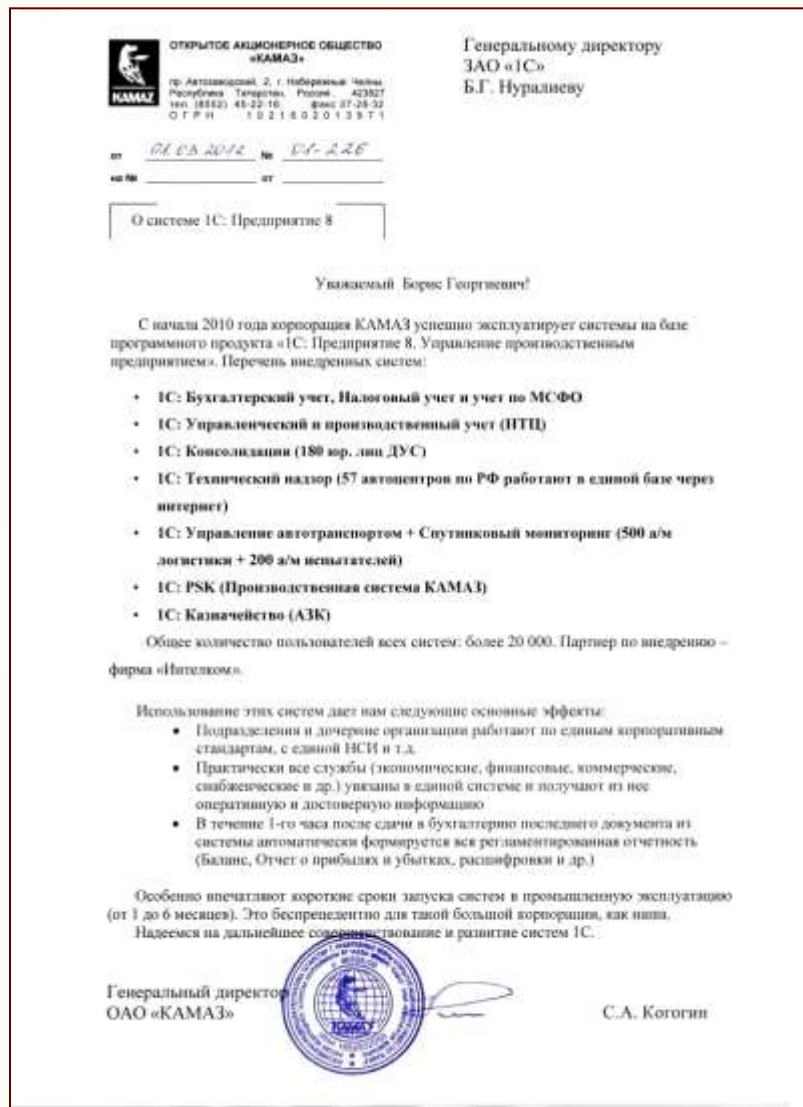
1064 - [ДТЭК](#) (внедрение в группе компаний)

1016 - [ОАО «Межрегиональная распределительная сетевая компания Северо-Запада»](#)

... с остальными 80 000 отзывами можно ознакомиться на сайте www.1c.ru

- С начала 2010 года корпорация КАМАЗ успешно эксплуатирует системы на базе программного продукта "1С:Управление производственным предприятием" (и других решений системы "1С:Предприятие 8")
- Общее количество пользователей всех систем: более 20 000
- Особенно впечатляют короткие сроки запуска системы в промышленную эксплуатацию (от 1 до 6 месяцев). Это беспрецедентно для такой большой корпорации.

Генеральный директор
ОАО "КАМАЗ"
С.А. Когогин



ОПЕРИТОС АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КАМАЗ»
г. Автозаводский, 2, г. Набережные Челны, Республика Татарстан, Россия 423827
т.ч. (8552) 43-22-10 факс 47-28-52
ОГРН 1021802013571

Генеральному директору
ЗАО «1С»
Б.Г. Нуралиеву

от 01.08.2012 № 1С-228
на № _____ от _____

О системе 1С: Предприятие 8

Уважаемый Борис Георгиевич!

С начала 2010 года корпорация КАМАЗ успешно эксплуатирует системы на базе программного продукта «1С: Предприятие 8, Управление производственным предприятием». Перечень внедренных систем:

- 1С: Бухгалтерский учет, Налоговый учет и учет по МСФО
- 1С: Управленческий и производственный учет (ИТЦ)
- 1С: Консолидация (180 юр. лиц ДУС)
- 1С: Технический надзор (57 автоцентров по РФ работают в единой базе через интернет)
- 1С: Управление автотранспортом + Спутниковый мониторинг (500 а/м логистики + 200 а/м испытателей)
- 1С: PSK (Производственная система КАМАЗ)
- 1С: Казначейство (АЗК)


Общее количество пользователей всех систем: более 20 000. Партнер по внедрению – фирма «Нителком».

Использование этих систем дает нам следующие основные эффекты:

- Подразделения и дочерние организации работают по единым корпоративным стандартам, с единой НСИ и т.д.
- Практически все службы (экономические, финансовые, коммерческие, снабженческие и др.) увязаны в единой системе и получают из нее оперативную и достоверную информацию
- В течение 1-го часа после сдачи в бухгалтерию последнего документа из системы автоматически формируется вся регламентированная отчетность (Баланс, Отчет о прибылях и убытках, расшифровки и др.)

Особенно впечатляют короткие сроки запуска систем в промышленную эксплуатацию (от 1 до 6 месяцев). Это беспрецедентно для такой большой корпорации, как наша. Надеемся на дальнейшее совершенствование и развитие систем 1С.

Генеральный директор
ОАО «КАМАЗ»

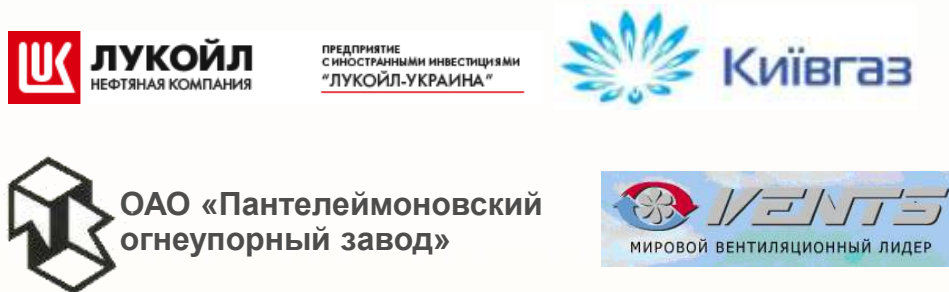


С.А. Когогин

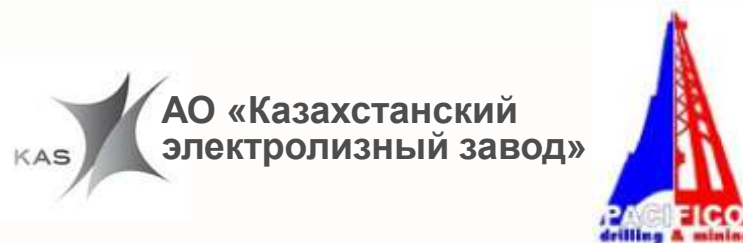
Россия:



Украина:



Казахстан:



... и еще более 12 000 других.

Реализация проекта создания информационно-управленческой системы на базе **1С:Управление производственным предприятием** повышает инвестиционную привлекательность и капитализацию компании за счет:

- Построения качественной системы управления бизнесом
- Обеспечения прозрачности для инвесторов
- Обеспечения сохранности конфиденциальных данных
- Поддержки стратегии развития бизнеса
- Низкой совокупной стоимости владения
- Высоких финансовых и экономических результатов:
 - Снижение объема привлечения краткосрочных финансовых ресурсов до **15%**
 - Увеличение оборачиваемости денежных средств до **5%**
 - Сокращение затрат на приобретение и хранение сырья и материалов до **15%**
 - Снижение объема незавершенного производства до **30%**

Быстрая окупаемость инвестиций в 1С ERP

- срок окупаемости проекта от **1 года до 2 лет**
- величина **ROI** на вложенные в проект средства составляет значение от **2 до 3,5**

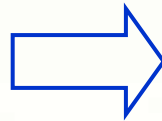
1С:Управление производственным предприятием для Украины



«Юнистил» – предприятие малой металлургии по производству плоского оцинкованного проката.

■ **Результаты внедрения:**

Новое предприятие,
без «исторически сложившейся»
методологии учета



Без проблем приняли методологию,
реализованную в типовом решении



- Куратор проекта Плиев А.В.: *«...позволяет успешно решать все стоящие перед нами задачи с минимальными рисками и с высокой степенью комфорта.»*
- Риски технологических сбоев снижены **на 30%**
- Издержки, связанные с запуском производственной линии, снижены **в 2 раза**

1С:Управление производственным предприятием для Украины

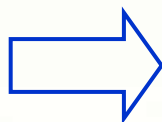


ЗАО «Электроград» - крупный холдинг по производству электротехнической продукции



■ **Результаты внедрения:**

Учетная система



Охват всех бизнес-процессов и эффективная адаптация к меняющимся задачам и потребностям предприятия

- Начальник финансово-экономического отдела Федорко Я.Н.: *«...система, которая оптимизирует наши материальные затраты, усилит контроль за работой сотрудников и усовершенствует предприятие в целом.»*
- Сокращена длительность производственного цикла **на 10-20%**.
- Более точное планирование себестоимости продукции позволило снизить цены на серийную продукцию **до 10%**

1С:Управление производственным предприятием для Украины

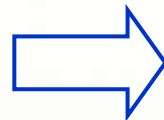


Предприятие, входящее в состав Корпорации «АИС» - сборка автомобилей ВАЗ, GEELY, SsangYong, Great Wall и CHANA



■ Результаты внедрения:

Учетная система на базе
«1С:Предприятия 7.7»,
отчеты в Excel



Единый внутрикорпоративный стандарт,
реализованный в системе 1С:Управление
производственным предприятием

- Главный бухгалтер Макеева В.И.: *«Автоматизация управленческого учета позволила нам увеличить прозрачность деятельности нашего предприятия»*
- Построение оперативной отчетности ускорилось **на 30%**

1С:Управление производственным предприятием для Украины

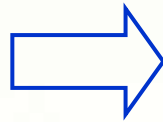


ООО «Песковский завод стеклоизделий» - один из ведущих производителей стеклотары в Украине.



■ **Результаты внедрения:**

«Лоскутная»
автоматизация, Excel



Комплексная система управления,
типовое решение более чем на 90%
соответствует задачам предприятия

- Финансовый директор Черныш А.В.: *«...мы получили инструмент, позволяющий эффективно управлять деятельностью предприятия.»*
- Высвободились дополнительные наличные средства, увеличился работающий оборотный капитал
- Трудозатраты на построение отчета о движении денежных средств и отчета о прибылях и убытках сократились **на 30%**

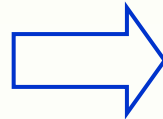
1С:Управление производственным предприятием для Украины



ПроКредит Банк входит в группу одноименных банков, успешно действующих в 21 стране мира.

■ **Результаты внедрения:**

Начисление зарплаты -
36 часов и 3 дня задержки



4 сотрудника - 15 минут
для 1600 человек

- Главный бухгалтер Смолинский В. В.:
- *«В результате внедрения получили инструмент, соответствующий потребностям нашего бизнеса.»*



Главный бухгалтер
Смолинский В. В.

- Все технологии предлагают некий жизненный цикл (ЖЦ) проекта внедрения и все рекомендации так или иначе привязаны к фазам или этапам ЖЦ
- Идеологически все технологии следуют рекомендациям стандартов PMI PMBOK® и серии ISO 900x
- Технологии внедрения предусматривают итеративный подход к внедрению информационных систем
- Определяют ряд типовых элементов:
 - Выходную продукцию по проекту
 - Фазы (этапы) ЖЦ проекта
 - Роли, задействованные в проекте и состав команды проекта

▪ **ТБР** — это сокращение сроков выполнения проектов и разумная стоимость. Технология предназначена для внедрения любых тиражных (типовых или отраслевых) решений в рамках комплексных проектов на малом рынке, для автоматизации предприятий среднего рынка, а в ряде случаев и для корпоративного сегмента рынка

▪ **ТБР** — это технология внедрения программных продуктов на базе 1С:Предприятие, направленная на получения быстрых, качественных, регулярных (в идеале — ежемесячных) результатов, имеющих ценность для Заказчика, и обеспечивающая Исполнителю получение регулярного финансирования

Технологии снижения транзакционных издержек за счет устранения всех неэффективных действий за счет применения:

- технология облегченного проектного документирования — шаблоны
- технологии определения требований в ходе презентационного семинара или ролевого тренинга
- технология подготовки руководства пользователя в ходе обучения совместно с пользователем
- организация непрерывной, быстрой и эффективной обратной связи от заказчика с использованием регламентов
- информационная система поддержки ТБР

Опыт партнеров

Экстремальное
программирование

ТБР

Стандартное
внедрение

- Вы сможете излагать задачи и проблемы ИТ— подразделения на языке, понятном менеджменту компании
- Вы сможете показать руководству компании эффективность работы ИТ- подразделения в понятном ему виде

Функции продукта:

Управление ИТ-активами и конфигурациями – единое хранилище информации об ИТ- инфраструктуре (**CMDB**), сбор и предоставление информации для всех других процессов **ITIL**

- Управление инцидентами – регистрация, устранение и быстрое возобновление предоставления услуг
- Управление проблемами – установление корневой причины повторяющихся инцидентов, предотвращение будущих сбоев
- Связка с типовыми конфигурациями «1С» на уровне измеримых критериев качества работы ИТ-подразделения и разделения затрат
- Поддержка процессов согласно методологии ITIL v3



- Профессиональное управление услугами
- Учёт, инвентаризация, управление ИТ оборудованием, активами
- Учёт и выполнение заявок от пользователей
- База знаний
- Анализ событий при эксплуатации оборудования и систем
- Управление работами, контроль исполнительской дисциплины
- Учёт стоимости предоставляемых услуг
- Устранение потерь в ИТ
- Выявление резервов и совершенствование качества услуг



- ✓ Управление изменениями
- ✓ Управление релизами
- ✓ Управление конфигурациями
- ✓ Управление инцидентами
- ✓ Управление проблемами
- ✓ Управление событиями
- ✓ Выполнение запросов
- ✓ Управление доступностью
- ✓ Управление уровнями обслуживания

Настройка любой бизнес-логики обработки обращения без привлечения программиста

Маршрут по умолчанию (Маршрут) : 1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ.1.0 / Администратор системы / (1С:Предприятие)

Закрепить и закрыть

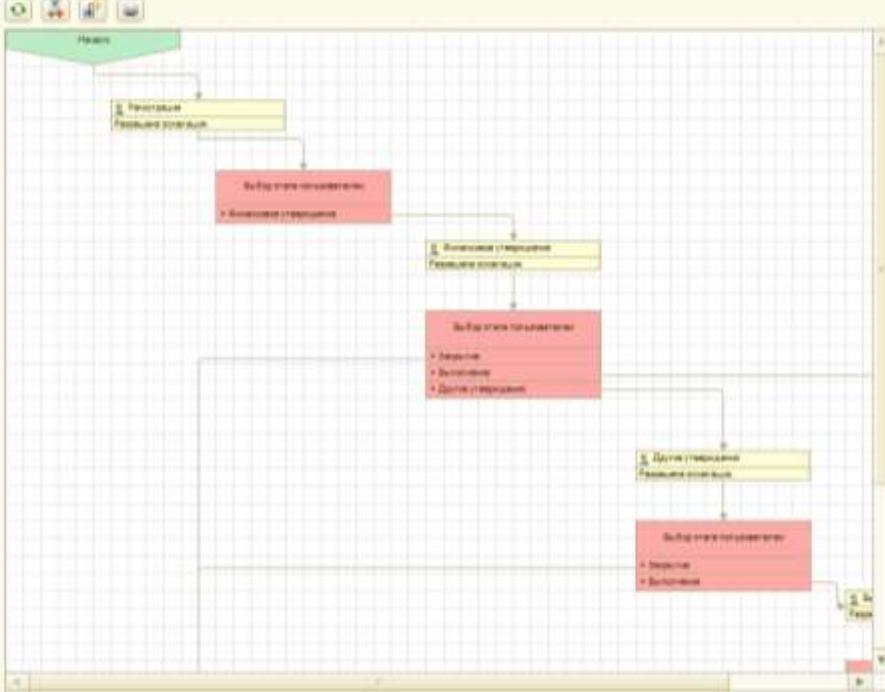
Свойства Этапы Переосмысление

Все действия +

Начальный этап	Конечный этап	Дети	Условие перехода	Сообщ.
Регистрация	Финансовое утверждение			
Финансовое утверждение	Другие утверждения			
Финансовое утверждение	Выполнение			
Финансовое утверждение	Закрытие			
Другие утверждения	Выполнение			
Другие утверждения	Закрытие			

Этап

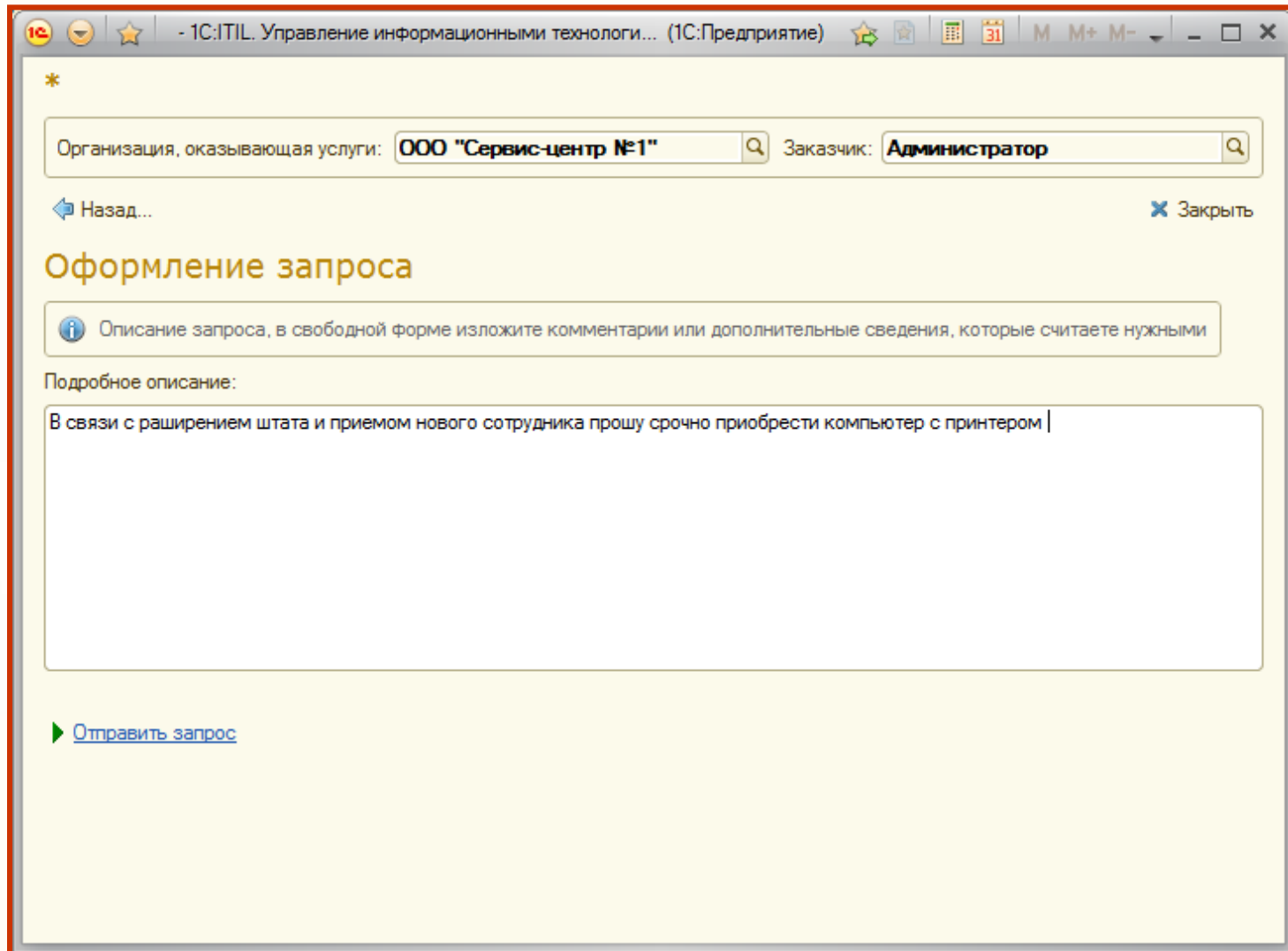
- Выполнение
- Другие утверждения
- Закрытие
- Регистрация
- Финансовое утверждение



Пользователи могут подать заявку на оборудование в свободной форме:



Пример: Форма запроса на приобретение нового компьютера в мастере запросов




*
- 1С:ITIL. Управление информационными технологи... (1С:Предприятие)

Организация, оказывающая услуги: Заказчик:

[Назад...](#) [Закреть](#)

Оформление запроса

 Описание запроса, в свободной форме изложите комментарии или дополнительные сведения, которые считаете нужными

Подробное описание:

[▶ Отправить запрос](#)

Пример: Поступление заявки на приобретение компьютера

1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Администрат... (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Service desk | Управление конфигурациями и активами услуги | Управление услугами | Управление инцидентами и запросами | Управление изменениями | Управление проблемами | Управление релизами | Управление событиями | Нормативно-справочная информация

Мастер регистрации обращения Service Desk

Service Desk

Отбор по текущему пользователю: Исполнитель Инициатор Ответственный Все (отключить отбор)

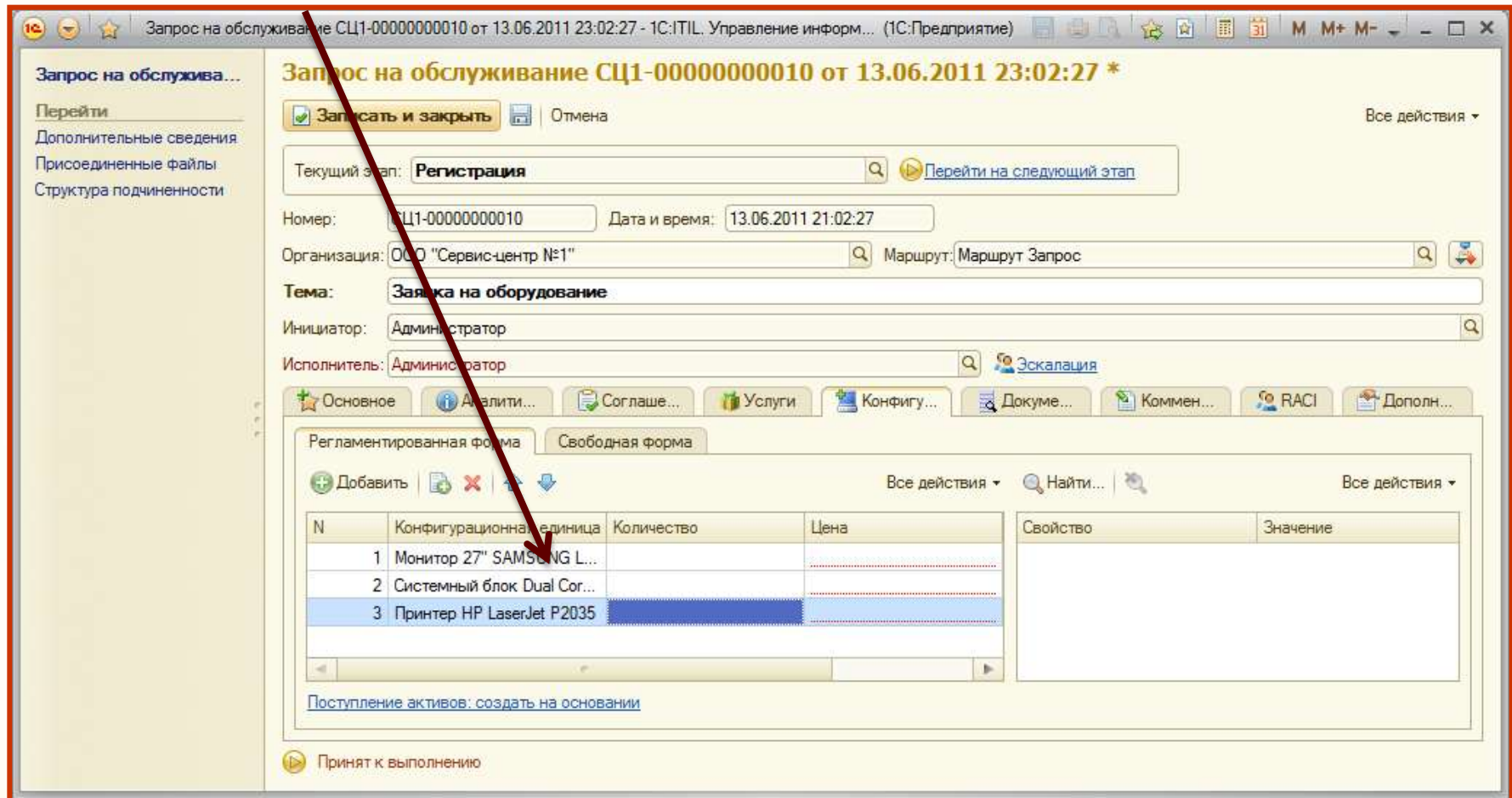
Создать | Найти... | Создать на основании

Тип документа	Дата	Наименование	Инициатор
Запрос на обслуживание	17.03.2011 13:05:58	Заявка	Администратор
Запрос на обслуживание	17.05.2011 20:06:22	Запрос на услуги	Н. Администратор
Запрос на обслуживание	07.06.2011 14:19:44	Запрос на услуги	Н. Администратор
Запрос на обслуживание	13.06.2011 21:02:27	Заявка на оборудование	Н. Администратор

История...

Поступившая заявка

- Инженер указывает в заявке какое оборудование планируется приобрести



Запрос на обслуживание СЦ1-00000000010 от 13.06.2011 23:02:27 - 1С:ИТIL. Управление информ... (1С:Предприятие)

Запрос на обслуживание СЦ1-00000000010 от 13.06.2011 23:02:27 *

Записать и закрыть | Отмена

Текущий этап: **Регистрация** | Перейти на следующий этап

Номер: СЦ1-00000000010 | Дата и время: 13.06.2011 21:02:27

Организация: ООО "Сервис-центр №1" | Маршрут: Маршрут Запрос

Тема: **Заявка на оборудование**

Инициатор: Администратор

Исполнитель: Администратор | Эскалация

Основное | Аналити... | Соглаше... | Услуги | Конфигу... | Докуме... | Коммен... | RACI | Дополн...

Регламентированная форма | Свободная форма

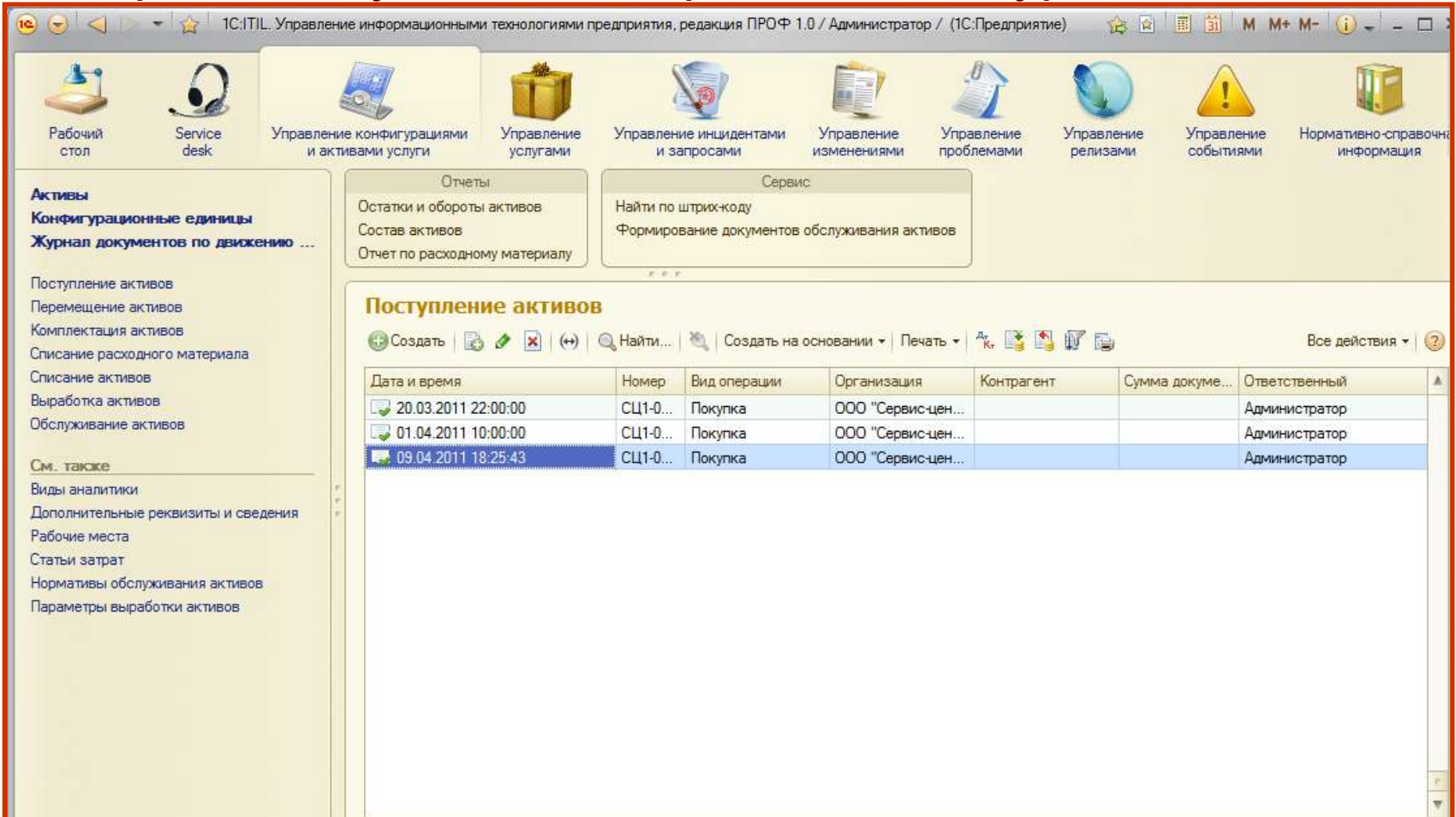
Добавить | Все действия | Найти... | Все действия

N	Конфигурационная единица	Количество	Цена	Свойство	Значение
1	Монитор 27" SAMSUNG L...				
2	Системный блок Dual Cor...				
3	Принтер HP LaserJet P2035				

Поступление активов: создать на основании

Принят к выполнению

История поступления сохраняется в журнале



The screenshot shows the 1C:ITIL software interface. The title bar indicates the application is '1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Администратор / (1С:Предприятие)'. The main menu includes options like 'Рабочий стол', 'Service desk', 'Управление конфигурациями и активами услуги', 'Управление услугами', 'Управление инцидентами и запросами', 'Управление изменениями', 'Управление проблемами', 'Управление релизами', 'Управление событиями', and 'Нормативно-справочная информация'.

The left sidebar contains a tree view under 'Активы' (Assets) with sub-items: 'Конфигурационные единицы', 'Журнал документов по движению ...', 'Поступление активов', 'Перемещение активов', 'Комплектация активов', 'Списание расходного материала', 'Списание активов', 'Выработка активов', and 'Обслуживание активов'. Below this is a section 'См. также' (See also) with links to 'Виды аналитики', 'Дополнительные реквизиты и сведения', 'Рабочие места', 'Статьи затрат', 'Нормативы обслуживания активов', and 'Параметры выработки активов'.

The main area is titled 'Поступление активов' (Asset Receipt). It features a toolbar with 'Создать' (Create), 'Найти...' (Find...), and other actions. Below the toolbar is a table with the following data:

Дата и время	Номер	Вид операции	Организация	Контрагент	Сумма докуме...	Ответственный
20.03.2011 22:00:00	СЦ1-0...	Покупка	ООО "Сервис-цен...			Администратор
01.04.2011 10:00:00	СЦ1-0...	Покупка	ООО "Сервис-цен...			Администратор
09.04.2011 18:25:43	СЦ1-0...	Покупка	ООО "Сервис-цен...			Администратор

- Гибкие отчёты по видам, составу активов, расходовании материалов

Остатки и обороты активов - 1С:ИТЛ. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРО... (1С:Предприятие)

Остатки и обороты активов

Вариант отчета: Выбрать вариант...

Все действия Все действия

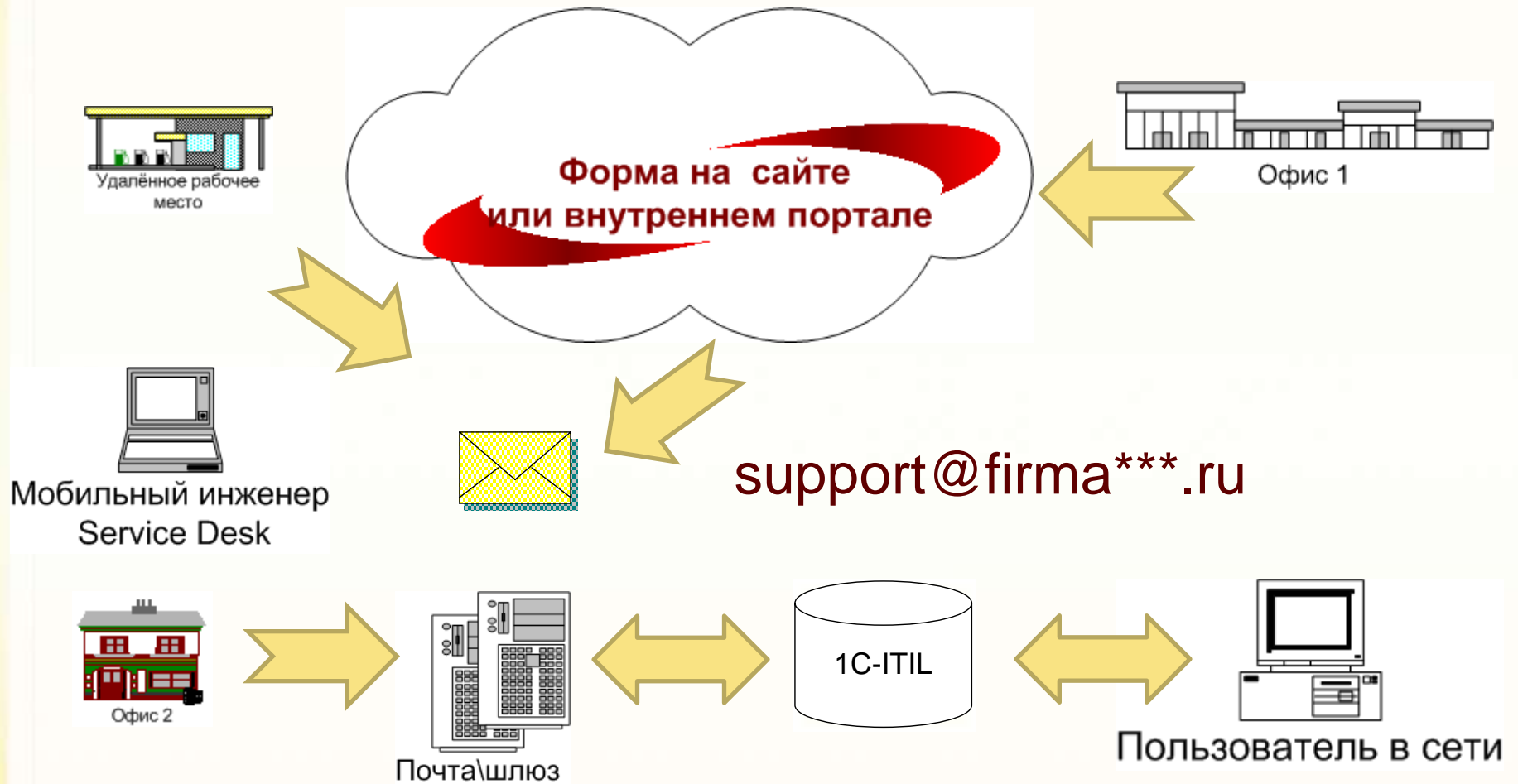
Настройка	Значение
<input type="checkbox"/> Период	
<input type="checkbox"/> Организация	Равно
<input type="checkbox"/> Аналитика 1	Равно
<input type="checkbox"/> Аналитика 2	Равно
<input type="checkbox"/> Тип актива	Равно
<input type="checkbox"/> Конфигурационная единица	Равно

Все действия

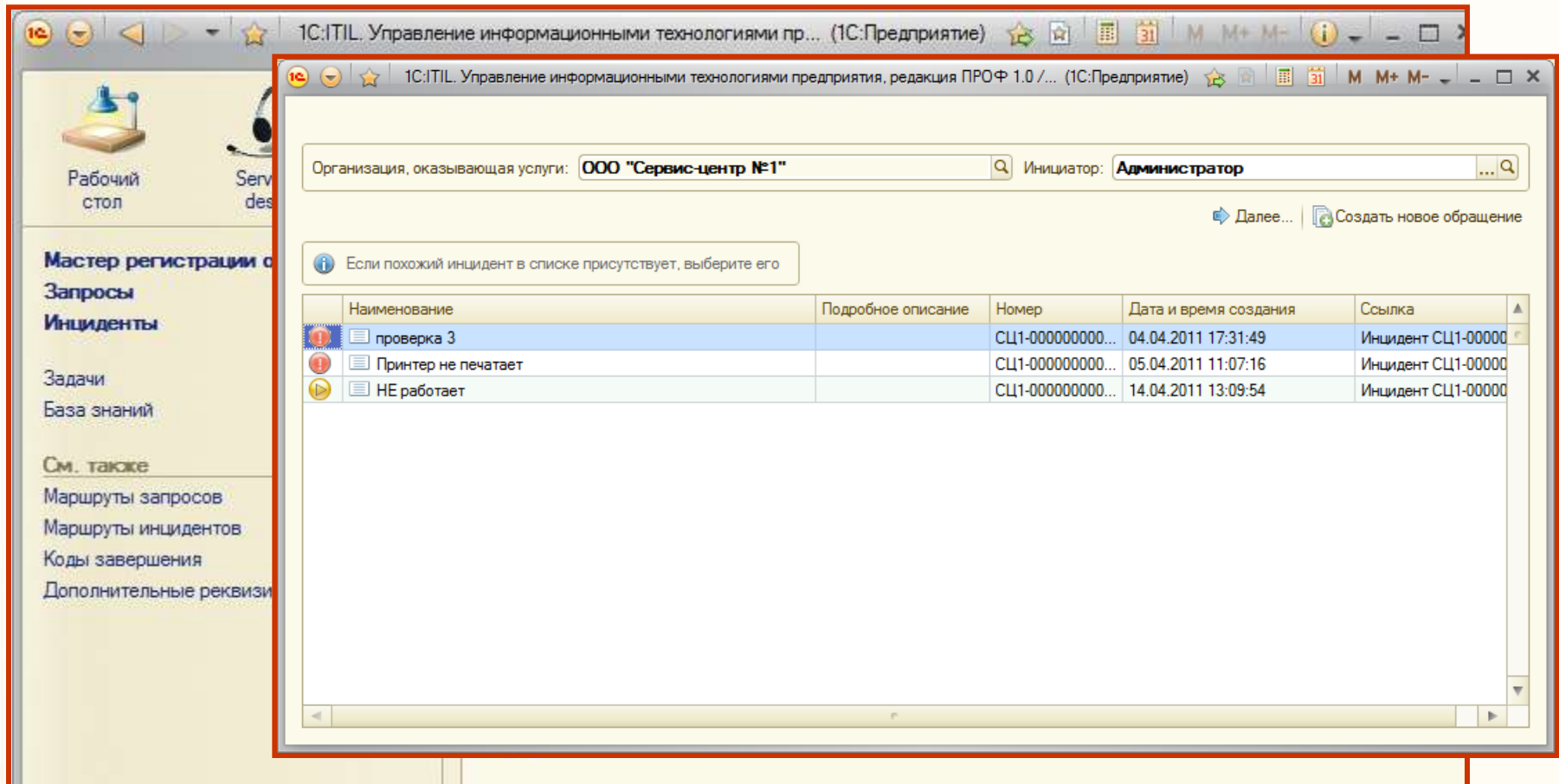
Структура отчета

- [-] Отчет
 - [x] Таблица
 - [-] Строки
 - [x] Тип актива (Иер...
 - [x] Конфигурац...

Актив	Нач. остаток		Приход		Расход		Кон. остаток	
	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма	Кол-во	Сумма
Регистратор								
Канцелярия, расходники			55,000	6 250,00			55,000	6 250,00
Бумага листовая			55,000	6 250,00			55,000	6 250,00
Компьютерное оборудование			1,000	45 000,00			1,000	45 000,00
Ноутбук			1,000	45 000,00			1,000	45 000,00
Ноутбук ASUS K52JE			1,000	25 000,00			1,000	25 000,00
ООО "Сервис-центр №1"			1,000	25 000,00			1,000	25 000,00
Бухгалтерия			1,000	25 000,00			1,000	25 000,00
Ноутбук ASUS K52JE			1,000	25 000,00			1,000	25 000,00
Поступление активов СЦ1-000000003 от 01.04.2011 12:00:00			1,000	25 000,00			1,000	25 000,00
Ноутбук Samsung RV510 (A02)				20 000,00				20 000,00
ООО "Сервис-центр №1"				20 000,00				20 000,00









Пользователи могут самостоятельно зарегистрировать
Запрос или обращение, пользуясь мастером



Организация, оказывающая услуги: Инициатор:

[Далее...](#) [Создать новое обращение](#)

Если похожий инцидент в списке присутствует, выберите его

	Наименование	Подробное описание	Номер	Дата и время создания	Ссылка
	 проверка 3		СЦ1-000000000...	04.04.2011 17:31:49	Инцидент СЦ1-00000
	 Принтер не печатает		СЦ1-000000000...	05.04.2011 11:07:16	Инцидент СЦ1-00000
	 НЕ работает		СЦ1-000000000...	14.04.2011 13:09:54	Инцидент СЦ1-00000

1С:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Администратор / (1С:Предприятие)

Рабочий стол | Service desk | Управление конфигурациями и активами услуги | Управление услугами | Управление инцидентами и запросами | Управление изменениями | Управление проблемами | Управление релизами | Управление событиями | Нормативно-справочная информация | Администрирование

Мастер регистрации о...
Service Desk

Service Desk

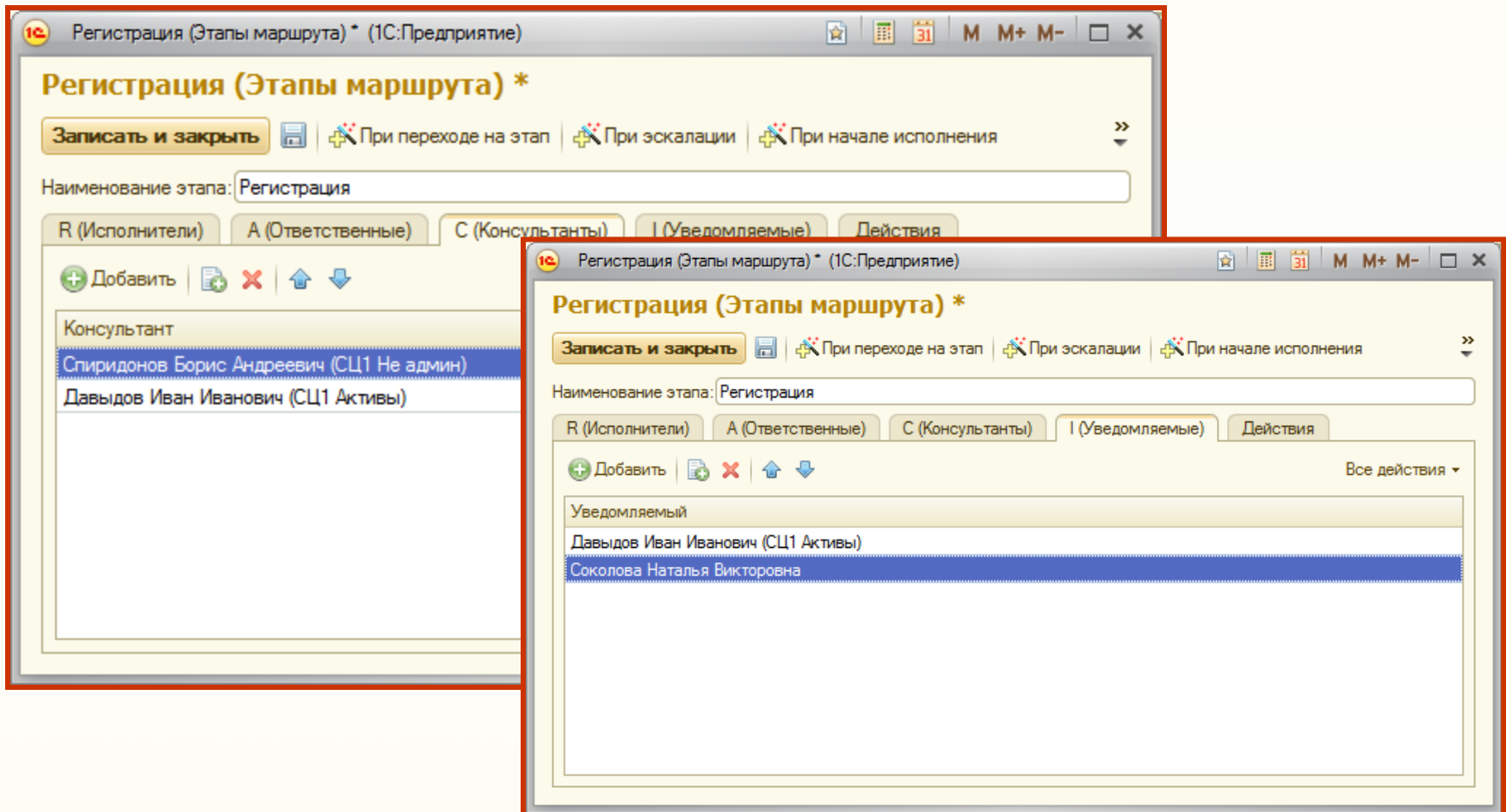
Отбор по текущему пользователю: Исполнитель Инициатор Ответственный Все (отключить отбор)

Создать | Найти... | Создать на основании

Статус	Тип документа	Дата	Наименование	Инициатор
Черновик				
Зарегистрирован	Запрос на обслуживание	17.03.2011 11:29:15	Заявка на оборудование	Администратор
Принят к выполнению	Запрос на обслуживание	17.03.2011 13:05:58	Заявка	Администратор
Эскалация	Запрос на обслуживание	25.03.2011 13:56:19	Запрос на обслуживание 1	Администратор
	Инцидент	01.04.2011 10:31:13	проверка 2	Бурцев Сергей Иванович
	Инцидент	04.04.2011 17:31:49	проверка 3	Давыдов Иван Иванович
	Инцидент	05.04.2011 11:07:01	Не работает интернет	Давыдов Иван Иванович
	Инцидент	05.04.2011 11:07:16	Принтер не печатает	Давыдов Иван Иванович
	Инцидент	05.04.2011 11:07:22	Интернет не работает	Администратор
	Проблема	12.04.2011 7:38:57	Проблема с принтером	Администратор
	Проблема	12.04.2011 11:26:37	Проблема с интернетом	Администратор
	Запрос на изменение	12.04.2011 14:16:58	Запрос на изменение 1	Администратор
	Проблема	13.04.2011 13:33:04	смисичисм	Администратор
	Инцидент	14.04.2011 13:09:54	НЕ работает	Администратор
	Проблема	15.04.2011 7:21:46	проблема	Дубравина Татьяна Ивановна
	Задача	15.04.2011 13:33:04	Задача 1	Администратор
	Задача	15.04.2011 14:06:15	Задача 2	Администратор
	Инцидент	18.04.2011 6:38:31	инцидент 1	Администратор
	Инцидент	18.04.2011 6:38:54	инцидент 2	Администратор
	Инцидент	25.04.2011 10:05:40	Замятие бумаги в принтере	Администратор
	Инцидент	29.04.2011 13:50:55	не работает	Администратор
	Запрос на обслуживание	17.05.2011 20:06:22	Запрос на услуги	Н. Администратор
	Инцидент	17.05.2011 20:52:11	тоже не работает	Н. Администратор

История...

Можно так же указать с кем нужно проконсультироваться и кого уведомить на очередном этапе маршрута



Регистрация (Этапы маршрута) * (1С:Предприятие)

Регистрация (Этапы маршрута) *

Записать и закрыть | При переходе на этап | При эскалации | При начале исполнения

Наименование этапа: Регистрация

R (Исполнители) | A (Ответственные) | C (Консультанты) | I (Уведомляемые) | Действия

Добавить | X | ↑ | ↓

Консультант

- Спирidonov Борис Андреевич (СЦ1 Не админ)
- Давыдов Иван Иванович (СЦ1 Активы)

Регистрация (Этапы маршрута) * (1С:Предприятие)

Регистрация (Этапы маршрута) *

Записать и закрыть | При переходе на этап | При эскалации | При начале исполнения

Наименование этапа: Регистрация

R (Исполнители) | A (Ответственные) | C (Консультанты) | I (Уведомляемые) | Действия

Добавить | X | ↑ | ↓ | Все действия ▾

Уведомляемый

- Давыдов Иван Иванович (СЦ1 Активы)
- Соколова Наталья Викторовна

Релизована поддержка часовых поясов



Реализована возможность разграничения доступа между филиалами или несколькими организациями.



Пользователи ООО "БЮТ" (Группа доступа) (1С:Предприятие)

Пользователи ООО "БЮТ" (Группа доступа)

Записать и закрыть Все действия ▾ ?

Наименование: Пользователи ООО "БЮТ"

Профиль: Пользователь ... 🔍

Пользователи | Ограничения доступа

Изменить ...

Вид доступа	Все значения, кроме указанных
Организации	Запрещены
Рабочие места	Запрещены
Конфигурационные единицы	Разрешены
Контрагенты	Запрещены

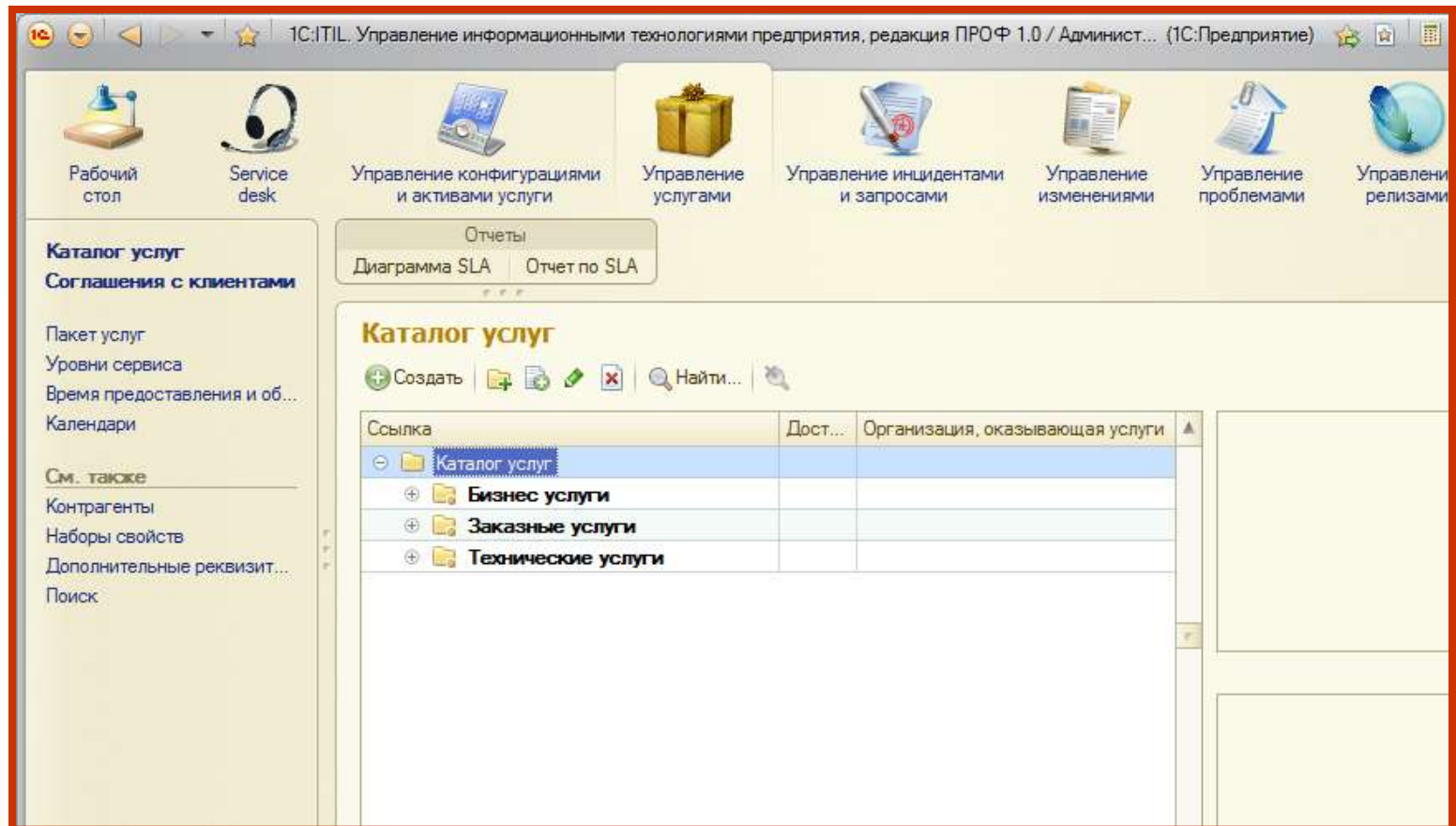
Рабочие места (список разрешенных)

N	Значение или группа значений	Доступ разрешен
1	Собственные рабочие места ООО "Сервис-центр №1"	✓
2	Рабочие места ООО "БЮТ"	✓
3	Рабочие места ООО "КХП"	✓

Комментарий: (Создан автоматически мастером настройки)

Возможности модуля «Управление услугами»:

- Ведение каталога услуг



1C:ITIL. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Админист... (1С:Предприятие)

Рабочий стол Service desk Управление конфигурациями и активами услуги Управление услугами Управление инцидентами и запросами Управление изменениями Управление проблемами Управление релизами

Отчеты
Диаграмма SLA Отчет по SLA

Каталог услуг

Создать Найти...

Ссылка	Дост...	Организация, оказывающая услуги
[-] Каталог услуг		
[+] Бизнес услуги		
[+] Заказные услуги		
[+] Технические услуги		

Каталог услуг
Соглашения с клиентами

Пакет услуг
Уровни сервиса
Время предоставления и об...
Календари

См. также
Контрагенты
Наборы свойств
Дополнительные реквизит...
Поиск

- Возможность предоставить заказчику отчет о выполненных работах, их качестве в удобном виде.

Отчет по SLA - 1С:ИТЛ. Управление информационными технологиями предприятия, редакция ПРОФ 1.0 / Администратор / (1С:Предприятие)

Отчет по SLA

Вариант отчета: Выбрать вариант...

Сформировать Настройка... Все действия ?

<input checked="" type="checkbox"/> Период	Этот год
<input checked="" type="checkbox"/> Организация	ООО "Сервис-центр №1"
<input type="checkbox"/> Соглашение SLA	

Параметры данных: Период = 01.01.2011 - 31.12.2011
Организация = ООО "Сервис-центр №1"

Соглашение			Среднее время между инцидентами		Среднее время между сбоями		Время простоя		Процент доступности		Закрыто в срок	Закрыто не в срок
Услуга	Маршрут	Пользователь	План	Факт	План	Факт	План	Факт	План	Факт		
Соглашение с клиентом БТ-00000002 от 14.03.2011 12:05:33												
Доступ в интернет	Маршрут ИТС 1	Пользователи ООО "Сервис-центр №1"	03:00:00	00:00:00	02:00:00	00:00:00	03:00:00	59 д. 11:45:27		38,98		
Итого												

- Содержат набор документов (руководств, процедур)
- Содержат рекомендации по предконтрактной работе, заключению договоров
- Содержат рекомендации по проведению обучения пользователей программным продуктам фирмы «1С»
- Содержат рекомендации по организации ключевых процессов проекта внедрения: управление требованиями, управление изменениями, управление расписанием, разработка и т.д.
- Содержат материалы по передаче внедренной системы на сопровождение

Что влияет на выбор технологии?

■ «Размер» заказчика (проекта):

- Малый
- Средний
- Большой

■ «Размер» - понятие относительно: может зависеть не только от параметров объекта автоматизации, но и от исполняющей организации

■ Уровень коммуникаций / скорость принятия решений

■ Размер команды проекта

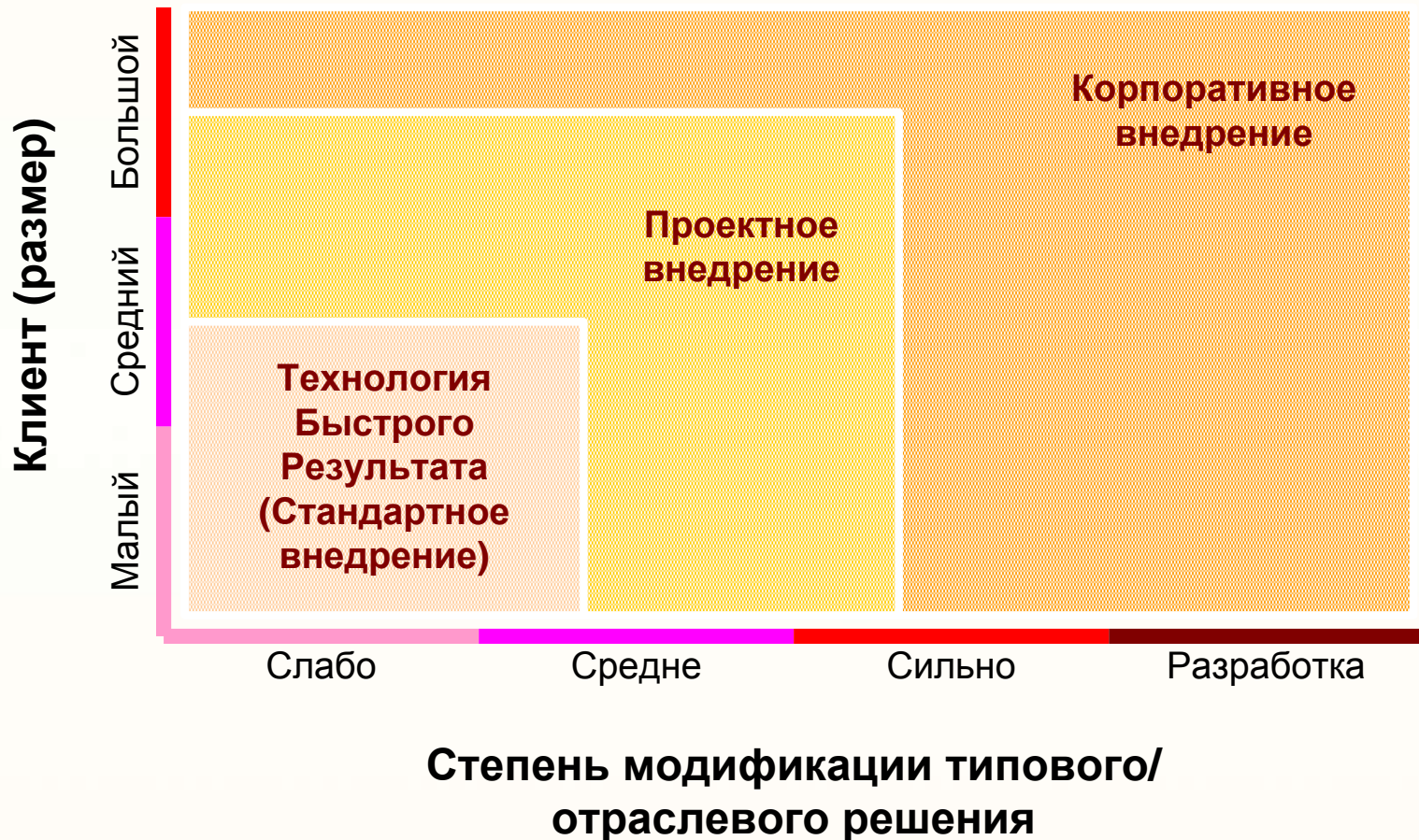
■ Требования к формализации документации

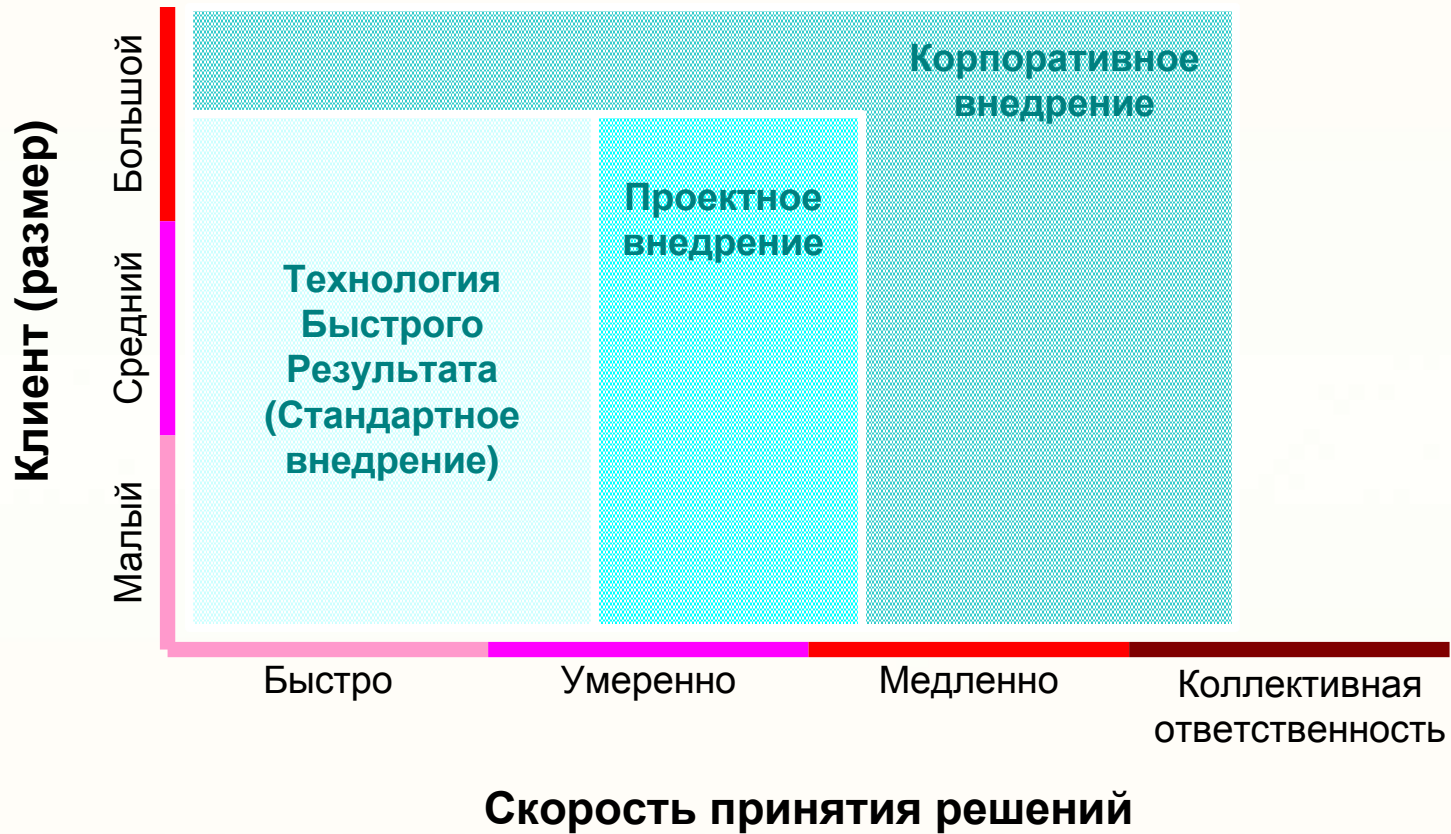
■ ... **■ В любом случае –**

последнее слово за руководителем проекта

■ Степень модификации типового решения:

- Не модифицируется (или модифицируется слабо)
- Средняя степень модификации
- Высокая степень модификации
- Или разработка «с нуля»





■ Сроки

Показатель / Масштаб проекта	Малые	Средние	Крупные
До ввода первой подсистемы в опытную эксплуатацию	2,2 мес.	2,8 мес.	4,0 мес.
До ввода первой подсистемы в промышленную эксплуатацию	3,2 мес.	4,0 мес.	5,5 мес.
До ввода последней подсистемы в опытную эксплуатацию	4,4 мес.	5,7 мес.	8,1 мес.
До ввода последней подсистемы в промышленную эксплуатацию	5,6 мес.	6,9 мес.	9,6 мес.

■ Отклонения

Показатель / Масштаб проекта	Малые	Средние	Крупные
Отклонение от запланированных сроков проекта	12,7%	15,8%	20,6%
Отклонение от запланированного бюджета проекта	6,9%	13,3%	12,7%



Спасибо за внимание!