



## Система Service Desk на базе Microsoft SharePoint

Система DocTrix Service Desk предназначена для автоматизации процессов поддержки пользователей и сопровождения IT-систем.

Система разработана на базе DocTrix Platform 2013, с применением графического редактора бизнес процессов Nintex Workflow, что позволяет быстро адаптировать её под бизнес-процессы Заказчика.

### Суть проекта

DocTrix Service Desk позволяет регистрировать и обрабатывать все виды обращений, поступающих в IT-подразделения от пользователей, а также управлять событиями и инцидентами. Система спроектирована в соответствии с принципами методологии ITIL (IT Infrastructure Library).

DocTrix Service Desk представляет собой набор автоматизированных типовых процессов ITIL:

- Классификация заявок, поступающих в службу IT
- Управление инцидентами
- Управление запросами на обслуживание
- Эскалация и деэскалация заявок
- Объединение инцидентов в проблемы
- Управление проблемами
- Ведение базы знаний
- Формирование отчетности



### Контакты

**+7 (499) 6-539-784**

**+7 (846) 3-411-411**

[www.doctrix.ru](http://www.doctrix.ru)

[sales@doctrix.ru](mailto:sales@doctrix.ru)

### Для кого

Система предназначена для:

- Руководство компании
- Служба IT
- Сотрудники компании

## Что дает покупка DocTrix Service Desk

- Готовая методология автоматизации процессов ИТ
- Быстрый запуск системы. Возможность оттолкнуться от типовых процессов и оптимизировать свои процессы там, где это возможно
- Автоматизация новых и развитие реализованных процессов собственными силами, без привязки к компании разработчику
- Снижение сроков автоматизации процессов в 2,5 раза
- Снижение совокупной стоимости владения системой, автоматизирующей бизнес-процессы Компании

### Сроки/Стоимость

Срок развертывания (для типовых проектов) 3 дня

Срок реализации и развертывания (для проектов, требующих адаптации процессов под заказчика) в среднем от 1 мес.

Срок обучения 1 неделя

Стоимость DocTrix Service Desk на один front-end\application server – от 350 тысяч рублей

Стоимость лицензий Nintex Workflow – от € 3 776

Стоимость удаленного обучения – 60 тысяч рублей без НДС

### Минимально необходимые лицензии Microsoft

*Расчет приведен на 100 пользователей*

MS SQL Server Standard – 1 серверная лицензия + 100 CAL либо процессорные лицензии на 4 ядра

MS SharePoint Server Standard – 1 серверная лицензия + 100 CAL

При использовании модуля аналитической отчетности необходимы лицензии:

- MS SQL Server Enterprise
- MS SharePoint Server Enterprise

### Дополнительно

Возможно использование DocTrix Service Desk на Microsoft SharePoint, развернутом в Azure и представление по модели SaaS.

## Необходимые продукты и технологии

### Серверные продукты:

- Microsoft SQL Server 2012\2014
- Microsoft Office SharePoint Server\Foundation 2013
- Microsoft Azure
- DocTrix Platform 2013
- Nintex Workflow 2013

### Microsoft Office:

- Microsoft Excel 2013
- Microsoft Word 2013

