

NAUMEN

Naumen Service Desk автоматизировал управление ИТ-обслуживанием на заводе «КРКА-Рус»

На фармацевтическом заводе «КРКА-Рус» завершен проект автоматизации ИТ-службы предприятия. Реализация проекта повысила качество ИТ-обслуживания бизнес-процессов и обеспечила ИТ-службу инструментами управления, отвечающим нормам международной практики.

На фармацевтическом заводе «КРКА-Рус» завершен проект автоматизации ИТ-службы предприятия. Реализация проекта повысила качество ИТ-обслуживания бизнес-процессов и обеспечила ИТ-службу инструментами управления, отвечающим нормам международной практики. Проект был выполнен на базе российского решения Naumen Service Desk.

Завод «КРКА-Рус» является дочерним предприятием словенской компании «КРКА», одного из ведущих фармацевтических предприятий Центральной и Восточной Европы. Завод производит твердые формы лекарственных препаратов в соответствии со стандартами GMP (Good Manufacturing Practice). Высокий уровень автоматизации и компьютерного управления производством и работой склада обеспечивают высокую степень безопасности продукции и защиты персонала.

ИТ-служба завода отвечает за бесперебойную работу всех автоматизированных процессов и оперативное устранение возникающих неполадок. С ростом нагрузки на ИТ-службу возникла потребность учета всех обращений пользователей, контроля за сроками устранения сбоев и анализа статистики. Проведя оценку ситуации, руководство службы приняло решение внедрить процессный подход для управления ИТ-обслуживанием с использованием инструментов, позволяющих его реализовать.

Специалисты «КРКА-Рус» провели анализ всех отечественных и зарубежных предложений, имеющих на рынке решений Service Desk. В итоге для решения поставленных задач было выбрано российское решение Naumen Service Desk, разработанное компанией NAUMEN в соответствии с рекомендациями библиотеки передового опыта ITIL.

Реализация проекта была выполнена совместными усилиями специалистов «КРКА-Рус» и компании NAUMEN. В ходе проекта были автоматизированы процессы управления инцидентами, проблемами, работами и уровнем сервиса.

С внедрением Naumen Service Desk руководство и инженеры ИТ-службы получили возможность:

- вести учет и классификацию инцидентов;
- выдавать наряды исполнителям и контролировать их выполнение;
- контролировать соблюдение регламентных сроков;
- анализировать причины возникновения неисправностей и выявлять типовые проблемы;
- формировать отчеты о распределении инцидентов по типам услуг, пользователям и инженерам.

Для управления уровнем сервиса в системе был сформирован каталог ИТ-услуг, позволяющий в частности варьировать параметры обслуживания инцидента в зависимости от приоритета услуги.

Реализация проекта также обеспечила оперативное взаимодействие с пользователями. С помощью Naumen Service Desk сотрудники получили возможность самостоятельно отправлять заявки в ИТ-службу, следить за ходом их

разрешения через личный кабинет и через автоматическое оповещение по электронной почте. В планы развития проекта входит внедрение процессов управления конфигурациями и изменениями.

ООО «КРКА-Рус» (www.krka.si/ru/krkar/) занимается производством готовых лекарственных препаратов в виде твердых дозированных форм: таблеток, таблеток, покрытых пленочной оболочкой и капсул. Открытие завода в 2003 г. стало результатом многолетнего присутствия фирмы «КРКА d. d. Ново место» на российском рынке. Завод расположен в городе Истра Московской области.

Компания NAUMEN (www.naumen.ru), ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти. В число продуктов и решений, созданных в компании, входят система поддержки операций (OSS/BSS) для операторов связи, call- и contact-центр, система электронного документооборота, CRM-система, система управления процессом поддержки ИТ-услуг (Service Desk), система дистанционного обучения и управления процессом обучения.