

### Отзыв о проекте

В 2010-2011 годах компания "ОмниВэй" выполнила проект по внедрению процессов управления инцидентами, работами, знаниями и контрактами в рамках технической поддержки клиентов и производства компании ОАО "Т-Платформы". Проект реализован на базе программного комплекса OMNITRACKER и по рекомендациям методологии ITIL v3.

В ходе проекта были успешно реализованы следующие задачи:

- Автоматизирован процесс поддержки клиентов (разработаны механизмы работы, описания процессов, инструкции);
- Автоматизирован процесс контроля договоров;
- Разработана структура и логика работы базы знаний;
- Разработанная система интегрирована с корпоративным сайтом, MS Exchange, Active Directory;
- Разработан механизм интеграции с корпоративной ERP-системой MS Navision;
- Разработана система отчетности;
- Проведено обучение пользователей.

Внедрение системы позволило достичь следующих результатов:

- Повышено качество обслуживания и скорость обработки обращений клиентов;
- Обеспечен контроль обработки обращений;
- Прозрачность процесса взаимодействия с вендорами по вопросам технической поддержки;
- Прозрачность процесса взаимодействия с поставщиками услуг;
- Получение оперативной статистической информации.

Руководство ОАО "Т-Платформы" выражает благодарность за высокий профессионализм и готовность оперативно и эффективно решать сложные задачи руководству компании ЗАО "ОмниВэй" в лице исполнительного директора Фомина Валерия Николаевича, а также проектной команде консультантов ЗАО "ОмниВэй":

- Пимоненко Борису Викторовичу;
- Цимбалистову Александру Анатольевичу.

Рассчитываем на продолжение плодотворного сотрудничества.

Исполнительный директор

Зайченко С.Е.

Начальник отдела технической поддержки

Казakov А.В.

