

Контакты для прессы: **Epicor Software**

Александра Ветриньш

PR-менеджер Epicor Москва

(495) 799-5666

## **Еpicor объявляет о выходе Epicor ITSM 2010**

***Новый релиз решения Epicor для управления IT-инфраструктурой с встроенными информационными панелями и расширенными возможностями Business Intelligence для повышения эффективности работы служб поддержки пользователей***

Epicor Software Corporation, ведущий поставщик решений по управлению предприятием для среднего бизнеса и подразделений международных корпораций, объявляет о выходе нового релиза Epicor ITSM 2010 и расширенной версии Epicor ITSM Business Intelligence. Epicor ITSM – мощное структурированное решение, обеспечивающее богатый функционал для управления службой поддержки ключевых IT-процессов и методологий. Epicor ITSM Business Intelligence позволяет IT-отделам легко собирать, анализировать и публиковать ключевые показатели отчетности.

«Сегодня IT-отделы должны согласовывать свою деятельность со стратегическими бизнес-целями для того, чтобы улучшить производительность и обеспечить прозрачность расходов, - говорит Джеймс Норвуд (James Norwood), старший вице-президент по маркетингу продуктов Epicor. Epicor ITSM 2010 и Epicor ITSM Business Intelligence обеспечивают большую гибкость и понимание бизнеса, благодаря технологии встроенных информационных панелей, которая с помощью контекстного анализа позволяет оптимально управлять ключевыми бизнес-целями, предоставляя клиентам обслуживание высочайшего класса».

### **Применение высокотехнологичных разработок**

Epicor ITSM комплексно использует новейшие технологии Microsoft. Основой приложения является сервисно-ориентированная архитектура, построенная с помощью Microsoft Visual Studio .NET и Microsoft .NET Framework, портал самообслуживания Epicor ITSM использует технологии Microsoft SharePoint, Epicor ITSM Business Intelligence использует

Microsoft SQL Server Analysis Services, а также Reporting Services. Благодаря этим технологиям в Epicor ITSM 2010 появилась боковая панель для обеспечения быстрого доступа к часто повторяющимся действиям в контексте, а также возможность использовать функцию drag and drop для более интуитивного управления ссылками на внешние файлы и возможностью их привязки к записям в Epicor ITSM.

### **Расширенные KPI и встроенные информационные панели обеспечивают лучшее понимание бизнеса**

Epicor ITSM 2010 представляет новую мощную функциональность информационных панелей, встроенную в стандартный пользовательский интерфейс Epicor ITSM. Информационные панели комплектуются расширенной административной функциональностью для того, чтобы предоставить максимальную гибкость при создании графиков и графических индикаторов как на основе данных ITSM, так и на основе внешних источников данных.

Используя все данные, хранящиеся в ITSM Epicor, ITSM Business Intelligence обеспечивает IT-отдел точной, полной и четкой информацией. Благодаря этому сотрудники теперь будут тратить меньше времени на поиск данных о производительности - таким образом, осуществляется более оперативная поддержка, принятие более обоснованных решений для более продуктивной деятельности.

Наиболее значимая функциональность нового релиза Epicor ITSM Business Intelligence - наличие ключевых показателей эффективности (KPI). Доступные в рамках OLAP-куба «Производительность IT-услуг» эти KPI предлагают такие индикаторы, как «Ценность», «Цель», «Статус» и «Тренды», что позволяет лучше визуализировать, отслеживать и понимать тенденции и практически исключает неточную отчетность, обусловленную различиями между фактическими соглашениями об уровне услуг (SLA) и историческими отчетами.

### **Комплексный IT Service Management**

Epicor ITSM предлагает набор сбалансированных сервисных функций управления, которые поддерживают ключевые IT-процессы, описанные в Information Technology Infrastructure Library (ITIL) версии 2 и версии 3 и были сертифицированы Pink Elephant как ITIL совместимые для Управления инцидентами, Управления проблемами, Управления изменениями, Управления конфигурациями и Управления уровнем сервиса. Последний релиз успешно прошел оценки ITIL v3, получил PinkVerify™ статус и прошел оценку соответствия согласно ITIL Software Scheme (ISS).

Лучшие практики ITIL, реализованные в Epicor ITSM, и связанные с решениями IT Operations Management (ITOM) дают IT-подразделениям возможность учитывать знания и

опыт людей, которые сталкивались с теми же проблемами, а также возможность экономически эффективно управлять использованием IT-ресурсов и активов. Все это обеспечивает большую производительность, бесшовную интеграцию с управлением изменениями, и как результат – большую эффективность IT-службы.

#### **О компании Epicor Software Corporation**

Корпорация Epicor является мировым лидером, специализирующимся на поставке для компаний среднего и крупного бизнеса интегрированных программных решений по планированию ресурсов предприятия (ERP), управлению взаимоотношениями с клиентами (CRM), управлению цепочками поставок (SCM) и автоматизации профессиональных услуг (PSA). Корпорация Epicor основана в 1984 году. Она обслуживает свыше 20 000 клиентов в более чем 150 странах и предоставляет решения на более чем 30 языках. Используя новейшие технологии сервисно-ориентрованной архитектуры (SOA) и веб-сервисов, Epicor предоставляет комплексные отраслевые решения для сферы промышленного производства, дистрибуции, розничной торговли, гостиничного бизнеса и профессиональных услуг, позволяющие компаниям повысить эффективность и производительность, создать конкурентные преимущества. Решения Epicor характеризуются масштабируемостью и гибкостью, необходимыми в современном бизнесе, и позволяют предприятиям добиться еще большего успеха в будущем. Epicor является разработчиком и поставщиком собственных решений, представляя собой единый центр ответственности за продукт, его внедрение и дальнейшее сопровождение. Это способствует быстрой окупаемости инвестиций и низкой общей стоимости владения. Центральная штаб-квартира Epicor находится в Ирвине, штат Калифорния, а представительства и филиалы расположены по всему миру. Более подробную информацию можно найти на сайтах [www.epicor.com](http://www.epicor.com), [www.epicor.ru](http://www.epicor.ru).

###

Epicor is a registered trademark of Epicor Software Corporation. Other trademarks referenced are the property of their respective owners. The product and service offerings depicted in this document are produced by Epicor Software Corporation.