

**ДЛЯ НЕМЕДЛЕННОГО РАСПРОСТРАНЕНИЯ**

## **Gallery автоматизирует управление ИТ-услугами при помощи Epicor ITSM**

***Лидер на рынке наружной рекламы оптимизирует управление  
ИТ-инфраструктурой и качество обслуживания клиентов***

**МОСКВА, Россия, 06 сентября 2011** -- [Epicor Software](#) Corporation, международный лидер в области поставки [бизнес-приложений](#) для производства, дистрибуции, ритейла и сервисных организаций объявляет, что компания Gallery, второй по величине оператор наружной рекламы в России и Украине, внедряет [Epicor® IT Service Management \(ITSM\)](#) для автоматизации процессов обслуживания ИТ-инфраструктуры и улучшения качества сервиса клиентов.

Основанная в 1994, компания Gallery сейчас владеет сетью более 33,000 рекламных поверхностей более чем в 30 городах России и Украины. По словам СIO компании Сергея Миловидова, компания нуждалась в автоматизации процессов сервис-деск для обеспечения устойчивости и бесперебойности бизнес-процессов компании. “С помощью Epicor ITSM планируется усовершенствовать работу ИТ-инфраструктуры, которая является неотъемлемым условием качества и непрерывности бизнес-процессов в организации”, - говорит Миловидов.

При выборе поставщика и системы, компания Gallery ориентировалась на выгодное соотношение цена/качество, богатый функционал, удобство использования и возможность интеграции ITSM с другими бизнес-системами, а также возможность внедрить решение своими силами в кратчайшие сроки. Из всех продуктов, представленных ключевыми поставщиками решений для управления ИТ-инфраструктурой, было выбрано решение Epicor ITSM как наиболее полно отвечающее требованиям компании.

С помощью данного информационного решения ИТ-отдел сможет оперативно реагировать на запросы пользователей, немедленно устранять возникшие проблемы и находить способы их предотвращения в будущем. ИТ-специалисты смогут легко отслеживать, анализировать и быстро закрывать инциденты, проблемы и запросы на изменения. Также возможно устанавливать и контролировать различные уровни обслуживания на основе конкретных соглашений. Решение обеспечивает поддержку ключевым ИТ-процессам, регламентированным в библиотеке ITIL. Epicor ITSM является сертифицированным продуктом, ITIL-совместимым в 5 областях управления услугами: управление проблемами, управление изменениями, управление конфигурацией и управление уровнем услуг.

В конфигурацию также входит портал самообслуживания для клиентов, который представляет собой базу знаний в Интернете, которая дает возможность клиентам получать информацию и ответы на вопросы в любое удобное для них время. Портал существенно увеличивает эффективность работы службы технической поддержки, что в свою очередь, сокращает количество клиентских вызовов, позволяя, таким образом, специалистам службы поддержки сосредоточиться на решении более важных проблем.

### **About Epicor Software Corporation**

Epicor Software Corporation (объединенная недавно с Activant Solutions Inc.) является международным лидером в области поставки решения для производства, дистрибуции, ритейла и сервисных организаций. Epicor обладает более чем 40-летним опытом работы со средними компаниями и подразделениями компаний входящих в Global 1000, клиентская база насчитывает более 33000 клиентов в более чем 150 странах. Решения Epicor для управления ресурсами предприятия (ERP), управления цепочками поставок (SCM), управления персоналом (HCM) и POS-системы помогают повышать эффективность и рентабельность предприятий. Имея успешную историю применения инноваций, обладая обширной отраслевой экспертизой и постоянным стремлением к совершенству, Epicor вдохновляет своих клиентов на создание устойчивых конкурентных преимуществ. Epicor является единым центром ответственности перед клиентом и соответствует требованиям как локального, регионального бизнеса так и глобального масштаба. Штаб-квартира компании находится в Ливерморе, Калифорния, офисы и подразделения расположены по всему миру. Для дополнительной информации обращайтесь на наш сайт [www.epicor.com](http://www.epicor.com).

Следуйте за Epicor в Twitter: [@Epicor](https://twitter.com/Epicor), [@EpicorEMEA](https://twitter.com/EpicorEMEA), [@Epicor\\_Retail](https://twitter.com/Epicor_Retail) or [Facebook](https://www.facebook.com/epicor).

###

Epicor является зарегистрированной торговой маркой Epicor Software Corporation. Другие торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Продукты и услуги, описанные в данном документе произведены Epicor Software Corporation.

Контакты: Екатерина Кильгишова  
Менеджер по маркетингу, Россия, СНГ, Центральная и Восточная Европа  
Epicor Software Corporation  
Тел.: +7 (495) 799-5666  
[ekilgishova@epicor.com](mailto:ekilgishova@epicor.com)