

Контакты для прессы: **Epicor Software**

Александра Ветриньш

PR-менеджер Epicor Москва

(495) 799-5666

### **"Газпром трансгаз Самара" автоматизировала IT-инфраструктуру с помощью Epicor ITSM**

Москва, 20 мая 2010 года - Epicor Software Corporation (NASDAQ: EPIC), ведущий поставщик программных решений для предприятий среднего и крупного бизнеса, объявляет об успешном завершении проекта по внедрению решения для управления ИТ-услугами Epicor ITSM в компании «Газпром трансгаз Самара». В настоящий момент система сдана в промышленную эксплуатацию. С помощью Epicor ITSM в компании осуществляется контроль за службой ИТ-поддержки.

В ходе выбора системы «Газпром трансгаз Самара» выдвигала следующие требования: русифицированный интерфейс, соответствие функционала решения методологии ITIL, наличие «легкого» клиента, простая настройка, гибкость системы, возможность интеграции с другими решениями. Из всех продуктов, представленных ключевыми поставщиками решений для управления ИТ-инфраструктурой, было выбрано решение Epicor ITSM как наиболее полно отвечающее требованиям компании. Использование решения позволяет упорядочить работу ИТ-службы, ускорить обработку запросов от пользователей, а также позволяет лучше понимать структуру расходов на ИТ и в соответствии с этим оптимизировать свои затраты.

По словам генерального директора ООО «Самаратрансгаз» Олега Степаненко, использование Epicor ITSM позволяет четко определять сроки решения проблем, повысить удовлетворенность пользователей, формировать критерии оценки работы ИТ-специалистов, обосновывать затраты на ИТ и защищать бюджеты на расходы.

Решение обеспечивает поддержку ключевым ИТ-процессам, регламентированным в библиотеке ITIL: управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями, управление активами и конфигурациями, управление уровнем услуг.

Функция «Управление инцидентами» предусматривает регистрацию всех входящих инцидентов с определением их приоритетности. Клиенты службы техподдержки могут следить за обработкой инцидента по электронной почте или в режиме on-line. База знаний с возможностью быстрого поиска позволяет находить ответы на проблемные вопросы.

«Управление проблемами» не допускает урегулирования инцидентов без устранения причины их возникновения. Решение позволяет связать несколько инцидентов в одну проблему, при решении которой все связанные с ней инциденты автоматически закрываются.

«Управление изменениями» позволяет вносить в инфраструктуру контролируемые изменения. Решение обеспечивает подачу запроса на внесение конкретного изменения, гарантирует получение необходимых подтверждений и определяет, сколько времени потребуется на внесение этого изменения.

«Управление активами и конфигурациями» позволяет учитывать аппаратные, программные и прочие компоненты ИТ-инфраструктуры, а также получать финансовые данные, связанные с конфигурациями и продуктами. Система позволяет фиксировать и отслеживать закупочную стоимость, сроки амортизации, стоимость после амортизационного периода, гарантийные сроки и даты установки. Кроме того, существует возможность распределять расходы среди держателей бюджета, подразделений, дочерних компаний и т.д., обеспечивая прозрачность затрат на ИТ.

Функция «Управление уровнем услуг» определяется путем регистрации в системе ITSM соглашений об уровне услуг и их стоимости, что позволяет предоставлять услуги на требуемом уровне. Также имеется возможность регистрировать соглашения об уровне услуг (SLA) для конкретной конфигурации или конкретного клиента (конечного пользователя или подразделения).

Особенностью данной конфигурации является наличие портала самообслуживания клиентов, который дает возможность самостоятельного доступа к своим запросам, базе знаний и хранилищу документов. Кроме того, данный портал может использоваться топ-менеджментом для получения отчетов.

### **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 140 странах и поставляет решения на более чем 30 языках. Используя новейшие технологии сервисно-ориентированной архитектуры (SOA) и веб-сервисов, Epicor поставляет 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).

### **О компании "Газпром трансгаз Самара"**

ООО "Газпром трансгаз Самара", созданное в 1943 году, является исторически первым предприятием газовой промышленности России. Сегодня ООО "Газпром трансгаз Самара", дочернее предприятие ОАО "Газпром", осуществляет транспорт природного газа по магистральным газопроводам и его поставку потребителям шести регионов России: Самарской, Ульяновской, Оренбургской, Пензенской, Саратовской областей и республику Мордовия. Это динамично развивающееся предприятие, эксплуатирующее более 4300 км магистральных газопроводов, 19 компрессорных станций, 144 газораспределительных объектов и обеспечивающее транспортировку природного газа в объеме около 20% от всего добываемого газа в России. В состав Общества входят линейно-производственные управления магистральных газопроводов и сервисные подразделения.

<http://www.gazpromsamara.ru/index.php>