

## **Еpicor® сообщает о начале опытной эксплуатации Epicor ITSM в компании «Спецремонтмонтаж»**

### ***Сервисная ИТ-компания выбрала решение Epicor для поддержки ключевых ИТ-процессов***

МОСКВА, Россия, 28 июня 2011 г. — Компания [Epicor Software](#) Corporation, мировой лидер в области [программных бизнес-решений](#) для производства, дистрибуции, розничной торговли и сервисных организаций объявляет о начале опытной эксплуатации решения для управления сервисом ИТ-инфраструктуры в компании ООО «Спецремонтмонтаж» на основе программного продукта Epicor® IT Service Management (ITSM). Решение Epicor ITSM обеспечивает поддержку основных процессов управления ИТ-сервисом: управление инцидентами, управление проблемами, управление изменениями, управление конфигурациями и управление уровнем услуг. Решение имеет встроенную базу знаний и портал самообслуживания для клиентов.

Проект по внедрению Epicor ITSM стартовал в компании в конце 2010. В систему внесены данные об объектах обслуживания, полный набор предоставляемых сервисов, закреплены роли специалистов службы поддержки, настроены метрики качества предоставляемых услуг в соответствии с соглашениями об уровнях обслуживания. В настоящее время в системе ITSM полноценно работает служба Service Desk, обеспечивающая регистрацию и сопровождение инцидентов на обслуживаемых объектах и обращений клиентов. На первоначальном этапе решение охватывает два сервисных направления деятельности предприятия: сервис информационных технологий и сервис технических средств безопасности объектов.

Внедрение системы Epicor ITSM в компании «Спецремонтмонтаж» осуществляется собственными специалистами при поддержке партнера Epicor - компании ООО «Деловые системы».

Владимир Щёкин, главный технолог по информационным технологиям, отмечает: «Благодаря набору современных сбалансированных сервисных функций, поддерживающих ключевые ИТ-процессы, определенные ITIL, мы получили возможность своевременно и оперативно реагировать на запросы пользователей, в кратчайшие сроки устранять инциденты и проблемы, возникающие у клиентов, получили инструмент для контроля и анализа качества предоставляемых сервисов и загрузки персонала».

Компания осуществляет свою деятельность в 14-ти регионах России, обеспечивая поддержку систем автоматизации, технических систем безопасности и ИТ-

инфраструктуры многих предприятий, большая часть из них входит в структуру нефтедобывающей компании ТНК-ВР. Наличие большого количества обслуживаемых объектов (несколько тысяч), расположенных на огромной, распределенной территории, потребность в предоставлении заказчикам информации об инцидентах, предопределило необходимость внедрения централизованного управления сервисом. Кроме того компании требовался инструмент для поддержки собственной ИТ-инфраструктуры.

Выбор в пользу Epicor ITSM был сделан вследствие того, что данный продукт обеспечивает поддержку ключевым ИТ-процессам, регламентированным в библиотеке ITIL, подходит как для внутреннего использования, так и для предоставления ИТ-услуг клиентам компании. Помимо этого, решающими факторами в пользу Epicor ITSM стали простота внедрения и использования продукта, возможность кастомизации собственными силами.

На следующих этапах внедрения к Epicor ITSM планируется подключение новых предприятий и организация процессов сервиса для других видов сервисных услуг.

Более подробную информацию можно найти на сайте [www.bai-tec.ru](http://www.bai-tec.ru). «BAI-TEC» является зарегистрированным товарным знаком компании.

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

Корпорация Epicor (недавно объединившаяся с Activant Solutions Inc.) является мировым лидером, специализирующимся на поставке комплексных отраслевых решений для сферы промышленного производства, дистрибуции, розничной торговли, гостиничного бизнеса и профессиональных услуг. Около 40 лет Epicor является ведущим поставщиком программных решений для предприятий среднего бизнеса и подразделений крупных компаний, входящих в список Global 1000. Компания обслуживает свыше 33 000 клиентов в более чем 150 странах и предоставляет решения на более чем 30 языках. Решения Epicor по планированию ресурсов предприятия (ERP), автоматизации розничной продажи (POS), управлению цепочками поставок, управлению человеческими ресурсами (HCM) позволяют компаниям повысить эффективность и производительность, создать конкурентные преимущества. Используя новейшие технологии и отраслевую экспертизу, 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 сайте [www.epicor.com](http://www.epicor.com).

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

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.

**Контакты для прессы: Epicor Software**

Екатерина Кильгишова

Менеджер по маркетингу в России, СНГ, странах Центральной и Восточной Европы

+7(495) 799-5666

ekilgishova@epicor.com