BS2
Penki kontinentai group

Service Desk·iQ

Управление и оптимизация сервисного обслуживания

www.bs2.lt
Август, 2017 г.

Penki kontinentai GROUP

Группа предприятий **Penki kontinentai**



1992 г. – в Вильнюсе учреждена группа предприятий **Penki kontinentai**

1998 г. учреждено дочернее предприятие **ASHBURN International**

1998 г. – учреждено дочернее предприятие **Penkių kontinentų komunikacijų centras**

2001 г. – учреждено дочернее предприятие **Penkių kontinentų bankinės technologijos (BS/2)**

2004 г. – учреждено дочернее предприятие **Skaitmeninio sertifikavimo centras (SSC)**

2005 г. – учреждено дочернее предприятие **Penkių kontinentų investicijos**

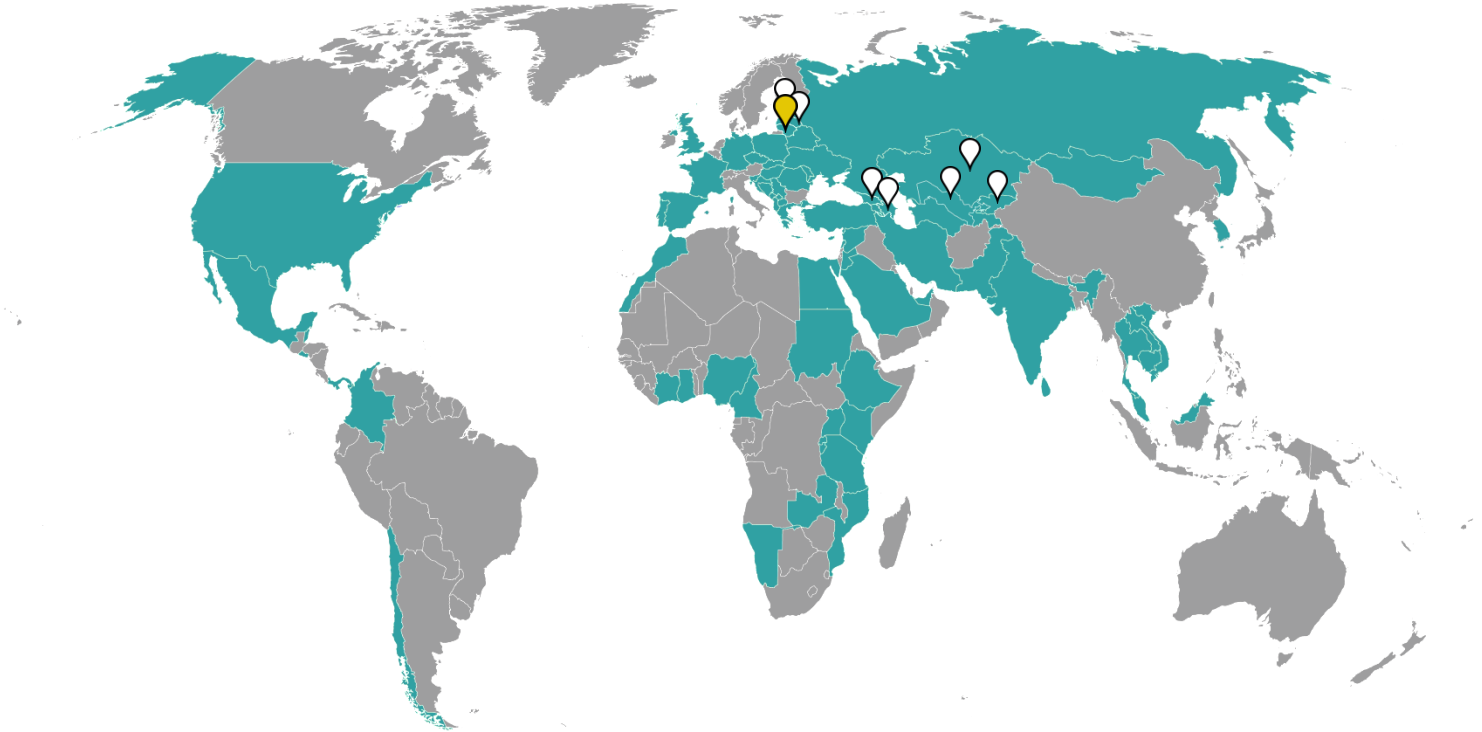
© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Сферы деятельности группы предприятий **Penki kontinentai**

РЕШЕНИЯ ДЛЯ БАНКОВ И РИТЕЙЛА	ИТ-УСЛУГИ	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОДПИСЬ (PKI)	ТЕЛЕ-КОММУНИКАЦИИ	МЕДИА	ИНВЕСТИЦИИ
Программные решения	ИТ-обслуживание	Выдача сертификатов эл. подписи	Внедрение инфраструктуры	Канал PENKI TV	Инвестиции в недвижимость
Банковское оборудование	Облачные решения	Внедрение инфраструктуры открытых ключей	Интернет	Специали-зированный интернет портал	Smart House (проектирование, строительство, мониторинг)
Техническое обслуживание (сервис)	Системное администрирова-ние	Внедрение ПО для эл. подписи	IP-телефония	Видеостудия	
Обучение и сертифици-рование	Внедрение инфраструктуры	Выдача сертификатов SSL	IPTV	Прямые видео трансляции (OTT)	
Программы лояльности	Мониторинг		Разработка программного обеспечения		
			Мониторинг		

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

География деятельности



Центральный офис в Литве.
Дочерние компании:
Азербайджан | Грузия | Казахстан
Кыргызстан |Латвия | Узбекистан | Эстония

Решения и услуги компании известны на мировом рынке, продукция поставляется в 77 странах мира.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.



Сертификаты

успешно используется система управления ИТ-процессами в соответствии с рекомендациями ITIL v3

ежегодно подтверждается соответствие стандартам ISO 20000, и ISO 27001

разработанные BS/2 решения ATMeye.iQ и Payments.iQ успешно прошли сертификационный аудит на соответствие требованиям международного стандарта PCI PA-DSS (англ. Payment Application Data Security Standard)

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.



Награды и премии

- Мировая награда ATMIA
  “Лучшая технология безопасности”
- Национальные награды
  “Приз за инновацию” и “Продукт года”
- Награда Wincor Nixdorf “Лучшее решение для банкинга” – (Payments.iQ), 2013
- Награды Wincor Nixdorf “Лучший банковский сервис”, 2003, 2004, 2013, 2014
- Награда Wincor Nixdorf “Best Banking Solution 2016”
- Награда Diebold Nixdorf
  “Special Achievement Banking 2017”

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.



Технологические партнеры

DIEBOLD NIXDORF

CISCO

IBM

Microsoft GOLD CERTIFIED Partner

gemalto security to be free

ingenico GROUP

UNISYS

hp

ARRIS

Giesecke & Devrient

StrongPoint

BIZERBA

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.



Penkių Kontinentų Bankinės Technologijos

- разработка, внедрение и поддержка программного обеспечения;
- продажа технического оборудования для банковского и розничного сектора;
- техническое обслуживание и поддержка оборудования;
- услуги аутсорсинга;
- мониторинг ИТ-инфраструктуры;
- консультации, обучение;
- поставка запчастей.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

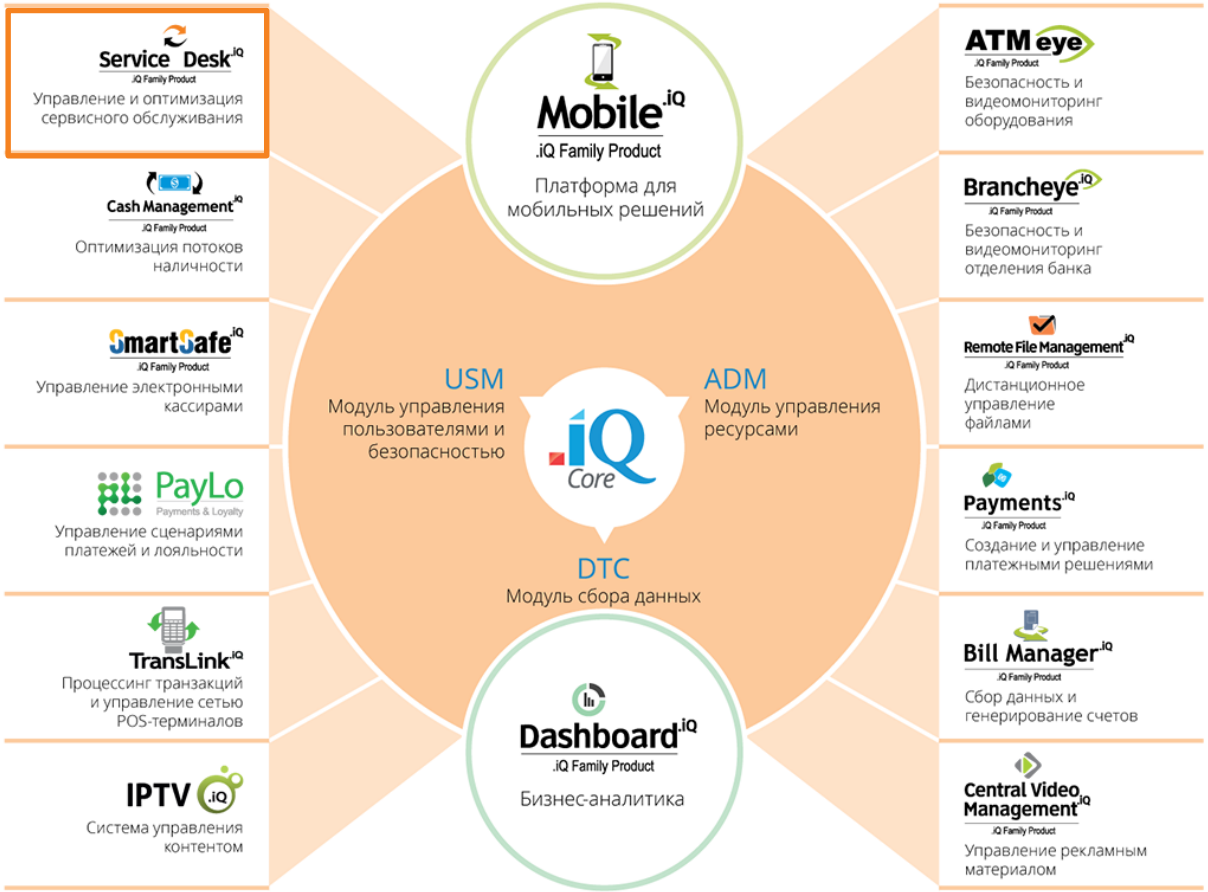


Основные факты

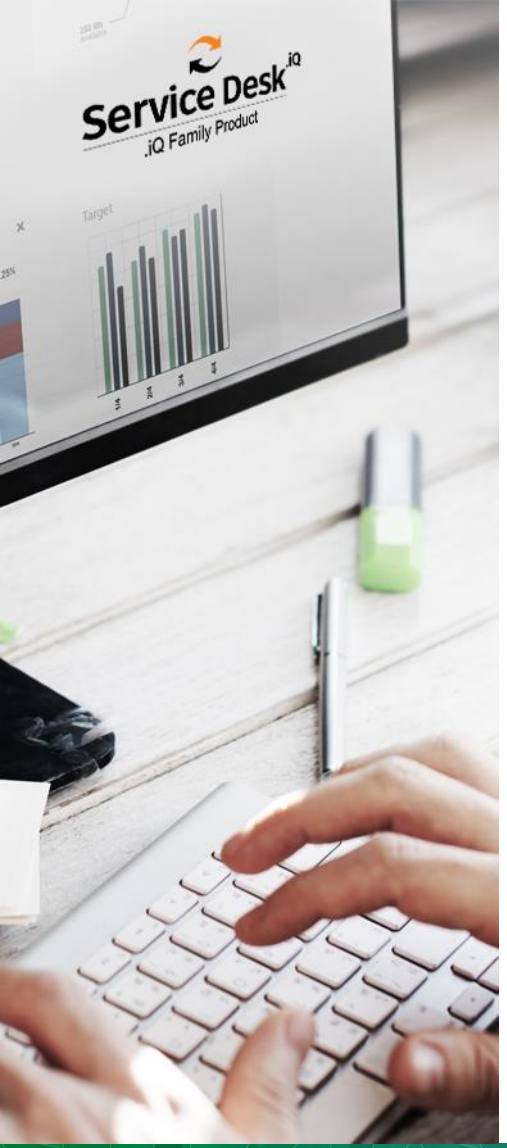
- 200 сотрудников
- 7 дочерних компании в разных странах
- Опыт обслуживания банковского и другого оборудования - 20 лет
- 49 сервисных центров в 8 странах
- Более 100 сертифицированных инженеров
- Партнеры в 60 странах
- Второй в мире сертифицированный учебный центр Diebold Nixdorf, с 2008 г.
- Соответствие стандартам ISO 20000 и ISO 27001
- Сертификат PCI PA-DSS Level 1

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Программное обеспечение. **Семейство .iQ**



© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.



Service Desk.iQ

Service Desk.iQ – решение по автоматизации процессов сервисного обслуживания оборудования для банков и сектора розничной торговли, в соответствии со стандартом ISO 20000. Решение отвечает за назначение, выполнение и закрытие заявок клиентов, организацию работы персонала сервисной компании, формирование отчетности и т. д.

Благодаря модульности, Service Desk.iQ позволяет обеспечить решение различных задач в организации процессов внутри компании, а также масштабировать конфигурацию в соответствии с расширением деятельности.

Решение Service Desk.iQ соответствует рекомендациям ITIL V3 и международному стандарту по управлению и обслуживанию ISO 20000.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Производственный процесс



1. Информация об инциденте поступает по телефону, эл. почте, а также через различные системы мониторинга в автоматическом режиме (Proview и т.д.).

2. Система Service Desk.iQ автоматически обрабатывает информацию и создает запрос, который оператор назначает определенному сервисному отделу.

3. Руководитель сервисного отдела планирует исполнение работ по устранению инцидента согласно рабочему графику и соответствующему уровню квалификации инженеров.

4. Инженер получает задание на рабочее место и/или на мобильное устройство.

5. Инженер отмечает на мобильном устройстве каждую контрольную точку рабочего процесса в режиме реального времени и высылает отчет в систему.

6. Руководитель сервисного отдела проверяет отчет о работе и, в случае отсутствия необходимости в проведении дополнительных работ, подтверждает выполнение запроса.

7. Оператор проверяет наличие нарушений уровня сервисного обслуживания (SLA) и высылает отчет заказчику.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Основные модули



SRM.iQ (Service Request Management)

Модуль предназначен для автоматизированного управления и планирования обслуживания сервисных запросов, как поступающих от клиентов, так и формируемых операторами сервисных служб для осуществления плановой поддержки в соответствии с требованиями SLA.



SLA.iQ (Service Level Agreement)

Модуль обеспечивает возможность формализованного ввода соглашения об уровне предоставления услуги, как совокупности контрольных параметров, дополнительных условий и методов расчета, по которым определяется уровень качества обслуживания клиента.



FCM.iQ (Fuel Consumption Management)

Модуль позволяет осуществлять автоматизированный и ручной ввод данных, необходимых для учета использования принадлежащих компании автомобилей, учета автопробега каждого автомобиля, а также учета расхода автомобильного топлива и контроля его правильной и своевременной оплаты.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Основные модули



BBM.iQ (Basic Billing Management)

Модуль предназначен для сбора и обработки всех данных, необходимых для оформления платежных требований за предоставляемые сервисной компанией услуги.



GCM.iQ (Geographical Control and Monitoring)

Модуль GCM.iQ позволяет в режиме реального времени видеть на карте месторасположение устройств, решаемые задачи и их статус.



SRP.iQ (Service Repair Parts)

Модуль SRP.iQ позволяет вести учет движения запасных частей, регистрировать все события жизненного цикла учетных единиц ремонтного фонда сервисной компании. Существующая возможность интеграции с различными бухгалтерскими системами обеспечивает уменьшение ручной обработки и дублирования данных.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Основные модули



LRM.iQ (Local Repair Management)

Модуль LRM.iQ позволяет оперативно управлять и планировать работы локального ремонта, а также учитывать трудозатраты и стоимость ремонта деталей и узлов, их текущую стоимость для сервисной компании.

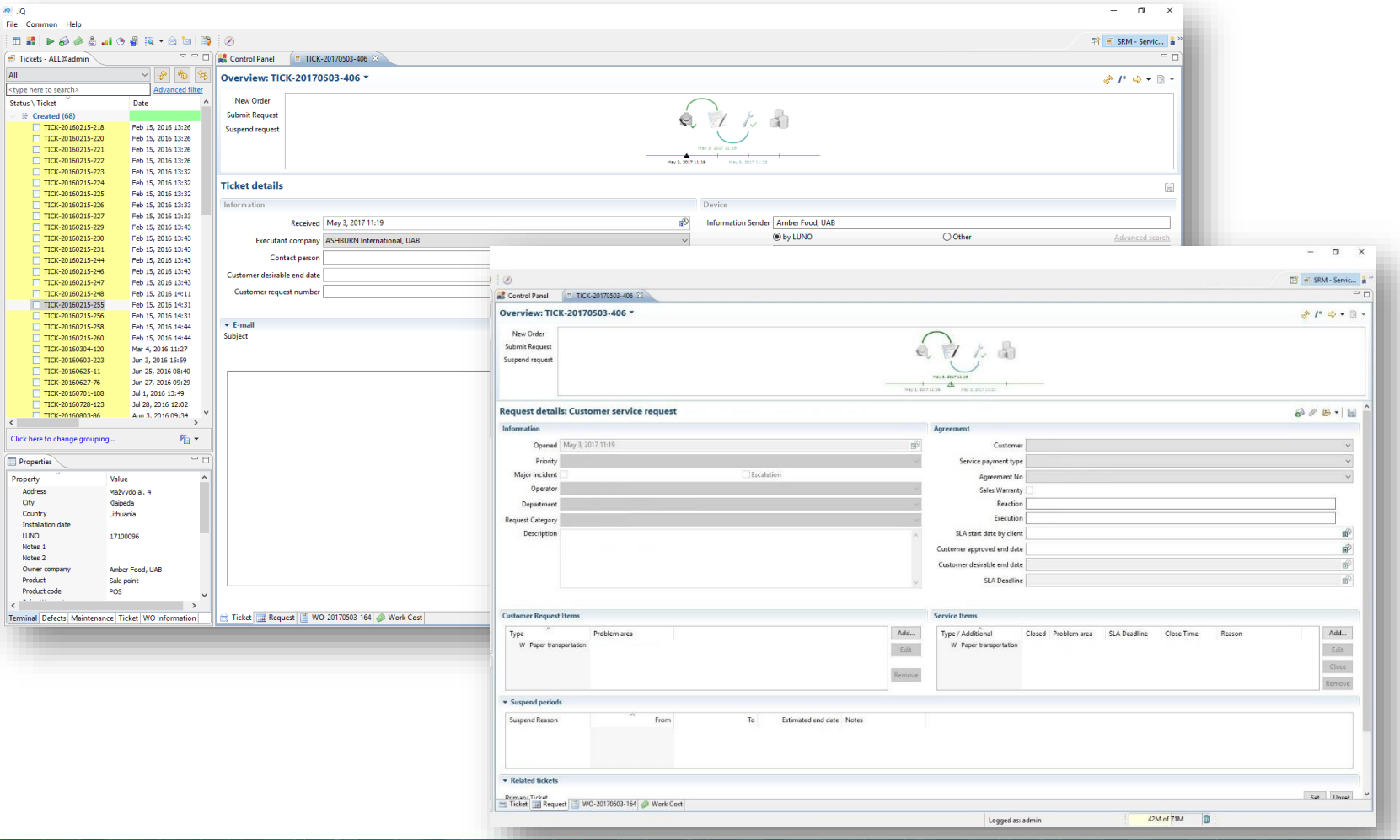


KPI.iQ (Key Performance Indicators)

Модуль KPI.iQ – это ключевые показатели эффективности, которые используются при измерении и оценке действенности и эффективности процессов, а также отслеживании тенденций их изменения. Модуль включает множество заранее подготовленных отчетов, что значительно облегчает работу экспертов, оценивающих эффективность.

© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

SRM·iQ интерфейс



© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Mobile Service Desk.iQ

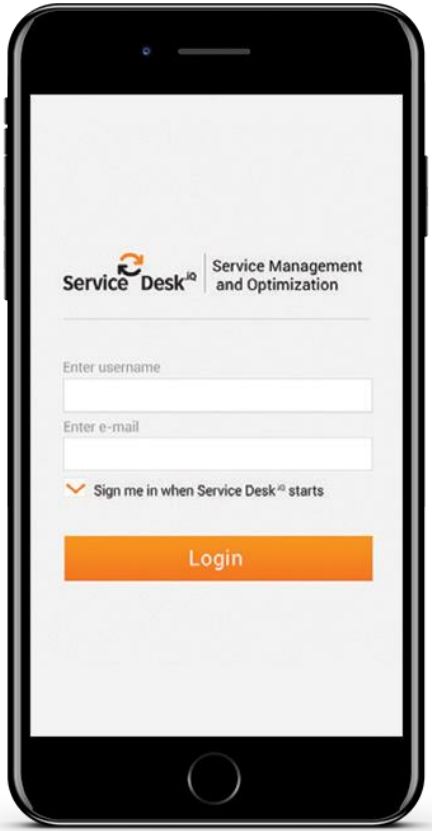
Мобильное приложение для системы сервисного обслуживания

Mobile Service Desk.iQ предоставляет удаленный доступ к системе Service Desk.iQ, где бы вы ни находились.

Мобильное приложение обеспечивает связь между операторами и инженерами – задачи могут ставиться исходя из местоположения персонала, ведется учет рабочего времени, контроль статуса задач в режиме реального времени.

Оперативность выполнения работ достигается за счет предоставления возможности контролировать все процессы в режиме реального времени из любой точки земного шара.

Контроль выполняемой работы и информированность сотрудников увеличивает эффективность и производительность работников и снижает затраты на поддержку услуг.



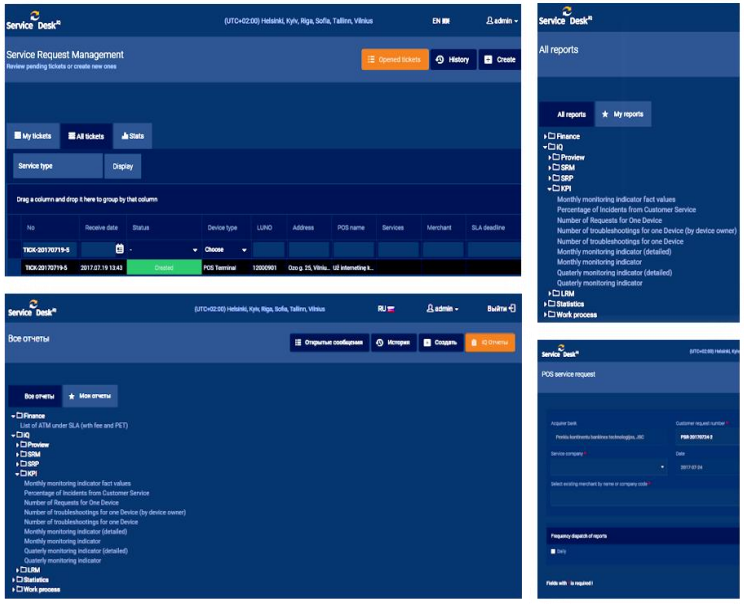
© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Web Service Desk·iQ

Доступ к Service Desk·iQ через веб-браузер позволяет выполнять основные задачи, независимо от вашего местонахождения.

Все, что для этого нужно – это подключение к Интернету, и пользователь получает возможность просматривать запросы и их статусы, решать, какие действия имеют отношение к тому или иному запросу, группировать отдельные запросы и вести мониторинг SLA.

Кроме того, Web Service Desk·iQ предоставляет возможность просматривать уже решенные запросы, создавать новый запрос на обслуживание конкретного устройства, поручить его выполнение нужной сервисной компании, или описать проблему.



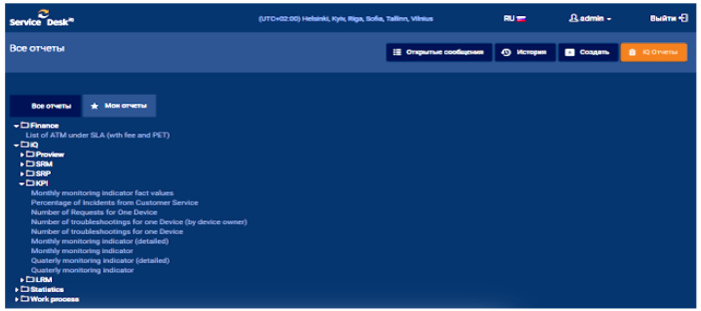
© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Web Service Desk.iQ

Еще одним преимуществом Web Service Desk.iQ является отчетность. Она позволяет получать информацию о текущих и прошлых запросах с различных ракурсов.

Кроме того, можно подписаться на периодическое получение запросов – так, руководитель компании или другой сотрудник смогут периодически получать нужные отчеты на свой адрес электронной почты.

По желанию заказчика можно настроить решение в соответствии с его корпоративным стилем и установить дополнительные функции.





© Copyright 2017 BS/2. Все права защищены.

Спасибо за внимание

ЗАО “PENKIŲ KONTINENTŲ BANKINĖS TECHNOLOGIJOS” (BS/2)
Литва, LT-08248, Вильнюс, ул. Карейвю 2
Тел.: +370 5 266 45 95
swsales@bs2.lt info@bs2.lt
www.bs2.lt