



УСПЕШНЫЕ ПРИМЕРЫ IT-РЕШЕНИЙ В ПОМОЩЬ ВАШЕМУ БИЗНЕСУ

Николай Ткач

- Украинская компания, основана в 1997 году
- Ведущий интегратор ИТ и инженерных систем
- **Направления деятельности:**
 - инженерные системы
 - системы безопасности
 - ИТ инфраструктура, ИТ консалтинг
 - системы электронного документооборота
- Более **130 сотрудников и региональные представительства**
- Реализовано более **300 комплексных проектов** для предприятий различных отраслей и форм собственности
- Компания сертифицирована согласно **международных стандартов «ISO 9001:2009»** и имеет **проектно-ориентированную структуру**



ОСНОВНЫЕ ПРОДУКТОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ



- **Профильные структурные подразделения** по всем продуктовым направлениям, **проектное и сервисное подразделения**
- Разветвленная **филиальная сеть**
- **Сертифицированные специалисты и официальные партнерские статусы** по основным производителям оборудования
- **Департамент производства, собственный монтажный ресурс**
- Сертифицированная **электротехническая лаборатория**
- **Стендовое оборудование** для отработки решений
- Автоматизированная система обработки сервисных обращений OTRS (**Service Desk**)





- Ответственность за конечный результат
- Обеспечение полного проектного цикла
- Управление проектом на всех этапах реализации
- Дополнительные задачи: аудит существующих систем, анализ альтернативных решений, оценка эффективности внедрения, прохождение экспертизы и др.



Построение ИТ и инженерной инфраструктуры фармпредприятия

Заказчик

«ИнтерХим» (Одесса) — современное фармацевтическое предприятие.

Основные виды деятельности - производство лекарственных препаратов, синтез фармацевтических субстанций и научные исследования.

Входит в ТОП-10 ведущих отечественных производителей лекарств и ТОП-20 всех производителей, представленных на украинском фармрынке.

Характеристики объекта

- Новый производственно-лабораторный комплекс (третья производственная очередь предприятия)
- Общая площадь – 15 тыс. кв. м
- Производственная площадь – 3 тыс. кв. м
- Зонирование: лабораторный блок, административно-хозяйственный блок, участок по производству готовых лекарственных средств, участок по производству субстанций



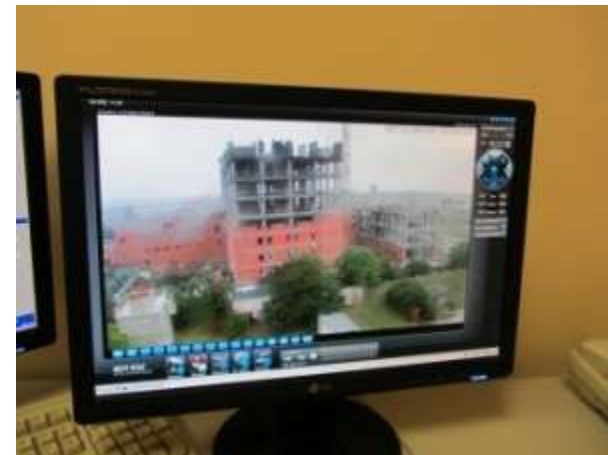
Особенности проекта

- Высокотехнологичное производство, наличие «чистых» зон
- Соответствие отраслевым и международным стандартам фармпроизводства
- Действующее предприятие, параллельный процесс проектирования и строительства, взаимодействие со смежными подрядчиками
- Бюджет – около 15 млн грн



Хронология проекта

- 2012 г. - Начало строительства нового производственно-лабораторного комплекса
- 2013 г. - Договор на проектирование комплекса ИТ и инженерных систем
- 2014 г. - Договор на построение комплекса ИТ и инженерных систем
- 2015 г. – Продолжение строительства, расширение комплекса систем



- Структурированная кабельная система

Более 40 км кабеля кат. 5е/6, 2 км оптики, более 600 р.м., производитель – TE (AMP)

- Система видеонаблюдения

Более 170 видеокамер IP, производитель – Sony, Hikvision

- Система контроля и управления доступом

Более 20 точек прохода, интеграция с СОС, производитель – Боллид

- Система охранной сигнализации

Более 1 000 извещателей разного типа, интеграция с СКД, производитель - Боллид

- Система бесперебойного питания

APC Symmetra 32 кВт, N+1

- Система пожарной сигнализации

Адресного типа, более 900 извещателей разного типа, производитель – Боллид

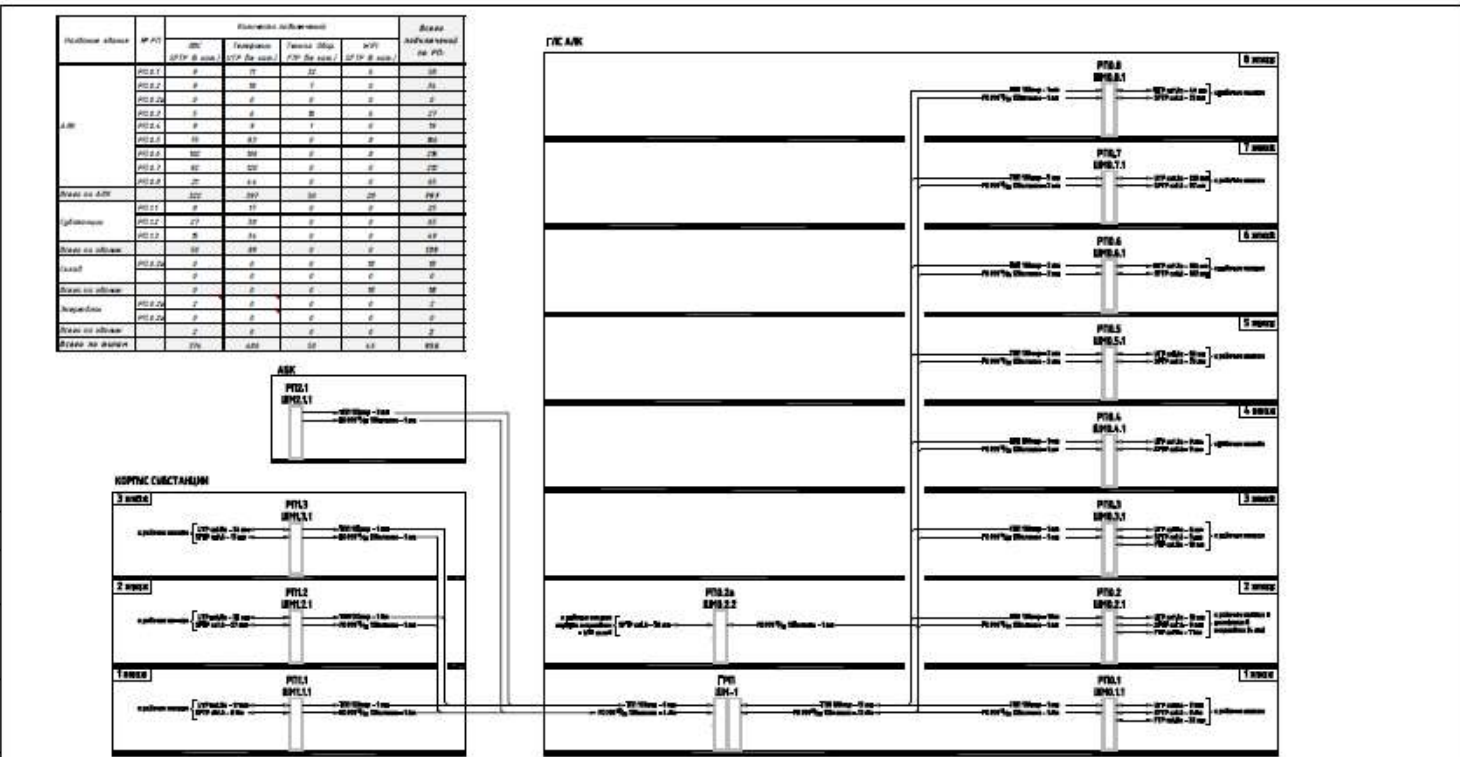
- Система оповещения о пожаре и управления эвакуацией

Оповещение 3 типа: речевое (производитель – Веллез), визуальное (производитель – Электронприлад)

- Система автоматического пожаротушения

Водяное пожаротушение и противопожарный водопровод





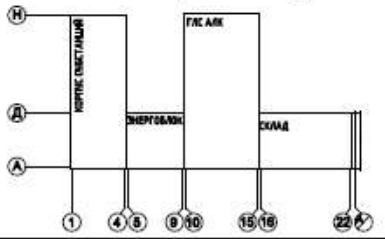
Складено:

Вказ. шиф. П

Лист. і дата

Лист. № посл.

Схематичний план розташування аданій



ПРИМЕЧАНИЯ:
 1. В ГРП телефонные кабели от всех ШМ расключаются на планты, которые расположить на стене.
 2. В АБК оптический кабель расключить на оптическую панель, телефонный кабель на существующий 300 парный плант. Для этого предусмотреть патч-панель, 19" конструктив, организатор кабеля.

					ПРОНЕТ-110513 СКС-2					
					Производственный участок ОДО "ИНТЕРХИМ" по адресу: г.Одесса, 21-й км. Старокиевской дороги, 40-а					
Изм.	Кол.	Арх.	№ Док.	Подпись	Дата	СИСТЕМА ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ЛОКАЛЬНО ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СЕТЬ		Сводка	Листы	Листов
Разраб.		Корниченко		Лисий		СИСТЕМА ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ, ЛОКАЛЬНО ВЫЧИСЛИТЕЛЬНАЯ СЕТЬ		П	1	1
Проверил		Крибенко				Структурная схема соединений ОДО "ИнтерХим"				
Н.контр.		Шорников								
Утвердил		Барчук								

Результаты

- Спроектирован и построен современный комплекс ИТ и инженерных систем для работы технологических и вспомогательных подразделений предприятия

Развитие

- Построение системы газового пожаротушения в корпусе Субстанции
- Построение системы охраны периметра
- Сервисное обслуживание комплекса систем





Формалізація бізнес-процесів і впровадження системи документооборота

Заказчик

«КУБ-Газ» - газодобывающая компания с иностранными инвестициями. Разрабатывает Ольговское, Макеевское, Северо-Макеевское, Вергунское и Крутогоровское месторождения в Днепровско-Донецком бассейне. Входит в пятерку лидеров отрасли

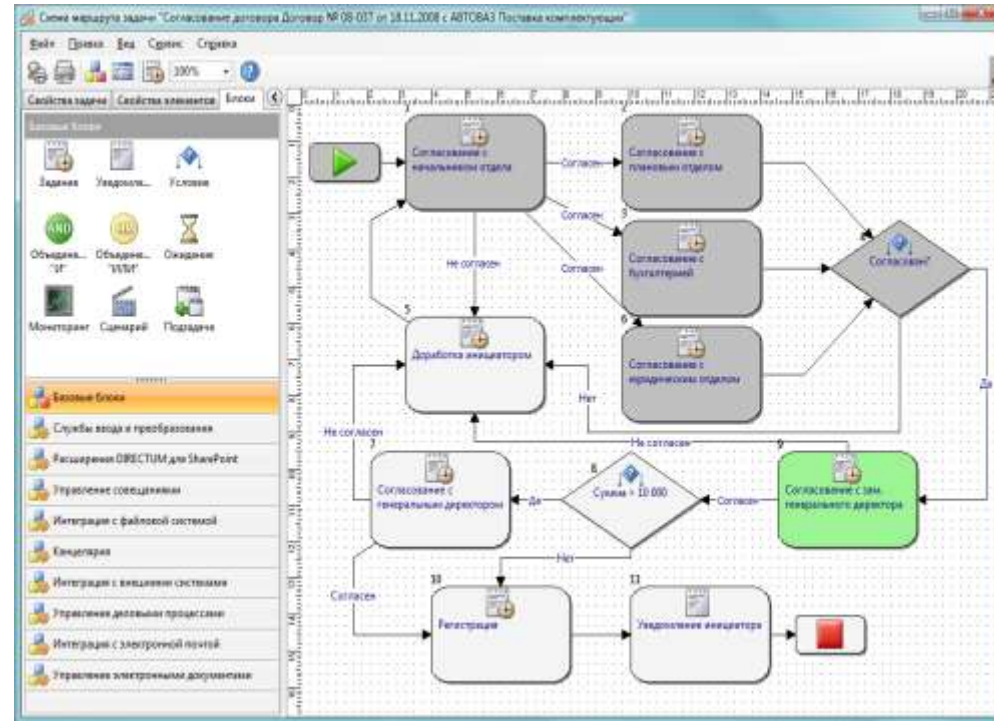


Цели проекта

- Автоматизация ключевых процессов заказчика
- Организация дистанционной работы на распределенных площадках заказчика
- Ускорение процессов согласования, оперативного контроля документооборота и организации электронного архива

Задачи проекта

- Выбор системы, описание и **формализация основных бизнес-процессов**
- Выбор системы, **автоматизация ключевых процессов** компании, процессов согласования договоров и счетов, организация электронного архива

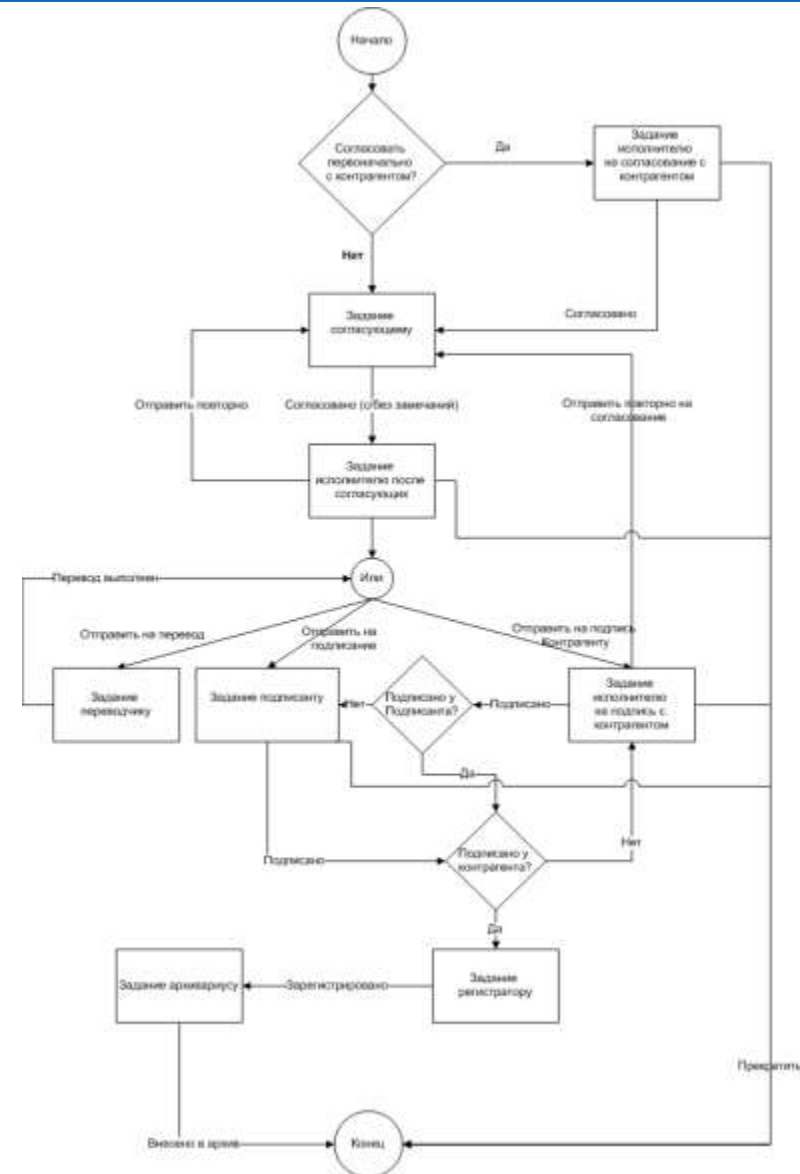


Реализация

- Поэтапная реализация проекта
- Дистанционное выполнение работ

Описание бизнес процессов

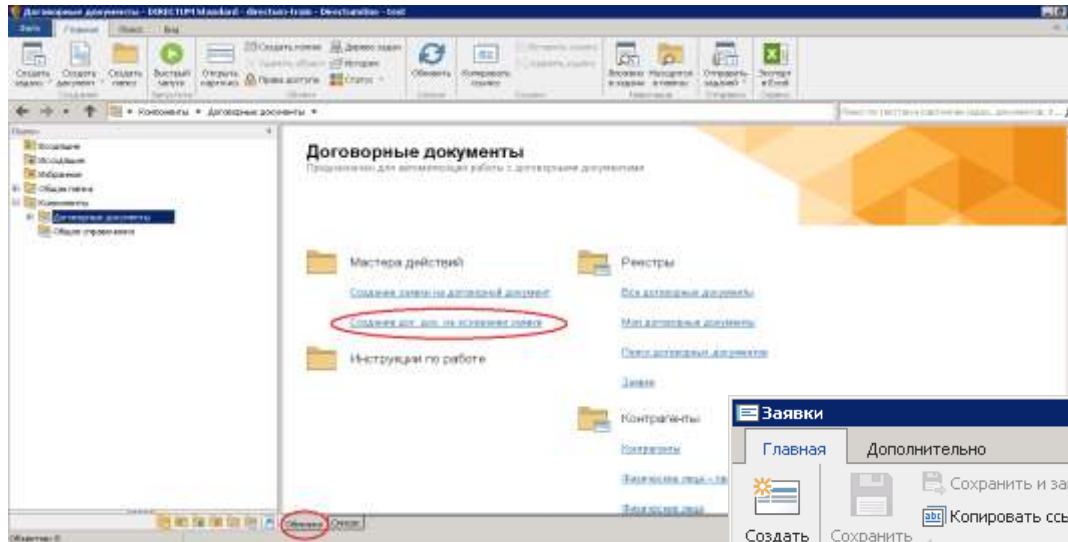
- Определение рамок проекта:
автоматизация процессов согласования договоров и счетов, реализация электронного архива компании
 - Выбор системы для формализации бизнес процессов: выбрана система Business Studio
 - Проведено обучение «Основы процессного подхода и работа в системе Business Studio».
- Выделение процессов верхнего уровня



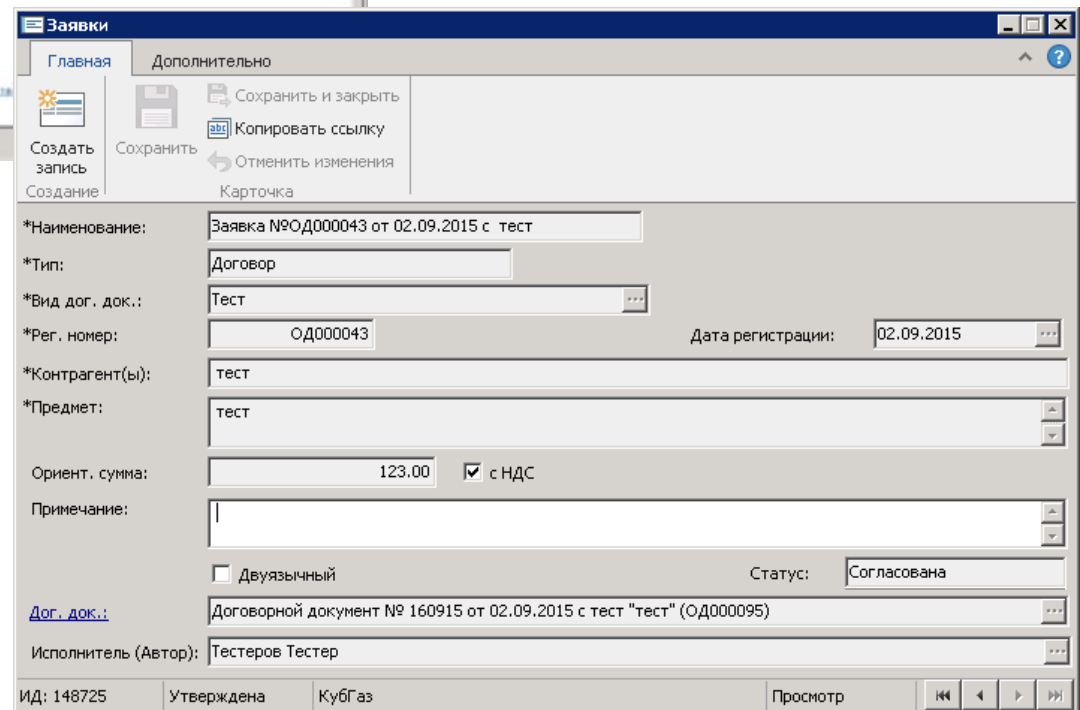
Автоматизация бизнес процессов

- Сравнительный анализ имеющихся на рынке платформ СЭД: выбрана система Directum
 - Обучение работе администратора в системе Directum
 - Разработка ТЗ на автоматизацию процесса «Согласование договоров» (этап включал формализацию и оптимизацию процесса)
 - Проектирование решения в системе Directum (разработка прототипа)
 - Корректировка решения по результатам обсуждения с ключевыми сотрудниками заказчика
 - Тестирование и обучение персонала
 - Внесение изменений по результатам тестирования.
- Запуск в продуктивную среду.



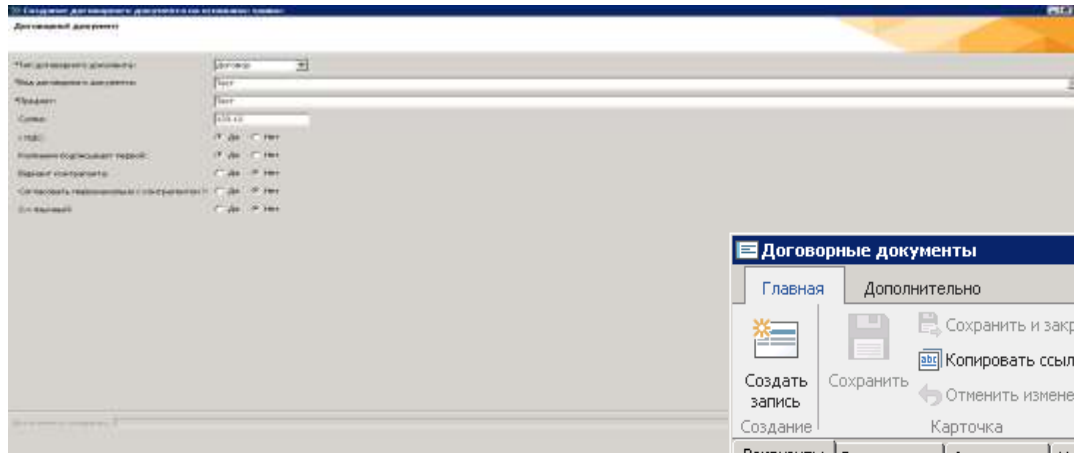


Обложка решения
"Договорные документы"

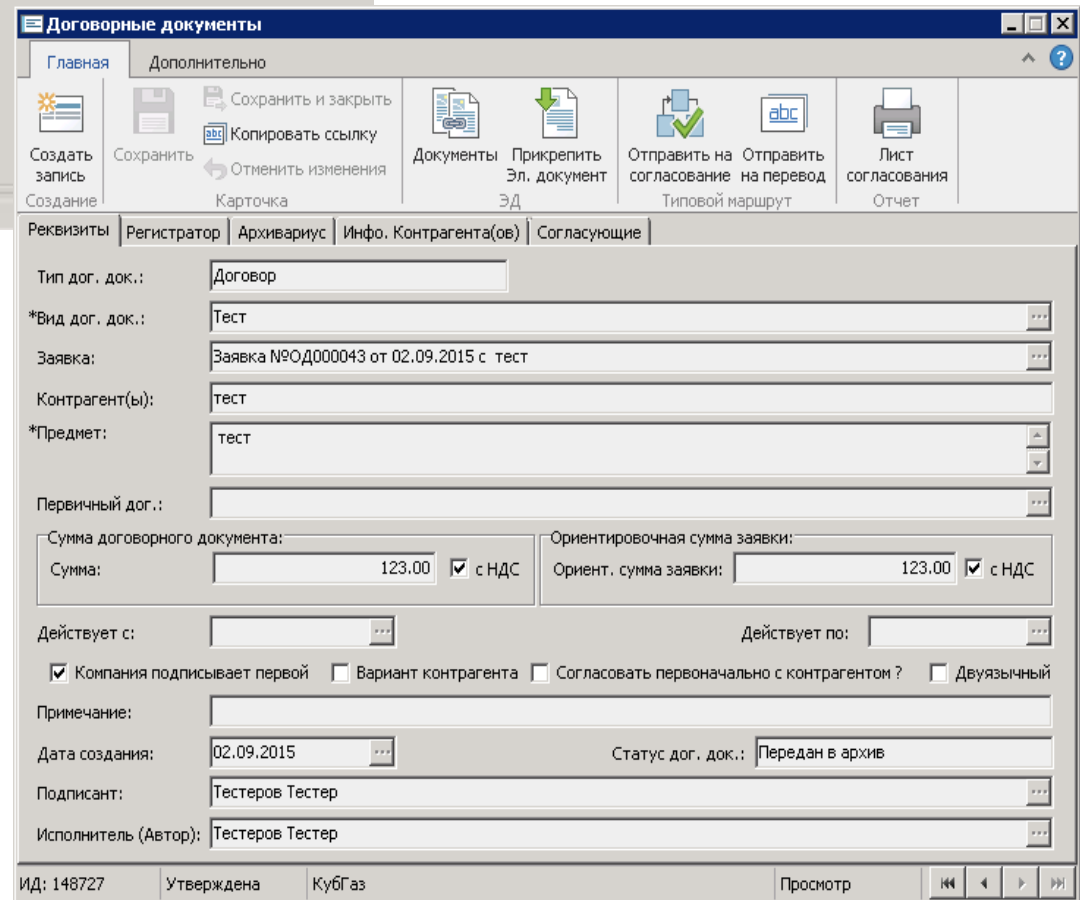


*Наименование:		Заявка №ОД000043 от 02.09.2015 с тест	
*Тип:		Договор	
*Вид дог. док.:		Тест	
*Рег. номер:		ОД000043	Дата регистрации: 02.09.2015
*Контрагент(ы):		тест	
*Предмет:		тест	
Ориент. сумма:		123.00	<input checked="" type="checkbox"/> с НДС
Примечание:			
		<input type="checkbox"/> Двухязычный	Статус: Согласована
Дог. док.:		Договорной документ № 160915 от 02.09.2015 с тест "тест" (ОД000095)	
Исполнитель (Автор):		Тестеров Тестер	
ИД: 148725	Утверждена	КубГаз	Просмотр

Карточка справочника
"Заявки" на договорной
документ



Мастер создания "Договорного документа", шаг №4



Договорные документы

Главная | Дополнительно

Создать запись | Сохранить | Сохранить и закрыть | Копировать ссылку | Отменить изменения | Документы | Прикрепить Эл. документ | Отправить на согласование | Отправить на перевод | Лист согласования | Типовой маршрут | Отчет

Реквизиты | Регистратор | Архивариус | Инфо. Контрагента(ов) | **Согласующие**

Тип дог. док.: Договор

*Вид дог. док.: Тест

Заявка: Заявка №0Д000043 от 02.09.2015 с тест

Контрагент(ы): тест

*Предмет: тест

Первичный дог.:

Сумма договорного документа: Сумма: 123.00 с НДС

Ориентировочная сумма заявки: Ориент. сумма заявки: 123.00 с НДС

Действует с: Действует по:

Компания подписывает первой Вариант контрагента Согласовать первоначально с контрагентом? Двухязычный

Примечание:

Дата создания: 02.09.2015 Статус дог. док.: Передан в архив

Подписант: Тестеров Тестер

Исполнитель (Автор): Тестеров Тестер

ИД: 148727 | Утверждена | КубГаз | Просмотр

Карточка справочника
"Договорные документы"

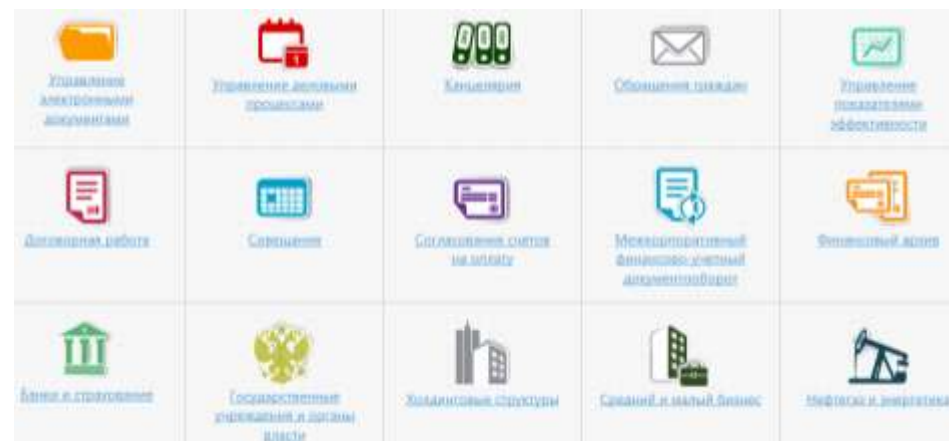
РЕЗУЛЬТАТЫ И РАЗВИТИЕ

Результаты

- Сокращение времени на согласование договоров
- Сокращение времени на адаптацию новых сотрудников
- Улучшение контроля посредством регистрации в системе всех договоров
- Наличие аналитики по каждому этапу согласования

Развитие

- Интеграция с системами учета
- Формализация и автоматизация процессов канцелярии (входящие, исходящие, внутренние, приказы)
- Формализация и автоматизация кадровых процессов
- Формализация и автоматизация процесса «Командировка»



Проект ДП «Украинский транспортно-логистический центр» (УТЛЦ)



*Построение информационно-аналитической системы "Контакт - центр"
на базе системы Directum*

Заказчик

ГП «УТЛЦ» является современным транспортно-логистическим предприятием, призванным повысить эффективность обслуживания клиентов железнодорожным транспортом.

Основные задачи предприятия:

- оптимизация грузовых перевозок в Украине
- организация перевозок грузов в вагонах государственных вагонных компаний
- совершенствование системы предоставления транспортных услуг, улучшение их качества

Создание ГП «УТЛЦ» позволяет переформатировать работу с клиентом **в рамках использования информационных технологий по принципу «единого окна»:**

- ⇒ грузовладельцу достаточно обратиться в центр для заключения договора
- ⇒ остальные операции по организации перевозочного процесса происходят дистанционно



Цели проекта

- Автоматизация подразделения, занимающегося обработкой обращений от контрагентов Укрзалізниці
- Качественное предоставление информации контрагентам с использованием различных каналов связи

Задачи проекта

- Автоматизация приема обращений пользователей ж/д транспорта
- Предоставление консультаций контрагентам по вопросам ж/д перевозок и сопутствующих услуг
- Сокращение сроков обработки проблемных вопросов, автоматизация процесса формирования и постановки связанных с этим задач
- Создание единой синхронизированной информационно-технической базы знаний УТЛЦ и интеграции информационных систем



СОСТАВ РЕШЕНИЯ

- Система приема и обработки обращений клиентов (Avaya)
- Система управления взаимодействием с контрагентами (Directum)
- Информационные системы (базы данных), участвующие в сборе, хранении и обработке информации о договорных отношениях с контрагентами

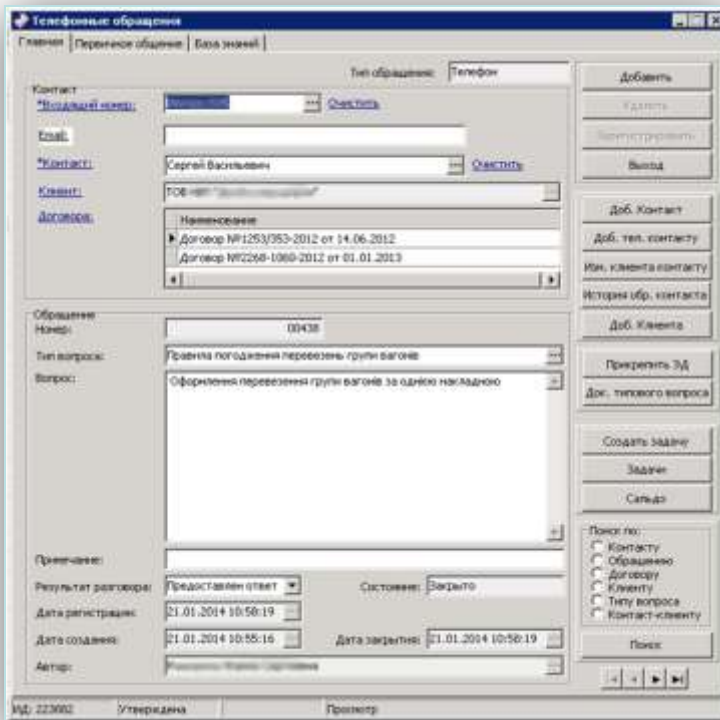
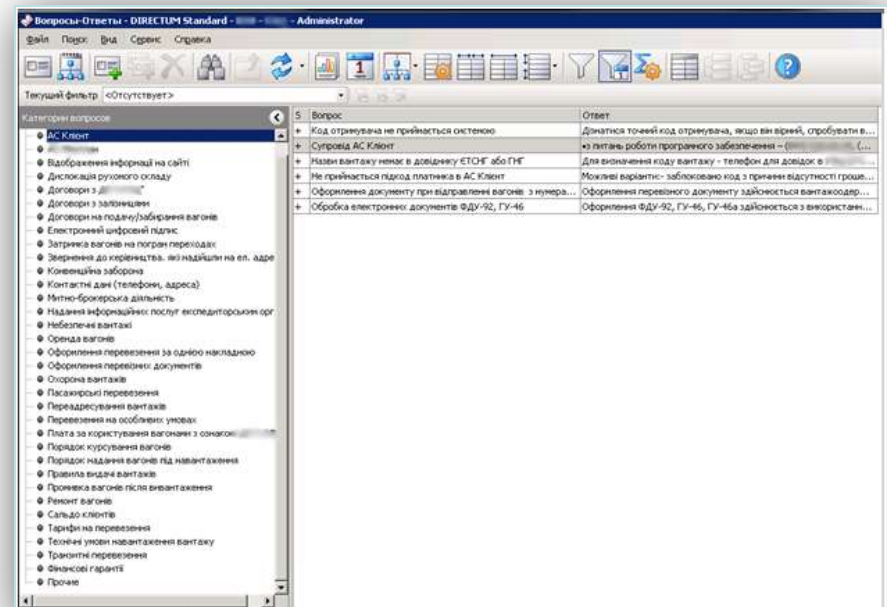


- Стыковка Directum с телефонной станцией Avaya Aura Call Center Elite
- Единая база знаний - типовых вопросов и стандартных ответов клиенту
- Возможность оператору получать информацию о контрагенте во время его обращения (на базе блока Directum)
- Управление средствами коммуникации с клиентом: звонками, электронной почтой, составлением и редактированием маркетинговых списков и т.д.
- Консолидация информационных систем (контактный центр, система ведения договоров на основе SQL Server Oracle и 1-C)
- Функционал оператора по контролю отработки сложных вопросов ответственными техспециалистами УТЛЦ
- Блок статистики/аналитики: разнообразные отчеты для операторов, супервизоров и руководителей

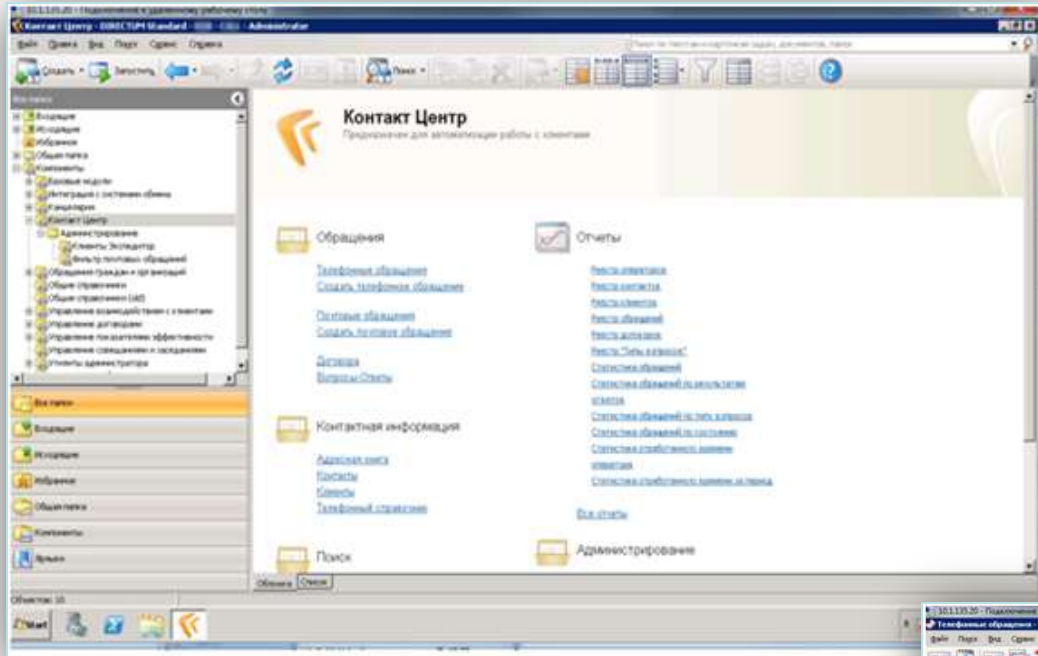




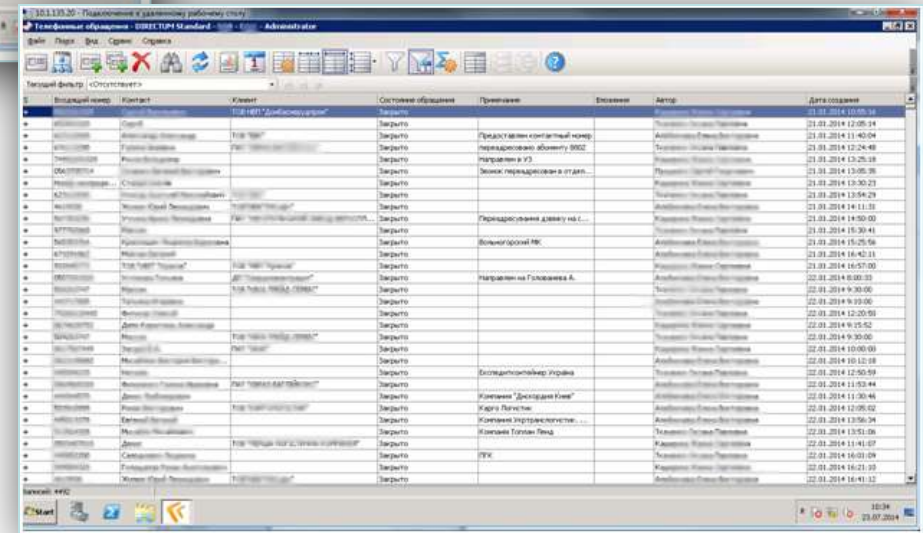
Панель оператора контакт-центра

Карточка регистрации
телефонного обращения

Справочник "Типовые вопросы и ответы"



Рабочее место пользователя Directum



ID	Входящий номер	Контакт	Клиент	Остаток обращения	Примечание	Состояние	Автор	Дата создания
1	8000000000	Сити	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	21.03.2014 12:05:24
2	8000000000	Александр Александрович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	Предоставлен контактный номер	Закрыто	Александров Александрович	21.03.2014 11:40:04
3	8000000000	Работы работы	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	перезвонили абоненту 8002	Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	21.03.2014 12:24:49
4	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	Направлен в РЭ	Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 12:25:18
5	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	Звонок перезвонили на судан	Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 13:05:35
6	8000000000	Сити	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	21.03.2014 13:30:23
7	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	21.03.2014 13:54:29
8	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 14:11:15
9	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	Перезвонили клиенту на С...	Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 14:50:00
10	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	21.03.2014 15:39:41
11	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 15:25:56
12	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 16:42:11
13	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	21.03.2014 16:57:00
14	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 08:00:35
15	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто	Направлен на Головазова А.	Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 9:30:00
16	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 9:33:00
17	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 12:20:59
18	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 9:35:52
19	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 9:30:00
20	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 10:00:00
21	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 10:12:38
22	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 12:50:59
23	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 11:53:44
24	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 11:30:46
25	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 12:05:02
26	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 11:56:34
27	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 11:51:08
28	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 11:41:07
29	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Ткаченко Ольга Николаевна	22.03.2014 16:01:09
30	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 16:21:33
31	8000000000	Иванов Иван Иванович	ИТ-ЦЕНТР "Директум-Україна"	Закрыто		Закрыто	Иванов Иван Иванович	22.03.2014 16:41:13

Реестр телефонных обращений

- Существенно повышен уровень качества и оперативность предоставления информационных услуг клиентам ж/д транспорта Украины
- Обеспечена возможность формирования статистических отчетов и проведения аналитики предоставления услуг контрагентам
- Повысилась эффективность взаимодействия подразделений УТЛЦ





Спасибо за внимание!

04073, г. Киев, ул. Марка Вовчка, 18А

(+38) 044-390-09-11, 390-09-19

info@pronet.ua