



eyeShare

новейший технологический продукт, предназначенный
для управления критическими ситуациями
в учреждениях и организациях



Сколько раз при возникновении критической ситуации, приводившей к непосредственным нарушениям работы сервис-центра, к недовольству клиентов, и как результат, к потере прибыли компании, вы спрашивали себя "...Как так получилось, что это снова произошло?"

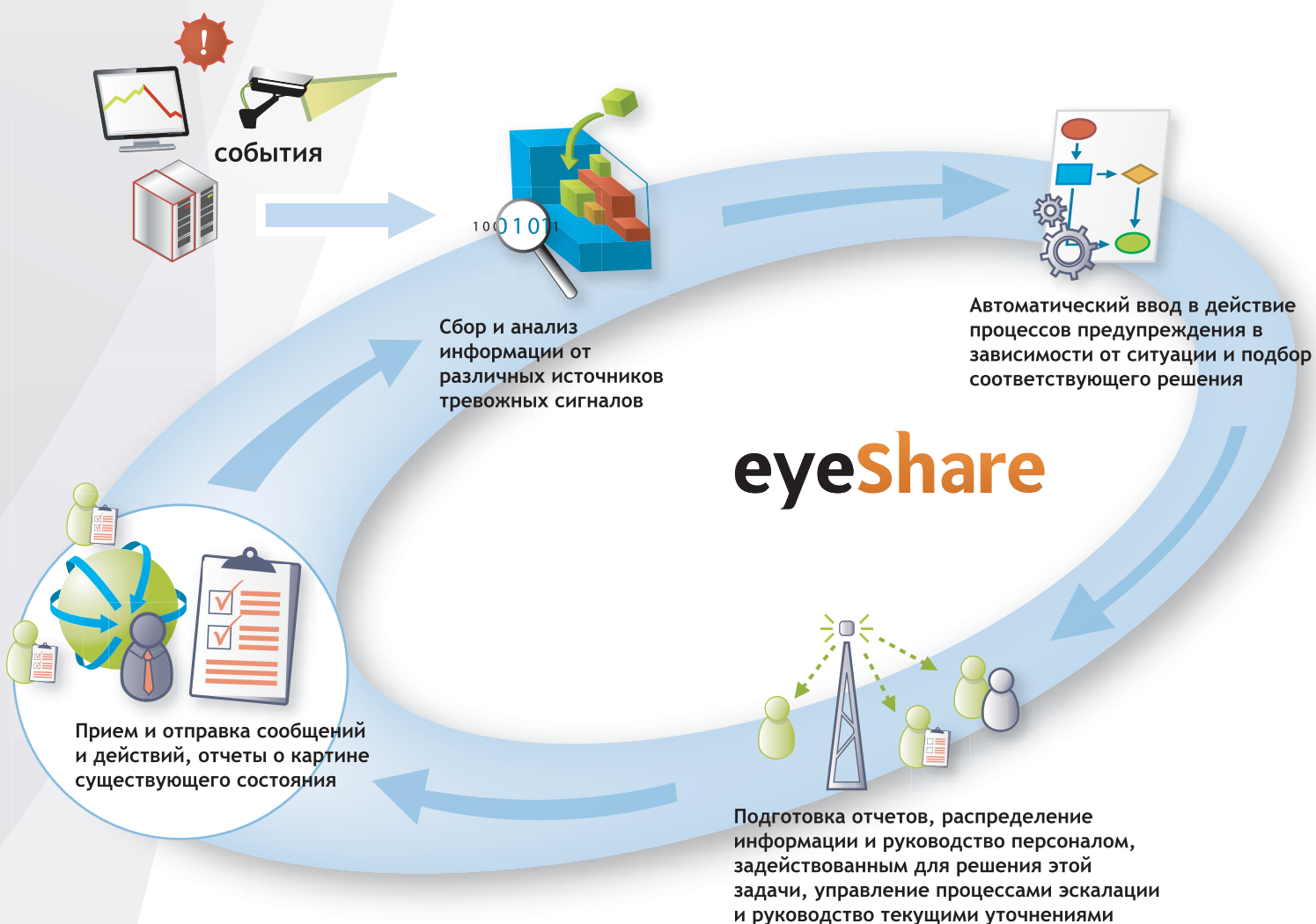
Неимоверное количество раз руководители компаний вынуждены бывают заниматься ситуациями на грани "провала", вызванными недостаточными знаниями и умениями справляться с трудностями, нарушенной коммуникацией между руководством различных уровней, нежеланием брать на себя ответственность за проблему, поскольку они понимают серьезность предполагаемых последствий, связанных с подобными проблемами.

Решение, которое предлагает Ayehu

Компания "Ayehu Software Technologies" разработала уникальное современнейшее программное обеспечение под названием eyeShare Critical Situation Management (CSM), которое может использоваться в качестве "организационного информационного узла". Эта технология предназначена для нахождения решений в автоматическом и интерактивном формате в случае возникновения в организации критических ситуаций, что позволяет наиболее оперативно устранять неисправности и даже предотвращать их повторное возникновение в будущем.

Все сигналы тревоги о возникновении критических ситуаций в в системном обеспечении компании направляются в систему CSM. Система идентифицирует проблему\ неполадку и предпринимает действия по нахождению решения и\или процесса, необходимого для оперативного контроля над ситуацией, одновременно уведомляя соответствующих ответственных лиц о наличии неполадки и о принятии необходимых мер. Система руководит всем процессом принятия мер с момента идентификации проблемы и до момента её устранения.

Процесс управления решением проблемы - это полностью автоматизированный процесс, в котором eyeShare CSM действует как виртуальный офицер-оперативник,



управляющий процессом посредством формулировки заданий и нахождения необходимых решений для ответственных лиц, держа под постоянным наблюдением пути решения проблемы. Если проблема по-прежнему мешает работе, принятие мер передается в руки ответственных лиц организации или же вступает в действие автоматический, заранее установленный процесс осуществления мер по устранению неполадки, при этом все этапы процесса документируются, постоянно корректируются и передаются ответственным лицам организации до момента полного разрешения проблемы.

Трудность стоящих перед руководством задач:

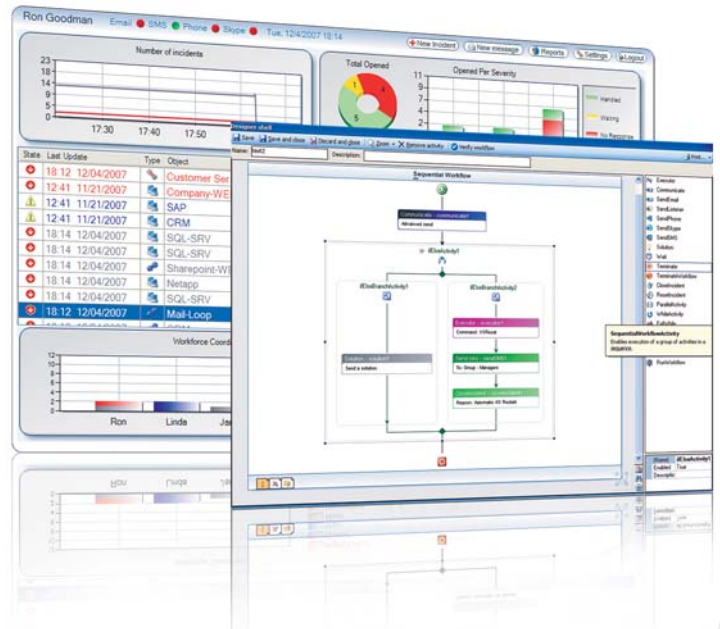
В настоящее время хорошо известны и общепризнаны действия, предпринимаемые фирмами и компаниями для предотвращения кризисов и неполадок в деловой активности компании: обнаружение "узкого места", осознание проблемы, нахождение решения и принятие мер по ее устранению - таковы основные компоненты процесса устранения неполадок, предотвращения недовольства клиентов и убытков системы.

В современном деловом мире в организациях, основанных на информационных системах и технологиях (ИТ), на основании десятков современных систем мониторинга, контроля и управления и их применения во всех подразделениях этих организаций, создаются терабайты информации и данных. Лавина информации, поступающей каждый день к руководству учреждений и сотрудникам информационных систем, включая бесчисленное множество различных предупреждений, большинство из которых являются ложными, и/или чересчур большое количество предупреждений по поводу одной и той же проблемы, затрудняют идентификацию и фильтрацию информации, жизненно важной для диагностирования критических неполадок.

Серьезные отказы могут нарушить бизнес процессы, особо важные в текущей деятельности организации, и в конце концов привести к полному кризису системы, потере доходов и значительным убыткам! Критические ситуации в современной организации, с множеством информационных систем, появляются в результате отсутствия того, что называется "организационный информационный узел", куда должны по идее направляться все тревожные предупреждения.

Функции программы eyeShare CSM

- Обнаружение критических ситуаций и проблем, которые могут возникнуть вследствие системных предупреждений
- Анализ ситуаций по их уровню значимости и влиянию на работу организации
- Адаптация решения к имеющейся неполадке
- Применение решения с одновременным уведомлением соответствующих ответственных лиц системы - в случае возникновения необходимости передать им ответственность за создавшуюся ситуацию.
- Контроль мер, принимаемых для устранения неполадки, в течение всех этапов процесса, вплоть до его завершения.
- Извлечение уроков из случившегося и документирование процесса принятия мер.



Характеристики продукта

- Анализ ситуаций
- Фильтрация предупреждающих сигналов
- Автоматическое управление процессом работы
- Нахождение решений возникающих проблем
- Управление расписанием дежурств, сменами и рабочими журналами
- Руководство коммуникациями между коллективами сотрудников
- Определение интенсивности (эскалации) процессов и согласованности действий, а также дистанционного управления процессами без помощи ЭВМ или доступа в Интернет
- Новейшая система составления отчетности
- Сопоставление показателей выполнения работ и соответствующих графиков
- Интерактивная комплексная двухсторонняя система (данные, SMS- и голосовые сообщения), обеспечивающая контроль над системой и отчетность

Дополнительные преимущества для организации

- Значительное сокращение времени простоя
- Улучшение деятельности организации вследствие значительного снижения времени простоя и быстрого удовлетворения требований клиентов
- Улучшение связей внутри самой организации
- Сохранение профессиональных знаний внутри самой организации
- Эффективное использование времени и более рациональное руководство рабочими заданиями сотрудников организации



О компании и ее создателях

Компания "Ayehu Software Technologies" была создана Габи Низри и Яроном Леви для реализации их более чем 20-летнего опыта в области программного обеспечения для управления информационными системами, Интернетом, управления программными инфраструктурами и серверами, в различных компаниях - как крупных, так и начинающих ("стартовых"), . Яков Эзраи присоединился к ним вскоре после основания компании .Яков, являющийся до недавнего времени президентом компании "Орботек-Европа", а в данный момент выступающий в роли действующего председателя "Ayehu", внес в работу компании свой 20-летний опыт работы в сфере международных высоких технологий, из которых 10 лет он занимался программным обеспечением в Израиле.

Программа eyeShare CSM уже установлена и задействована в нескольких известных в своей области израильских компаниях и получила положительные отзывы как программа, значительно сокращающая время поиска и исправления неполадок и помогающая найти оперативное решение в критических ситуациях, возникающих в деятельности этих компаний.

Contact Details

Ayehu Software Technologies, Ltd.
34 Habarzel Street, Tel-Aviv 69710, Israel

Tel +972 (0)3 649 50 70
Fax +972 (0)3 649 50 79
Mobile +972 (0)54 436 83 45

E-mail: csm@ayehu.com
Web: www.ayehu.com