

Platforma BCMLogic jest narzędziem do kompleksowego zarządzania i obsługi incydentów, awarii oraz sytuacji kryzysowych. Proces obsługi obejmuje wszystkie incydenty zgłaszane dostępnymi kanałami (email, formatka online, incydenty z systemów SD) wraz z możliwością eskalacji na poziom BCM gdzie dokonywana jest dodatkowa analiza wpływu w kontekście utrzymania ciągłości działania.

Główne korzyści

- Wsparcie dla całego procesu Zarządzania Incydentami w Organizacji
- Dostęp do poszczególnych części modułu IM zapewniony przez mechanizm ról i uprawnień
- Platforma BCMLogic spełnia standard bezpieczeństwa ISO27001:2005
- Proste zarządzanie workflow obiegu i akceptacji incydentów
- Wbudowany system powiadamiania wspólny dla całej platformy BCMLogic

Opis rozwiązania

Moduł Zarządzania Incydentami zapewnia możliwość obsługi incydentów zgłaszanych przez pracowników lub partnerów w ramach Organizacji. Zgłoszenia mogą być wysyłane różnymi kanałami (online, mail, mobile) a następnie są automatycznie klasyfikowane na podstawie wyboru obszaru i kategorii. Każde zgłoszenie otrzymuje priorytet, i jest przypisywane do właściwych jednostek organizacyjnych i wskazanych merytorycznie osób.

ID	Nazwa	Status	Reakcja	Rozwiązanie	Priorytet	Zgłoszony przez	Jednostka
79	Bezpieczeństwo fizyczne Kradzież	Zarejestrowany	Czas zgłoszenia: 2019-04-22 19:24:44 Pozostały czas: -	0000-22h-30m-40s	Znaczący	BCMLogic	
78	Bezpieczeństwo fizyczne Nieuprawniony dostęp	Przejęty	Czas zgłoszenia: 2015-04-20 10:37:00 Czas reakcji: 2015-04-22 10:36:30 Pozostały czas: -	Czas zakończenia: - Pozostały czas: - 3015-4h-52m-35s	Niski wpływ	BCMLogic	
77	Poważna awaria systemu IT	Zarejestrowany	Czas zgłoszenia: 2015-04-19 15:29:26 Czas reakcji: - Pozostały czas: - 317h-20m-21m-6s	Czas zakończenia: - Pozostały czas: - 3115:00m-21m-45s	Ważny	BCMLogic	Departament IT
16	PRZYKŁADOWE Bezpieczeństwo	Zarejestrowany	Czas zgłoszenia: 2015-03-26 14:44:28	Czas zakończenia: - Pozostały czas: -	Niski wpływ	BCMLogic	Departament Logistyki

Wsparcie platformy w zarządzaniu incydentami

Etap planowania:

- zbudowanie predefiniowanych planów zarządzania incydentem i zestawu domyślnych akcji do wykonania w powiązaniu z klasyfikacją zgłoszenia
- dostosowanie formularzy zgłaszania incydentów
- zarządzanie rejestrami: Obszar, Kategoria, Podkategoria, Priorytet
- definicja domyślnych priorytetów i czasów na rozwiązanie

Etap zarządzania i monitorowania:

- Ekran wiadomości wysyłanych w ramach danego incydentu
- Monitorowanie incydentów i notyfikacje o datach wygasania
- Możliwość eskalacji incydentów na poziom BCM
- Widok incydentów w centrum zarządzania sytuacją awaryjną

Raportowanie:

- Raportowanie: raporty i diagramy
- Statystyki incydentów względem statusu, priorytetu i źródeł
- Szablony dokumentacji i raportów

Dodatkowe korzyści

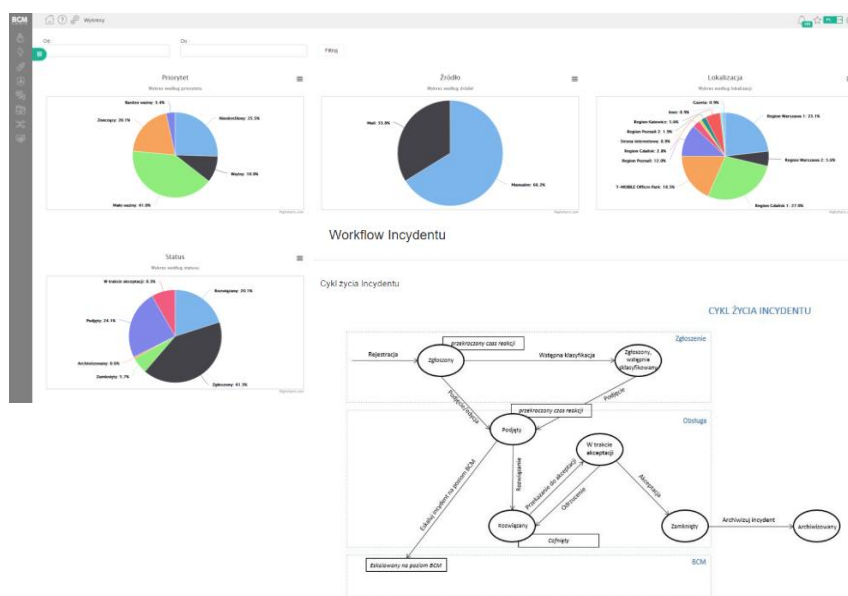
- Zawarta metodyka zgodna z najlepszymi standardami na rynku
- Szybsze i efektywniejsze podejmowanie decyzji w oparciu o dane w czasie rzeczywistym
- Panele kontrolne z treści dostosowaną do uprawnień i pełnionej roli

Dodatkowe funkcjonalności

Notyfikacje to wspólny dla całej Platformy BCMLLogic silnik powiadomień. System w oparciu o definiowalne szablony generuje automatyczne przypomnienia i zawiadomienia o zdarzeniach w całym cyklu życia incydentów.

Workflow to wspólny dla całej Platformy BCMLLogic silnik powiadomień. Incydent po sklasyfikowaniu zostaje skierowany do akceptacji. Po skierowaniu incydentu do akceptacji użytkownicy wskazani w ścieżce akceptacji otrzymują powiadomienie o oczekującym zadaniu do akceptacji.

Raporty to zestaw paneli operacyjnych dostarczających informację zarządcą, umożliwiających pomiar wskaźników KPI gotowości organizacji oraz zgodności ze strategią lub regulacjami.



Eskalacja na poziom BCM - Incydent eskalowany na poziom BCM zostaje oznaczony na liście incydentów znacznikiem BCM, jest on jednocześnie linkiem do zarządzania sytuacją awaryjną wynikającą z danego incydentu. Widok do zarządzania sytuacją awaryjną wskazuje wszystkie powiązania incydentu wraz z przypisanymi procedurami postępowania. W realiach permanentnej zmiany, rosnącej potrzeby szybszego i tańszego dostarczania usług IT dla biznesu oraz dynamicznie zmieniających się czynników rynkowych i sytuacji na zewnątrz firmy, zarządzanie w czasie rzeczywistym na styku biznes - IT staje się koniecznością.

Już dziś skontaktuj się z BCMLLogic, aby dowiedzieć się jak nasze rozwiązania mogą wesprzeć Twój biznes. Narzędzie jest dostępne online, na życzenie Klienta dostarczymy wersję demo.