



«?? ? ??????????»: ?????????????? ?????????? ?????????????, ??? ??????????
NAUMEN ?????????????? ?????????????????? ?????????????? ??????????????????

??????????

????????? NAUMEN ?????????? ?????????? 1-? ?????????????? ??????????????
????????????????? ?????????? ??????? – «?? ? ??????????», ?????????????? ? 28 ?? 30 ????? 2017
???? ? ?????????????? ?????????????? (????????????? ??????????????).

?? ?????????? ?????????????? ?????????????? ??? ?????????????? ?????????? ?????????????????? ?? ? ??????????????
? ?????????????????????? ?????? ?????????????? CIO ? ?????????-????????????? ?????????????? ?????????????????? ???,
????????????????????? ?????????????? ?????????? ? ?????????????????? ??-?????, ?????????????? ?????????????????? ?
????????????????????? ?????????????????????? ??????????.

????????? ?????????????????? ?????????? ? ?????????????? ?????????? «????????????????????? ?????????? ??-
????????????????????? ? ?????????? ?????????? ?????????????????????? ?????????? ? ??????????????????????????????», ??????????
????????????????? ?????????? ??????????, ?????????????????????? ??????? ?? «????? ???». ?????? ??????????????????
????????????????? ?????????? ?????? ? ?????????? ?????????????????????? ?????????? ?????????? ? ?????????????????????? ??-
????????????????????? ?????????? ?????????????????????? ?????????? ?????????? – «?????????», «?????? ???», ?? «????»,
????????????????????? ? ?????? ?????????????????????? ?????????????? ?????????????????? ?????????? ??????????????????
????????????????????? NAUMEN. ?????????????? ?????????????? ?????????? ?????? «?? ??? ?????????????? ??????????????????????
???????? ? ??????????????????».

? ?????????????? ?????? ?????????? ?????????????????? ?????????? ? ?????????????????????????????? ?????????????????????
? ?????????? ?????????????? ?????????????? ?????????????????????? ? ??????????????????????????????. ? ?????? ?????? ??????????
????????????????? ?????????? ?????????? ??-?????????. ?????????? ?? ?????????? ?????????????????? ?????????????????? ??
????????? ??, ?????????????????? ?????????? ?????????? ?????????? ?????????????????????? ??-?????????????, ??????????????????
????????????????????????????? ?????????????? ?????????-????????????, ?????? ?????????????????????? ??? ?????????????????? ?????????
? ?????????????????? ??????????????. ? ?????????? ?????? ?????????? ?? ?????????????????? ?????????????????????????? ?????????????
????????????????? ?????????? ?????? ?????????????????? ?????????????????????? ?????????????????? ?????????????????? ??-
????????????? ? ?????????????????????????? ?????????????? ?????????????????? NAUMEN: ??? ?????????????????? ??????????
????????????????? ?????????????????? ?????????????? Naumen Service Desk ? Naumen ITAM ?????????????????? ?????
????????????, CIO ?? «????», ? ?????? ?????????????, ?????????????????????? ?????????????? ECM, «?????? ???-??». ???
????????????????? ?????????????????????? ?????????? ? ?????????????????????? ?????????? ?????????? Service Desk ?? ??????????????????

NAUMEN, ??? ?????????? ?????????????? ?????????????? ?????? ? ?????????????????? ?????????.
?????? ?????????? ? ?? ??? ?????? ?????????????????? ?? ????? ??????? ?????????????????????? ?????????
ITSM ? ITAM-??????????, ?????????????????????? ?????? 74 000 ??-????????, ??????????? ? 62 000
????????????? ?????????????????? ??????. ? ?????? «????? ???» ?????????? ?????????????????? ?
????????????? ??????????? ?????????????????? ?????? ?? ? ??????? ??????????? ?????????? ? Naumen
Service Desk ?????????? ?????????????? ?????????????? ?????????????????????? ?????? «????? ??? – ??» ?
????????????? ?????????????? ?????????????? ?????????????????????? ?????????, ?????????????????????
????????????????? ?????????, ?? 40% ?????????? ?????????????? ?????????????? ?????????? (TCO) ??????????
????????????? ??-??????????.

????????? ??????, ?????????? ?????????????????? Naumen Service Desk, ? ?????????? ??????????????,
????????????? ?? ?????????? ?????????? ?????????????? ?????????? ? ??????? ? ?????????? ???, NAUMEN,
????????????? ??? ? ?????????? ??????????????????, ?????????????? ? ???, ??? ??????????????, ?????????????????
?????????????, ?????????? ?????????????? ?????????? ?????????????????????? ? ??????????????. ?????????? ??????????????
? ?????????????????? ?????????????????? ?????????????????? ?? ?????????? ?????????????????????? Naumen Service Desk ?
Naumen Contact Center ? ?????????????????? ?????????????? ?????????????????? ??????????????????. NAUMEN, ???
????????????????????????????????? ?????????? ?????????? ??????, ?????????????? ? ?????? ?????????????????? ??????????????????
????????????? ? ?????????????????, ??? ? ?????????????? ?????????????????????????? ??????????. ?????????? ??????????
????????????????????? ?????????????? ??? ? ?????????? ?????????????????? ?????????????????????? ? ??????????????????????. ??? ?
????????????????? ?????????????? ?????????? ??????????????????????, ???-?????, ?????????? ??????????, ??????????
????????? ?????????? ?????????? ?????????????? ? ?????????? ???????-????? ? ?????????? ??????????????????
????????????? ?????????? ?????????? ?????????????? ??? ?????? ?????????, ?????? ?? ?????????????? ??????????????
????????????? ?????????? ?????????????????? ?????? ?????? ??????????. ??? ?????? NAUMEN ? ??????
????????????? ?????????? ??? ?????? ?????????????? ?? ?????? ?????????? ?????????? workflow-????????, ?? ?
????????? ?????????????????? ? ?????????????? ?????????????? ?????????????????? ? ?????????? ?????????? ? ??????????
????????? ??? ?????????? ?????????????????? ? ?????????? ?????????? ?????????? ? «????? ?????????».

? ??????? ?????????????????? ?????????????????? ??????? ??????????? ??-????????, ??? ?????????? NAUMEN
????????????????????????????????? ?????? ?????????????? ?????????? ? ?????????? ?????????????????.

????????????????????? ?????????????????? ?????????????????????? ?????????? ??????? «?? ? ??????????????», ??????????
????????? ?? ??????, ?????????????????????? ?????????????????? ?????????????? ?????????????? ?????????????? ?????????? ?
????????????????????? ?????, ?????????????????????? ? ?????????????????????? ?????????????????????? ?????????????????????,
????????????????? ?????????? ? ??????????. ?????????????????????? ?????????????????? ?????????? ?????? 4CIO ???
????????????????? ?????????????????????? ?????????????????? ?????????????????? ? ?????????????????? ?????????????????.

NAUMEN (www.naumen.ru/) – ?????????? ?????????????????? ?????????????????? ?????????????????? ?????????? ???
????????? ? ?????????? ?????????????????????????? ??????????. ?????????? ?????????????? ?????????? ?? ?????????????????,
????????????? ? ?????????????????????? ?????????????????? ?????????? ?? ?????????? ?????????????????? ??????????. ??????????
NAUMEN ?????????? ? ?????????????????? ?????????? ?????????????????? ?? (????????? ??????????????????2016).
????????????????? ?????????? ?????????? – ?????????????? ??? ?????????????????? ?????????????????????? ?
????????????????????????? ??????????-????????????? (Naumen Contact Center) ? ?????????? ??? ?????????????????? ?? ??
????????????????????? ITIL/ITSM (Naumen Service Desk) – ?????????? ??? ?????????????????????? ?????????????? ?1 ?
????????????????????? ?????????? ?? ?????????? ?????????????????? ?????????? (IKS ‘2016, ??? ‘2011-2015) ? IT
Operations Management (IDC ‘2012). Naumen Contact Center – ?????????????????? ?????????????????? ??????????
, ?????????????????? ? ?????????????????? ?????? «Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure,
Worldwide» (2015-2017). ?? ?????????? 2014 ?????? Naumen Service Desk ?????????? ? ???-5 ??????????
ITSM-????????????? ?????? (The ITSM Review). NAUMEN ?????????????????????? ?????????????????? ?????? ??
????????????????? ?????? SaaS-????????????? (Cnews ‘2016) ? ?????????????? ?????? ?????????????????????? ?????????????

?????? ???/ECM ? ?????? (IDC '2014). ? ??????? ?????????????? ??????????? ??????????????
???????? ? ? ??????????? ?????????? ? ?????????????? ?????????? (Naumen GPMS ? Naumen ???),
???????? ?????????????? ?????????????????? ? ?????????????? ??????-????????????? (Naumen DMS), ?
??. ?????????.

???????? NAUMEN ?????????? ?????????? ?????????? ? ?????????? ?????????????? ??-????????, ??????????
????????????????? ?????? ?????????????????? ?????????????? itSMF ? TeleManagement Forum, ????????? ?
????????????????? ?????????????? ?????????????? ?????????? (????) ? ?????? ? ?????? ????????? ??????? ?
????????????? ?????????????? ?????????????? ?? ?? ? ?????????????????? ?????????-????????; ?????????? ??????
???????? ? ?????????????????? ?????????????? ?????????????? ?????????? (????), ?????????????? BPM-
???????????????????? (ABPMP Russian) ? ? ???? «?????????????????????????».

???????????

1. ??????????
2. ??????????

????? ???????????

03.07.2017

??????

sofia

default watermark