



ОАО «ВымпелКом»
ул. 8 Марта, д.10, стр.14
Москва, 127083

Телефон
+7 (495) 725 0700

Факс
+7 (495) 725 0700

№ 00182/09-ч
От 26 сентября 2009 г

Рекомендательное письмо

Компания «Би-Эй-Си» (входит в группу «Астерос») сотрудничает с ОАО «Вымпелком» с 2003г. по вопросам разработки и оказания услуг поддержки системы управления инцидентами и конфигурационной базы данных на базе платформы Remedy.

В 2003 году специалисты «Би-Эй-Си» разработали и внедрили систему Help Desk на платформе BMC Remedy, которая автоматизировала процессы управления инцидентами компании, базирующиеся на методологии ITIL. В 2006 году был автоматизирован процесс управления конфигурациями ИТ и создана база данных управления конфигурациями (CMDB), содержащая актуальную информацию об ИТ-инфраструктуре компании и ролевых зонах ответственности сотрудников. В 2008 году в системе был автоматизирован процесс управления проблемами.

В результате реализации проекта создана единая крупномасштабная система, интегрированная с системами ИТ-мониторинга, позволяющая оперативно устранять сбои и решать проблемы. Модули Help Desk и CMDB развернуты и согласованно работают также в большинстве дочерних компаний ОАО «ВымпелКом».

За время сотрудничества у нас сложились устойчивые партнерские отношения, которые базируются на понимании потребностей бизнеса, качественном и своевременном выполнении работ. В рамках разработки ИТ решений, участники проекта со стороны «Би-Эй-Си» показали навыки использования всей линейки продуктов BMC Remedy.

Основываясь на положительном опыте внедрения, мы можем рекомендовать компанию «Би-Эй-Си» (входящую в группу «Астерос») в качестве компании интегратора при внедрении ИТ решений на базе платформы Remedy.

Руководитель Службы
Развития систем поддержки операций
ОАО «Вымпелком»


А.Ю.Саввин

