



ПРОГРАММА
ВЕБИНАРА
ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
И ПАРТНЕРОВ



**1C:ITIL IUM – эффективный сервис:
от ИТ-поддержки до центров обслуживания клиентов
30 сентября 2026 года**

Время*	Тема доклада	Докладчики
11:00	<i>Начало вебинара</i>	
11:00	Приветствие и концепция линейки решений - Вступительное слово. Приветствие участников. Содержание вебинара. - Концепция линейки решений "1C" для управления сервисными процессами (ITIL).	Андрей Афонин, фирма "1C"
11:10	Задачи и процессы сервисных подразделений - Почему важно системно управлять услугами. - Типовые задачи и процессы сервисных подразделений, риски и потери при неуправляемом сервисе.	Павел Коньгин, Деснол
11:25	Функциональность и версии 1C:ITIL IUM - Обзор возможностей: управление обращениями и SLA, каталогом услуг и работами; управление изменениями, релизами, проблемами и событиями; учёт сервисных активов, конфигураций и знаний; финансы, аналитика и отчётность; ИИ-инструменты для сокращения ручного труда. - Различия версий Service Desk, ПРОФ и КОРП. - Варианты поставок.	Павел Коньгин, Деснол
11:50	Сервис за пределами ИТ: сценарии применения Практика использования 1C:ITIL IUM в HR, АХО, службе безопасности, клиентском сервисе, работе с подрядчиками и общих центрах обслуживания.	Евгений Параманов, Деснол
12:05	Эффекты от внедрения и истории успеха - Как оценить экономический и организационный эффект. Практические примеры внедрений. - Организация корпоративного сопровождения решения по 1C:ТКС. - Обоснование проекта перед руководством.	Евгений Параманов, Деснол
12:20	Ответы на вопросы	
12:30	<i>Окончание вебинара</i>	

*Время московское