



---

**ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ UNA DESK**

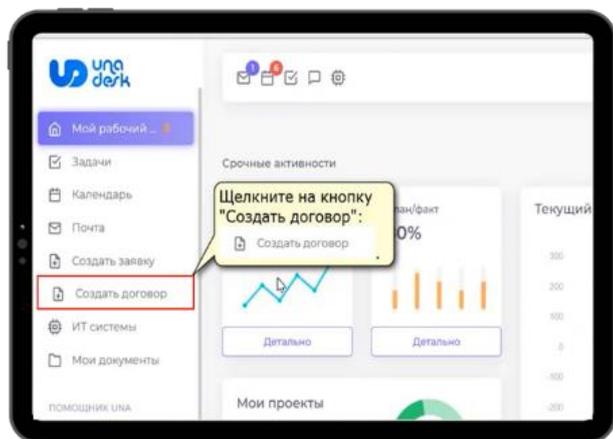


## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ .....	3
2. ЦЕЛИ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ UNA DESK .....	3
3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ .....	4
4. КОНКУРЕНТЫ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ .....	4
5. КОНТАКТЫ ВЕНДОРА .....	5

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит техническое и функциональное описание Программного Обеспечения UNA DESK. Описаны назначение, архитектура, процесс работы, а также компоненты и системные требования Программного Обеспечения.



**UNA DESK - программное обеспечение для упрощения работы сотрудников с ИТ-системами.** Это специализированное программное обеспечение для автоматизированного создания сценариев работы пользователей в ИТ-системах и, на базе этих сценариев, создания учебных материалов, симуляций и документации для пользователей различных ИТ-систем, что позволяет сопровождать пользователя по всем шагам, необходимым для выполнения бизнес-процесса в ИТ-системах. Кроме того, UNA DESK включает в себя пользовательский портал для

централизованного хранения созданных документов, быстрого обновления, поддержания в актуальном состоянии и обучения пользователей ИТ-системам и бизнес-процессам, а также сбора соответствующей аналитики.

Система разработана с учетом новейших достижений в области технологий цифровой адаптации пользователей, учитывает «выученные уроки» более 50 международных проектов регулярного обучения пользователей ИТ-систем и управления изменениями в рамках программ трансформации.

## 2. ЦЕЛИ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ UNA DESK

Целями ПО UNA DESK являются:

- Упрощение, ускорение и снижение стоимости процесса подготовки сотрудников в части использования ИТ-систем и выполнения шагов бизнес-процессов.
- Сокращение периода цифровой адаптации сотрудников за счет:
  - Индивидуального подхода к подготовке пользователей к запуску новых ИТ-систем;
  - Системы непрерывного обучения (по потребности пользователей);
  - Сокращение периода адаптации новых сотрудников.
- Снижение рисков неудачных внедрений новых ИТ-решений и повышение эффективности работы пользователей ИТ-систем за счет:
  - Тренировки навыков пользователей работать в ИТ-системах для сокращения количества ошибок в продуктивной системе;
  - Сокращения сроков и стоимости разработки пользовательской документации;
  - Поддержания пользовательской документации в актуальном состоянии;
  - Сокращения времени сотрудников на поиск необходимой информации;
  - Соответствия качества пользовательских документов установленным стандартам компании;



- Контроля передачи знаний в ходе обучения, оценка знаний пользователей;
- Повышения скорости выполнения пользователями бизнес-процессов;
- Наполнения базы знаний лучших практик и исключений (возможных ошибок).
- **Сокращение количества обращений пользователей в ИТ-поддержку, повышение качества ИТ-поддержки и уровня удовлетворенности пользователей за счет:**
  - Постоянного мониторинга актуальности пользовательской документации специалистами ИТ-поддержки, своевременного обновления документации и снижения необходимости обращения за консультациями.
- **Оптимизация стоимости владения информационными ресурсами за счет:**
  - Единого подхода к разработке пользовательской документации;
  - Сокращения доли непроизводственных затрат;
  - Сокращение затрат на очное обучение пользователей и командировки тренеров;
  - Повторного использования накопленного опыта и экспертизы.
- **Понижение уровня текучести персонала и повышение качества HR бренда.**
- **Снижение уровня сопротивления и повышение лояльности пользователей к внедренным ИТ-системам (инструмент управления изменениями).**

### 3. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

**Функционал программного обеспечения UNA DESK предполагает следующие возможности:**

- Создание мастер-документа для выгрузки нескольких форматов учебно-методических материалов (УММ):
  - Инструкция пользователя
  - Симуляционный ролик (автовоспроизведение)
  - Симуляционный ролик для практики
  - Симуляционный ролик для тестирования пользователей
- Редактирование записанного авторами контента
- Портальное решение для структурирования и использования контента

Текущий функционал UNA DESK позволяет полностью удовлетворить потребности при подготовке пользователей ИТ-систем и управлении контентом: разработка и простая актуализация пользовательской документации, подготовка пользователей, оценка их знаний.

### 4. КОНКУРЕНТЫ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ

Важно отметить, что аналогичных решений нашей разработке UNA DESK на российском рынке на данный момент не существует.

Решения класса LMS (напр., Moodle LMS) **не являются аналогами**, т.к. выполняют другие задачи по управлению процессом обучения сотрудников.



Существующие решения для разработки контента, как правило, позволяют создавать стандартный контент, но набор симуляционных инструментов, как это делает UNA DESK.

На международном рынке существует подобные решения, например, SAP Enable NOW, но использоваться на территории РФ такие решения не могут. Кроме того, модульность ПО UNA DESK, наличие у Вендора интегрируемых смежных продуктов: личного кабинета сотрудника для упрощения интерфейсов транзакций со сложными ИТ-системами и виртуального помощника для сотрудников, позволяет ПО UNA DESK предоставлять Клиентам возможность расширения функционала нашего ПО, что не доступно в решениях подобного класса.

## 5. КОНТАКТЫ ВЕНДОРА

ООО «Формула изменений» является владельцем ПО UNA DESK. Наша команда более 17 лет ведет деятельность по оказанию консалтинговых услуг по управлению организационными изменениями и обучению для компаний, внедряющих крупные ИТ системы, изменяющих бизнес-процессы, проходящих процессы цифровой трансформации.

Сайт: [www.una-desk.com](http://www.una-desk.com)

Эл. почта: [Info@una-desk.com](mailto:Info@una-desk.com)

ООО «Формула изменений»

Адрес: 129226, г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ

РОСТОКИНО, ПР-КТ МИРА, Д. 131, ЭТАЖ 1, ПОМЕЩ. III, КОМ. 2, ОФИС 56

ОГРН 1217700417186

ИНН 9717105518 / КПП 771701001