



# DATAS Technology

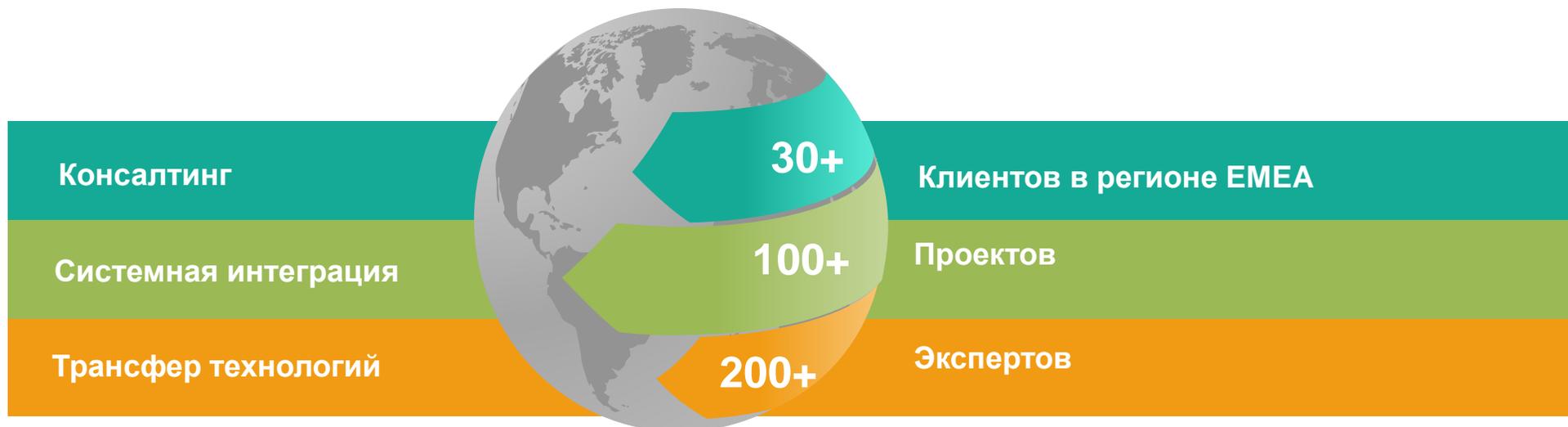
Epilogue Systems

Электронная поддержка производительности



# DATAS Technology

О компании



№ 1 в области IT-консалтинга\*

№ 3 в области IT услуг в целом

№ 3 в области IT-аутсорсинга

№ 3 в области внедрения и кастомизации IT-решений

№4 в сегменте системная интеграция

Центр компетенции Oracle в области бюджетирования и анализа данных

Центр технической поддержки клиентов Oracle FLEXCUBE

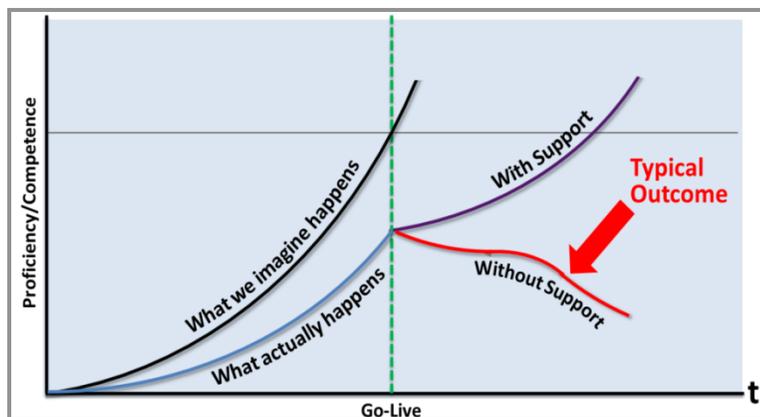
Демо-центр по системам идентификации

\*Исследование IDC в Украине, 2014 г.

до 01.01.2015 компания DATAS Technology работала под брендом EGAR Technology Украина

# Электронная поддержка производительности

Эффективная адаптация пользователей – фактор №1 для возвращения инвестиций от внедрения программного обеспечения



At the Moment of Need – The Case for Performance Support,  
Marc J. Rosenberg, PhD, The eLearning Guild, June 2013

Традиционные тренинги и обучения редко поддерживают уровень знаний пользователей после внедрения ПО в промышленную эксплуатацию

Это влечет за собой множество проблем с адаптацией пользователей: снижение скорости выполнения операций, повышенное количество ошибок, сложное восприятие необходимых изменений и т.п.

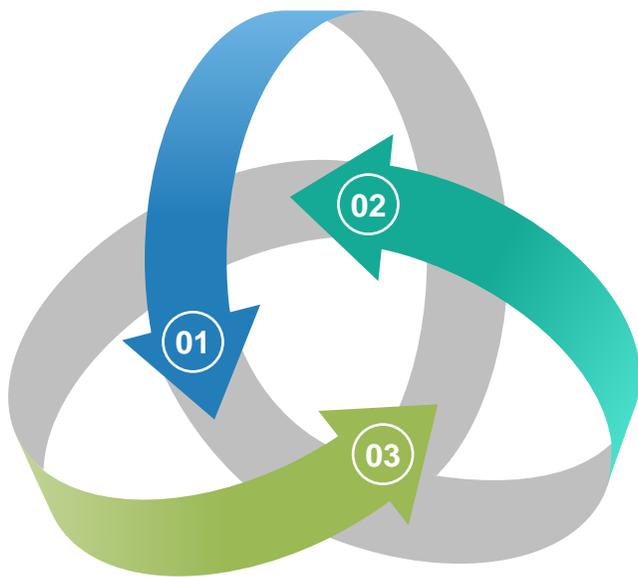
Адаптация пользователей должна быть организована на постоянной основе

**Electronic Performance Support System (EPS)** – платформа для электронной поддержки производительности пользователей

# Epilogue Systems

Эффективная EPS платформа

Три основных принципа, которыми должна обладать EPS платформа, для эффективной, полной и своевременной поддержки производительности пользователей программного обеспечения в организациях:



Возможность быстро и легко документировать приложения, с удобными и понятными инструментами редактирования, что позволяет просто и оперативно создавать и поддерживать документы

Возможность управлять содержанием EPS проектов в больших объемах, для различных приложений, с участием многих создателей контента и администраторов

Возможность предоставления электронной поддержки пользователей для любого окна или веб-приложения в режиме реального времени в несколько кликов

# Клиенты EPS Epilogue Systems



- Первая версия программного продукта, выпущена в 1998 году
- Более 500 клиентов в различных странах из ведущих отраслевых компаний
- 5 континентов, 17 языков
- Украинская и русская локализация

# Epilogue Systems

Эффективная EPS платформа

Представляет собой полное решение для документирования функциональности программного обеспечения и электронной поддержки производительности пользователей (EPS). Платформа автоматизирует создание и управление документацией для поддержки и осуществляет он-лайн поддержку для любого Windows или Web-based приложения



Создание проектов поддержки пользователей для любых Windows или Web-based приложений

Автоматическая контекстная поддержка пользователей в онлайн режиме

Централизованное управление документацией поддержки для команд, приложений, регионов, подразделений и т.д.

Преднастроенные процессы проверки/утверждения/обратной связи с функциями администратора

# Epilogue Systems

Приложения электронной платформы поддержки  
производительности



## Epilogue AUTHOR

Автоматизированное приложение  
документирования процессов и контента в  
программном обеспечении

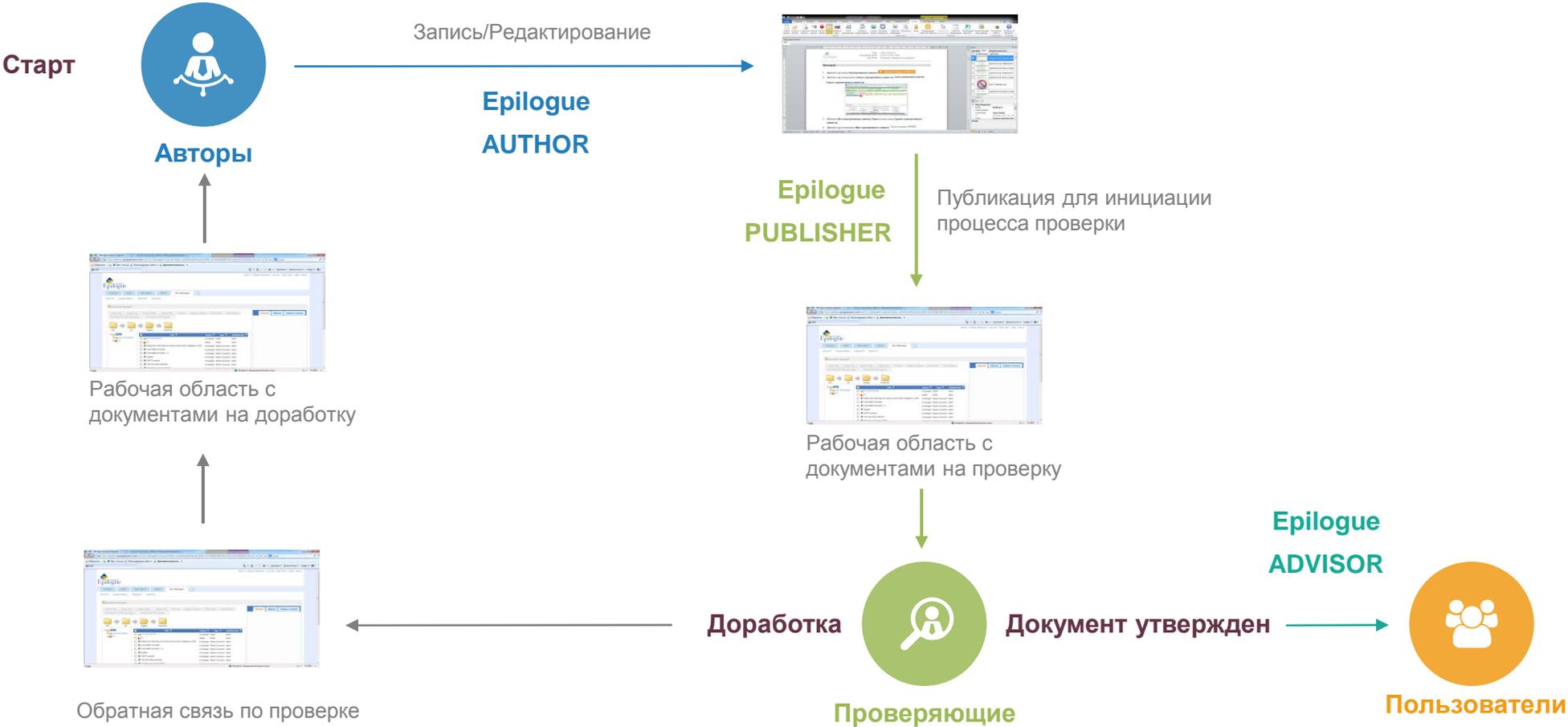
## Epilogue PUBLISHER

Автоматизированное приложение для  
управления документооборотом  
проектов, созданных Epilogue AUTHOR

## Epilogue ADVISOR

Автоматизированное приложение с контекстно-  
ориентированной поддержкой конечных  
пользователей программного обеспечения

# Процесс создания документа для поддержки Epilogue Systems



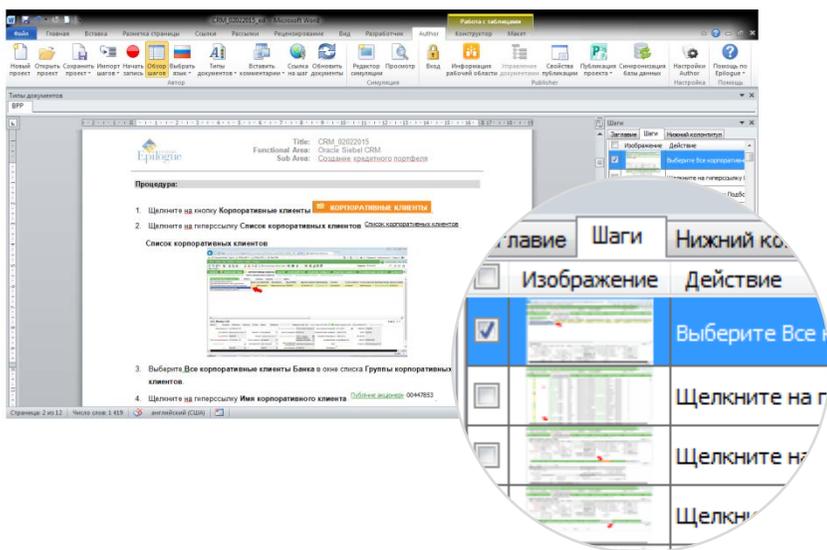
# Epilogue Author

## Компоненты EPS платформы

### Принцип №1

Возможность быстро и легко документировать приложения, с удобными и понятными инструментами редактирования, что позволяет просто и оперативно создавать и поддерживать документы

### Epilogue Author



Запись каждого щелчка мыши и ввода с клавиатуры  
 Автоматическая документация процесса от начала до конца  
 Автоматически фиксация для каждого шага всех связанных изображений экрана, иконок, действий и значений  
 Автоматическое создание иллюстрированных пошаговых инструкций и моделирование в различных форматах симуляций записанных процессов в рамках одного проекта

Создать один раз - сгенерировать все  
 Редактировать раз - обновить все

Установленные стандарты проектов применяются ко всем авторам

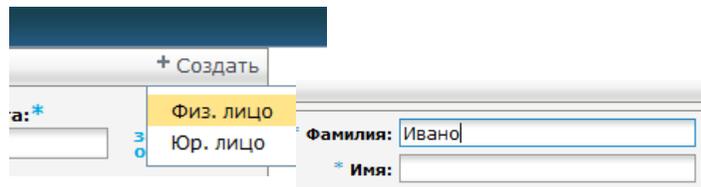
Позволяет создавать объемные по содержанию и кросс-платформенные проекты

Является надстройкой над MS Word, что облегчает знакомство с приложением

# Epilogue Author

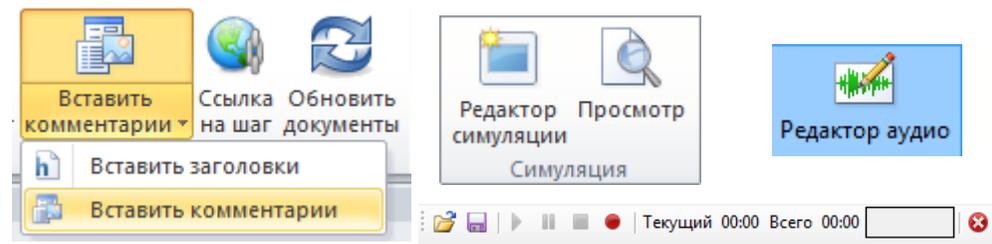
1

## Запись действий в системе



2

## Редактирование проекта в MS Word



→ **УВАГА:** Якщо фізична особа не має індивідуального податкового номера наберіть десять нулів.

3

## Автоматическое формирование пакета документов

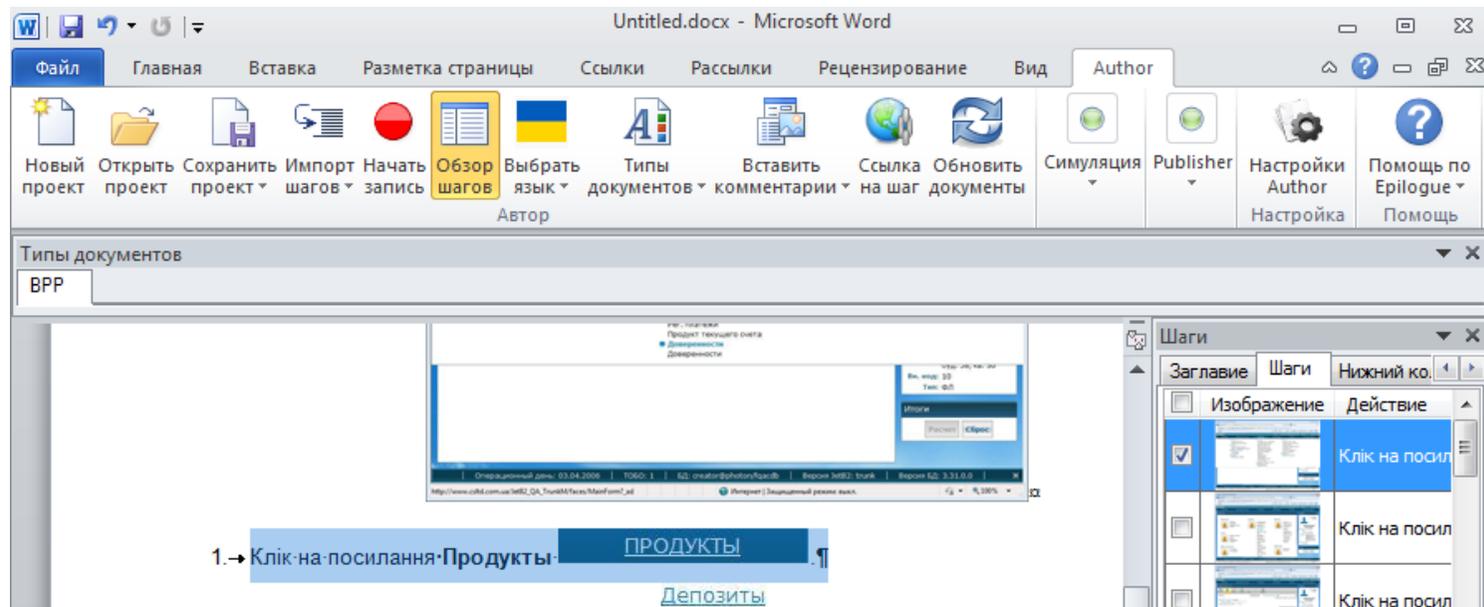
- Пошаговая инструкция Word / html / PDF
- Симуляция
- Интерактивная симуляция
- Power Point презентация
- Тестовый сценарий

# Epilogue Author - надстройка MSWord

Использование MS Word – быстрое обучение и простота создания документов

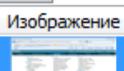
Использование шаблонов для стандартизации и единообразия документации

Управление изменениями - автоматическое отражение изменений во всех формируемых документах



Microsoft Word interface showing the Author ribbon tab. The ribbon includes icons for: Новый проект, Открыть проект, Сохранить проект, Импорт шагов, Начать запись, Обзор шагов, Выбрать язык, Типы документов, Вставить комментарии, Ссылка на шаг, Обновить документы, Симуляция, Publisher, Настройки Author, and Помощь по Epilogue.

Below the ribbon, the 'Шаги' (Steps) task pane is visible, showing a list of steps with checkboxes and actions:

Заголовок	Шаги	Нижний колонтитул
<input type="checkbox"/>	Изображение	Действие
<input checked="" type="checkbox"/>		Клік на посил
<input type="checkbox"/>		Клік на посил
<input type="checkbox"/>		Клік на посил

The main document area shows a screenshot of a website with a blue button labeled 'ПРОДУКТЫ'. Below the screenshot, a list of items is visible, including '1. → Клік на посилання: Продукты' and 'Депозиты'.

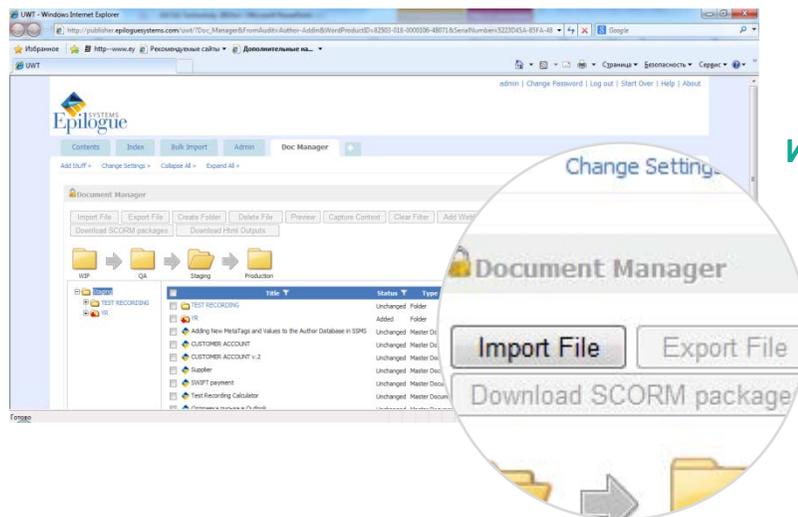
# Epilogue Publisher

Компоненты EPS платформы

## Принцип №2

Возможность управлять содержанием EPS проектов в больших объемах, для различных приложений, с участием многих создателей контента и администраторов

## Epilogue Publisher



Web-based приложение для управления документами

Преднастроенный процесс утверждения Документов

Обратная связь от пользователей

Мониторинг использования

Импорт и управление проектами, созданными не в Epilogue AUTHOR

Рабочая область администратора со статистикой, управлением пользователями и контентом

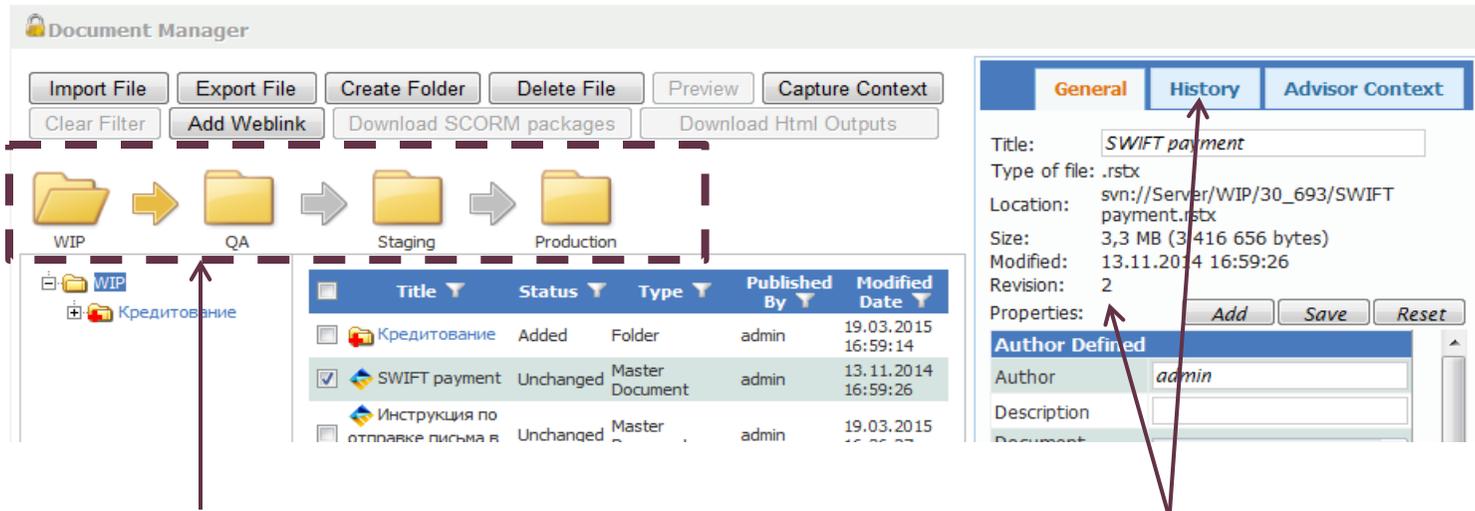
# Epilogue Publisher

## Централизованное хранилище документов

Версионность и история изменений

Комментарии автору документа, заметки

Workflow согласования



The screenshot displays the Document Manager interface. At the top, there are buttons for 'Import File', 'Export File', 'Create Folder', 'Delete File', 'Preview', and 'Capture Context'. Below these are 'Clear Filter', 'Add Weblink', 'Download SCORM packages', and 'Download Html Outputs'. A workflow diagram shows four folders: WIP, QA, Staging, and Production, connected by arrows. The WIP folder is selected, and a document list is shown below it. The document list has the following columns: Title, Status, Type, Published By, and Modified Date.

Title	Status	Type	Published By	Modified Date
Кредитование	Added	Folder	admin	19.03.2015 16:59:14
SWIFT payment	Unchanged	Master Document	admin	13.11.2014 16:59:26
Инструкция по отправки письма в	Unchanged	Master	admin	19.03.2015 16:59:26

On the right side, the 'History' tab is active, showing document properties:

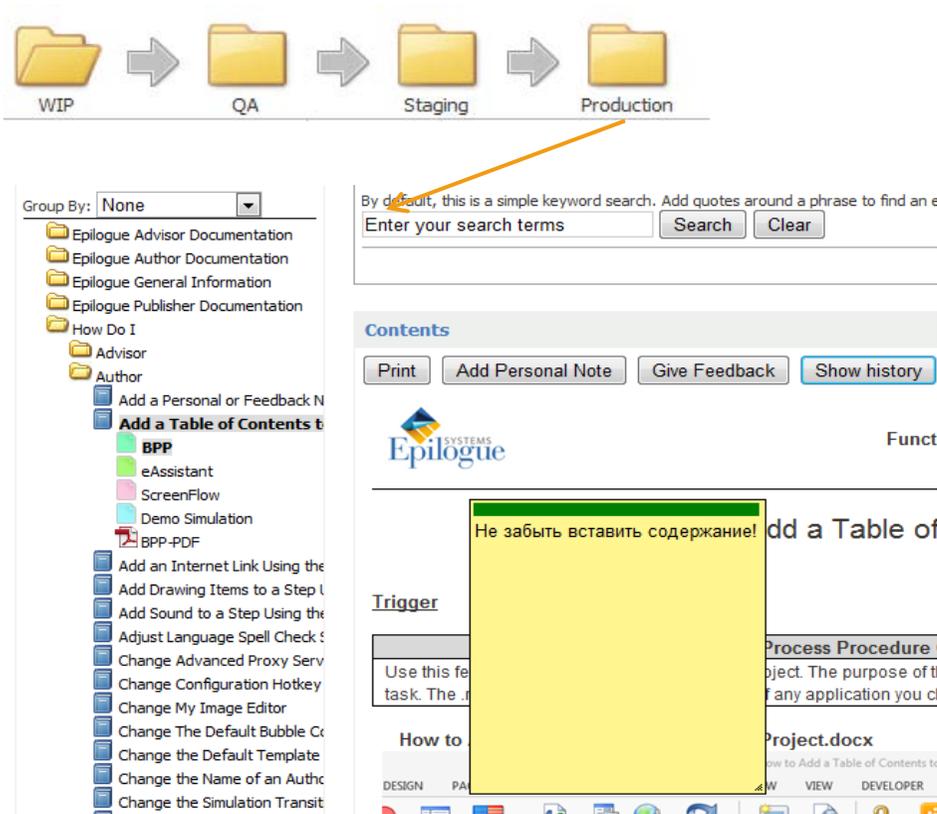
- Title: SWIFT payment
- Type of file: .rstx
- Location: svn://Server/WIP/30\_693/SWIFT payment.rstx
- Size: 3,3 MB (3 416 656 bytes)
- Modified: 13.11.2014 16:59:26
- Revision: 2

Below the properties, there are buttons for 'Add', 'Save', and 'Reset'. The 'Author Defined' section shows the Author as 'admin'.

Workflow согласования

Текущая версия в SVN и история изменений

# Epilogue Publisher внутренний портал с документацией



Иерархическая структура каталога



Возможность для конечных пользователей оставлять заметки и оставлять комментарии для автора документа



Поиск по документам

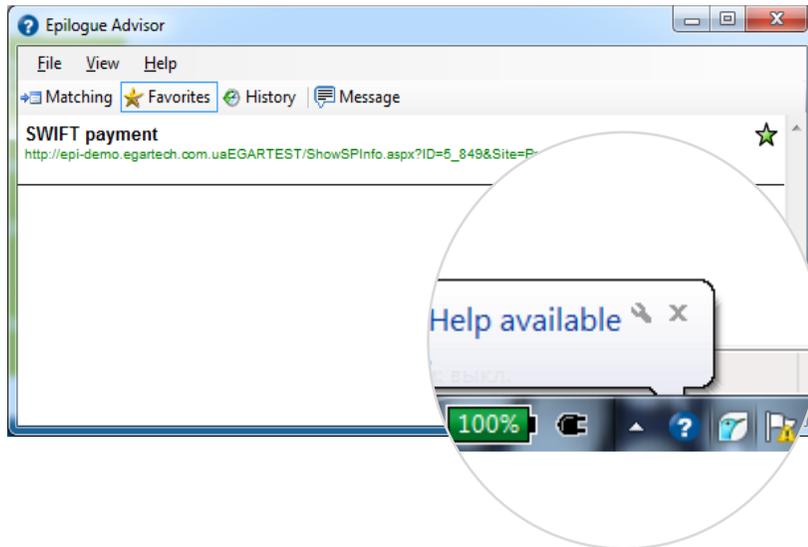
# Epilogue Advisor

## Компоненты EPS платформы

### Принцип №3

Возможность предоставления электронной поддержки пользователей для любого окна или веб-приложения в режиме реального времени в несколько кликов

### Epilogue Advisor



Обеспечивает контекстную помощь непосредственно конечному пользователю приложения в режиме реального времени

Пользователи получают помощь по выполнению действий в ПО без необходимости обращаться к службе поддержки или тратить время на поиски необходимой инструкции

Доставка правильного содержания, в нужное время, определенному пользователю

Кроме стандартного формата предоставления контекстной помощи HTML (eAssistant), пользователь может выбрать дополнительные форматы (DOC, PDF, Интерактивная симуляция и т.д.)

# Контекстная помощь для пользователей Epilogue Advisor

Контрагенты(New)

Идент. код: 18917

Наименование: \_\_\_\_\_

Кр. наим.: \_\_\_\_\_ Обознач.: 18917

Альтерн. наим.: \_\_\_\_\_ Категория: \_\_\_\_\_

Параметры: ГНА / Гос. регистрация | Адрес | Контактная информация | Рейтинг | Руководители | Доп. инф. |

Страна резидентности (K040): 804 УКР Код инсайдера (K060): \_\_\_\_\_ Форма собственности (K080): \_\_\_\_\_

Институциональный сектор (K070): \_\_\_\_\_ Отрасль экономики (K090): \_\_\_\_\_

Тип предприятия в гос. реестре (K050): \_\_\_\_\_ Виды экономической деятельности (K110): \_\_\_\_\_

Ответственный: ARESHKOV\_A

Состояние: 2 Введен

Регистрация в банке: 17.02.2014

Дата закрытия: \_\_\_\_\_

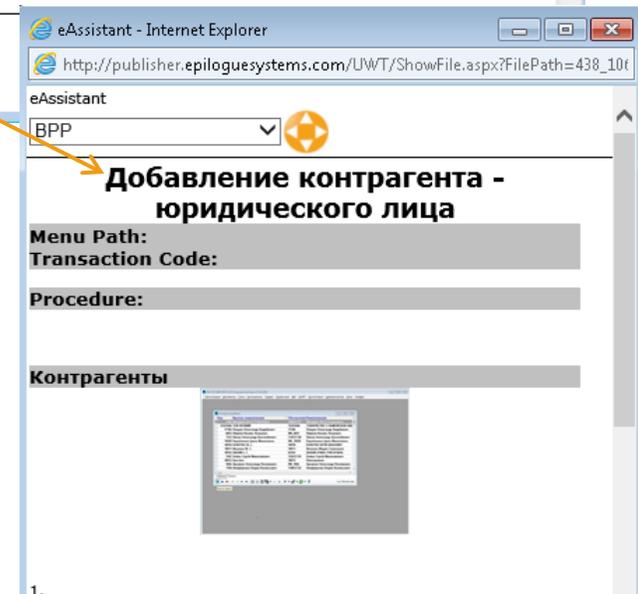
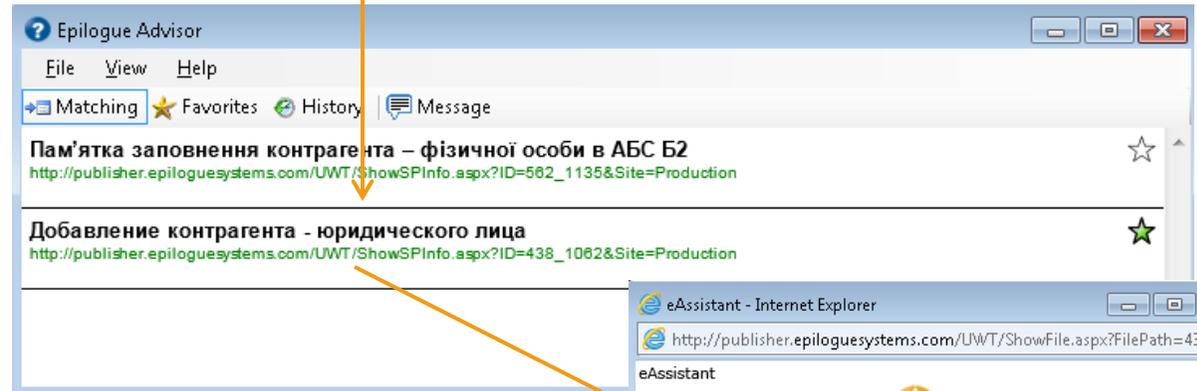
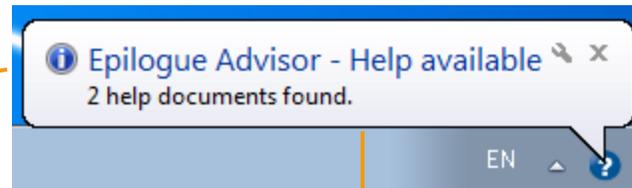
Открыт в ТОБО: 1 ТОВО\_1

Код вида клиента банка (K013): 0 Не определено

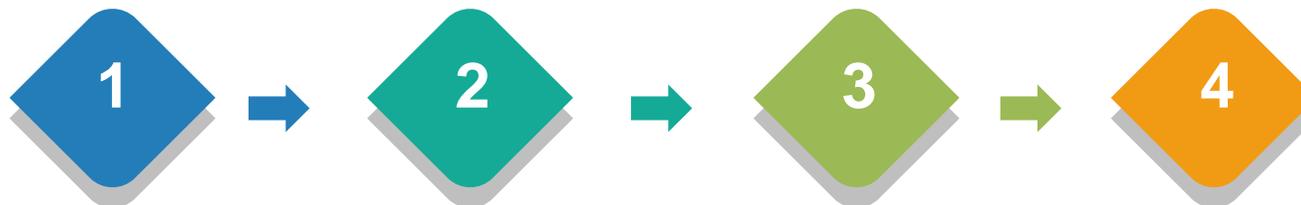
Код типа контрагента (K014): \_\_\_\_\_

Код NACE: \_\_\_\_\_  Синхронизировать с БП

Запись | Доп. параметры | Доп. параметры 2



# Миграция существующих документов

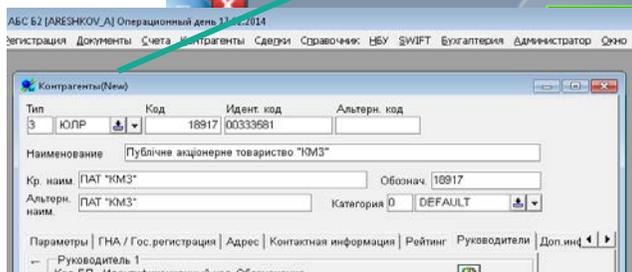
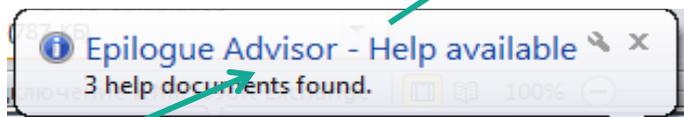


Импорт

Формирование

Привязка контекста

Публикация



# Эффективная EPS платформа

**Высокая скорость документирования функциональности ПО**  
**Высокая скорость предоставления поддержки конечным пользователям**

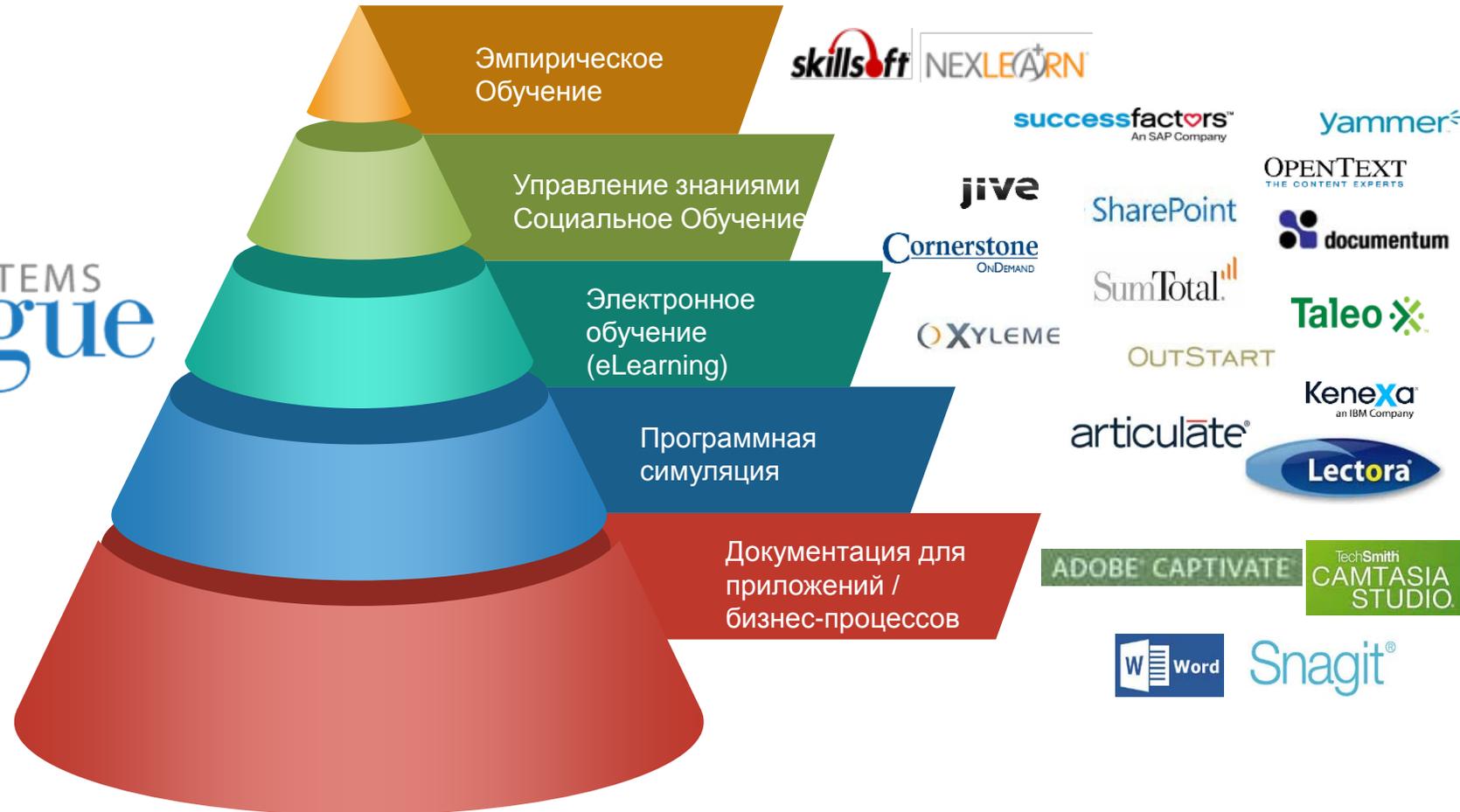


Обеспечивает полный цикл создания, проверки, утверждения, хранения и распространения инструкций, демонстраций и обучающих симуляций, тестовых сценариев и т.п. для пользователей ПО

Все документы создаются, хранятся и распространяются в едином формате

Все документы имеют одинаковую структуру, что облегчает восприятие для пользователя и повышает скорость адаптации к ПО через подготовленные инструкции

# Единое решение



# Внедрение EPS Epilogue Systems

В стандартной практике на процесс внедрения необходимо 3-5 дней, в зависимости от количества создателей контента и обучения.



# Выгоды от внедрения EPS Epilogue Systems

## Снижение расходов

- ✓ Снижение нагрузки на службу поддержки
- ✓ Снижение времени на получение поддержки конечными пользователем
- ✓ Снижение времени на обучение
- ✓ Быстрое освоение ПО
- ✓ Снижение времени на создание учебных материалов
- ✓ Детальное документирование функциональности ПО

## Повышение эффективности

- ✓ Повышение производительности пользователей ПО
- ✓ Актуальность материалов поддержки пользователей
- ✓ Предоставление поддержки в режиме реального времени
- ✓ Быстрая адаптация пользователей ПО
- ✓ Следование корпоративным стандартам
- ✓ Снижение рисков на проектах

# Лицензирование

## Epilogue Systems

Количество		Цена лицензии, \$
От	До	
1	1000	90
1001	2000	72
2001	4000	54
4001	7500	36
7501	15000	18
15001	25000	10,8
25001	50000	4,8

**Полное решение**

**Epilogue Author + Publisher + Advisor**

**Лицензируется конечные  
пользователи (Epilogue Advisor)**

**В каждые 50 лицензий Epilogue Advisor  
входит одна лицензия Epilogue Author**

# Минимальные технические требования

## EPS платформы Epilogue Systems

Параметр	Epilogue AUTHOR	Epilogue PUBLISHER	Epilogue ADVISOR
Операционная система	Microsoft Windows 7	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard Edition SP2	Microsoft Windows 7
Процессор	2,2 ГГц, многоядерный процессор или лучше	двухъядерный процессор @ 2.0 ГГц или лучше	Pentium 4-ядерный процессор / AMD Athlon или лучше,
Оперативная память (RAM)	4.0 Гб	4.0 Гб	1.0 Гб
Разрешение экрана	1024x768		1024x768
Рабочее пространство на диске	1,5 Гб (стандартный проект на 10 страница, включающий снимки экрана занимает примерно 10 MB)	100 - 500 Гб	50 Мб
Web-браузер	Internet Explorer 8 (32-bit)		Internet Explorer 7, Mozilla Firefox 3 or better
.NET Framework	4.0	4.0	3.5
Web Сервер		IIS 7.0	
База данных		Microsoft SQL Server Express 2008 R2 Microsoft SQL Server Express 2012	



# Спасибо!

DATAS Technology  
[www.datas-tech.com](http://www.datas-tech.com)  
e-mail: [info@datas-tech.com](mailto:info@datas-tech.com)  
тел/факс: +380 (44) 393-30-93