

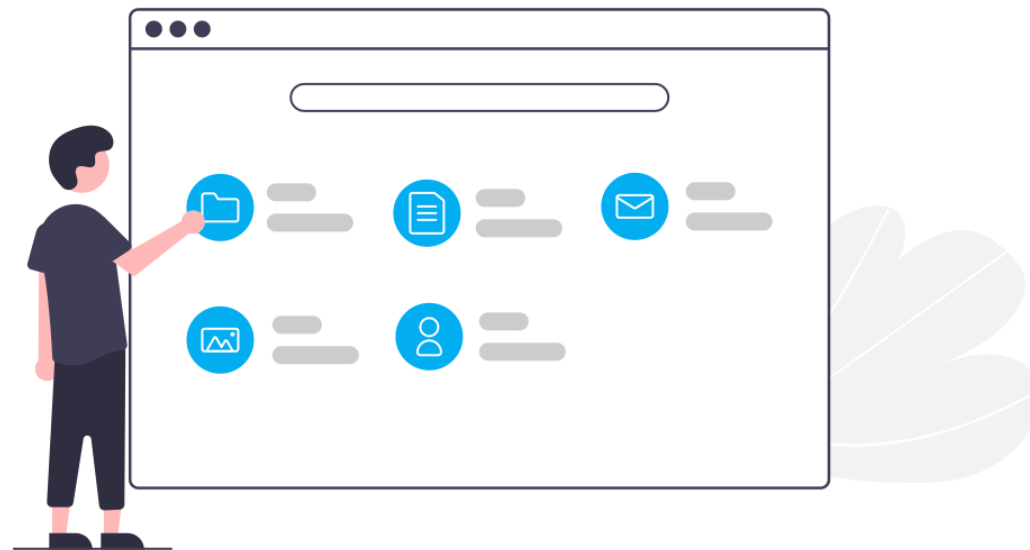


RR Tech Service Management (Р-Сервис)

www.rr-th.com

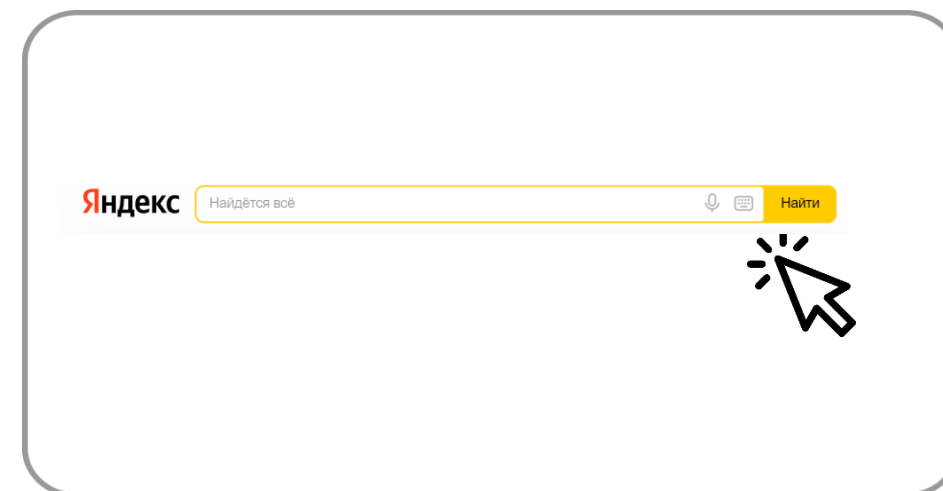
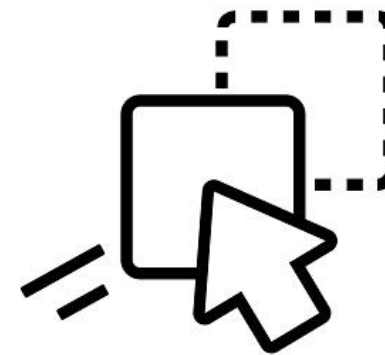
Эпоха новых ожиданий

- Сервис должен работать 24/7
- Превосходный пользовательский опыт
- Простые вещи пользователь хочет делать сам
- Быстрый отклик
- Прозрачность, коммуникации и совместная работа
- Все должно быть просто

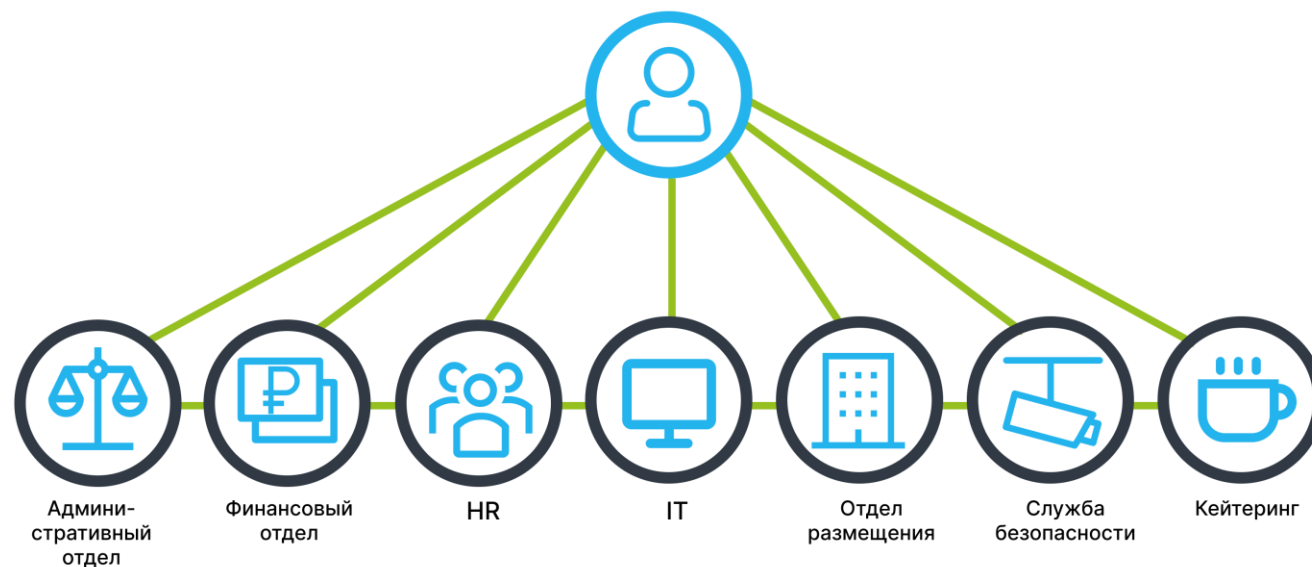


Эпоха новых ожиданий

- Лаконичность: отказ от лишних деталей ускоряет процесс
- Динамические формы:
 - Получайте информацию, когда она необходима
 - Помощник для ускорения решения проблем
- Простота использования
 - Drag and drop
 - Простая вставка картинок / вложений
- Кросс-платформенность
- Мобильный, как Telegram. Простой, как Яндекс
- Все строится вокруг Бизнес-сервисов



Управление корпоративными сервисами (ESM)

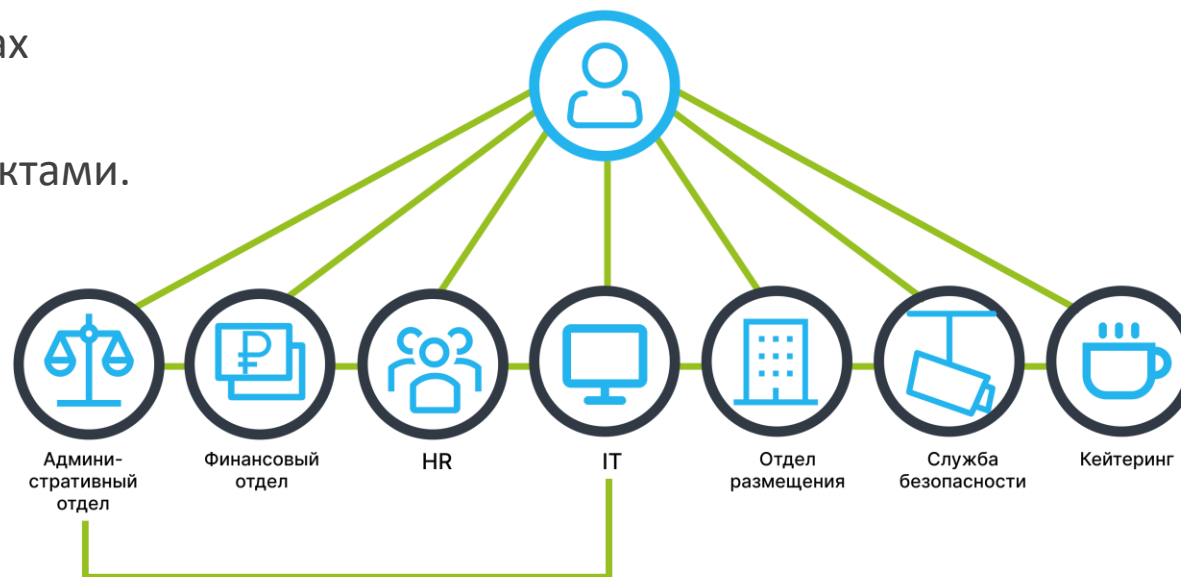


Традиционно автоматизация корпоративных сервисов начинается с IT, и все департаменты работают в разных окружениях одной платформы.

Управление корпоративными сервисами (ESM)

Подход Р-Сервис построен на создании отдельных окружений (аккаунтов) для каждого департамента. Между аккаунтами настраиваются доверенные связи, в рамках которых департаменты могут совместно работать над заявками, процессами, проектами.

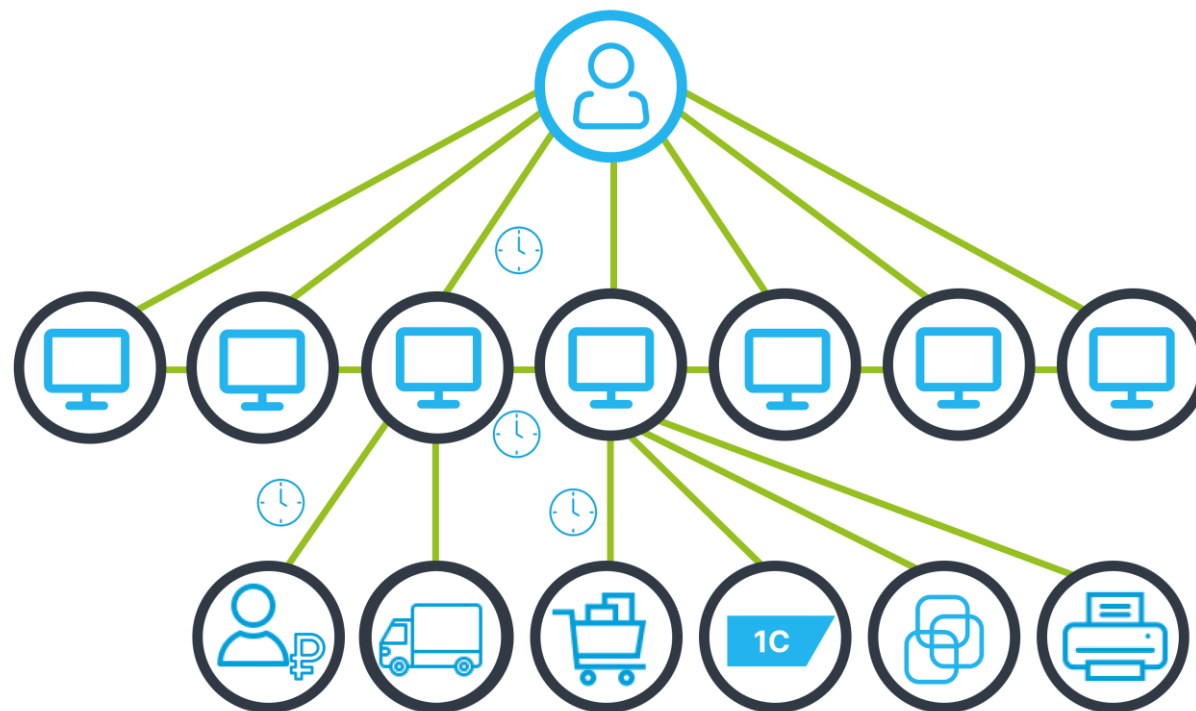
- Фокус на контроле персональных данных
- Самообслуживание
- Управление знаниями
- Простота интеграции и совместной работы



Интеграция и управление сервисами (SIAM)

Концепция аккаунтов и доверенных связей позволяет управлять многоуровневой сервисной инфраструктурой, со множеством заказчиков и подрядчиков. Такой новый подход называется SIAM (Service Integration and Management)

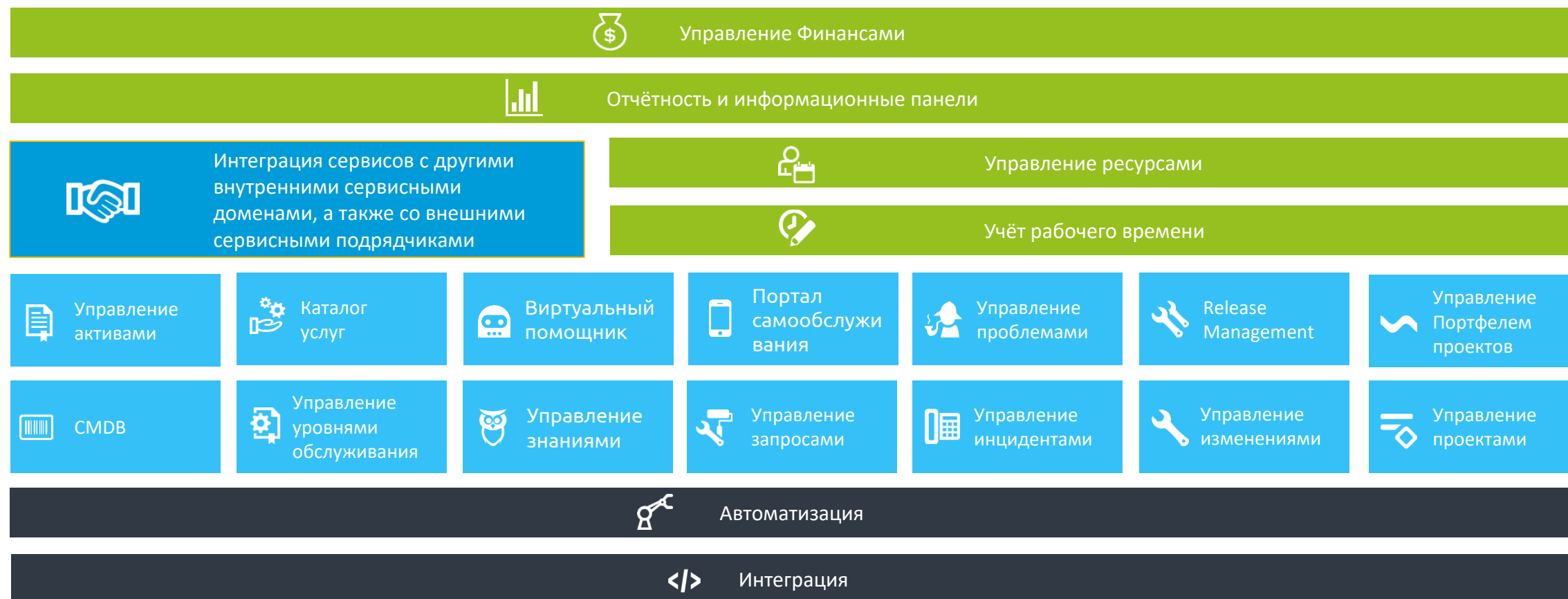
- Единые стандарты систем автоматизации процессов для заказчиков и подрядчиков
- Сквозной контроль процессов и SLA
- Интеграция в несколько кликов



Интеграция и управление сервисами (SIAM)



Функциональные возможности платформы (стандарт)



Функциональные возможности платформы (премиум)



Управление финансами



Отчётность и информационные панели



Управление ресурсами



Учёт рабочего времени

Интеграция сервисов с другими внутренними сервисными доменами, а также со внешними сервисными подрядчиками



Управление запросами



Управление инцидентами



Управление проблемами



Управление доступами



Управление изменениями



Управление активами и конфигурациями



Управление релизами



Управление знаниями



Каталог услуг



Управление уровнями обслуживания



Управление мощностями



Управление доступностью



Управление непрерывностью сервисов



Управление безопасностью



Управление контрактами



Управление рисками



Управление портфелем проектов



Управление проектами



CI/CD Pipeline



Управление бронированиями



Авто-перевод текста



Групповое взаимодействие



Портал самообслуживания



Виртуальный помощник



Управление корпоративными сервисами (ESM)

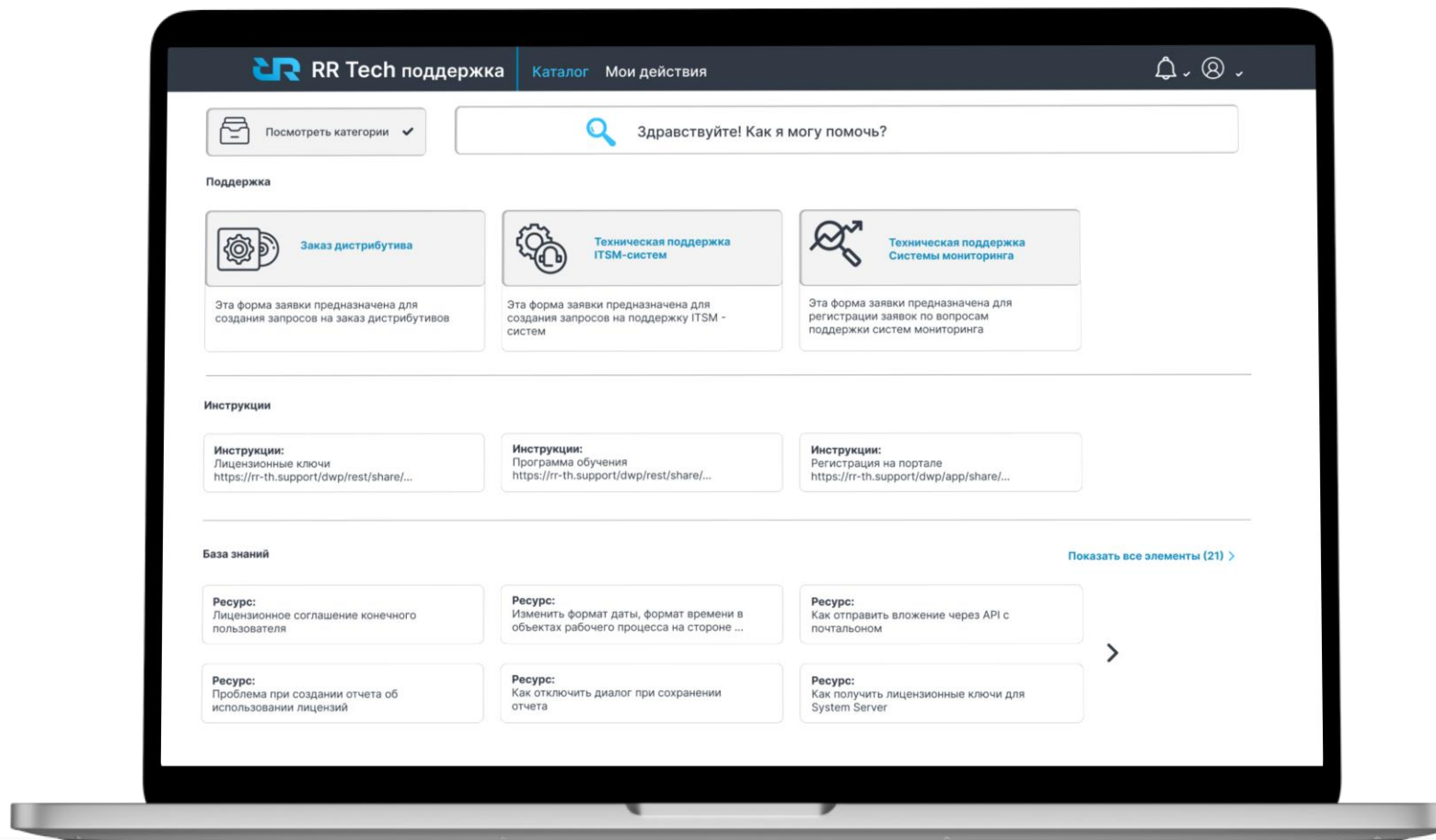


Автоматизация

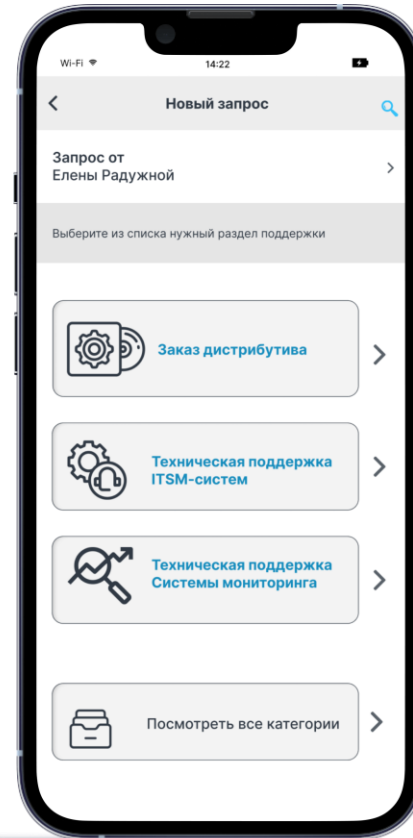


Интеграция

Портал самообслуживания для сотрудников



Мобильная версия портала



Скорость внедрения

- Быстрое развертывание
- Быстрые результаты
- Низкие затраты на развертывание
- Обновления и интеграции выполняются вендором
- Лучшие практики
- Низкие затраты на обучение
- Быстрое принятие сотрудниками
- Оплата по мере использования





RR Tech

ПОМОГАЕМ
СПРАВИТЬСЯ
СО СЛОЖНОСТЯМИ
ОКАЗАНИЯ СЕРВИСА

>100

СЕРВИСОВ
оказываемых IT

13.5

СЕРВИС провайдеров

IT-департамент обычно поддерживает более 100 корпоративных сервисов

Такое усложнение ведёт к тому, что в среднем организации работают с 13.5 внешними подрядчиками/сервис-провайдерами

Невозможно постоянно нанимать сотрудников и поддерживать уровень технической экспертизы для обеспечения работы всех этих сервисов

И это только в IT.
Ожидается удвоение
цифр в ближайшие
2 года

Платформа

- ✓ Каталог услуг
- ✓ Управление обработкой запросов / кейсов
- ✓ Управление знаниями
- ✓ Поддержка различных департаментов
- ✓ Полная прозрачность
- ✓ Возможности брендирования и конфигурирования портала
- ✓ Мобильное приложение
- ✓ Виртуальный агент
- ✓ Информационные панели в реальном времени

Результаты

ESM/ SIAM

- Улучшение пользовательского опыта в кратчайшие сроки.
- Прозрачность Услуг, Коммуникаций и Затрат.
- Управление всем взаимодействием между департаментами, функциональными подразделениями, центрами экспертизы и поставщиками.
- Автоматизация любого другого кросс-функционального взаимодействия и процессов.
- Скорость и гибкость – повышение эффективности бизнеса через более быстрое начало или окончание работы с поставщиками и подрядчиками.
- Постоянное улучшение оказываемых услуг снижает риски и повышает прозрачность – это ведёт к росту результатов бизнеса.
- Поддержка бизнес-процессов через модели, основанные на потреблении; гармонизация уровней обслуживания от начала до конца.

**ЦИФРОВОЙ ОПЫТ
СОТРУДНИКОВ**

**ОПЕРАЦИОННАЯ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

**ПОСТОЯННОЕ
УЛУЧШЕНИЕ**

КОРПОРАТИВНЫЙ АУТСОРСИНГ в сторону сервис-провайдеров будет расти и дальше

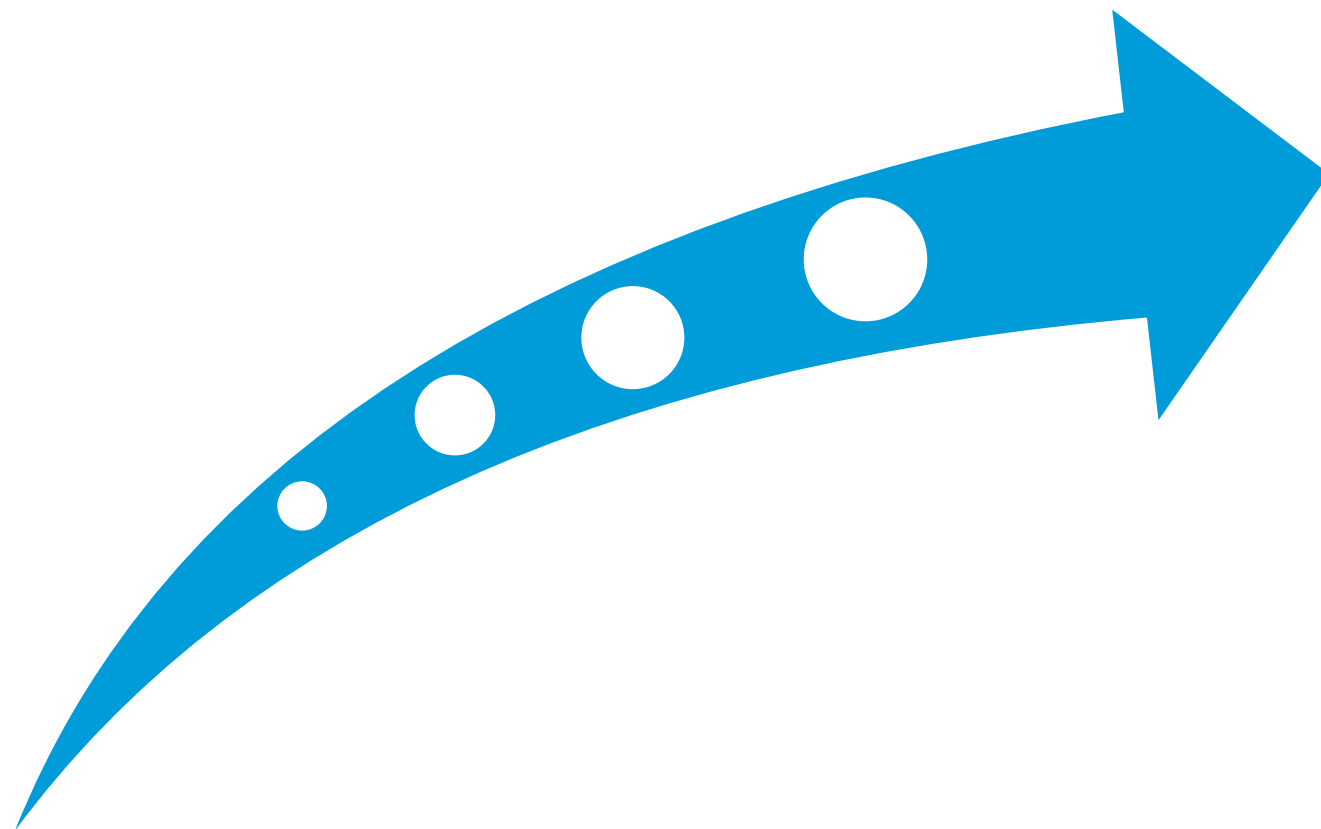


КАК Р-СЕРВИС МЕНЯЕТ СЛОЖНЫЕ МОДЕЛИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ✓ **Р-Сервис** - первое решение, делающее выборочный аутсорсинг проще и эффективнее
- ✓ **Р-Сервис** дает сервис-провайдерам возможность сотрудничать с их клиентами и между собой без преград и сложностей
- ✓ **Р-Сервис** дает возможность в реальном времени оценивать текущий уровень выполнения подрядчиками и сервис-провайдерами своих обязательств по оказанию услуг

Зрелость – проверенный временем путь

- Инновационных подход
- Проверенные практики
- Полная интеграция
- Полная поддержка
- Четкий путь к повышению зрелости
- Быстрое развертывание
- Быстрые результаты





RR Tech

Результаты

51%

Больше сотрудников можно обслужить с использованием портала самообслуживания

**ЦИФРОВОЙ ОПЫТ
СОТРУДНИКОВ**

**ОПЕРАЦИОННАЯ
ЭФФЕКТИВНОСТЬ**

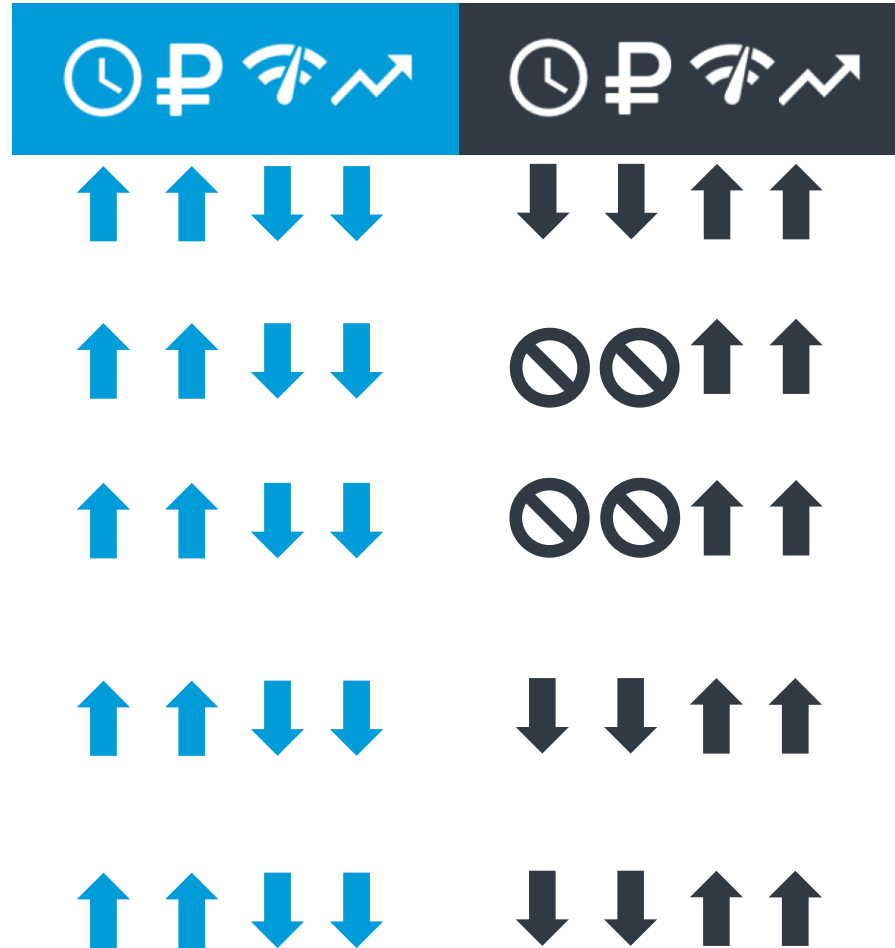
**ПОСТОЯННОЕ
УЛУЧШЕНИЕ**

**ТРАДИЦИОННЫЕ
КОРОБОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ**

Полная кастомизируемость

Серьезный консалтинг перед
внедрениемНеобходима постоянная работа
консалтинга

Высокие затраты на обновление

Сложности с взаимодействием из-за
уникальной модели данныхНовый функционал нельзя
просто так развернуть
в кастомизированном окружении

Работа «из коробки»

Низкие затраты
на предварительный консалтингВ постоянном консалтинговом
сопровождении нет нужды

Нет затрат на обновление

Стандартные средства коммуникации,
благодаря стандартизированной моделиНовый функционал разворачивается
автоматически вендором

ВЛИЯНИЕ НА БИЗНЕС

- Гибкость и масштабируемость службы Service Desk
- Операционная эффективность
- Снижение затрат

- Повышение удовлетворённости пользователей
 - Доступность 24/7
 - Прозрачность
 - Быстрое оказание услуги
 - Повышение качества сервиса

- Повышение удовлетворённости пользователей
 - Больше внимания сложным запросам
 - Больше фокус на том, что действительно важно




RR Tech

Контакты:

 +7 (495) 231-73-64

 office@rr-th.com

 Москва, Цветной бульвар, д. 26 с 1

 rr-th.com

