Единая платформа

R-Service

для управления услугами

R-Service — удобная система управления IT и корпоративными услугами (ESM), созданная специально для поддержки SIAM.

Продукт обеспечивает **полный контроль** над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов и поставщиков.

Платформа позволяет **гибко выстраивать связи** между поставщиками и потребителями, заключать SLA и **отслеживать выполнение услуг** в режиме реального времени.

Перейти в реестр

R-Service

Для кого наше решение?

Крупные коммерческие компании

Организации с обширной ИТ-инфраструктурой
и множеством внутренних сервисов

Сервис-провайдеры

Компании, предоставляющие ИТ-услуги
и нуждающиеся в эффективном управлении
взаимодействием с клиентами и подрядчиками

Федеральные государственные структуры

Государственные учреждения, требующие
надёжного управления сервисами
и соблюдения строгих стандартов

R-Service

В чем уникальность продукта?

Уникальная архитектура платформы, полная поддержка SIAM

Быстрый старт, не нужно долго внедрять и настраивать

Требует мало ресурсов, лёгкость в масштабировании

Максимальная прозрачность процессов и отслеживание SLA

R-Service

Бизнес-проблемы, которые решает R-Service

× Каждое подразделение работает «в своём мире» — ИТ, HR, безопасность, финансы, офис-менеджмент используют разные инструменты и каналы.

✓ Все операции с контрагентами проходят через одну платформу — процессы объединены, данные унифицированы, а взаимодействие — сквозное.

× Нет понимания, сколько времени уходит на решение задач и где возникают «узкие места».

✓ У каждого запроса есть сроки, приоритет, статус и ответственный — легко находить и устранять слабые звенья.

× Сотрудники не знают, куда обращаться за поддержкой — теряют время и отвлекают коллег.

✓ Одна точка входа: понятная система заявок, шаблоны, инструкции и автоматическое назначение исполнителей.

× Руководству сложно контролировать подрядчиков, нет достоверных данных о качестве услуг.

✓ Внешние поставщики подключаются к системе — их работа становится управляемой и прозрачной.

× Руководители принимают решения вслепую — нет актуальной информации о загрузке команд и проблемных зонах в процессах.

✓ Аналитика в реальном времени показывает, где тормозится процесс, кто перегружен и где нарушаются SLA.

R-Service

Что Вы получаете от внедрения R-Service?

R-Service приносит пользу на всех уровнях — от повседневной работы сотрудников до стратегического роста компании.

Сотрудники	Руководители	Бизнес
Меньше хаоса и ручной работы — одна точка входа для всех запросов	Прозрачность процессов и контроль выполнения задач	Простая интеграция с внешними подрядчиками (SIAM)
Быстрое и удобное получение нужных услуг	SLA и KPI по каждому сервису — объективные метрики и ответственность	Масштабируемость без затрат на дополнительное оборудование
Автоматизация рутинных задач — меньше ошибок, выше скорость	Аналитика в реальном времени фиксирует узкие места и сбои	Быстрый запуск и адаптация под процессы компании — от 4 недель

R-Service

R-Service — решение для реальных задач в вашей отрасли

Промышленность

- Поддержка производственных линий
- Плановое ТО и заявки на ремонт оборудования
- Интеграция с системами логистики и склада

Нефтегаз

- Обработка заявок от удалённых площадок
- Управление подрядчиками и соблюдение SLA
- Учет рисков и контроль работ на опасных объектах

Госсектор

- Поддержка пользователей в территориальных отделениях
- Запросы граждан на госуслуги
- Контроль исполнителей и соответствие регламентам

Банки и финансы

- Управление ИТ-сервисами и безопасностью
- Быстрое масштабирование процессов на новые отделения
- Поддержка внутренних аудиторов и контрольных служб

Ретейл

- Заявки от магазинов (оборудование, логистика, ИТ)
- Поддержка маркетинга, аналитики, CRM
- Централизованная коммуникация по всей сети

Телеком

- Заявки от пользователей, технические сбои
- Управление сервисами для корпоративных клиентов
- Контроль SLA с подрядчиками и поставщиками оборудования

R-Service

Что такое SIAM?

SIAM (Service Integration and Management) — это методология, которая позволяет организациям эффективно управлять поставщиками услуг и оптимизировать механизм предоставления этих услуг клиентам.

Концепция зародилась в IT, но со временем вышла за пределы этой сферы, став универсальным инструментом для управления корпоративными сервисами.

R-Service

Основная цель SIAM

SIAM позволяет объединять различные услуги в единое решение для максимальной эффективности бизнеса. Методология акцентирует внимание на комплексном предоставлении услуг, что обеспечивает удовлетворение конкретных потребностей предприятия.

Почему SIAM?

С ростом компании взаимодействие между подразделениями усложняется, увеличивая затраты и снижая эффективность процессов. SIAM помогает решать эту проблему, устанавливая чёткие правила взаимодействия между внутренними и внешними поставщиками, что улучшает контроль и прозрачность управления.

Структура SIAM

Экосистема SIAM включает три уровня: организация, сервисный интегратор и поставщики услуг (внутренние и внешние). Каждый уровень обеспечивает эффективное управление услугами и максимальную ценность для всех сторон.

Почему R-Service?

Наш программный продукт, разработанный специально для управления корпоративными сервисами с поддержкой SIAM. Платформа обеспечивает гибкость в управлении связями между поставщиками и потребителями, заключение SLA и отслеживание выполнения услуг в режиме реального времени.

R-Service

Преимущества SIAM и их реализация в R-Service

Принцип единой ответственности

R-Service закрепляет ответственность за конкретные услуги за определенными командами, обеспечивая контроль на каждом этапе выполнения.

Понимание бизнес-процессов

Инструменты визуализации и анализа в R-Service позволяют изучать и улучшать бизнес-процессы, минимизируя затраты на внедрение новых технологий.

Повышение качества обслуживания

R-Service поддерживает привязку SLA к каждой услуге, что помогает чётко определять целевые метрики и следить за их выполнением.

Оптимизация затрат

Платформа автоматизирует регулярные процессы, предоставляя инструменты для их анализа и оптимизации, а также планирования нагрузки персонала.

Обособленность и безопасность

R-Service обеспечивает разделение системы на изолированные пространства, что гарантирует безопасность данных и независимость процессов.

R-Service

Архитектура тенанта

17 практик ITIL v4 доступны из коробки

Возможность использования практик для ИТ и других подразделений (ESM)

Сквозное управление финансами

Настройка учета трудозатрат в соответствии с регламентами Вашей организации

Функции автоматизации и интеграции встроены в платформу и доступны во всех модулях системы

Преднастроенные отчёты и панели мониторинга для измерения и управления в рамках вашего пространства

Изоляция данных и настроек на уровне пространства

Возможность интеграции с другими пространствами

R-Service

Преимущества R-Service

Общее пространство для взаимодействия	Многоуровневый каталог услуг	Гибкость и масштабируемость
Быстрый старт	Изоляция данных	Интеграция с поставщиками
Низкие требования к аппаратным ресурсам	Автоматизация процессов	Готовые отчеты и панели мониторинга

R-Service

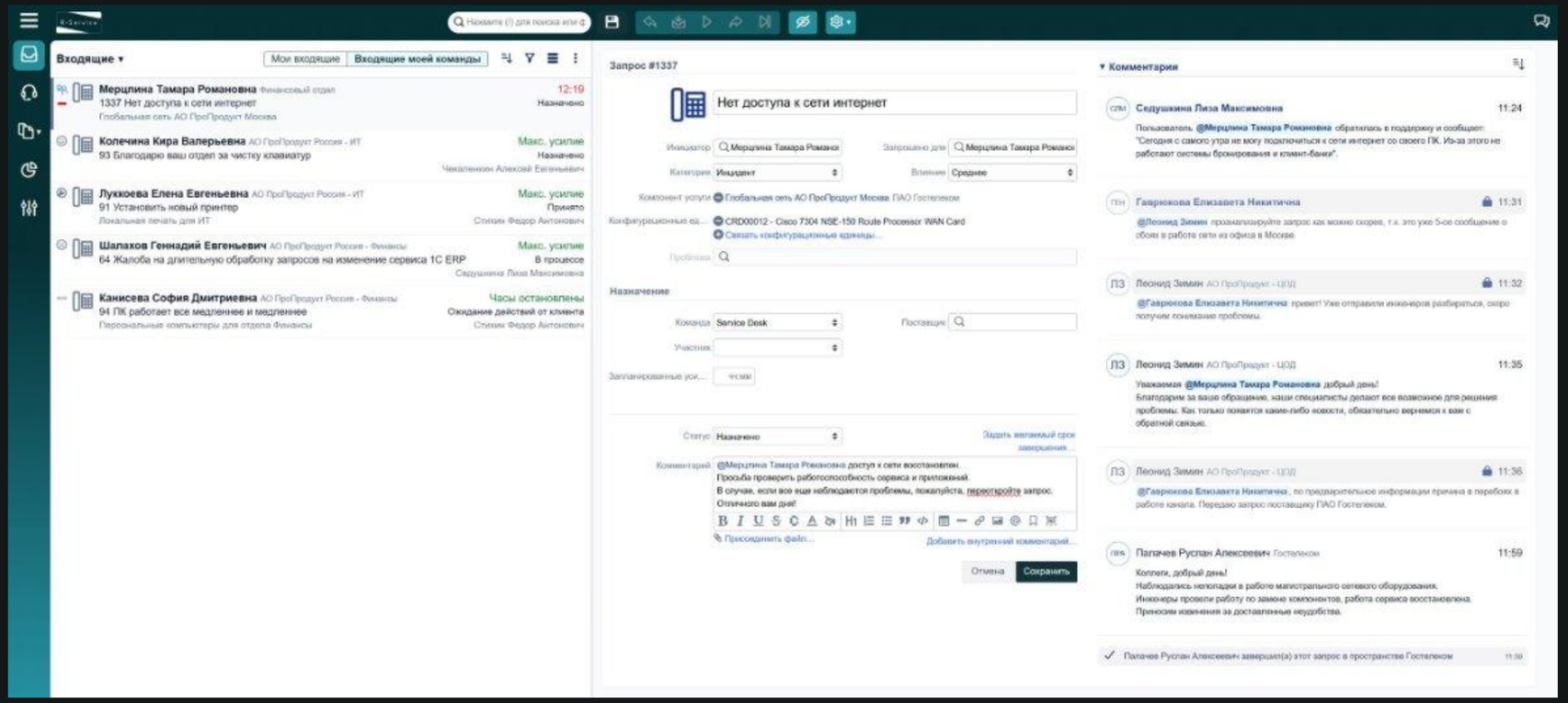
8 причин выбрать R-Service

R-Service	Другие решения
Единая платформа (ESM/ITSM)	Преимущественно ITSM
Встроенное управление внешними подрядчиками (SIAM)	Нет поддержки SIAM
Запуск от 4 недель	Внедрение 6–18 месяцев
Автоматизация без кода	Нужна команда разработчиков
Лучшие практики ITIL v4 «из коробки»	Все процессы настраиваются вручную
Обновления без сбоев	После обновлений — сбои в архитектуре и потеря данных
Прозрачные SLA и отчеты	Требуют настройки или сторонних решений
Удобный интерфейс для всех	Сложные интерфейсы, ориентированные больше на ИТ

R-Service

Общее пространство для взаимодействия

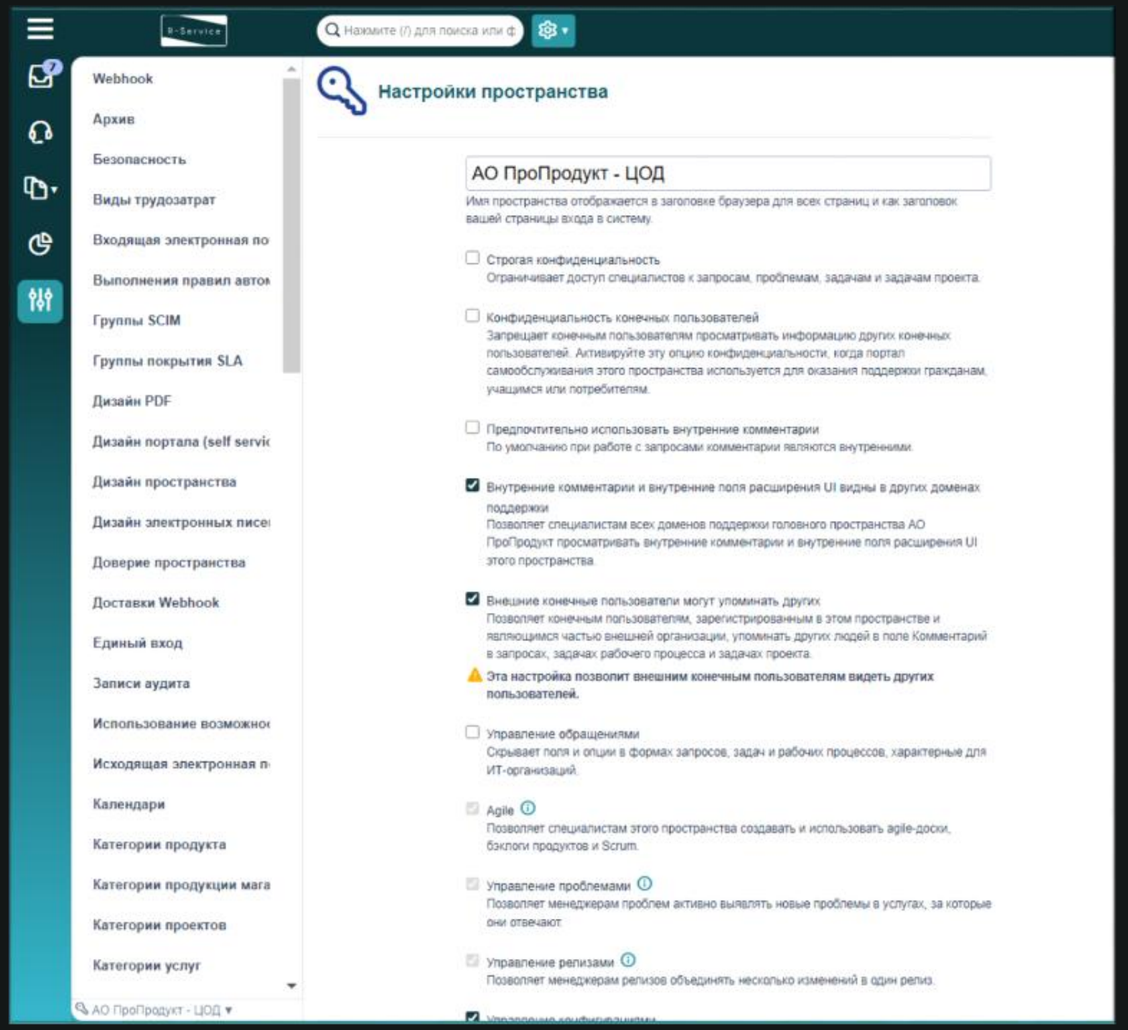
R-Service создаёт отдельные тенанты для организаций и департаментов, обеспечивая прозрачное взаимодействие поставщиков и потребителей, как внутренних, так и внешних.



R-Service

Изоляция данных

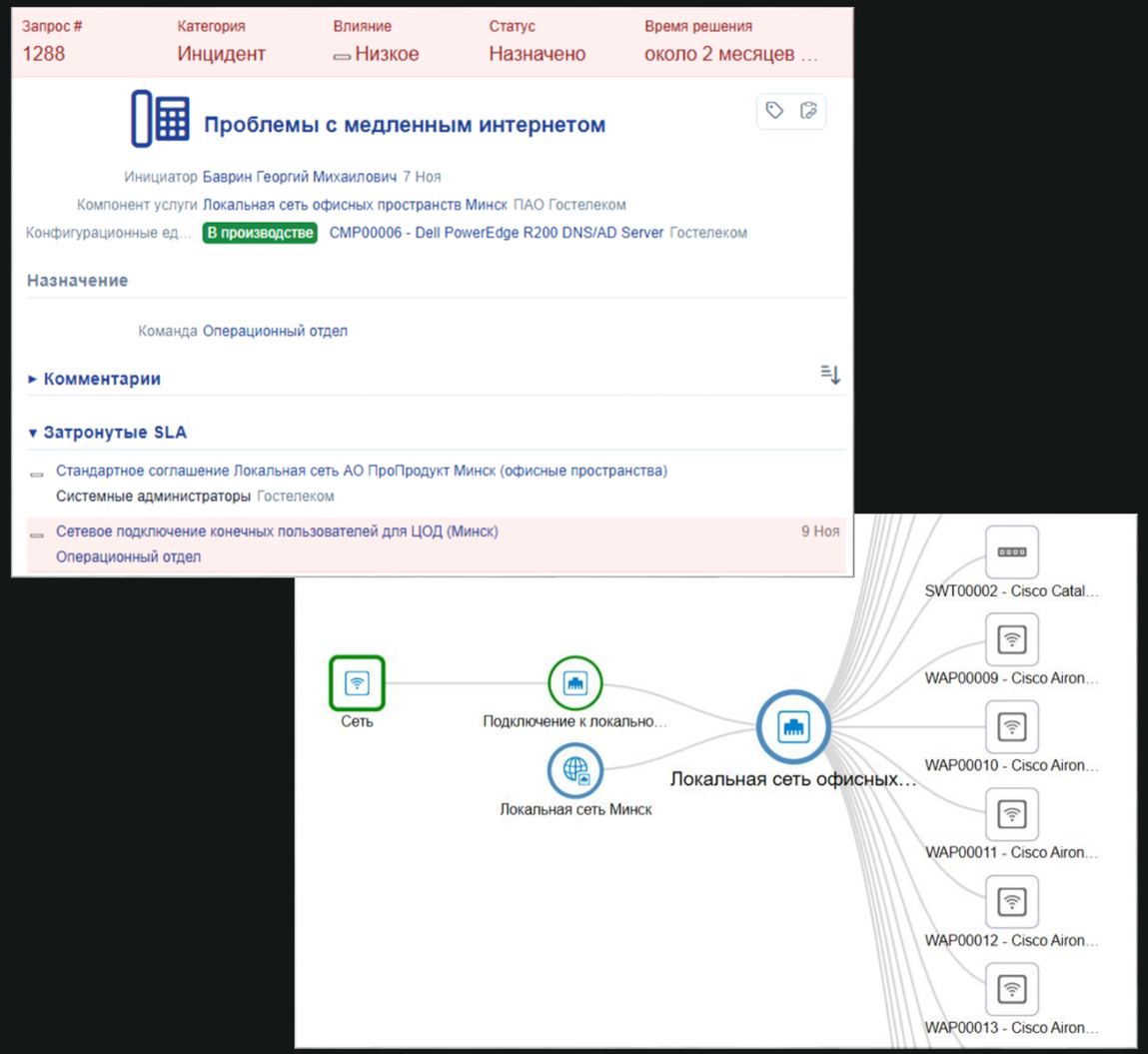
Расширение модели данных
без конфликтов с другими тенантами,
с изоляцией до явного
предоставления доступа.



R-Service

Многоуровневый каталог услуг

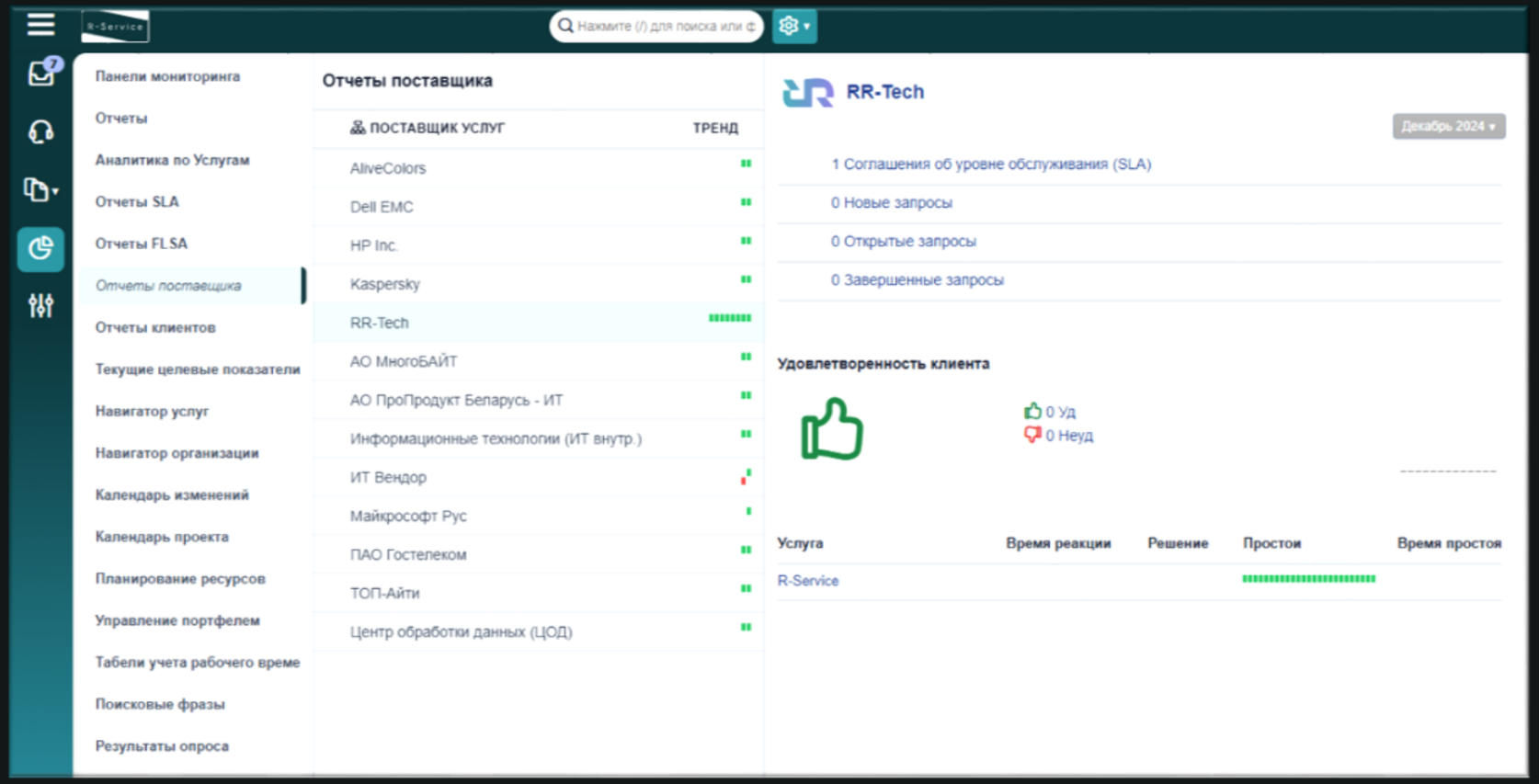
Платформа фиксирует сквозные SLA и показатели качества услуг независимо от числа участников процесса.



R-Service

Интеграция с поставщиками

Мы предлагаем простую и гибкую интеграцию для эффективной координации всех поставщиков и партнёров.



Готовые отчеты и панели мониторинга

Даём удобные инструменты для мониторинга и анализа качества предоставляемых услуг, что позволяет оперативно принимать решения и корректировать работу сервисных подразделений.

R-Service

Лицензирование

01

Лицензирование по пользователям (исполнителям)

02

Бессрочная лицензия или подписка

03

Полный функционал, отсутствие редакций

R-Service

Техническая поддержка

Регламент поддержки On-Premise

Регламент поддержки SaaS

R-Service

Контакты

Хотите узнать больше о наших продуктах и услугах?
Заполните форму и мы свяжемся с вами

+7 495 231-73-64

office@rr-th.com

Москва, Цветной бульвар 26с1, офис 36

Наш Telegram-канал

Перейти на сайт R-Service

R-Service