



R-Service

# R-Service

Единая платформа для управления услугами





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

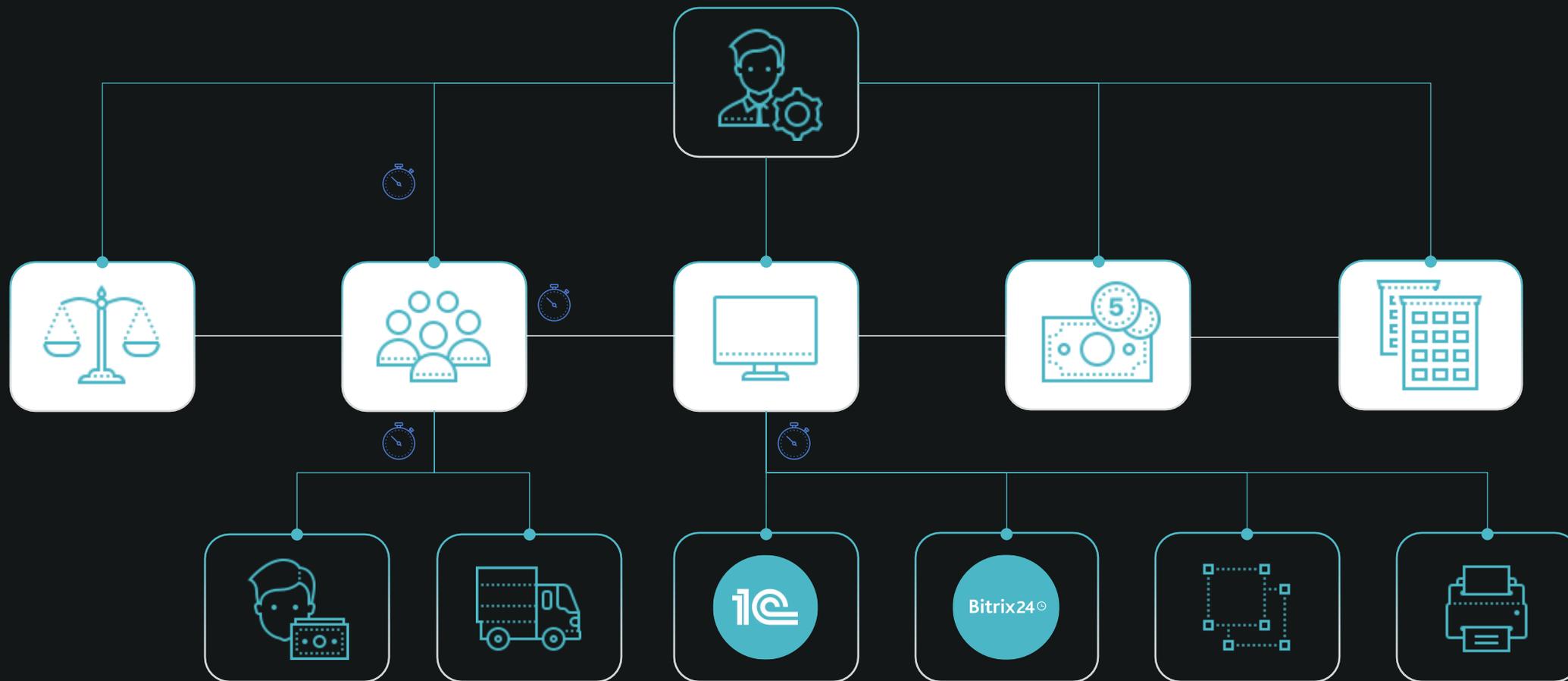
Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов и поставщиков.

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

[ПЕРЕЙТИ В РЕЕСТР](#)



# Управление корпоративными сервисами (ESM)





## В ЧЕМ УНИКАЛЬНОСТЬ ПРОДУКТА?



Архитектура платформы,  
полная поддержка SIAM



Быстрый старт, не нужно долго  
внедрять и настраивать



Требует мало ресурсов,  
легкость в масштабировании



Максимальная прозрачность  
процессов и отслеживание SLA



## 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.

A T Z W F O B D I V U  
L V U G D U D S L Y M  
M J D S Z X K Y G L A  
**I N T E G R A T I O N**  
C R F R Q S N N A F A  
X E M V W D D F R L G  
P L O I P L C P T O E  
K M I C J M G O V D M  
F B D E H N F L H W E  
U Y G V E Z I R S P N  
Q W P L A R E N L U T



## 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 четкие 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.

## 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 позволяют изучать и улучшать бизнес-процессы, минимизируя затраты на внедрение новых технологий.

### Повышение качества обслуживания

Продукт поддерживает привязку SLA к каждой услуге, что помогает четко 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

Решение обеспечивает разделение системы на изолированные пространства, что гарантирует безопасность данных и независимость процессов.



## Для кого наше решение?



Крупные коммерческие  
компании



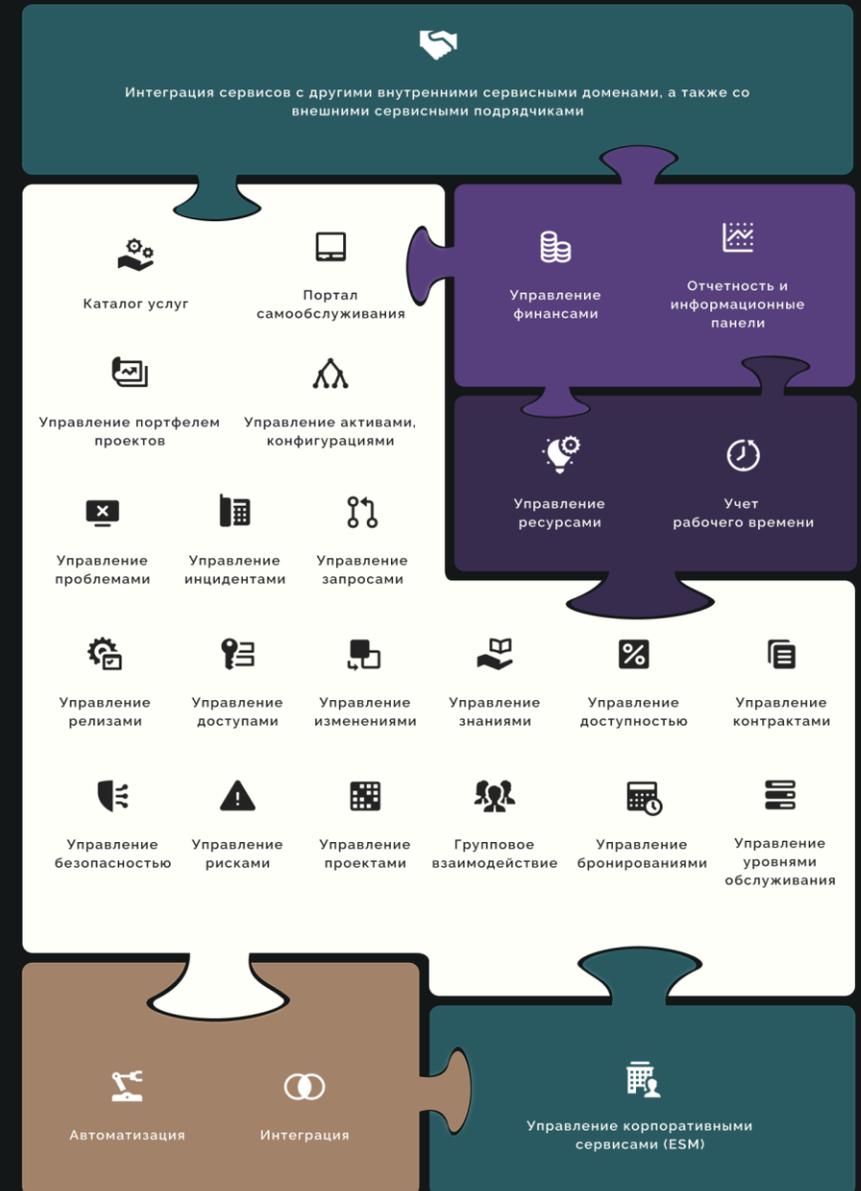
Федеральные  
государственные  
структуры



Сервис-провайдеры

# АРХИТЕКТУРА ТЕНАНТА

- 1 17 практик ITIL v4 доступны из коробки
- 2 Возможность использования практик для ИТ и других подразделений (ESM)
- 3 Сквозное управление финансами
- 4 Настройка учета трудозатрат в соответствии с регламентами Вашей организации
- 5 Функции автоматизации и интеграции встроены в платформу и доступны во всех модулях системы
- 6 Преднастроенные отчеты и панели мониторинга для измерения и управления в рамках Вашего пространства
- 7 Изоляция данных и настроек на уровне пространства
- 8 Возможность интеграции с другими пространствами



# ПРЕИМУЩЕСТВА R-SERVICE





# Общее пространство для взаимодействия

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

The screenshot displays the R-Service user interface. On the left, a sidebar shows navigation options. The main area is divided into two sections:

- Входящие (Incoming):** A list of requests with columns for sender, subject, status, and time. Requests include:
  - Мерлина Тамара Романовна: 1337 Нет доступа к сети интернет (Назначено, 12:19)
  - Колечина Кира Валерьевна: 93 Благодаря вам отдел за чистку клавиатур (Назначено, Чекалкин Алексей Евгеньевич)
  - Лукоева Елена Евгеньевна: 91 Установить новый принтер (Принято, Стиван Федор Антонович)
  - Шалахов Геннадий Евгеньевич: 64 Жалоба на длительную обработку запросов на изменение сервиса 1С ERP (В процессе, Седушкина Лиза Максимовна)
  - Канисева София Дмитриевна: 94 ПК работает все медленнее и медленнее (Часы остановлены, Ожидание действий от клиента, Стиван Федор Антонович)
- Запрос #1337:** A detailed view of the request "Нет доступа к сети интернет". It shows the initiator (Мерлина Тамара Романовна), category (Инцидент), and status (Среднее). The description includes configuration details for a Cisco 7304 NSE-150 Router. The assignee is "Service Desk". The status is "Назначено". A comment from the initiator states: "Мерлина Тамара Романовна доступ к сети восстановили. Просьба проверить работоспособность сервиса и приложить. В случае, если все еще наблюдаются проблемы, пожалуйста, перезагрузите запрос. Отличного вам дня!". The interface also shows a list of comments from other users like Седушкина Лиза Максимовна and Гаврикова Елизавета Никитична.



## Изоляция данных

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

**Настройки пространства**

АО ПроПродукт - ЦОД

Имя пространства отображается в заголовке браузера для всех страниц и как заголовок вашей страницы входа в систему.

- Строгая конфиденциальность  
Ограничивает доступ специалистов к запросам, проблемам, задачам и задачам проекта.
- Конфиденциальность конечных пользователей  
Запрещает конечным пользователям просматривать информацию других конечных пользователей. Активируйте эту опцию конфиденциальности, когда портал самообслуживания этого пространства используется для оказания поддержки гражданам, учащимся или потребителям.
- Предпочтительно использовать внутренние комментарии  
По умолчанию при работе с запросами комментарии являются внутренними.
- Внутренние комментарии и внутренние поля расширения UI видны в других доменах поддержки  
Позволяет специалистам всех доменов поддержки головного пространства АО ПроПродукт просматривать внутренние комментарии и внутренние поля расширения UI этого пространства.
- Внешние конечные пользователи могут упоминать других  
Позволяет конечным пользователям, зарегистрированным в этом пространстве и являющимся частью внешней организации, упоминать других людей в поле Комментарий в запросах, задачах рабочего процесса и задачах проекта.  
**⚠️ Эта настройка позволит внешним конечным пользователям видеть других пользователей.**
- Управление обращениями  
Скрывает поля и опции в формах запросов, задач и рабочих процессов, характерные для ИТ-организаций.
- Agile ⓘ  
Позволяет специалистам этого пространства создавать и использовать agile-доски, бэклоги продуктов и Scrum.
- Управление проблемами ⓘ  
Позволяет менеджерам проблем активно выявлять новые проблемы в услугах, за которые они отвечают.
- Управление релизами ⓘ  
Позволяет менеджерам релизов объединять несколько изменений в один релиз.
- Управление конфиденциальностью



## Многоуровневый каталог услуг

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

Запрос #	Категория	Влияние	Статус	Время решения
1288	Инцидент	Низкое	Назначено	около 2 месяцев ...

**Проблемы с медленным интернетом**

Инициатор Баврин Георгий Михайлович 7 Ноя  
Компонент услуги Локальная сеть офисных пространств Минск ПАО Гостелеком  
Конфигурационные ед... **В производстве** CMP00006 - Dell PowerEdge R200 DNS/AD Server Гостелеком

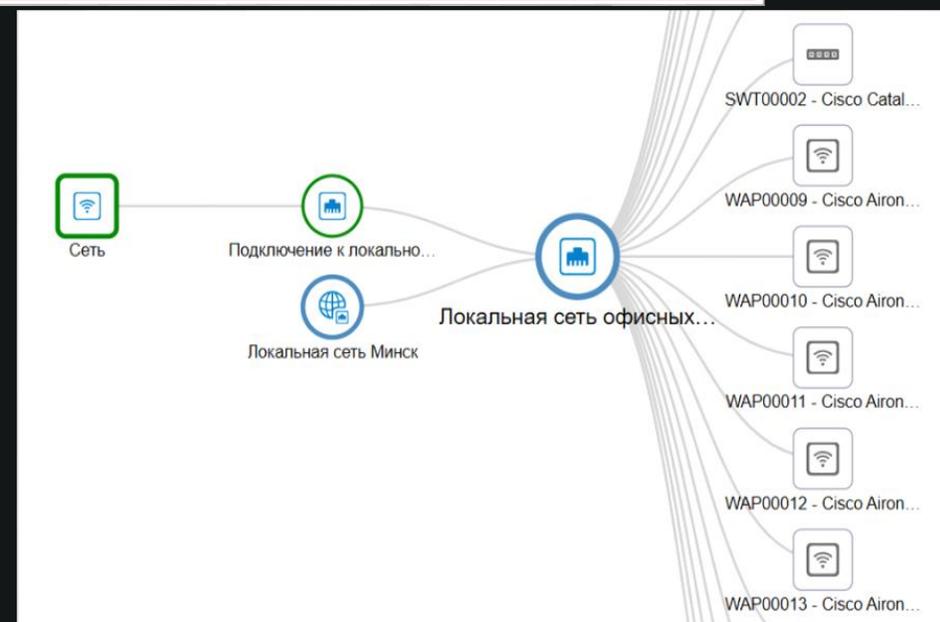
**Назначение**

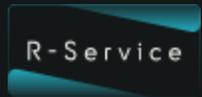
Команда Операционный отдел

**Комментарии**

**Затронутые SLA**

- Стандартное соглашение Локальная сеть АО ПроПродукт Минск (офисные пространства)  
Системные администраторы Гостелеком
- Сетевое подключение конечных пользователей для ЦОД (Минск) 9 Ноя  
Операционный отдел





# Интеграция с поставщиками

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

The screenshot displays the R-Service dashboard interface. On the left is a navigation menu with icons for monitoring panels, analytics, SLA reports, FLSA reports, provider reports (highlighted), client reports, KPIs, service navigator, organization navigator, change calendar, project calendar, resource planning, portfolio management, working time accounting, search phrases, and survey results.

The main content area is divided into three sections:

- Отчеты поставщика (Provider Reports):** A table listing providers and their status. The 'RR-Tech' provider is highlighted in green, indicating a positive status.
- RR-Tech Summary:** A card for the selected provider showing 1 SLA agreement, 0 new requests, 0 open requests, and 0 completed requests for December 2024.
- Удовлетворенность клиента (Client Satisfaction):** A section showing a thumbs-up icon, 0 'Уд' (Satisfied) votes, and 0 'Неуд' (Dissatisfied) votes.

At the bottom, a table tracks service performance metrics:

Услуга	Время реакции	Решение	Простои	Время простоя
R-Service				



## Готовые отчеты и панели мониторинга

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





# ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ



Лицензирование  
по пользователям  
(исполнителям)



Бессрочная лицензия  
или подписка



Полный функционал,  
отсутствие редакций



## НАШИ ПАРТНЕРЫ

Вместе с партнерами мы стремимся к обеспечению высокого качества продуктов и сервисов, помогая бизнесу достигать новых высот и успешно адаптироваться к изменяющимся требованиям рынка.



ИНФОСИСТЕМЫ ДЖЕТ

Эксперт



ICL

Эксперт



T1

Ресселер



RONDEM

Эксперт



Maxima

MAXIMA

Эксперт



Open Solutions\_  
software development

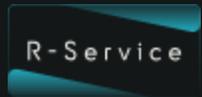
Open Solutions

Ресселер



MEPATEX

Дистрибьютор в Беларуси

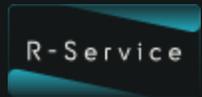


## ДЕМОНСТРАЦИЯ

Хотите увидеть R-Service в действии?  
Оцените, как наша платформа может улучшить  
управление вашими услугами.

[ЗАПРОСИТЬ ДЕМО](#)





## КОНТАКТЫ

Телефон

+7 (495) 231-73-64

Электронная почта

office@rr-th.com

Адрес

Москва, Цветной бульвар  
д.26, стр.1, офис 36



Перейти на сайт R-Service