



R-Service

R-Service

Единая платформа для управления услугами





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

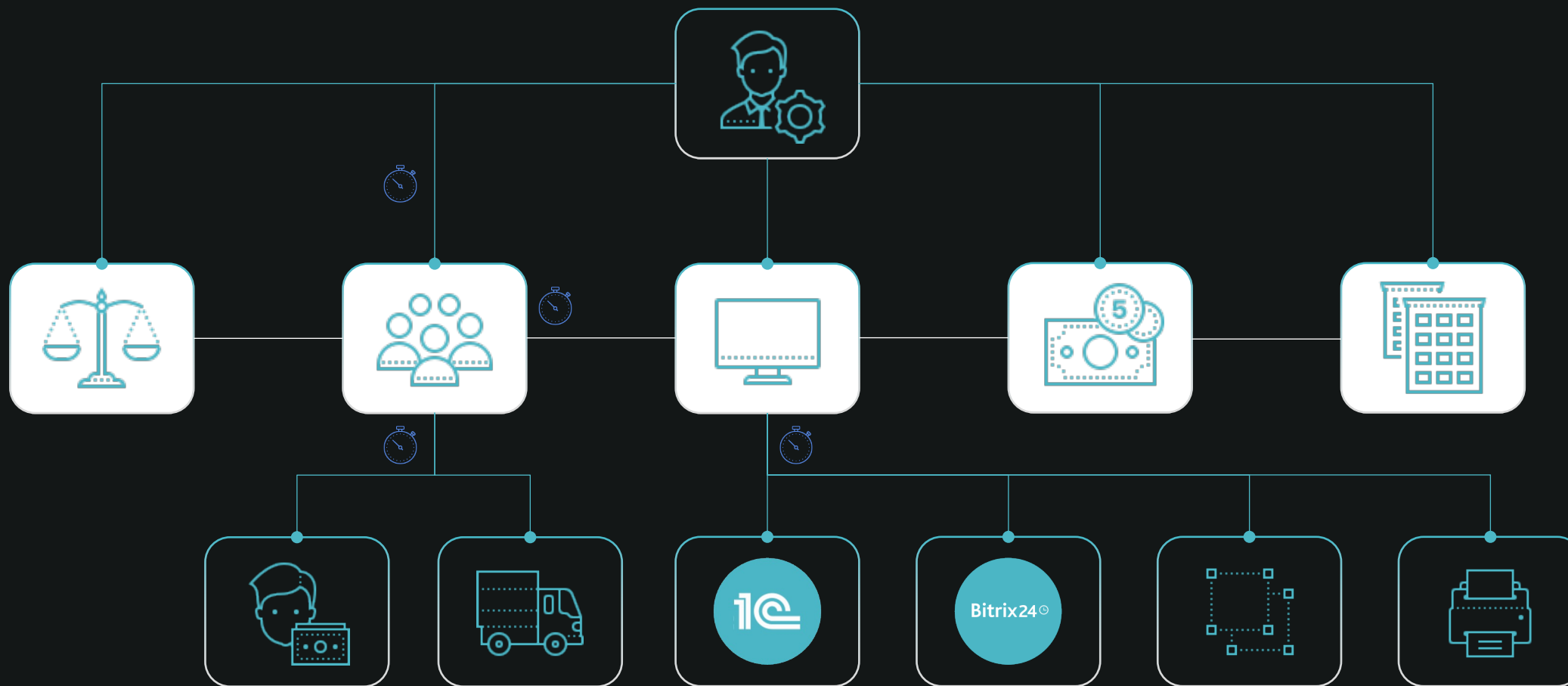
Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов и поставщиков.

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

[ПЕРЕЙТИ В РЕЕСТР](#)

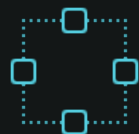


Управление корпоративными сервисами (ESM)





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

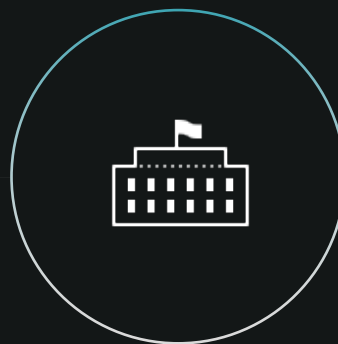
Решение обеспечивает разделение системы на изолированные пространства, что гарантирует безопасность данных и независимость процессов.



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 interface for a specific ticket. The main content area shows the ticket details for 'Запрос #1292' with the title 'Нет доступа к сети Интернет'. The ticket is assigned to 'Мерцлина Тамара Романовна' and is categorized as an 'Инцидент' with a 'Среднее' priority. The 'Назначение' (Assignment) section shows the team 'Операции' and the participant 'Разумихин Василий Ал...'. The 'Статус' (Status) is 'Завершено' (Completed) with the reason 'Решено' (Resolved). A comment from 'Мерцлина Тамара Романовна' states that internet access has been restored and requests a check of server status. The 'Комментарии' (Comments) section on the right shows a list of responses from other users, including 'Саленцова София Егоровна', 'Гаврюкова Елизавета Никитична', 'Разумихин Василий Алексеевич', and 'Палачев Руслан Алексеевич', all providing updates and acknowledgments.



Изоляция данных

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

Webhook
Архив
Безопасность
Виды трудоузврат
Входящая электронная почта
Выполнения правил автоматиза
Группы SCIM
Группы покрытия SLA
Дизайн PDF
Дизайн портала (self service)
Дизайн учетной записи
Дизайн электронных писем
Доверие учетной записи
Единый вход
Записи аудита
Использование возможностей
Календари
Категории продукта
Категории продукции магазина
Категории проектов
Категории услуг
Классы усилия
Контроль деятельности
Корзина
Короткие URL-адреса
Магазин приложений (App Store)
Медиа-библиотека

Настройки учетной записи

Центр Обработки Данных

Имя учетной записи 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 этой учетной записи 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 доменных учетных записей поддержки директории Widget International просматривать внутренние комментарии и внутренние поля расширения UI этой учетной записи.
- Внешние конечные пользователи могут упоминать других
Позволяет конечным пользователям, зарегистрированным в этой учетной записи и являющимся частью внешней организации, упоминать других людей в поле Примечание 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 этой учетной записи 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 конфигурациями
Позволяет связывать элементы конфигурации с шаблонами запросов, запросами, проблемами, шаблонами задач и задачами. Если этот флажок снят, резервирование по-



Многоуровневый каталог услуг

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

Нет доступа к сети Интернет

Инициатор Мерцлина Тамара Романовна 15:52

Компонент услуги Подключения к глобальной сети (Лавочкина) ПАО ГосТелеком

Конфигурационные ед... **В производстве** CRD00004 - Cisco PA-GE LAN Card ГосТелеком

Назначение

Команда Операции

Участник Разумихин Василий Алексеевич

▼ Затронутые SLA

- Премиальное (10 Мбит/с) подключение к глобальной сети Widget Data Center (Хьюстон)
Сеть ГосТелеком
- Сетевое подключение конечных пользователей для центра обработки данных Widget (Хьюстон)
Операции





Интеграция с поставщиками

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

The screenshot displays the R-Service dashboard interface. At the top, there is a search bar with the text 'Нажмите (/) для поиска или с' and a settings icon. The main content is divided into two columns. The left column, titled 'Отчеты поставщика', contains a table with the following data:

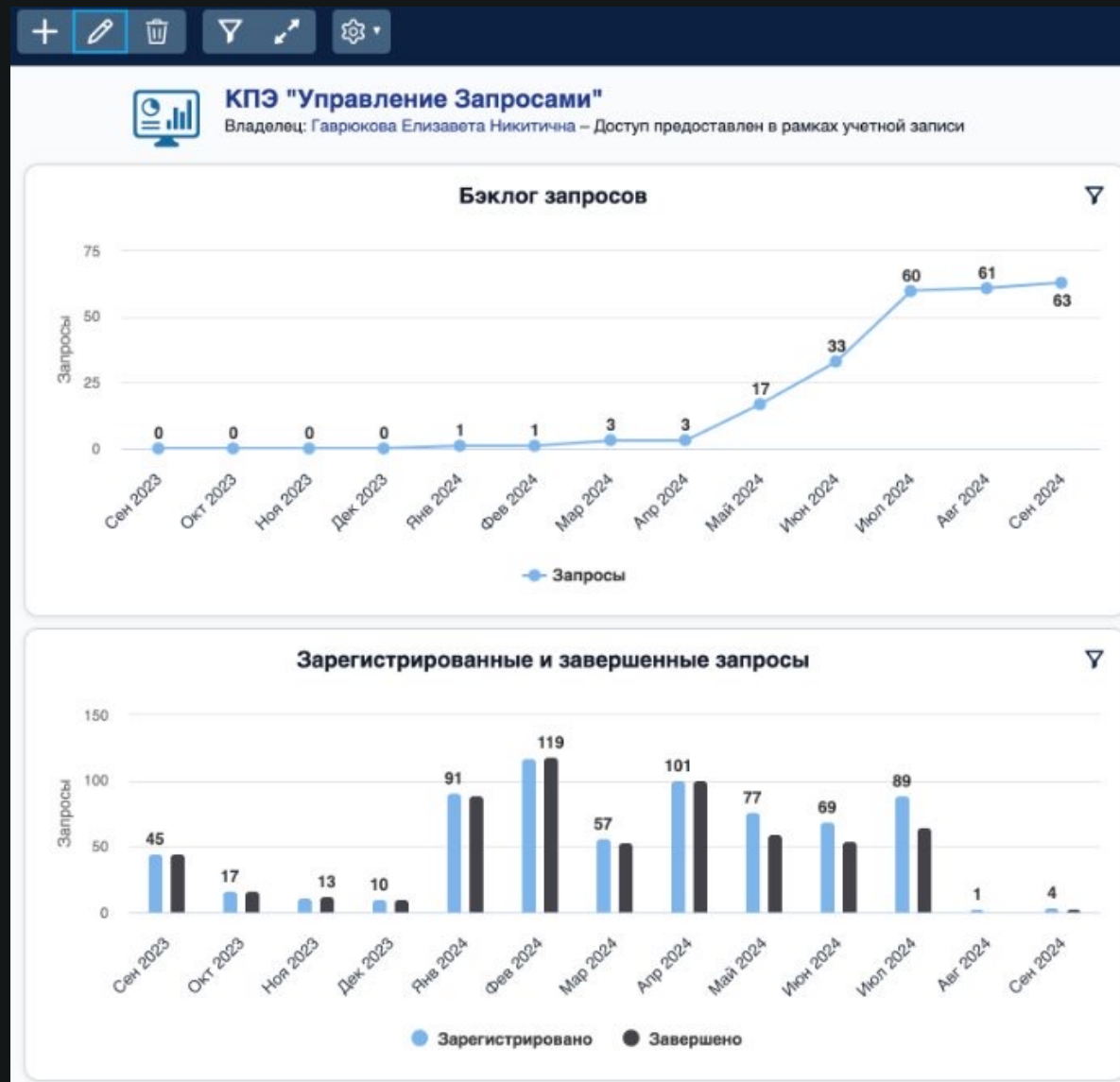
ПОСТАВЩИК УСЛУГ	ТРЕНД
ЦОД, ИТ	■
ПАО ГосТелеком	■
R-Service, Inc.	■■■■

The right column, titled 'ЦОД, ИТ', shows a summary for September 2024. It includes a search bar, a settings icon, and a list of metrics: 1 agreement on service levels, 4 new requests, 33 open requests, 4 non-compliance with key indicators, and 2 completed requests. Below this, there is a section for 'Удовлетворенность клиента' (Customer Satisfaction) with a thumbs-up icon, 0 'Уд' (Satisfied), 0 'Неуд' (Dissatisfied), and 0% response frequency. At the bottom, a table shows service status for 'Сетевое подключение' (Network connection) with columns for 'Услуга', 'Время реакции', 'Решение', 'Простои', and 'Время простоя'. The 'Решение' column shows a red dot, and the 'Простои' column shows a green progress bar.



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



MERAPEX

Дистрибьютор в Беларуси



ДЕМОНСТРАЦИЯ

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

[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