

TRS.СЕРВИСДЕСК

Автоматизация процессов и служб
работы с клиентскими обращениями
на low-code Платформе TRS.EVA

О КОМПАНИИ

Транссеть - это российский разработчик программного обеспечения с 22-х летним опытом. Мы разработали такие программные продукты, как TRS.EVA, ЕСМА, ТЕСК и многие другие. Наши программные продукты - в реестре отечественного ПО.



22 года разработки и внедрений



145 сотрудников



Более 200 проектов



В реестре отечественного ПО



Поддержка 24/ 7



Лицензии ФСТЭК и ФСБ



Методики ISO, ITIL, ЕТОМ, РМВОК



Менеджмент качества ISO 9001:2015



TRS.СЕРВИСДЕСК

РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

Автоматизация бизнес-процессов по работе с обращениями клиентов

Оптимизация работы первой линии поддержки

Сокращение времени регистрации и решения по обращениям

Оптимизация расходов на организацию службы поддержки

Повышение лояльности клиентов

ПРЕИМУЩЕСТВА

Готовый к использованию продукт из коробки

Гибкая модель развертывания (в облаке, на сервере заказчика)

Техническая и процессная поддержка

Консалтинг по выстраиванию бизнес-процессов

Шаблоны отчетов

Интеграция через API со сторонними системам

Продукт активно развивается, регулярные обновления

Кроссплатформенность

Возможность кастомизации и масштабирования

Российская разработка на платформе TRS.EVA, включенной в реестр РПО

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

Организация технической поддержки пользователей (как внутренних, так и внешних)

Приём, классификация и обработка обращений пользователей

Оперативный режим

Управление проектами

Управление обращениями клиентов

Управление базой знаний

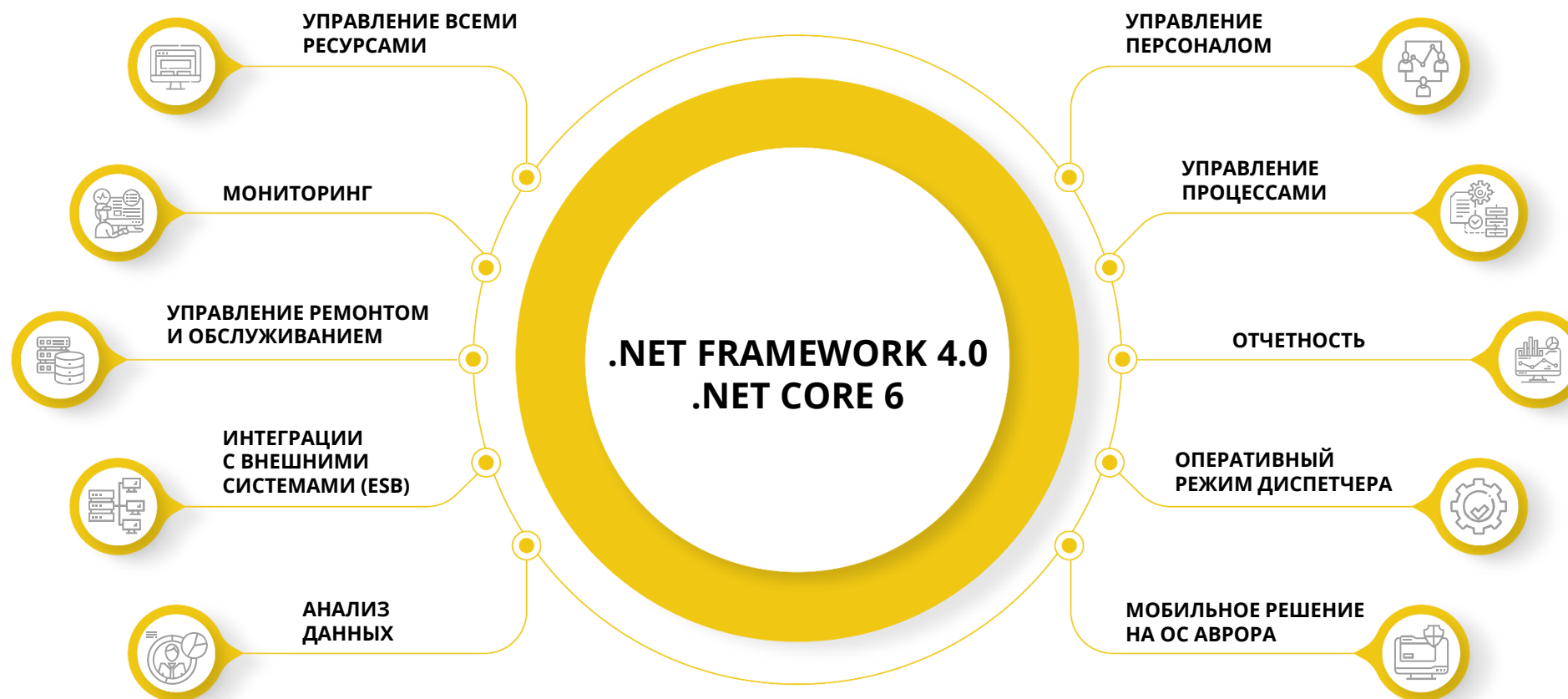
Предоставление своевременной обратной связи пользователям по всем обращениям

Контроль выполнения сроков решения обращений (SLA) и внедрений

Формирование отчетности о просрочках SLA

ГИБКАЯ КОНФИГУРАЦИЯ МОДУЛЕЙ

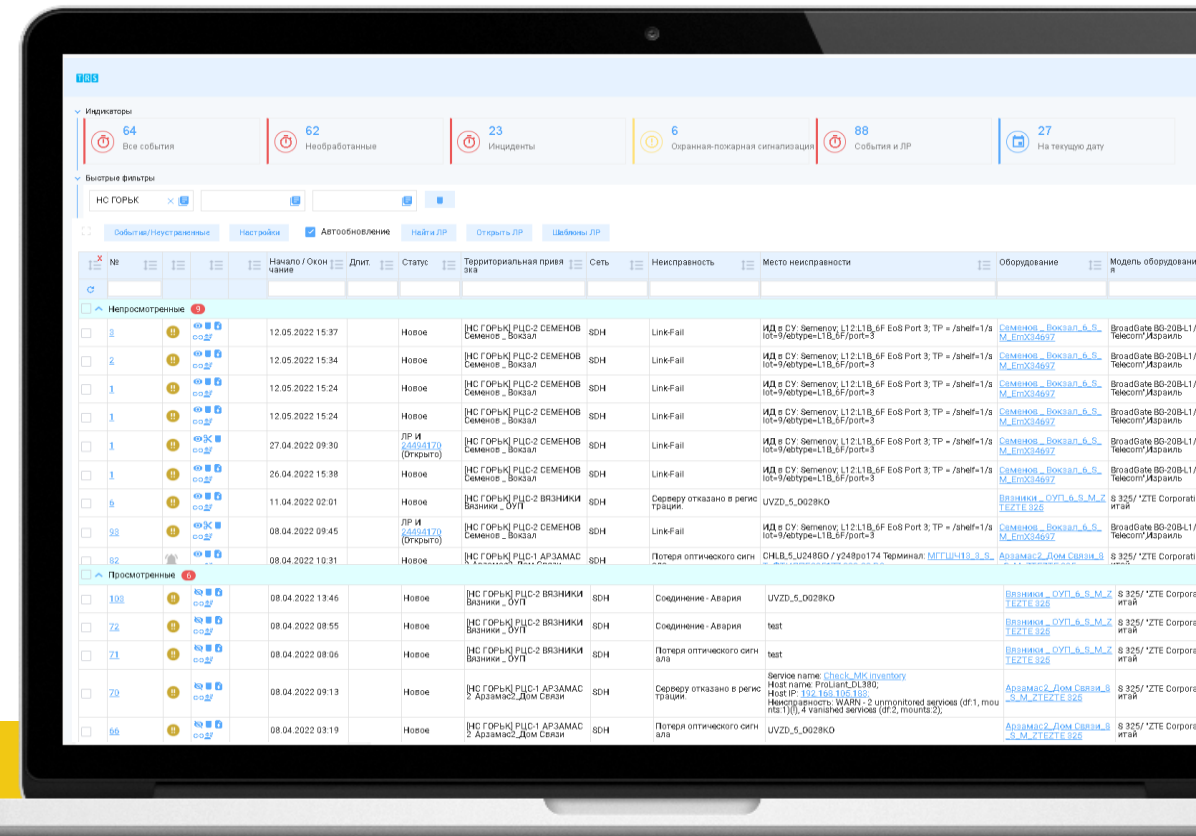
Платформа TRS.EVA - многослойное решение, с помощью которого можно создавать информационные системы различных классов, таких как OSS/BSS, EAM, WFM, ITSM, ERP для управления различными типами инфраструктур.



ОПЕРАТИВНЫЙ РЕЖИМ

Позволяет контролировать появление новых обращений в системе и принятие их в работу операторами

- Для удобства контроля входящих обращений можно настроить период автоматического обновления, начиная с 1 минуты, и подключать звуковые уведомления при появлении новых обращений.
- В оперативном режиме можно контролировать обращения как в рамках одного проекта, так и нескольких проектов, которые доступны пользователю в соответствии с его правами доступа.



УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

Создание проектов для ведения и группировки обращений клиентов

- Связь проекта с договором на оказание услуг
- Возможность просмотра табличного представления обращений клиентов по выбранным проектам с гибкой фильтрацией данных
- Настройка информационных блоков-счетчиков со статистикой по обращениям клиентов
- Выгрузка в файл данных табличного представления обращений клиентов, в том числе с учетом заданных условий фильтрации
- Сбор статистики в разрезе проектов по обращениям клиентов и трудозатратам технической поддержки
- Возможность назначить отдельные права доступа на каждый проект

Реестр проектов

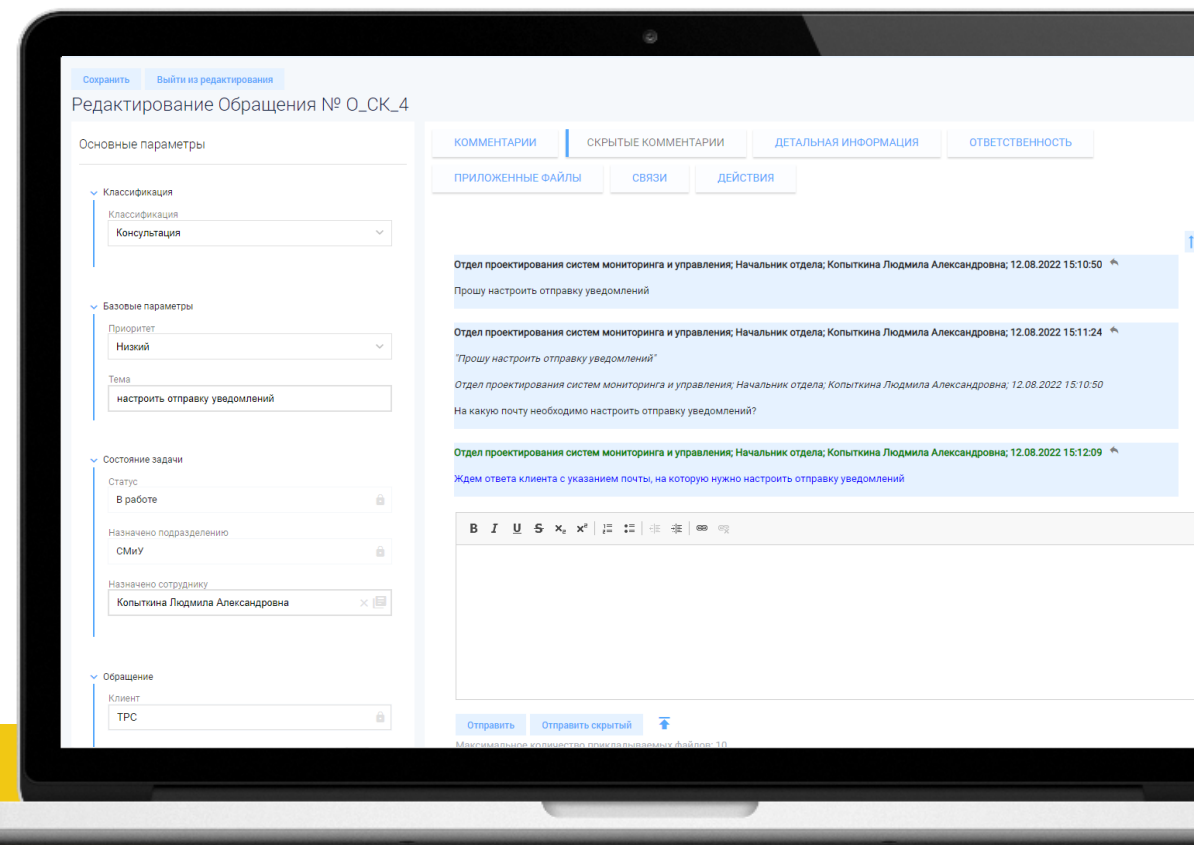
[Добавить](#) [Выгрузить](#)

	Название проекта	Код проекта	Дата создания	Активный
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
⋮	ТП ЕСМА	ЕСМА	05.08.2022	Активен
⋮	ТП	СК	08.08.2022	Активен
⋮	Сервис	Сервис	09.08.2022	Активен
⋮	Неактивный	Неактивный	09.08.2022	Неактивен

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Автоматизированное создание клиентских обращений в виде учётных карточек

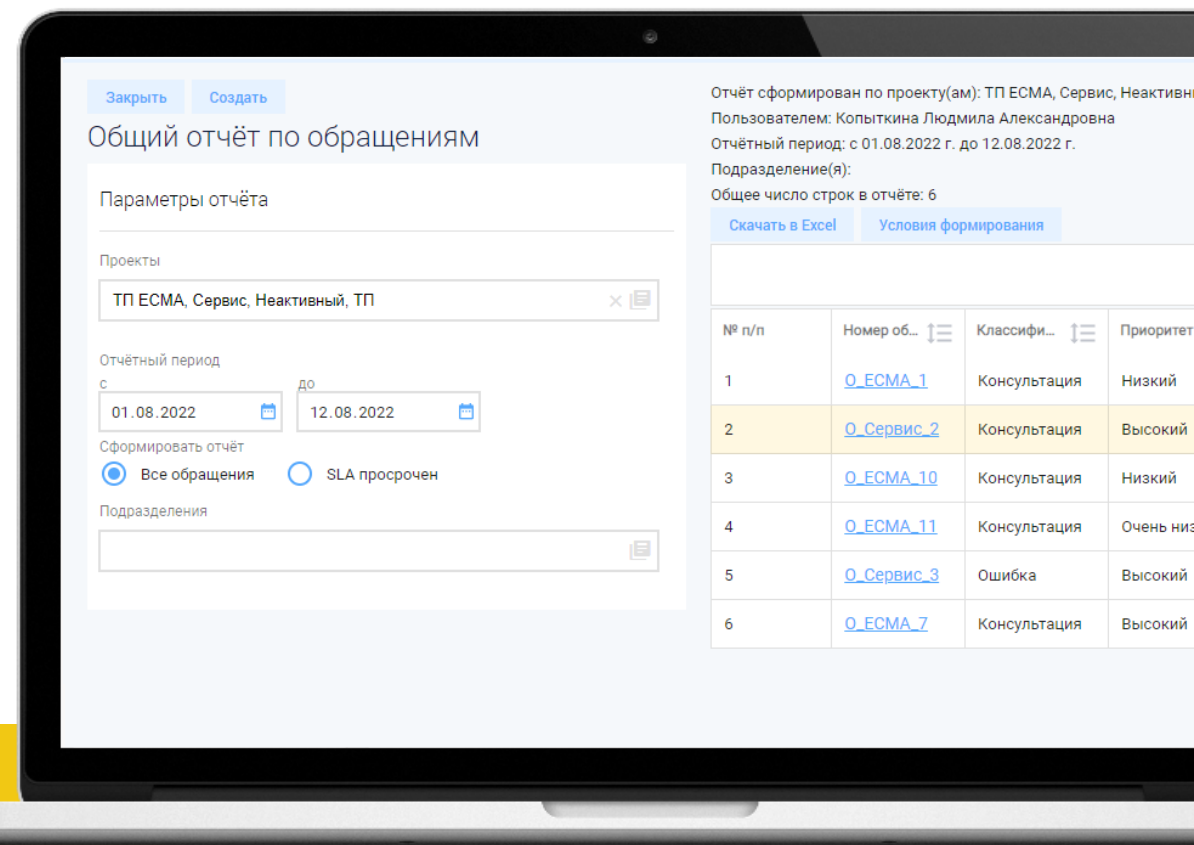
- ▶ Обращения клиента в виде учетных карточек:
 - Запросы на обслуживание
 - Запросы на предоставление новых услуг
- Подписка на уведомления по событиям Обращения клиента – (сроки реализации конец 2022 - первый квартал 2023)
- При привязке Обращения клиента к ЛР Инцидента - Обращение клиента может переходить в состояние ожидания закрытия связанного ЛР Инцидента (доступно при покупке модуля управления инцидентами, в базовую функциональность SD не входит)
- REST API для автоматического создания и обновления Обращений клиентов
- Гибкая настройка workflow и нормативного времени решения Обращений клиентов в разрезе приоритетов
- Автоматическое открытие Обращения клиента у оператора, принимающего звонок (кастомная реализация, зависит от АТС заказчика*), не входит в базовую коробку SD).
- Автоматическое формирование заказа на оказание услуг на основании данных из Обращения клиента (Для данной функциональности необходим Сервисный каталог), включен в TRS.СервисДеск Pro, плановая дата готовности СК конец сентября 2022.
- Интеграция с почтовым сервером для автоматического создания Обращения клиента на основании почтового сообщения структурированной формы



ОТЧЕТНОСТЬ

Формирование отчетности о просрочках SLA

- Возможность разработки стандартных отчетных форм в соответствии с шаблонами, предоставленными заказчиками.
- Отчеты о просрочках SLA: детальный и сводный.
- Реестровые и статистические данные по обращениям пользователей, с пометкой тех, по которым нарушен SLA;
- Настройка параметров отчетов (по проектам, отчетному периоду, подразделениям службы технической поддержки).
- Дополнительно в детальном отчете можно указать ограничение по закрытым обращениям (все закрыты по выбранным параметрам, либо только те, у которых просрочен SLA).
- Возможность выгрузки печатной формы отчетности, включая лист согласования. Настраиваемое добавление сотрудников в лист согласования.
- Файл выгрузки содержит лист согласования и необходимые отчеты.



Заккрыть Создать

Общий отчёт по обращениям

Отчёт сформирован по проекту(ам): ТП ЕСМА, Сервис, Неактивный
 Пользователем: Колыпкина Людмила Александровна
 Отчётный период: с 01.08.2022 г. до 12.08.2022 г.
 Подразделение(я):
 Общее число строк в отчёте: 6

Параметры отчёта

Проекты
 ТП ЕСМА, Сервис, Неактивный, ТП

Отчётный период
 с 01.08.2022 до 12.08.2022

Сформировать отчёт
 Все обращения SLA просрочен

Подразделения

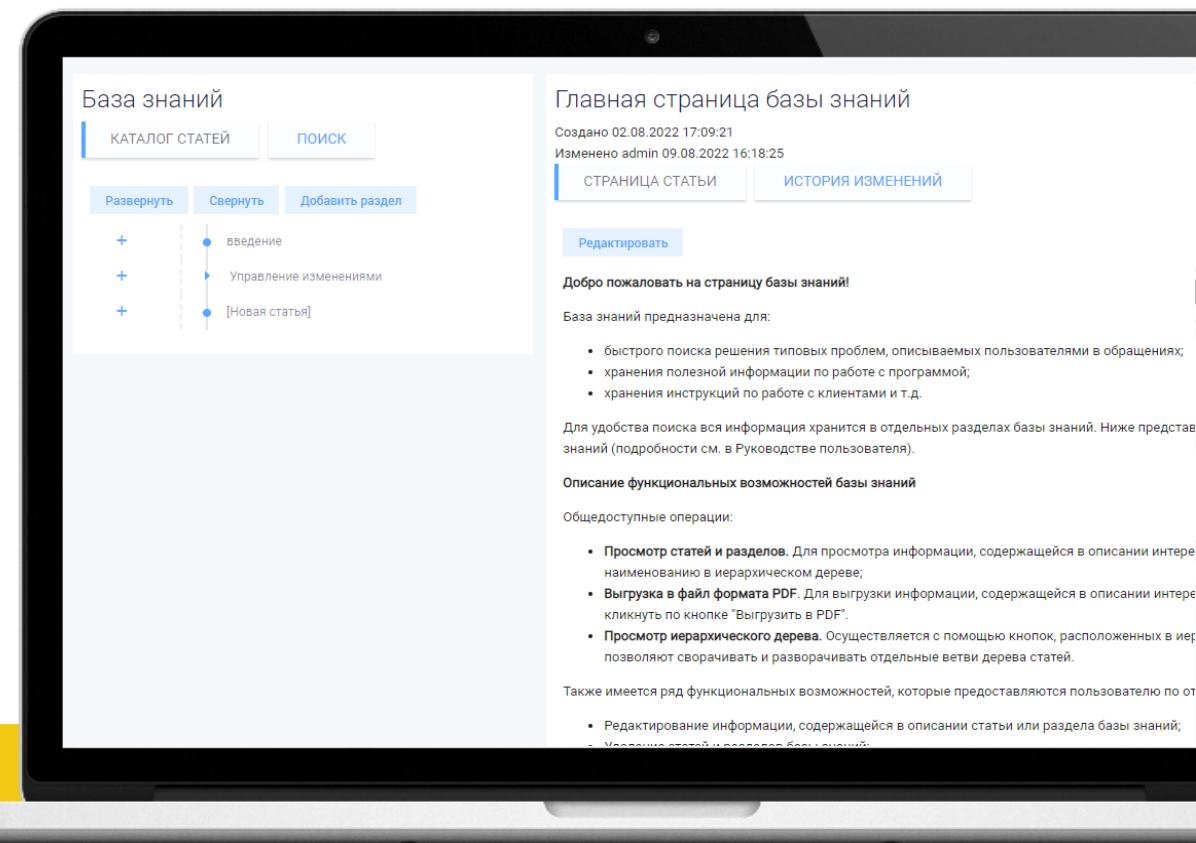
Скачать в Excel Условия формирования

№ п/п	Номер об...	Классифи...	Приоритет
1	О_ЕСМА_1	Консультация	Низкий
2	О_Сервис_2	Консультация	Высокий
3	О_ЕСМА_10	Консультация	Низкий
4	О_ЕСМА_11	Консультация	Очень низкий
5	О_Сервис_3	Ошибка	Высокий
6	О_ЕСМА_7	Консультация	Высокий

УПРАВЛЕНИЕ БАЗОЙ ЗНАНИЙ

Текст обращения сравнивается с базой знаний и предлагается готовое решение, либо назначается ответственный

- ▶ Управление базой знаний, включая возможность создания иерархического дерева разделов
- Создание статей базы знаний в выбранном разделе
- Широкие возможности работы с текстом (WYSIWYG)
- Включение в статью встраиваемого видео
- Поиск информации не только по заголовку статьи базы знаний, но и по содержанию
- Автоматическое сохранение версий статей, просмотр и восстановление произвольной версии (в планах реализации в 2022 г)



ГАРАНТИРОВАННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Автоматизация рутинных процессов, сокращение времени обслуживания обращения
- Увеличение лояльности клиентов за счет повышения качества услуг
- Процесс отслеживания, эскалации и отработки обращений клиентов прозрачен и контролируем
- Единая база обращений, договоров, данных клиентов и решений
- Значительное сокращение числа ошибок вследствие влияния человеческого фактора (дублирование, потеря информации)
- Вы получаете детальную статистику работы всего подразделения и каждого сотрудника



TRS.ITSM

Решение для управления сервисными процессами по методологии ITIL



НАБОР БАЗОВЫХ МОДУЛЕЙ TRS.ITSM:

- Управление Конфигурациями (Configuration management) - физические ресурсы
- Мониторинг
- Управление Событиями (Event management)
- Управление Проблемами (Problem management)
- **Служба технической поддержки (Service desk)***
- **Управление проектами**
- **Управление обращениями клиентов**
- **Управление базой знаний**
- Универсальный REST API добавления событий мониторинга
- Отчётность



МОДУЛИ, ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ РАСШИРЕНИЯ СИСТЕМЫ:

- Управление Изменениями (Change management)
- Плановые работы
- Техническое обслуживание и ремонт
- Мобильное приложение на ОС Аврора
- Управление конфигурациями услуг (Service configuration management)
- Управление каталогом услуг
- Управление заказами
- Управление услугами
- Матрица влияния
- Управление уровнем услуг (Service level management)
- Графическая визуализация состояния инфраструктуры

* Функциональность коробочного решения TRS.СервисДеск может быть расширена дополнительными модулями под задачи бизнеса

ПРОЕКТНЫЙ ОПЫТ ТРАНССЕТЬ И РЖД

Нам доверяют автоматизированное управление крупнейшей сетью связи в России – сетью РЖД

Реализация ЕСМА в ОАО «РЖД» это:

Более **14 000 пользователей**, свыше **130 000 устройств** на активном постоянном мониторинге, свыше **220 000 инцидентов** в год, более **15 000 000 плановых работ** в год и около **3 000 000 устройств** под управлением системы



до 0,99998

**УВЕЛИЧИЛСЯ КОЭФФИЦИЕНТ
ГОТОВНОСТИ ИНФРАСТРУКТУРЫ**

до 4,5 раз

СНИЗИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО
ОТКАЗОВ ОБОРУДОВАНИЯ

на 10%

УВЕЛИЧИЛАСЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ОБОРУДОВАНИЯ

в 3 раза

УВЕЛИЧИЛАСЬ СКОРОСТЬ РЕАКЦИИ
ПЕРСОНАЛА НА НЕИСПРАВНОСТЬ
И УСТРАНЕНИЕ АВАРИЙНЫХ СОБЫТИЙ

до 50%

СОКРАТИЛИСЬ ЗАТРАТЫ НА СБОР
И АНАЛИЗ ДАННЫХ О СОСТОЯНИИ
ОБЪЕКТОВ ИНФРАСТРУКТУРЫ

на 30%

УВЕЛИЧИЛСЯ РОСТ
ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА
И КАЧЕСТВА РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА

в 3 раза

СНИЗИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО
ИНЦИДЕНТОВ ПО ВИНЕ ПЕРСОНАЛА

на 10%

СНИЗИЛИСЬ ЗАТРАТЫ В РЕЗУЛЬТАТЕ
УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ПЛАНИРОВАНИЯ

на 15%

УВЕЛИЧИЛАСЬ ЛОЯЛЬНОСТЬ
КЛИЕНТОВ ЗА СЧЕТ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА УСЛУГ

НАМ ДОВЕРЯЮТ

Среди наших клиентов крупнейшие компании из таких отраслей, как транспорт и транспортная безопасность, телекоммуникации и связь, нефтегазовая отрасль, энергетика и многих других.

Мы реализовали множество успешных проектов, а также запустили пилотные проекты совместно с нашими клиентами.



ЕСМА ТРАНСПОРТНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ФГУП «КРЫМСКАЯ ЖЕЛЕЗНАЯ ДОРОГА»

Учёт ресурсов, ТОиР, управление персоналом, управление инцидентами, интеграции с госсистемами, мониторинг ИТС (видеокамеры, рентгеноскопы, рамки и т.д.)



ЕСУМ УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ ХОЗЯЙСТВА ПУТИ И СООРУЖЕНИЙ АО «ЮКЖД»

Контроль фактического состояния путевой инфраструктуры (вагоны-путеизмерители), учёт ресурсов, управление инцидентами, графическое отображение на карте инцидентов с привязкой к координатам, электронный паспорт дистанции пути



ЕСМУ АО «СВЯЗЬТРАНСНЕФТЬ»

Аналог ЕСМА, дополнительно реализованы:
а) автоматический коррелятор
б) автоматическим построением каналов



ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ ЦЕНТР ОРГАНИЗАЦИИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ Г. МОСКВА

Учёт ресурсов, ТОиР, управление инцидентами, мониторинг оборудования светофорных объектов (камеры, светофоры, датчики, контроллеры и т.д.)



СИСТЕМА КОНТРОЛЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ ГК АВТОДОР

Мониторинг ЦОД, модуль коммутации данных



ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ ТЕЛЕКОМ+ЦШ КАЗАХСТАНСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ

Мониторинг телеком оборудования, учёт ресурсов, управление инцидентами, ТОиР, управление персоналом



ЕСМД Э И П УПРАВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРОЙ ХОЗЯЙСТВА ЭЛЕКТРИФИКАЦИИ И ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЯ, ПУТИ ОАО «РЖД»

Учёт ресурсов, управление инцидентами, контроль фактического состояния контактной сети, тяговых подстанций, сетевых районов, путевого хозяйства и др. объектов



ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

Мониторинг ЦОД и ИС, сервисно-ресурсная модель. Замена американского BMC Software



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ И КОРП. ПРОЦЕССАМИ АО «РОСЖЕЛДОРПРОЕКТ»

Управление проектами, управление производством, договорной деятельностью, управление конкурсными процедурами, управление персоналом

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ



СТАНДАРТНЫЕ УСЛОВИЯ

- ✓ Оказание технических консультаций и помощь по решению проблем в отношении программного обеспечения Системы. Технические консультации осуществляются компанией по рабочим дням с 9:00 до 18:00 (время Московское)
- ✓ Устранение ошибок в работе Системы

РАСШИРЕННЫЕ УСЛОВИЯ

- ✓ Услуги стандартных условий технической поддержки
- ✓ Аварийная техническая поддержка в режиме 24 часа 7 дней в неделю, в том числе:
 - Гарантированное время реакции службы технической поддержки
 - Гарантированное время устранения проблемы в зависимости от приоритета
 - Мониторинг состояния Системы и отдельных ее компонент. Мониторинг осуществляется посредством набора специализированных автоматических процедур контроля, выполняющих анализ различных ключевых параметров функционирования Системы
 - Обслуживание операционной системы
 - Обслуживание сервера базы данных и сервера приложений
 - Резервное копирование системы

КООРДИНАТЫ ДЛЯ СВЯЗИ

Мазурова Ирина

Заместитель директора по
взаимодействию с ключевыми клиентами

 mazurova_iv@transset.ru

 **+7 962 096 29 02**

Головной офис в г. Москва
ул. Новая Басманная, 23/2
Тел: +7 (499) 649-46-68

Филиал в г. Нижний Новгород
ул. Литвинова, 74/30
Тел: +7 (831) 272-88-88



transset.ru

