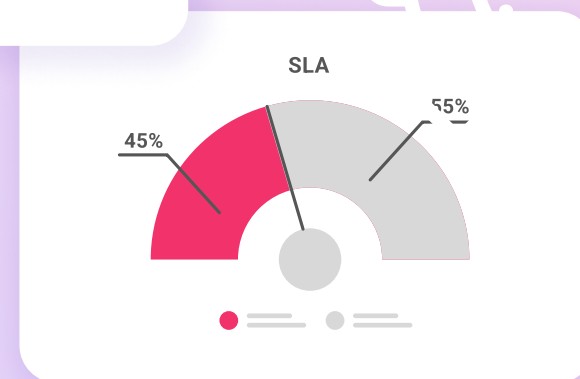


Как ITSM 365 помогает клиентам развивать бизнес

35+ историй успеха из 11 отраслей



Коллеги и друзья,

Облачные продукты ITSM 365 для автоматизации сервисных процессов выбирают сотни компаний из самых разных отраслей.

Это не просто точечная замена табличек или самописного ПО, а комплексное решение: настройка платформы под задачи бизнеса, интеграция отделов в едином рабочем пространстве и сопровождение на всем пути от внедрения до масштабирования.

ИТ-услуги, логистика, медицина или промышленность — чем бы вы не занимались, наш сервис деск поможет навести порядок в ежедневных делах — чтобы ни одна заявка не потерялась, даже при активном росте компании.

Главное: мы помогаем выстроить систему, в которой все находится под контролем, от обслуживания сотрудников и клиентов до учета договоров и оборудования. Какие результаты это приносит — увидите в кейсах компаний, которые нам доверяют.



Андрей Фитисов

Директор
по развитию ITSM 365

Содержание



1. Интеграторы и ИТ-аутсорсинг

Venecom: автоматизация клиентских заявок — средний чек вырос до 30%	9
SMARTER: интегрировали мобильное приложение с Телеграм — инженеры мгновенно получают оповещение о новой заявке	13
Axoft: пресейл, пилотирование и внедрение для 33 000 заказчиков — в одной системе	17
«СТАРКОВ Групп»: за два года служба поддержки превратилась в источник доходов	21
«ДоксВижн»: в четыре раза сократили расходы на автоматизацию сервиса	25
ALP Group: автоматический контроль трудозатрат и SLA по 128 соглашениям	29

2. Сервисное обслуживание

OpenTask: выставляют счета за 10 минут, а не за 2 часа	34
«Национальная Лотерея»: время решения клиентских заявок сократилось вдвое	38

3. Медицина и фармацевтика

«Белый Клык»: оценка качества поддержки выросла с 4,88 до 4,98 балла	43
Сеть аптек «Вита»: от работы с XML-файлами до интеграции с Power BI	47
«ГАЛЕН»: от «ручного» управления поддержкой до режима единого окна	51

4. Финансовые технологии

АТОЛ: в 10 сократился средний срок решения заявок	56
UCS Service: бесшовный сервис для 15 000 объектов и 9 000 клиентов	60

5. Транспорт и логистика

FESCO: 19 000 заявок в месяц — и ни одна не потерялась	65
«Байкал Сервис»: обработка заявок стала вдвое быстрее — и без первой линии поддержки	69

6. Промышленность и ЖКХ

«Миррико»: от самописной системы к автоматизации работы 60 команд	74
ФПК «Инвест»: вместо 4-ех разрозненных решений — единая система	78
«Аккерманн Цемент»: звонки в поддержку снизились в 2,5 раза — пользователи оставляют заявки через личный кабинет	82

«Щербинский лифтостроительный завод»: время реакции на заявки сократилось с трех дней до часа	86
«Росводоканал»: 11 000 заявок в месяц — и ни одной просроченной	90
7. Строительство и управление недвижимостью	
«ЦДС»: расходы на ФОТ в ИТ-отделе снизились на 40%	95
Левел Групп	99
«Мосгипротранс»: учет ИТ-активов только в сервис деск — стало удобнее просматривать историю инцидентов и запросов	103
«Главстрой»: время обработки простых заявок уменьшилось на 40%	107
«НИЦ ЕЭС»: для обслуживания сотен арендаторов теперь достаточно трех специалистов — вместо 10	111
Property Moscow Group: никаких чатов и таблиц — только мобильное приложение	115
8. Телекоммуникации	
beeline cloud: стать лидером рынка по качеству сервиса — без роста команды саппорта	120
«АВАНТЕРН Телематика»: единая система вместо четырех разрозненных	124

9. Аграрный сектор

«Агроштурман»: обращений в два раза больше — звонков в три раза меньше	129
«АгроТерра»: 99% заявок поступают через единое окно	133

10. Ритейл и другие виды торговли

«Форум-Авто»: 97% заявок закрывают в срок	138
Торговая сеть из 220 магазинов одежды: от Excel-таблиц до единого сервисного окна	142
LinkGroup: четыре сервисных подразделения — одна ITSM-система	146

11. HoReCa

KFC: 100+ ресторанов, 65+ сервисов — и полный отказ от колл-центров	151
«Папа Джонс»: единое окно поддержки для 190 франчайзи	155
COFFEE LIKE: 875 кофе-баров — и никакой путаницы в заявках	159
«Кофемания»: 17 проектов и сотни задач в диаграмме Ганта	163

Интеграторы и ИТ-аутсорсинг



Венесом

После внедрения service desk вырос не только уровень сервиса и зрелость процессов, но и **средний чек** — в отдельных случаях до 30%.



Тимофей Пономарев

Директор по стратегическому развитию
ИТ-службы Венесом

«Для нас ITSM 365 — это система, которая помогает принимать и аргументировать решения. В ней невозможно что-то скрыть или потерять, что повышает уверенность и однозначность нашей позиции во взаимоотношениях с клиентами, в том числе в финансовых вопросах»

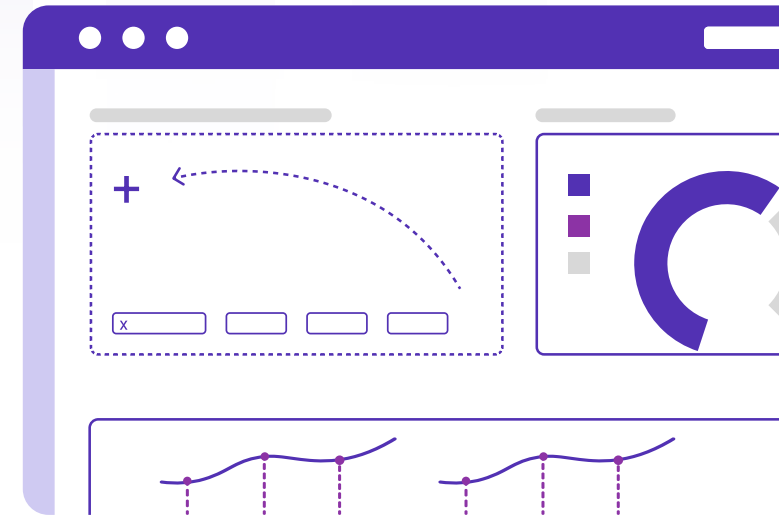


Что было до


Самописный сервис деск с ограниченными возможностями — сложности в добавлении новых функций, без гибкой маршрутизации и базы знаний.

К чему стремились

- Легко и удобно **отслеживать SLA** и другие показатели
- Регистрировать **заявки из любых каналов**
- **Сохранять быстродействие системы** в условиях интенсивного использования и роста данных
- **Управлять базой знаний** с комфортом, адаптировать ее под запросы клиентов и сотрудников
- Легко **масштабировать систему**



Результаты Venесom

[Читать в блоге](#) 



Повышение зрелости процессов

Раньше был только один процесс по ITIL – управление заявками. В ITSM 365 добавили управление задачами, проблемами, изменениями и проектами. Это помогло распределить зоны ответственности и повысить прозрачность работы



Детальная статистика

Отслеживаются показатели работы специалистов из 6 отделов, разделенных на 12 команд. Ведется оценка по >50 готовым и настроенным метрикам: SLA, эффективность трудозатрат, нагрузка на исполнителей, оценки решения заявок, уровень лояльности (NPS).




Оmnиканальность и самообслуживание

Мессенджер, почта, личный кабинет, телефон – все заявки стекаются в единую систему. Почти 30% обращений подают через ЛК и витрину услуг. С 90% до 65% снизилась доля заявок по телефону. Простые вопросы клиенты решают самостоятельно с помощью базы знаний.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты Венесом

[Читать в блоге](#) 



Рост качества и проактивности сервиса

99% заявок решается за 15 минут — за счет наложения внутренних механик на инструменты ITSM 365. Доля инцидентов — на уровне 2% при росте обращений благодаря сбору и анализу информации. Доля заявок с соблюдением SLA выросла с 98% до 70%.



Ведение работ проектного офиса

В ITSM 365 сохраняется информация по проекту внедрения с детализацией ИТ-инфраструктуры клиентов: документы, комментарии, ход взаимодействия. Это упрощает обоснование стоимости проекта и коммуникацию между отделом продаж, проектным офисом и заказчиками.



Расчет цен и улучшение бизнес-показателей

На основе проработки сервисного каталога, сохранения всех данных по клиентам и учета трудозатрат актуализировали цены на услуги. Для расчета платных разовых работ — встроенные прайс-листы. Средний чек вырос на 12–13%, а в некоторых случаях — до 20–30%.

[Подать заявку на тест системы](#)

SMARTER

От Excel и разрозненных рабочих чатов — к единой сервисной системе. Аутсорсинговый колл-центр выстроил управляемый сервис, а FLR — доля заявок, решенных на 1-ой линии поддержки — достигла 87%.

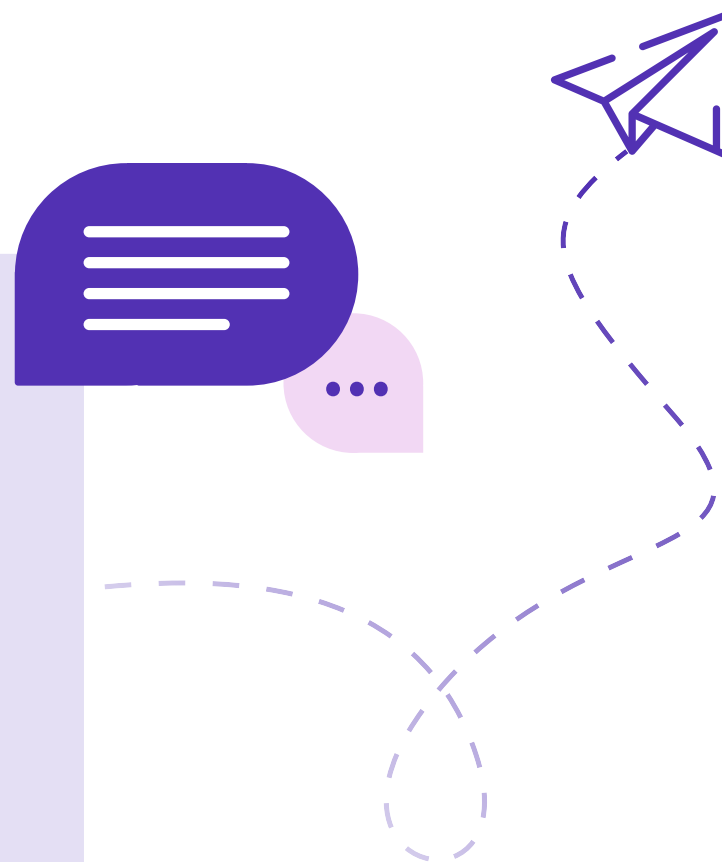


Сергей Васильев

Руководитель технической службы SMARTER

«Среди преимуществ ITSM 365 — клиентоориентированная и профессиональная служба поддержки, готовая помочь в решении любых задач.

Честно сказать, мы и сами стараемся соответствовать высокой планке команды ITSM 365 в работе с нашими внутренними и внешними клиентами»

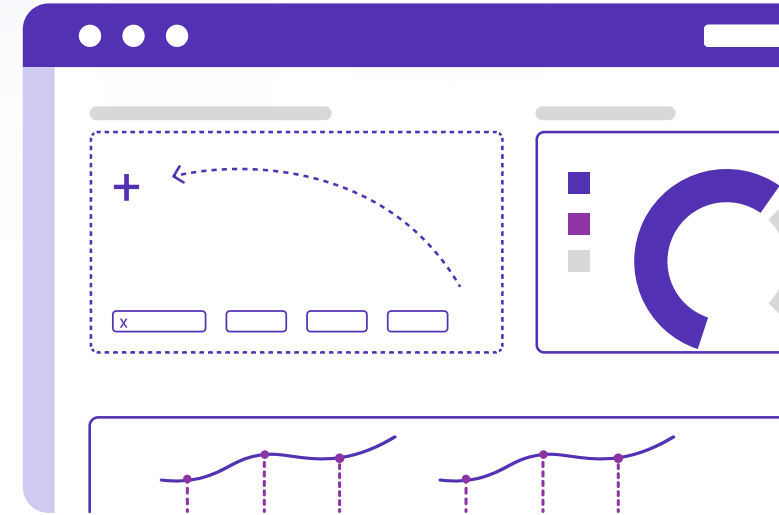


Что было до


Заявки — через Excel и разрозненные рабочие чаты. 350+ операторов, сотрудники на удаленке в нескольких странах и часовых поясах, VPN-доступы с технической спецификой под каждый регион — всем этим управляли без единой системы.

К чему стремились

- Организовать **единое окно** приема и обработки заявок
- **Повысить** оперативность обслуживания
- Закрывать **максимум обращений** на первой линии поддержки
- **Добиться полной прозрачности** и измеримости сервисных процессов



Результаты SMARTER

[Читать в блоге](#) 



Единое окно: 87 услуг в каталоге

Сервисы структурированы по группам: IT, офисы, обслуживание ПО для управления телефонией, многокомпонентные сервисы, например, подготовка рабочего места. 350+ специалистов работают в единой системе, 700 заявок в месяц — под контролем.



FLR 87%

Умные формы заявок — только нужные поля в зависимости от услуги — исключают уточняющие вопросы и позволяют корректно классифицировать обращения. Сложные запросы автоматически эскалируются. Лидеры команд получают уведомление при истечении 70% срока SLA.



Управление ИТ-активами

5 000 единиц оборудования импортированы из 1С. Разбивка по офисам, учет инвентарных номеров, пользователей и характеристик — вся инвентаризация в единой среде.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты SMARTER

[Читать в блоге](#) 



Автоматизация сложных сервисов

Чек-листы для многоэтапных работ исключают потерю контекста. Массовые однотипные заявки, например, при массовом отключении VPN, объединяются в один инцидент. Учет трудозатрат упрощает взаиморасчеты с клиентами по почасовым услугам.



Аналитика и прозрачность

Отчеты по объему заявок, распределению по командам, просроченным и отложенным обращениям, динамике FLR. Данные доступны как в табличных отчетах, так и в наглядных дашбордах.



Мобильность и интеграции

Telegram-уведомления для инженеров 2-й и 3-й линий с переходом в карточку заявки в один клик. Наблюдатели назначаются автоматически при упоминании в комментариях.

[Подать заявку на тест системы](#)

Axoft

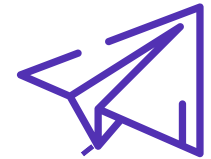
За восемь лет с ITSM 365 — путь от базовой техподдержки до автоматизации всего цикла работы с партнером. Разрозненные таблицы Excel заменил единый документ, который формируется автоматически.



Андрей Мерзляков

Руководитель направления технической поддержки Axoft

«Разработчик провел демонстрацию, и стало очевидно, что многие доработки делаются в веб-интерфейсе и не требуют глубокого программирования. **Это стало приятным открытием и решающим фактором выбора ITSM 365»**

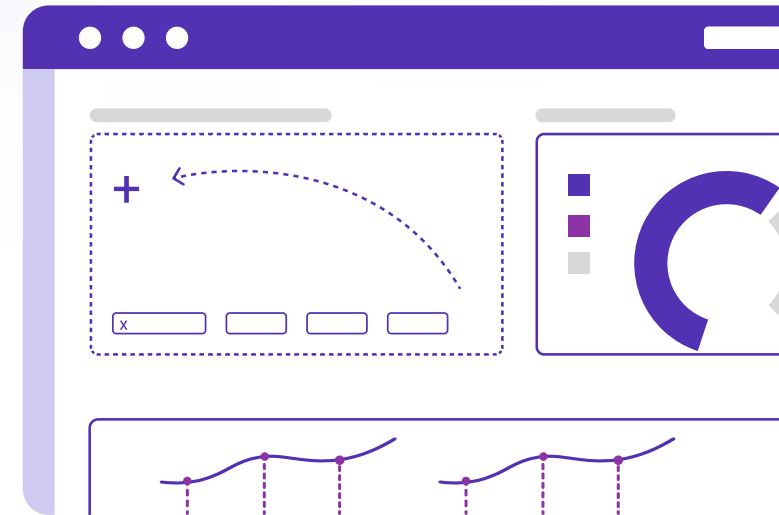


Что было до

В центре дистрибьюции цифровых технологий не было гибкой системы для автоматизации пресейла, пилотирования, внедрения и техподдержки, которую можно настроить под разные сценарии.

К чему стремились

- Организовать сервисные процессы по **ITIL**
- На старте работать **из полнофункциональной «коробки»**
- Делать настройки **без глубокого программирования**
- Использовать продукт **от отечественного производителя**





Автоматизация подготовки ТКП

Заявки на пресейл поступают через интеграцию с CRM. Задачи инженеров сводятся в единый документ автоматически с помощью функционала печатных форм — вместо ручного переноса разрозненных таблиц в Excel.



Контроль пилотирования

Заявки на запуск пилотов создаются из CRM-сделок с парсингом данных. Отправка и возврат оборудования из пилотируемых проектов отслеживаются по статусам и актам. Данные об активах помогают управлять закупками и списаниями.



Управление проектами внедрения

Пресейл и внедрение объединены в одной системе: после согласования ТКП его структура автоматически переносится в проект разработки документации и/или внедрения продукта. Ранее инженеры готовили ТКП в Excel, затем их вручную сводили в итоговый документ — процесс отнимал много времени.

[Подать заявку на тест системы](#)



Аналитика по загрузке и трудозатратам

Данные передаются в Power BI: диаграмма Ганта показывает загрузку инженеров по отделам, продуктам и типам задач. Плановые часы из ТКП сопоставляются с фактическими трудозатратами.



База знаний по вендорам

Шаблоны документов — пояснительные записки, структурные схемы, инструкции — хранятся в разбивке по вендорам и ускоряют выполнение типовых задач в проектах.



Учет сертификатов и компетенций

По каждому инженеру ведется реестр обучений, экзаменов и навыков по направлениям. Благодаря автоматическим уведомлениям об истечении срока сертификаты своевременно обновляются.

[Подать заявку на тест системы](#)

«СТАРКОВ Групп»

Служба поддержки, созданная с нуля, за два года превратилась в **самостоятельный источник дохода** и дополнительный ресурс для проектного офиса. Поток решенных обращений вырос на 80% при возросшей сложности задач.



Иван Засыпкин

Руководитель службы поддержки и сопровождения
«СТАРКОВ Групп»

«Всего за два года работы наша служба не только взяла на себя задачи по поддержке клиентов, но и **стала дополнительным ресурсом для реализации ряда проектов внедрения**. Также мы начали активно оказывать дополнительные платные услуги клиентам, что приносит прибыль бизнесу. В этом нам сильно помогли процессы, выстроенные в ITSM 365»



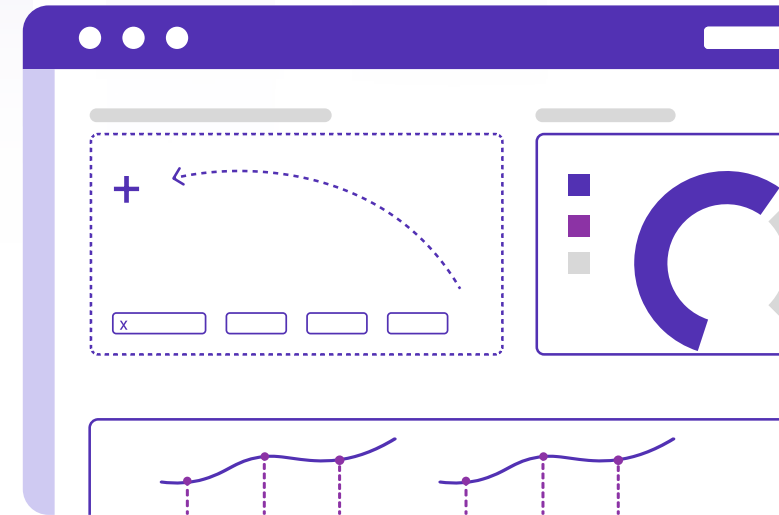
Что было до

Поддержкой клиентов занимался **отдел внедрения** — с ростом бизнеса непрофильная задача стала отнимать у специалистов слишком много времени.


Использовали простое коробочное хелп деск решение — без гибкой настройки процессов, прозрачности обслуживания и средств контроля специалистов.

К чему стремились

- Внедрить систему **в сжатые сроки**
- Обеспечить **широкий функционал** в базовой конфигурации
- Работать в удобном и интуитивно понятном **интерфейсе**
- **Заручиться техподдержкой** и экспертной помощью вендора



Результаты «СТАРКОВ Групп»

[Читать в блоге](#) 



Единое окно для приема обращений

3 канала — телефон, почта, личный кабинет — в одной системе. Каждое обращение автоматически классифицируется и направляется компетентному исполнителю. Гибкость настройки позволила обойтись без первой линии поддержки.



Прозрачный учет трудозатрат

Автоматическая фиксация времени по каждой заявке: счетчик ставится на паузу при переключении специалиста на другую задачу. При оказании платных услуг — основа для точного выставления счетов.



Управление SLA без искажений

Статус «Ожидание ответа» приостанавливает отсчет времени решения. Нет ответа >48 ч — заявка автоматически возвращается в работу. Аналитика процессов остается достоверной.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «СТАРКОВ Групп»

[Читать в блоге](#) 



Контроль работы специалистов

Руководитель или тимлид согласует перевод заявок в статус «Отложено» и переназначение на других исполнителей. Причины задержек всегда прозрачны.



Оперативное реагирование на инциденты

Телеграм-бот автоматически уведомляет специалистов о критичных проблемах — инциденты берутся в работу быстрее.



Аналитика двух уровней

Два типа дашбордов: стратегические — общая картина по службе, трудозатраты за квартал; тактические — личная нагрузка специалистов, заявки с истекающим SLA.

[Подать заявку на тест системы](#)

«ДоксВижн»

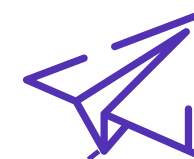
Вендор ПО для крупного бизнеса и госкомпаний перешел с зарубежной системы **на отечественный облачный сервис деск** — в сжатые сроки и без «просадки» в качестве обслуживания.



Ольга Трачук

Руководитель департамента сервиса «ДоксВижн»

«По итогам миграции мы в четыре раза сократили расходы на автоматизацию сервиса. Это объясняется выгодной лицензионной политикой и гибкостью ITSM 365, которая позволяет нам выполнять многие доработки своими силами. Не менее важный результат — повышение прозрачности поддержки. Стало проще отслеживать информацию по заявкам и трудозатратам, выявлять проблемные зоны»

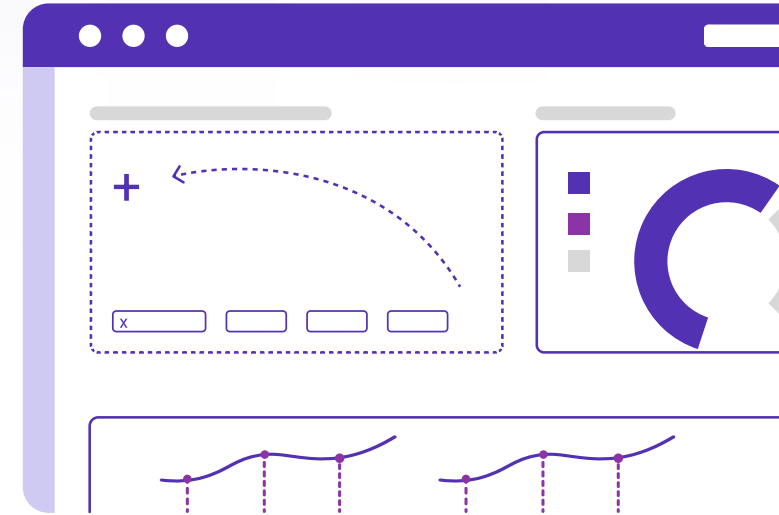


Что было до

Зарубежная система с ограниченными возможностями кастомизации. Высокая стоимость сопровождения, низкое качество поддержки — и внезапное предупреждение о прекращении сопровождения системы. При этом сложность процессов и число клиентов исключали даже временный переход к ручному управлению.

К чему стремились

- Обеспечить непрерывность внешней и внутренней поддержки при миграции
- Адаптировать сервисные процессы под задачи бизнеса
- Повысить прозрачности обслуживания



Результаты «ДоксВиЖН»

[Читать в блоге](#) 



Сокращение расходов на автоматизацию — в 4 раза

За счет выгодной лицензионной политики и возможности выполнять доработки системы самостоятельно.



Бесшовная миграция

Переход на ITSM 365 прошел незаметно для >1500 клиентов. Качество сервиса не снизилось, а настройка базовых процессов заняла всего три недели.




Оmnиканальность

85% обращений поступает через личный кабинет, остальные — по почте и через Телеграм-бот. Заявки из разных каналов стекаются в систему автоматически.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «ДоксВиЖН»

[Читать в блоге](#) 



Прозрачность и контроль SLA

Восемь статусов для каждого типа заявок. SLA рассчитывается с учетом рабочего графика команд и условий индивидуальных договоров с клиентами.



Гибкое распределение нагрузки

Автоматическая маршрутизация запросов на ответственных исполнителей + канбан-доски с отображением статусов для оперативного перераспределения задач между специалистами.



База знаний и самообслуживание

10 разделов — семь внутренних + три внешних. >50 шаблонов типовых ответов. Интеграция с новостной лентой в ЛК — отдельно для всех пользователей и для компаний-интеграторов.

[Подать заявку на тест системы](#)

ALP Group

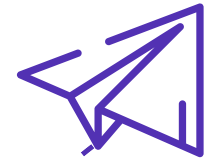
За три месяца выстроили на базе ITSM 365 финансовую модель для 10 команд и 128 клиентских соглашений.



Максим Береза

Руководитель подразделения по работе с малым и средним бизнесом, ALP Group

«Привязка трудозатрат к сервисным периодам в ITSM 365 не только помогает нам правильно выставлять счета за оказанные сервисы. На этом процессе базируется финансовая модель ALP Group в сегменте малого и среднего бизнеса. Нам важно понимать, сколько ресурсов уходит на поддержку клиента, сколько удастся реально на ней заработать. В зависимости от этого выстраивается ценовая политика компании, корректируются условия сотрудничества»

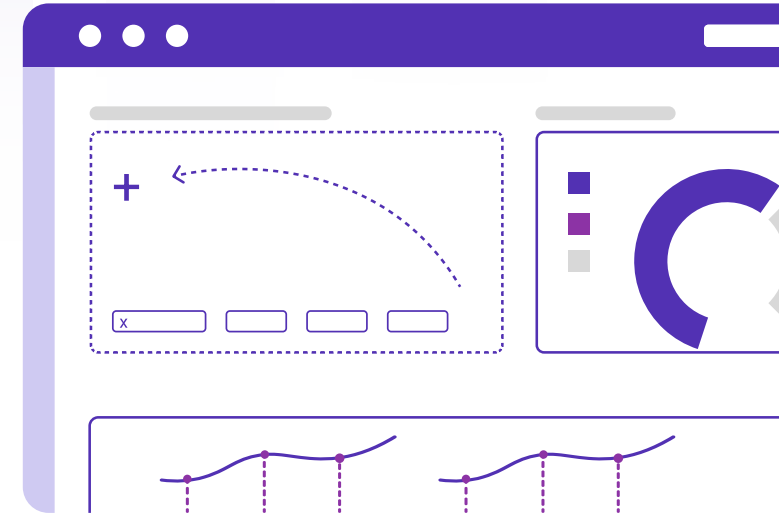


Что было до

ITSM-система на базе 1С — сложная в эксплуатации, требовала отдельного штатного специалиста для поддержки и доработок. Компания содержала собственную серверную инфраструктуру. Высокая зависимость от человеческого фактора: уход сотрудника, знающего архитектуру, делал поддержку системы проблематичной.

К чему стремились

- Оптимизировать **расходы** на автоматизацию сервисных процессов
- Обеспечить **высокий уровень обслуживания** клиентов
- Реализовать **удобный контроль** выполнения и оплаты работ



Результаты ALP Group

[Читать в блоге](#) 



Структурированный сервис и управление SLA

128 соглашений SLA — для каждого клиента свой каталог услуг. Дедлайны назначаются автоматически. Маршрутизация — по значимости клиента и сложности проблемы. Например, VIP-пользователи попадают на выделенного исполнителя с особыми условиями SLA.



Интеграции с внешними системами

Интеграция с Zabbix — автосоздание заявок при сбоях в ИТ-инфраструктуре: специалисты зачастую устраняют проблему до обращения пользователей.



Гибкий учет трудозатрат

Первая линия — автосписание по таймеру. Вторая линия — ручной режим для сложных и проектных задач. По каждому контракту — лимиты трудозатрат на сервисный период. Автоуведомления при приближении к лимиту: менеджер связывается с клиентом и выставляет счет за сверхлимит.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты ALP Group

[Читать в блоге](#) 



Финансовая модель на основе ITSM

Данные о трудозатратах — основа ценообразования в сегменте МСБ. Рентабельность каждого клиента видна в системе, что позволяет корректировать условия сотрудничества и ценовую политику.



Мотивация персонала через «вес заявки»

Динамический показатель растет по мере приближения дедлайна — пересчитывается в баллы и напрямую влияет на вознаграждение специалиста. Руководитель может повысить приоритет вручную по запросу клиента.

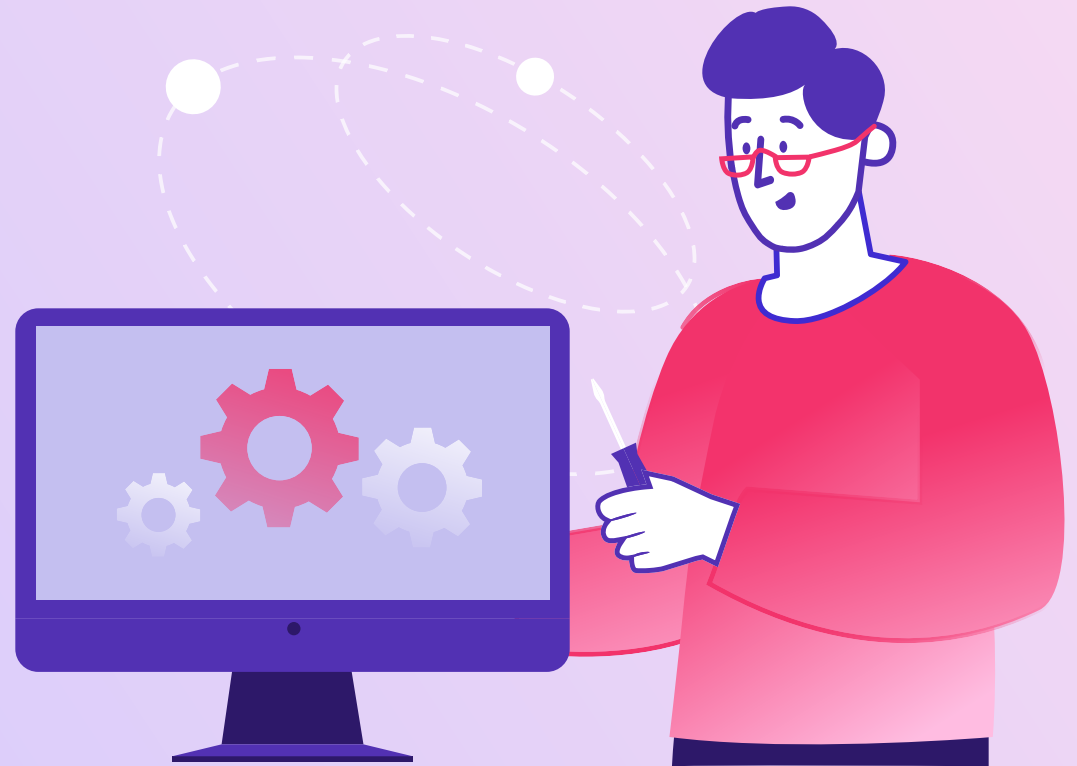


Аналитика и контроль качества

Интеграция с Power BI: дашборд по загрузке, трудозатратам и оценкам каждого специалиста за период. Оценка поддержки — по 5-балльной шкале. Оценка ниже трех баллов → автоуведомление отдела качества для последующей работы с клиентом.

[Подать заявку на тест системы](#)

Сервисное обслуживание



OpenTask

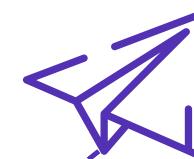
OpenTask выстроил бизнес-модель агрегатора на базе ITSM 365: >800 подрядчиков, >40 клиентов и >3 500 объектов по всей России — при минимальном штате дистанционных сотрудников. Выставление счетов, которое прежде занимало два рабочих дня, теперь укладывается в 10 минут.



Руслан Садыков

Руководитель сервисной службы OpenTask

«**Автоматизация сервиса** — ключевая ценность, которую мы предоставляем нашим клиентам. Не нужно самим искать и проверять исполнителей, администрировать десятки договоров с подрядными организациями. Все это выполняется с помощью решения ITSM 365, которое координирует взаимодействие клиентов и подрядчиков по всей стране»

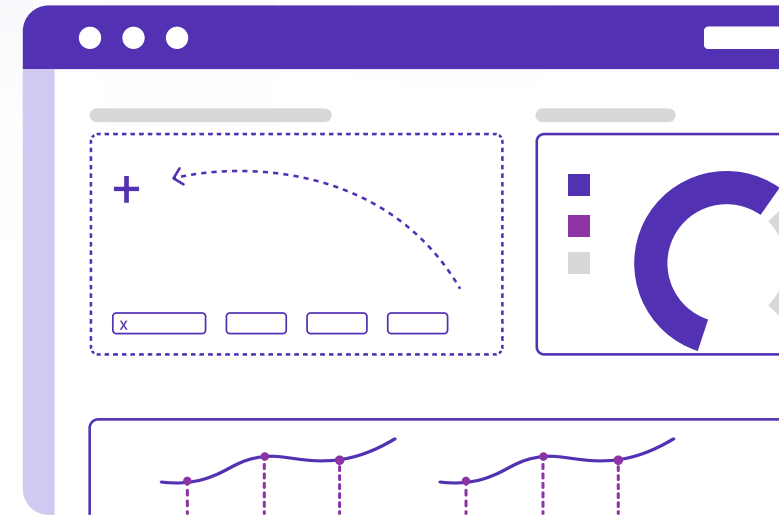


Что было до


Бизнес строился с нуля по модели агрегатора — с минимальным количеством собственных специалистов, которые работают дистанционно. Для реализации такой модели была необходима единая ИТ-система, с помощью которой можно одинаково эффективно управлять взаимодействием с подрядчиками и клиентами.

К чему стремились

- Обеспечить **единое окно** для обслуживания клиентов
- **Минимизировать сроки** подготовки счетов и закрывающих документов
- **Повысить прозрачность** сервисных процессов для руководства компании и клиентов
- **Наладить удобное взаимодействие** с подрядчиками и контролировать их работу
- Добиться максимальной производительности службы поддержки **без расширения штата специалистов**
- Реализовать **быстрое получение аналитики** по сервисным процессам в разных разрезах



Результаты OpenTask

[Читать в блоге](#) 



Скорость документооборота

С двух рабочих дней до 10 минут сократилось время на выставление счетов и закрывающих документов. Вся документация формируется автоматически.



Управление сетью без роста штата

>40 клиентов, >3 500 объектов, >800 подрядчиков — вся партнерская сеть под контролем в единой системе силами минимального числа дистанционных специалистов.



Автоматическое назначение исполнителей

Заявки распределяются по компетенциям и геолокации подрядчика без ручного участия диспетчера. Ведется «черный список» инженеров, нарушающих SLA или предоставляющих услуги низкого качества.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты OpenTask

[Читать в блоге](#) 



Прозрачность для клиентов

В ЛК — статусы заявок, история работ и оплат в режиме реального времени. Специальный отчет по регионам помогает клиентам выявлять завышение цен и злоупотребления со стороны региональных директоров.



Учет юрлиц

Реквизиты определяются автоматически при регистрации заявки. Исключены ошибки в документах при работе с клиентами, имеющими десятки юрлиц.



Аналитика рентабельности

Сводные отчеты по доходам, расходам и выработке сотрудников — в разрезе клиентов, услуг и компании в целом. Дает понимание прибыльности каждого направления.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Национальная Лотерея»

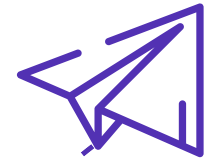
Среднее время решения клиентских заявок сократилось вдвое. Аудитория участников лотерей за пять месяцев выросла на 200%, при этом нагрузка на инженеров второй линии снизилась на 20%.



Павел Шелковой

Начальник департамента развития ИТ-инфраструктуры
«Национальной Лотереи»

«Гибкость системы позволила нам настроить SLA таким образом, чтобы специалисты поддержки могли **правильно выстроить очередность решения проблем** и справляться с задачами быстрее. Как итог, среднее время выполнения заявок сократилось с двух до одного рабочего дня»

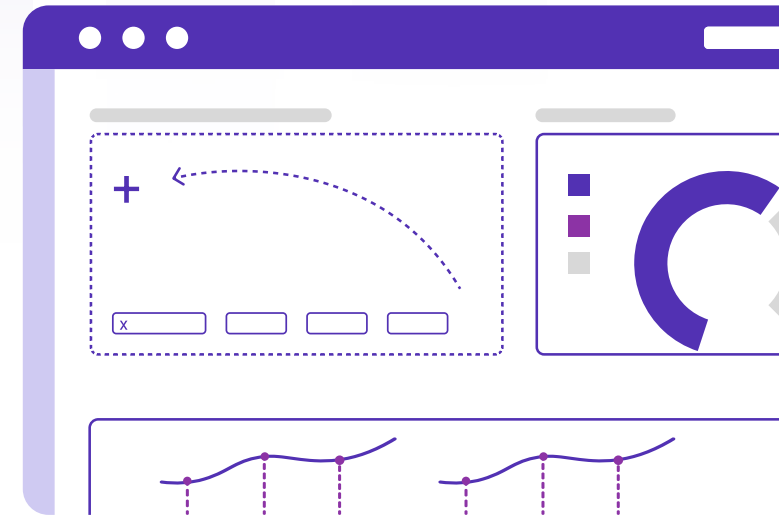


Что было до

При сотнях тысяч участников лотерей по всей стране и разветвленной сети партнеров — отсутствовал единый инструмент для обработки клиентских обращений и запросов от партнеров.

К чему стремились

- Обеспечить **оперативность поддержки**
- **Минимизировать количество** рутинных операций при обработке клиентских заявок
- **Повысить прозрачность** и контролируемость сервисных процессов



Результаты «Национальной Лотереи»

[Читать в блоге](#) 



Автомаршрутизация партнерских заявок

Обращения от ряда партнеров минуя кол-центр и автоматически направляются на 2-ю линию через email-интеграцию. Лишние операции исключены.



Снижение нагрузки на инженеров при росте аудитории

С октября по февраль 2023: участников лотерей +200%, обращений на вторую линию -20%. Высококвалифицированный персонал сфокусирован на нетиповых задачах.



Аналитика и прозрачность на всех уровнях

Дашборд: зарегистрированные, решенные и просроченные заявки, соблюдение SLA — в разрезе услуг и исполнителей. Каталог — 30 услуг. Для заявок третьей линии настроен статус с привязкой к спринтам разработки.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Национальной Лотереи»

[Читать в блоге](#) 



Единое окно с трехуровневой маршрутизацией

Все обращения поступают в единую систему. Простые запросы решает кол-центр, сложные — инженеры второй линии, нестандартные ситуации — разработчики третьей линии.



Снижение срока решения заявок вдвое

С двух рабочих дней до одного. SLA назначаются автоматически с учетом типа и критичности запроса. Отмена покупки при сбое оплаты приоритизируется до розыгрыша тиража; некритичные запросы — с более мягкими дедлайнами.



Удобство для аутсорсингового кол-центра

Кастомизированные формы с обязательными полями исключают ошибки и лишние уточнения. Подрядным диспетчерам не нужно знать внутренние регламенты — стандарт фиксации данных обеспечивает сама система.

[Подать заявку на тест системы](#)

Медицина и фармацевтика



Ветклиники «БЕЛЫЙ КЛЫК» И «ЦЕНТР»

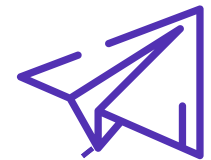
Единый ИТ-отдел семи ветеринарных клиник перешел с иностранной сервисной платформы на ITSM 365 за 2 месяца — параллельно с масштабной локализацией всей инфраструктуры. Удовлетворенность поддержкой выросла до 4,98.



Павел Сюлин

ИТ-директор, сеть ветклиник «Белый Клык» и «Центр»

«Поскольку одновременно шла локализация нескольких ИТ-продуктов, стояла задача в ограниченный срок перейти на новую service desk систему и сделать это полностью бесшовно для пользователей и владельцев сервисов. **Это можно было реализовать только с ITSM 365»**

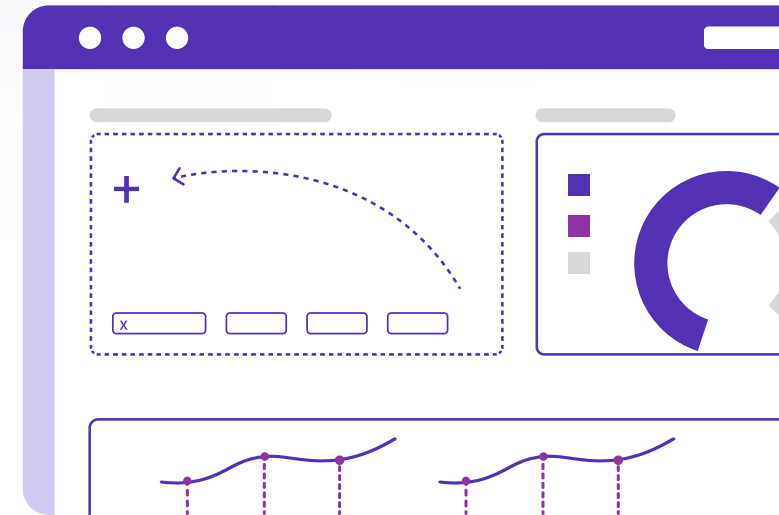


Что было до


Иностраный сервис деск с ограниченными возможностями русификации и доработки. Неудобный интерфейс портала вынуждал пользователей подавать заявки по почте и телефону — нагрузка на ИТ-специалистов росла с каждым новым клиентом.

К чему стремились

- Синхронизироваться со службой каталога и входить через SSO
- Обеспечить мультиканальный прием заявок
- Импортировать и вести базу ИТ-активов в единой системе
- Создать бесшовный переход без неудобств для пользователей



Результаты ветклиник

[Читать в блоге](#) 



Миграция за два месяца

Основная часть настроек выполнена уже в первый месяц. В период перехода — не произошло роста числа обращений или снижения уровня сервиса.



Рост удовлетворенности сервисом

Средняя оценка качества поддержки: 4,88 → 4,98 по сравнению с таким же периодом на прежней платформе.



Мультиканальность под задачи отрасли

Почта, портал, Yandex Forms, QR-коды и планшеты в общих зонах клиник — все каналы в единой системе. Для врачей в режиме цейтнота — заявка в два касания.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты ветклиник

[Читать в блоге](#) 



Автоматизация рутины

Автосинхронизация с Active Directory. Автоназначение сервисных договоров новым сотрудникам. Автоопределение ответственного за заявку.



Прозрачность и контроль

Дашборды для пяти команд: ИТ-поддержка, бизнес-приложения, ИТ-эксперты, АХО, закупки. В отчетах – SLA, оценки качества, трудозатраты, статистика по сотрудникам.



Основа для развития

Платформа легко адаптируется под усложнившиеся процессы. В планах: охрана труда, управление медицинскими инцидентами, кадровые сервисы.

[Подать заявку на тест системы](#)

Аптечная сеть «ВИТА»

За месяц силами двух технологов — работающая система рекрутинга для 2 500 торговых точек в 40 регионах. В базе >186 тыс. резюме и >4,7 тыс. публикаций вакансий — размещенных на рабочих площадках прямо из сервис деск.



Егор Казанцев

Руководитель и консультант сектора по развитию и эксплуатации корпоративных систем, «Вита»

«Просто берешь необходимую опцию, заводишь в ITSM 365 — и все работает. Так было с ИТ, АХО, документооборотом. **Так получилось и с рекрутингом»**

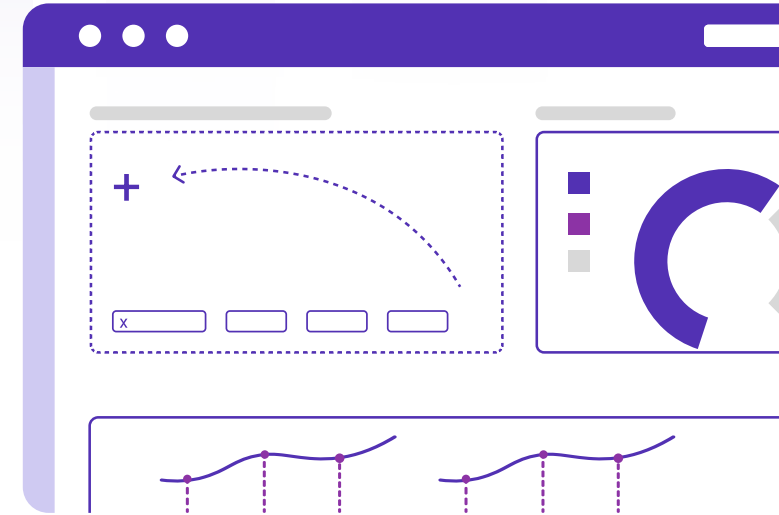


Что было до


Специализированное ПО для HR без структурированной документации, которое нельзя кастомизировать. Отчеты охватывали узкий набор показателей и не давали их в разрезе бизнес-процессов. Региональные команды жаловались на медленную обработку вакансий, но в отчетах нарушения не отражались.

К чему стремились

- Автоматизировать массовый подбор для розничной сети
- Перенести работы с заявками в единую систему
- Сделать отчетность прозрачной
- Четко разграничить ролевые модели и контроль дедлайнов
- Интегрировать сервис деск с рекрутинговыми платформами и сторонними системами



Результаты аптечной сети «Вита»

[Читать в блоге](#) 



Полный цикл найма в одной системе

Сквозной процесс от заявки линейного управляющего до финального согласования. Система сама отслеживает каждый этап, обновляет статусы и управляет сроками — менеджер работает только с кандидатом.



Интеграции с рекрутинговыми платформами

Вакансии публикуются напрямую из сервис деска на HH.ru, Авито Работа, Хабр Карьере, SuperJob. >4,7 тыс. размещений через систему. Все отклики собираются автоматически, уведомления о них приходят мгновенно.



База резюме и соискателей

186 тыс. резюме и 173 тыс. соискателей в единой базе. HR-специалист вставляет ссылку на резюме, и система автоматически разбирает данные по полям: опыт, стаж, навыки.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты аптечной сети «Вита»

[Читать в блоге](#) 



Контроль KPI и прозрачность дедлайнов

Устранена возможность самостоятельного переноса сроков подбора. Разграничение ролей — на уровне системы. Нарушения фиксируются и отражаются в отчетности.



Многоуровневая отчетность

Интеграция ITSM 365 и Power BI: воронка подбора в разрезе по каждому рекрутеру — скорость обработки, результативность по заявкам, количество резюме по должностям.



Контактный центр на базе HR

~72 тыс. звонков ежемесячно. Интеграция с IP-телефонией: данные звонка автоматически прикрепляются к карточке кандидата и заявке.

[Подать заявку на тест системы](#)

«ГАЛЕН»

За 2,5 месяца компания перешла на ITSM 365 и выстроила полноценную систему поддержки крупнейшего в России парка лабораторной медтехники. Итог: минимизация простоев и полная прозрачность истории обслуживания каждой единицы оборудования.



Евгений Шитов

Руководитель направления сервисной службы
компании «ГАЛЕН»

«Профиль прибора в ITSM 365 можно сравнить с медицинской картой пациента. В нем концентрируется вся информация о том, как и кем обслуживался прибор, когда выполнялось обновление ПО. Это позволяет вести и отслеживать историю поддержки каждой единицы оборудования»

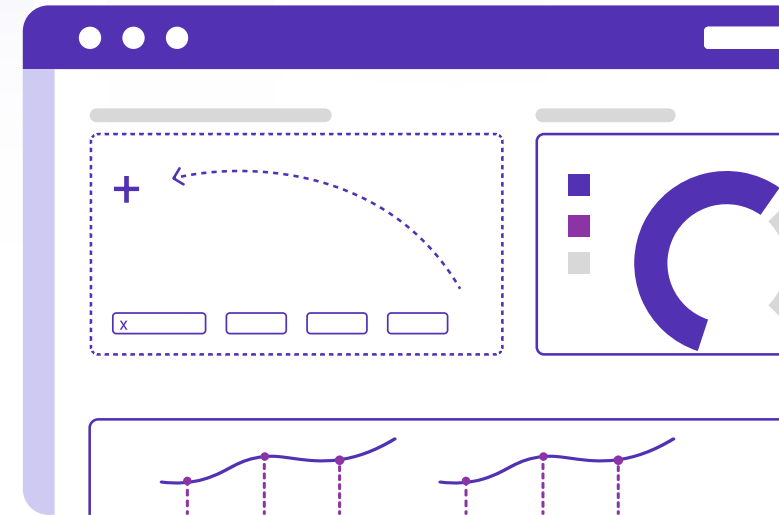


Что было до


Семь лет работали на системе на иностранном ПО. Когда вендор закрыл доступ к решению, сервисная служба вынуждено вернулась к Excel. Оперативность и прозрачность обслуживания техники сильно пострадали.

К чему стремились

- Обеспечить управление качеством сервиса оборудования в единой информационной среде
- Упростить администрирование услуг
- Повысить прозрачность истории обслуживания приборов
- Выстроить проактивную работу сервисной службы и снизить количество инцидентов



Результаты «ГАЛЕН»

[Читать в блоге](#) 



Единое окно поддержки

Каталог из 22 услуг. Все обращения фиксируются диспетчером и маршрутизируются в системе.



Учет >2500 единиц медтехники

В карточке каждого прибора: серийный номер, техническая характеристика, история инцидентов, ремонтов и обновлений ПО. Статус плановых работ можно узнать в несколько кликов.




22 команды, 86 специалистов

Четкое распределение ответственности по типу оборудования и производителю. Назначение заявок на нужного исполнителя упрощается, контроль исполнения — прозрачен.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «ГАЛЕН»

[Читать в блоге](#) 



Интеграция с 1С

Автоматический импорт и синхронизация данных о клиентах, медучреждениях и приборах. Изменения в 1С обновляются в ITSM 365 без участия оператора.



Управление трудозатратами

Система помогает выявлять неэффективную работу и рационально перераспределять ресурсы между командами.



Аналитика и отчетность

Отслеживание числа инцидентов, скорости реакции и устранения сбоев. Отчеты по повторным выездам специалистов — для снижения расходов и совершенствования регламентов обслуживания.

[Подать заявку на тест системы](#)

Финансовые технологии



АТОЛ

В 10 раз сократили время решения заявок: за четыре года завели в сервис деск 27 тыс. клиентов, 60 тыс. контактных лиц, 80 тыс. единиц активов.



Анна Саитова

Заместитель операционного директора
АТОЛ Онлайн

«Внедрение ITSM 365 сделало работу департамента прозрачной и управляемой. Сотрудники стали быстрее обрабатывать заявки за счет автоматизации процессов и наличия всей информации о клиенте в карточке обращения. Руководители получили инструменты для контроля сроков решения инцидентов и качества сервиса на основе метрик SLA и CSI.

Стали отслеживать реальные трудозатраты сотрудников и принимать решения о корректировке штата на основе данных»

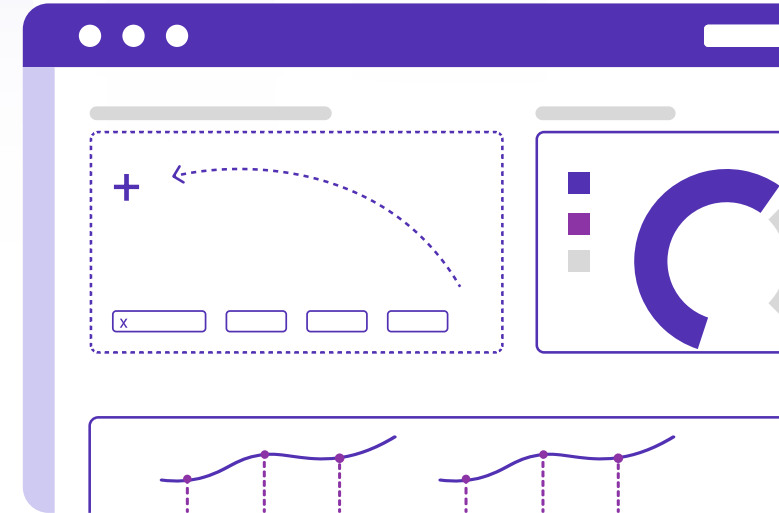


Что было до


Тикетная система без дашбордов — заявка могла жить месяцами, метрики не отслеживались, система не поддерживалась разработчиком.

К чему стремились

- **Повысить качество** обслуживания клиентов
- **Снизить трудозатраты** на обработку обращений
- **Сократить срок** обработки заявок
- **Повысить эффективность** сервиса на 30%



Результаты АТОЛ

[Читать в блоге](#) 



Сокращение срока обработки заявок

Средний срок решения уменьшился с 39 до 4 дней — в 10 раз. Ежегодно в системе обрабатывается более 60 000 обращений от 27 000 клиентов.



Прозрачность на всех уровнях

Все отделы работают в едином пространстве. Руководители в реальном времени видят количество просроченных заявок, выполнение SLA и трудозатраты через дашборды — на экранах в офисе, в еженедельной статистике и отчетах для топ-менеджмента.




Автоматизация процессов

Карточки клиентов создаются автоматически из личного кабинета кассовой системы. Заявки распределяются с учетом индивидуальных графиков сотрудников. Лиды уходят в CRM без потерь. Дубли алертов не засоряют систему. Приоритет обращений повышается автоматически — по статусу клиента или частоте его обращений.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты АТОЛ

[Читать в блоге](#) 



Учет трудозатрат и мотивация персонала

Система автоматически фиксирует реальное время работы с каждой заявкой. Ежемесячные KPI-отчеты передаются в HR-портал для расчета премий. Решения о корректировке штата принимаются на основе данных, а не нормативов.



Кастомизация сервис деск под требования клиента

ITSM 365 интегрировали с Jira, CRM, Power BI, 1С, Active Directory и биллингу. Вся переписка хранится в одном месте, а связанные задачи создаются одним нажатием кнопки.

[Подать заявку на тест системы](#)

UCS Service

После перехода на ITSM 365 — 15 000 объектов обслуживания под единым контролем, бесшовный сервис для 9 000 клиентов и непрерывность рабочих процессов.



Евгений Волик

Руководитель проектного офиса UCS service

«После миграции на ITSM 365 мы сразу получили позитивную обратную связь от коллег насчет быстрого действия облачного сервиса. Работа с заявками, поиск контрагентов, заведение договоров — любые задачи выполняются максимально оперативно, что повышает динамику и качество сервисных процессов»

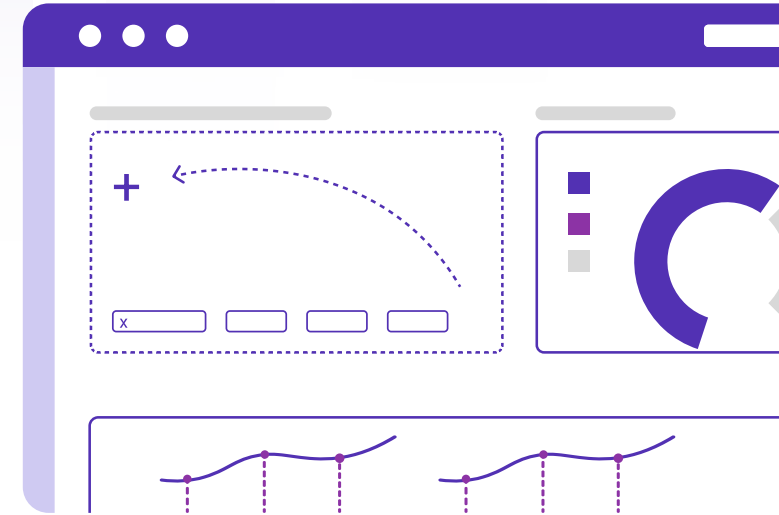


Что было до


Самописный сервис деск с ограниченными возможностями:
медленный поиск контрагентов — до 30 секунд и дольше,
ручной перенос данных между системами, высокая стоимость
любой доработки и сложности с масштабированием.

К чему стремились

- Сократить количество рутинных операций
- Обеспечить бесшовные процессы обслуживания
- Снизить затраты на содержание и развитие системы
- Повысить удобство персонала при работе над заявками
- Обеспечить полную прозрачность и измеримость сервисных процессов



Результаты UCS Service

[Читать в блоге](#) 



Единое окно для всего сервиса

Каталог из 1000+ услуг, 6 типов заявок в системе. Заявки VIP-клиентов автоматически классифицируются согласно внутренним стандартам SLA и параметры обслуживания соответствуют ожиданиям заказчиков. За счет интеграции с DaData не нужно находить и проверять информацию по адресам, регионам, городам и часовым поясам объектов обслуживания, чтобы выставить счет клиентам и выполнить другие задачи.



Оmnиканальность

Телефон, почта, мессенджеры, мобильное приложение, личный кабинет, «коробочный» Telegram-бот — обращения поступают в единую систему. Более 40% заявок — по телефону через интеграцию с «Простыми звонками». Кастомный Telegram-бот принимает заявки от сотрудников ресторанов по QR-коду с экрана POS-терминала.




Управление подрядчиками без лишних затрат

50+ подрядчиков работают в системе как контактные лица — без покупки отдельных лицензий. Маршрутизация полностью автоматическая: заявка уходит нужному подрядчику исходя из закрепленного за ним объекта обслуживания.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты UCS Service

[Читать в блоге](#) 



Финансы прямо из заявки

Интеграция с 1С позволяет выставлять счет в карточке заявки: реквизиты клиента, номенклатура, стоимость, пакеты поддержки — все данные подтягиваются автоматически. Готовый счет сразу отправляется в 1С.



CRM внутри сервис деск

Workflow обработки лидов связан с процессами техподдержки. Карточки лидов с договорами, текущими и закрытыми заявками формируются автоматически — из интеграции с CRM вендора программно-аппаратного комплекса r_keeper, Telegram и другими каналами. Управление сделками перенесли в ITSM 365 — вместо доработки CRM-системы.



Централизованный контроль ККТ

Учет фискальных накопителей, сроков действия и активаций ведется в карточках оборудования, связанных с заявками. Весь цикл обслуживания контрольно-кассовой техники — в ITSM 365, без переключения между системами.

[Подать заявку на тест системы](#)

Транспорт и логистика



FESCO

Четыре года назад несколько разрозненных систем сменила единая платформа ITSM 365. С тех пор она развивается вместе с Сервисным центром крупной логистической компании: от настройки маршрутизации до аналитики для генерального директора.



Сергей Королев

Начальник управления эксплуатации и развития инфраструктуры, Сервисный центр FESCO

«**Без развития ИТ невозможно улучшение операционных показателей и развитие крупных компаний.** Поддержка цифровизации бизнеса и бесперебойной работы внутренних и внешних процессов возможна только на основе гибкой и функциональной сервис деск системы — такой, как ITSM 365»

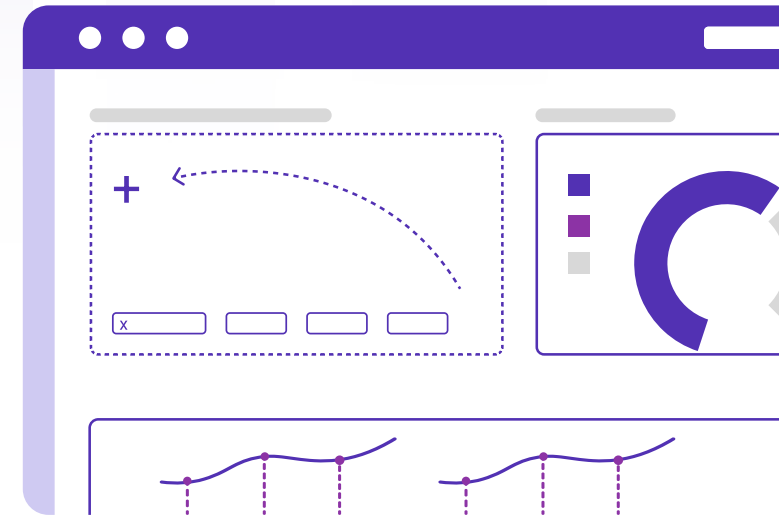


Что было до


Несколько разрозненных сервис деск систем: сложности в управлении процессами поддержки, отсутствие единой основы для контроля и масштабирования сервисов.

К чему стремились

- Настроить **омниканальный прием** обращений
- **Контролировать SLA** через дашборды
- **Кастомизировать систему** под существующую бизнес-логику с запасом на развитие
- **Интегрировать сервис деск** с другими внутренними системами



Результаты FESCO

[Читать в блоге](#) 



Централизация и быстрое масштабирование

Переход с нескольких систем на единую платформу — всего за месяц. Сегодня в системе: 5600+ сотрудников, 300+ услуг в каталоге, 7900+ компаний-клиентов, 19 000 заявок/мес.



Самообслуживание и омниканальность

>70% заявок — через личный кабинет: пользователи, перешедшие в ЛК, остаются в нем как в основном канале. Благодаря этому удалось значительно снизить нагрузку на первую линию.



Маршрутизация без операторов

Заявки распределяются автоматически — через правила автоматизации и почтовые парсеры, с учетом особенностей работы подразделений. Например, в отдел документооборота поступают заявки из сервис деск в виде email-ов. На основании писем автоматически формируются задачи в 1С.

[Подать заявку на тест системы](#)



Контролируемые согласования и управление доступами

Автоматические маршруты, параллельные голосования с автозакрытием после одобрения ускоряют обслуживание. Обязательная аргументация при эскалации, смене приоритета и откладывании заявки помогают следить за качеством сервиса. Шаблоны доступа по должности/подразделению также проходят через сервис деск — вместо xls-файлов и почтовых цепочек.



Аналитика на всех уровнях

Дашборды с SLA выводят на офисные мониторы в режиме реального времени. Данные выгружаются в BI-систему Visiology. Еженедельные отчеты — для генерального директора.



Автоматизация замещений и контроль лицензий

Замещения при отпуске или больничном настраиваются без ручного контроля. Мониторинг конкурентных лицензий каждые 10 минут — управление доступностью системы при подключении подрядчиков в пиковые периоды.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Байкал Сервис»

Сбой в учетной системе, зависший документ, вовремя не назначенная заявка — для транспортной компании это штрафы и удар по репутации. После внедрения ITSM 365 служба поддержки «Байкал Сервис» стала обрабатывать более 5 000 заявок в месяц вдвое быстрее — и полностью отказалась от 1-ой линии поддержки.



Александр Забелин

Начальник отдела технической поддержки «Байкал Сервис»

«Автоматическое распределение запросов и задач дало нам два важных преимущества. Заявки стали быстрее поступать в работу, средняя скорость решения сократилась с одного часа до 30 минут. Также мы смогли полностью отказаться от первой линии поддержки и сэкономить немалые средства на ФОТ»

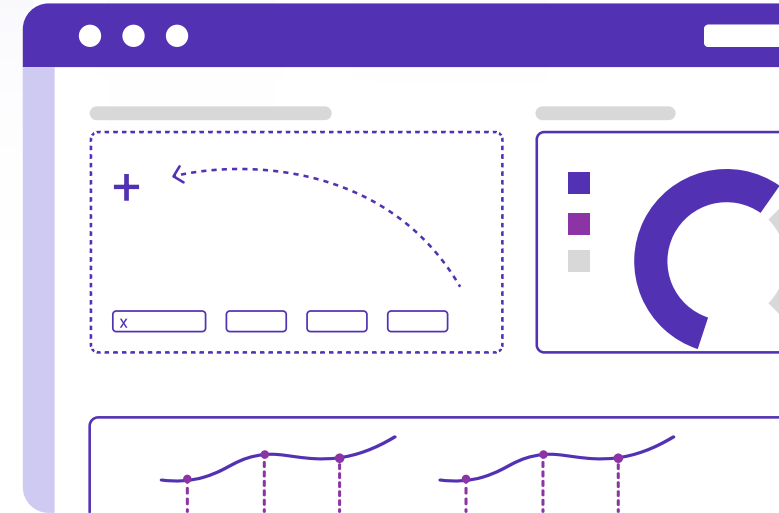


Что было до


Единственные каналы приема обращений — почта и телефон колл-центра. Классификация и распределение заявок — вручную. Неравномерная нагрузка на специалистов поддержки. Составление месячного графика дежурств занимало целый рабочий день.

К чему стремились

- Повысить оперативность и **качество сервиса**
- Обеспечить **равномерную загрузку** специалистов
- **Оптимизировать процессы** и сократить затраты
- **Автоматизировать** согласования по работам
- **Повысить прозрачность** работы службы поддержки



Результаты «Байкал Сервис»

[Читать в блоге](#) 



Единая точка входа

>5 000 заявок ежемесячно принимаются через ЛК в веб-версии или мобильном приложении. Автоматически определяется исполнитель и назначается дедлайн по SLA — без ручной работы оператора.



Планирование графиков

Диаграмма Ганта с учетом дневных и ночных дежурств, отпусков, больничных частично заполняется автоматически. Месячное расписание, составление которого раньше занимало полный рабочий день, теперь готовится за полчаса.




Умная диспетчеризация и отказ от 1-ой линии

При назначении исполнителя система учитывает три фактора: тип запроса, присутствие специалиста и его текущую загрузку. Итог — равномерная нагрузка и значительная экономия на ФОТ.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Байкал Сервис»

[Читать в блоге](#) 



Скорость решения заявок

Среднее время обработки сократилось в два раза: с часа до 30 минут. Этого удалось достичь благодаря распараллеливанию работ — специалисты одновременно выполняют задачи в рамках заявки.



Автоматизация проектного офиса и координация подрядчиков

Запуск ИТ-инфраструктуры в новых подразделениях автоматизирован. 170 региональных офисов обеспечены поддержкой через подрядчиков, работающих в системе по конкурентным лицензиям.



Автоматизация согласований и интеграция с инфраструктурой

Настроены цепочки множественных согласований с руководителями разных уровней. Интеграция с Zabbix: инциденты создаются автоматически. Учет провайдеров: при сбое связи система подтягивает контакты поставщика и отправляет шаблонное письмо одним нажатием — ответ фиксируется в комментариях заявки.

[Подать заявку на тест системы](#)

Промышленность и ЖКХ



«Миррико»

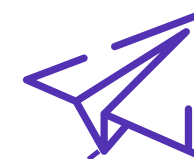
От самописной системы — к автоматизации 60 функциональных команд: 45 тыс. заявок в год без расширения штата поддержки. По некоторым запросам автоматически запускаются подзаявки сразу в несколько отделов — от кадров до казначейства.



Анна Николаева

Старший специалист 1 уровня Группы автоматизированных систем управления, «Миррико»

«Мы настроили автоматизированные бизнес-процессы в первую очередь для удобства пользователей. Оставляя одну заявку, сотрудник получает целый комплекс услуг от разных подразделений»

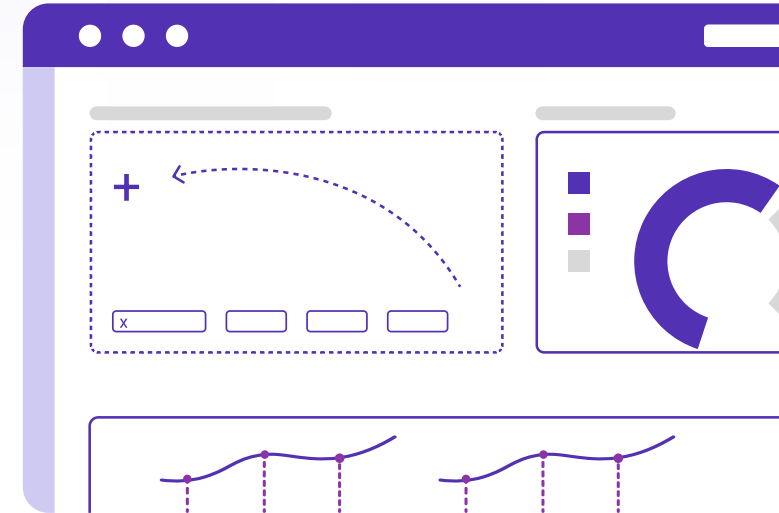


Что было до


Самописный сервис деск с ограниченными возможностями развития — без гибкой маршрутизации и базы знаний. ~50% заявок принималось по телефону и почте с ручной обработкой. 500+ полевых сотрудников писали с личных ящиков — нарушение требований ИБ. Все подразделения, кроме ИТ, принимали запросы только очно.

К чему стремились

- Редактировать атрибуты, типы и статусы заявок без кода
- Обеспечить **автоматическую маршрутизацию** с различной логикой назначения
- **Интегрировать сервис деск** с внешними информационными сервисами.
- **Самостоятельно модифицировать** систему без глубокого программирования



Результаты «Миррико»

[Читать в блоге](#) 



Оmnиканальность и соответствие требованиям ИБ

60% запросов — через личный кабинет, каждая десятая — через витрину услуг. 500+ полевых сотрудников переведены исключительно на корпоративную почту, привязанную к системе. Регистрация с личных ящиков закрыта.



Автоматизация кросс-функциональных процессов

Четыре сложных маршрута в конструкторе БП: прием на работу, замещение сотрудника, получение ЭЦП, сбор документов для тендера. Одна заявка — автоматически созданные подзаявки в шесть отделов одновременно. Готовые документы прикладываются к заявке или уходят на почту инициатору.




Рост объема выволяемых запросов без роста штата

60 функциональных команд, 150+ исполнителей, 1 300 пользователей: поток заявок растет ежегодно, штат первой линии не увеличивается.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Миррико»

[Читать в блоге](#) 



Управление разработкой и учет трудозатрат

Для отдела внедрения и разработки — кастомные канбан-доски с фиксацией трудозатрат и подсчетом экономического эффекта от каждой заявки. Статусы и виды доски адаптированы отдельно под разработчиков и аналитиков.



Аналитика для управленческих решений

Интеграция с Power BI — автоматические ежемесячные и квартальные отчеты для ОЦО и Центра логистики и обеспечения: объем обработанных запросов, оценки услуг, динамика.



Единая база знаний

Перенос всех статей со стороннего ресурса в ITSM 365. Для управления наполнением и качеством материалов фиксируются оценки полезности и статьи, примененные при решении конкретных заявок.

[Подать заявку на тест системы](#)

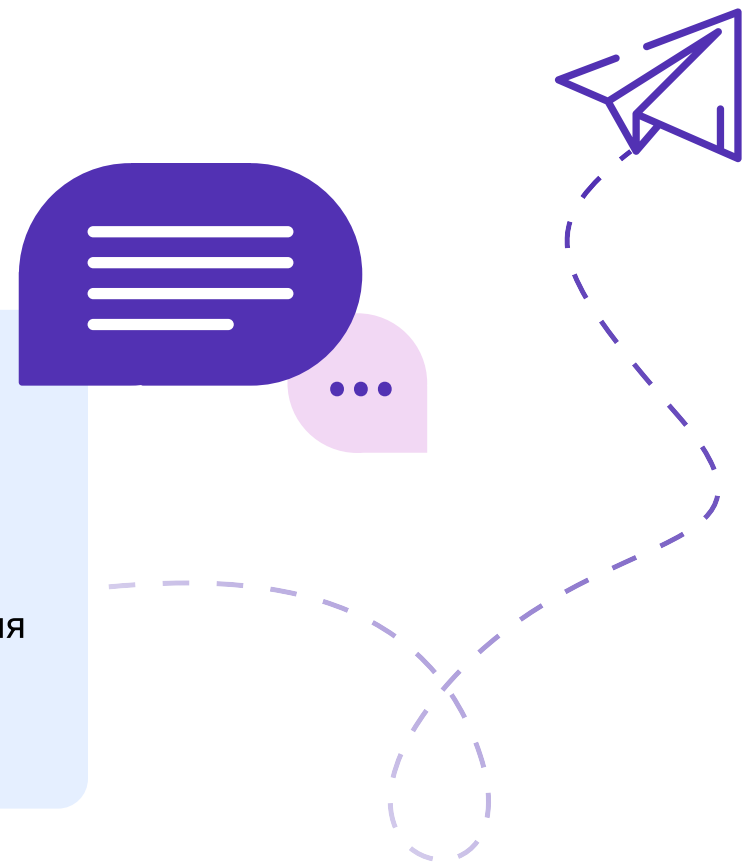
ФПК «Инвест»

Четыре разные системы и потерянные заявки — так работала ИТ-поддержка крупнейшего производственного холдинга Рязани до внедрения ITSM 365. Сегодня 98% обращений регистрируются централизованно, 63 услуги охватывают 340 категорий заявок, а Телеграм-бот стал полноценным рабочим инструментом на производстве.



Михаил Меркулов
Генеральный директор «Инвест»

«Мы доросли до того, чтобы объединить отделы в разных ГК для решения общих задач, ускорения и улучшения работы с пользователями, быстрого реагирования на инциденты»

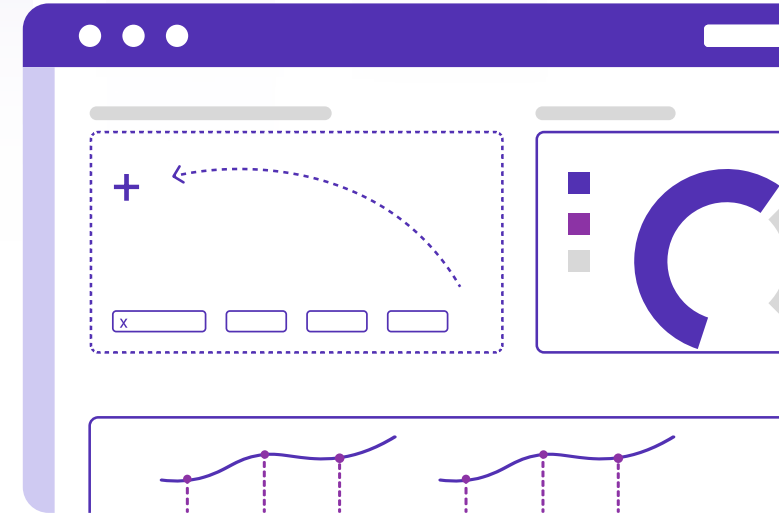


Что было до


Каждое ИТ-подразделение холдинга работало в своей системе, а некоторые вообще обходились без сервис деска: заявки обрабатывались буквально на ходу.

К чему стремились

- Обеспечить доступ откуда угодно, **без привязки к устройству**
- **Регистрировать обращения** из нескольких каналов
- **Управлять ИТ-активами**
- Создать **базу знаний**



Результаты ФПК «Инвест»

[Читать в блоге](#) 



Централизация техподдержки

Вместо четырех разрозненных решения — одна облачная система. 98% обращений всего холдинга регистрируются в ITSM 365. Сотрудники из разных городов и подразделений работают с одной заявкой одновременно — без передачи данных между системами.



Гибкая настройка под каждое предприятие

63 услуги в 340 категориях. Для каждой компании холдинга настроены свои рабочие часы, дежурства и SLA с учетом специфики производства.




Оmnиканальная регистрация

19 740 заявок за год через почту, Телеграмм-бот и личный кабинет. Бот — главный канал для производственных площадок: инженеры получают аварийные уведомления и закрывают заявки прямо на месте.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты ФПК «Инвест»

[Читать в блоге](#) 



Прозрачный учет трудозатрат

>180 тыс. обращений по трудозатратам – основа для расчета стоимости ИТ-услуг. Бизнес получает прозрачный отчет, подразделения – обоснованную оплату.



Управление ИТ-активами

Учет оборудования переведен из Excel в ITSM 365. По итогам инвентаризации все предприятия загрузили данные в систему. Каждая покупка, списание и отправка в ремонт фиксируются централизованно.



Автоматизация HR-процессов через интеграцию с 1С

Увольнение сотрудника автоматически запускает цепочку в системе: заявка создается без участия ИТ-специалиста, статусы отслеживаются в режиме реального времени.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Аккерманн Цемент»

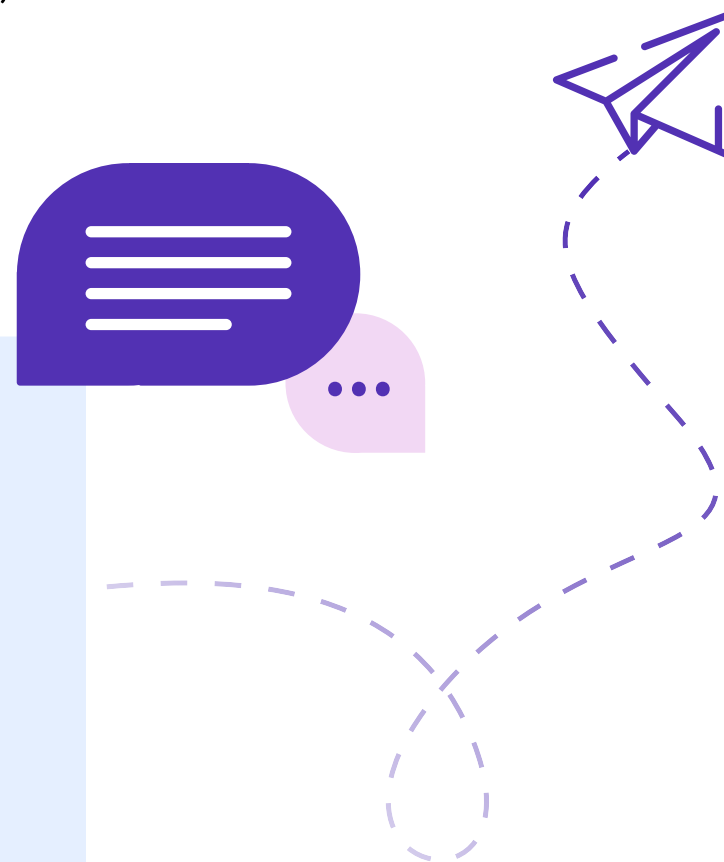
Один из крупнейших российских производителей цемента — три завода в разных регионах. ITSM 365 охватил все три площадки, количество звонков в поддержку снизилось в 2,5 раза, а автоматизация вышла далеко за рамки исходного плана — распространилась на IT-отделы разработки и обслуживания техники.



Сергей Тишковский

Специалист по аналитике бизнес-процессов,
«Аккерманн Цемент»

«Система позволяет нам отслеживать объемы заявок, которые приходят в IT-подразделения компании по трем производственным площадкам, одна из которых расположена в Узбекистане. Понятна загрузка специалистов и команд. Контролируемость и прозрачность сервиса значительно улучшились»

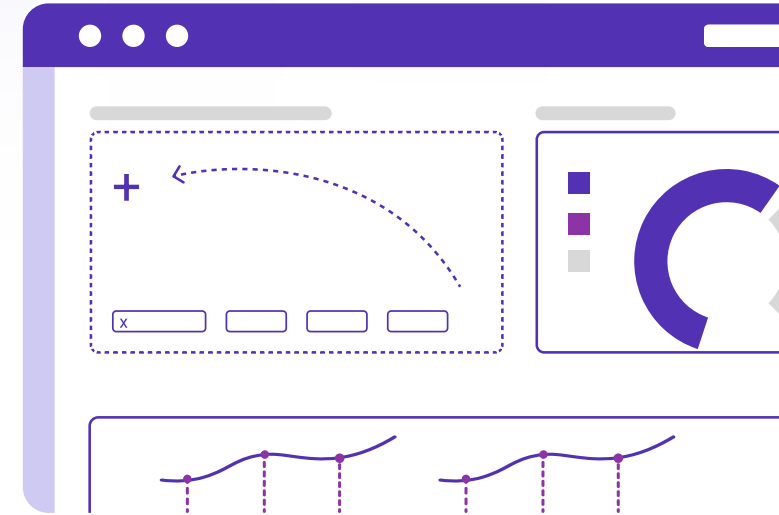


Что было до


Нестабильная ИТ-система с частыми сбоями. Низкая производительность не давала подключать дополнительных специалистов. Сотрудники не могли создавать заявки самостоятельно: звонили по телефону, специалист поддержки фиксировал запрос вручную. Это вызывало ошибки и просрочки.

К чему стремились

- **Повысить прозрачность** сервисных процессов
- **Сократить количество** поступающих по телефону обращений
- **Ускорить обработку** и выполнение заявок



Результаты «Аккерманн Цемент»

[Читать в блоге](#) 



Единая система для трех площадок

В ITSM 365 работают специалисты всех трех заводов, включая площадку в Узбекистане. >900 сотрудников подают обращения по 38 услугам. При этом загрузка каждой команды и каждого специалиста прозрачна и измерима.



Оmnиканальность

Количество звонков снизилось в 2,5 раза: специалисты тратят время на решение задач, а не на регистрацию запросов.




38 услуг в структурированном каталоге

Пользователям проще ориентироваться при подаче заявок. Специалистам — классифицировать запросы и направлять их исполнителям, закрепленным за конкретными услугами.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Аккерманн Цемент»

[Читать в блоге](#) 



Учет 368 единиц ИТ-активов

Рабочие станции, ноутбуки, оргтехника — каждая запись содержит IP-адрес и характеристики для оперативного обслуживания. Справочник продолжает пополняться.



База знаний и самообслуживание

Два раздела: обучающие материалы для специалистов и инструкции для пользователей. В ответ на типовые обращения специалисты поддержки направляют релевантные статьи — это разгружает персонал и ускоряет решение вопросов.



Аналитика и контроль SLA

Дашборды и отчеты по зафиксированным, просроченным и выполненным обращениям. Отслеживаются соблюдение SLA и оценки пользователей — основа для оценки эффективности сервиса и выявления зон роста.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Щербинский Лифтостроительный Завод»

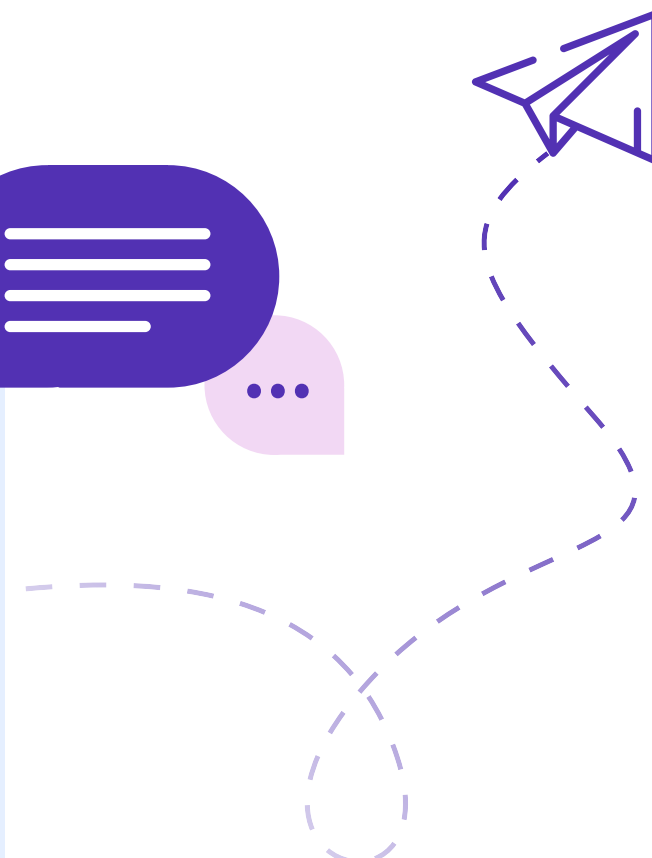
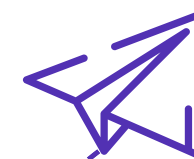
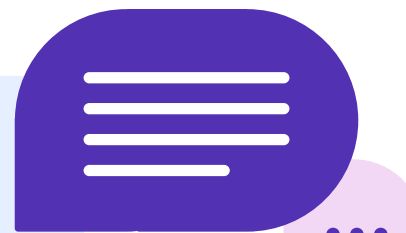
За два года объем заявок на промышленном предприятии вырос в 1,5 раза — а штат технических специалистов не увеличился. Скорость реакции на обращения сократилась с нескольких дней до одного часа.



Антон Орешкин

Руководитель отдела развития ИТ-сервисов,
«Щербинский лифтостроительный завод»

«Внедрение ITSM 365 позволило нам повысить качество и прозрачность сервиса. Средняя скорость реакции на обращения сократилась с двух-трех дней до одного часа. Время решения — с недель до дней. Одновременно повысилась производительность специалистов. За 2 года количество поступающих заявок возросло примерно в 1,5 раза, но это не потребовало расширения штата технических сотрудников»

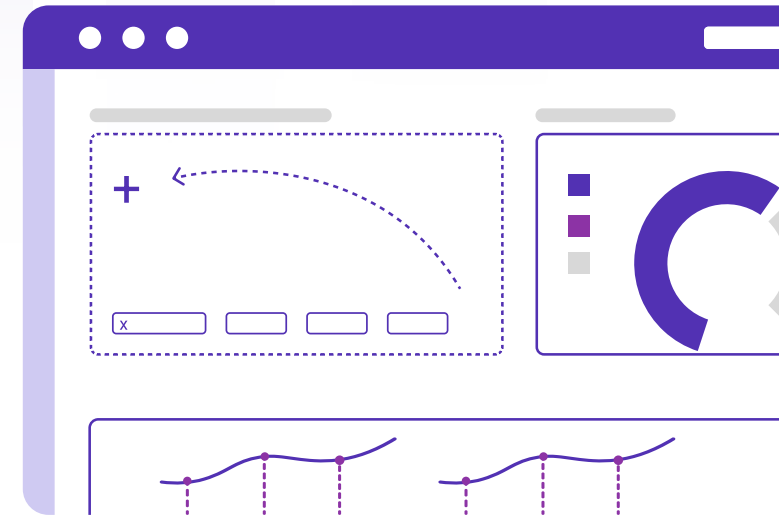


Что было до


Сервисные заявки в ИТ-службу и подразделение главного инженера оформлялись на бумаге: документы терялись, сроки срывались, результаты работ нигде не фиксировались. Специалисты вручную уточняли детали по каждому обращению. Аналитика и история работ не велась — прозрачности в сервисных процессах не было.

К чему стремились

- Создать «единое окно» для подачи запросов
- **Полностью отказаться** от применения бумажных носителей при работе с сервисными обращениями
- **Повысить прозрачность** и контролируемость процессов поддержки



Результаты «ЩЛЗ»

[Читать в блоге](#) 



Рост нагрузки без роста штата

За два года объем заявок вырос в ~1,5 раза — без расширения команды технических специалистов. Рутинные операции с исполнителей сняты за счет автоматизации.



Скорость реакции

Время реакции на заявку сократилось с двух-трех дней до часа, время решения — с недель до нескольких дней. Поступающие заявки автоматически классифицируются и маршрутизируются исполнителям по параметрам SLA.




Аналитика и прозрачность процессов

Время реакции, число текущих, выполненных и просроченных заявок отслеживаются в разрезе команд исполнителей. Базовых отчетов системы хватило для выявления проблемных зон и рационального распределения ресурсов.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «ЦЛЗ»

[Читать в блоге](#) 



Каталог из 167 услуг

Структурирован по тематикам: ИТ, АХО и др. Продолжает пополняться на основе обратной связи сотрудников, в том числе запросами на доработку ERP и специализированного ПО.



Учет активов

По каждой единице — инвентарный номер, характеристики, история заявок, место установки. Инвентаризация — через мобильное приложение и QR-коды.



База знаний: 7 внутренних + 14 внешних разделов

Сотрудники решают часть задач самостоятельно — экономится время специалистов внутренней поддержки.

[Подать заявку на тест системы](#)

ГК «Росводоканал»

За семь лет работы с ITSM 365 крупнейший оператор водоснабжения России перевел в единую систему не только ИТ-поддержку, но и HR, АХО, бухгалтерию, Единый казначейский центр и обслуживание промышленных систем.



Ольга Гусева

Начальник отдела операционной эффективности и качества поддержки, «РВК.Цифровые решения»

«Система ITSM 365 — не просто инструмент для обработки заявок, а полноценное рабочее пространство, которое легко настроить. Структура карточек, поля, вкладки, внешний вид — всё это можно менять под разные задачи. Благодаря визуальному low-code конструктору большинство настроек вносятся без помощи разработчиков — процессы быстро адаптируются под нужды подразделений»

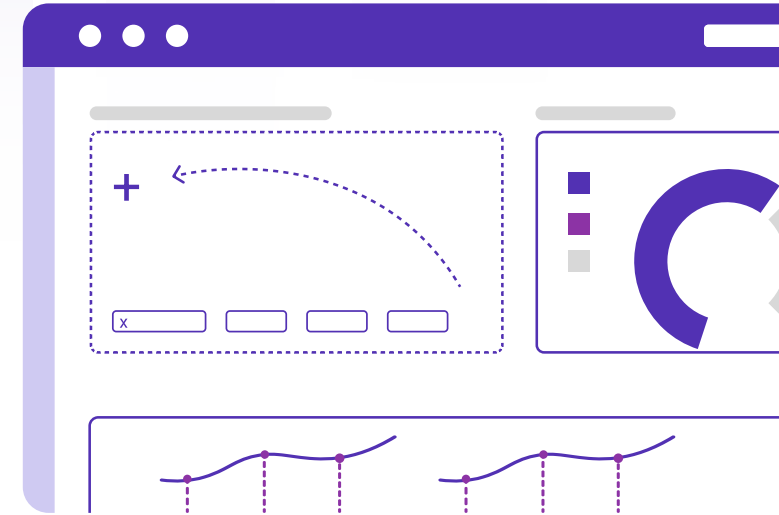


Что было до


Процессы поддержки в подразделениях группы велись **разрозненно**: без единого канала обращений, систематизации истории заявок и сквозного контроля SLA.

К чему стремились

- Принимать обращения из разных отделов **через единый канал**
- Систематизировать и сохранять **историю заявок**
- Ускорить распределение **и обработку задач**
- **Мониторить SLA** и трудозатраты
- **Предотвращать простои** в пиковые периоды



Результаты «Росводоканала»

[Читать в блоге](#) 



Единая платформа для шести функций ОЦО

11+ тыс. заявок в месяц, 5+ тыс. пользователей, 660 услуг в каталоге, 90+ сервисных договоров. В одной системе — ИТ, HR, АХО, бухгалтерия, Единый казначейский центр и другие направления.



Запуск казначейства за 2 месяца

Базовая версия системы для ЕКЦ введена в сжатые сроки — параллельно с переводом казначейского функционала в ОЦО и обучением сотрудников.




~0% просрочек в ЕКЦ

Показатели уровня сервиса казначейства — одни из самых высоких в группе компаний. Просроченные заявки учитываются при расчете премий.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Росводоканала»

[Читать в блоге](#) 



Оmnиканальность и интеграции

Email, личный кабинет, 1С, собственная HR-система — заявки из любого канала в единой системе. Двусторонний обмен с 1С: данные, комментарии, вложения.



200+ шаблонов и автопланировщик

Шаблоны заявок, задач и комментариев ускоряют типовые обращения. Планировщик создает регулярные задачи автоматически по расписанию.

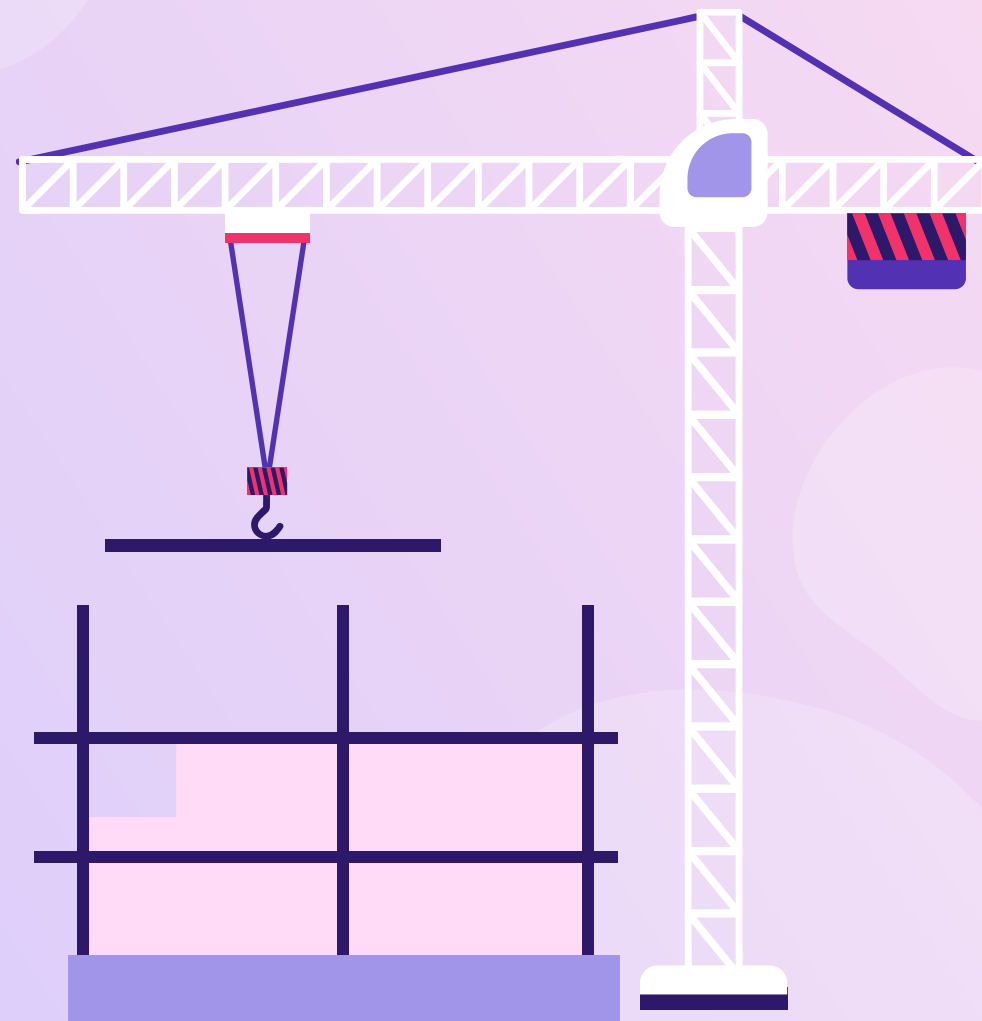


Аналитика в реальном времени

Дашборды в ITSM 365 заменили выгрузки в Excel. Виджеты по изменениям в разрезе систем и статусов применяются на встречах с заказчиками.

[Подать заявку на тест системы](#)

Строительство и управление недвижимостью



«ЦДС»

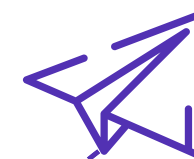
Перейдя с иностранного ПО на ITSM 365, девелопер «ЦДС» стал вести в сервис деск задачи юридического блока — теперь судебные производства и работа с постановлениями ФССП и ГИБДД сосредоточена в единой системе.



Ксения Куковица

Руководитель группы ИТ-проектов «ЦДС-Тех»

«Ни в одном из рассмотренных вариантов автоматизации не сочетались менеджер задач, учет сроков, отчетность, мониторинг текущей ситуации, возможности настройки. Нашим потребностям ответил лишь ITSM 365 — и теперь мы планируем и дальше развивать сервисы юридического блока в партнерстве с поставщиком решения»



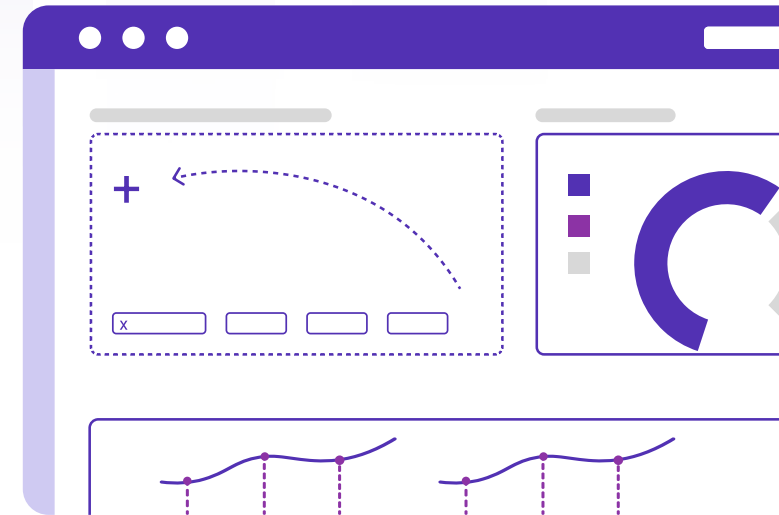
Что было до

Иностраный сервис деск без обновлений и вендорской поддержки. Эскалации и SLA работали нелогично: сроки по заявкам срывались, росло недоверие к ИТ-департаменту. Исполнители вручную переносили обращения в систему.


Не было четкой матрицы назначения ответственных отсутствовала – распределение на первой линии также велось в ручном режиме.

К чему стремились

- Настраивать процессы без написания кода
- Организовать сервис по стандартам ITIL
- Обеспечить удобный и дружелюбный интерфейс для заявителей и службы поддержки
- Использовать мобильное приложение для выездных сотрудников



Результаты «ЦДС»

[Читать в блоге](#) 



Скорость обработки заявок

Сокращение времени на обработку — до 30%. Звонков в поддержку в 2 раза меньше: пользователи перешли на подачу через личный кабинет и по email, исполнители освободились от ручного ввода данных.



Снижение затрат на ФОТ

–40% к фонду оплаты труда ИТ-отдела — при одновременном росте числа обращений. Рутинная автоматизирована, команда работает продуктивнее.




Продуктивность юридического блока

Заявки закрываются на 20% быстрее установленного SLA. Продуктивность специалистов выросла вдвое: с трех задач в неделю до пяти-шести.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «ЦДС»

[Читать в блоге](#) 



Ведение судебных дел

Судебные производства — это проекты в ITSM 365: кастомная статусная модель, диаграмма Ганта, автоматическое формирование претензий через микросервис «Шаблонатор» — без переключения между системами.



Контроль штрафов и задолженностей

Постановления ФССП и ГИБДД загружаются автоматически через интеграции с госсистемами. Задачи на оплату создаются без участия исполнителей → снижение рисков просрочки и пеней.



Масштаб и прозрачность

80+ исполнителей, 1 800+ заявителей, 40 000+ заявок в год. Единая система охватывает ИТ, бухгалтерию, юридический блок и внешних подрядчиков — все в одном контуре видимости.

[Подать заявку на тест системы](#)

Левел Групп

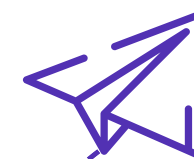
После перехода на единую платформу объем заявок вырос на 60% — а скорость их обработки увеличилась в два раза, без расширения штата.



Николай Рябов

Руководитель технической поддержки и ИТ инфраструктуры Level Group

«Сейчас мы можем быстро построить нужные отчеты по активам. Например, недавно при переезде в другой офис нам нужно было оценить оборудование в текущем офисе. Теперь этот отчет занимает считанные минуты. Кроме того, мы внедрили инвентарные номера активов, прописываем их в системе и передаем в бухгалтерию, благодаря чему теперь легче сверять управленческий и бухгалтерский учет и проводить инвентаризации»

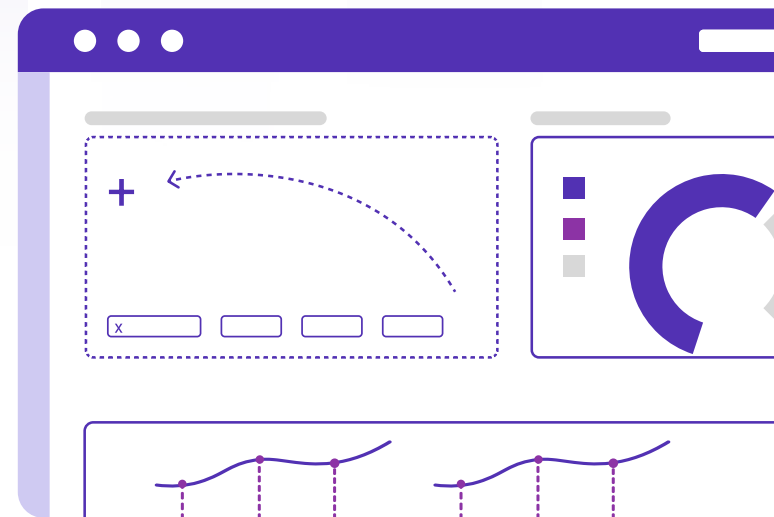


Что было до

Заявки терялись и слабо контролировались. Учет оборудования велся в разрозненных таблицах. Департаменты работали изолированно и накапливали нерешенные проблемы годами.

К чему стремились

- Создать единое окно **для работы с заявками** пользователей.
- **Подключить к системе все департаменты** и перенести в нее их уникальные бизнес-процессы.
- Разработать **единый каталог услуг**.
- **Внедрить базу данных** оборудования и ПО, связать ее с пользователями и заявками.
- Создать **дашборды и отчетность** для аналитики и контроля.
- **Прописать в договорах SLA** и обеспечить их соблюдение не менее чем в 90% случаях.
- **Справиться с растущим объемом** обращений без увеличения штата сервисных служб.
- **Автоматизировать работу** с заявками и увеличить скорость реакции на первой линии.



Результаты Левел Групп

[Читать в блоге](#) 



Единая система для всех подразделений

В ITSM 365 объединились 32 команды и 185 специалистов из ИТ, HR, АХО, юридического и коммерческого департаментов. В 2025 году в системе решено около 72 тыс. заявок — на 60% больше, чем годом ранее, при этом все обращения теперь обрабатываются в одном месте.



Скорость и качество обработки заявок

Среднее время реакции ИТ-отдела сократилось с четырех до двух часов. Заявки автоматически классифицируются и назначаются на нужную команду — это устранило потери и ошибки маршрутизации. Доля повторно открытых обращений не превышает 3%.



Каталог услуг и учет активов

В системе зарегистрировано 472 услуги, 16 договоров и 6 300 активов. Отказались от набора разрозненных таблиц: при получении заявки специалист сразу видит привязанную к сотруднику технику и ее историю — диагностика и решение задачи ускоряются.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты Левел Групп

Читать в блоге 



Автоматизация уникальных процессов

HR полностью ведет процессы в сервис деске: от оформления справок до онбординга новых сотрудников. АХО принимает заявки на закупки. При увольнении сотрудника автоматически формируются задачи для всех задействованных отделов.



Аналитика и контроль

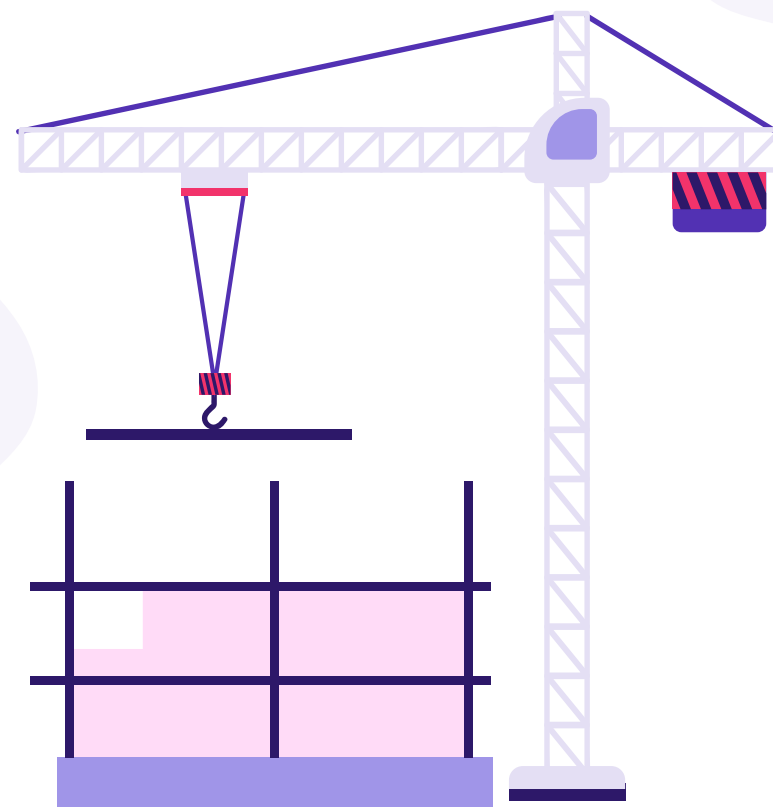
Дашборды в реальном времени показывают загрузку каждой команды и помогают распределять задачи. Годовые отчеты выявили узкие места в процессах и популярные запросы, которые сотрудники могут закрыть через базу знаний.

[Подать заявку на тест системы](#)

АО «Мосгипротранс»

За девять лет на платформе ITSM 365 проектный институт «Мосгипротранс» прошел путь от базовой ИТ-поддержки в одном отделе до кросс-функционального сервиса, куда входит технический отдел, АХО, отдел автоматизации и выпуска, а также аутсорсинговые подрядчики.

Сегодня в системе обрабатывается более 62 тыс. заявок и 36 тыс. задач в год, а доля самостоятельно созданных обращений превышает 90%.

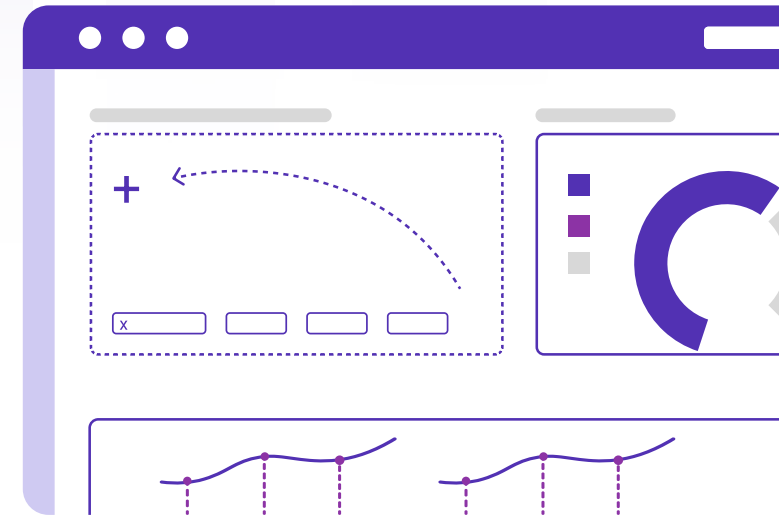


Что было до

Заявки сначала учитывали в Excel, затем перешли на бесплатную тикет-систему — трудоемкую в настройке и развитии, без гибкой маршрутизации, учета ИТ-активов и аналитики.

К чему стремились

- Автоматизировать процессы **ИТ-поддержки**
- Использовать решение на основе **методологии ITIL**
- Самостоятельно настраивать и дорабатывать систему **без привлечения вендора**
- Вести расширенный **учет ИТ-активов**



Результаты «Мосгипротранс»

[Читать в блоге](#) 



Самообслуживание

>90% заявок во все отделы сотрудники оформляют самостоятельно – через личный кабинет или витрину услуг. Тем, кто по-прежнему пишет по почте в ИТ-отдел, система автоматически отправляет письмо с объяснением преимуществ ЛК и ссылкой на инструкцию по использованию.



62 800 заявок + 36 600 задач за 2024 год

Платформой пользуются >70 исполнителей и ~1 000 сотрудников. За семь лет система выросла от поддержки одного отдела до общеинститутской платформы.




Сквозная автоматизация проектного документооборота

Согласование и печать проектной документации объединены в единый процесс: по завершении согласования одним кликом создается заявка на печать с автоматической подстановкой данных. Сопроводительные листы с QR-кодами и инструкциями по комплектации исключают ошибки при сборке документов.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Мосгипротранс»

[Читать в блоге](#) 



Управление ИТ-активами

С 2021 года весь учет активов ведется в сервис деске. Реестр ПО, карта продления лицензий, уведомления ответственным за месяц до истечения срока. База используется в ежегодной инвентаризации планово-экономического отдела.



Единая платформа для аутсорсеров

Два подрядчика – по поддержке 1С и обслуживанию МФУ – работают через ITSM 365. Вся история обращений сохраняется во внутренней системе, оплата услуг производится на основе автоматических ежемесячных отчетов.



Автоматизация за рамками ИТ

В системе работают технический отдел, АХО и отдел автоматизации и выпуска. Многоэтапные работы ведутся в формате план-проектов с диаграммой Ганта. Регламентные задачи создаются автоматически по расписанию.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Главстрой»

Один из крупнейших девелоперов страны выстроил внутреннюю поддержку с чистого листа: от хаотичного колл-центра — к омниканальному сервис деску с 200 услугами, 15 командами и автоматизированными маршрутами согласований.



Роман Катченков

Начальник отдела технической поддержки
«Главстрой»

«С ITSM 365 мы на 80% сократили количество обращений, которые поступают в службу поддержки по телефону. Благодаря этому время обработки простых заявок уменьшилось примерно на 40%. Также удалось снизить нагрузку на специалистов»

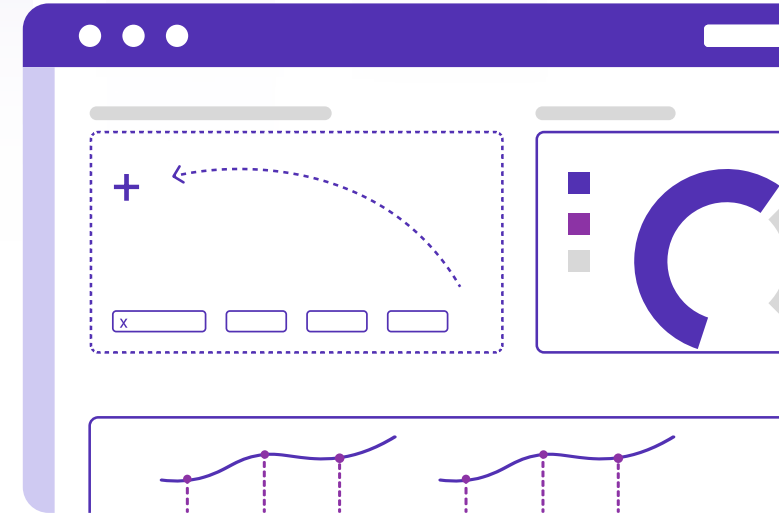


Что было до


Сотрудники обращались в поддержку исключительно через колл-центр: специалисты вручную фиксировали, классифицировали и назначали заявки. Из-за разрозненности данных аналитика эффективности поддержки была недоступна.

К чему стремились

- Ускорить выполнение **сервисных запросов**
- **Повысить прозрачность** и контролируемость сервисных процессов
- **Сократить нагрузку** на специалистов поддержки



Результаты «Главстрой»

[Читать в блоге](#) 



Оmnиканальность и разгрузка поддержки

–80% звонков в службу поддержки, 2/3 запросов поступают по имейл и через личный кабинет. Время обработки простых заявок сократилось ~на 40%.



Систематизация сервиса

200 услуг, разбитых на 12 соглашений по зонам ответственности. 15 команд исполнителей обрабатывают ~2500 заявок в месяц в единой системе.




Распределение задач и ролей

По одному запросу параллельно работают специалисты из нескольких команд — каждому ставится своя задача с дедлайном. Ролевая модель настроена под реальные процессы: от согласующих до контролирующих руководителей.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Главстрой»

[Читать в блоге](#) 



Автоматизация обработки

Автомаршрутизация по типам обращений. Парсер писем финансового блока распознает ключевые слова и автоматически классифицирует и назначает запросы. Шаблоны задач для типовых процессов: прием и увольнение сотрудников, организация рабочего места.



Управление согласованиями

Цифровые маршруты с голосованием всех ЛПР. Закрытое согласование можно возобновить с указанием причины — например, при изменении стоимости работ.



Аналитика

Мониторинг количества обращений и инцидентов, времени реакции, загрузки команд и соответствия SLA — в разрезе периодов и исполнителей.

[Подать заявку на тест системы](#)

«НИЦ ЕЭС»

После внедрения сервис деска штат обслуживающего персонала сократился втрое: сегодня три специалиста управляют порядка 10 бизнес-центрами в четырех городах и обрабатывают заявки от сотен арендаторов.



Евгений Гришин

Начальник управления ИТ, «НИЦ ЕЭС»

«За счет выстроенных в ITSM 365 процессов мы смогли в 3 раза сократить численность контролирующего и обслуживающего персонала. На сегодняшний день всего три специалиста эффективно справляются с управлением десятком объектов недвижимости в разных регионах и обработкой сервисных заявок от сотен арендаторов»

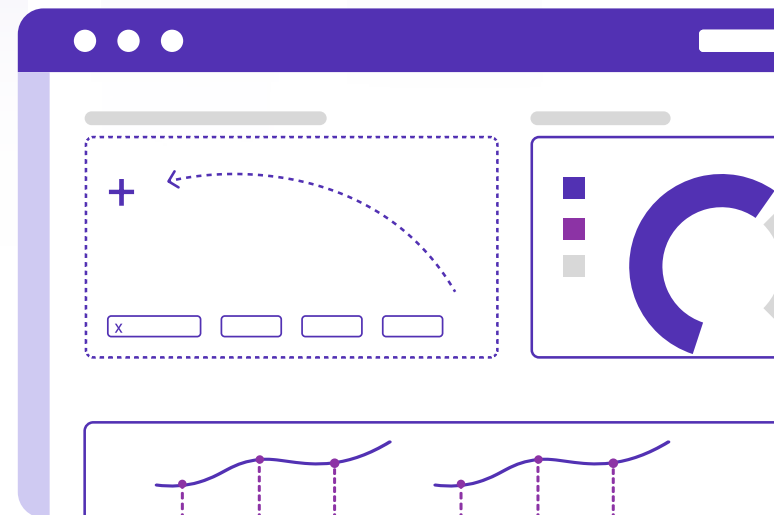


Что было до


Арендаторы подолгу дозванивались до диспетчера. Заявки велись в разрозненных таблицах — данные терялись, сроки нарушались. Качество работ подрядчиков отслеживалось постфактум — о проблемах узнавали от недовольных арендаторов. Учет использованных материалов не налажен — были риски переплат по счетам подрядчиков.

К чему стремились

- Автоматизировать в одной системе внутренние процессы и **координацию работы подрядчиков**, которые распределены по всей стране
- **Реализовать специфическую отчетность** для руководства компании



Результаты «НИЦ ЕЭС»

[Читать в блоге](#) 



Единая среда для заявок

Все обращения арендаторов поступают в единую систему. SLA и ответственные назначаются автоматически. Коммуникация УК, подрядчиков и арендаторов ведется в комментариях к заявкам — потеря данных исключена.



Прозрачный контроль подрядчиков

Порядка 10 подрядных организаций работают в системе через мобильное приложение. Инженеры берут заявки в работу, согласуют время с арендаторами, закрывают обращения с фото- и видеоотчетами прямо с объекта.




Учет материалов

Расход материалов и комплектующих фиксируется на объекте в привязке к каждой заявке. Данные сопоставляются с техническими планами помещений для верификации счетов. Дополнительные закупки согласуются через приложение в несколько кликов.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «НИЦ ЕЭС»

[Читать в блоге](#) 



Автоматизация регламентных работ

Заявки на плановые мероприятия создаются автоматически и уходят подрядчикам в нужное время. Чек-листы по типам работ исключают ошибки и пропуски даже в условиях аврала.



Аналитика для управленческих решений

Отчеты для руководства: количество заявок по объектам, характер обращений, затраты на обслуживание, эффективность подрядчиков. Основа для решений о капремонте, замене оборудования или подрядчика.



Сокращение персонала в 3 раза

Три специалиста управляют 10 бизнес-центрами в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Красноярске и обрабатывают заявки от сотен арендаторов.

[Подать заявку на тест системы](#)

Property Moscow Group

До внедрения сервис деска заявки распределялись вручную, часть обращений терялась. Теперь пять выездных инженеров работают исключительно через мобильное приложение ITSM 365: видят приоритеты, строят маршруты, отправляют фотоотчеты прямо с объекта. Система запущена силами одного специалиста всего за два часа.



Илья Жезлов

Системный администратор, Property Moscow Group

«Среди плюсов ITSM 365 — запуск собственными силами, удобный и интуитивно понятный интерфейс. Прозрачность формирования отчетов позволяет видеть общую картину предоставляемого сервиса и оперативно принимать решения. Отдельно отметим отличную работу техподдержки — все профессионально и быстро»

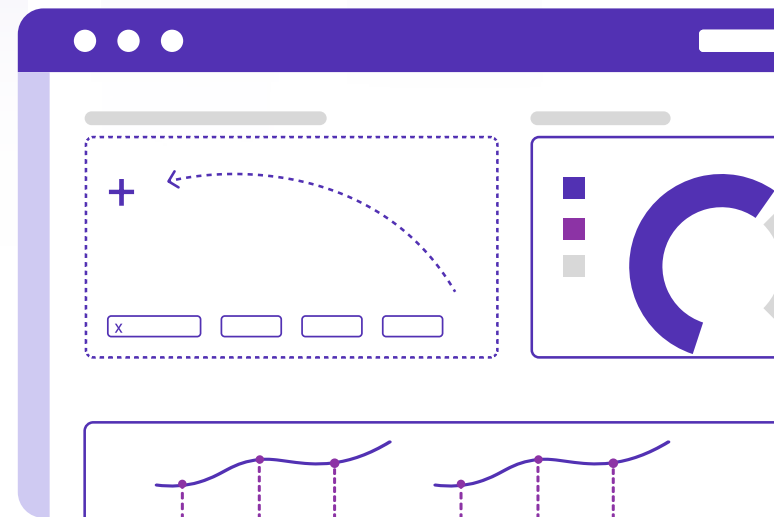


Что было до


Входящие заявки — по электронной почте, учет технического обслуживания — в Excel, постановка задач выездным техникам — в общем чате WhatsApp. Ручная переадресация, никакого контроля статусов и приоритетов — часть обращений терялась.

К чему стремились

- Решать обращения быстро и реагировать на чрезвычайные ситуации в режиме 24/7
- Ускорить и оптимизировать процесс обработки заявок от арендаторов
- Сделать работу выездных техников удобнее и прозрачнее для всех участников



Результаты Property Moscow Group

[Читать в блоге](#) 



Единая система — все обращения в одном месте

Заявки из почты и мобильного приложения автоматически регистрируются в системе. Ремонт, уборка, доступ на объект, информационные письма администрации — все систематизировано и разделено на срочное и плановое. Ничего не теряется.



Четкая маршрутизация по направлениям

Дежурный распределяет заявки в системе: техобслуживание → теплотехнику или энергетику, уборка → АХО, доступ → служба безопасности, арендные вопросы → менеджеры. Показания счетчиков → автоматически ответственному специалисту, далее в 1С.




Контроль приоритетов и экстренное реагирование

Срочность указывается прямо в форме заявки. Течь или авария — на объект выезжает бригада, при серьезном инциденте подключается вышестоящая организация. Плановые работы — по графику без ручного контроля.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты Property Moscow Group

[Читать в блоге](#) 



Мобильная работа выездных инженеров

Только мобильное приложение — никаких чатов и таблиц. Заявки распределяются по зонам и приоритету. В приложении: адрес, срочность, маршрут до объекта. После выполнения — фото результата и закрытие задачи на месте. Руководитель получает уведомление автоматически.



Прозрачность и аналитика

История работ и переписка с арендатором — по одному клику. Данные фильтруются по объекту, исполнителю, направлению за любой период. Руководитель видит время реакции на каждую заявку и возникшие сложности.



Обратная связь и рост качества сервиса

У арендаторов есть простой механизм оценки качества. Оперативный доступ к данным позволяет руководителю вовремя замечать проблемы и корректировать процессы.

[Подать заявку на тест системы](#)

Телекомму- никации



beeline cloud

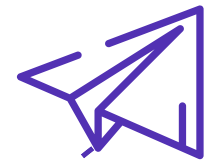
После внедрения ITSM 365 число обработанных заявок выросло с 17 500 до 31 000 в год без расширения штата, а время оповещения клиентов о регламентных работах сократилось с нескольких часов до 5 минут.



Игорь Комаров

Руководитель отдела по сервисному сопровождению beeline cloud

«ITSM 365 позволил нам гибко адаптировать сервисные процессы под нужды клиентов и бизнеса. Признание нас лидером российского рынка по ключевым показателям качества сервиса и лояльности клиентов во многом стало следствием внедрения облачной платформы»



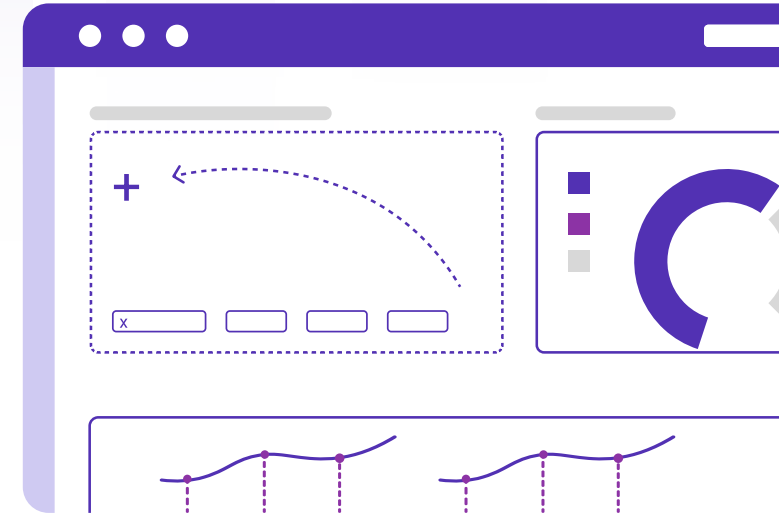
Что было до

Предыдущий хелп деск с ограниченными возможностями:

без гибкой настройки SLA, автоматических оповещений и маршрутизации. Клиенты подавали заявки по почте — данные переносили в систему вручную. С ростом бизнеса увеличивалось количество потерянных заявок, сроки нарушались все чаще.

К чему стремились

- Обеспечить единую среду для **взаимодействия с клиентами**
- **Снизить количество** рутинных операций при работе с заявками и разгрузить специалистов поддержки
- **Повысить прозрачность** и контролируемость сервисных процессов
- **Предоставить возможность** оперативных доработок системы, исходя из потребностей бизнеса и клиентов



Результаты beeline cloud

[Читать в блоге](#) 



Сервис через единое окно

Весь сервис – в ITSM 365. Каталог насчитывает 234 услуги: 139 для внешних клиентов, 95 для сотрудников ИТ и HR. Общение между клиентами и поддержкой – исключительно в системе: сообщения, скриншоты, аудио и видеофайлы. Информация не теряется, путаница исключена.



Рост объема заявок без роста штата

Количество заявок за два года выросло в 1,8 раза, штат специалистов поддержки не увеличивался. При этом средний срок решения заявок сократился на 2%.



Гибкий контроль SLA

SLA рассчитывается в зависимости от масштаба аварии и времени суток. Аналитика по времени реакции на заявки доступна в несколько кликов.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты beeline cloud

[Читать в блоге](#) 



Автоматизация оповещения о регламентных работах

Оповещение о плановых работах выполнялось вручную и занимало 3–4 часа. После настройки ITSM 365 время сократилось до 5 минут.



Интеграции и учет трудозатрат

Заявки из системы ордеринга создаются в ITSM 365 автоматически через API — вместе с расчетом SLA и назначением исполнителей. Трудозатраты по клиентским абонементам списываются прямо в системе — вместо ручных таблиц Excel.



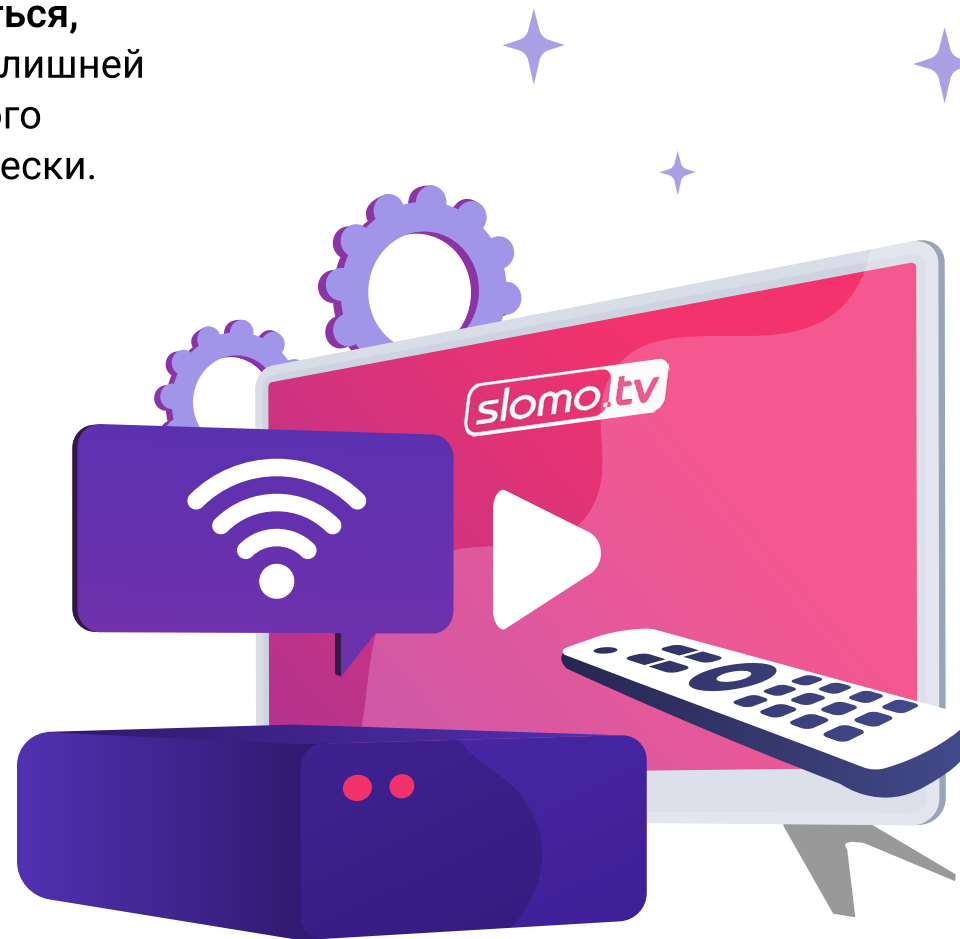
Эскалации и согласования

Эскалация стартует при истечении 25% SLA — к руководителю исполнителя, 50% — к начальнику отдела, 75% — к техническому директору. Согласования назначаются на целые отделы: процессы не зависят от отпуска или командировки отдельного сотрудника.

[Подать заявку на тест системы](#)

«АВАНТЕРН Телематика»

После внедрения ITSM 365 заявки перестали теряться, выездные инженеры в ~200 городах работают без лишней диспетчеризации, а учет ~75 000 единиц клиентского телематического оборудования ведется автоматически.

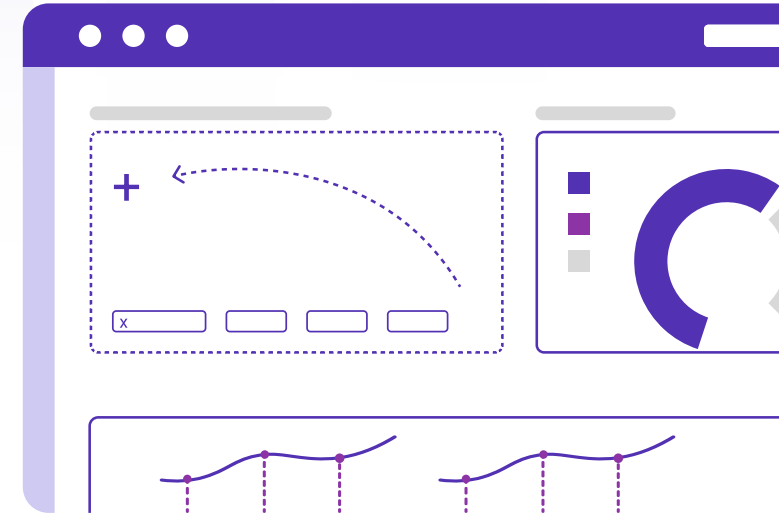


Что было до


Сервисные запросы обрабатывались в четырех несвязанных инструментах: Google Таблицы, почта, мессенджеры, Битрикс24. Данные не синхронизировались: заявки терялись, сроки нарушались, контроль выездных инженеров в сотнях городов был фактически невозможен.

К чему стремились

- Сосредоточить обработку клиентских обращений **в единой среде**
- Обеспечить прием обращений **по разным коммуникационным каналам**
- Упростить сбор информации при поступлении заявок
- Оптимизировать взаимодействие с подрядчиками и клиентами
- Наладить **эффективный учет** клиентского оборудования



Результаты «АВАНТЕРН Телематика»

[Читать в блоге](#) 



Единый сервис деск вместо четырех инструментов

Все обращения стекаются в одну систему. Структурированный каталог из десятка услуг помогает клиентам быстро оформить заявку.



Учет ~75 тыс. единиц оборудования

Справочники охватывают всю телематическую аппаратуру клиентов. По каждой единице ведется история инцидентов и обслуживания. Проще оценить надежность техники и затраты на эксплуатацию.




Интеграция с системой мониторинга Wialon

В каждой заявке автоматически фиксируются технические характеристики, местоположение, контакты клиента. Расчет стоимости платных работ упрощен.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «АВАНТЕРН Телематика»

[Читать в блоге](#) 



Мобильное приложение для выездных инженеров

Инженеры самостоятельно привязывают оборудование к транспортным средствам в сервисной системе и передают данные в Wialon, минуя диспетчеров.



База знаний

Инструкции, регламенты и схемы подключения доступны в любой точке страны. Типовые проблемы решаются быстрее, нагрузка на офис снижается.



Экономия ФОТ

Исключение диспетчерских операций сократило трудозатраты: результаты тестирования оборудования передаются клиентам без участия сотрудников поддержки, а офисный персонал не включается в каждый цикл выездных работ.

[Подать заявку на тест системы](#)

Аграрный сектор



«Агроштурман»

За год количество заявок в техподдержку выросло вдвое, а доля звонков сократилась в три раза. Ни одно обращение не потерялось.



Виктор Рамбаусик

Руководитель проектов, «Агроштурман»

«В результате внедрения ITSM 365 мы обеспечили фиксацию всех заявок и задач. Больше нет потерянных и необработанных обращений. Теперь клиент видит все, что происходит с его заявками, нашу реакцию на его запросы. В итоге — экономия ресурсов и довольные клиенты»

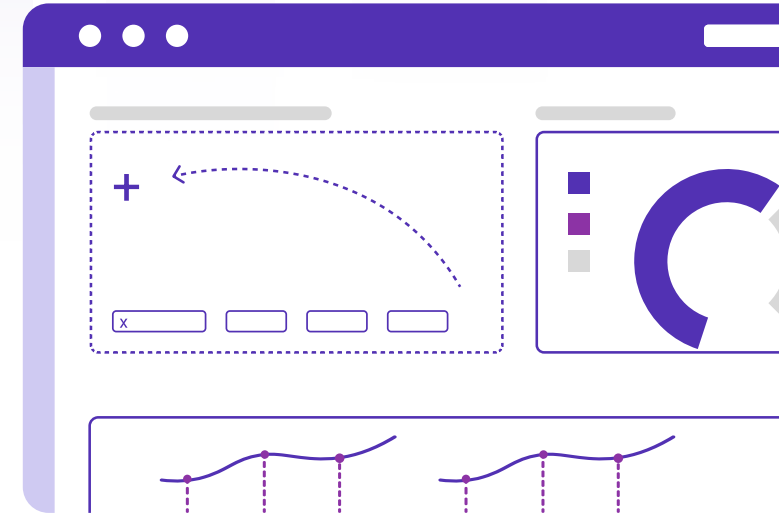


Что было до


Заявки принимались по электронной почте и фиксировались в офисных приложениях. В пиковые сезоны поток обращений резко возрастал: контролировать сроки, не терять заявки и своевременно информировать клиентов становилось практически невозможно.

К чему стремились

- Организовать регистрацию клиентских заявок с детализацией процесса обработки в **едином инструменте автоматизации**
- Увеличить скорость обработки заявок и **контролировать сроки их выполнения**
- **Обеспечить контроль и анализ** загрузки инженеров, прогноз необходимых ресурсов
- **Вовремя предоставлять обратную связь** клиентам через удобные каналы
- Постепенно сделать ИТ-систему **ядром управления сервисным обслуживанием** и другими бизнес-процессами компании



Результаты «Агроштурман»

[Читать в блоге](#) 



Рост заявок в два раза

За год объем обращений удвоился. Все заявки фиксируются в системе — ни одна не теряется и не остается необработанной.



Звонков в три раза меньше

Клиенты перешли в личный кабинет: подают заявки, отслеживают статусы, оставляют оценки. Уведомления об изменениях по заявкам приходят автоматически, уточнять статус не нужно.




Выездные инженеры на связи через мобильное приложение

Полевые сотрудники получают уведомления о назначенных заявках, пишут комментарии, прикладывают фото, видео, акты монтажа — прямо с объекта.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Агроштурман»

[Читать в блоге](#) 



Индивидуальная маршрутизация под каждого клиента

Для каждого клиента настроены правила автоматической обработки заявок с учетом регламента обслуживания и графика работы поддержки.



Интеграция с Wialon

Учетные записи и объекты синхронизированы с ITSM 365. Заявки привязаны к конкретным единицам техники. В системе — биллинг, управление тарифами, архивирование неактивного транспорта.



Аналитика по команде и качеству сервиса

Открытые и просроченные заявки, нагрузка в разрезе сотрудников и команд, соблюдение SLA, клиентские оценки — все в едином отчете.

[Подать заявку на тест системы](#)

«АгроТерра»

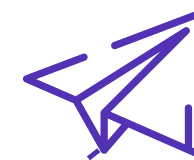
Переход на отечественное облачное решение позволил агрохолдингу объединить в единой системе пять сервисных служб. В числе автоматизированных процессов — онбординг сотрудников, согласование документов и мониторинг метеостанций.



Дмитрий Стрюков

Руководитель направления поддержки
«АгроТерра»

«Мы сразу взяли курс на создание общего центра обслуживания, куда войдут все сервисные подразделения компании. Поэтому нам требовался инструмент, который позволил бы автоматизировать не только ИТ-поддержку, но и любые бизнес-процессы. ITSM 365 идеально подошел нам в этом отношении»

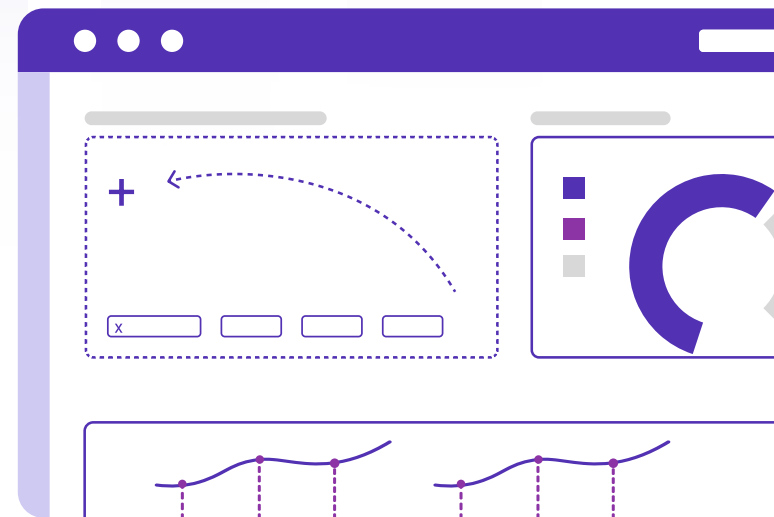


Что было до


Зарубежный сервис деск — только ИТ-заявки, без возможности масштабироваться на другие службы и управлять агротехнической инфраструктурой. В 2022 году вендор ужесточил лицензионную политику: стоимость обновления стала сопоставима с подпиской на несколько отечественных систем.

К чему стремились

- Оптимизировать расходы на **автоматизацию поддержки**
- **Повысить прозрачность** и контролируемость сервиса
- **Автоматизировать в едином цифровом инструменте** работу всех сервисных служб компании



Результаты «АгроТерра»

[Читать в блоге](#) 



Единый центр обслуживания

ИТ-служба, HR-блок, юридический отдел и центр управления контрактами — в одной системе.



Оmnиканальность для >700 пользователей

79% заявок — через почту, 20% — через личный кабинет. Дополнительно доступны мобильное приложение и чат.




Автомаршрутизация запросов

Обращения в HR, юридический отдел и центр управления контрактами автоматически направляются исполнителям по категории услуги. Ручное распределение исключено.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «АгроТерра»

[Читать в блоге](#) 



Мониторинг агротехнической инфраструктуры

Интеграция с Zabbix: сбой на метеостанции → автоматическая заявка в ITSM 365 → назначение на выездного инженера. Без ручного контроля.



Автоматизация HR-процессов

Интеграция с 1С: при увольнении — автозаявка на возврат оборудования и блокировку доступов. Онбординг управляется через конструктор бизнес-процессов с автоназначением задач нужным специалистам.



Аналитика по команде и качеству сервиса

Дашборды в разрезе компании, команд и услуг — по открытым, просроченным и выполненным заявкам. Основа для контроля KPI и решений о мотивации персонала.

[Подать заявку на тест системы](#)

Ритейл и другие виды торговли



«Форум-Авто»

За пять лет ITSM 365 превратился из сервис деска в единую операционную систему ИТ-департамента: здесь ведется и поддержка пользователей, и полный цикл разработки собственного ПО.



Павел Маничев
ИТ-директор «Форум-Авто»

«Для меня, как ИТ-директора, главная ценность системы — в контроле работы отделов, команд и сотрудников департамента. Любой разбор ситуации я начинаю с номера заявки. Для сотрудников — это понятный интерфейс, в котором они ведут и ранжируют свои задачи. Рекомендую ITSM 365 коллегам: это гибкий инструмент, который закрывает 90% ИТ-задач.

Сервис деск легко подстраивается под процессы компании, в чем активно помогает служба поддержки продукта. 80% доработок мы реализовали с помощью вендора — и довольны результатом»

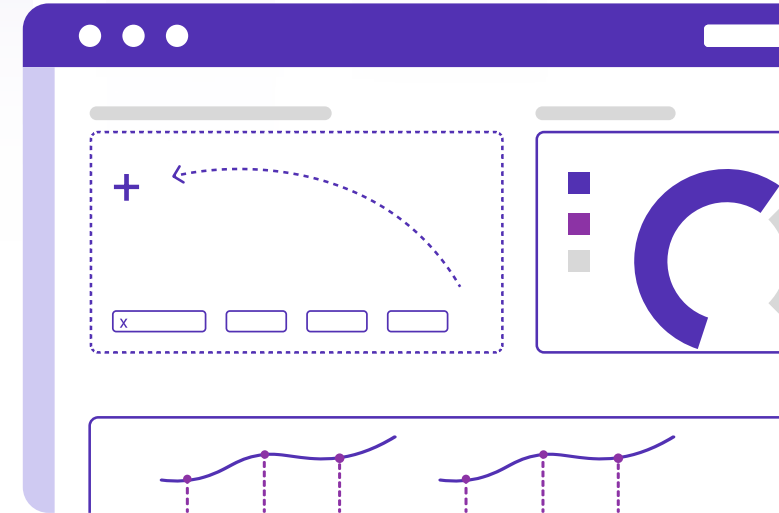


Что было до


Для управления разработкой использовалась специализированная зарубежная система — с ограниченными инструментами поддержки, которые нельзя было адаптировать под процессы компании. Сервис и разработка велись в разных программах.

К чему стремились

- Обеспечить единое окно **для приема обращений**
- Сформировать общие стандарты взаимодействия пользователей с **сервисными службами компании**
- **Повысить прозрачность** и контролируемость сервиса



Результаты «Форум-Авто»

[Читать в блоге](#) 



Сервис и разработка — в одной системе

Полный цикл разработки в ITSM 365. Комитет по изменениям ежемесячно отбирает порядка 30 приоритетных задач из ~70 поступающих запросов.



Масштабирование без потери качества

Штат ИТ-департамента: 50 → 105 сотрудников. Несмотря на увеличение количества сервисов, качество работы остается на стабильно высоком уровне. 97% заявок и 89% задач выполняют в срок со средней оценкой 4,99 по 5-балльной шкале.




Контроль и документированность

99% задач задокументировано: назначен ответственный, срок и приоритет. ИТ-директор ежедневно работает с дашбордом и отслеживает метрики: от количества заявок в техподдержку до рейтинга департаментов компании по нагрузке на разработку.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Форум-Авто»

[Читать в блоге](#) 



Учет трудозатрат

При закрытии заявки фиксируется время на выполнение. Ежемесячный отчет позволяет ИТ-директору оценить занятость сотрудника, сравнить часы с нормой и принять управленческие решения.



Контроль оплаты по договорам

В систему вносят данные о контрагенте, сумме и периодичности оплаты по каждому договору. Скрипт автоматически создает заявку при наступлении срока.



Согласование изменений в документах

Компания использует более 20 сервисов, где требуется вносить изменения и исправления. Для автоматизации процесса команда департамента создала в сервис деске механизм автоматического построения маршрутов согласования в зависимости от назначения заявки.

[Подать заявку на тест системы](#)

Торговая сеть из 220 магазинов одежды

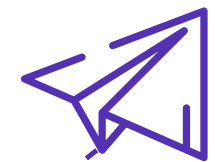
После ухода зарубежного вендора в сети (название под NDA) с помощью интегратора SMARTER выстроили сервис на ITSM 365 за 1 год. Теперь в единой системе >300 пользователей, ~3 тыс. заявок в месяц, а все 50+ подрядчиков подключены к одной платформе.



Сергей Васильев

Руководитель технической службы SMARTER

«Переход на ITSM 365 прошел для нас максимально безболезненно. Даже коробочных настроек оказалось достаточно, чтобы начать обрабатывать заявки в рабочем режиме и получать прозрачную отчетность. Гибкость системы позволила не просто скопировать сложившиеся сервисные процессы, а оперативно адаптировать их под требования бизнеса»

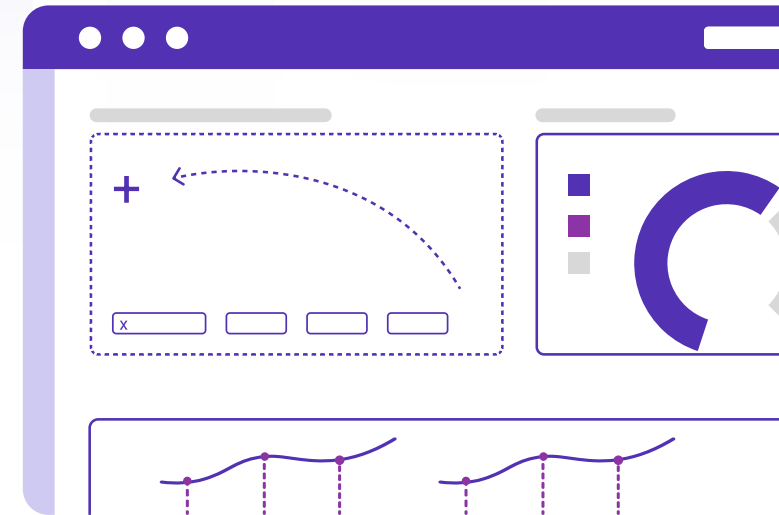


Что было до


После ухода вендора с российского рынка техподдержка прекратилась. Важная информация терялась в чатах и переписках, SLA отслеживался в разрозненных Excel-файлах, сметы согласовывались вручную, статистика собиралась из множества источников, а контроль клининга — через бумажные чек-листы.

К чему стремились

- Организовать сервис **в режиме единого окна**
- Закрывать **максимальное количество заявок** на первой линии поддержки
- Добиться **полной прозрачности** и измеримости сервисных процессов
- Автоматизировать **отчетность и аналитику**
- **Контролировать и оценивать работу** подрядчиков в единой системе



Результаты Торговой сети

[Читать в блоге](#) 



Единое окно и сервисный каталог

Все заявки фиксируются и обрабатываются в ITSM 365. В системе созданы три сервисных соглашения по основным направлениям: техобслуживание, клининг, этикетки, обслуживание охранных систем, взаимодействие с ЧОП-ами. В рамках этих соглашений сформирован структурированный сервисный каталог, включающий порядка 114 услуг.



Оmnиканальность

Заявки из мессенджеров, мобильного приложения, горячей линии 8-800 и электронной почты стекаются в единую систему.




Управление 50+ подрядчиками

Все исполнители работают в системе с изолированным доступом — каждый видит только свои заявки. Смету вносят прямо в обращение. Взять заявку в работу без согласованного КП — технически невозможно. Реализована интеграция с сервис деск ключевого подрядчика: заявки передаются автоматически.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты Торговой сети

[Читать в блоге](#) 



Справедливый расчет оплаты

При паузе по независящей от подрядчика причине — отсчет SLA приостанавливается. Ежемесячный сводный отчет учитывает смету, сроки, форс-мажоры и фактический объем работ — вместо принципа «не закрыто = не оплачено».



Автоматизация регламентных работ и клининга

Заявки на ТО и инвентаризацию создаются автоматически по расписанию — с чек-листами и итоговым отчетом от подрядчика. Ежедневный контроль клининга: бумажные акты заменены автоматическими согласованиями в системе с собственным SLA для каждого магазина.



Управление ИТ-активами и отчетность

Автоматизирована печать штрих- и QR-кодов для инвентаризации. Отчетность и наглядные дашборды — в несколько кликов за любой период.

[Подать заявку на тест системы](#)

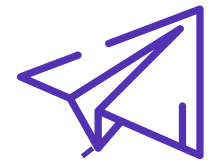
LinkGroup

Четыре сервисных подразделения у поставщика товаров — одна ITSM-система. Первый стенд настроили за неделю силами собственной команды, без внешних подрядчиков.



Андрей Агарков
Руководитель ИТ-отдела LinkGroup

«Настройка регламентированных SLA повысила самодисциплину специалистов и скорость устранения проблем. Пользователям стало проще общаться с сервисными сотрудниками. А благодаря детальной аналитике мы выявляем зоны роста и повышаем уровень обслуживания»



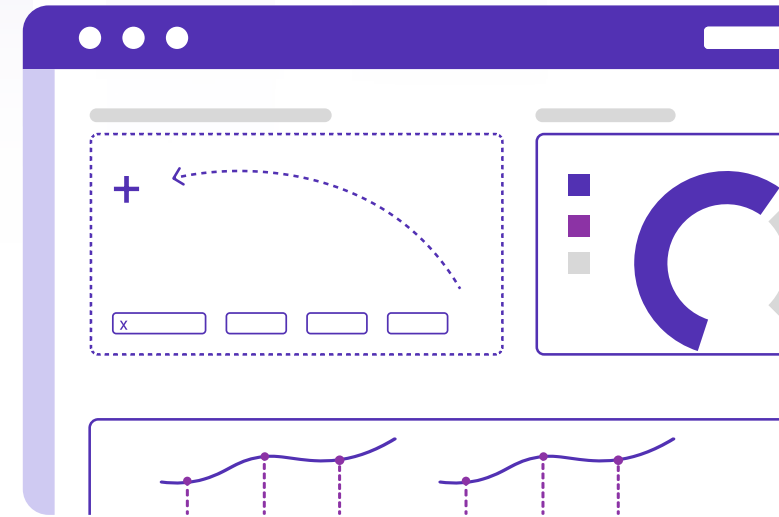
Что было до

Разрозненные системы на базе одной платформы:

коммуникация с пользователями — только через почту, мессенджер и телефон, важная информация по обращениям терялась. Аутсорсинговые специалисты по поддержке сайта не могли получить доступ к системе без входа в корпоративную сеть — это нарушало правила информационной безопасности.

К чему стремились

- Упростить **взаимодействие** пользователей с сервисными подразделениями
- Получать **объективные данные** по эффективности персонала и высокое качество сервиса
- Организовать **безопасный доступ** в систему для подрядчиков



Результаты LinkGroup

[Читать в блоге](#) 



Параллельная автоматизация четырех направлений

Каждое подразделение управляет своим стендом самостоятельно и добавляет нужные опции без влияния на остальных. Настройка первого стенда — за неделю силами собственных сотрудников.



Единые SLA по каждому направлению

По каждому из четырех направлений — каталог услуг с регламентированными SLA. Время реагирования и дедлайны назначаются автоматически при поступлении заявки. Скорость устранения проблем выросла, сроки предоставления сервиса прозрачны для клиентов.



Вся коммуникация — в системе

Переписка по заявкам перенесена из почты и мессенджеров в единую среду. Система сигнализирует, если обращение «застыло» в ожидании ответа от контрагента.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты LinkGroup

[Читать в блоге](#) 



Доступ для аутсорсера

Внешний разработчик сайта получил прямой доступ в ITSM 365 без входа в корпоративную сеть. Теперь берет заявки в работу и коммуницирует с заказчиками напрямую — лишнее администрирование и задержки устранены.



Контроль загрузки через канбан

В службе клиентского сервиса — интерактивные канбан-доски. Распределение задач между сотрудниками и отображение только актуальных заявок — без лишнего шума от закрытых обращений.



Аналитика для управленческих решений

Дашборды и отчеты по ключевым метрикам: текущие, выполненные и просроченные заявки, соблюдение SLA, оценки пользователей. Руководители видят общую картину по процессам и принимают решения об оптимизации штата и перераспределении задач.

[Подать заявку на тест системы](#)

HoReCa

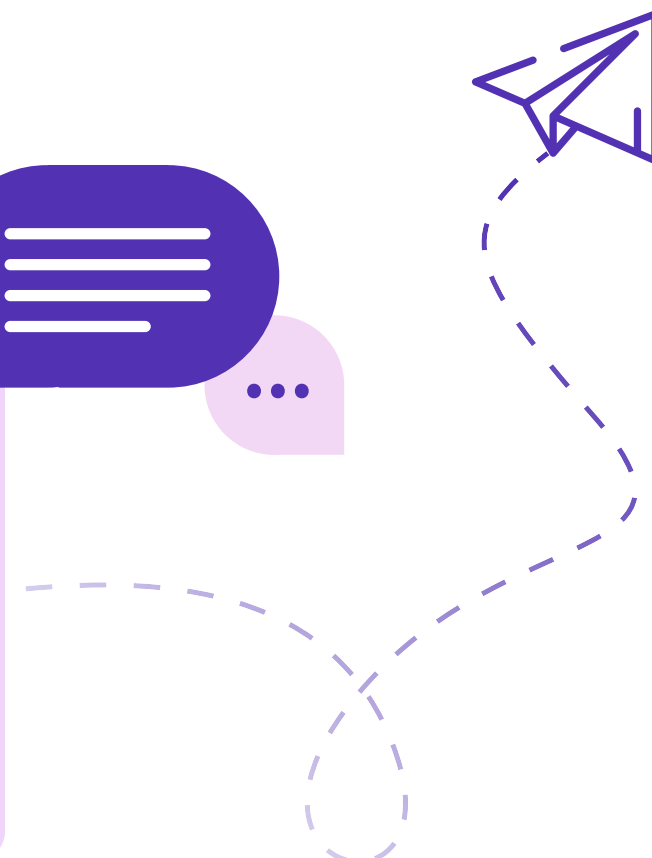
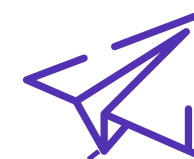


Автоматическая маршрутизация заявок полностью заменила первую линию поддержки и кол-центр: обращения из более чем 100 ресторанов попадают напрямую к нужным исполнителям без участия сервисных специалистов.



Андрей Павлов
Руководитель отдела ИТ KFC

«**Благодаря ITSM 365 мы смогли достигнуть всех поставленных в начале проекта целей.** Гибкость системы позволила выстроить классификацию и обработку поступающих запросов так, чтобы обойтись без кол-центра и первой линии поддержки. Это ускоряет решение вопросов пользователей и дает нам существенную экономию средств»

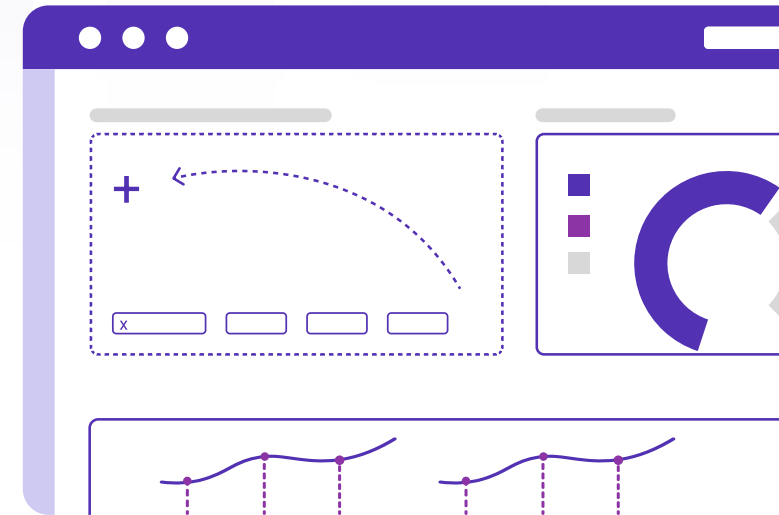


Что было до


Каждый подрядчик использовал **собственные инструменты приема обращений**, а часть исполнителей обходилась без специализированных систем. Единой среды не было: пользователи путались при подаче запросов, контроль над подрядчиками оставался минимальным.

К чему стремились

- Организовать единое окно для подачи **сервисных обращений**
- **Координировать деятельность** подрядчиков компании
- Оперативно обрабатывать и распределять обращения по **нужным исполнителям**
- **Выводить наглядную аналитику** по решению вопросов пользователей и выявлению зон роста.
- **Сократить расходы** на сервисные процессы



Результаты KFC

[Читать в блоге](#) 



Отказ от первой линии и кол-центра

При создании заявки пользователь сам выбирает тему, тип оборудования и регион — система классифицирует запрос автоматически. Ручная обработка и операторы первой линии исключены полностью.



Каталог из 65+ сервисов

ИТ, эксплуатация, кассовое и технологическое оборудование объединены в единый структурированный каталог с индивидуальными условиями SLA по типу проблемы и региону.



Автоназначение исполнителей

Заявка сразу попадает к нужному штатному специалисту или подрядчику с учетом типа запроса и региона обслуживания. Обращения берутся в работу быстрее.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты KFC

[Читать в блоге](#) 



Контроль ~90% сервисных работ

Все внешние исполнители работают в единой системе. «Полевые» инженеры принимают заявки и отчитываются о работах через мобильное приложение прямо на объектах.



Аналитика по подрядчикам и регионам

Дашборды по каждому региону: количество, статус и соблюдение SLA по заявкам. При систематических поломках оборудования — история инцидентов для анализа причин. Инструмент контроля эффективности подрядчиков в конкретных регионах.



Интеграция с внешними системами

Синхронизация с Active Directory упрощает авторизацию сотрудников. Интеграция со сторонними сервис деск подрядчиков обеспечивает бесшовный обмен данными по обращениям.

[Подать заявку на тест системы](#)

«Папа Джонс»

Замена зарубежной CRM на отечественный сервис деск заняла **около двух недель** — и обеспечила бесперебойную поддержку 190 франчайзи: от ИТ-инцидентов до обновления меню на сайтах пиццерий.

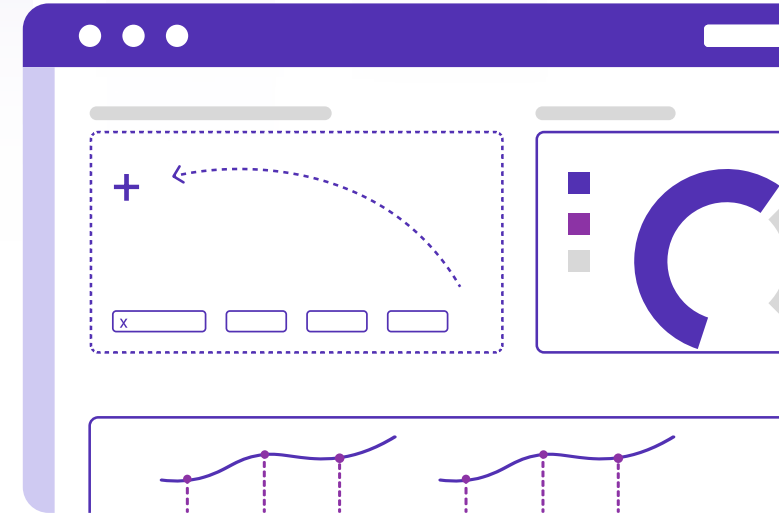


Что было до


Зарубежная CRM-система с высокими затратами на обслуживание — обрабатывали инциденты в ИТ-инфраструктуре, запросы на настройку 1С, ремонтные работы и обновление контента на сайтах. Решение о смене приняли, так как система перестала устраивать по стоимости и гибкости.

К чему стремились

- Широкий набор функций «из коробки»
- Настроить процессы и маршрутизацию
- Интегрировать единый сервис деск с другими ИТ-системами



Результаты «Папа Джонс»

[Читать в блоге](#) 



Единый канал для 190 франчайзи

Личный кабинет в сервис деске — единая точка входа для всех партнеров сети. Здесь отслеживают ход работ, переписываются со специалистами и прикрепляют необходимые материалы.



Быстрое поступление обращений исполнителям

Запросы автоматически распределяются между тремя службами — ИТ, контента и поддержки сайта. Маршрут определяется типом услуги, статусом обращения и критичностью для бизнеса.




Гибкое управление SLA

Каждому сервису в каталоге — регламентированные сроки реакции и выполнения. По контентным услугам доступны индивидуальные дедлайны: удобно планировать промоакции под реальные маркетинговые активности.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Папа Джонс»

[Читать в блоге](#) 



Переработанные формы заявок

Специально адаптированные формы для запросов по контенту корпоративных ресурсов — партнерам проще и быстрее оформлять обращения.



Автоматизация финансовых документов

По каждому франчайзи заведен контракт. Счета, акты и их печатные формы генерируются автоматически — без ручного сбора данных из таблиц, бумажных отчетов и переписки.



Автоматическое отображение всех деталей согласования работ

Данные «подтягиваются» из соответствующей карточки в комментарий к заявке на сервисное обслуживание.

[Подать заявку на тест системы](#)

COFFEE LIKE

Хаос в мессенджерах и общих почтовых ящиках сменился **единой системой** с автоклассификацией обращений, индивидуальными SLA и голосовым оповещением специалистов при ночных остановках продаж. Запуск — меньше чем за месяц.



Александр Феокистов

Руководитель IT-отдела COFFEE LIKE

«Процесс запуска ITSM 365 от обсуждения техзадания до старта поддержки партнерской сети занял меньше месяца. Сейчас это самый безотказный и стабильный инструмент, который все шире применяется в наших процессах»

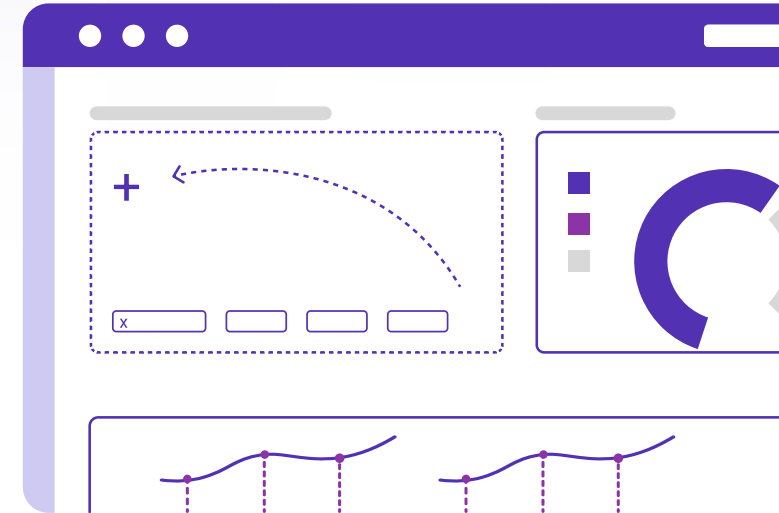


Что было до


Обращения партнеров — через почту, мессенджеры, телефон и Битрикс24: заявки отсматривались вручную в общем потоке. Специализированного инструмента для фиксации запросов не было. Устранение проблем затягивалось, статистика по запросам не собиралась, учет трудозатрат не велся.

К чему стремились

- **Упорядочить коммуникацию** между специалистами техподдержки и партнерами компании
- **Ускорить и оптимизировать** процесс обработки заявок
- Обеспечить **своевременное устранение** критичных для бизнеса проблем
- **Повысить лояльность** партнеров и их информированность о работе с обращениями



Результаты COFFEE LIKE

[Читать в блоге](#) 



Единая точка входа для всех обращений

Заявки от партнеров — через ЛК или мобильное приложение. Заявки не теряются, история взаимодействия сохраняется в системе.



Приоритизация и индивидуальные SLA

Три типа заявок с разными SLA: остановка продаж, ошибка в программе, консультация. Роли разграничивают доступ к типам обращений. Шаблоны и чек-листы ускоряют типовые задачи: корректировка меню, открытие новой точки.




Аналитика трудозатрат и эффективности

Отчеты по средней скорости закрытия заявок и KPI специалистов. Учет трудозатрат — через задачи внутри заявок. Расширенные возможности аналитики — интеграция с Power BI.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты COFFEE LIKE

[Читать в блоге](#) 



Интеграция с Битрикс24 и IP-телефонией

Маркетинговые акции и скидочные программы партнеров координируются через связку ITSM 365 + Битрикс24. А критичные проблемы устраняются оперативно в любое время суток.



База знаний

Инструкции для техподдержки по сложным задачам, с которыми партнеры не справляются самостоятельно. База постоянно актуализируется: поиск, правка, добавление статей.



Двусторонняя обратная связь

Партнеры оценивают скорость и качество работы специалистов. Техподдержка оценивает корректность описания заявки партнером. Каждый критерий — по пятибалльной шкале. Стимул для роста качества с обеих сторон.

[Подать заявку на тест системы](#)

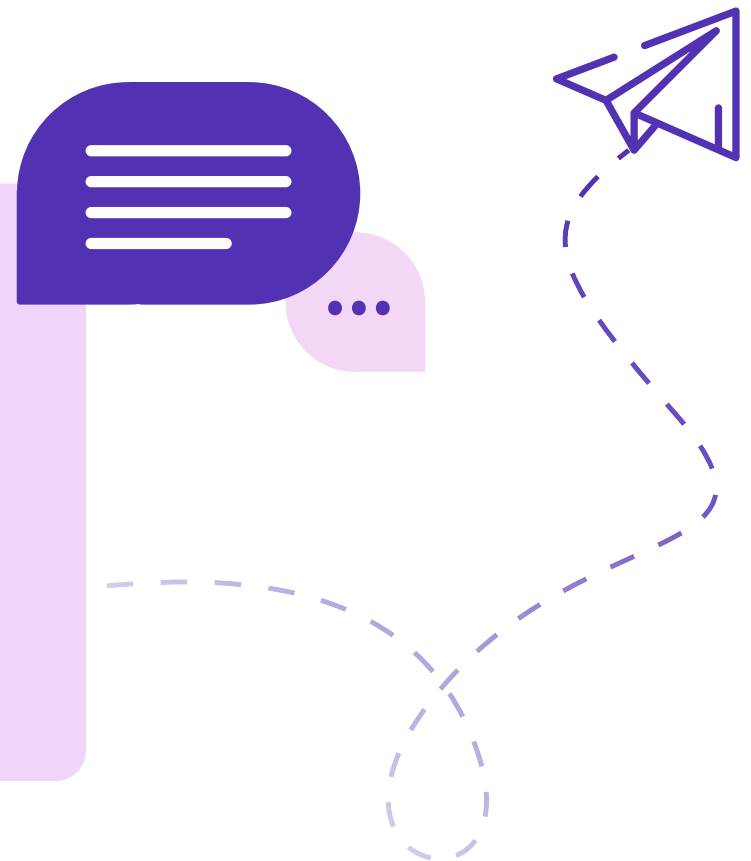
«Кофемания»

Единая платформа объединила шесть подразделений сети из 27 кофеен: от управления ремонтами и ИТ-инцидентами — до обучения поваров и координации курьеров



Татьяна Андреева
Директор ИТ-департамента, «Кофемания»

«Мы строим нашу корпоративную информационную систему на гибких платформах, что даёт нам возможность оперативно откликаться на запросы нашего бизнеса, помогая автоматизировать процессы любой сложности. Naumen — одна из таких платформ»

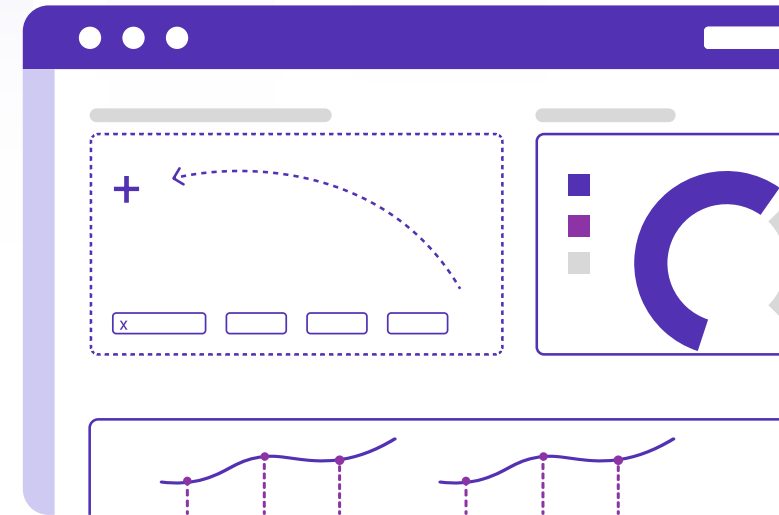


Что было до


Отдел эксплуатации работал в отдельном инструменте — универсального решения для всей компании не было. Координация выездных специалистов и взаимодействие подразделений велось в ручном режиме. Единой базы знаний и стандартизированных процессов согласования не было.

К чему стремились

- **Выбрать универсальное решение**, на базе которого получится автоматизировать процессы АХО и ИТ
- Самостоятельно **развивать систему** под новые потребности бизнеса



Результаты «Кофемания»

[Читать в блоге](#) 



Охват подразделений

ИТ, АХО, HR, PR, дизайн, разработка рекламы и меню — шесть отделов на единой платформе. 686 внутренних исполнителей и заявителей.



Автоматические согласования без звонков

Согласования проходят напрямую в заявке. Пример: PR-отдел согласует новые страницы меню с руководителем — без переписки и звонков.




База знаний для персонала

Инструкции по ИТ-системам, программы лояльности, условия акций и скидок — все собрано в одном месте и доступно руководителям, администраторам и официантам в любой момент.

[Подать заявку на тест системы](#)

Результаты «Кофемания»

[Читать в блоге](#) 



Обучение поваров

Каталог технологических карт с рецептурой и инструкциями по оформлению блюд ускоряет онбординг новых сотрудников кухни.



Проектное управление

17 проектов и 156 задач в диаграмме Ганта — в том числе разработка мобильного приложения для гостей сети.



Мобильный сервис деск: выездные команды и курьеры


Выездные инженеры получают задания и маршруты через приложение. В режиме доставки менеджер видит курьеров на карте и направляет ближайшего к заказу — меньше времени на логистику и уточнения по телефону.

[Подать заявку на тест системы](#)



Узнайте больше о ВОЗМОЖНОСТЯХ СИСТЕМЫ

 itsm365.ru [@use_itsm_365](https://t.me/use_itsm_365) [Блог на Хабре](#)

 Остались вопросы? **Задайте в письме!**

Клиентский сервис — cs@itsm365.com

Отдел продаж — sales@itsm365.com

