

# МАРАФОН ITSM

29 апреля  
МОСКВА

#  
Holiday Inn  
СОКОЛЬНИКИ

## Интеллектуальный помощник технической поддержки

**Одинокое Дмитрий**

Директор по сервисной и технической поддержке



**Ростелеком**

ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

# Стек оказываемых услуг

## РaaS

экосистема облачных  
вычислений и хранения  
данных

## Профессиональные услуги

организация процессов  
тех. поддержки и эксплуатации сервисов  
(в том числе для Ростелеком)

## IaaS

облачная инфраструктура  
и сервисы

## ИТ инфраструктура ЦОД

экосистема доступа Центров  
обработки данных

## ЦОД

строительство экосистема  
центров обработки Данных

# Интеллектуальный помощник облегчил нашу работу

Цифровизация процессов **позволила** нам:



Объединить все  
информационные **каналы**  
общения с клиентами в один



Сократить **время** затрачиваемое  
на решение клиентского  
обращения



Уменьшить **расходы** на  
ФОТ не снижая качество  
при росте нагрузки

# Проблемы требующие решений

## OPEX

Нерациональный расход ФОТ  
Систематические переработки

## SLA NPS

SLA на пределе допустимого  
NPS по ВЦОД отрицательный

## SELF-SERVICE

Отсутствует возможность  
самообслуживания и быстрого  
реагирования на изменения

## ITSM СИСТЕМЫ

Большое количество  
различных систем

## Интеграция

Отсутствие интеграции  
внутри ИТ ландшафта



# Большое количество различных ИТ систем

## СКУФ

Система контроля и управление  
функционированием  
BMC remedy

## ЕИССД

Единая интернет-система  
сервиса дистрибуции

## САСП/OTRS

Система автоматизации  
службы поддержки  
HP service manager

## CRM

CRM 8.1 / CRM 7.5

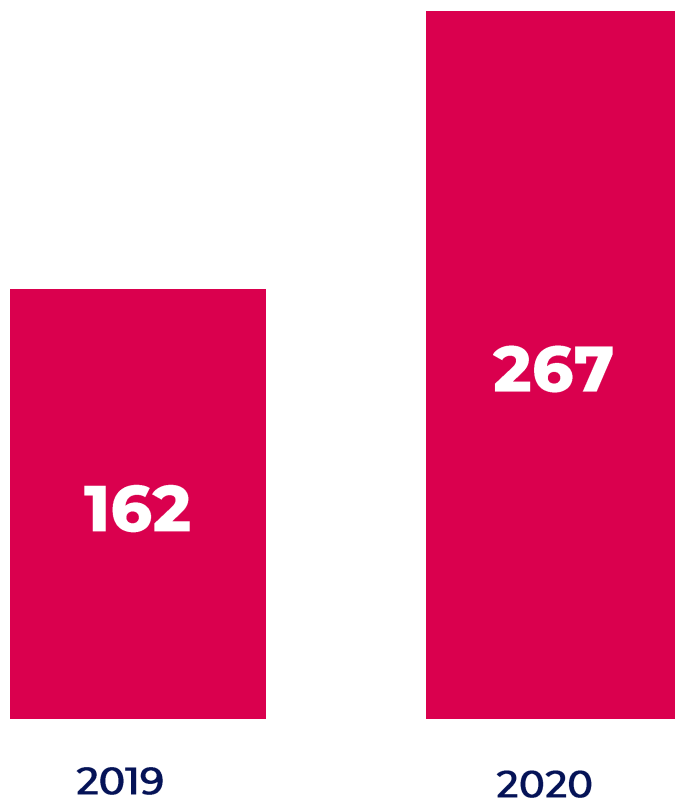
## CMS/NTTM

Content Management System  
Lotus Notes / New Trouble  
Ticket Managment

5

**МАРАФОН ITSM**

# Количество сотрудников увеличилось на 64 %



## Легче не становилось



Рабочее время уходило на обучение новых сотрудников



Количество тикетов продолжало расти

# Критерии при выборе решения



## Интеграция

Интеграция новой системы в нашу инфраструктуру систем и сервисов



## Гибкость

Внутренний язык программирования



## Человек + AI

Искусственный интеллект



## Многоканальность

Объединить все каналы работы с клиентом в один



## Цена

Адекватное предложение

# Критерии успешности при запуске «пилота»

Оптимизация  
ресурсов

~20  
млн.

Снижение количества  
запросов за счет  
self-service

~20 %

Автоматическое  
решение обращений  
ботом

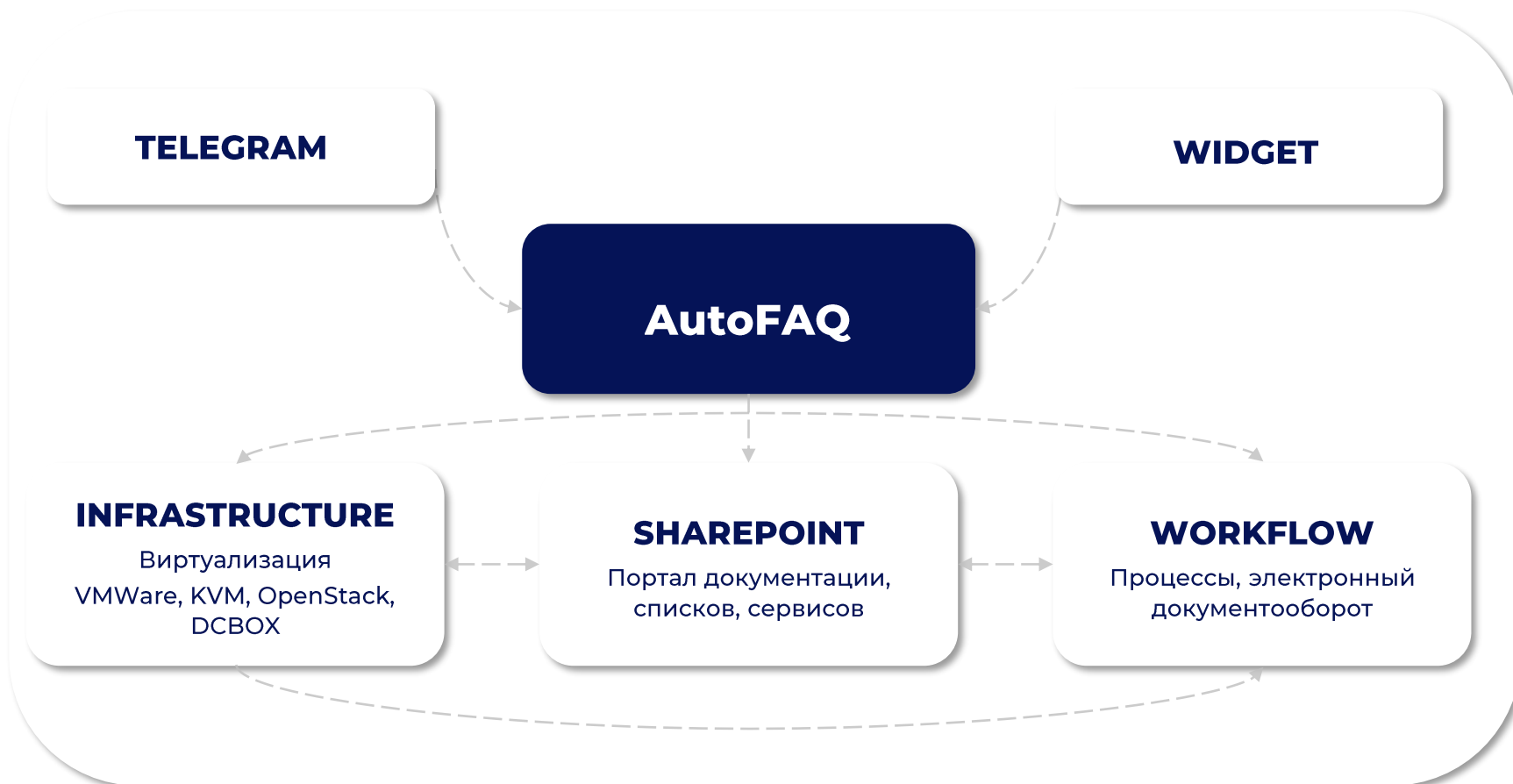
~20 %

Сокращение времени  
на обработку  
обращений

~50 %



# Логическая схема проекта



# Ключевые особенности AutoFAQ

## Навигация и переписка

### Заказ

Отображается информация по заказу клиента (контакты, тарифы и т.д.)

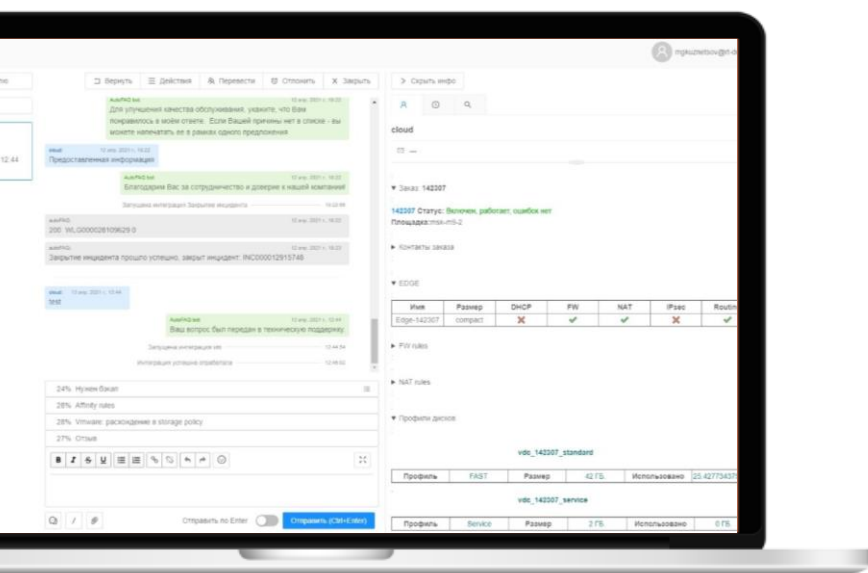
## Автоматизация

Виртуальные машины

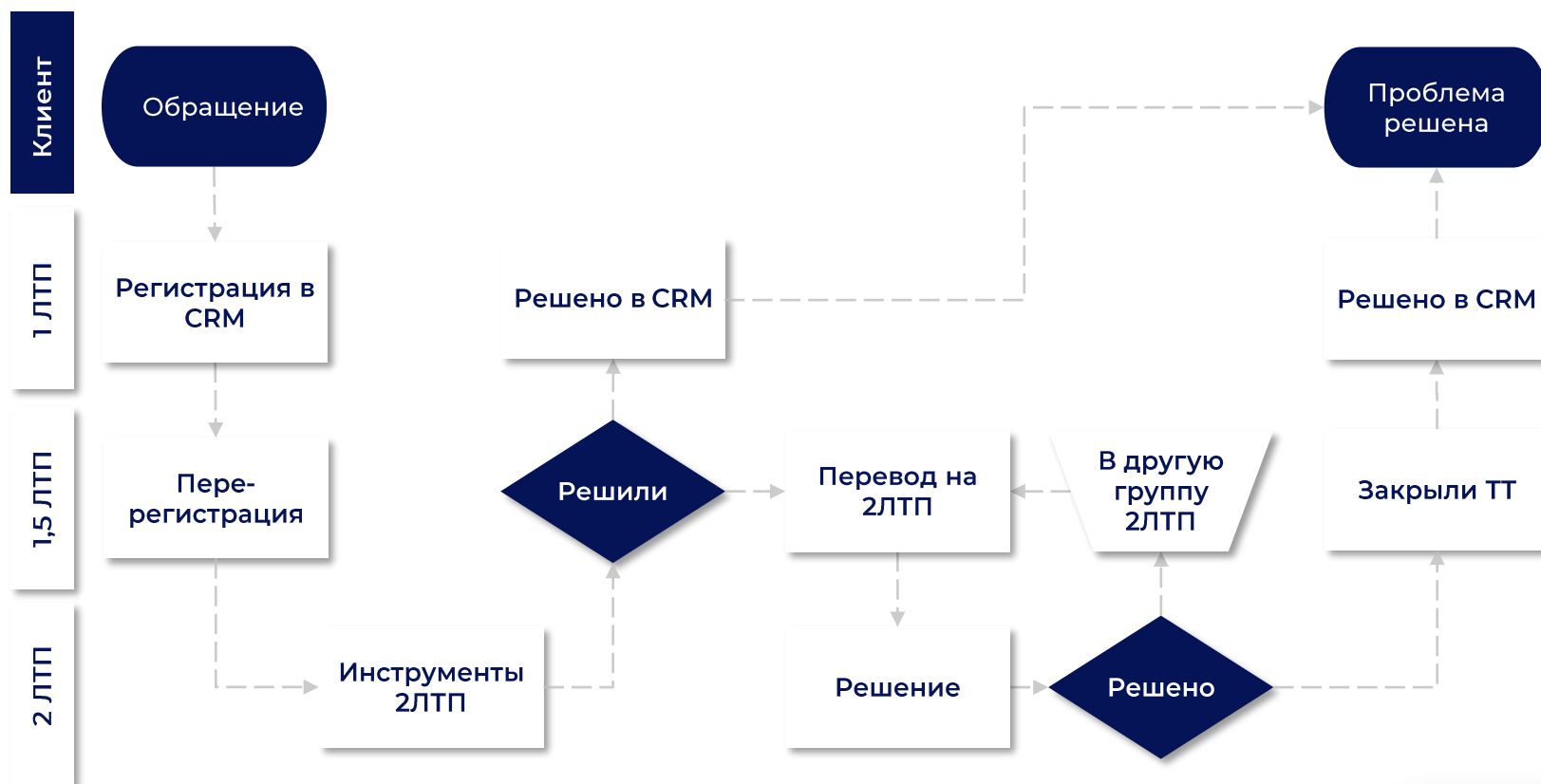
Сетевые настройки

Диски

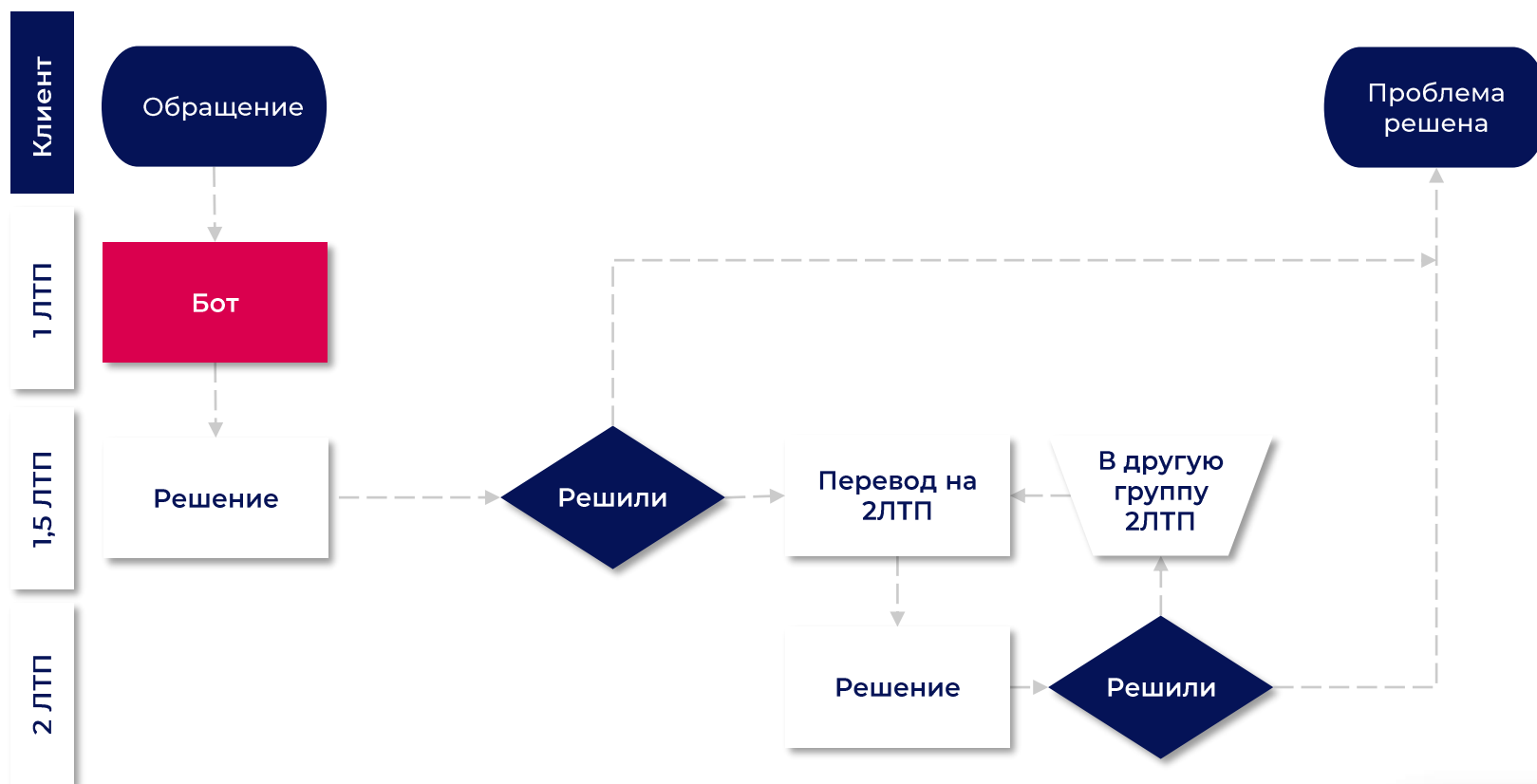
- Отображается вся информация по настройкам в виртуальной инфраструктуре клиента
- Человек + AI
- Нейросетевой механизм понимания с простым управлением БЗ
- Рассылки и коммуникации



# Работа с обращением до внедрения AutoFAQ



# Работа с обращением после внедрения **AutoFAQ**



# Изменения произошедшие с внедрением AutoFAQ

Рост штата	60%	10%	Экономия 20 млн
Обработка сообщений	100% оператор	55% оператор	Появился Self-Service для клиентов, операторов и монтажников
Обучение и вывод оператора	3 месяца	1 месяц	Выросли показатели по SLA и NPS
Ожидание ответа клиенту	5-15 минут	0 минут	Появилась возможность оперативно подстраиваться под все изменения на услугах
Решение по обращению	20-40 минут	0-20 минут	Появилась возможность оперативно информировать клиента по SLA и доступности



# Результаты проекта



1

## Революция в процессах

Модернизация процессов как внутри дочерней компании, так и в материнской компании

2

## Экономика

Существенная экономия в ресурсах, снижение цен для клиентов

3

## Ценность для клиента

Возможность быстро получать необходимую информацию и пользоваться Self-Service'ом

4

## Оценка вендоров

VMWare высоко оценил проект с точки зрения использования их технологий автоматизации

**МАРАФОН ITSM**

# МАРАФОН ITSM

29 апреля  
МОСКВА

#  
Holiday Inn  
СОКОЛЬНИКИ

# ГОТОВ ОТВЕТИТЬ НА ВАШИ ВОПРОСЫ



**Ростелеком**

ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ

[www.rt-dc.ru](http://www.rt-dc.ru)