

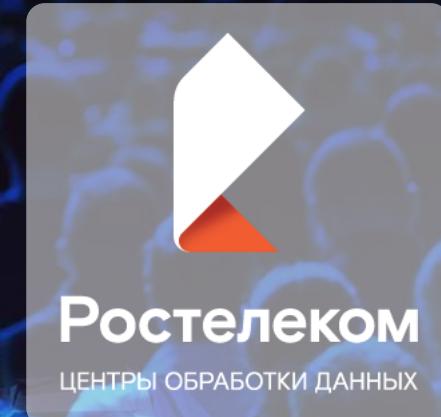
МАРАФОН ITSM

29 апреля  
МОСКВА | Holiday Inn  
Сокольники

# Интеллектуальный помощник технической поддержки

Одиноков Дмитрий

Директор по сервисной и технической поддержке



# Стек оказываемых услуг

## PaaS

экосистема облачных вычислений и хранения данных

## IaaS

облачная инфраструктура и сервисы

## ЦОД

строительство экосистема центров обработки Данных

## Профессиональные услуги

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

## ИТ инфраструктура ЦОД

экосистема доступа 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

МАРАФОН ITSM

# 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

МАРАФОН ITSM

# 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

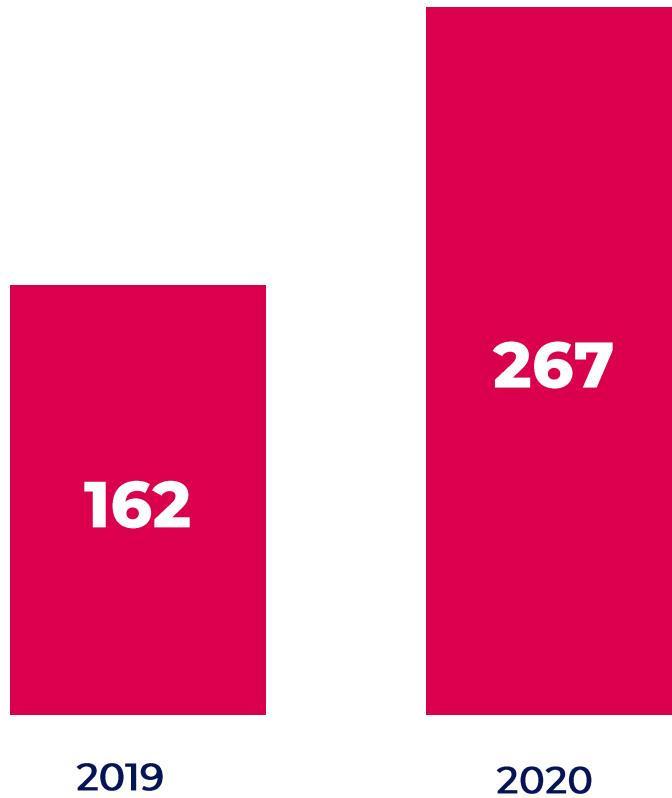
CRM 8.1 / CRM 7.5

## CMS/NTTM

Content Management System  
Lotus Notes / New Trouble  
Ticket Management

МАРАФОН ITSM

# Количество сотрудников увеличилось на 64 %



Легче не становилось



Рабочее время уходило на  
обучение новых сотрудников



Количество тикетов  
продолжало расти

МАРАФОН ITSM

# 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

Снижение количества  
запросов за счет  
self-service

Автоматическое  
решение обращений  
ботом

Сокращение времени  
на обработку  
обращений

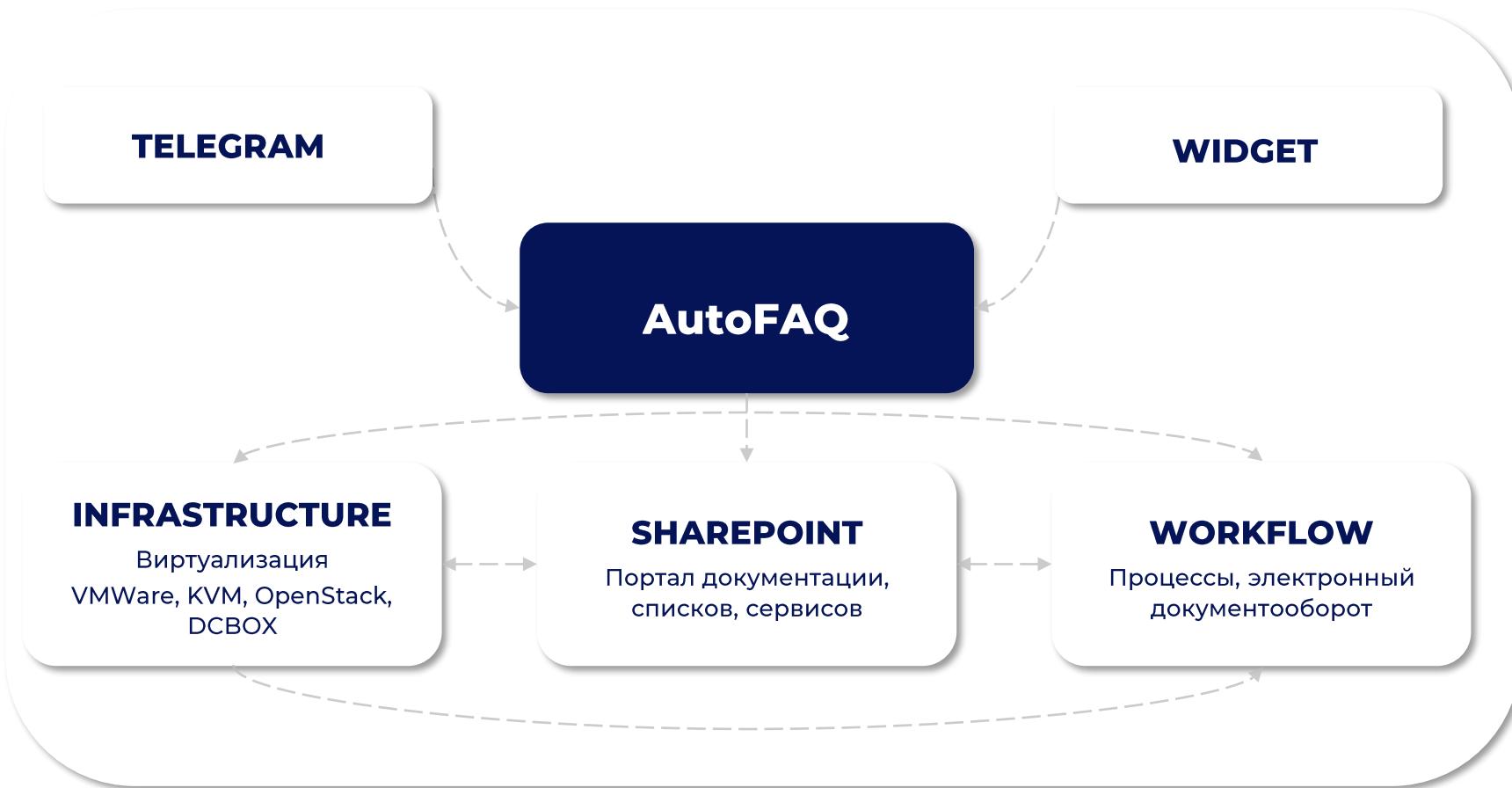
~20  
млн.

~20 %

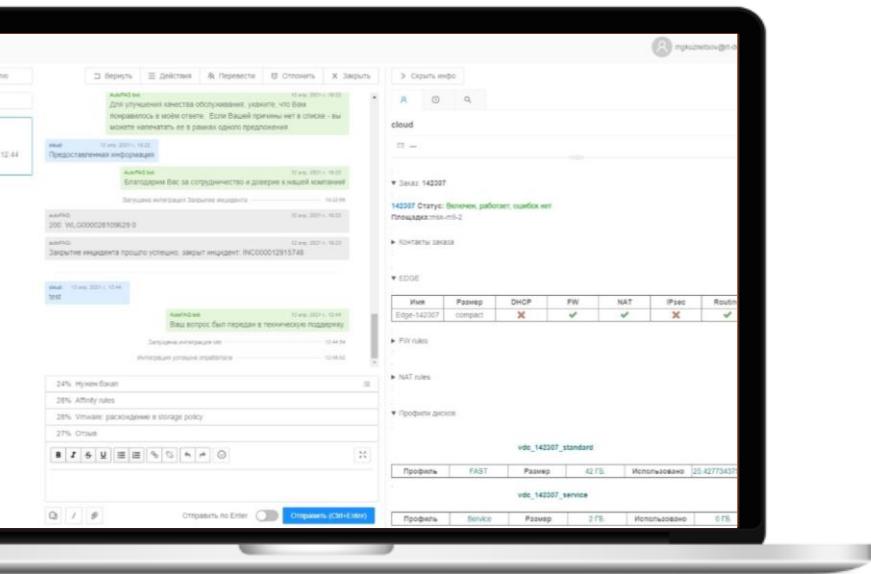
~20 %

~50 %

# Логическая схема проекта

**МАРАФОН ITSM**

# Ключевые особенности AutoFAQ



## Навигация и переписка

### Заказ

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

## Автоматизация

### Виртуальные машины

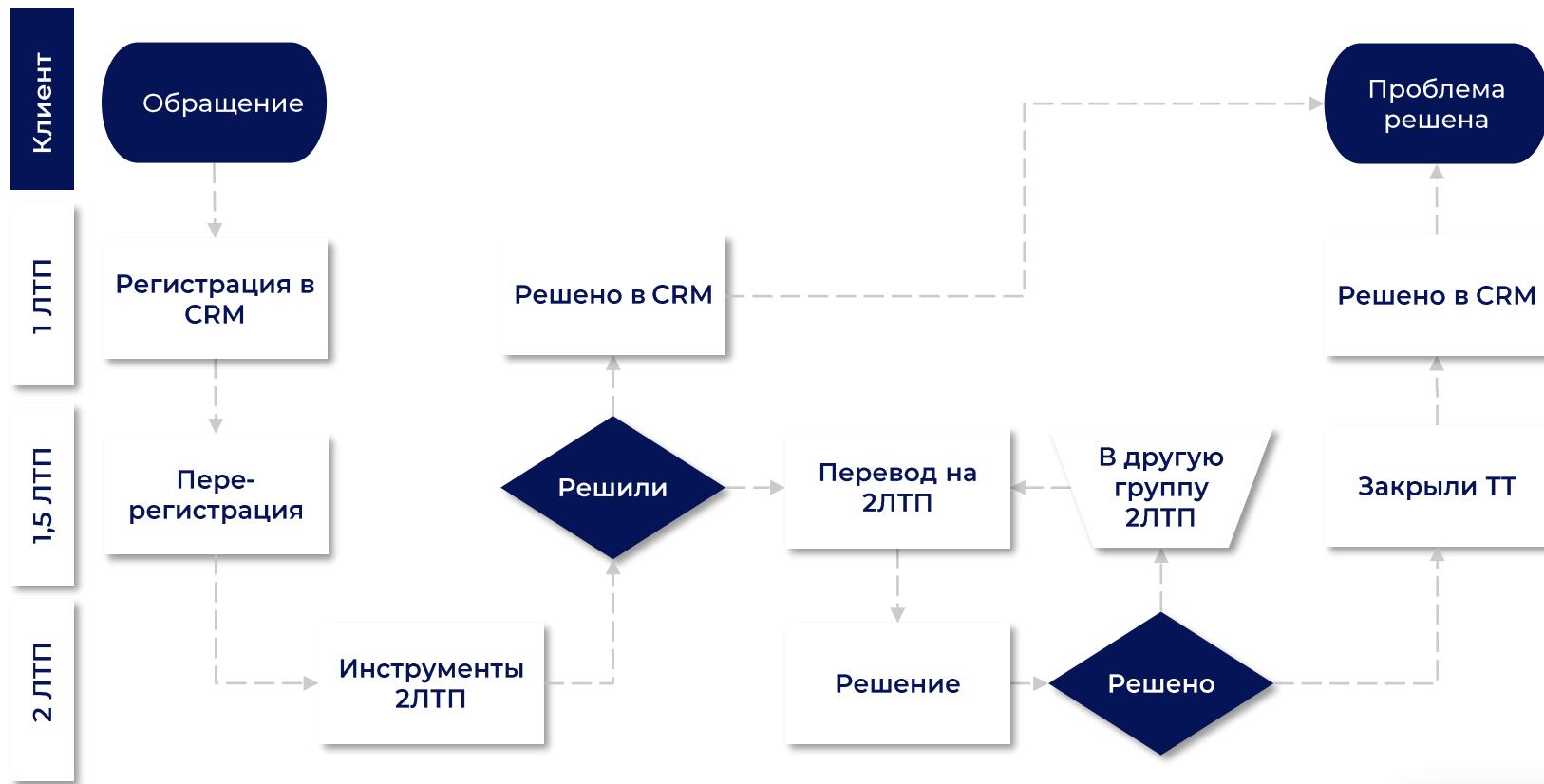
### Сетевые настройки

### Диски

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

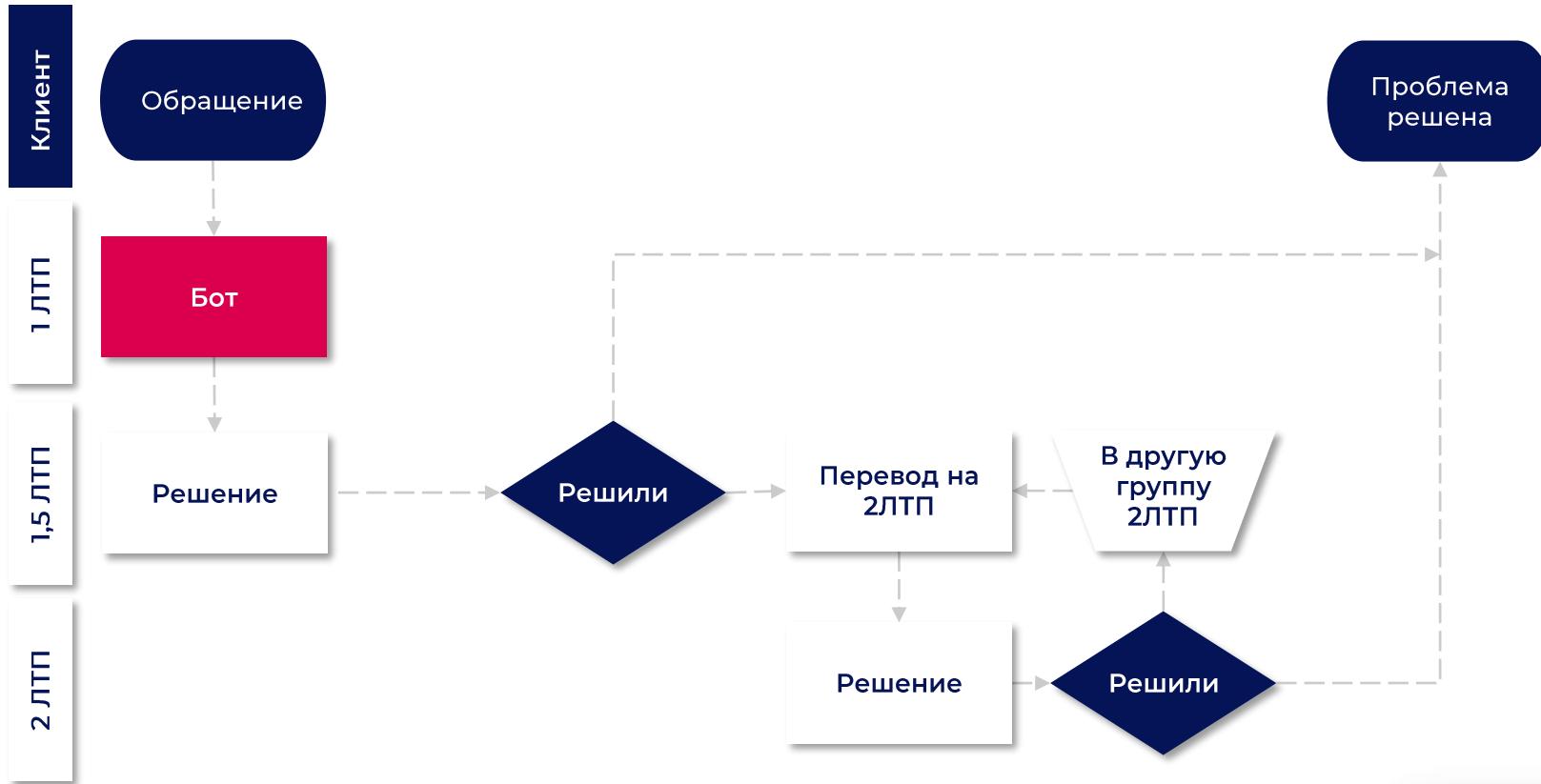
**МАРАФОН ITSM**

# Работа с обращением до внедрения AutoFAQ



# МАРАФОН ITSM

# Работа с обращением после внедрения AutoFAQ



## МАРАФОН ITSM

# 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

МАРАФОН ITSM

# 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)