

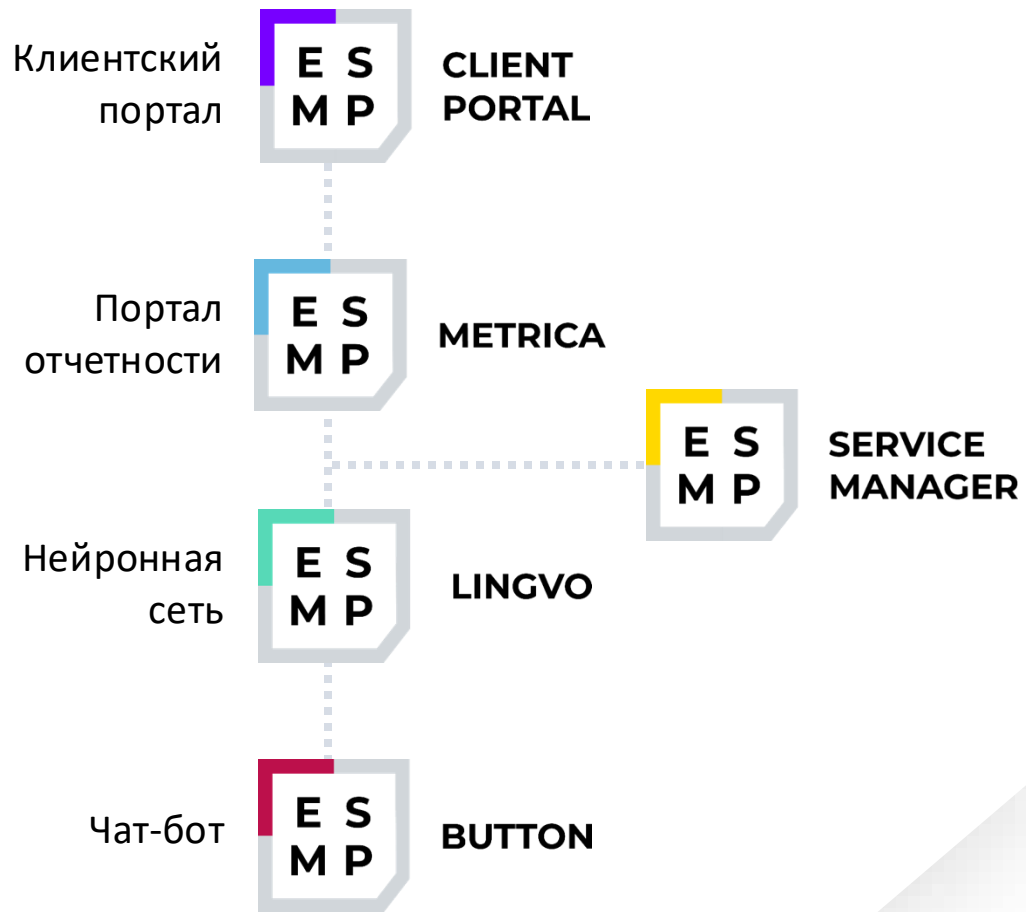


ESMP – платформа автоматизации
сервисных подразделений

ПРЕМИЯ «ПРОЕКТ ГОДА»
GLOBAL CIO



ESMP – Многомодульность



и/или



Зарубежные

Совместимость с любыми ITSM продуктами



Отечественные

Основной функционал ESMP системы



SERVICE MANAGER

- Эргономичный интерфейс для исполнителей
- Простая настройка процессов и согласований без разработки
- Управление услугами, подписками
- SLM и управление эскалациями
- Модуль CMDB



CLIENT PORTAL

- Концепция единого окна
- Умный поиск
- Конструктор портала
- Конструкторы форм подачи заявок, согласований
- Опросы



METRICA

- Конструктор дашбордов и отчетов для любых задач
- Бизнес и ИТ-показатели в едином окне
- Автоматизация получения отчета
- Отчетность, которой пользуются



LINGVO

- Нейронная сеть с элементами искусственного интеллекта
- Самообучение
- Распознавание текста и изображений
- Автоопределение и категоризация сервисов



BUTTON

- Общение с поддержкой через чат-бот
- Моментальное информирование пользователей по созданным обращениям
- Автоматический ответ и помощь по часто задаваемым вопросам
- Интеллектуальный поиск услуг, подача заявок
- Интеграция с мессенджерами

Замещаемые иностранные решения



Сервисные порталы, порталы типа "Единое окно", порталы заявок, корпоративные порталы



Системы сервис-деска, хелп-деска (ITSM). Базы данных управления конфигурациями (CMDB)



Системы отчётности и визуализации данных



Нейросети, системы распознавания текстов и изображений



Платформы для создания и управления чат-ботами



Внедрение ESMP в VK

- ИИ позволил автоматизировать работу с крупными корпоративными клиентами компании по целому ряду продуктов



>200 000
внешних клиентов

>1 000
сотрудников работает
на платформе

в 20 раз

Увеличено количество
обрабатываемых заявок

с **3** тыс. до **60** тыс. в год

>150 в день



50%
заявок система
обрабатывает
автоматически



Наши контакты

Мы всегда на связи:

Тел: [8 \(800\) 301-89-62](tel:8(800)301-89-62)

E-mail: esmp@rt.ru

