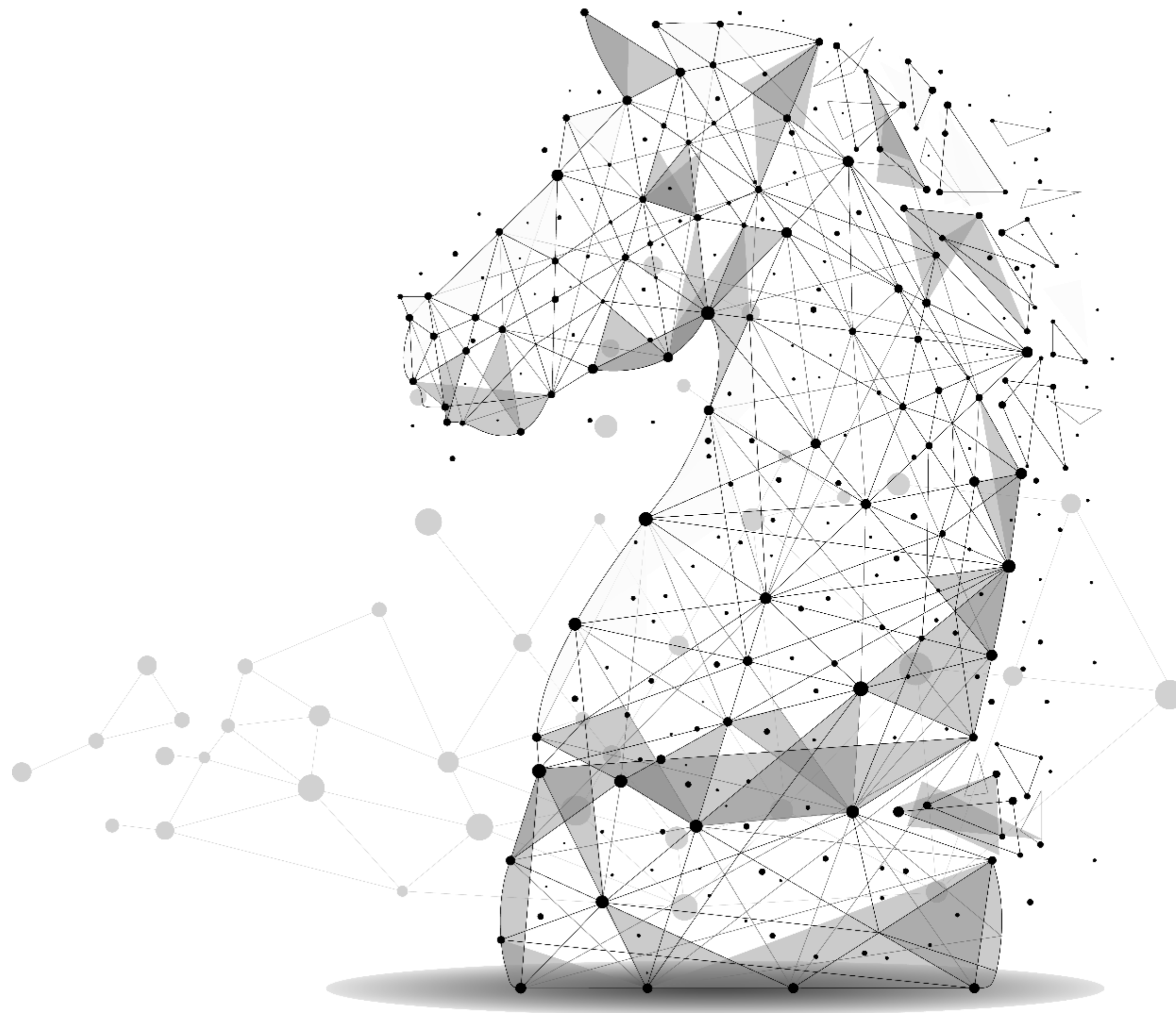




# HelpMe Портал самообслуживания



# Масштаб проекта

---

## Клиенты

2 050 000 Заявок в год (8 000 в день)  
140 000 Сотрудников РТ  
950 Одновременных сессий

## География

7 Федеральных округов  
65 Филиалов  
11 Часовых поясов

## Сервисы

1 300 Уникальных сервисов  
17 500 Подписок

## Исполнители

4 000 Исполнителей

# До внедрения HelpMe

---

Поиск услуг в около

8  
Минут

Регистрация обращения

5  
Минут

- Древоподобная структура каталога (3 уровня) – в 1300 услугах ориентироваться невозможно
- Поиск шаблонов только по точному соответствию
- Некоторые услуги найти без помощи оператора просто невозможно

Нет прозрачности

- Нет информации об исполнителях
- Клиент не видит всех работ по своей заявке
- Не интуитивный интерфейс – любой статус по обращению только по телефону

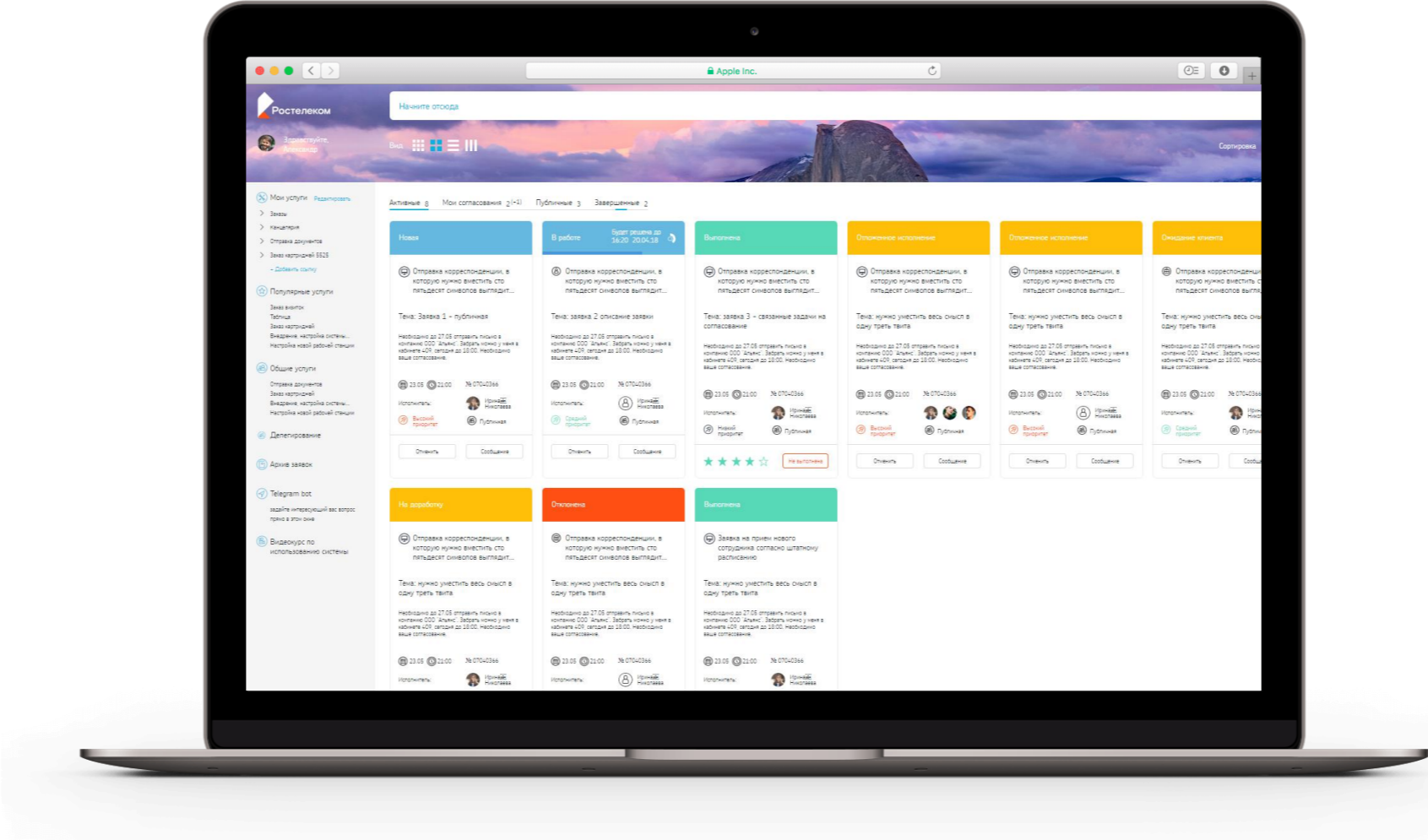
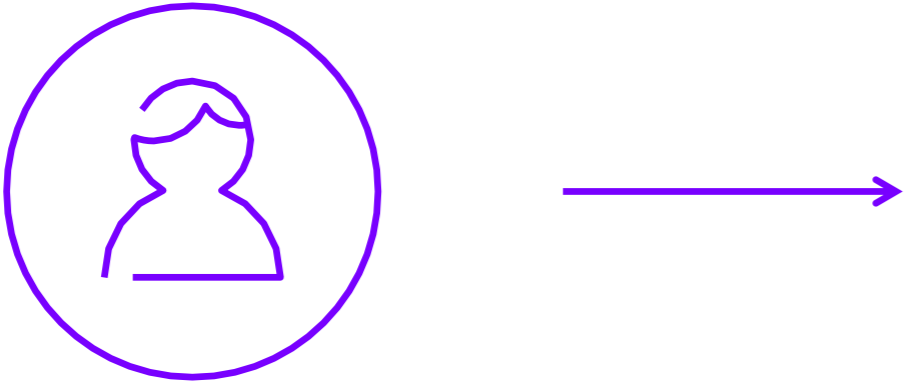
Нет гибкости

- Все изменения систем производятся через HardCode

# HelpMe – Концепция единого окна



Обращение по любым вопросам обслуживающих подразделений



IT

- Обслуживание
- Доступы
- Инфраструктура
- Решение инцидентов
- Оборудование
- Автоматизация

HR

- Заказ справок
- Оформление отпуска
- Оформление льгот
- Заказ расчетного листа
- Изменение ШР
- Заявки на подбор и прием

АХО

- Инженерные системы
- Клиринг
- Офисное обеспечение
- Канцтовары
- Автотранспорт
- Визитки

# HelpMe – В цифрах

30с.

Скорость регистрации обращения

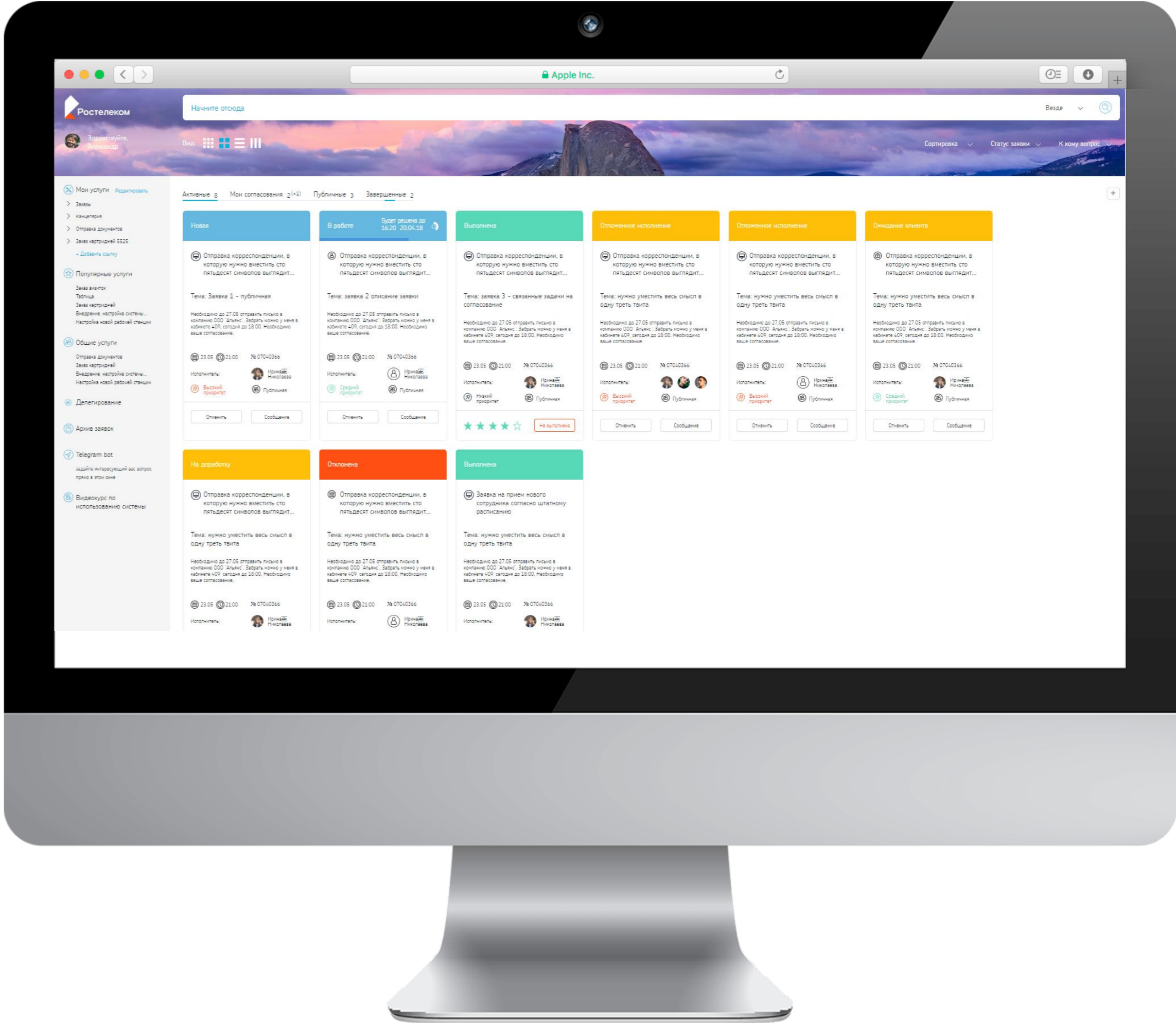
15с.

Время на поиск услуги

6

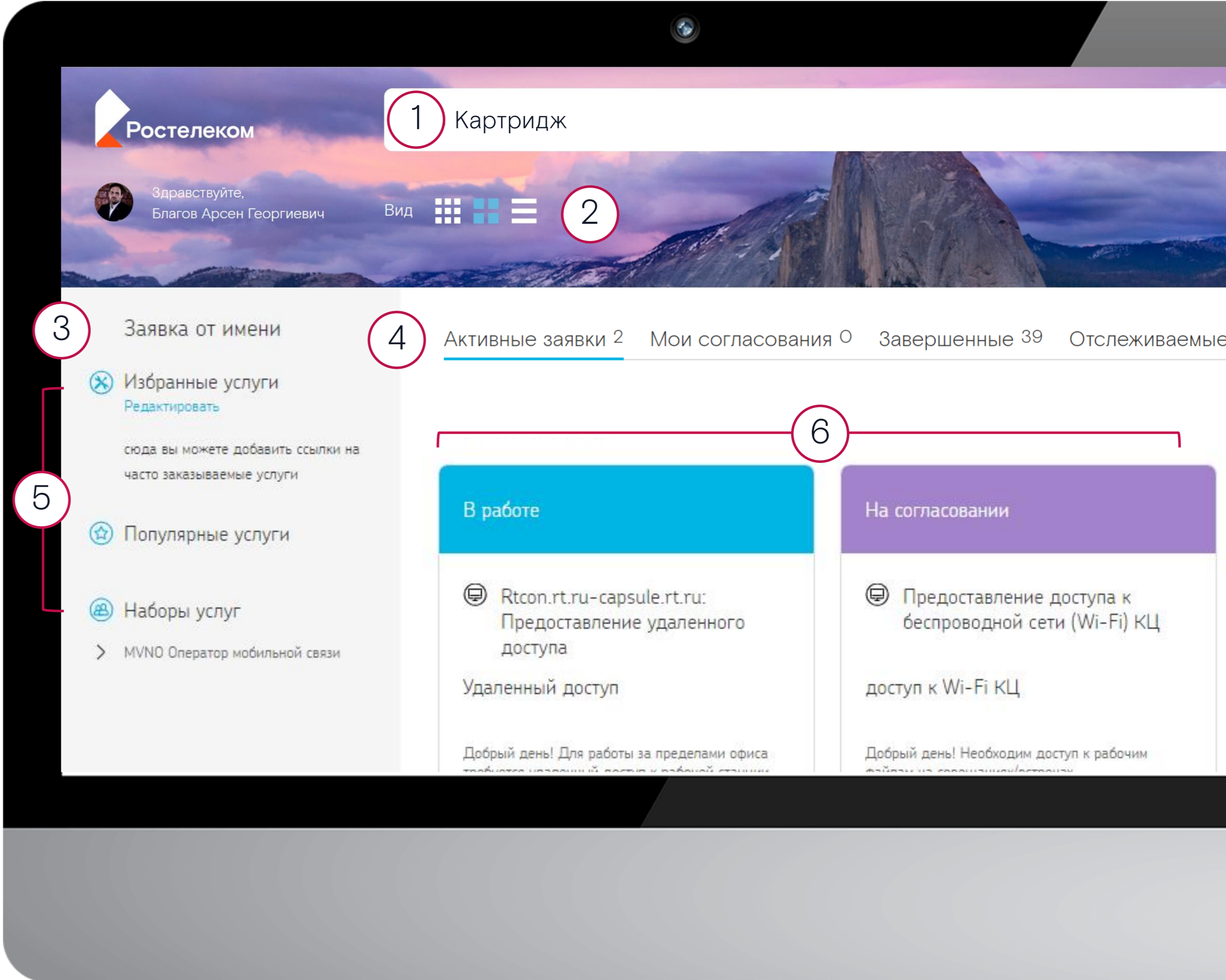
Новых функций

- Понятная навигация портала
- Контроль исполнения заявки
- Групповые заявки
- Публичные заявки
- Изменяемый интерфейс
- Мультисогласования

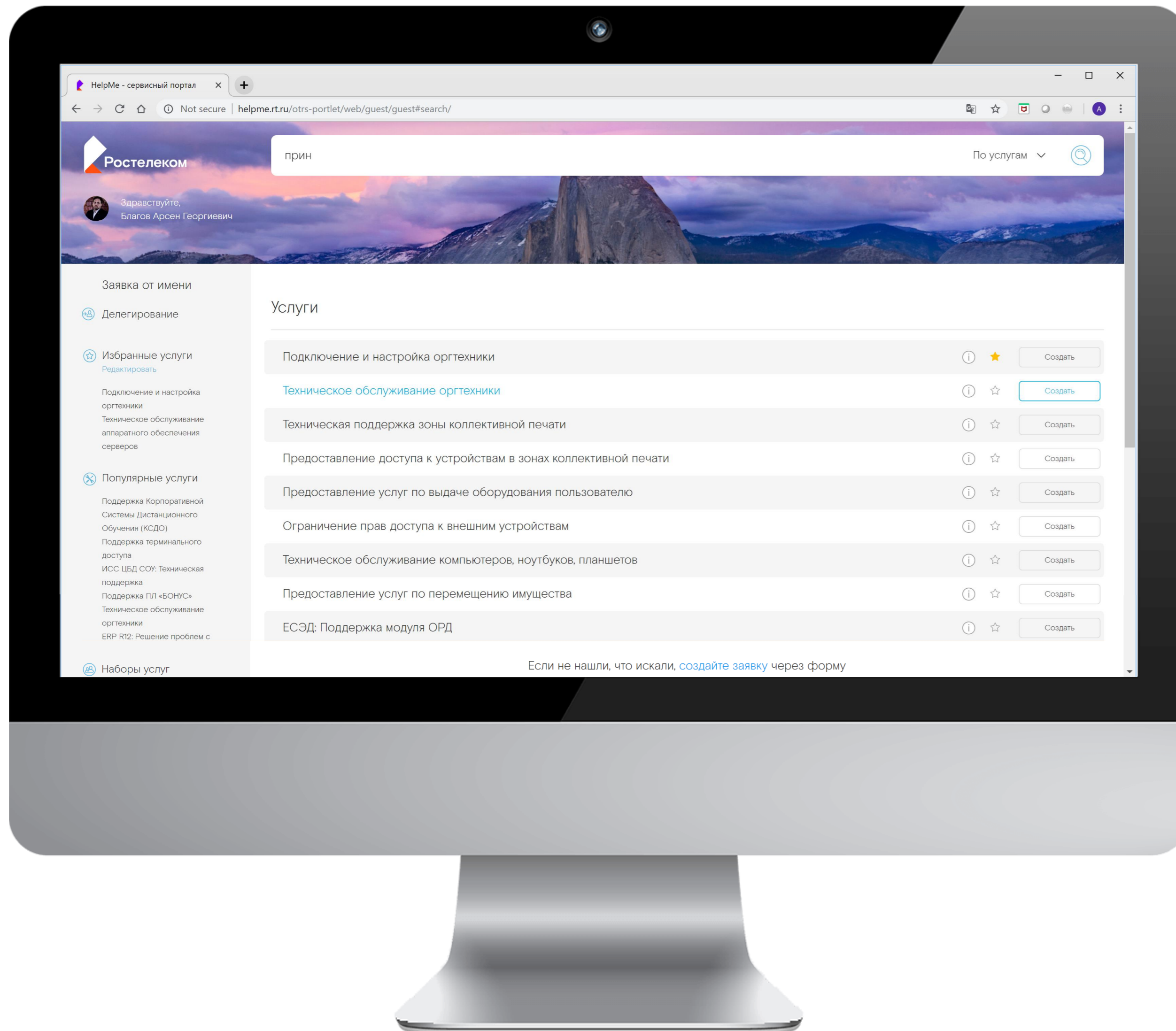


# HelpMe – Что умеет HelpMe

- 1 Умный поиск по всему
- 2 Отображение информации на странице
- 3 Подача заявки от имени другого сотрудника
- 4 Сортировка заявок по статусам
- 5 Быстрый доступ к услугам
- 6 Страница заявок пользователя



# HelpMe – Умный поиск



6

## Объектов поиска

- Поиск по услугам
- Поиск по заявкам
- Морфологический поиск
- Транслитерация
- Исправление опечаток
- Поиск по ключевым словам
- Сортировка вариантов

5с.

## Поиск нужного шаблона

# HelpMe – Максимум данных в мозаике

В работе Будет решена до 15:15 23.10.2018

Техническое обслуживание компьютеров, ноутбуков, планшетов

Не работает монитор

Добрый день! Не работает монитор!Просьба срочно починить!

29.05 10:50 Заявка № SD0012280445

Исполнитель: не назначен

Средний приоритет

Отменить заявку Сообщение

- 1 Статус и время решения
  - 2 Индикатор хода работ
  - 3 Услуга
  - 4 Тема заявки
  - 5 Текст заявки
  - 6 Реквизиты заявки
  - 7 Приоритет
  - 8 Написать сообщение
- Возможность отправить сообщение, не заходя в заявку

## Цветовые статусы

-  В работе
-  На согласовании
-  Ожидание
-  Выполнена
-  Закрыта
-  Отклонена



# HelpMe – Отзывы

---

Просто  
летает!

Спасибо за  
отличный портал!

Отлично!  
Спасибо что  
прислушиваетесь  
к мнению  
конечных  
пользователей

Первый раз вижу в  
Ростелекоме портал  
настроенный  
дружественно по  
отношению к  
пользователю

Коллеги, очень  
приятный и простой  
интерфейс.  
Спасибо за такие  
изменения!



# Демонстрация

