



M4 Microservices



M4 – Service Desk

Контроль и управление задачами, персоналом и активами!

Автоматизация. Эффективность. РОСТ.

При
поддержке:



Российский фонд развития
информационных технологий



Минцифры
России



M4 Service Desk

Автоматизация работы с задачами и обращениями (Службы поддержки / ОЦО)

- Оmnиканальность**

Добавление задач из писем, мессенджеров, социальных сетей, внешних информационных систем, телефонии, клиентского портала

- Автоматическая маршрутизация**

Распределение задач, запросов и инцидентов по рабочим группам в зависимости от географии, функции, грейду

- Отчетность**

Формирование отчетных документов в печатных формах

- Удобство**

Удобный интерфейс с различными вариантами визуализации

- Согласования**

Возможность запуска процессов согласования с внутренними и внешними пользователями

The screenshot displays the M4 Service Desk web interface. At the top, there are navigation elements like '+ Создать', search, filters, and a 'Очистить фильтр' button. Below is a table of tasks with columns: 'Выполнить до', 'Заявка', 'Статус', 'Заголовок', 'Контрагент', 'Объект', 'Назначен', 'Рабочая группа', and 'Прогресс'. The table contains 15 rows of tasks with various statuses and progress bars. At the bottom of the table, there are summary buttons: 'Открытые 16', 'Мои задачи 4', 'Наблюдаемые 21', 'Без ответственного 9', 'Решить сегодня 5', 'Просроченные 6', and 'Закрытые сегодня 0'. To the right of the table, two mobile app screens are shown. The top one shows a list of tasks with a search bar and a 'Назначенные мне' section. The bottom one shows a map view of the tasks with location markers and a search bar.



M4 Service Desk

Канбан-доска и диаграмма Ганта. Управление задачами и их контроль.

- **Проекты**

Визуальное отображение проектов, задач и текущего прогресса их выполнения

- **Гибкость**

Работа с различными, независимыми бизнес процессами

- **Планирование**

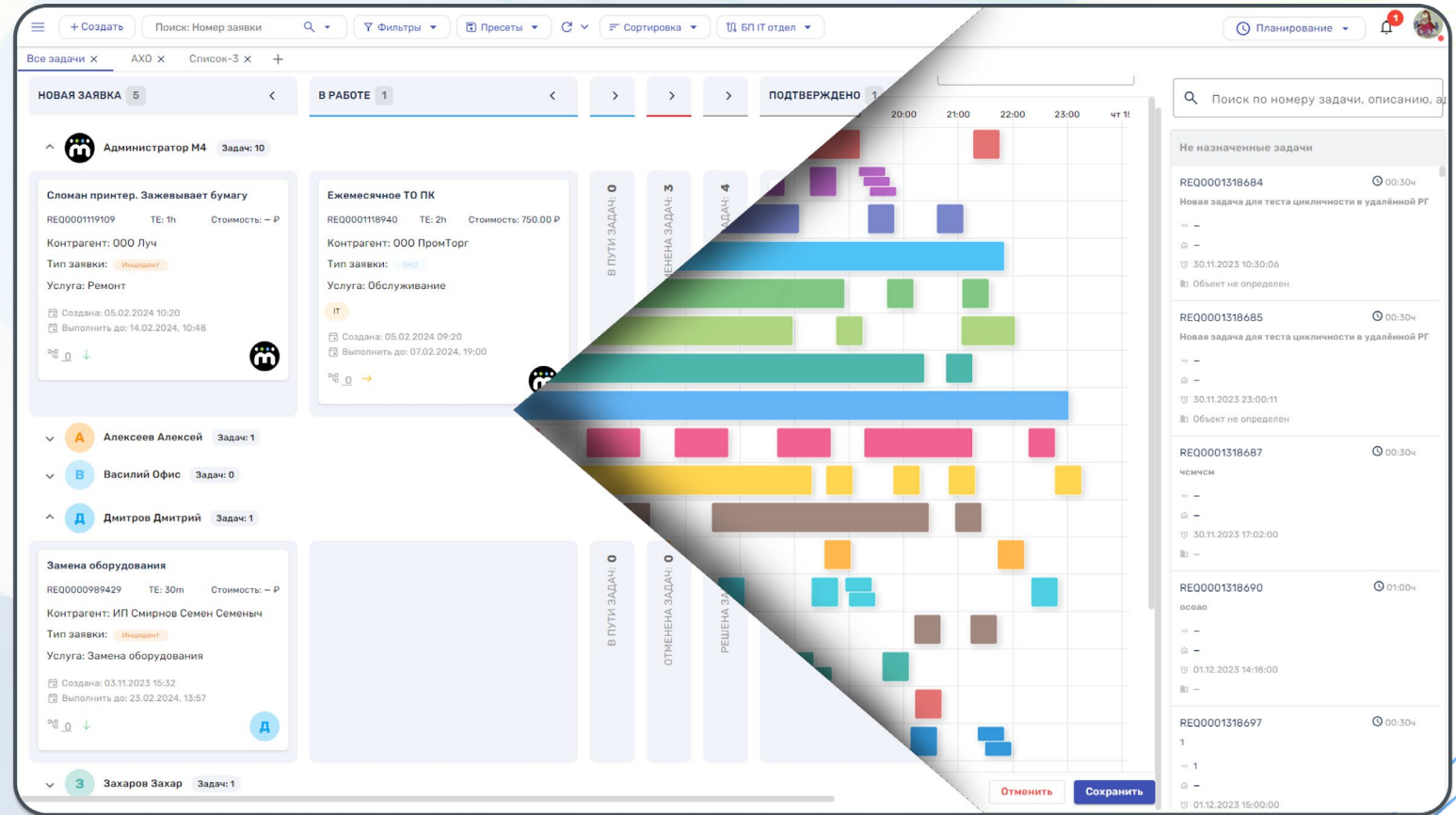
Планирование временных интервалов выполнения задач и построение прогнозов

- **Выявление рисков**

Выявление проблем и рисков, и принятие эффективных мер их решения

- **Коммуникации**

Встроенные инструменты для коммуникации и удобного взаимодействия с командой





M4 Service Desk

Детальный хронометраж работы над задачами

- Хронометраж**

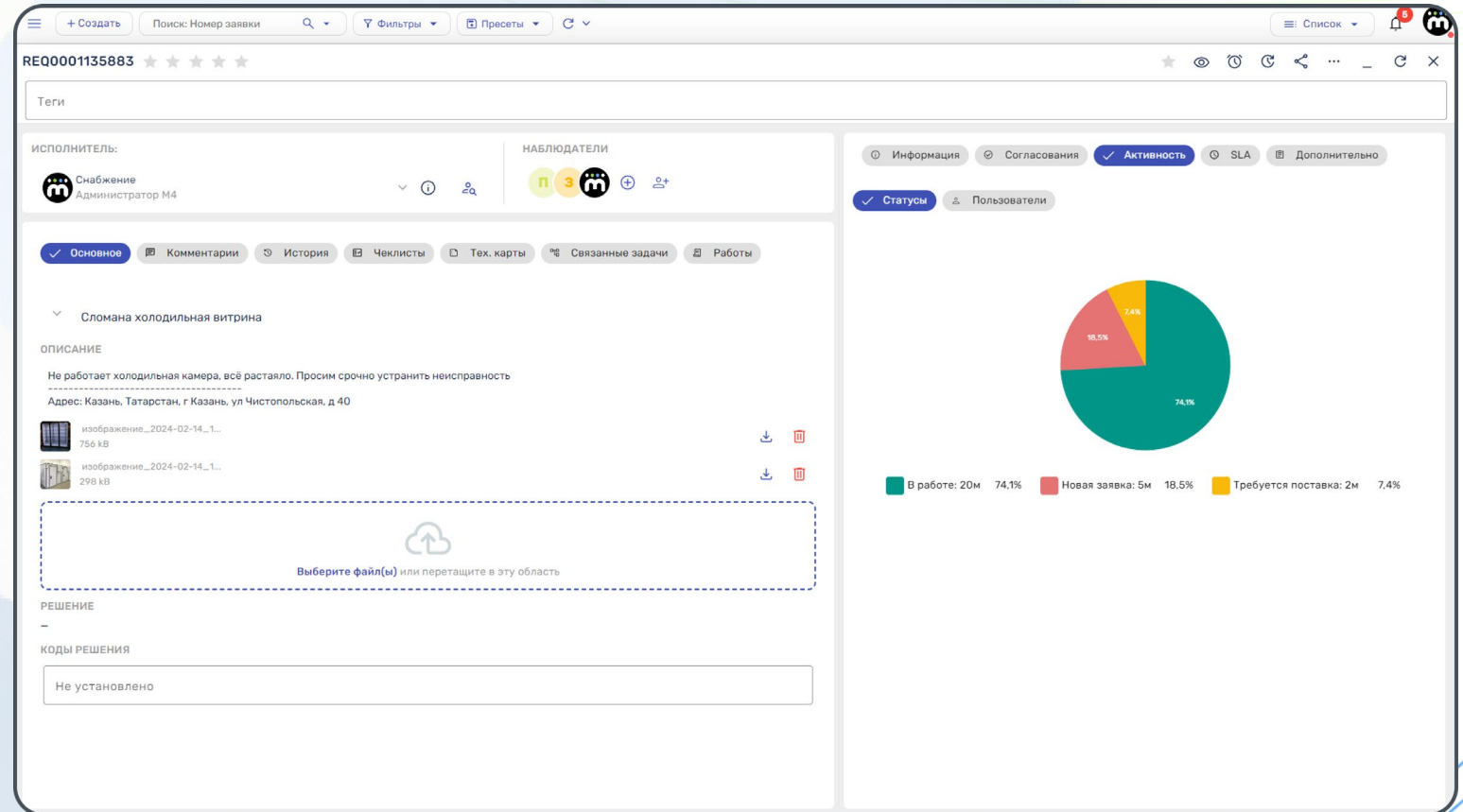
Детализация процесса работы над задачами и обращениями, в разрезе статусов и сотрудников

- Метрики KPI**

Расчет и оценка работы отдельных подразделений или сотрудников

- Работа с отклонениями**

Оповещения об отклонениях. Визуальное и информативное

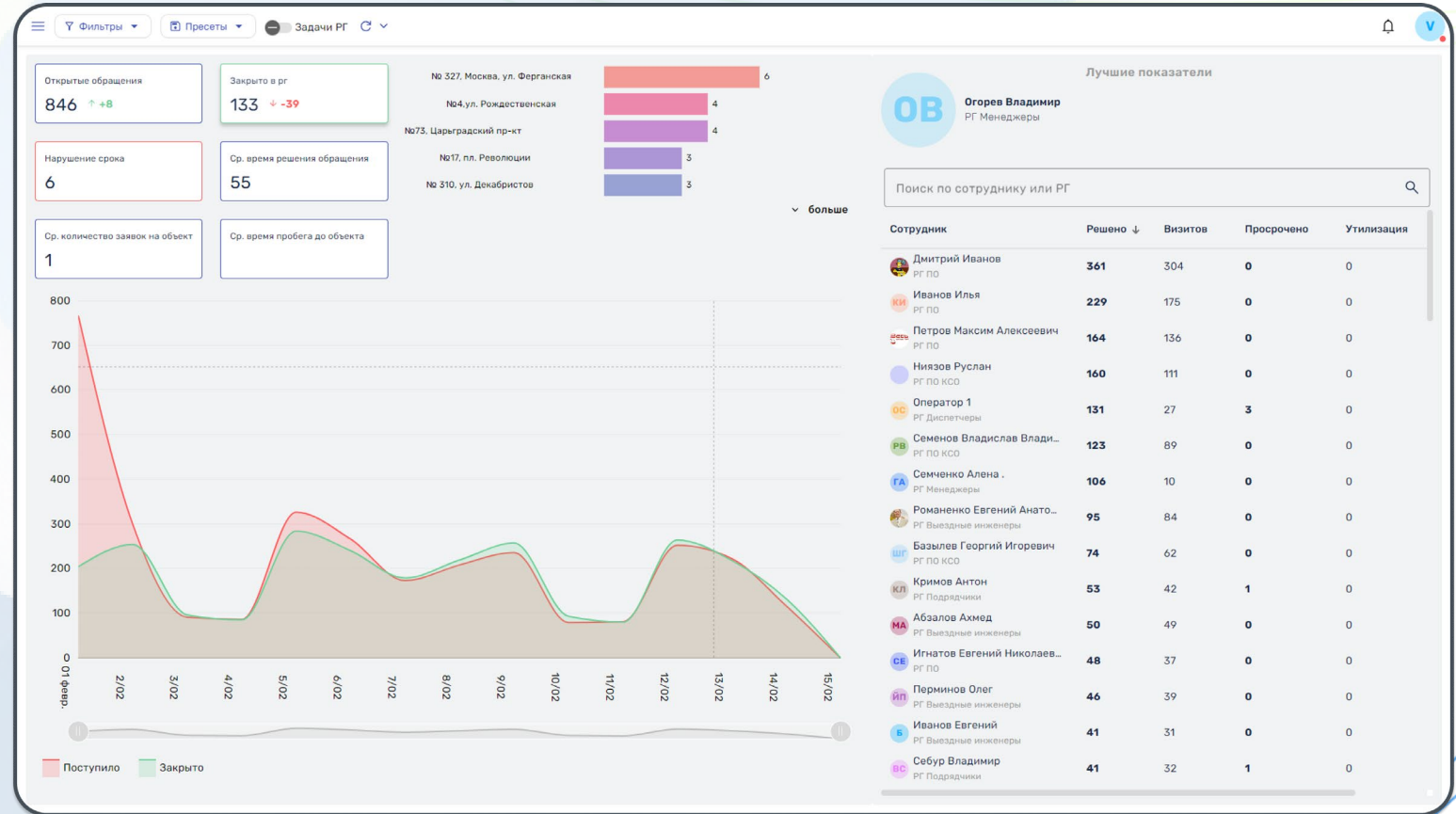




M4 Service Desk

Отчетность и статистика

- **Динамические дашборды**
Настраиваемые дашборды по внутренним и внешним метрикам
- **Контроль инцидентности**
Список заявителей и объектов с максимальной инцидентностью
- **Контроль сроков**
OLA/SLA в разрезе Контрагента, объекта, подразделения, территории или сотрудника.
- **Показатели KPI**
Расчет персональных и групповых показателей эффективности, по выбранному набору метрик
- **Отчетность**
Гибко настраиваемые отчеты с возможностью выгрузки в автоматическом режиме





M4 GeoService

Контроль координат

- **Позиционирование**

Отображение обращений, сотрудников и объектов на карте

- **Датчики**

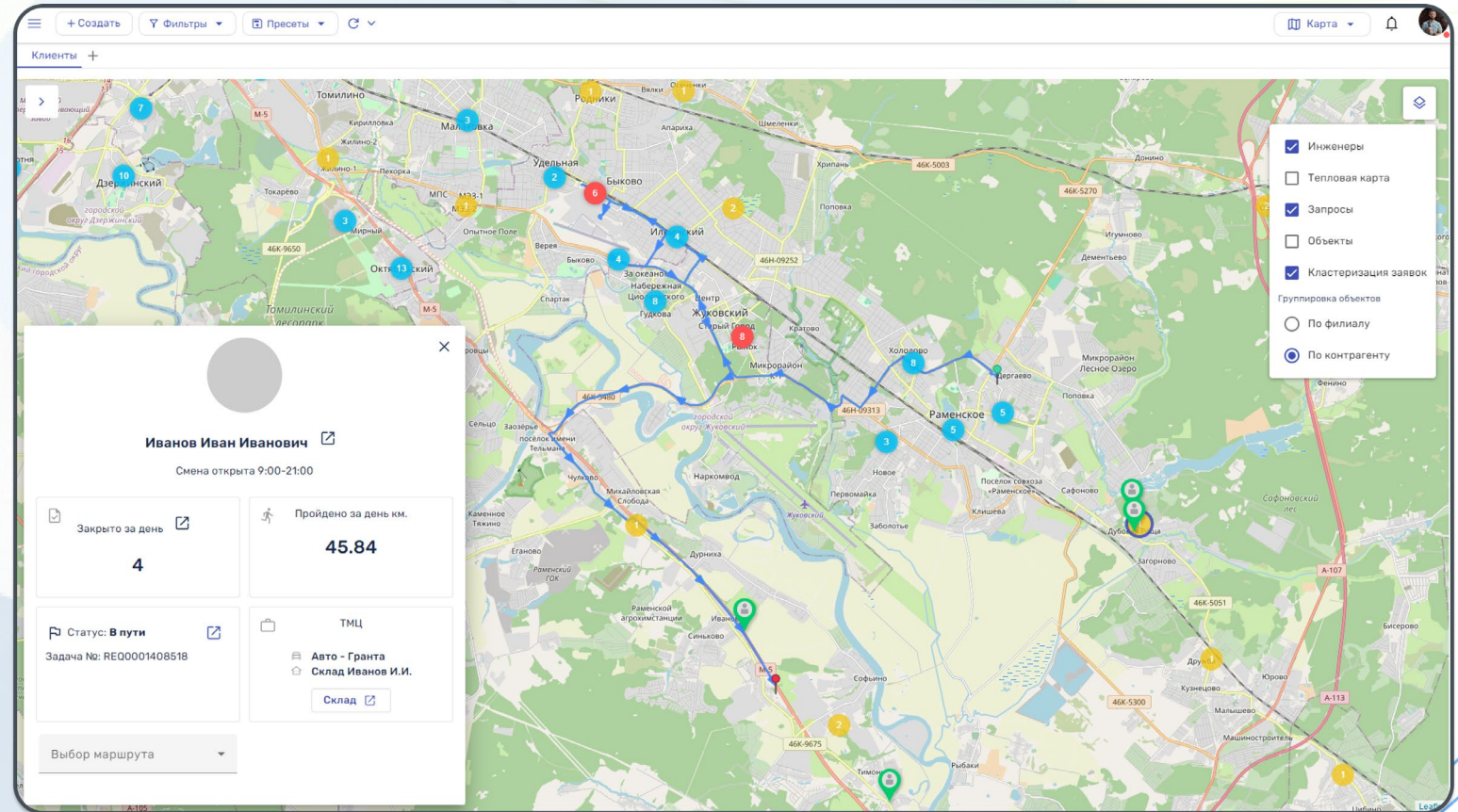
Стационарные в автомобиль и внешние с АКБ.

- **Онлайн мониторинг**

Отслеживание перемещений и отрисовка маршрутов сотрудников. Контроль выезда за территорию пребывания. Контроль превышения скорости.

- **Маршруты**

Построение оптимальных маршрутов объезда территории или объектов. Оповещение заявителя о времени прибытия исполнителя.





M4 WorkFlow

Автоматизация бизнес-процессов

- **Статусы**

Формирование списка статусов обработки задач и обращений. Настройка переходов между статусами в рамках Бизнес-процесса. Ограничение доступа пользователей к статусам, согласно ролевой модели

- **Требования и События**

Фиксация требований для перехода между статусам. Настройка событий, которые произойдут автоматически при переходе в статус

- **Автоматизация**

Высокая степень автоматизации выполняемых операций с задачами и обращениями – значительная автоматизация и увеличение эффективности бизнеса.

The screenshot displays the M4 WorkFlow interface. The main window shows a business process flowchart with various nodes and transitions. A configuration window titled "Настройка событий для статуса Требуется согласование" is open in the foreground, showing a table of actions and their parameters.

Действия	Тип события	Параметры	Условия
Добавить в описание		Параметр: Шаблон текста Указано вручную: Требуется согласовать: {{text_292}}	
Добавить комментарий		Параметр: Шаблон текста Указано вручную: Требуется согласовать: {{text_292}}	
Изменить рабочую группу и исполнителя		Параметр: Укажите рабочую группу Указано вручную: ИТ МСК Параметр: Укажите пользователя Указано вручную: Андрей Офис МСК	
Изменить статус во внешней системе		Параметр: Название статуса Указано вручную: Требуется согласование	
Отправить все локальные Тех.Карты из мобильного приложения на сервер			
Провести ТК задачи			
Добавить комментарий в родительскую задачу		Параметр: Шаблон текста Тип: Текстовая информация Заголовок: Укажите что требуется согласовать	



M4 CMDB

Управление активами

- Складской учет

Организация хранения активов на полках и складах

- ИТ-активы

Управление конфигурационными Единицами (KE), формирование связей. Перемещение KE между складами и объектами

- Операции

Перемещения, списания, инвентаризации.

- Стоимость

Формирование стоимости Владения активами.

The screenshot displays the M4 CMDB web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Каталог / KE' and a search bar. Below the search bar is a table of assets with columns: Наименование, Код номенклатуры, Серийный номер, Инв. номер, Штрихкод, Место хранения, Производитель, Поставщик, Дата производства, and Гарантийный период. The table lists several assets, including external and internal air conditioning units and a warehouse lock.

Two detailed views are overlaid on the main table:

- Торговый объект < 100м2**: A view showing a list of components for a specific asset. The components include: Монитор (S/N Иванов С.И.), Мышь 4tech (S/N MM0021444), Клавиатура 4tech (S/N kb000034), Принтер Kyosera M2535dn (S/N sn12344asr53q), Системный блок (S/N 1234234) with sub-components SSD Samsung evo 1Tb (S/N 234345), Процессор Ryzen 5 3600 (S/N 12345456), and Материнская плата asus b450 (S/N 123476543), and Кондиционер Ballu (S/N sn33412zawr) with sub-component Внешний блок кондиционера ballu (S/N sn4432as41).
- Принтер Kyosera M2535dn**: A detailed view of a specific asset. It shows fields for: Номенклатура (Принтер Kyosera M2535dn), Серийный номер (sn12344asr53q), Инв. номер (0031221), Штрихкод (60000000000003), Контрагент (000 ПромТорг), Место хранения (Торговый объект, МСК, Набережная 1), Привязана к KE (Рабочее место | s/n:Иванов С.И.), Производитель (Kyosera), Поставщик (DNS), Дата производства (1.01.22), Дата истечения гарантии (1.01.23), Срок гарантии (12), and Договоры (договор закупки HP-003 от 28.02.23).



M4 Service Desk

АРМ КЦ

- **Чаты**

Собранные в одном окне обращения и чаты с заявителями (Мессенджеры, Чат М4)

- **Телефония**

Подключение внешней IP-телефонии.

- **Адресная книга**

Карточка заявителя. Информация о контакте и его обращениях.

The screenshot displays the M4 Service Desk ARМ interface, which is divided into several functional areas:

- Обращения (Requests):** A list of requests on the left side, including a search bar and filters for 'Мои' (0), 'Открытые' (22), and 'Закрытые'.
- Чат (Chat):** A central chat window with a contact named 'Виктор' (Client Service). It shows a message from the client asking for help with a mobile app and a response from the support agent. A notification indicates 'M4 Telegram Bot назначен на чат'.
- УЧАСТНИКИ ЧАТА (Chat Participants):** A list of participants in the chat, including 'Виктор'.
- ОБРАЩЕНИЯ (Requests):** A list of requests on the right side, including 'Открытые' and 'Закрытые'.
- Заявки (Requests):** A list of requests on the right side, including 'Открытые' and 'Закрытые'.
- Адресная книга (Contact Book):** A table of contacts and their call logs, including columns for 'Тип', 'Кому', 'От кого', 'Дата', 'Ожидание', 'Длительность', 'Задача', and 'Результат'.
- Мобильное приложение (Mobile App):** A small inset image showing the M4 mobile app interface with a chat window and a 'Заказать услугу' button.

Тип	Кому	От кого	Дата	Ожидание	Длительность	Задача	Результат
✓	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	Абонент 1	11:53:11 14.02.2024	12 с.	6 м. 58 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	11:27:09 14.02.2024	27 с.	0 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	10:05:39 14.02.2024	18 с.	12 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	16:48:49 13.02.2024	5 с.	6 м. 55 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	13:51:24 12.02.2024	28 с.	2 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	09:00:19 05.02.2024	12 с.	1 м. 4 с.		
➤	Абонент 1	bachevskiy_sergey@vats559565.megapbx.ru	13:38:41 05.02.2024	9 с.	21 с.		



M4 Интеграционное ядро

Формирование единого цифрового пространства

- **Внешние коннекторы**
Методы для подключения к Ядру M4
- **Внутренние коннекторы**
Методы адаптированные для получения шаблонированных данных. Маппинг данных под внутреннюю структуру
- **Объединение**
Формирование единого цифрового пространства для работы с внутренними и внешними активностями организации

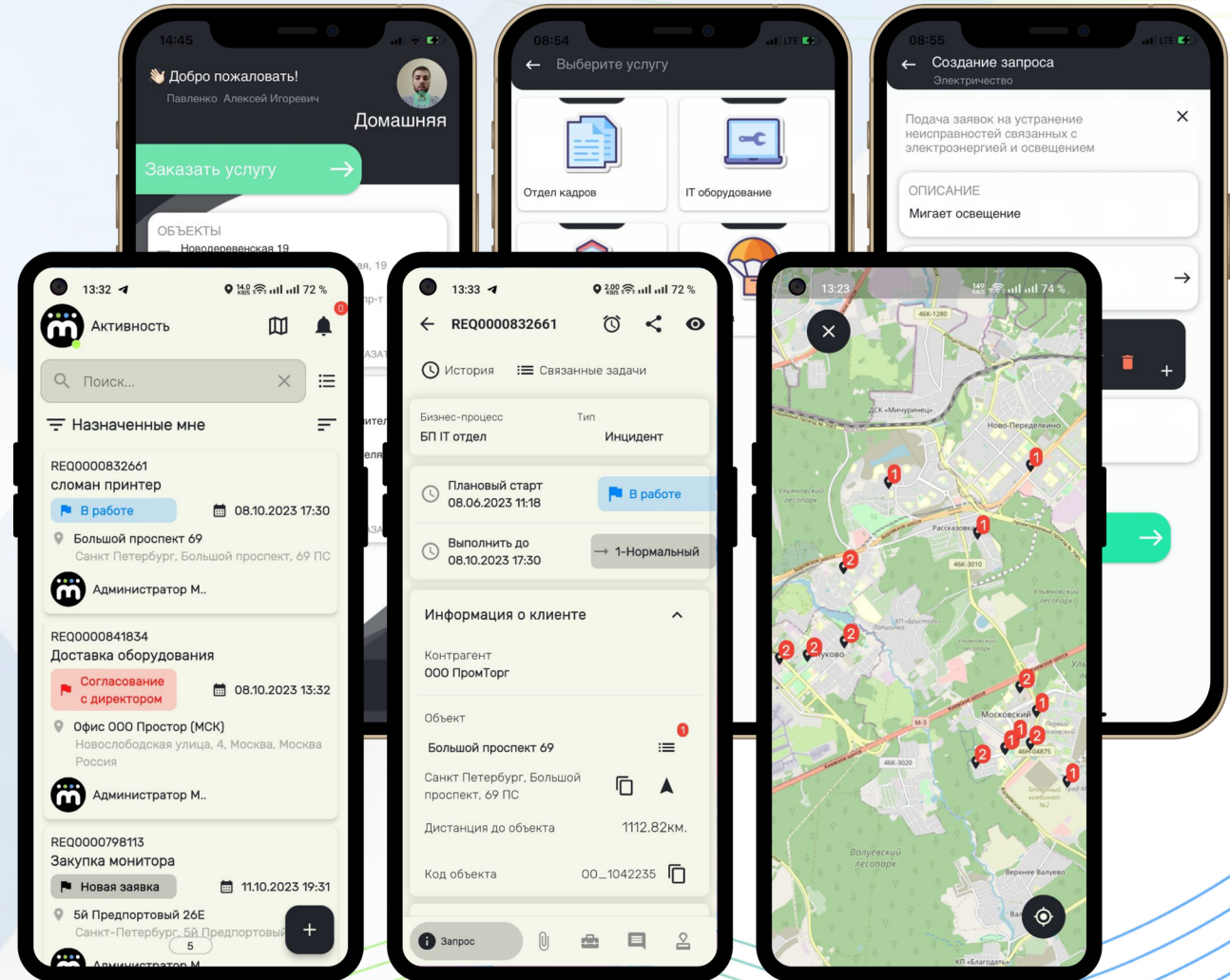




M4 Мобильное приложение

Мобильное приложение исполнителя. Мобильное приложение заявителя

- **Работа с Задачами и Чек-листами**
Все функции веб-приложения.
Возможность работы в режиме офлайн.
- **Печатные формы**
Возможность вывода на печать отчетной документации с телефона. Подпись документов факсимиле.
- **Работа с Активами**
Работа с ИТ-активами, ТМЦ, продуктовыми товарами. Сканирование ШК.
Перемещение между складами. Пересчеты складов
- **Маршруты**
Построение оптимальных маршрутов по всем объектам из задач.
- **Клиентское приложение**
Отдельное приложение для заказа услуг, контроля их исполнения и коммуникации с исполнителем.





M4 Service Desk

Вспомогательные модули



Чек-листы

Соблюдение требований

- Выполнение работ с четким соблюдением ключевых пунктов.
- Формирование отчетной документации по факту прохождения чек-листа.
- Контроль качества.
- Создание задач, при отклонении от нормы.



База знаний

Статьи, документация, инструкции

- Создание и хранение статей и инструкций.
- Портал корпоративной документации.
- Обучение и контроль знаний (LMS).
- Обратная связь о актуальности инструкций.
- Доступность из мобильного приложения.



CMDB

Управление конфигурацией

- Учет активов.
- Отслеживание стоимости владения активами.
- Закрепление основных средств за объектами и сотрудниками.
- Контроль сроков жизни/действия оборудования



Клиентский портал

Создание обращений

- Создание обращений по доступным услугам.
- Контроль этапов выполнения работ исполнителем.
- Участие в процессах согласования.
- Коммуникация с исполнителем.



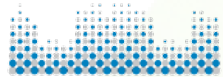
M4 Service Desk

Результат использования



ЗАО Тандер. Магнит. Принципы и методы будущей системы M4, ранее использовались в компании Магнит, где система показала свою эффективность в службе технической поддержки ГМ/ММ/МК, численностью более 600 сотрудников.

За год использования M4, была достигнута экономия в размере 13%, при увеличении показателей KPI сотрудников. Как стационарно работающих, так и разъездных.



Принтград

ООО Компания Принтград Липецк. Использование M4 позволило существенно сократить следующие статьи расходов : ФОТ– Экономия 18%, благодаря методике расчета реальной загруженности сотрудников в рабочее время. Избавление от “токсичных” сотрудников, перераспределение нагрузки между подразделениями, “доутилизация” сотрудников (догрузка задачами сотрудников, которые были не полностью задействованы).

ГСМ – экономия 23%, благодаря возможности контроля перемещений служебных и личных автомобилей сотрудников в рамках рабочих смен.

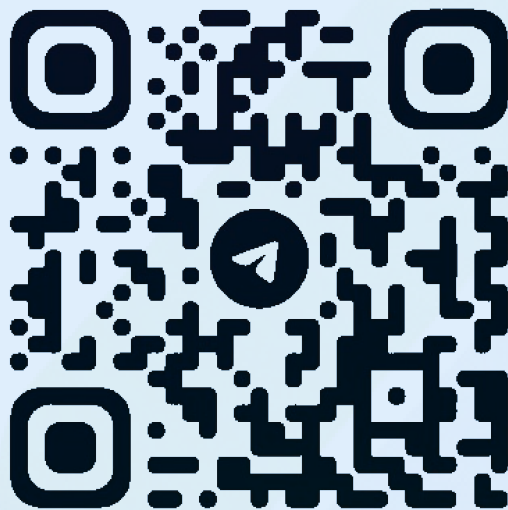
Оборудование – благодаря интеграции M4 с 1С и возможности фиксации затраченных на ремонт материалов и оборудования, в мобильном приложении, прямо с объекта обслуживания, значительно сокращены потери оборудования собственного и оборудования, находящегося на ответ.хранении. Инвентаризации сейчас закрываются практически без отклонений от нормы.

ВКУСВИЛЛ

ООО Вкусвилл. Благодаря M4, все обращения и задачи объединены в единой информационной системе, что существенно сокращает время диспетчеризации и решения возникших проблем. В свою очередь, это влечёт за собой повышение качества сервиса, путём автоматической маршрутизации поступающих обращений, распределения их между подрядными организациями и детального контроля SLA.

Благодаря portalу холодильного оборудования, с помощью которого происходит мониторинг температуры холодильного оборудования, порча продуктов из-за выхода из строя холодильных камер сведена к минимуму.

Наш сайт <https://m4.systems>



Запишись на персональную
презентацию.

@M4_Client_Service_Bot

ПОЧЕМУ МЫ?

- ✓ **Бесплатное** внедрение системы
- ✓ **Сопровождение** клиентским сервисом
- ✓ Доступная техническая **поддержка**
- ✓ Бесплатные **интеграции**
- ✓ **Мощный** инструментарий
- ✓ Возможность реализации необходимых вам доработок