

Универсальные сценарии применения Р-Сервис

Независимо от отрасли крупные компании сталкиваются со схожими задачами: взаимодействием множества служб, распределённой структурой, подрядчиками и сквозными процессами.

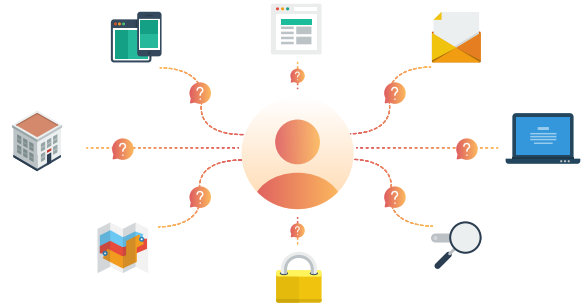
Эти сценарии показывают, где единая сервисная модель Р-Сервис даёт практический эффект — от упрощения взаимодействия до повышения управляемости и качества корпоративных сервисов.

Как объединить внутренние сервисы компании в единую точку взаимодействия

ПРОБЛЕМА

Внутренние обращения распределены между почтой, чатами, звонками и локальными системами разных служб. Сотруднику приходится самому искать нужный канал и исполнителя, а если вопрос затрагивает несколько подразделений — координировать их между собой.

В результате запросы теряются, сроки затягиваются, а ответственность размывается.



КАК РАБОТАЕТ Р-СЕРВИС

Сотрудник обращается за нужной услугой через единое окно, не разбираясь во внутренней структуре компании. Р-Сервис направляет запрос по заданным правилам, подключает необходимые подразделения и объединяет их работу в сквозной процесс — от потребности до готового результата.



Сотрудник формулирует потребность — Р-Сервис берет на себя сложность взаимодействия внутренних служб.

БЕЗ ЕДИНОЙ СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ



Теряется рабочее время сотрудников

Люди ищут нужную службу, пишут в несколько каналов, уточняют статус и сами координируют участников.



Задержки накапливаются на стыках подразделений

Запрос может быть выполнен одной службой, но остановиться при передаче следующей — без понятного ответственного за итог.



Часть обращений остается вне контроля

Почта, звонки и чаты не дают полной картины: невозможно достоверно оценить объем запросов, сроки и причины задержек.



Масштаб увеличивает организационные потери

Чем больше сотрудников, подразделений и сервисов, тем больше ручных коммуникаций и сложнее поддерживать единый порядок работы.

ЦЕННОСТЬ С Р-СЕРВИС



Сотрудники возвращают время основной работе

Одна точка входа и единый процесс снимают с них поиск исполнителей и ручную координацию.



Компания управляет результатом целиком

Р-Сервис связывает работу нескольких служб в одну услугу с заданным маршрутом, сроками и ответственностью.



Единая картина корпоративных сервисов

Обращения и этапы исполнения фиксируются в одном контуре — можно видеть нагрузку, нарушения и узкие места.



Сервисную модель можно масштабировать

Новые услуги и подразделения подключаются к единым правилам взаимодействия без пропорционального роста ручной координации.

Как превратить ОЦО в единый управляемый контур корпоративных сервисов

ПРОБЛЕМА

Объединение функций в ОЦО само по себе не устраняет разрозненность процессов. ИТ, HR, АХО, финансы, закупки и другие службы могут продолжать работать по своим правилам, в разных системах и с разными сроками.

ФУНКЦИИ ЦЕНТРАЛИЗОВАНЫ ОРГАНИЗАЦИОННО, НО...

Сквозные услуги по-прежнему требуют ручной координации, а руководству сложно оценивать их качество и масштабировать единый подход на всю компанию.

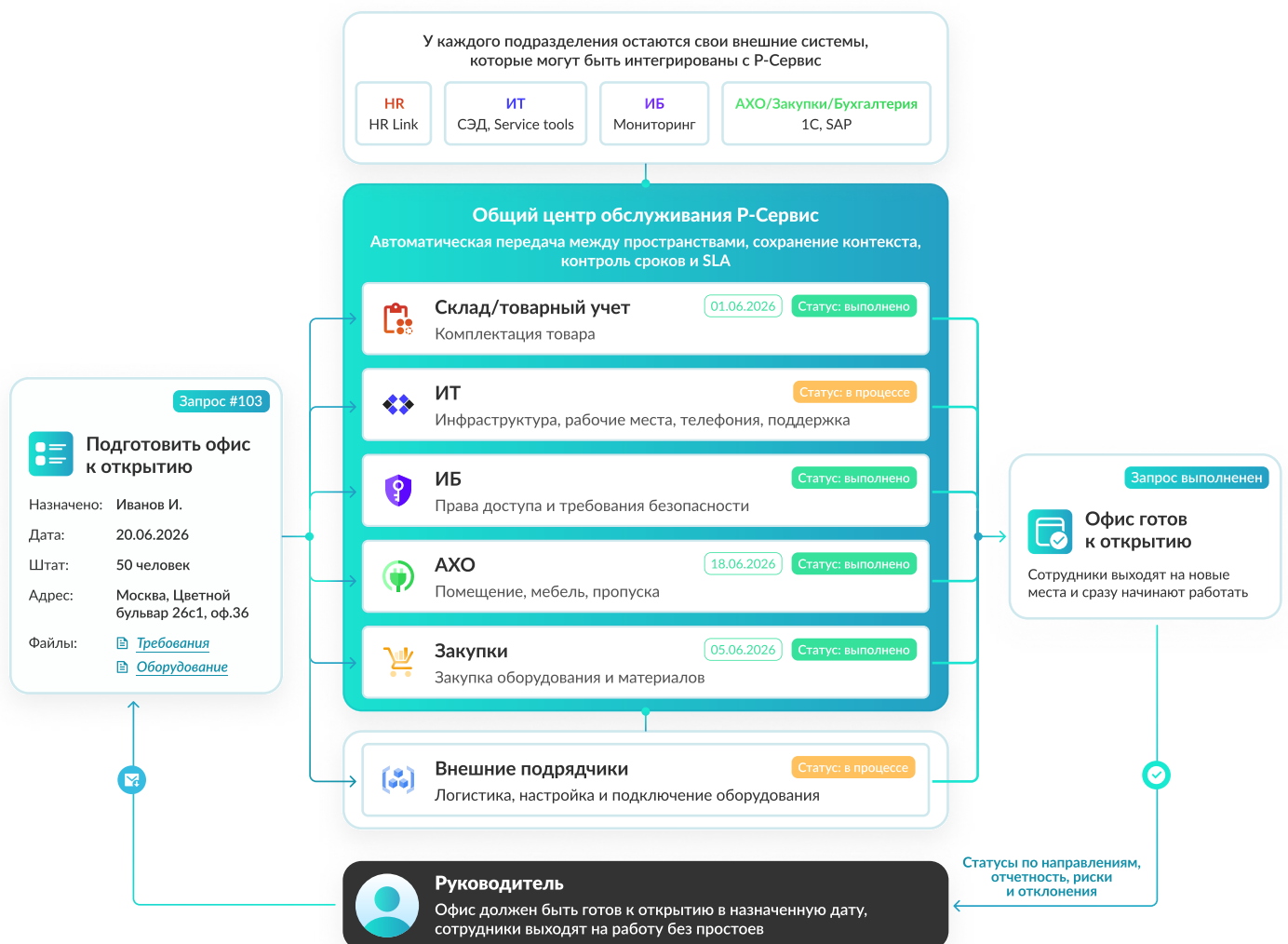
КАК РАБОТАЕТ Р-СЕРВИС

Р-Сервис формирует единый сервисный контур ОЦО: объединяет услуги разных функций в общем каталоге и связывает участников вокруг конечного результата.

↓ Рассмотрим на примере открытия нового офиса ↓

Для бизнеса это одна комплексная услуга с понятным результатом — к назначенной дате офис должен быть полностью готов к работе сотрудников.

За этим результатом стоит работа сразу нескольких функций: ИТ готовит инфраструктуру и рабочие места, ИБ — доступы, АХО — помещение и пропуска, закупки и склад — оборудование и материалы, внешние подрядчики — доставку, монтаж и подключение.



-  Исходная задача декомпозируется на связанные направления, для каждого из которых определяются исполнители, сроки и необходимые действия.
-  Независимые направления могут идти параллельно, а этапы, которым нужен результат предыдущей работы, запускаются в необходимой последовательности.
-  Профильные операции могут оставаться в системах ИТ, ИБ, бухгалтерии и других служб, а Р-Сервис связывает их в рамках общего процесса.
-  Выполнение отдельных направлений возвращается в общий процесс, поэтому состояние комплексной услуги формируется из результатов работы всех задействованных участников.

Р-Сервис выступает связующим слоем ОЦО: объединяет работу разных функций и систем в сквозной процесс и сохраняет управление им на уровне конечной услуги.

ЦЕННОСТЬ

Эффект ОЦО возникает тогда, когда компания может одновременно управлять качеством услуг, загрузкой команд и затратами на обслуживание.

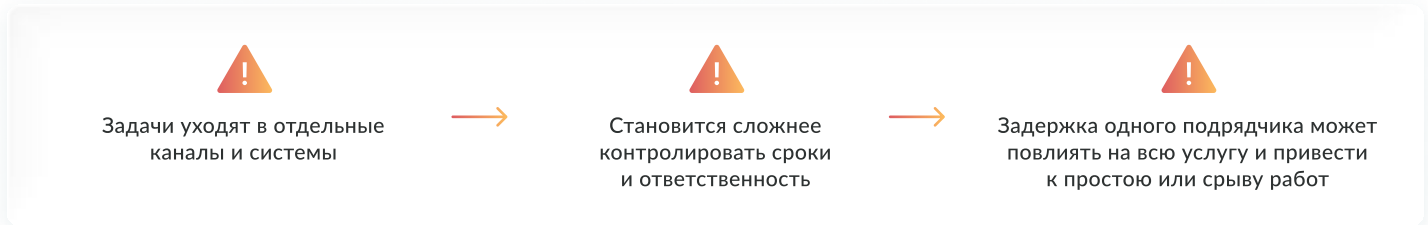


Как встроить подрядчиков в единую цепочку оказания услуг

ПРОБЛЕМА

В крупных компаниях часть критически важных работ выполняют внешние подрядчики — от ИТ-поддержки и эксплуатации до ремонта, логистики и обслуживания объектов.

При передаче работы внешнему исполнителю часто возникает разрыв:

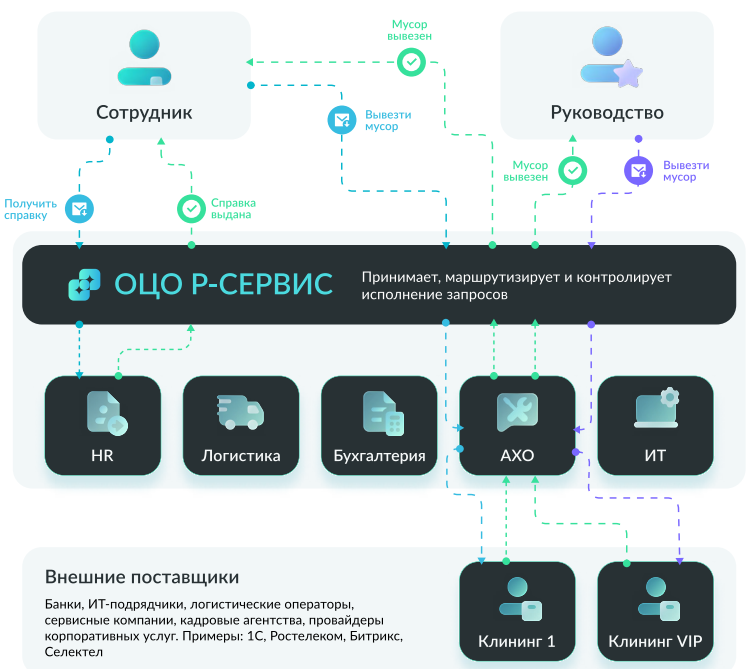


КАК РАБОТАЕТ Р-СЕРВИС

Р-Сервис включает внутренних и внешних исполнителей в **единую цепочку оказания услуги**. Заказчик видит передачу ответственности, сроки и результат на каждом этапе — независимо от того, кто выполняет работу.

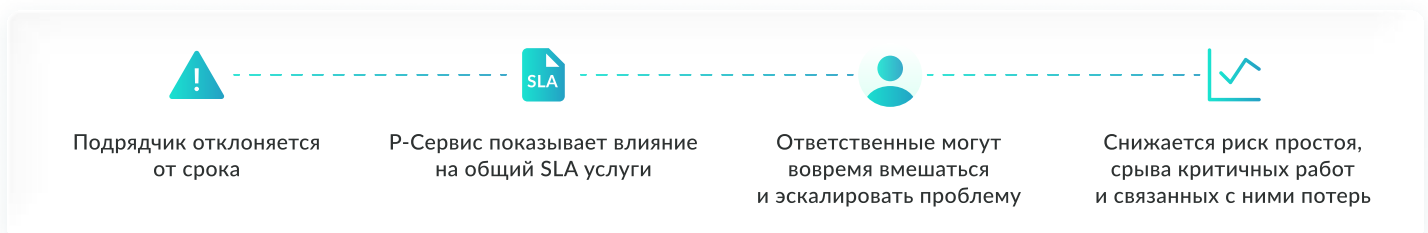
Для одной функции можно подключить **нескольких поставщиков с разными зонами ответственности и SLA**. Р-Сервис направляет запрос нужному исполнителю с учетом условий обслуживания и контролирует выполнение обязательств по всей цепочке.

При этом каждый поставщик работает в изолированном пространстве и получает доступ только к необходимым ему услугам, запросам и данным.



ЦЕННОСТЬ

От контроля подрядчика — к снижению операционных рисков



История исполнения при этом сохраняется и даёт компании фактическую основу для оценки поставщиков, перераспределения объёмов и принятия решений о дальнейшем сотрудничестве.

Р-Сервис помогает управлять не только работой подрядчиков, но и риском их влияния на непрерывность сервисов и бизнеса.

Как связать активы с услугами и управлять их жизненным циклом

ПРОБЛЕМА

Поставить актив на учёт недостаточно.

После приобретения его нужно предоставить пользователю, эксплуатировать, перемещать, обслуживать, ремонтировать, возвращать и в нужный момент выводить из использования.

Когда эти процессы существуют отдельно от учёта, сложнее поддерживать актуальное состояние активов, контролировать их использование и своевременно организовывать необходимые работы.

P	HQ-PAR-001 - Парковочное место для посетителей офиса АО ПроПродукт Россия
Бренд продукта	АО ПроПродукт
Модель продукта	Посетитель
Категория продукта	Место - Парковочное место
Статус	В производстве
Услуга	Контроль и безопасность помещений АО ПроПродукт Россия - АХО
Команда поддержки	АХО Москва
Филиал	Офис АО ПроПродукт Россия
Местоположение	Парковка
Примечания	Эти парковочные места можно забронировать на срок не более недели.

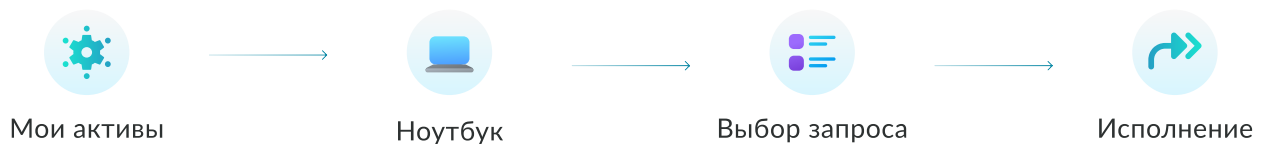
КАК РАБОТАЕТ P-СЕРВИС

P-Сервис связывает активы и конфигурационные единицы с пользователями, услугами и процессами обслуживания.

У объекта появляется сервисный контекст: его состояние, ответственная команда, связанная услуга, расположение и другие необходимые для работы сведения.

↓ Рассмотрим на примере рабочего ноутбука ↓

Сотрудник видит закреплённое за ним оборудование в разделе «Мои активы», выбирает нужный объект и может сразу создать по нему подходящий запрос — например, заказать периферийное оборудование, запросить информацию или оформить перемещение ПК.



Запрос сразу создаётся в контексте конкретного актива: исполнителю не нужно отдельно выяснять, с каким оборудованием предстоит работать.

ЦЕННОСТЬ



Быстрее обработка обращений

Запрос уже связан с конкретным объектом и его сервисным контекстом — меньше времени уходит на поиск информации и уточнения.



Плановое обслуживание по регламенту

Регулярные работы запускаются с заданной периодичностью — обслуживание активов не зависит от ручного контроля сроков и выполняется до возникновения критичных неисправностей.



Контроль на всем жизненном цикле

Компания видит не только наличие актива, но и то, что происходит с ним в эксплуатации: использование, обслуживание, ремонт или вывод из эксплуатации.



Обоснованные решения по ремонту и замене

История эксплуатации и обслуживания помогает оценивать, когда актив целесообразно продолжать обслуживать, а когда — заменять.

P-Сервис помогает управлять не только наличием активов, но и тем, насколько эффективно они используются на протяжении всего жизненного цикла.

Как превратить данные о сервисах в управленческие решения

ПРОБЛЕМА

Руководство часто получает информацию о работе сервисных служб постфактум — из отдельных отчётов, презентаций, таблиц или уже после жалоб пользователей.

Данные разрознены, быстро устаревают и показывают последствия, но не всегда позволяют понять, где возникает системная проблема и что на неё влияет.

- ⚠ Нет единой картины качества сервисов
- ⚠ Сложно определить причины отклонений
- ⚠ Проблемы выявляются слишком поздно
- ⚠ Трудно оценить эффект принятых решений



КАК РАБОТАЕТ P-SERVIS

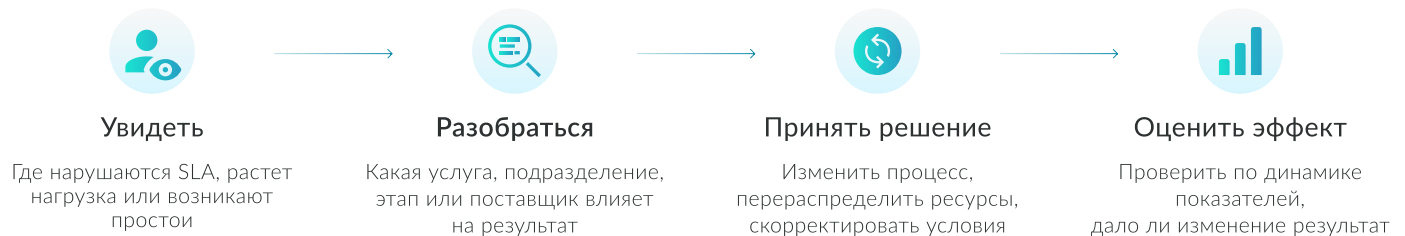
P-Сервис собирает данные непосредственно из сервисных процессов и превращает их в управленческую аналитику.

На панелях и в отчётах можно контролировать выполнение SLA и других целевых показателей, объём и динамику запросов, простои, качество отдельных услуг и работу поставщиков — от общей картины до конкретного проблемного участка.

Руководитель видит не только факт отклонения, но получает данные для поиска его причины и принятия решения.

ЗАПРОС	ВРЕМЯ РЕАКЦИИ	РЕШЕНИЕ	ПРОСТОЙ	ВРЕМЯ ПРОСТОЯ
1620 Неполадки 1С: ЗУП	21:30	21:30		

От достоверных данных к принятию решения



ЦЕННОСТЬ

- Не ждать, пока проблема станет критичной**

Отклонения и негативная динамика становятся видны на данных реальной работы.
- Находить источник, а не бороться с последствиями**

Можно анализировать показатели в разрезе услуг, исполнителей, поставщиков и других элементов сервисной модели.
- Обосновывать управленческие решения фактами**

Данные дают основу для решений по ресурсам, процессам, SLA и работе с поставщиками.
- Измерять результат изменений**

Динамика показателей позволяет оценить, действительно ли принятое решение улучшило качество сервиса.



P-Сервис превращает операционные данные в инструмент непрерывного управления качеством корпоративных сервисов