

# R-Сервис

Единая платформа для управления услугами

Обзор решения



ITSM



ESM



SIAM

ITSM

ESM

SIAM

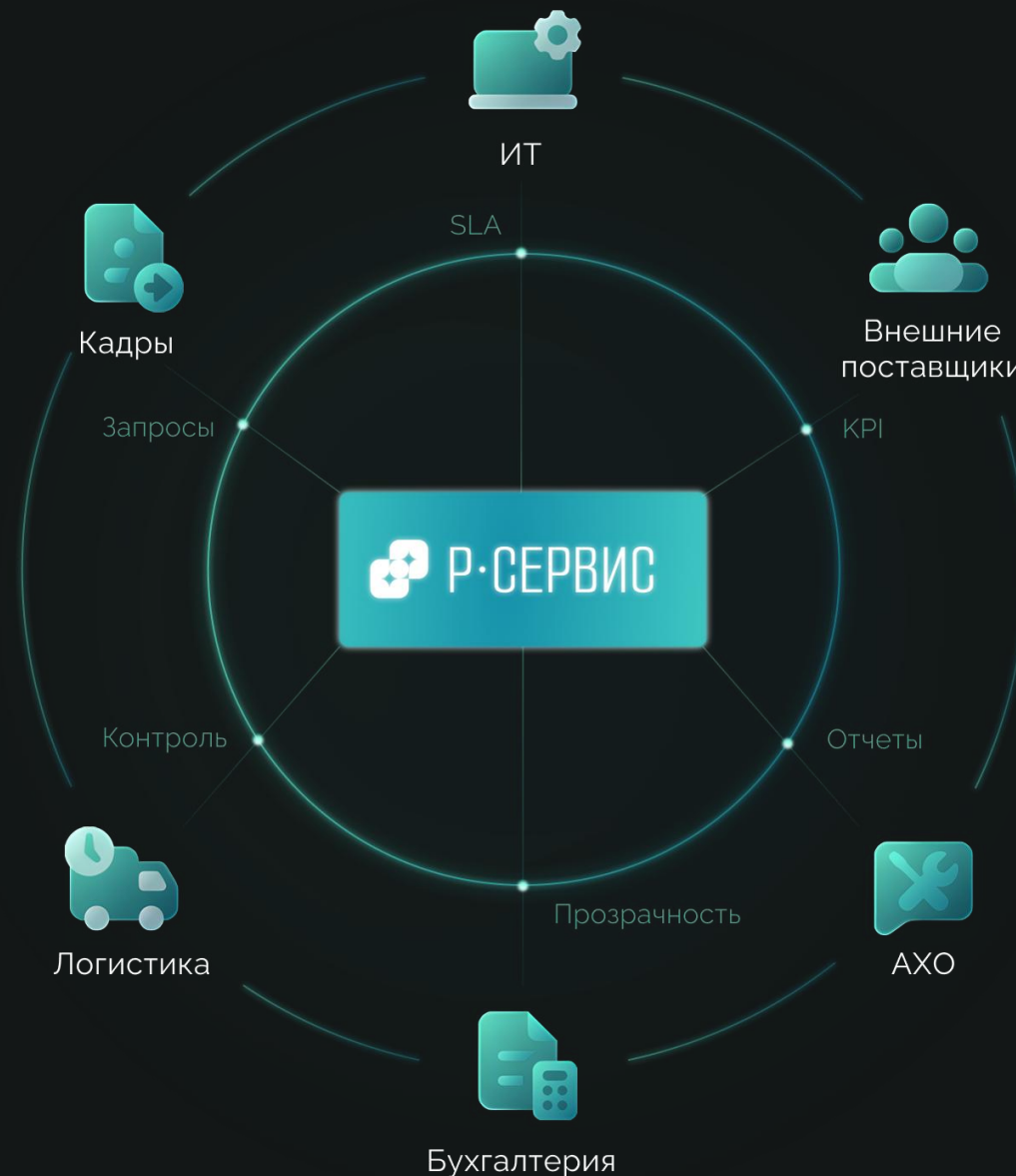
## P-Сервис — цифровая платформа для управления сервисами.

Продукт обеспечивает полный контроль над процессами обслуживания и управления ИТ и корпоративными услугами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов и поставщиков.

Платформа позволяет гибко **выстраивать связи между поставщиками и потребителями** и отслеживать выполнение услуг в режиме реального времени.



Решение включено в [Реестр российского программного обеспечения](#).



# Вы строите систему или начинаете управлять сервисами?

Это не просто разная философия — это разный уровень контроля. В одном случае вы автоматизируете отдельные процессы. В другом — управляете сервисами как единой системой.

## Платформы-конструкторы

- Классические платформы работают как конструктор: вы получаете набор инструментов и самостоятельно проектируете процессы, роли и логику системы.
- Это даёт гибкость, но на практике превращает внедрение в отдельный ИТ-проект — с длительной настройкой, доработками и высокой зависимостью от экспертизы команды.



## P-Сервис

- P-Сервис построен по другой логике. Это преднастроенное решение, в котором сервисная модель уже заложена в платформу.
- Процессы, роли, SLA и взаимодействие участников изначально выстроены в единую систему — поэтому вместо проектирования вы сразу переходите к управлению сервисами.



**P-Сервис изначально спроектирован как преднастроенная система — поэтому ключевые характеристики заложены в платформу, а не достигаются доработками**

**2 Стабильная работа под нагрузкой**  
Архитектура изначально рассчитана на масштабирование и высокую нагрузку

**4 Обновления без сбоев**  
Система развивается без риска поломки процессов и потери данных

**1 Быстрый старт**  
Запуск за недели, а не месяцы — без длительного проектирования и сборки системы

**3 Низкое время отклика**  
Производительность заложена в платформу, а не зависит от качества кастомизации

**5 Низкие требования к инфраструктуре**  
Оптимизированная архитектура не требует избыточных ресурсов для работы

# P-Сервис — главные особенности платформы

P-Сервис объединяет архитектурную гибкость, скорость запуска и прозрачность управления. Эти характеристики формируют основу устойчивой и масштабируемой сервисной модели.

## Архитектура под SIAM

Единый контур управления услугами и поставщиками: роли, интеграция, контроль и координация — «из коробки».



## Прозрачность и SLA

Сквозной мониторинг исполнения услуг, понятные метрики и контроль SLA на всех участниках цепочки.



## Мультитенантная архитектура

Разделение на изолированные пространства для организаций и департаментов с возможностью гибкого взаимодействия между ними.



## Автоматизация без кода

Настраивайте процессы и сценарии без разработки – быстрее изменения, меньше ошибок.



# Методология интеграции и управления услугами – SIAM

## Подход SIAM

SIAM (Service Integration and Management) — это методология, которая позволяет организациям эффективно управлять поставщиками услуг и оптимизировать механизм предоставления этих услуг клиентам.

## Структура модели

Экосистема SIAM включает три уровня: **организацию**, **сервисного интегратора** и **внутренних и внешних поставщиков**. Такая архитектура позволяет распределить зоны ответственности и обеспечить согласованность работы всех участников.



## Почему это нужно бизнесу

По мере роста организации увеличивается число сервисов, подрядчиков и точек взаимодействия. Без чёткой модели управления возрастает сложность координации, снижается прозрачность и растут операционные издержки.

## Подход SIAM

P-Сервис поддерживает SIAM на уровне платформы. Система обеспечивает управление взаимодействием между участниками, контроль исполнения услуг и прозрачность ключевых показателей, создавая основу для устойчивой сервисной архитектуры.

# Преимущества SIAM и их реализация в Р-Сервис

1

## Принцип единой ответственности

Р-Сервис закрепляет владельца каждой услуги и обеспечивает контроль её исполнения на всём жизненном цикле — от запроса до результата.

2

## Понимание бизнес-процессов

Инструменты визуализации и анализа в Р-Сервис позволяют изучать и улучшать бизнес-процессы, минимизируя затраты на внедрение новых технологий.

3

## Повышение качества обслуживания

Р-Сервис поддерживает привязку SLA к каждой услуге, что помогает чётко определять целевые метрики и следить за их выполнением.

4

## Оптимизация затрат

Автоматизация процессов и планирование нагрузки позволяют снижать операционные издержки и повышать производительность команд.

5

## Обособленность и безопасность

Р-Сервис обеспечивает разделение системы на изолированные пространства, что гарантирует безопасность данных и независимость процессов.

# Что вы получаете после внедрения Р-Сервис

Платформа переводит сервисную модель в управляемую систему — на уровне сотрудников, руководителей и бизнеса.

## Сотрудники

Портал самообслуживания для быстрого и удобного получения услуг.

Автоматизация процессов без кода — меньше ручных действий и ошибок.

Понятный интерфейс и прозрачный статус заявок на каждом этапе.

## Руководители

400+ встроенных отчетов для объективной оценки эффективности сервисов.

Прозрачные процессы, маршруты согласований и зоны ответственности.

Встроенные практики ITIL v4 для системного управления сервисами.

## Бизнес

Управляемое взаимодействие с внутренними и внешними поставщиками.

Контроль над развитием сервисной модели без зависимости от вендора.

Обновления системы без сбоев в архитектуре и риска потери данных.

# Универсальное решение для разных отраслей

R-Сервис применяется в крупных коммерческих компаниях и государственных организациях с развитой сервисной инфраструктурой, распределённой структурой и высокими требованиями к управляемости и прозрачности процессов.

## Промышленность

- Поддержка производственных линий
- Плановое ТО и заявки на ремонт оборудования
- Интеграция с системами логистики и склада



## Госсектор

- Запросы граждан на госуслуги
- Поддержка пользователей в территориальных отделениях
- Контроль исполнителей и соответствие регламентам



## Ретейл

- Поддержка маркетинга, аналитики, CRM
- Заявки от магазинов (оборудование, логистика, ИТ)
- Централизованная коммуникация по всей сети



## Нефтегаз

- Обработка заявок от удалённых площадок
- Управление подрядчиками и контроль сроков
- Учет рисков и контроль работ на опасных объектах



## Банки и финансы

- Управление ИТ-сервисами и безопасностью
- Быстрое масштабирование процессов на новые отделения
- Поддержка внутренних аудиторов и контрольных служб



## Телеком

- Заявки от пользователей, технические сбои
- Управление сервисами для корпоративных клиентов
- Контроль SLA с подрядчиками и поставщиками оборудования



# Архитектура тенанта

17 практик ITIL v4 доступны из коробки

Настройка учета трудозатрат в соответствии с регламентами вашей организации

Изоляция данных и настроек на уровне пространства

Преднастроенные отчёты и панели мониторинга для измерения и управления в рамках вашего пространства

Сквозное управление финансами

Функции автоматизации и интеграции встроены в платформу и доступны во всех модулях системы

Возможность интеграции с другими пространствами

Возможность использования практик для ИТ и других подразделений (ESM)



# Общее пространство для взаимодействия

P-Сервис создаёт отдельные тенанты для организаций и департаментов, обеспечивая прозрачное взаимодействие поставщиков и потребителей, как внутренних, так и внешних.

The screenshot displays the P-Service interface. On the left, a list of tasks is shown with columns for assignee, task name, and due date. On the right, a detailed view of a task is shown, including the title, initiator, component, configuration, and comments.

Входящие	Мои входящие	Входящие моей команды			
Колонов Тарас	АО ПроПродукт Россия - Финансы	160 Аудит База данных для 1С Базовая (P47)	Назначено	Макс. усилие	
Афанасенко Валерий	ИТ Вендор	27 Агент NNM через некоторое время прекращает мони...	Назначено	10 Июл 2024	
Фадюшин Ярослав	ИТ Вендор	214 Мониторинг использования внутренней памяти CM...	Назначено	25 Июл 2024	
Пушиков Артём	ИТ Вендор	4 Серверы HP 9000 не синхронизируют время с сервер...	Назначено	1 Авг 2024	
Двоева Маргарита	ИТ Вендор	113 Подготовка инфраструктуры для интеграции с банк...	Назначено	8 Авг 2024	
Дадыкин Евгений	ИТ Вендор	192 Изменение согласования контролера	Назначено	13 Май 2025	
Елесенков Степан	ИТ Вендор	112 Регистрация нового экземпляра услуги и SLA	Назначено	14 Май 2025	
Пушиков Артём	ИТ Вендор	140 Будут ли создаваться события при внедрении изме...	Назначено	16 Май 2025	
Шиндин Алексей	ИТ Вендор	217 Агент NNM на SMP00002 не работает.	Назначено	Макс. усилие	
Фаныгина Елена	Финансовый отдел	221 Проблема оплаты работы усл...	Часы остановлены		

**Мониторинг использования внутренней памяти SMP00020**  
Инициатор: Фадюшин Ярослав 24 Июл 2024  
Компонент услуги: Мониторинг Prod ИТ Вендор  
Конфигурационные е...: В производстве HP OpenView Network Node Manager 8.01

Назначение  
Команда: Операционный отдел  
Участник: Афанасенко Валерий

▼ Комментарии

Фадюшин Ярослав 24 Июл 2024  
Хотелось бы узнать, отслеживается ли использование внутренней памяти SMP00020? Ранее сегодня я заметил, что он был на 100%, поэтому я немного обеспокоен. Если за этим не следят, что нужно сделать, чтобы это изменить?

Бихванова Инна 24 Июл 2024  
Использование оперативной памяти этого сервера в настоящее время не отслеживается. Мы, конечно, можем организовать для этого работу, но я не совсем уверен насчет стоимости лицензирования NNM. Говард, ты не знаешь, нужно ли нам будет приобретать еще агентские лицензии?

Затронутые SLA

Записи времени

Добавить запись времени...

- Двоева Маргарита** ИТ Вендор 8 Авг 2024 Назначено  
113 Подготовка инфраструктуры для интеграции с банк...  
Отчеты о расходах V12
- Дадыкин Евгений** ИТ Вендор 13 Май 2025 Назначено  
192 Изменение согласования контролера  
Перезапустите веб-сервер 1С производственной среды 1С в Беларуси
- Елесенков Степан** ИТ Вендор 14 Май 2025 Назначено  
112 Регистрация нового экземпляра услуги и SLA  
Сделайте доступным дополнительный виртуальный сервер Astra Linux
- Пушиков Артём** ИТ Вендор 16 Май 2025 Назначено  
140 Будут ли создаваться события при внедрении изме...  
Обновите все установки Astra Linux с версии 9.04 до 9.10.

- АО ПроПродукт
- АО ПроПродукт Беларусь - АХО
- АО ПроПродукт Беларусь - HR
- АО ПроПродукт Беларусь - ИТ
- АО ПроПродукт - ЦОД
- АО ПроПродукт - ИБ
- АО ПроПродукт Россия - АХО
- АО ПроПродукт Россия - HR

# Изоляция данных

Расширение модели данных без конфликтов с другими тенантами, с изоляцией до явного предоставления доступа.

АО ПроПродукт ЦОД

Нажмите (/) для поиска или

Webhook

Архив

Безопасность

Виды трудозатрат

Входящая электронная почта

Выполнения правил автомате

Группы SCIM

Группы покрытия SLA

Дизайн PDF

Дизайн портала (self servic

Дизайн пространства

Дизайн электронных писем

Доверие пространства

Доставки Webhook

Единый вход (SSO)

Записи аудита

Использование возможнос

Исходящая электронная почта

Календари

АО ПроПродукт - ЦОД

## Настройки пространства

АО ПроПродукт - ЦОД

Имя пространства отображается в заголовке браузера для всех страниц и как заголовков вашей страницы входа в систему.

- Строгая конфиденциальность  
Ограничивает доступ специалистов к запросам, проблемам, задачам и задачам проекта.
- Конфиденциальность конечных пользователей  
Запрещает конечным пользователям просматривать информацию других конечных пользователей. Активируйте эту опцию конфиденциальности, когда портал самообслуживания этого пространства используется для оказания поддержки гражданам, учащимся или потребителям.
- Предпочтительно использовать внутренние комментарии  
По умолчанию при работе с запросами комментарии являются внутренними.
- Внутренние комментарии и внутренние поля расширения UI видны в других доменах поддержки  
Позволяет специалистам всех доменов поддержки головного пространства АО ПроПродукт просматривать внутренние комментарии и внутренние поля расширения UI этого пространства.
- Внешние конечные пользователи могут упоминать других  
Позволяет конечным пользователям, зарегистрированным в этом пространстве и являющимся частью внешней организации, упоминать других лиц в поле Комментарий в запросах, задачах рабочего процесса и задачах проекта.  
**⚠ Эта настройка позволит внешним конечным пользователям видеть других пользователей.**
- Управление обращениями  
Скрывает поля и опции в формах запросов, задач и рабочих процессов, характерные для ИТ-организаций.
- Agile   
Позволяет специалистам этого пространства создавать и использовать agile-доски.

# Многоуровневый каталог услуг

Платформа фиксирует сквозные соглашения об уровне обслуживания и показатели качества услуг независимо от числа участников процесса.

Запрос #	Категория	Влияние	Статус	Время решения
1288	Инцидент	Низкое	Назначено	более 1 года наз...

### Проблемы с медленным интернетом

Инициатор: Баврин Георгий 7 Ноя 2024  
Компонент услуги: Локальная сеть офисных пространств Ми... ПАО Гостелеком  
Конфигурационные е... **В производстве** CMP00006 - Стоечный сервер Dell PowerEdge R200 Гостелеком

**Назначение**  
Команда: Операционный отдел

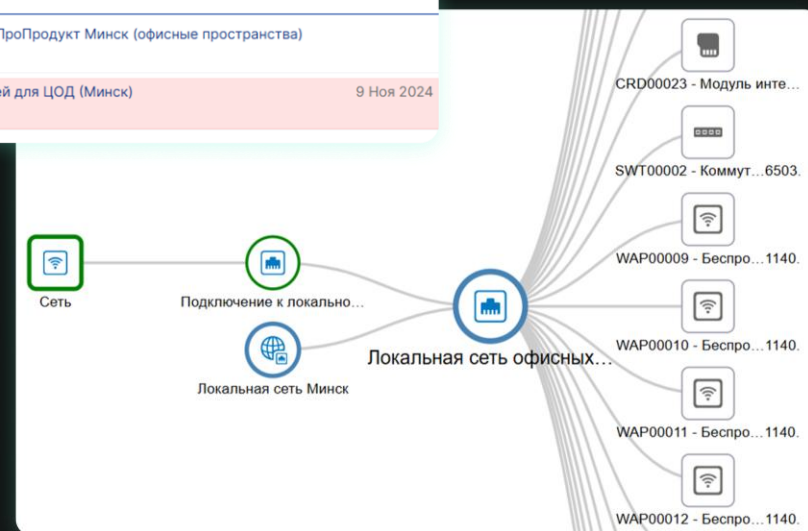
**Комментарии**

Афанасенко Валерий • 7 Ноя 2024  
@Баврин Георгий Михайлович мы работаем над вашей заявкой. Запрос передан поставщику.

✓ Автоматизация завершил(а) этот запрос в пространстве Гостелеком 7 Ноя 2024

**Затронутые SLA**

- Стандартное соглашение Локальная сеть АО ПроПродукт Минск (офисные пространства) Системные администраторы Гостелеком
- Сетевое подключение конечных пользователей для ЦОД (Минск) 9 Ноя 2024 Операционный отдел



# Интеграция с поставщиками

Мы предлагаем простую и гибкую интеграцию для эффективной координации всех поставщиков и партнёров.

Панели мониторинга

- Отчеты
- Аналитика по услугам
- Отчеты SLA
- Отчеты FLSA
- Отчеты поставщика
- Отчеты клиентов
- Текущие целевые показатели
- Навигатор услуг
- Навигатор организации
- Календарь изменений
- Календарь проекта
- Планирование ресурсов
- Управление портфелем

Отчеты поставщика

ПОСТАВЩИК УСЛУГ	ТРЕНД
AliveColors	■■■■
Dell EMC	■■■■
HP Inc.	■■■■
Kaspersky	■■■■
RR-Tech	■■■■■■■■
АО МногоБАЙТ	■■■■
АО ПроПродукт Беларус...	■■■■
Информационные техно...	■■■■
ИТ Вендор	■■■■
Майкрософт Рус	■■■■
ПАО Гостелеком	■■■■

Февраль 2026 ▾

1 Соглашения об уровне обслуживания (SLA)

0 Новые запросы

0 Открытые запросы

0 Завершенные запросы

Удовлетворенность клиента

0 Уд

0 Неуд

Услуга	Время реакции	Решение	Простои	Время простоя
R-Service			■■■■■■■■	

Отчеты SLA Активно Истек ▾

Месяц : Февраль 2026

Поставщик услуг : RR-Tech - RR-Tech

+ Добавить фильтр...

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ (SLA)	ПОСТАВЩИК УСЛУГ	ТРЕНД
Премияльное соглашение R-Service ...	RR-Tech	■■■■■■■■

Премияльное соглашение R-Service для ЦОД
Февраль 2026 ▾

КРІ	Целевой показатель	Фактический	За последние 12 месяцев
Доступность ⓪	>= 99.8%	100.00%	■■■■■■■■■■
Надежность ⓪	<= 3 простояв/месяц 0 прост.		■■■■■■■■■■
Время реакции в пределах целевого показателя ⓪	>= 80%	100.0%	■■■■■■■■■■
Время решения в пределах целевого показателя ⓪	>= 80%	100.0%	■■■■■■■■■■

# Готовые отчеты и панели мониторинга

Даём удобные инструменты для мониторинга и анализа качества предоставляемых услуг, что позволяет оперативно принимать решения и корректировать работу сервисных подразделений.



# Поддержка и развитие заказчика

Мы обеспечиваем заказчику полную методическую и образовательную поддержку на всех этапах работы с системой.

## Документация

- Полный пакет пользовательской и технической документации в открытом доступе
- Регламенты поддержки, руководства по настройке, администрированию и работе в системе
- Регулярное обновление материалов по мере развития платформы

[Изучить документацию](#)

## Учебные тренинги

- 12 специализированных тренингов по различным ролям в системе Р-Сервис
- Практическая направленность и работа на демо-стенде
- Подтверждение компетенций по итогам прохождения тренингов

[Перейти в Учебный центр](#)

# Лицензирование Р-Сервис

Гибкая и прозрачная модель, адаптированная под потребности крупных организаций.

## Лицензирование по исполнителям

---



Оплата только за активных пользователей системы (исполнителей), без ограничений для инициаторов заявок и конечных пользователей.

## Бессрочная лицензия или подписка

---



Возможность выбрать модель приобретения: On-Premise или SaaS.

## Полный функционал без редакций

---



Доступ ко всем возможностям платформы без искусственных ограничений и разделения на версии.

# Получите 7-дневный доступ к Р-Сервис

Протестируйте платформу в реальной рабочей среде без ограничений функционала.

## Что входит:

- Полный функционал платформы для управления ИТ и корпоративными сервисами.
- Тестирование инцидентов, изменений, SLA, автоматизации и проектных процессов.
- Доступ к отчётности и аналитике для оценки управляемости сервисов.

[Оставить заявку на сайте](#)

01  
Оставьте заявку на сайте



Триал-версия

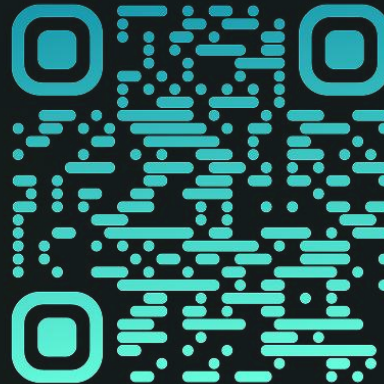
02  
Мы предоставим доступ и направим инструкции

03  
Оцените работу платформы в течение 7 дней

# Контакты

Хотите узнать больше о наших продуктах и услугах?  
**Заполните форму на сайте**, и мы свяжемся с вами, чтобы предложить лучшие решения для вашего бизнеса.

+7 495 231-73-64



office@rr-th.com

Москва, Цветной бульвар  
26с1, офис 36



[https://t.me/RR\\_Tech\\_news](https://t.me/RR_Tech_news)