



M4 Microservices



Микросервисы для Вашего бизнеса!

Первая отечественная система управления ресурсами, основанная на микросервисном подходе.

Позволяет кастомизировать информационную систему под потребности бизнеса.



Автоматизация бизнеса

Цели автоматизации:

- Сконцентрировать в едином цифровом пространстве взаимодействие между всеми подразделениями организации, клиентами и партнерами
- Оптимизировать и упростить текущие процессы, сократить процент человеческих ошибок
- Ускорить обработку и закрытие обращений, инцидентов и задач, повысить прозрачность их диспетчеризации
- Повысить удовлетворенность клиентов
- Оптимизировать механизмы внутренней и внешней отчетности
- Оптимизировать нагрузку на персонал и сократить расходы
- Получить возможность прогнозирования необходимых ресурсов

Возможности М4:

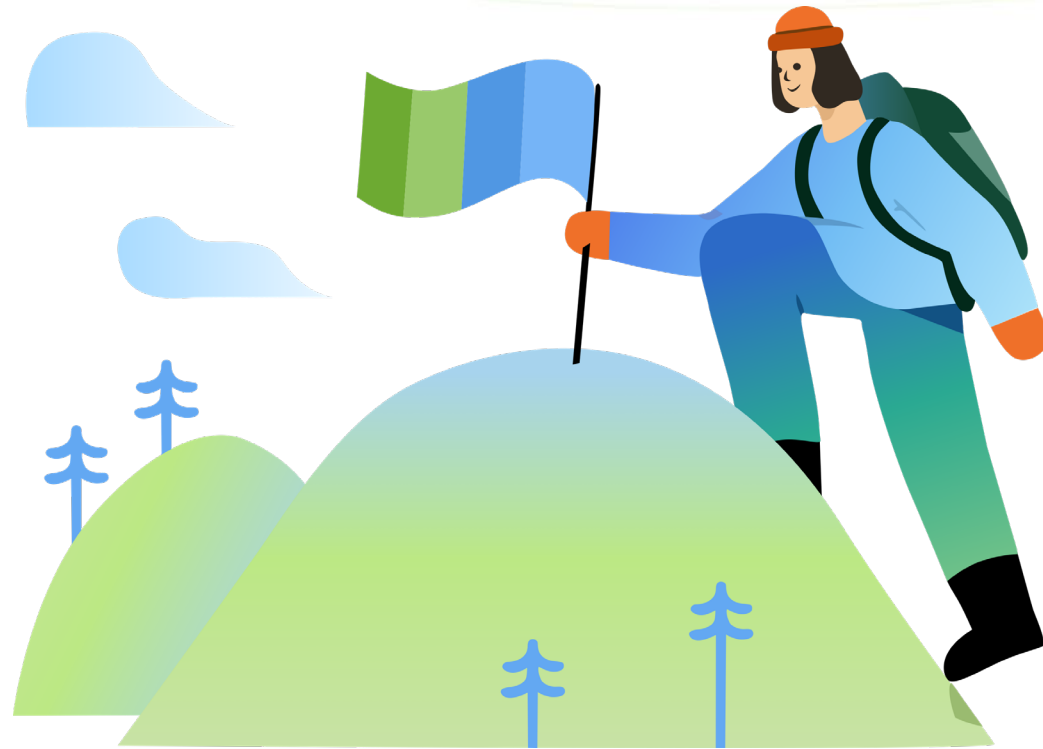
- Широкий и настраиваемый под задачи бизнеса функционал
- Готовые программные и аппаратные решения
- Управление обращениями, инцидентами и задачами
- Контроль мобильного и стационарного персонала
- Возможность масштабирования и интеграции с другими ИТ-решениями
- Встроенные отчеты и гибкие настройки
- Наличие мобильных приложений
- Омниканальность
- Клиентский сервис и доступ к обновлениям.



Автоматизация бизнеса

Результаты:

- Гибкая, прозрачная и эффективная работа с обращениями, инцидентами и задачами
- Соблюдение контрольных сроков по условиям внутренних и внешних договоров (OLA, SLA)
- Учет SLA сотрудников, сопоставления текущего SLA и фактически затраченного времени
- Удобство работы для всех участников процесса
- Коммуникация с клиентами и партнерами в единой системе
- Быстрая и простая отчетность перед заказчиками.
- Повышение эффективности подразделений и подрядных организаций
- Сокращение статей расходов. (ГСМ, ФОТ, потери оборудования)





12 Микросервисов

SaaS модель

- Доступ к обновлениям
- Клиентский сервис
- Техническая поддержка



Все микросервисы



Service Desk



Геолокация



Чаты



Мобильное приложение



База знаний



CMDB



Утилизация сотрудников



Чек-листы



Портал ВН



Портал счетчики



Портал клиента



Портал ХО

M4
SYSTEMS
microservices



Микросервисы. SaaS модель

1. Service Desk

- Задачник, To-do лист, Дашборд
- Автоматическая маршрутизация заявок.
- Отображение сотрудников и объектов на карте.
- Управление процессом согласований
- Учет индивидуальных SLA по каждому клиенту и объекту.
- История обращений клиентов/объектов
- Встроенные отчеты и аналитика

4. Учет времени сотрудников

- Табель смен.
- Планирование отпусков и доп. выходов.
- Модуль открытия смен.
- Расчет эффективности сотрудников.
- Хронометраж выполнения задач.

2. Геолокация

- Отслеживание сотрудников и автомобилей.
- Построение оптимальных маршрутов и анализ перемещений.
- Нарушения скоростного режима.
- Возможность приобретения GPS трекеров и заведение их в систему.

5. База Знаний

- Каталог статей и файловое хранилище.
- Облако тегов.
- Отображение необходимых статей в мобильном приложении, при открытии заявки исполнителем.
- Возможность расширения до LMS

3. Мобильное приложение

- Работа с заявками в режиме online и offline.
- Работа с чек-листами.
- Заполнение печатных форм и их печать через Wi-fi или OTG.
- Создание внутренних задач.
- Работа с IT активами

6. CMDB

- Учет оборудования (KE).
- Складской учет.

7. Интеграционное ядро

- Интеграция с внешними ИС



Микросервисы. SaaS модель

8. Мониторинг холодильного оборудования

- Просмотр показаний в режиме реального времени.
- Просмотр графиков изменения температуры.
- Оповещение о изменении температуры.
- Автоматическое создание задач для исполнителей, при отклонениях от нормы.

9. Мониторинг электро- и водоснабжения

- Контроль показаний счетчиков.
- Графики потребления, определение пиков.

10. Видеонаблюдение

- Просмотр камер в режиме реального времени
- Просмотр архива записей.
- Скачивание записей.
- Кастомизация сетки отображения камер.

11. Чаты

- Интеграция с мессенджерами.
- Создание задач из чата.
- Подключение смежных подразделений к чату, в случае необходимости.
- Оповещение заявителя в чате о смене статуса заявки.
- Получение обратной связи о качестве выполненной работы

12. Чек-листы

- Создание чек-листов.
- Прикрепление чек-листов к задачам.
- Выгрузка отчета по завершению чек-листа.
- Создание задач на основании отклонения от нормы.



Микросервис **Service Desk**

Рабочий стол

- Работа с заявками. Статусы, сроки, приоритеты, распределение по территориям, функционалу и рабочим группам
- Кастомизация, цветовая индикация обращений, в зависимости от сроков и статусов
- Отчетность и формирование отчетных документов в печатных формах
- Удобное согласование работ и процессов

The screenshot displays the Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with various icons for Dashboard, Working Desk, Reports, Structure, Knowledge Base, Tickets, Planning, Video Portal, Home, Helpdesk, Chat, Reference, Filter, and Refresh. Below this is a search bar for tickets and a button to create a new task. The main area contains a table of tickets with columns for Ticket ID, Number, Due Date, Title, Object, Contractor, Working Group, Assignee, Creation Date, Assignee, Status, and Done. The bottom of the interface features a summary bar with four colored boxes: 'Открытые' (25), 'Пропущенные' (0), 'Решить сегодня' (5), and 'Без ответственного' (9). The page also shows 'Записей на странице 100' and '1 - 25 из 25'.

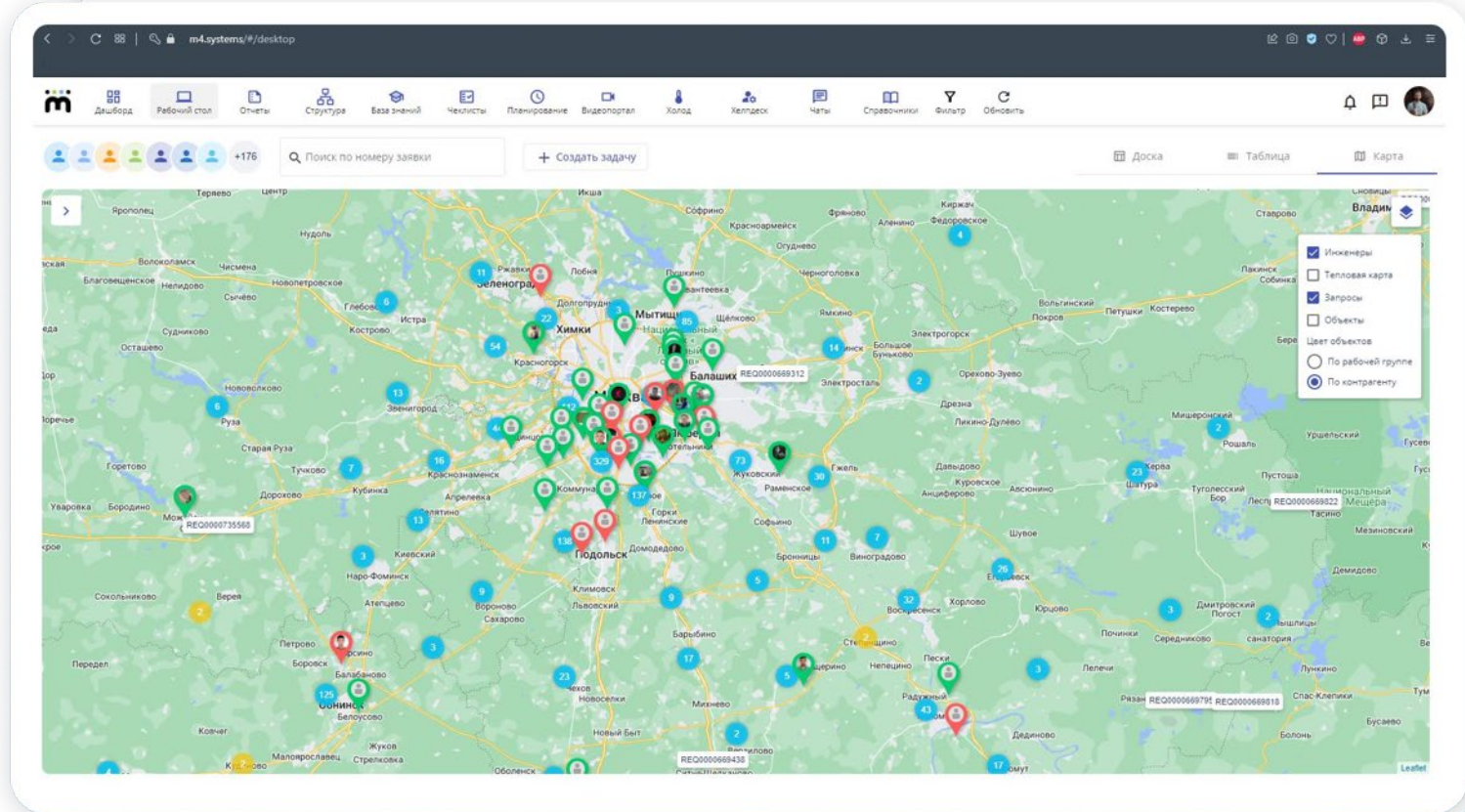
| Заявка | Номер вн. | Выполнить до | Заголовок | Объект | Контрагент | Рабочая группа | Завитель | Дата создания | Назначен | Статус | Догов |
|---------------|-----------|---------------------|--|--------|------------|----------------|----------|---------------------|----------|------------|-------|
| REQ0000735331 | | 11.03.2022 17:15:56 | Зависает ТСД | | | | | 10.03.2022 17:16:27 | | В работе | |
| REQ0000734764 | | 12.03.2022 16:41:00 | Картридж | | | | | 10.03.2022 10:42:04 | | В ожидании | |
| REQ0000735273 | | 12.03.2022 16:12:17 | Проблемы с денежным ящиком | | | | | 10.03.2022 16:13:24 | | В ожидании | |
| REQ0000735559 | | 12.03.2022 14:30:00 | Не заряжается мобильный принтер (зарядное устройство, батарейки) | | | | | 10.03.2022 22:30:11 | | В ожидании | |
| REQ0000731271 | | 19.03.2022 16:45:39 | Демонтаж КСО | | | | | 05.03.2022 16:46:11 | | В ожидании | |
| REQ0000735659 | | 13.03.2022 15:00:00 | Кузюзовский проспект дом в срочно доставить картридж. | | | | | 11.03.2022 08:20:04 | | В ожидании | |
| REQ0000735166 | | 12.03.2022 13:32:35 | Точка доступа. | | | | | 10.03.2022 14:32:43 | | В ожидании | |
| REQ0000735486 | | 12.03.2022 10:10:14 | Не включается принтер | | | | | 10.03.2022 19:41:17 | | В ожидании | |
| REQ0000735185 | | 24.03.2022 14:42:14 | Перенести монитор видеонаблюдения | | | | | 10.03.2022 14:43:19 | | В ожидании | |
| REQ0000735740 | | 11.03.2022 22:18:52 | Проблема с лучом на ТСД (нет луча, луч точкой/тонкой линией) | | | | | 11.03.2022 09:19:24 | | В ожидании | |
| REQ0000735382 | | 12.03.2022 11:34:13 | Не работает камера видеонаблюдения, не | | | | | 10.03.2022 18:05:27 | | В ожидании | |



Микросервис Service Desk

Карта

- Отображение сотрудников и объектов на карте
- Возможность построения оптимальных маршрутов

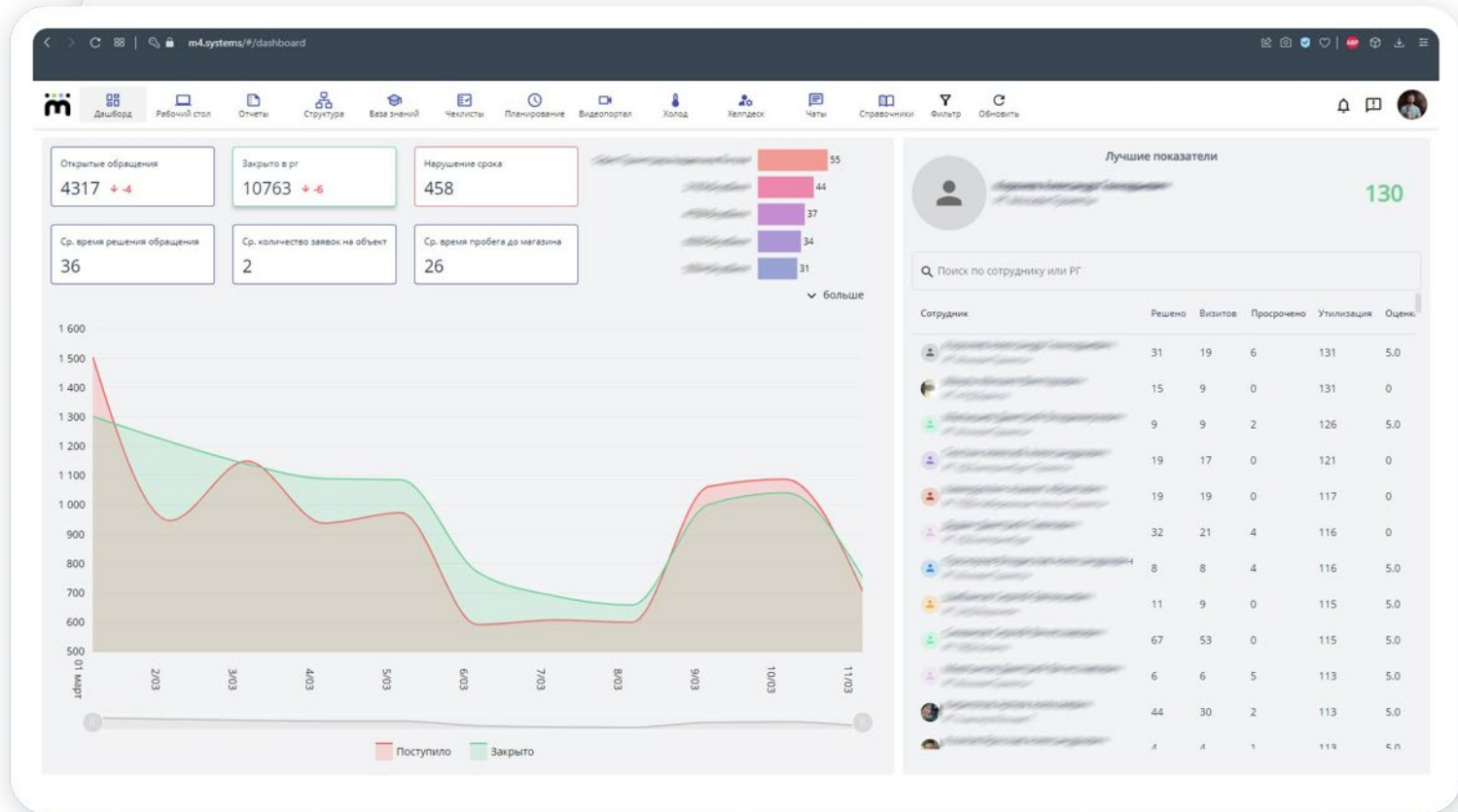




Микросервис **Service Desk**

Дашборд

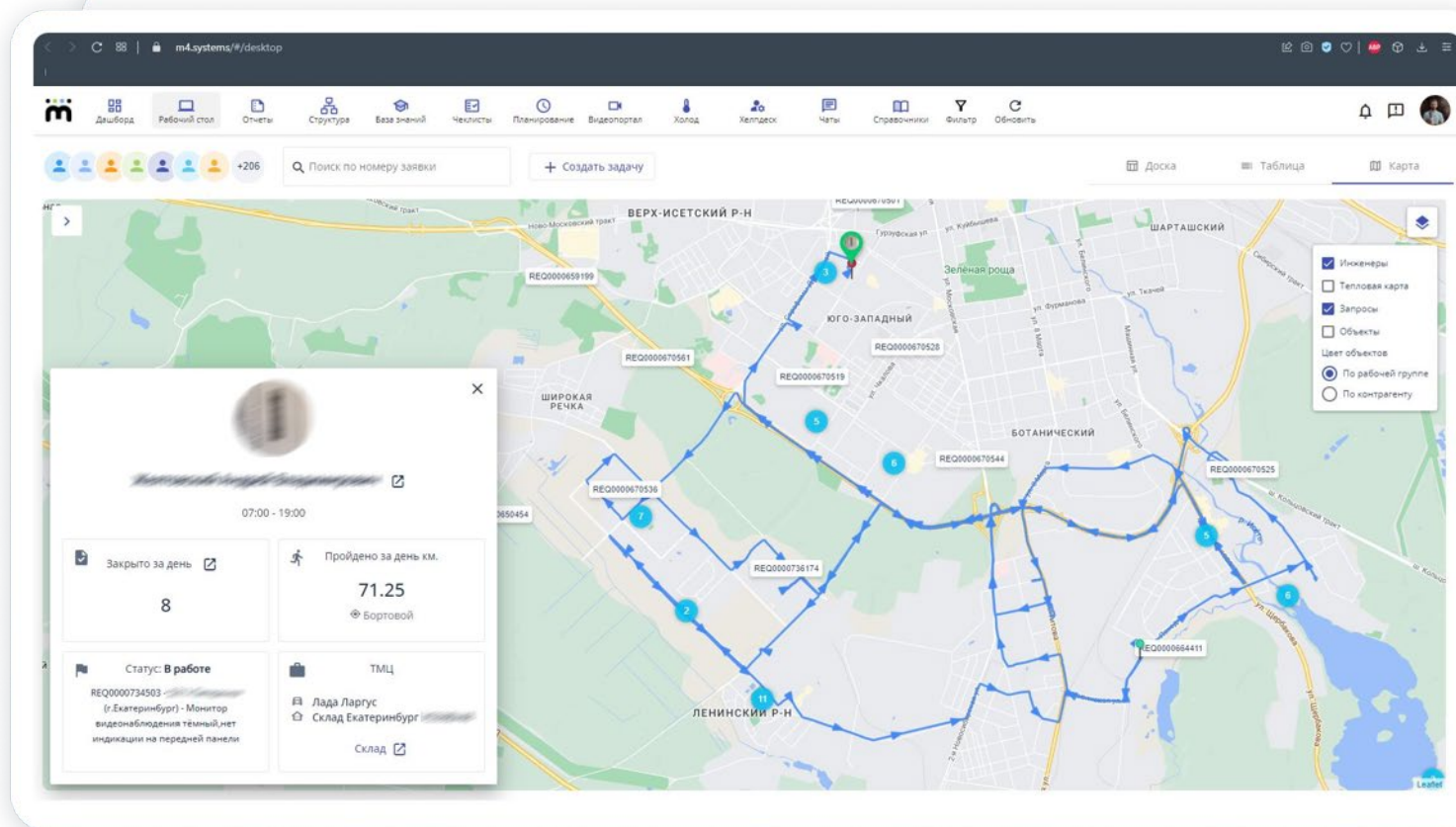
- Статистические данные, в режиме реального времени
- Быстрые фильтры по основным показателям
- Ключевые показатели сотрудников
- Список заявителей с максимальной инцидентностью



Микросервис Геолокация



- Анализ перемещений по территории. Места выполнения задач, парковки, заправки
- Полная информация о закрытой смене. Визиты, документы, пробег, затраченное время
- Оповещение о нарушении скоростного режима
- Подключение датчиков геолокации к системе.





Микросервис **Утилизация сотрудников**

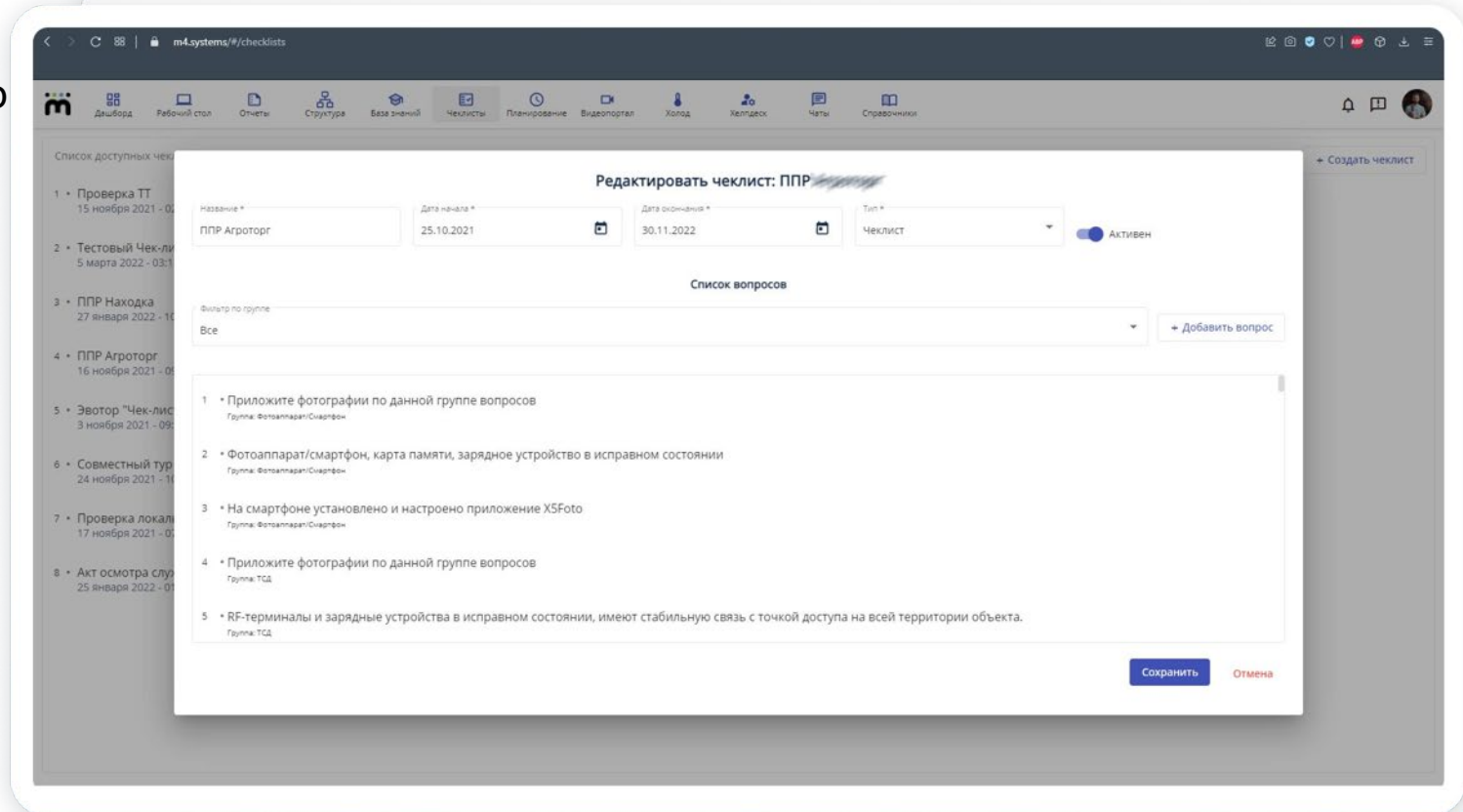
- Подробный хронометраж выполнения задач
- Плановый расчет времени в пути между объектами и фактические данные
- Открытие и закрытие смен с соблюдением обязательных правил
- Табель смен, планирование отпусков, дополнительных выходов и технические перерывы





Микросервис **Чек-листы**

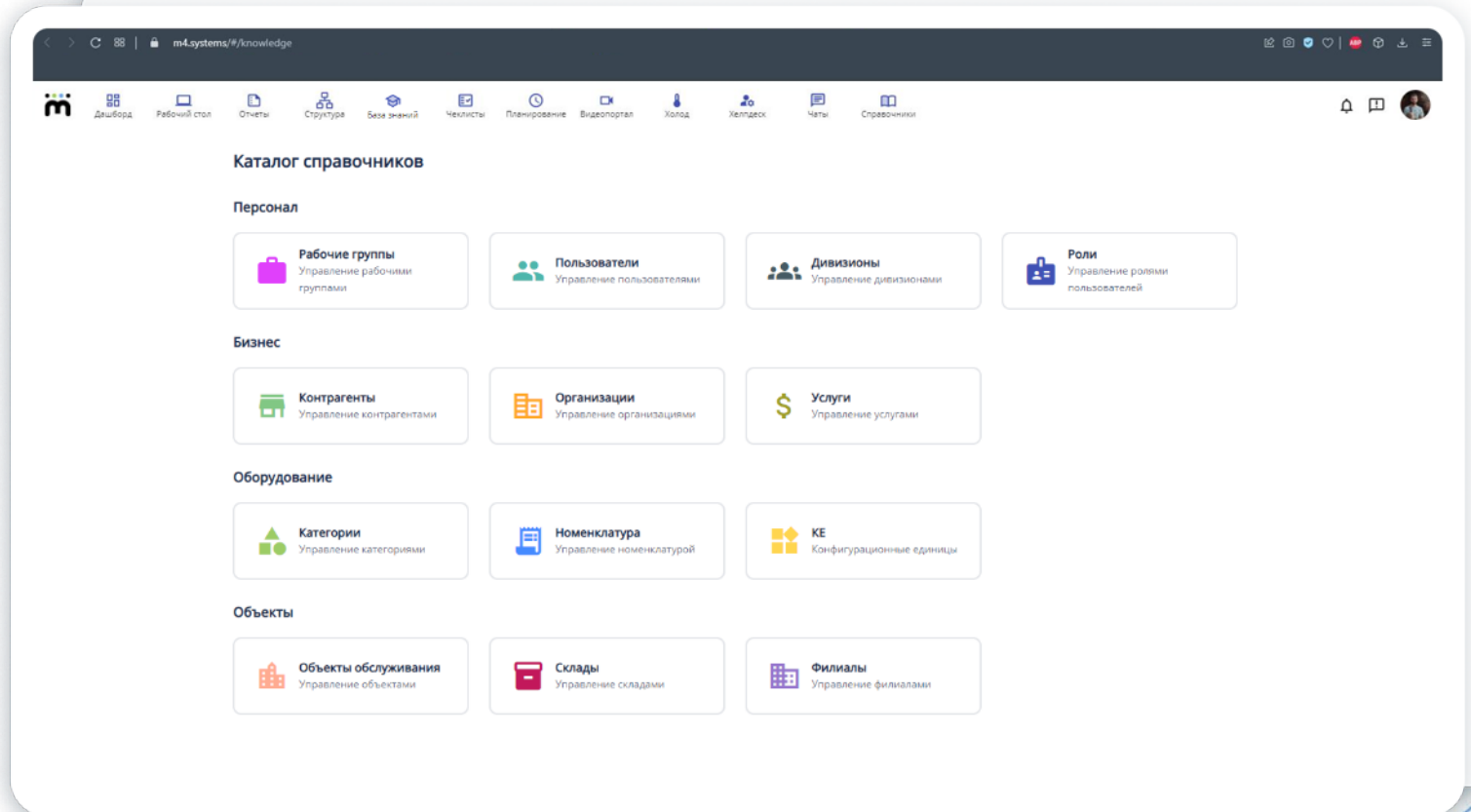
- Создание чек-листов с различными типами ответов (текст, число, выбор многих из многих, фото, прочее)
- Формирование проверок
- Формирование отчетов и заполнение шаблонных форм
- Создание задач исполнителям в ходе прохождения чек-листа.
- Работа с отклонениями.





Микросервис C MDB

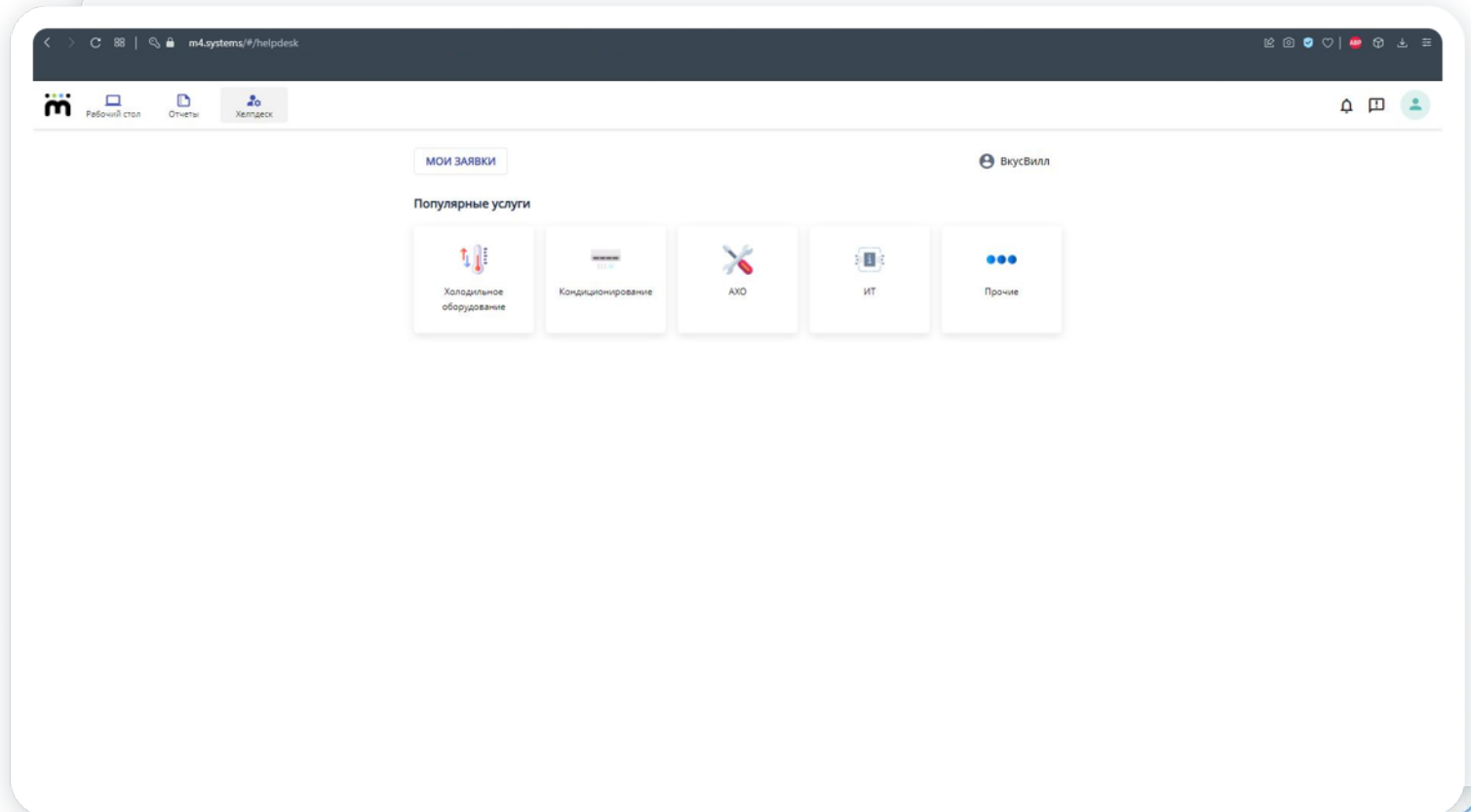
- Настраиваемые справочники номенклатуры, мест хранения, конфигурационных единиц
- Ведение складского учета. Перемещения, списания, отчеты.
- Учет оборудования (конфигурационные единицы), с возможностью фиксации срока действия, привязкой к другим конфигурационным единицам, клиентам и объектам





Микросервис Клиентский портал

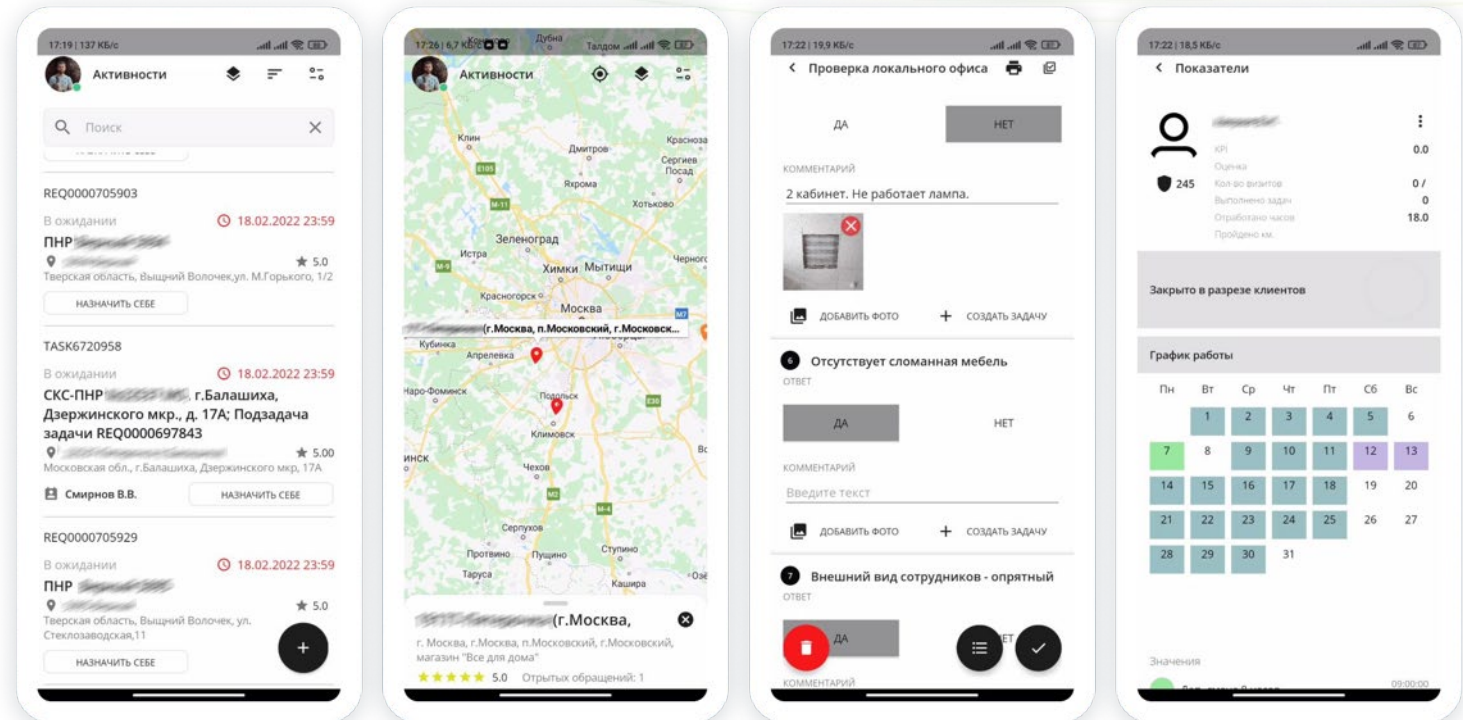
- Создание обращений и отслеживание процесса их решения
- Формирование отчетов. Отслеживание SLA
- Чат с исполнителем
- Web и мобильное приложение
- Три уровня категоризации обращений





Микросервис Мобильное приложение

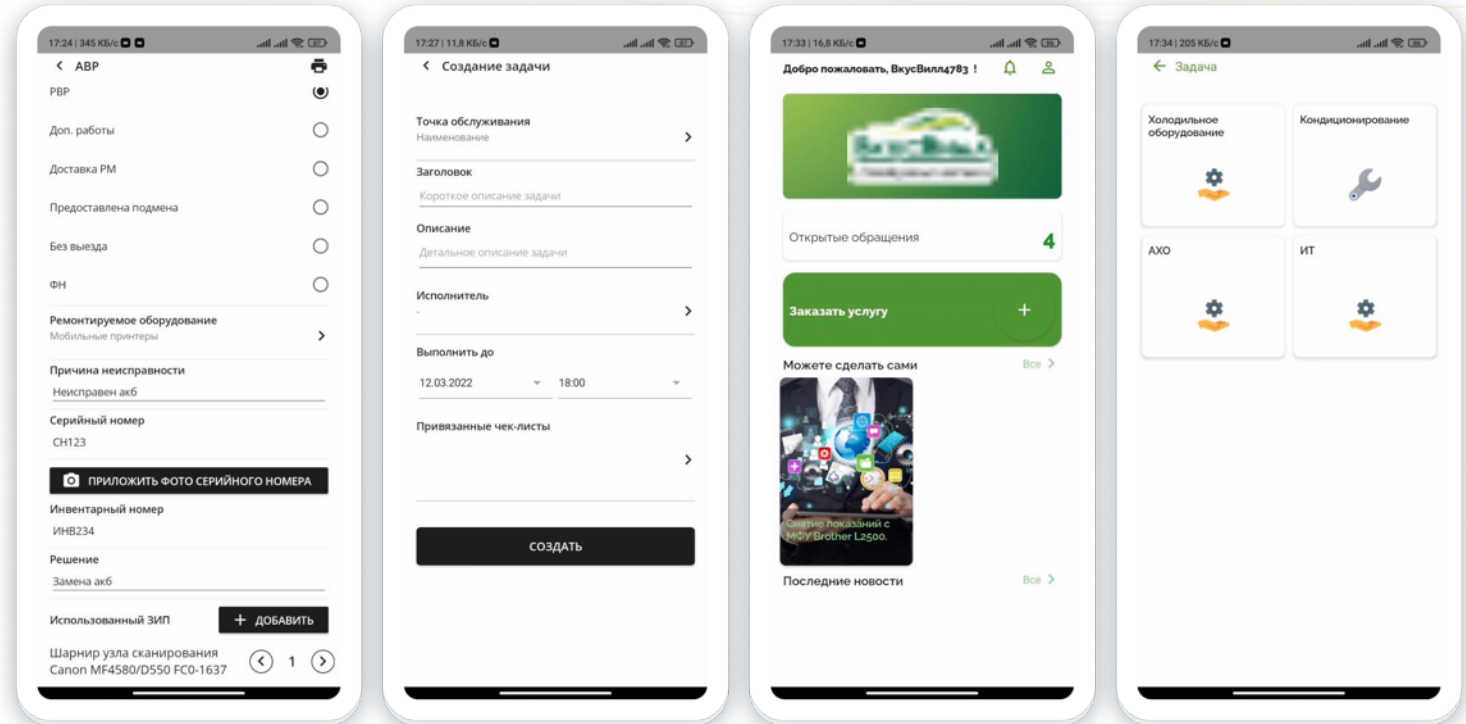
- Работа с задачами и чек-листами, в том числе offline
- Ведение табеля смен
- Формирование и печать отчетной документации из мобильного приложения
- Построение оптимальных маршрутов и планирование работ на день





Микросервис Мобильное приложение

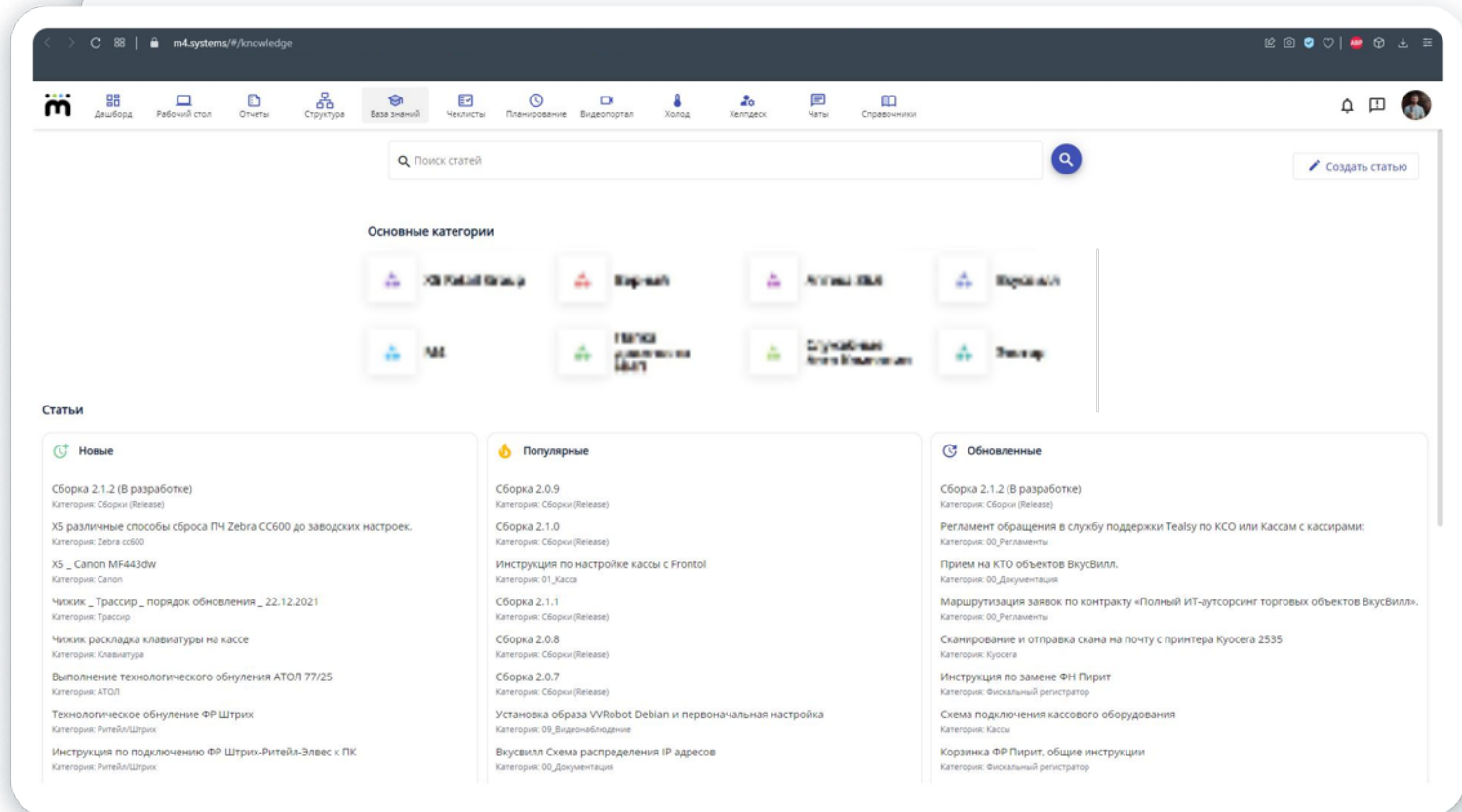
- Построение маршрутов до объектов используя сторонние приложения. Яндекс Карты и прочие
- Создание внутренних обращений
- Работа с IT активами, в том числе, используя интерфейсы API внешних систем (1C, SAP). Перемещение оборудования между складами, пересчеты
- Коммуникация с заказчиком в чатах обращений





Микросервис База Знаний

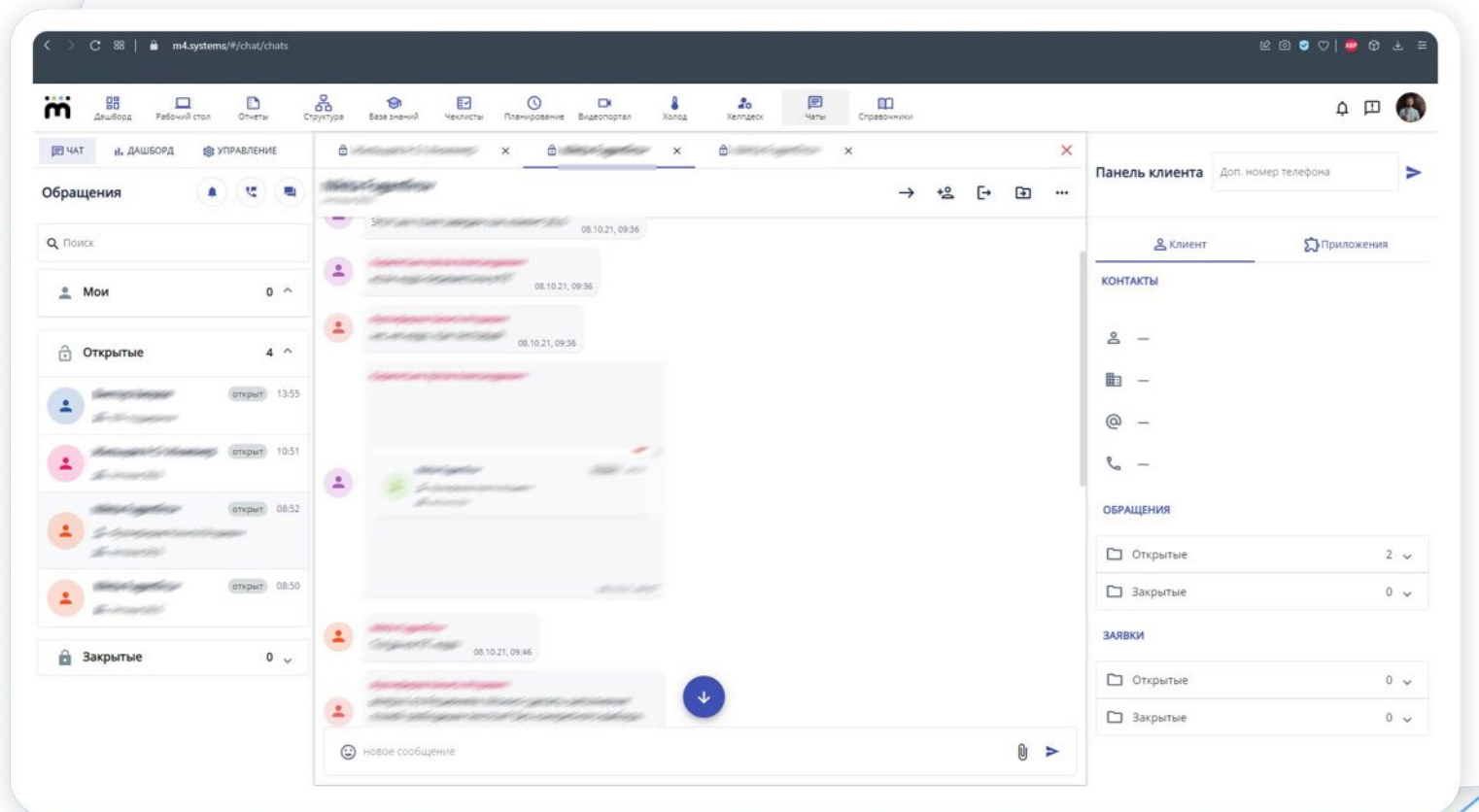
- Создание и хранение инструкций, документации, бизнес-процессов
- Отслеживание просмотров и анализ популярности статей
- Возможность расширения до системы обучения персонала (LMS)



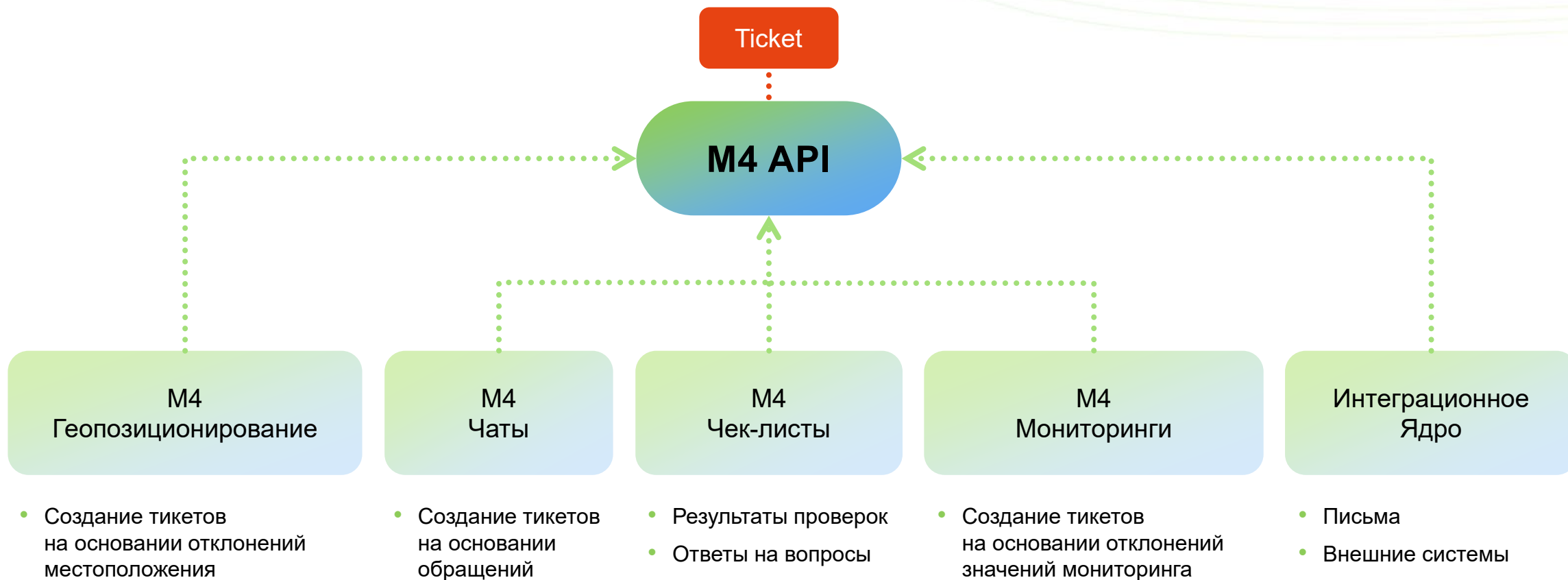
Микросервис Чаты



- Общение с заявителями в режиме чата
- Подключение смежных подразделений в режиме онлайн
- Создание тикетов для офлайн решений на основании сообщений
- Интеграция с мессенджерами



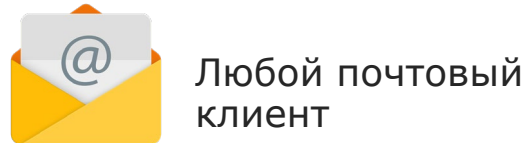
Каналы поступления обращений





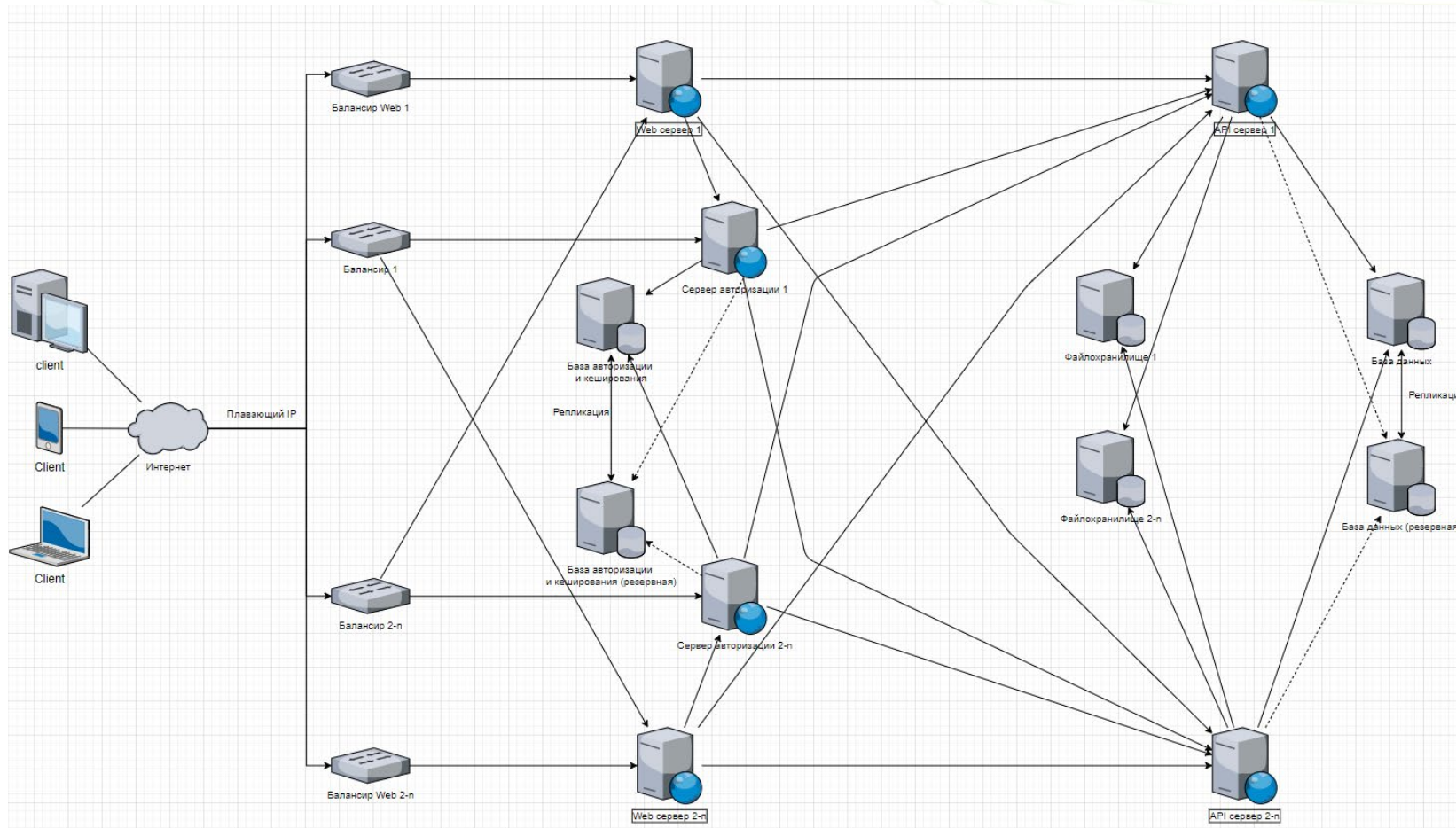
Интеграции

Системы доступные для объединения



Интеграционное Ядро

Архитектура



Запроси персональную демонстрацию!

Мы поможем вам организовать “прозрачный” и качественный сервис!



Получи М4 за полцены!

350 Р* **-50%**
~~700 Р~~

Руководитель направления клиентского сервиса и продаж

Хворов Виктор +7 (905) 040-24-98