



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**

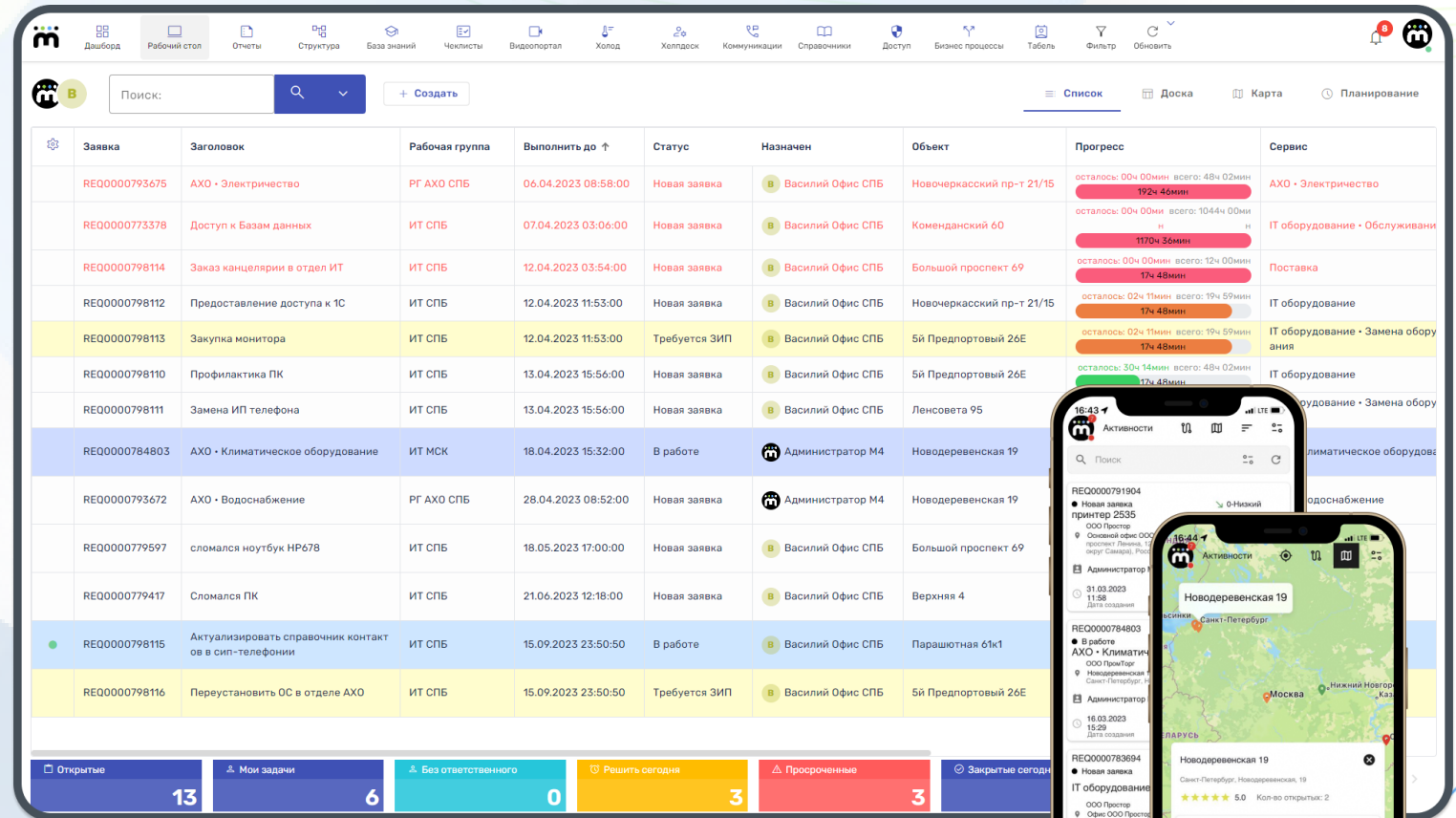
Формирование отчетных документов в печатных формах

- Удобство**

Удобный интерфейс с различными вариантами визуализации

- Согласования**

Возможность запуска процессов согласования с внутренними и внешними пользователями





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**

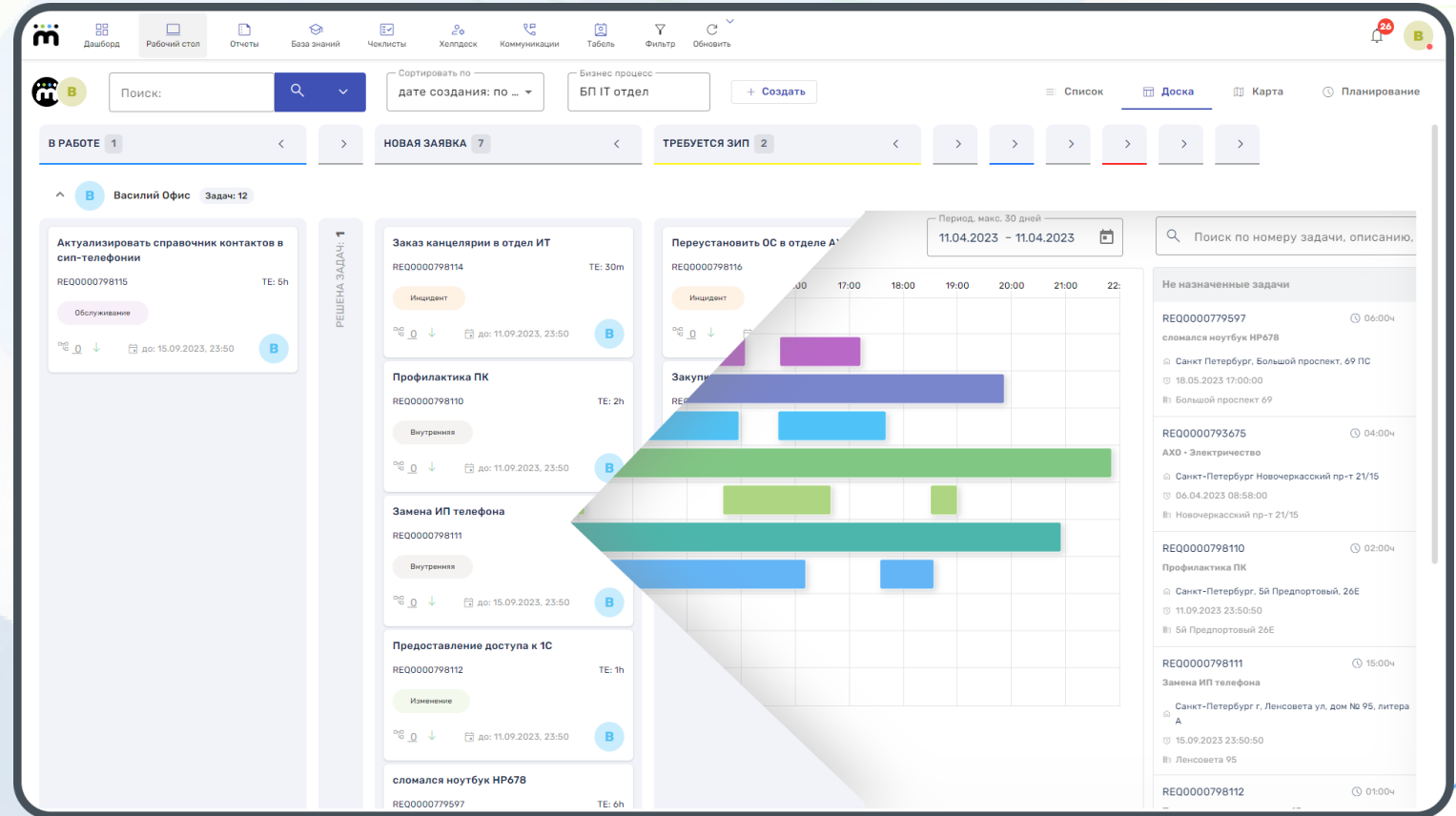
Планирование временных интервалов выполнения задач и построение прогнозов

- **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

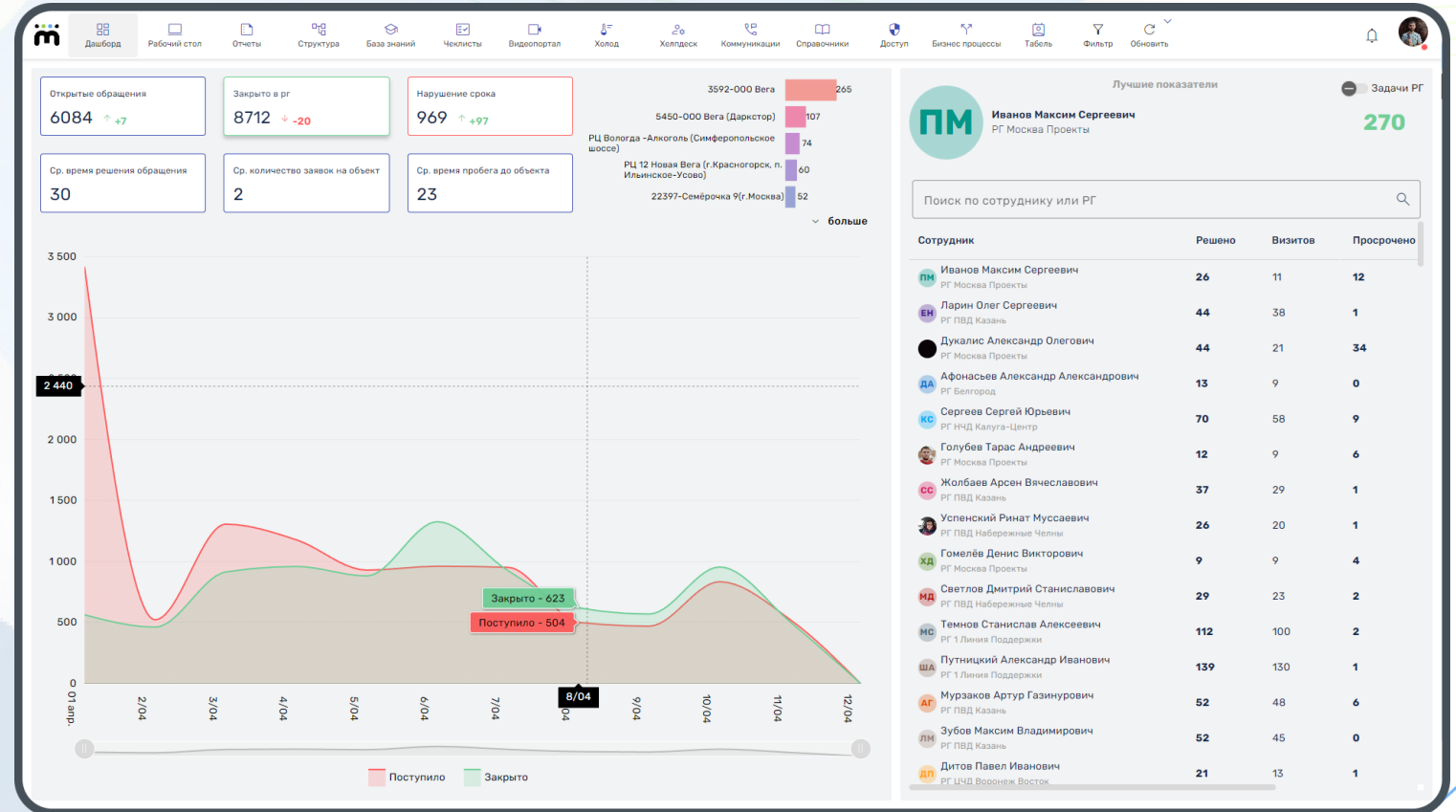
The screenshot displays the M4 Service Desk interface for a specific task. The task ID is REQ0000798366. The task title is 'Ремонт принтера в 236 каб'. The description states: 'Сломался принтер, прошу устранить замечание и заменить РМ. Адрес: Санкт-Петербург, Новодеревенская, 19'. There are two attached images: 'изображение_2023-04-12_111059653.png | Вложение | 491 kB' and 'изображение_2023-04-12_110545056.png | 58 kB'. A 'Скачать все' button is present. The 'РЕШЕНИЕ' section is empty, and the 'КОДЫ РЕШЕНИЯ' field contains 'Не установлено'. On the right, a pie chart shows the activity status: 'В пути' (22.2%), 'В работе' (44.4%), and 'Новая заявка' (33.3%). The interface includes a top navigation bar with various icons and a sidebar with tabs for 'Информация', 'Комментарии', 'История', 'Чеклисты', 'Тех. карты', 'Связанные задачи', and 'Работы'.



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**

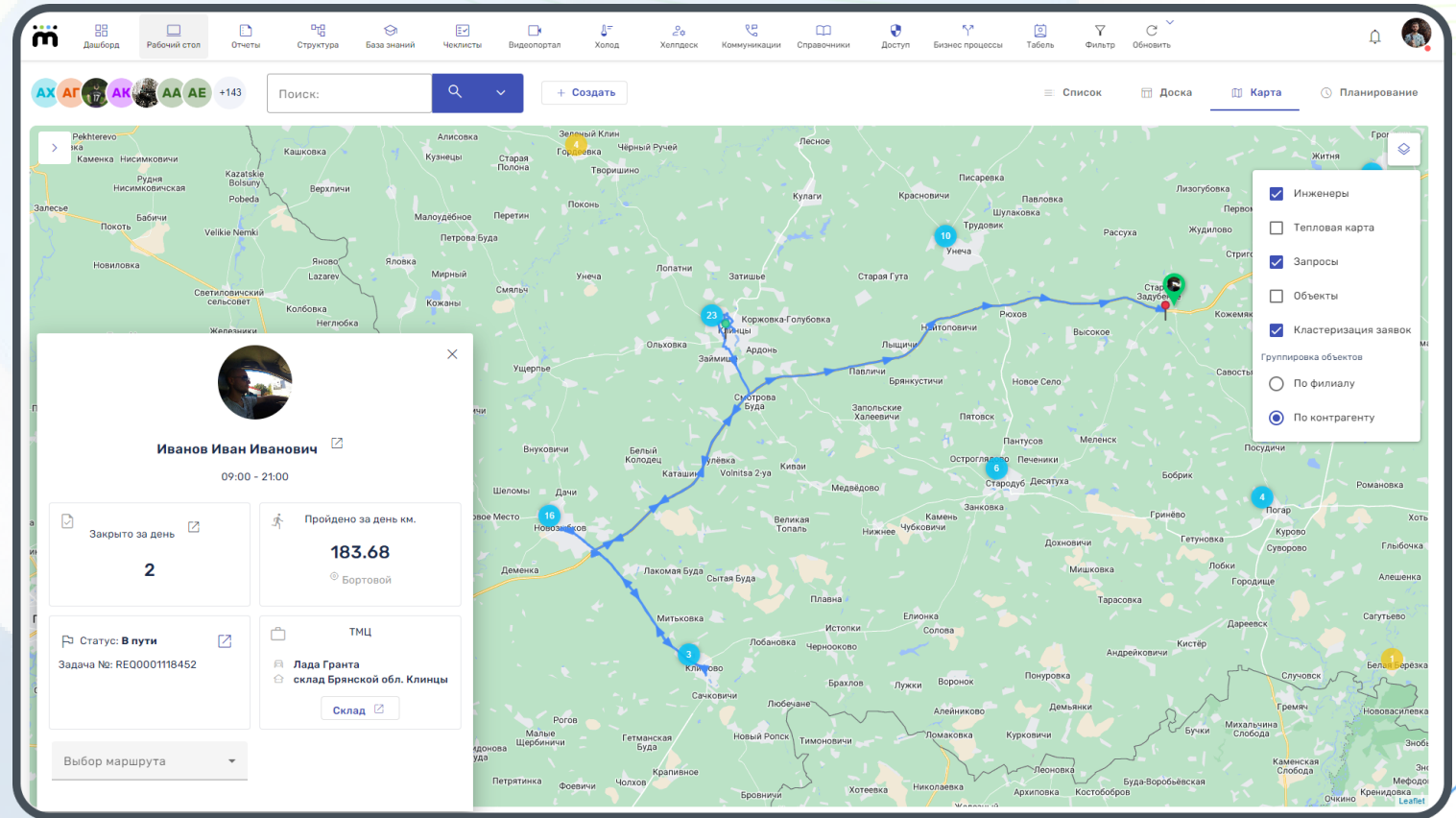
Стационарные в автомобиль и внешние с АКБ.

- **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 software interface. The main window shows a process flow diagram with nodes for 'Новая заявка', 'В работе', 'Решена', 'Отменена', 'ЗИП Получен', and 'ЗИП Заказан'. A configuration window titled 'Настройка требований и событий для статуса Решена' is open, showing a table of requirements and events for the 'Решена' status.

Тип требования*	Заголовок*
Текстовая информация	Опишите выполненную работу!
Вложение файла	Вложите фотоотчет!
Коды решения	Укажите код решения!
Оценка	Оцените выполненную работу
Дата и время	Укажите крайний срок согласования

The configuration window also includes tabs for 'Требования', 'События', and 'Данные статуса', and buttons for 'Выбрать существующее', '+ Добавить новое', 'Отменить', and 'Сохранить'.



M4 C MDB

Управление активами

- **Складской учет**

Организация хранения активов на полках и складах

- **ИТ-активы**

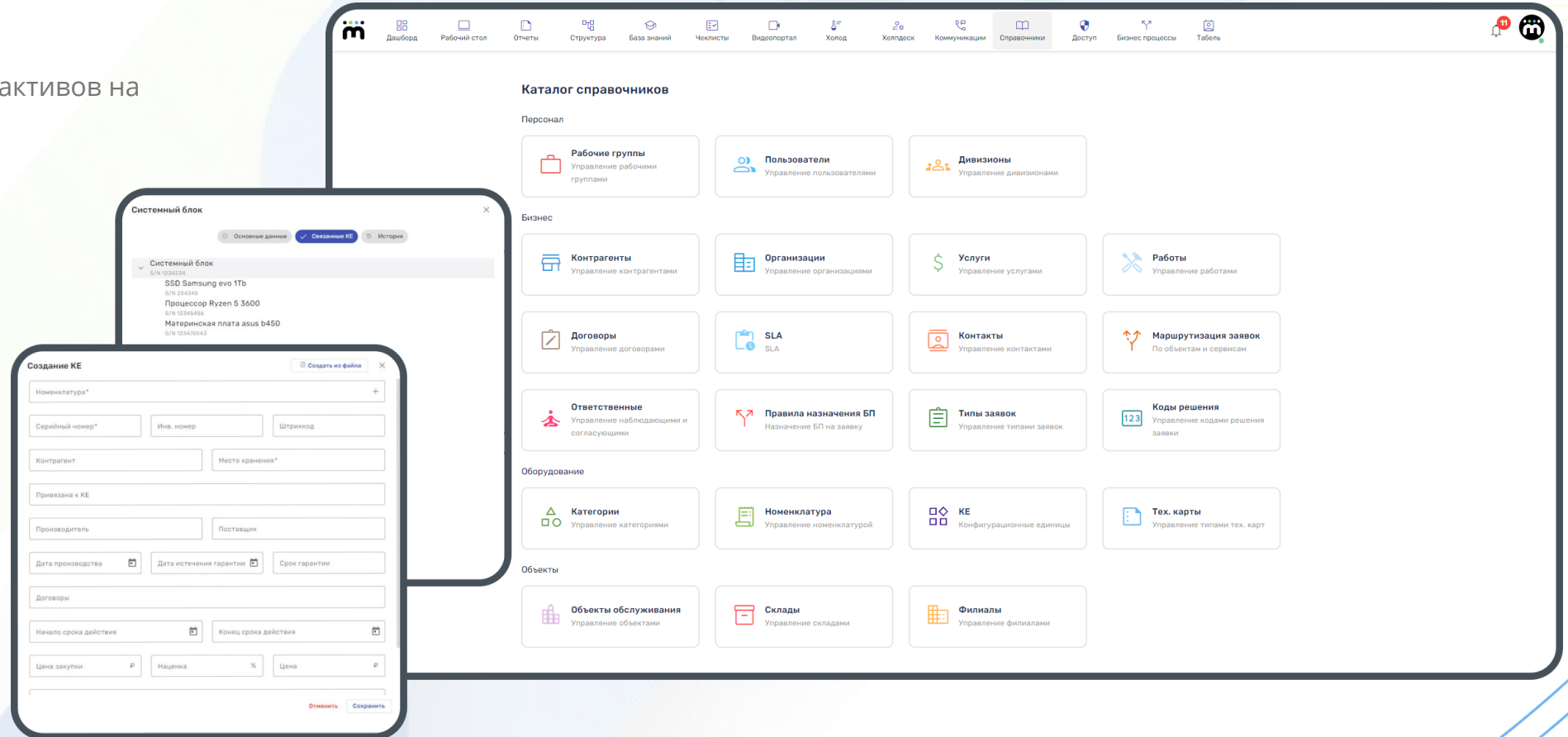
Управление конфигурационными Единицами (KE), формирование связей. Перемещение KE между складами и объектами

- **Операции**

Перемещения, списания, инвентаризации.

- **Стоимость**

Формирование стоимости Владения активами.





M4 Service Desk

АРМ КЦ

- Чаты

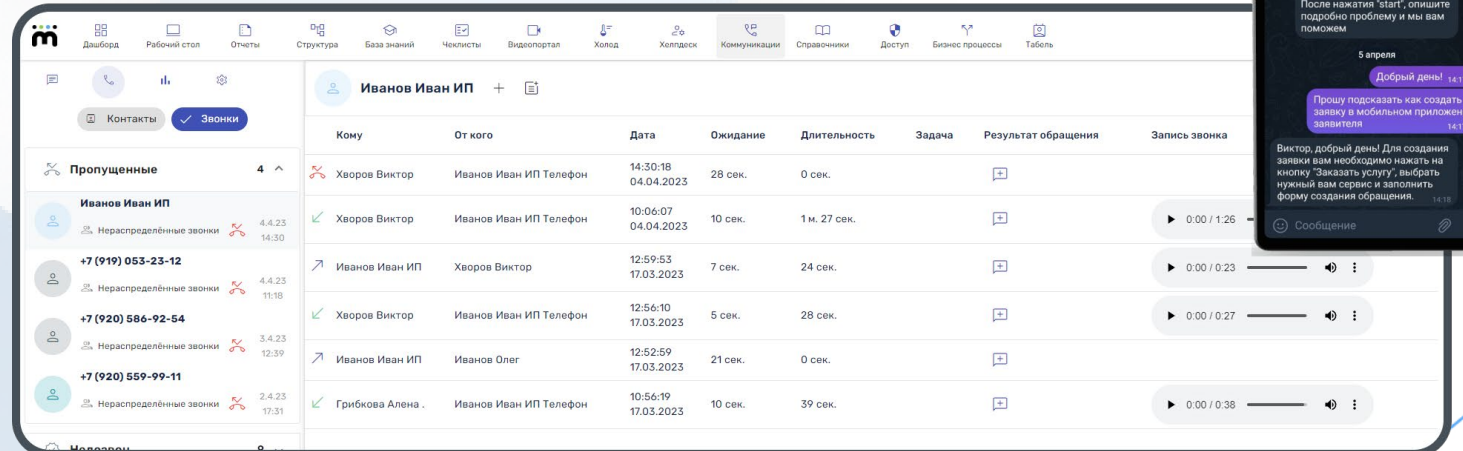
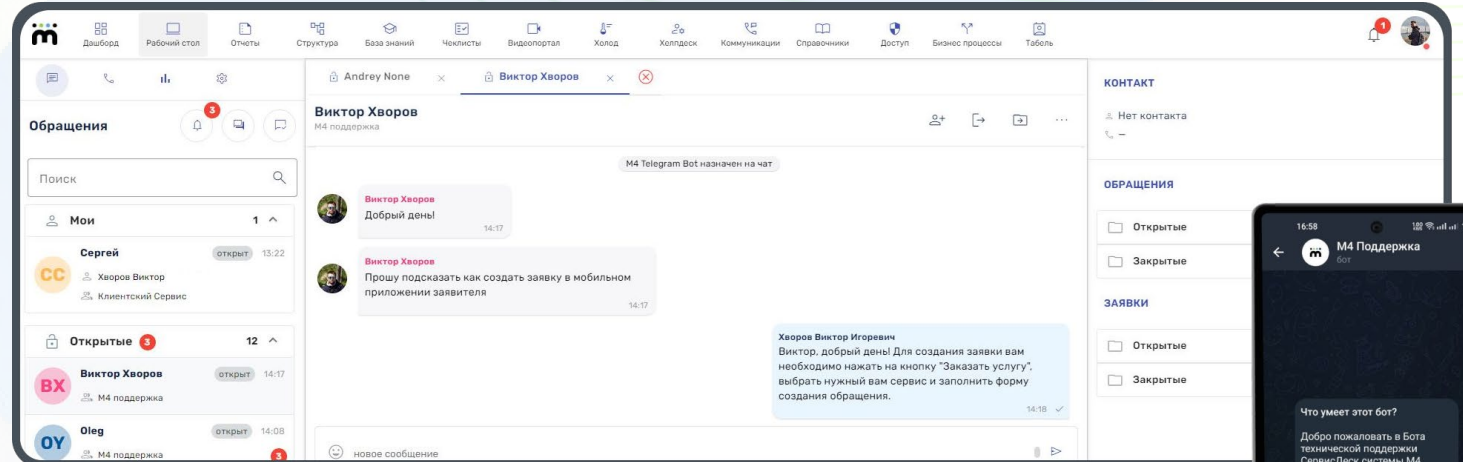
Собранные в одном окне обращения и чаты с заявителями (Мессенджеры, Чат М4)

- Телефония

Подключение внешней IP-телефонии.

- Адресная книга

Карточка заявителя. Информация о контакте и его обращениях.





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

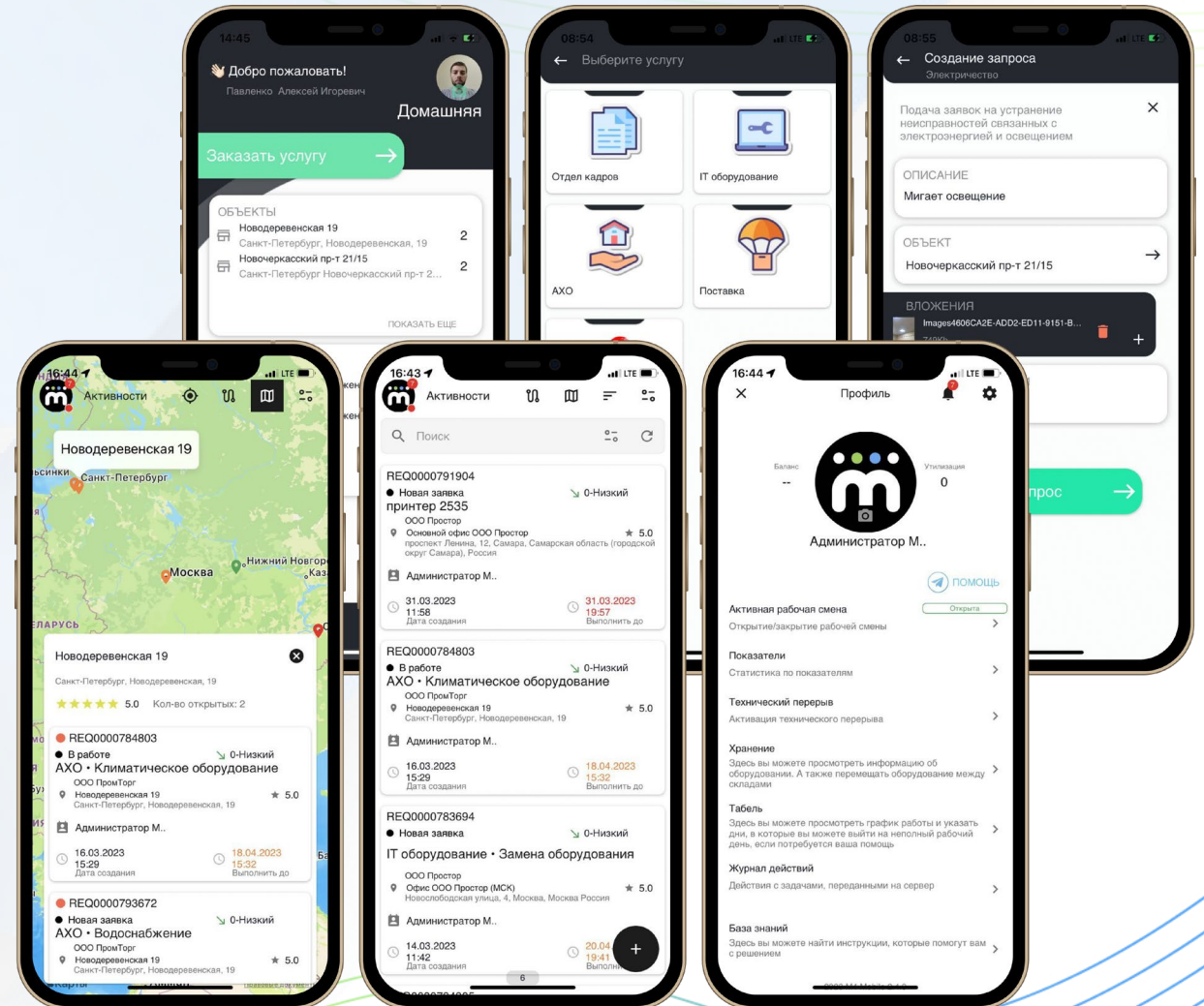




M4 Мобильное приложение

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.



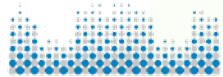
M4 Service Desk

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 : ФОР– 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>



ПОЧЕМУ МЫ?



Запишись на презентацию!

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

Презентация [M4 SmartStore](#)
Презентация [M4 управление франшизой](#)