КИТ
КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
www.kit77.ru

Дайджест изменений в системе регистрации заявок в ИТ поддержку 1 квартал 2025 года



РУСКЛИМАТ
www.rusklimat.ru

КИТ — ПЕРВЫЕ
В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ

14

Изменений реализовано для повышения удобства работы пользователей с заявками в ИТ

Уважаемые пользователи, с каждым днем, мы стремимся сделать ваше взаимодействие с ИТ лучше.

Ниже мы собрали для вас список изменений, реализованных в 1 кв 2025 года, направленных на повышение удобства при работе с заявками.

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
• Сложный и интуитивно не понятный каталог услуг , выбор из 300 строк • Визуальная среда подачи заявок неудобна для работы • Нет возможности подать заявку с мобильного телефона	• Внедрен новый портала подачи заявок • Услуги разделены по понятным категориям • Реализована возможность подачи заявок с телефона	• Кол-во записей каталога услуг сокращено в 3 раза (300 до 100) • Среднее время на создание заявки сократилось с 4 минут до 2 минут • Предоставлена возможность подачи заявки с мобильного телефона

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
В ходе решения заявки специалисты могли понизить приоритет тем самым увеличить норматив выполнения заявки	Введен запрет на понижение приоритета заявки после первичной классификации	Приоритет заявки определяется в момент ее первичной классификации. В процессе решения приоритет может только повышаться. Норматив выполнения заявки не увеличивается в ходе ее решения.
Не корректно рассчитывался норматив оказания услуг по возвращенным в работу заявкам. При возврате заявка считалась выполненной в срок вне зависимости от последующей длительности выполнения.	Скорректирован алгоритм пересчета норматива выполнения заявки после ее возврата в работу	Возвращенные в работу заявки должны быть решены в неиспользованное от исходного норматива время. Не решенная в оставшийся срок заявка, определяется как просроченная.
Невозможно поставить отрицательную оценку по заявке из почтового уведомления о завершении работы по заявке	Исправлена ошибка в выставлении плохих оценок через почтовое уведомление	Отрицательные оценки можно выставить из любого интерфейса: портал, web-интерфейс, почтовое уведомление о завершении работ по заявке.

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
Не отображалось плановое время решения заявки. Не понятно, когда заявка будет выполнена.	Добавлено поле “плановое времени выполнения” в карточку созданной заявки	Пользователь всегда информирован о плановом сроке решения заявки
Невозможно добавить подписчиков в заявку	Добавлено поле «Подписчики» при заполнении формы	Появилась возможность подписывать на заявку заинтересованных лиц в момент создания* *Самостоятельное добавление подписчиков после создания заявки будет доступно после обновления системы. Запланировано на 2 кв. В текущий момент добавление новых подписчиков к созданным заявкам возможно через уведомление специалистов поддержки в комментариях.
Не было возможности увидеть, кто подписан на заявку	Добавлено поле “Подписчики” в карточку созданной заявки	Пользователь всегда видит, **кто подписан** на его заявку

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
Затруднена коммуникация с пользователями при отсутствии номера телефона для связи	Добавлено поле для указания номера телефона. Включено автоматическое заполнения номера телефона из карточки сотрудника	Появился дополнительный канал коммуникации с пользователями. Пользователи могут самостоятельно указывать телефон для связи при создании заявки. 55% поданных заявок содержат телефон для связи
Нет возможности найти услугу по ключевым слова.	Настроен механизм поиска по ключевым словам, добавили теги для 11 услуг	Там где уже есть ключевые слова, поиск услуги и создание заявки по ней сократился с 1, 5 минут 30 секунд
Все заявки пользователя во всех статусах были одним списком. Активные заявки было сложно найти.	Добавлен фильтр "Активные заявки" Созданы ракурсы для отдельного просмотра Заявок, Согласований, Подписок.	Используя ракурсы и фильтр, можно быстро найти необходимую заявку

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
Не понятно как создать заявку на перемещение рабочего места	Добавлена категория запроса «Переместить, подключить технику» в услугу «Поддержка/обеспечение рабочего места»	По данной категории за 1 кв 2025 года зарегистрировано 115 заявок
Не получается найти услугу "Сеть и интернет".	Добавлена услуга «Сеть и интернет» в категории услуг Рабочее место и Коммуникация и связь. Добавлен поиск услуги по словам « Сеть » и « Интернет »	Поиск услуги « Сеть и интернет » занимает **не более 30 секунд**
Пользователи создавали заявки в момент массовых сбоев из-за отсутствия информации о сбое	Добавлена возможность публикации информационных баннеров о сбоях на портал подачи заявок	В момент сбоя на портале появляется баннер с уведомлением о неработающих ИТ-сервисах и ожидаемым временем восстановления. Пользователь получает информацию о сбое без регистрации заявки.

Изменения выполненные за 1 квартал 2025

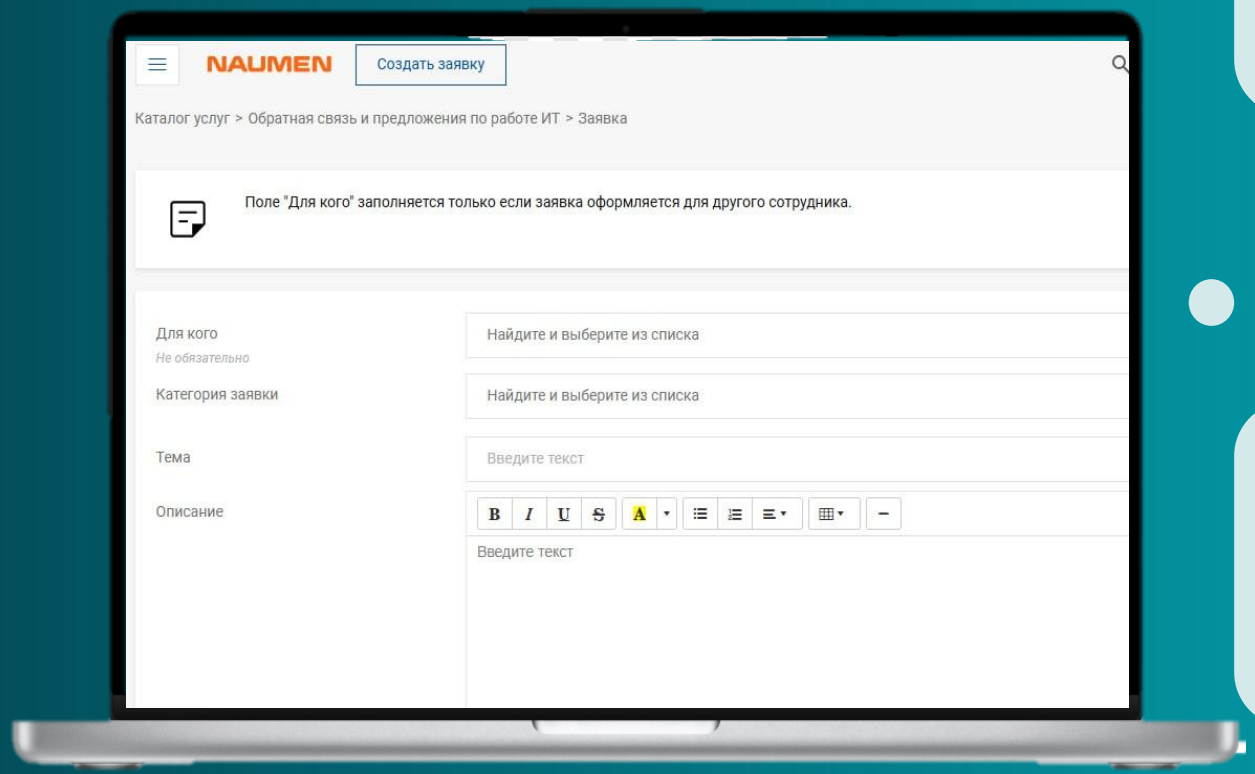
КИТ КОРПОРАТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

РУСКЛИМАТ

ПРЕДПОСЫЛКА	ЧТО СДЕЛАНО?	РЕЗУЛЬТАТ
Не удобно искать категорию заявки в услуге «Корпоративная почта и календарь» из-за большого кол-ва строк.	Сокращен список категорий с 13 до 8, что бы весь список умещался на экран	Выбор категории заявки происходит без прокрутки вниз.
Услуги внутри категории отсортированы по алфавиту, а не по популярности	Настроено отображение услуг в порядке их популярности	Создание заявки по популярным услугам стало занимать меньше времени.

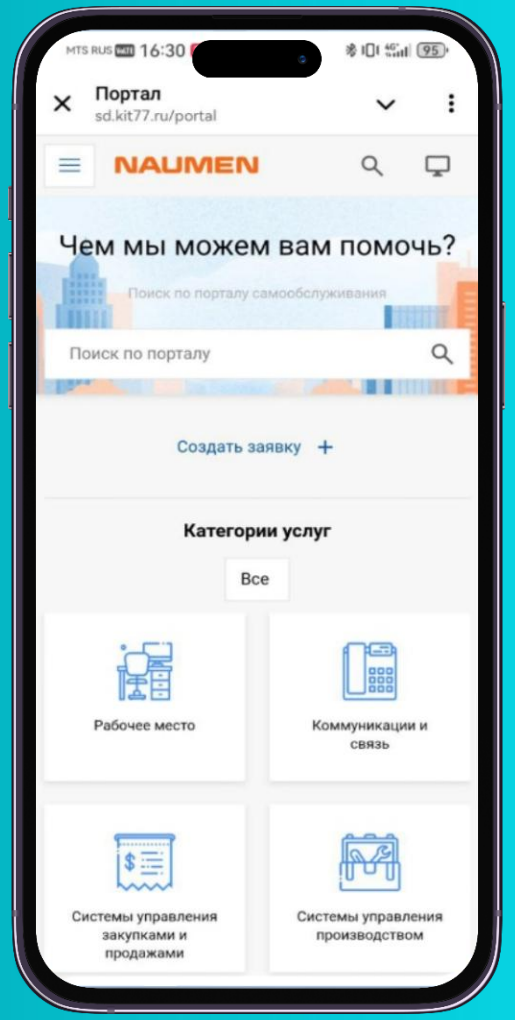
Портал самообслуживания Naumen

Для подачи обращения, войдите на портал самообслуживания https://sd.kit77.ru/portal/



Для входа **с мобильных устройств,** которые не находятся в корпоративной сети, используйте Ваш логин в формате ***@rusklimat.ru и пароль от учетной записи

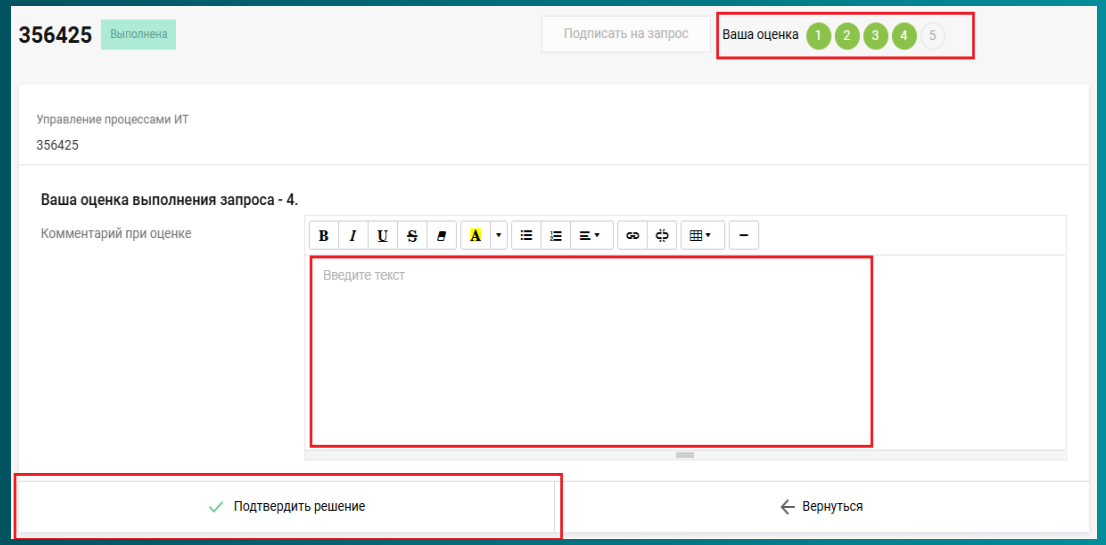
Вход **с устройств в корпоративной сети** осуществляется с автоматической идентификацией. Ввод логина/пароля не требуется



Вы можете влиять на качество ИТ-услуг:

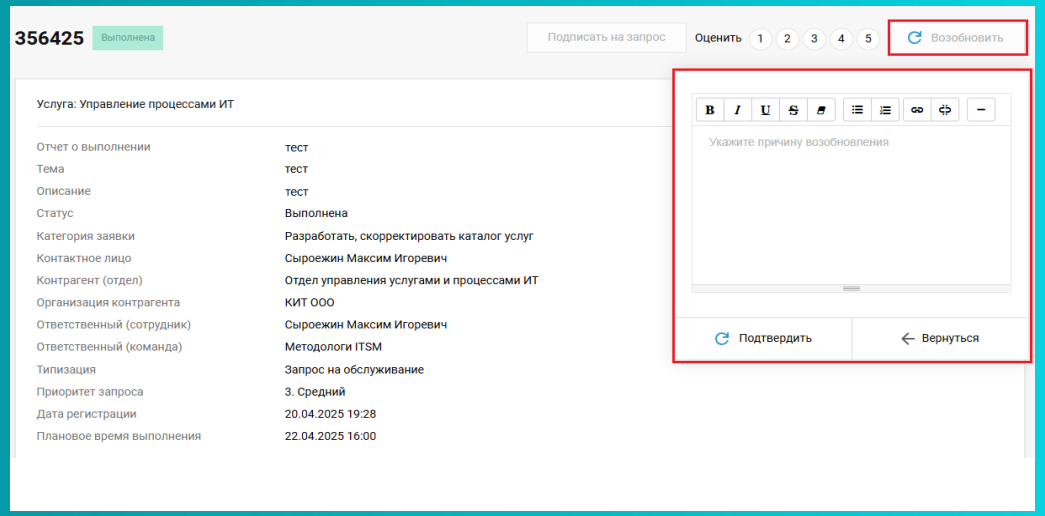
Оценить выполнение обращения

Ваши оценки помогают нам выявлять лучшие практики в работе с клиентами и формировать корректирующие мероприятия при неудовлетворительном опыте. Все отрицательные оценки подлежат разбору с обязательным предоставлением обратной связи



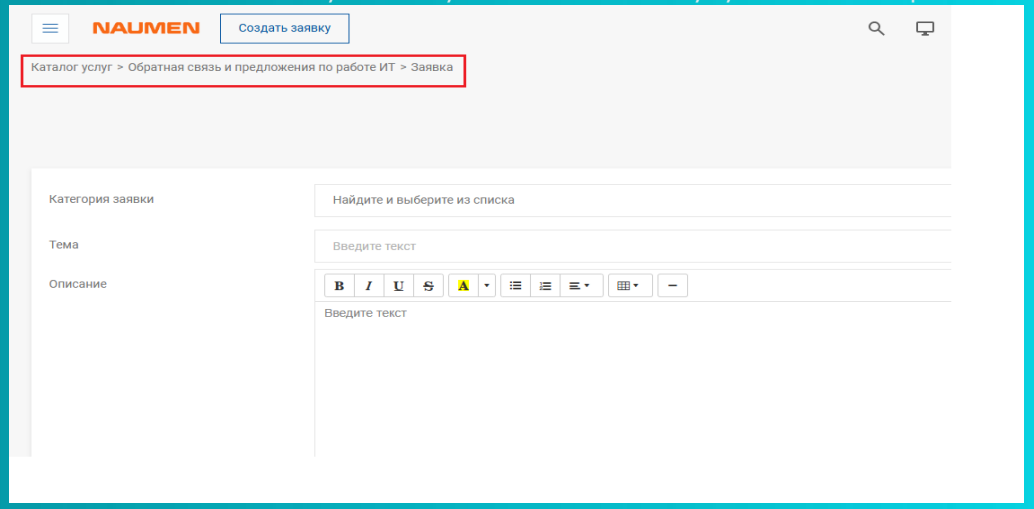
Вернуть заявку в работу

если вашу заявку закрыли не предоставив услугу полностью. Мы внимательно следим за % возвратов и разбираем их причины.



Создать заявку в разделе Обратная связь и предложение по работе ИТ

ваши пожелания и замечания по нашей работе подлежат обязательному анализу и помогают нам улучшать ИТ-сервис



Способы подачи обращений

Портал самообслуживания Naumen

https://sd.kit77.ru

Телефон

+7(495) 777-19-67 доб. 1000 городской
1000 внутренний

Почта

hd@rusklimat.ru

Преимущества использования портала:

- Удобный интерфейс для подачи и отслеживания запросов
- Возможность получать уведомления о статусе вашего обращения



Наша команда

ITSM@rusklimat.ru

Вы можете обращаться к нам по следующим вопросами:

- Эскалация по заявке, если что-то пошло не так
- Вопросы по качеству ИТ услуг
- Предложения по работе ИТ

КИТ — ПЕРВЫЕ
В ОКЕАНЕ ТЕХНОЛОГИЙ



Максим Сыроежин

Руководитель управления методологии ИТ сервисов

syroezhin_m@kit77.ru
+7 985 332 88 14



Денис Пучков

Сервис менеджер производственных ИС

puchkov_d@kit77.ru
+7 999 163-87-98



Шальнева Юлия

Сервис менеджер торговых ИС

shalneva_y@kit77.ru
+7 906 771 1023

Мы ищем коллегу

Сервис менеджер по Инфраструктуре