



ESMP – платформа автоматизации  
сервисных подразделений

ПРЕМИЯ «ПРОЕКТ ГОДА»  
GLOBAL CIO



# ESMP – Многомодульность



Клиентский портал  
CLIENT PORTAL



Портал отчетности  
METRICA



Нейронная сеть  
LINGVO



Чат-бот  
BUTTON



SERVICE MANAGER



и/или



 Зарубежные

Совместимость с любыми ITSM продуктами

 Отечественные

# Основной функционал ESMP системы



## SERVICE MANAGER

- Эргономичный интерфейс для исполнителей
- Простая настройка процессов и согласований без разработки
- Управление услугами, подписками
- SLM и управление эскалациями
- Модуль CMDB



## CLIENT PORTAL

- Концепция единого окна
- Умный поиск
- Конструктор портала
- Конструкторы форм подачи заявок, согласований
- Опросы



## METRICA

- Конструктор дашбордов и отчетов для любых задач
- Бизнес и ИТ-показатели в едином окне
- Автоматизация получения отчета
- Отчетность, которой пользуются



## LINGVO

- Нейронная сеть с элементами искусственного интеллекта
- Самообучение
- Распознавание текста и изображений
- Автоопределение и категоризация сервисов



## BUTTON

- Общение с поддержкой через чат-бот
- Моментальное информирование пользователей по созданным обращениям
- Автоматический ответ и помощь по часто задаваемым вопросам
- Интеллектуальный поиск услуг, подача заявок
- Интеграция с мессенджерами

# Замещаемые иностранные решения



Сервисные порталы, порталы типа "Единое окно", порталы заявок, корпоративные порталы



Системы сервис-деска, хелп-деска (ITSM). Базы данных управления конфигурациями (CMDB)



Системы отчётности и визуализации данных



Нейросети, системы распознавания текстов и изображений



Платформы для создания и управления чат-ботами



# Внедрение ESMP в VK

- ИИ позволил автоматизировать работу с крупными корпоративными клиентами компании по целому ряду продуктов



**>200 000**  
внешних клиентов

**>1 000**  
сотрудников работает  
на платформе

в 20 раз

Увеличено количество  
обрабатываемых заявок

с 3 тыс. до 60 тыс. в год

>150 в день



**50%**  
заявок система  
обрабатывает  
автоматически



## Наши контакты

---

Мы всегда на связи:

Тел: [8 \(800\) 301-89-62](tel:8(800)301-89-62)

E-mail: [esmp@rt.ru](mailto:esmp@rt.ru)

---

