



# ТС:ITIL Управление информационными технологиями предприятия

Новые функциональные  
возможности и планы  
по развитию линейки продуктов



ТС:ITIL – решение для автоматизации ITSM, ITAM/SAM-процессов.

Позволяет эффективно и с минимальными затратами управлять службой технической поддержки и обращениями клиентов, сформировать каталог сервисов и соглашений об уровне сервиса, вести учет оборудования и программного обеспечения.



# Функциональные возможности 13 процессов библиотеки ITIL



|  |   |  |   |                     |
|--|---|--|---|---------------------|
| Управление каталогом и уровнем услуг (SLA) | Подготовка отчетности по услугам        | Управление непрерывностью и доступностью услуг | Бюджетирование и учёт затрат на услуги ИТ |                     |
| Управление мощностью                       | Управление информационной безопасностью | Управление отношениями с потребителями         | Управление подрядчиками                   |                     |
| Управление инцидентами и запросами         | Управление проблемами                   | Управление КЕ и Активами                       | Управление изменениями                    | Управление релизами |

# Линейка продуктов



| Процессы в системе                                | TC:ITIL<br>Стандарт | TC:ITIL<br>ПРОФ | TC:ITIL<br>КОРП |
|---|---------------------|-----------------|-----------------|
| Управление услугами                               | +                   | +               | +               |
| Управление конфигурационными единицами и Активами | +                   | +               | +               |
| Управление инцидентами                            | +                   | +               | +               |
| Управление запросами на обслуживание              |                     | +               | +               |
| Управление изменениями                            |                     | +               | +               |
| Управление проблемами                             |                     | +               | +               |
| Управление релизами                               |                     | +               | +               |
| Управление событиями                              |                     | +               | +               |
| Управление отношениями с потребителями            |                     |                 | +               |
| Управление информационной безопасностью           |                     |                 | +               |
| Управление непрерывностью и доступностью          |                     |                 | +               |
| Управление поставщиками                           |                     |                 | +               |
| Управление финансами                              |                     |                 | +               |
| Машинное обучение и AI                            |                     |                 | +               |
| Мобильное приложение                              |                     | +               | +               |
| Веб-портал  |                     |                 | +               |

# Преимущества решения



## Безопасность

Соответствует требованиям ФСТЭК и 187-ФЗ, поддерживает ГОСТ Р-МЭК\ISO 20000-2010



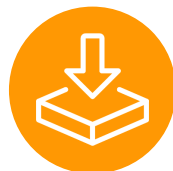
## Универсальность

Интегрируется с многими решениями ИС и подходит для любой отрасли



## Многофункциональность

Позволяет автоматизировать ITSM, ITAM/SAM-процессы



## Импорт и загрузка из внешних программ

Помогает получить сведения об программно-аппаратной части компьютеров

# Интеграционные возможности



## Интеграция с типовыми конфигурациями 1С

Позволяет быстро заполнить основные данные (пользователи, организации и др.) и автоматически контролировать изменения конфигурации



## Интеграция с телефонией

Позволяет определить звонящего пользователя и быстро открыть обращение с его рабочего места



## Интеграция с 1С-Коннект

Позволяет расширить возможности техподдержки пользователей



## Импорт и загрузка из внешних программ

Помогает получить сведения об программно-аппаратной части компьютеров



## REST API

Работа с данными системы через набор стандартизованных http-запросов

# Новые технологии



## Роботизированная обработка обращений

Автоматический подбор услуги и маршрутизация заявок



## Работа с ИТ-активами

Управление жизненным циклом ИТ-активов от заявки на закупку до списания. Поиск и просмотр карточки актива



## Отчетность

Гибко настраиваемые отчеты о выполнении SLA и удовлетворенности пользователей



## База знаний

Автоматический подбор ответа на вопрос пользователя

# Релизы



2020

**9 релизов**



2021

**4 релиза + 1 планируется**



2022

**составляем план**

Текущий релиз

**1.2.8.1**

Платформа 1С

**8.3.16.1814 (не ниже)**

Библиотека стандартных подсистем

**3.1.5.192**



# Юзабилити и рефакторинг



Переработка интерфейсов программы



Переработка основных АРМов системы



Рефакторинг всех подсистем



Актуализация интеграции с сервисом ТС-Коннект

# Оmnиканальность. Каналы взаимодействия



| №  | Канал                                  | Примечание                                 |
|----|--|--|
| 1  | Телефон                                | 1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон) |
| 2  | Электронная почта                      |  |
| 3  | Личный кабинет                         |  |
| 4  | Веб-портал                             | Только в версии КОРП                       |
| 5  | Расширение для типовых конфигураций 1С |  |
| 6  | Мобильное приложение пользователя      |  |
| 7  | Система взаимодействия фирмы 1С        | В планах                                   |
| 8  | Telegram                               | В планах                                   |
| 9  | REST API                               |  |
| 10 | 1С-Коннект                             |  |

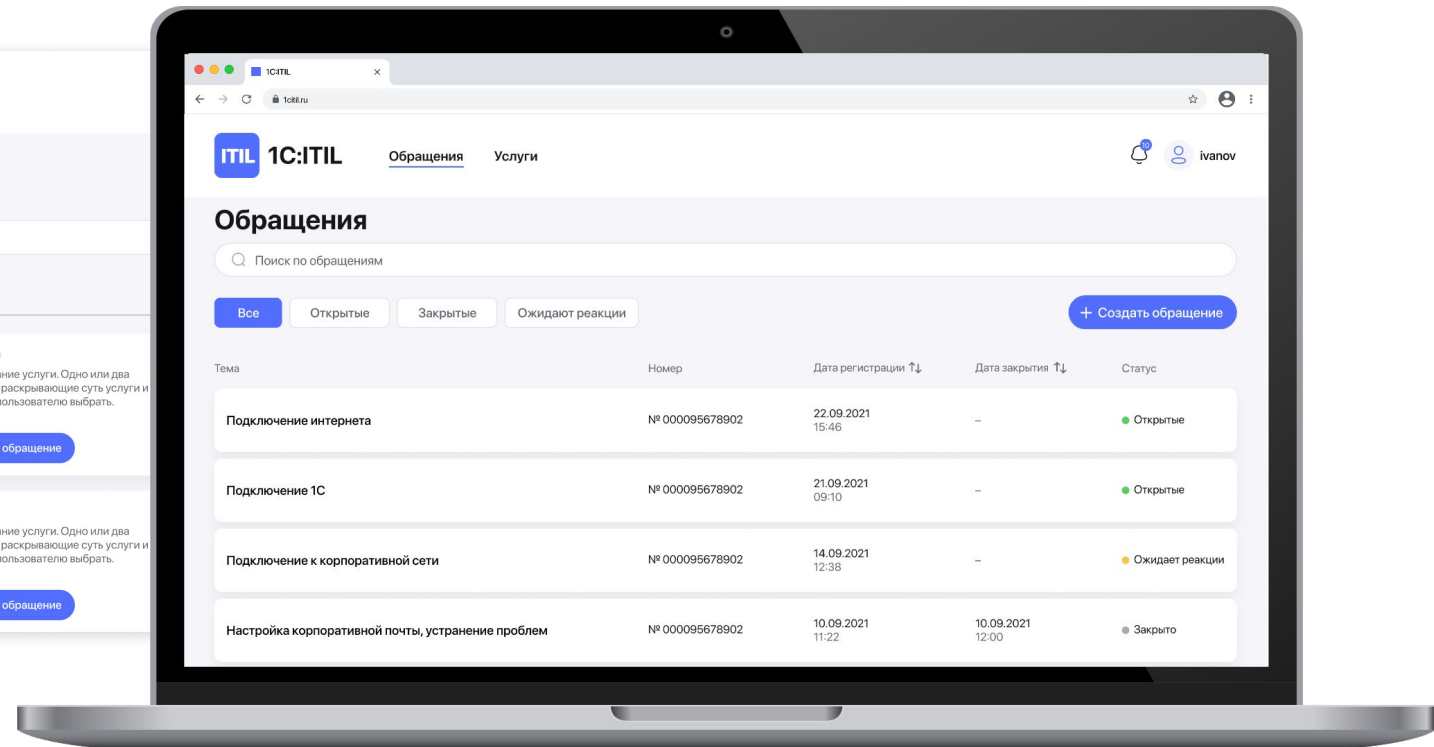
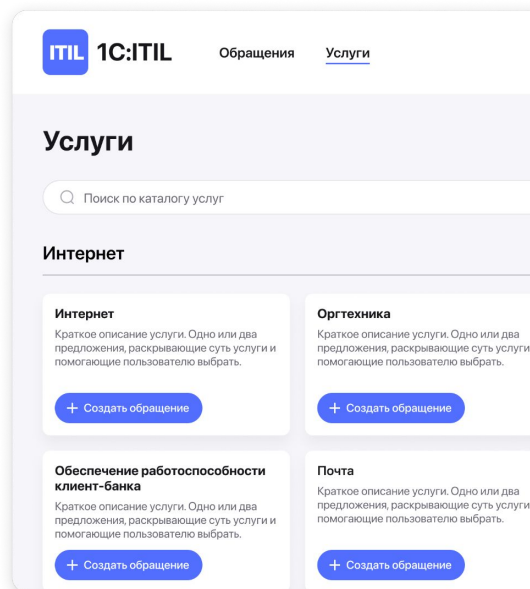
# Оmnиканальность

«Кабинет заявителя»

- Расширение для типовых решений ТС
- Веб-сайт
- Мобильное приложение



# Новый web портал



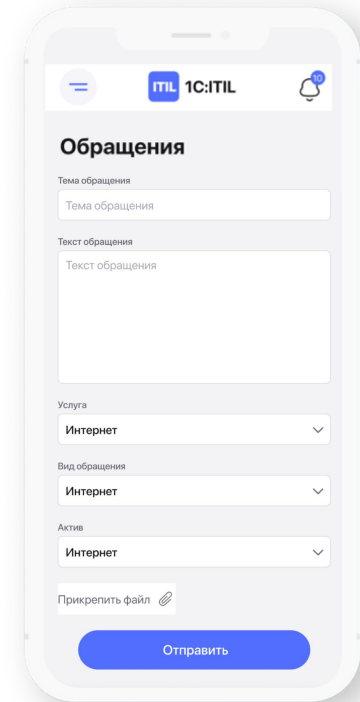
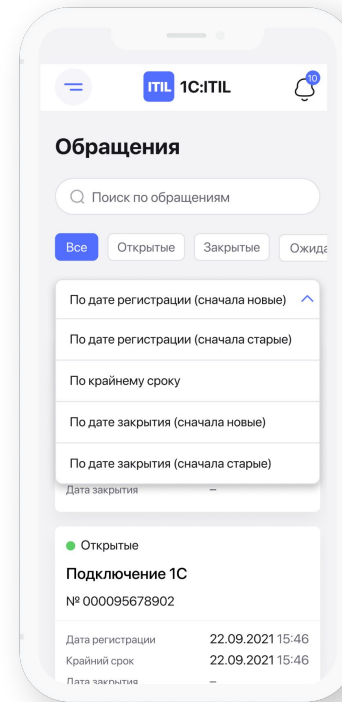
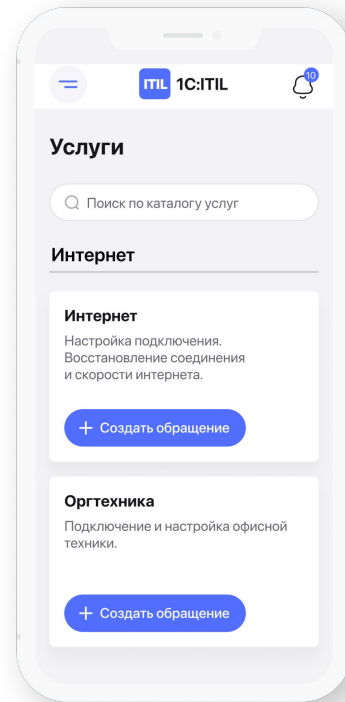
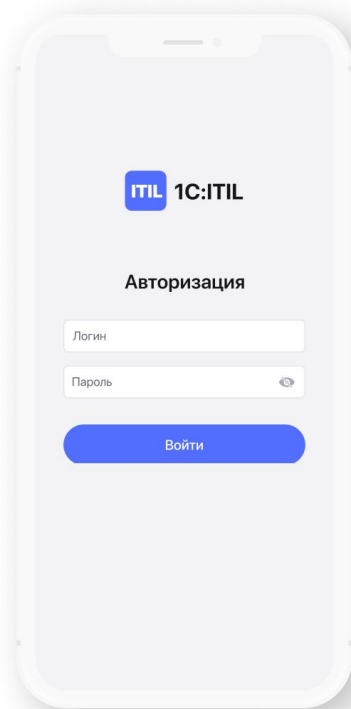
# Расширение для типовых конфигураций 1С



The screenshot displays the 1C software interface for a helpdesk system. It features a sidebar with navigation options like 'Главное', 'Маркетинг', 'Закупки', 'Склад', 'Продажи', 'Финансы', 'НСИ', 'Персонал', and 'Администрирование'. The main area shows a 'Командная панель' (Dashboard) with sections for 'Программное обеспечение' and 'Интернет\_Почта'. A 'Создать обращение' (Create Ticket) button is prominent. A modal window titled 'Обращение' (Ticket) is open, showing a form for creating a new ticket with fields for 'Тема обращения', 'Услуга', 'Вид обращения', 'Актив', and 'Текст обращения'. A file upload dialog is also visible. Below the dashboard, a table lists existing tickets with columns for 'Наименование', 'Номер', 'Дата создания', 'Статус', and 'Дата завершения'.

| Наименование                | Номер                     | Дата создания       | Статус              | Дата завершения     |
|-----------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| = SLA                       | СЦ00-00000000000000000018 | 22.11.2021 14:27:02 | Принят к выполнению |                     |
| = задача админу             | СЦ1-000000000071          | 06.03.2014 13:50:37 | Эскалация           |                     |
| = Закончился тонер          | СЦ1-000000000057          | 31.05.2013 12:47:07 | Принят к выполнению |                     |
| = Запрос на оборудование ра | СЦ00-00000000000000000024 | 08.12.2021 14:11:49 | Черновик            |                     |
| = Застряла бумага в принтер | СЦ1-000000000052          | 28.05.2013 10:16:34 | Завершен            | 29.05.2013 14:35:50 |
| = консультация              | СЦ1-000000000060          | 15.12.2013 14:56:03 | Принят к выполнению |                     |
| = Ксерокс жует бумагу       | 0000-00000000000000000005 | 25.02.2016 5:59:03  | Эскалация           |                     |

# Новый мобильный клиент



# Искусственный интеллект



Применение искусственного интеллекта помогает снизить нагрузку на специалистов.

В решениях ТС:ITIL КОРП включена разработанная модель нейронной сети, которая прошла успешные промышленные испытания в течение года на линии консультаций по типовым продуктам ТС.

# Искусственный интеллект



**Интеллектуальная классификация при регистрации в ручном режиме** облегчает сотрудникам службы поддержки выполнение рутинных задач по подбору услуги, с которыми связано обращение пользователя.

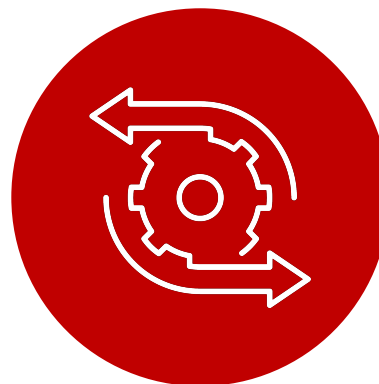
## **Интеллектуальная классификация электронной почты**

позволяет подобрать услугу и направить письмо сразу нужной группе технических специалистов.

**Подбор ответа пользователю из базы знаний на портале без участия человека** позволяет организовать круглосуточную линию поддержки с меньшими затратами для организации.

## **Переработка общей механики**

- Упрощение настроек
- Повышение качества алгоритмов
- Расширение вариантов использования





## Каталог услуг и жизненный цикл обращения

Многоуровневый каталог

- Вспомогательные (технические) услуги
- Прозрачная зависимость услуг
- Прозрачность настройки параллельных и последовательных переходов

Добавление в жизненный цикл «Задание»

Добавление статуса обращения в точке маршрута



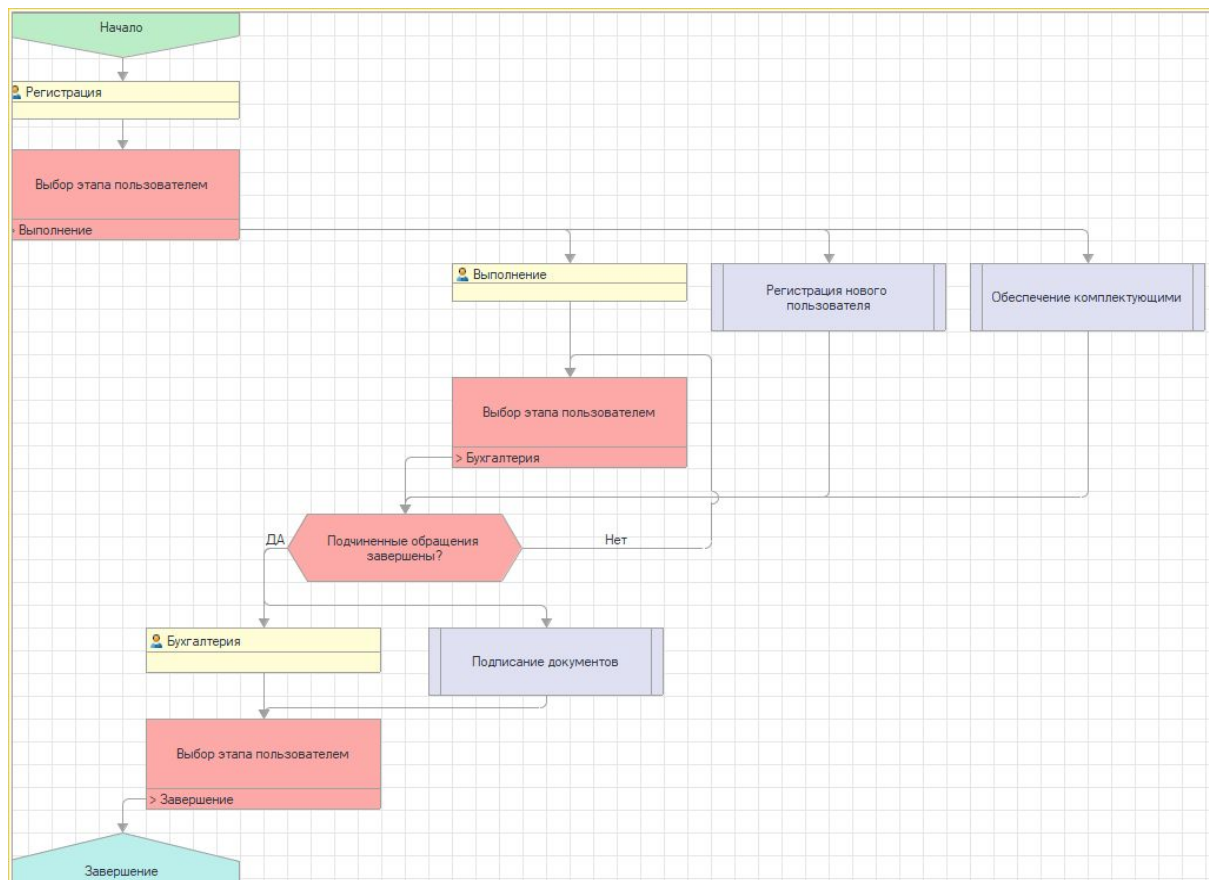
# SLA и OLA



Переработка механики расчета SLA и OLA

- Повышение «прозрачности»
- Учет и возможность влияния на SLA вспомогательных услуг
- Расчет крайнего срока в зависимости от статуса в точки маршрута

# Схема маршрута со связанными услугами



## Мобильное приложение для сотрудников



- Работа с обращениями
- Эскалация обращений
- Взаимодействие с заказчиком
- Оповещения
- Функции инвентаризации
- Работа с камерой устройства
- Пуш-уведомления

## Оmnиканальность

- Подключение Telegram
- Подключение системы взаимодействий 1С
- Механика обмена сообщениями с привязкой документов и без
- Механика оповещения исполнителей через взаимодействие
- Взаимодействие с клиентами в рамках конфигурации ИТИЛ
- Взаимодействие с клиентами через расширения (кабинет клиента)
- Взаимодействие с клиентами через веб-портал
- Подключение интеллектуальных помощников



## Переработка подсистемы управления КЕ и активами



- Рефакторинг подсистемы
- Адаптация блока под требования ITIL 4
- Расширение функциональности
- Добавление управление блоком из мобильного приложения сотрудников

## Управление работами. Нормирование и планирование работ, учёт трудозатрат

- Рефакторинг механизмов на основе рекомендаций 1С:ТКС
- Переработка Регистрационно-технологических карт
- Переработка подсистемы Планирование
- Переработка учета трудозатрат в процессных документах:
  - учет трудозатрат с использованием и без использования нормирования
  - автоматизированный и ручной учет трудозатрат исполнителями
- Разработка отчетности



## Стоимость



**1С:ITIL. Стандарт**

11 500 руб.

**1С:ITIL. Проф**

59 400 руб.

**1С:ITIL. Корп**

128 000 руб.



Для многопользовательского режима работы необходимы дополнительные лицензии



## 1С:ITIL. Проф Новые цены с 1 апреля 2022 года



| Код           | Наименование  | Цена старая, руб | Цена новая, руб. | Экономия, руб. |
|---------------|---|------------------|------------------|----------------|
| 2900001977760 | 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ. Электронная поставка | 59 400           | 71 280           | 11 880         |
| 4601546139955 | 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ                       | 59 400           | 71 200           | 11 880         |
| 4601546096067 | 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия ПРОФ (USB)                 | 77 200           | 92 664           | 15 444         |



Полный прайс-лист [solutions.1c.ru/catalog/itil/buy](https://solutions.1c.ru/catalog/itil/buy)  
Информационное письмо № 28855 от 12.11.2021

# 1С:ITIL. Корп Новые цены с 1 апреля 2022 года



| Код           | Наименование   | Цена старая, руб | Цена новая, руб. | Экономия, руб. |
|---------------|--|------------------|------------------|----------------|
| 4601546112514 | 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП                    | 128 000          | 153 600          | 25 600         |
| 4601546112903 | 1С:Предприятие 8. ITIL Управление информационными технологиями предприятия КОРП (USB)              | 153 600          | 184 320          | 30 720         |
| 4601546112521 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 1 р.м.        | 3 000            | 4 500            | 1 500          |
| 4601546112910 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 1 р.м. (USB)  | 3 900            | 5 850            | 1 950          |
| 4601546112545 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 10 р.м.       | 25 800           | 38 700           | 12 900         |
| 4601546112934 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 10 р.м. (USB) | 32 340           | 48 510           | 16 170         |
| 4601546112552 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 20 р.м.       | 49 800           | 74 700           | 24 900         |
| 4601546112941 | 1С:ITIL.Управление информационными технологиями предприятия КОРП. Клиентская лиц. на 20 р.м. (USB) | 62 320           | 93 480           | 31 160         |



Полный прайс-лист [solutions.1c.ru/catalog/itil-corp/buy](https://solutions.1c.ru/catalog/itil-corp/buy)  
Информационное письмо № 28855 от 12.11.2021

# 1С:Технология корпоративного сопровождения



## Описание технологии корпоративного сопровождения (1С:ТСК)

Общее описание

Описание процессной модели

Рекомендации по использованию ПП 1С

## Каталог услуг

Концепция каталога услуг

Типовой каталог услуг

Типовое SLA

## Регламенты процессов

Управление каталогом и уровнем услуг

Управление обращениями

Управление проблемами

Управление изменениями

Управление релизами

Управление конфигурациями

Управление знаниями

Управление работами

## Обучение



### Онлайн-курс 1С:ITIL. Быстрый старт в один клик



Базовый учебный курс по программному продукту 1С:ITIL версий ПРОФ/КОРП, который проводится через интернет с помощью организации онлайн трансляции.

Курс ориентирован на специалистов ИТ-служб, перед которыми поставлена задача самостоятельно внедрить 1С:ITIL версий ПРОФ/КОРП, а также партнеров фирмы 1С, внедряющих решения 1С:ITIL.

## Обучение

### Онлайн-курс «1С:ITIL. Быстрый старт в один клик»

**Продолжительность курса:**

22 академических часа (4 дня)

**Стоимость обучения:** 36 800 руб.  
за человека (НДС не облагается)

В стоимость обучения входят  
методические материалы по примерам,  
рассматриваемым на курсе,  
и свидетельство фирмы 1С-Рарус



**36 800 руб.**

## Процессы ITIL и подсистемы TC:ITIL, которые рассматриваются на курсе:

- **SLM** Управление уровнем услуг - работа с каталогом услуг и документом соглашение SLA, отчётность
- **INC** Управление инцидентами – настройка маршрутов обработки обращений разных типов, отчётность
- **RFF** Выполнение запросов – личный кабинет пользователя
- **EVT** Управление событиями – интеграция с эл.почтой, автоматизация создания обращений
- **CFG** Управление сервисными активами и конфигурациями – документы жизненного цикла активов. Учетные аналитики. Отчётность.

## Наши клиенты



Более 2000 клиентов с 2010 года



**ФКУ «Налог сервис» (ФНС России)**

**320 000** пользователей

**14 000** обращений в сутки



**Международный аэропорт Шереметьево**

**6000** пользователей

**7000** обращений в месяц





# Спасибо за внимание!

 +7 (495) 231-20-02

 [itil@rarus.ru](mailto:itil@rarus.ru)