



ServiceDesk DCConsult – новый уровень доступности сервиса.

*Максим Орехов
Директор департамента сервиса
DCConsult (ООО «ДуСиСи»)*



2022 – переход в новую реальность, старт.



❖ Август 2022 – переход сервисной команды Vertiv RUS в DC Consult:

- ❖ Команда из 9 человек.
- ❖ 6 сервисных инженеров. (4 – климат, 2 – ИБП).
- ❖ 3 крупных площадки на обслуживании (климат - 350 ед., 40 МВт, ИБП – 40 шт., 25 МВт) .

❖ Методы коммуникации и агрегации данных:

- ❖ Email, мессенджеры, телефон.
- ❖ Excel, Freeware облачные сервисы, Power BI, внутрикорпоративные инструменты.
- ❖ Начиналась проработка выбора и внедрения автоматизированной системы.

2023 – ситуация на сегодня и планы



- ❖ Вопреки пессимистичным прогнозам отрасль продолжает развитие:
 - ❖ Строятся и вводятся в эксплуатацию новые ЦОД.
 - ❖ На рынок выходят ранее не представленные производители оборудования.
 - ❖ По прежнему важна поддержка ранее инсталлированной базы
 - ❖ Дефицит квалифицированных кадров требует оптимизировать процессы

ПЕРИОД	08.2022	05.2023	01.2024
Количество инженеров	6	13	18
ИБП на обслуживании шт.	40	100	140
ИБП на обслуживании МВт.	25	75	100
Климат на обслуживании шт.	350	750	1000
Климат на обслуживании МВт.	40	82	100
Запланирован ПНР климат, шт.	200		
Запланирован ПНР ИБП, шт.	100		



ServiceDesk – основные задачи и требования

❖ Задачи требовавшие решения:

- ❖ Прием, обработка, сортировка, хранение и ранжирование большого объема заявок.
- ❖ Ведение базы оборудования, с хранением истории событий и привязкой заявок.
- ❖ Контроль дисциплины инженеров по оформлению отчетных документов.
- ❖ Ведение отчетности.

❖ Требования к партнеру и решению:

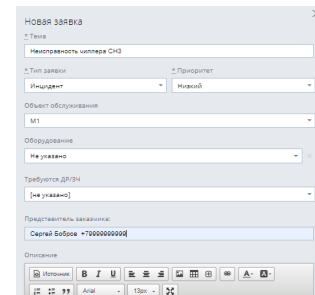
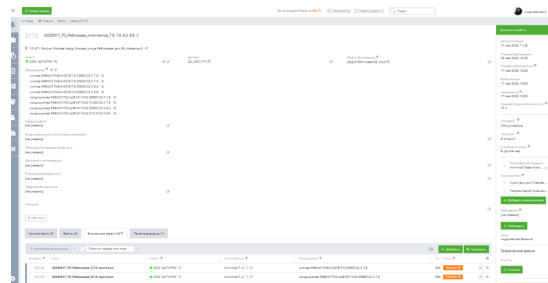
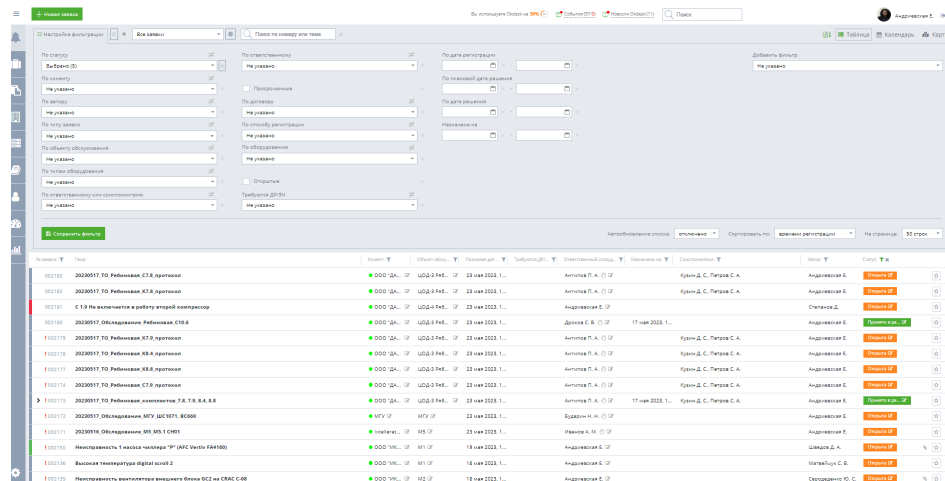
- ❖ Поставщик, который не покинет рынок.
- ❖ Законченное решение (не стартап).
- ❖ Гибкость решения, возможность доработки под наши нужды и пожелания заказчика.
- ❖ Мобильный клиент (приложение).



Управление заявками на РТО, ремонт, техподдержку



- ❖ Прием, создание и сопровождение заявок.
- ❖ Возможность самостоятельного создания сценария работы по заявке.
- ❖ Создание уникальных атрибутов для идентификации заявок.
- ❖ Группировка заявок.
- ❖ Контроль SLA.
- ❖ Прикрепление файлов (фото, документы и т.д.)
- ❖ Формирование форм и отчетных документов по результатам выполнения заявки.
- ❖ Круглосуточный доступ к информации.



База данных по обслуживаемому оборудованию

- ❖ База оборудования с неограниченным количеством параметров.
- ❖ Автоматическая загрузка больших объемов данных.
- ❖ Сортировка по типу, расположению, договору, и т.д..
- ❖ Возможность назначать дополнительные атрибуты.
- ❖ Хранение технической документации с привязкой к оборудованию.
- ❖ Привязка заявок к оборудованию.
- ❖ Формирование списков компонентов.
- ❖ Создание базы знаний.

The screenshot displays the DCDE Forum software interface. The top section shows a search bar and navigation tabs. Below is a table titled 'Оборудование' (Equipment) with columns for Name, Type, Location, Model, Serial Number, and Date. The table lists various equipment items, including APC UPS units and rack components. To the right of the table is a sidebar with filters for 'По типу' (By type), 'По расположению' (By location), 'По договору' (By contract), and 'По статусу' (By status). Below the table is a section for 'Лист DLS' (DLS Sheet) with a table of components. To the right of the table is a technical drawing of a rack, showing the internal structure and components. The drawing is labeled 'DLS' and includes a table of components.

Наименование	Тип	Расположение	Модель	Серийный номер	Компания	Объект обслуживания	Датум	Дата создания	
Online APC Watts P6428R 1228R10001 Чиллер 1	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 1	1228R10001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1228R10001 Чиллер 2	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 2	1228R10001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1287170001 Чиллер 3	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 3	1287170001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1287170001 Чиллер 4	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 4	1287170001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1648R300001 Чиллер 5	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 5	1648R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1748R300001 Чиллер 6	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер 6	1748R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1748R300001 Чиллер L	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер L	1748R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 1748R300001 Чиллер M	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер M	1748R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 2008R300001 Чиллер O	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер O	2008R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 2008R300001 Чиллер P	Online APC	Иркутск	P6428R	Чиллер P	2008R300001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 01764R100001 ШХ1	Online APC	Иркутск	P6428R	ШХ1	01764R100001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 01764R100001 ШХ2	Online APC	Иркутск	P6428R	ШХ2	01764R100001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 01764R100001 ШХ3	Online APC	Иркутск	P6428R	ШХ3	01764R100001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022
Online APC Watts P6428R 01764R100001 ШХ4	Online APC	Иркутск	P6428R	ШХ4	01764R100001	ООО "ИКСЕРВЭЙТ"	M1	ДС_2022_3441 (ПТ)	20 июня 2022

Ведение отчетных документов



- ❖ Автоматическое создание формы акта выполненных работ, автозаполнение.
- ❖ Возможность создания произвольных форм для заполнения (отчеты, чеклисты, и прочее).
- ❖ Возможность загрузки произвольных файлов (сканы актов, фото, видео).
- ❖ Контроль времени закрытия.
- ❖ Прозрачность и контролируемость, все документы под рукой и отсортированы.
- ❖ Легкий поиск архивных документов.
- ❖ Доступность информации в случае смены персонала.

The screenshot displays the DCDE FORUM web application interface. The top navigation bar includes a logo, user profile, and search. The main content area is divided into two sections: a left sidebar with navigation icons and a main workspace. The workspace shows a list of documents with columns for status, name, date, and actions. Below the list, there is a form for creating a new document, with fields for name, date, and a dropdown for document type. The form is titled 'Акт №' and includes a section for 'О проведении регламентного обслуживания'.

Статус	Наименование документа	Дата создания	Действия
Активен	Акт выполненных работ	03 марта 2023	
Активен	Акт выполненных работ	22 февраля 2023	
Активен	Акт выполненных работ	12 октября 2022	
Активен	Акт выполненных работ	11 октября 2022	
Активен	Акт выполненных работ	24 октября 2022	
Активен	Акт выполненных работ	24 октября 2022	
Активен	Акт выполненных работ	16 октября 2022	
Активен	Акт выполненных работ	17 мая 2023	

Акт № _____
О проведении регламентного обслуживания

г. Москва, _____ 2022 г.

Составлен представителем
Заказчика: ООО «Исконсерв»
(индивидуальный предприниматель)

Сервисной организации: ООО «ДисСис»
в том, что _____ 2022 г.
(индивидуальный предприниматель)

В соответствии с договором № ДС_2022_2 проводилось регламентное обслуживание на условиях:

В результате проведенных работ: выполнено техническое обслуживание оборудования в соответствии с перечнем работ приложенным к договору о проведении ТО.

Замечания:

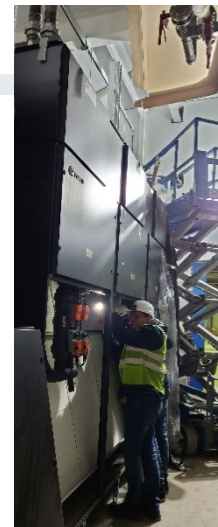
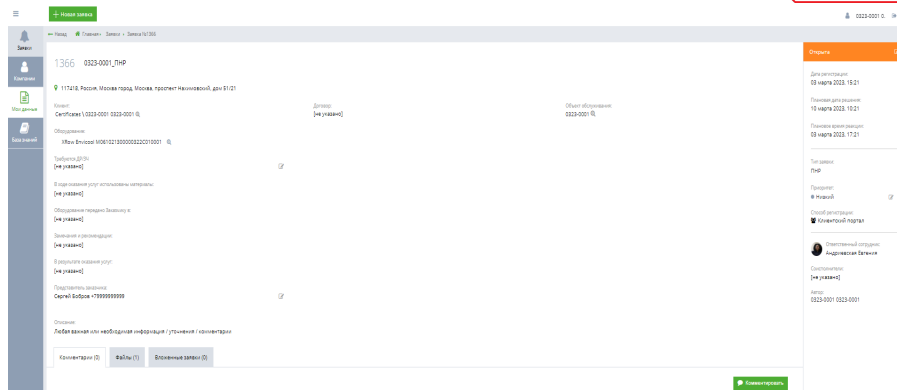
Представитель заказчика _____ / _____
Представитель сервисной организации _____ / _____



Пусконаладочные работы



- ❖ Личный кабинет и база оборудования уже готовы для заказчика перед началом работ. QR для входа.
- ❖ Все документы привязываются к конкретному оборудованию.
- ❖ Преемственность информации между командой реализации проекта (стройка запуск) и службой информации.
- ❖ Фиксация особенностей монтажа, настройки, конфигурации оборудования.
- ❖ Последующее хранение отчетов, протоколов, чек-листов, инструкций.



Дополнительные преимущества и планы развития

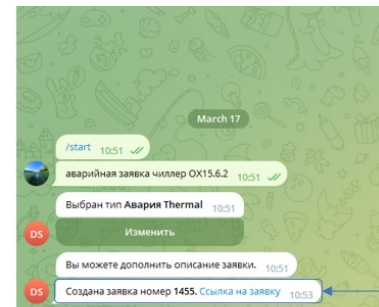
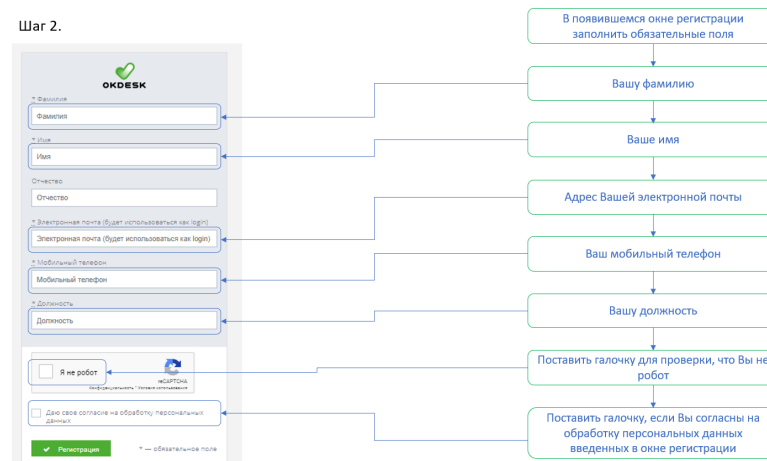
❖ Дополнительные преимущества:

- ❖ База знаний и инструкций для заказчика.
- ❖ Интеграция обучающих материалов для персонала.
- ❖ Календарь с контролем занятости инженеров.
- ❖ Интеграция с внешними системами, API.
- ❖ Многообразие возможных отчетов для загрузки.
- ❖ Telegram бот.

❖ Планы развития:

- ❖ Учет склада запчастей
- ❖ Взаимодействие с производителями (документация, ПНР, запчасти)

Шаг 2.



При каких условиях сервисная организация обязана иметь ServiceDesk

- ❖ Большой объем оборудования – от 200 – 300 единиц.
- ❖ Несколько распределенных территориально площадок.
- ❖ Сложные контракты, которые помимо ТО включают РВР, техподдержку, SLA.
- ❖ Внедрение сложных комплексных проектов, ПНР технологического оборудования.
- ❖ Проведение поэтапного ввода большого количества очередей оборудования.



Для заказчика:

- ❖ Автоматизированный прозрачный инструмент взаимодействия с исполнителем.
- ❖ Оперативная информация о проведении обслуживания и других работ.
- ❖ Архив с данными, документами и историей оборудования от ввода в эксплуатацию до окончания срока службы.
- ❖ Возможность оперативного анализа состояния площадок.
- ❖ Быстрая подготовка статистических данных.

Для исполнителя:

- ❖ Эффективное использование трудовых ресурсов.
- ❖ Возможность оценки загруженности персонала для принятия решений.
- ❖ Хранение технической и отчетной документации в упорядоченном виде.
- ❖ Сокращение трудозатрат на формирование отчетов
- ❖ Уверенность в достаточности собственных сил, средств и ресурсов для исполнения принятых обязательств.

Спасибо за внимание!

Максим Орехов

Директор департамента сервиса

107023, г. Москва, ул. Электrozаводская, д. 27, стр. 5, 4 этаж

Т.: +7 (495) 669-68-36

М.: +7 (926) 135-16-86

E-mail: oms@dcconsult.ru