

RVS

Эффективная
платформа
для управления услугами

RVS — система управления ИТ и корпоративными услугами компании (ESM)

- ➔ Продукт обеспечивает **полный контроль** над процессами обслуживания и управления сервисами, позволяя эффективно координировать работу различных департаментов и поставщиков.
- ➔ Платформа позволяет **гибко выстраивать связи** между поставщиками и потребителями, заключать SLA и **отслеживать выполнение услуг** в режиме реального времени.



RVS включен в Реестр
российского программного
обеспечения.

[Перейти в реестр](#) →

[Главная](#) > [Реестр ПО](#) > [RVS](#)

RVS

Сведения обновлены 06.11.2025 | Реестр российского ПО

Реестровая запись №30646 от 06.11.2025

Произведена на основа
Российской Федерации

Правообладатели программного обеспечения

Полное наименование (коммерческая организация без
преобладающего иностранного участия)

Сокращенное наименован
ООО "Крафт Лаб"

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
"КРАФТ ЛАБ"

Государство регистрации в качестве юридического лица:
Россия

Основной государственный
1167746840150

[Общие сведения](#)

[История изменений](#)

Не стройте систему с нуля - начинайте управлять сервисами уже сейчас

Это не просто разная философия — это иной уровень контроля. В одном случае, вы автоматизируете отдельные процессы. В другом — управляете сервисами, как единой системой.

Платформы-конструкторы

- Классические платформы работают как конструктор: вы получаете набор инструментов и самостоятельно проектируете процессы, роли и логику системы.
- Это даёт гибкость, но на практике превращает внедрение в отдельный ИТ-проект — с длительной настройкой, бесконечными доработками и зависимостью от экспертизы команды.

RVS

- ✓ RVS построен по другой логике. Это преднастроенное решение, в котором зрелая сервисная модель уже заложена в платформу.
- ✓ Процессы, роли, SLA и взаимодействие участников изначально выстроены, как единая система — вместо бесконечного проектирования вы сразу начинаете управлять сервисами и эффективностью.

ESM на практике или построение ОЦО на базе RVS

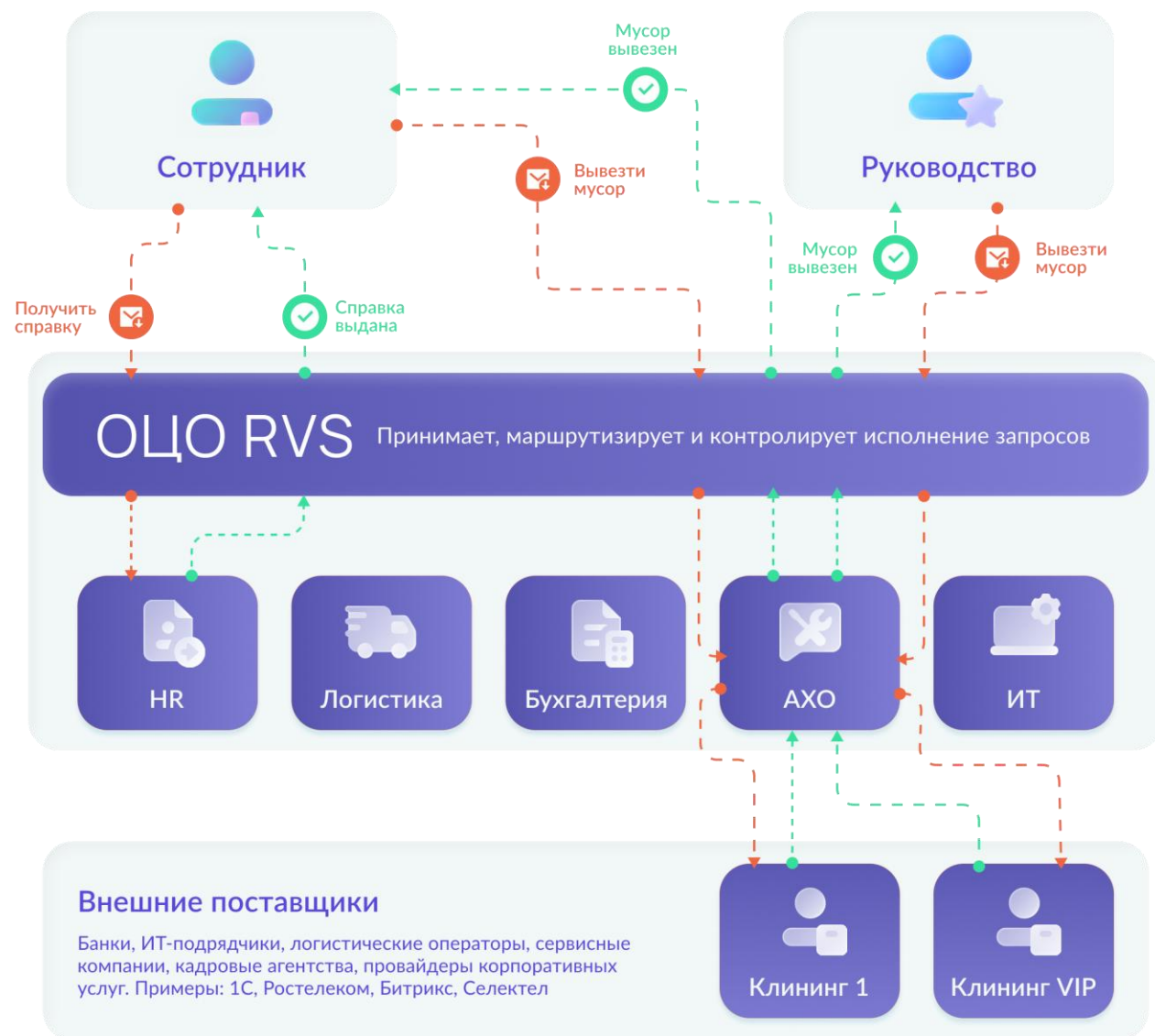
Единый сервисный контур для холдингов, крупных предприятий и корпораций:

1 - Централизация объектов, заявок, ППР и данных по всей сети, с разграничением доступа и единой точкой контроля.

2 - Каталог сервисов, маршрутизация, согласования, интеграция с исполнителями и контроль исполнения SLA.

3 - Мониторинг состояния систем, привязка заявок и ППР к объектам и оборудованию, планирование регламентных работ.

4 - Дашборды, KPI, аварийность, нагрузка служб, управление ресурсами и рейтинг исполнителей и подрядчиков.





Руководству сложно контролировать подрядчиков, нет достоверных данных о качестве услуг.



Внешние поставщики подключаются к системе — их работа становится управляемой и прозрачной.



Нет понимания, сколько времени уходит на решение задач и где возникают «узкие места».



У каждого запроса есть сроки, приоритет, статус и ответственный — легко находить и устранять слабые звенья.

Бизнес-проблемы, которые решает RVS



Каждое подразделение работает «в своём мире» — ИТ, HR, безопасность, финансы, офис-менеджмент используют разные инструменты и каналы.



Все операции с контрагентами проходят через одну платформу — процессы объединены, данные унифицированы, а взаимодействие — сквозное.



Руководители принимают решения вслепую — нет актуальной информации о загрузке команд и проблемных зонах в процессах.



Аналитика в реальном времени показывает, где тормозится процесс, кто перегружен и где нарушаются SLA.

RVS — решение для задач ваших подразделений

ИТ

Единое окно поддержки
и информирования пользователей

Планирование доступности услуг
и информационных систем

Визуализация и обработка событий
от систем мониторинга

Управление ресурсами,
контрактами, поставщиками

Управление проектами



Образование

Поддержка учебных мощностей

Бронирование аудиторий

Приём и обработка запросов



ИБ

Обработка инцидентов безопасности

Проведение проверок, аудитов

Согласование и контроль предоставления доступа

Автоматизация управления уязвимостями



RVS — решение для задач ваших подразделений

АХО / ЖКХ

Заказ и оформление пропусков

Интеграция со СКУД

Приём обращений на ремонт

Регламентные работы

Управление площадями

Управление автопарком



Кадры

Автоматизация кадровых процессов

Приём обращений и обработка заявок

Выдача справок, согласование отпусков, приём сотрудников

Цифровой ассистент



Прочее

Управление поставщиками

Управление капитальными проектами

Управление ИТ и не-ИТ активами

Управление изменениями



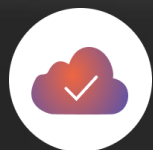
В чем уникальность продукта?



Уникальная архитектура платформы,
полная поддержка SIAM



Быстрый старт, не нужно долго внедрять
и настраивать



Требует мало ресурсов, лёгкость
в масштабировании



Максимальная прозрачность процессов
и отслеживание SLA

A T Z W F O B D I V U
L V U G D U D S L Y **M**
M J D **S** Z X K Y G L **A**
I N T E G R A T I O N
C R F **R** Q S **N** N A F **A**
X E M **V** W D **D** F R L **G**
P L O **I** P L C P T O **E**
K M I **C** J M G O V D **M**
F B D **E** H N F L H W **E**
U Y G V E Z I R S P **N**
Q W P L A R E N L U **T**

Что такое SIAM?

SIAM (Service Integration and Management) — это методология, которая позволяет организациям эффективно управлять поставщиками услуг и оптимизировать механизм предоставления этих услуг клиентам.

➔ Концепция зародилась в государственном секторе, но со временем вышла за пределы этой сферы, став универсальным инструментом для управления услугами предприятия.

Преимущества SIAM и их реализация в RVS

RVS разработан специально для управления корпоративными сервисами с поддержкой SIAM. Платформа обеспечивает гибкость в управлении связями между поставщиками и потребителями, заключение SLA и отслеживание выполнения услуг в режиме реального времени.

Принцип единой ответственности

RVS закрепляет ответственность за конкретные услуги за определенными командами, обеспечивая контроль на каждом этапе выполнения.

Понимание бизнес-процессов

Инструменты визуализации и анализа в RVS позволяют изучать и улучшать бизнес-процессы, минимизируя затраты на внедрение новых технологий.

Обособленность и безопасность

RVS обеспечивает разделение системы на изолированные пространства, что гарантирует безопасность данных и независимость процессов.

Оптимизация затрат

Платформа автоматизирует регулярные процессы, предоставляя инструменты для их анализа и оптимизации, а также планирования нагрузки персонала.

Повышение качества обслуживания

RVS поддерживает привязку SLA к каждой услуге, что помогает четко определять целевые метрики и следить за их выполнением.

Архитектура тенанта

17 практик ITIL v4 доступны из коробки

Возможность использования практик для ИТ и других подразделений (ESM)

Сквозное управление финансами

Настройка учета трудозатрат в соответствии с регламентами Вашей организации



Изоляция данных и настроек на уровне пространства

Преднастроенные отчёты и панели мониторинга для измерения и управления в рамках вашего пространства

Возможность интеграции с другими пространствами

Функции автоматизации и интеграции встроены в платформу и доступны во всех модулях системы

Преимущества RVS

Общее пространство для взаимодействия

Многоуровневый каталог услуг

Гибкость и масштабируемость

Быстрый старт

Изоляция данных

Интеграция с поставщиками

Низкие требования к аппаратным ресурсам

Автоматизация процессов

Готовые отчеты и панели мониторинга

Что вы получаете от внедрения RVS?

RVS приносит пользу на всех уровнях — от повседневной работы сотрудников до стратегического роста компании.

Сотрудники

Меньше хаоса и ручной работы — одна точка входа для всех запросов

Быстрое и удобное получение нужных услуг

Автоматизация рутинных задач — меньше ошибок, выше скорость

Руководители

Прозрачность процессов и контроль выполнения задач

SLA и KPI по каждому сервису — объективные метрики и ответственность

Аналитика в реальном времени фиксирует узкие места и сбои

Бизнес

Простая интеграция с внешними подрядчиками (SIAM)

Масштабируемость без затрат на дополнительное оборудование

Быстрый запуск и адаптация под процессы компании — от 4 недель

Кейс в ДИТ правительства Москвы

Масштабная государственная структура, обеспечивающая цифровое функционирование мегаполиса с населением более 10 миллионов человек, объединяет:

370 000 +

сотрудников в едином контуре

800 +

подрядчиков и внешних поставщиков услуг

7000 +

исполнителей заявок

2000 +

процессов (от ИТ-поддержки до работы транспорта и образования)

поддержка критически важных сервисов:

единый портал Мосуслуг, телемедицина, городские камеры, многофункциональные центры, электронные школы, цифровое метро

ДИТ правительства Москвы

Результаты: быстрый запуск и сокращение эксплуатационных затрат

Показатель	До	После
Время запуска новых услуг	6-12 месяцев	1-4 недели
Уровень автоматизации (RPA)	минимальный	до 25% заявок без участия человека
Финансовый эффект	не отслеживался	существенная экономия за счет сокращения ИТ-издержек
Операционные издержки	стабильно высокие	заметно снижены при том же штате сотрудников
Вовлеченность и инициативность команды	низкая	сотрудники сами инициируют автоматизацию и улучшения
Рамки проекта	10+ разрозненных систем	1 (единая платформа), 400 000+ сотрудников, 7000+ исполнителей

Общее пространство для взаимодействия

RVS создаёт отдельные тенанты для организаций и департаментов, обеспечивая прозрачное взаимодействие поставщиков и потребителей, как внутренних, так и внешних.

The screenshot displays the RVS web application interface. The top navigation bar includes the RVS logo, a search bar, and various utility icons. The main content area is divided into two panels. The left panel, titled 'Входящие' (Incoming), shows a list of requests with columns for request number, category, impact, status, and reaction time. The right panel provides a detailed view of a selected request, including its title, initiator, assignee, and a list of comments.

Запрос #	Категория	Влияние	Статус	Время реакции
1317	Инцидент	Среднее	Назначено	3 месяца(ев) на...

Недоступен центр затрат 400380 в отчетах о расходах

Инициатор: Гошков Виктор 21 Май
Запрошено для: Равичева Катерина
Компонент услуги: Отчеты о расходах Prod ИТ Вендор

Назначение

Команда: Разработка приложений
Время решения: 3 месяца(ев) назад
Agile доска: Отчеты о расходах Новое

Комментарии

Бабин Сергей Контакт-Центр 21 Май
Его использование необходимо для обучения, связанного с ИТ

Затронутые SLA

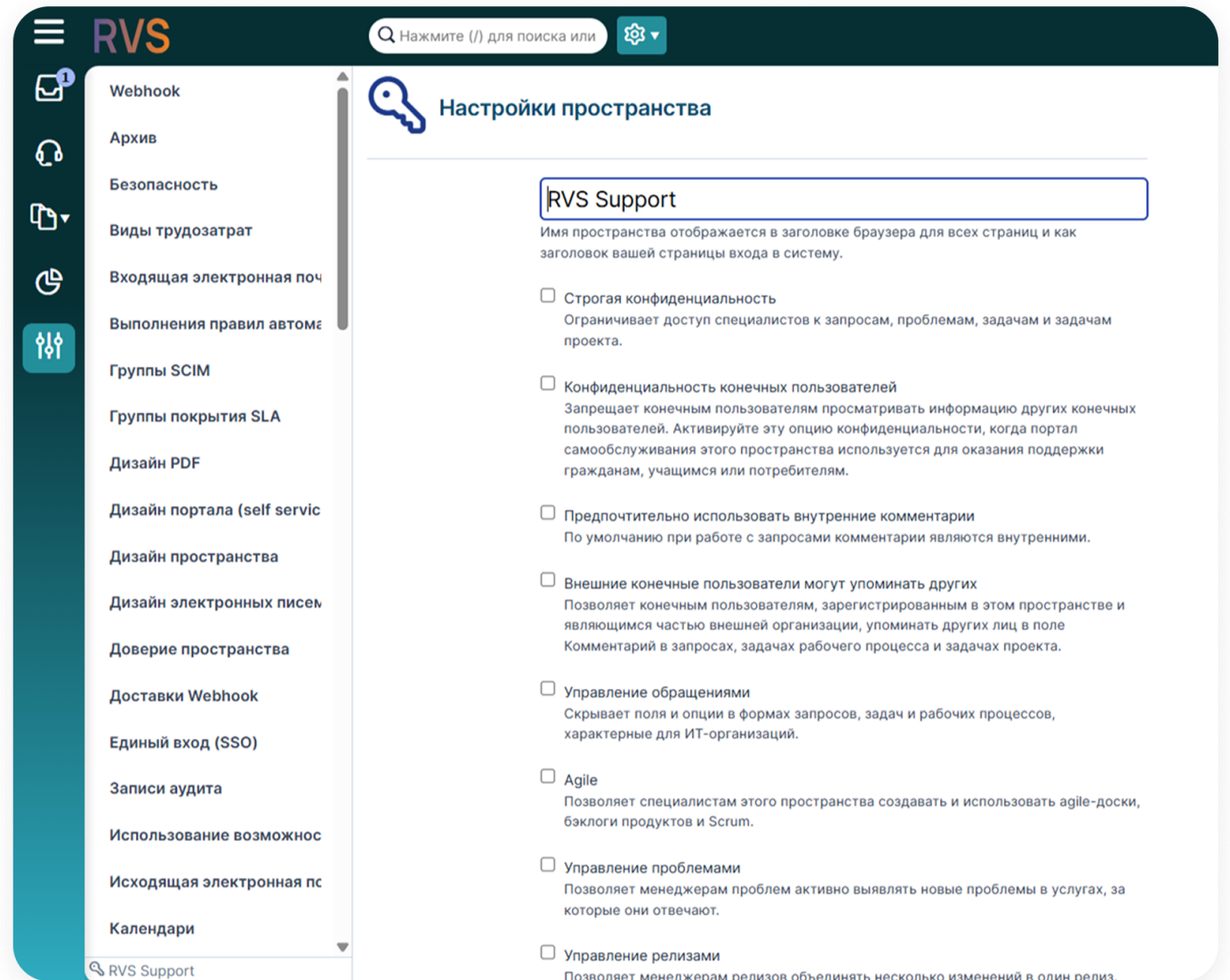
Вложения

Отчеты о расходах

Элементы: 3 | Пространство: АО ПроПродукт Беларусь - ИТ | Обновлено: 21 Май

Изоляция данных

Расширение модели данных без конфликтов с другими тенантами, с изоляцией до явного предоставления доступа.



Запрос #	Категория	Влияние	Статус	Время решения
1288	Инцидент	Низкое	Назначено	около 2 месяцев ...


Проблемы с медленным интернетом

Инициатор Баврин Георгий Михайлович 7 Ноя

Компонент услуги Локальная сеть офисных пространств Минск ПАО Гостелеком

Конфигурационные ед... **В производстве** CMP00006 - Dell PowerEdge R200 DNS/AD Server Гостелеком

Назначение

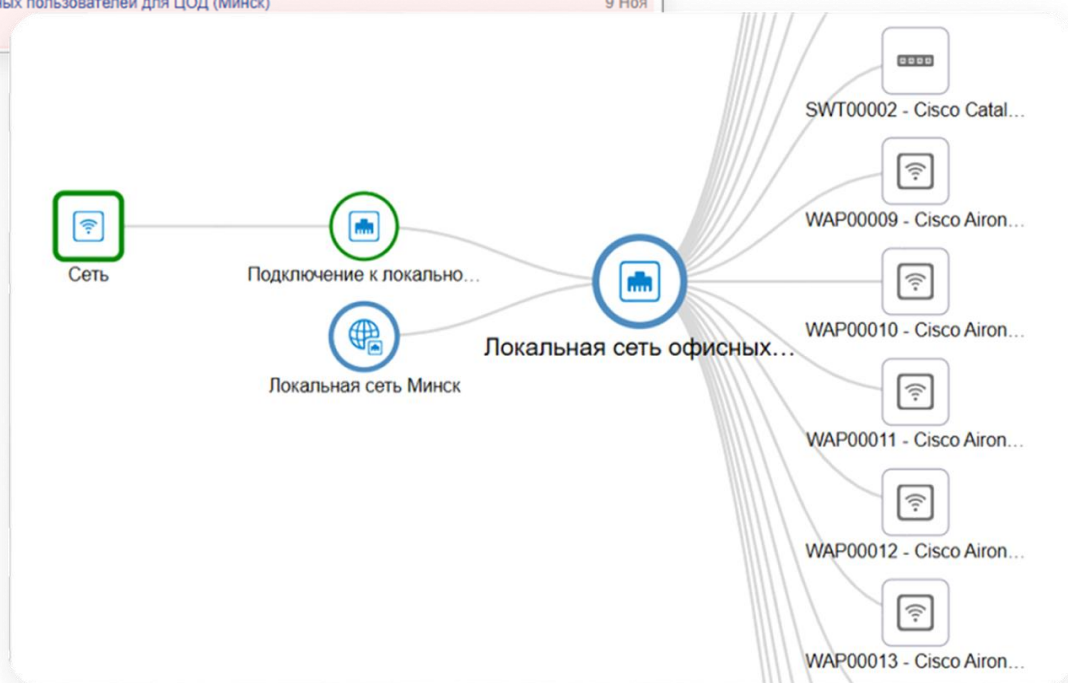
Команда Операционный отдел

► **Комментарии**

▼ **Затронутые SLA**

- Стандартное соглашение Локальная сеть АО ПроПродукт Минск (офисные пространства)
Системные администраторы Гостелеком
- Сетевое подключение конечных пользователей для ЦОД (Минск)
Операционный отдел

9 Ноя

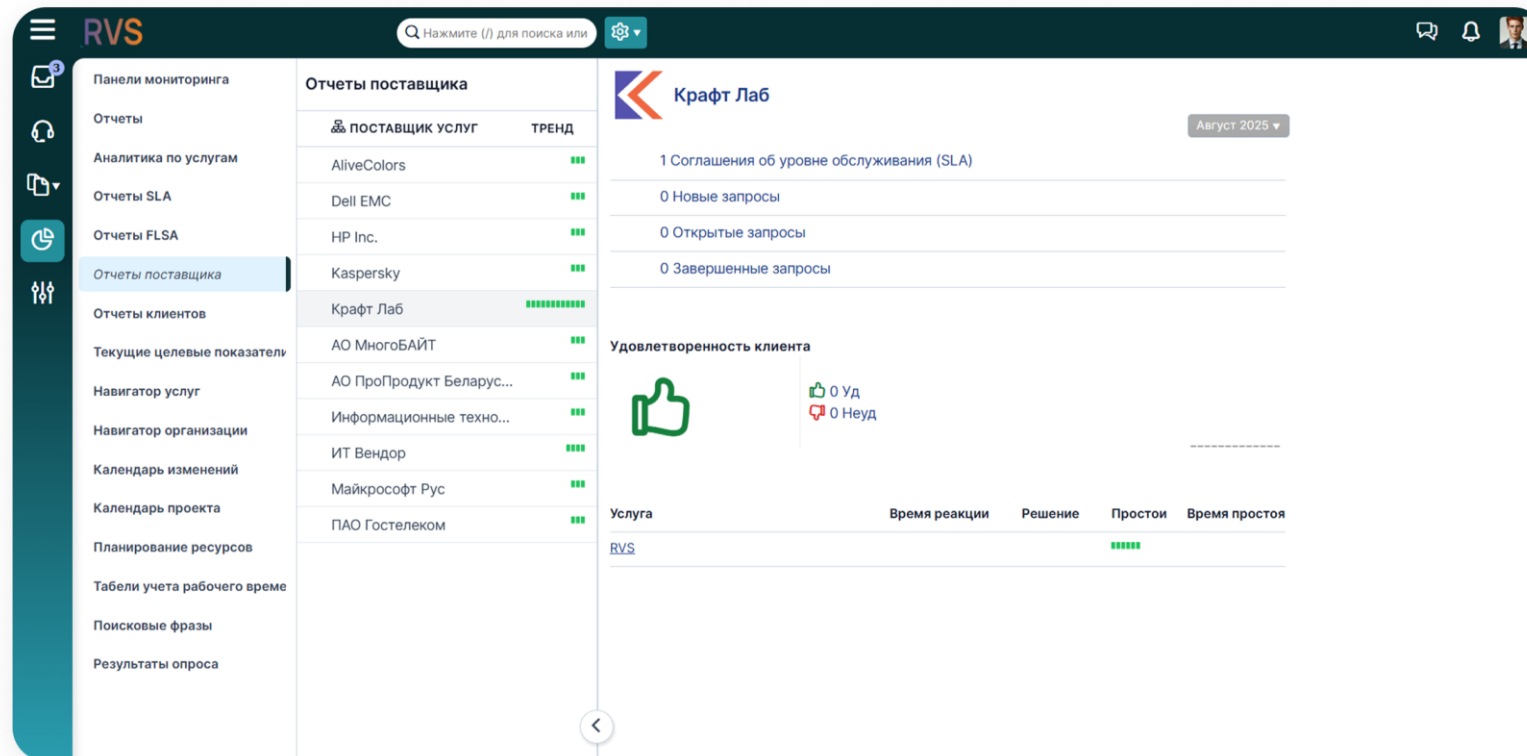


Многоуровневый каталог услуг

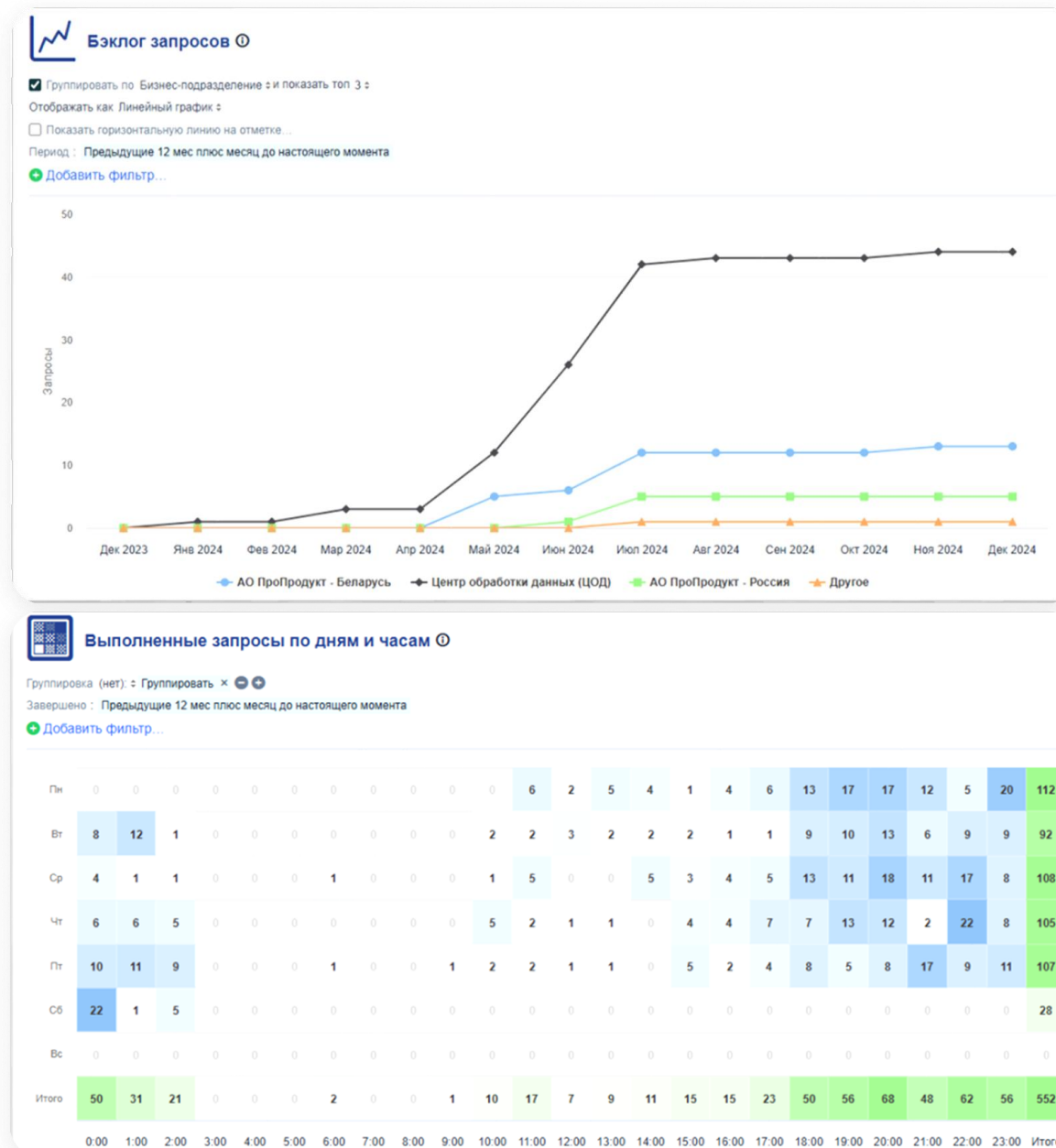
Платформа фиксирует сквозные SLA и показатели качества услуг независимо от числа участников процесса.

Интеграция с поставщиками

Мы предлагаем простую и гибкую интеграцию для эффективной координации всех поставщиков и партнёров.



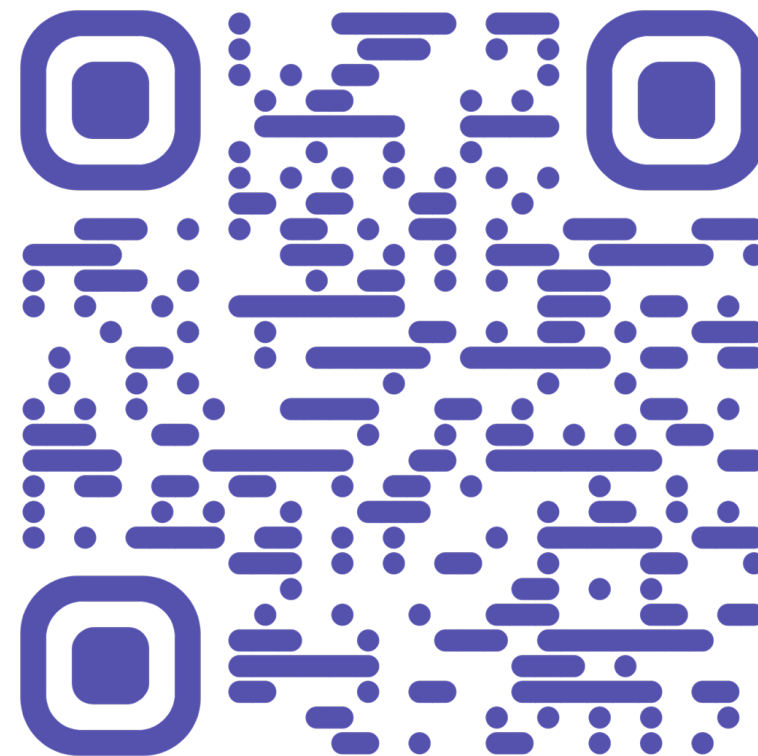
Даём удобные инструменты для мониторинга и анализа качества предоставляемых услуг, что позволяет оперативно принимать решения и корректировать работу сервисных подразделений.



Хотите увидеть RVS в действии?

Оцените, как наша платформа может улучшить управление вашими услугами и процессами. **Отсканируйте QR-код** справа и заполните на открывшейся странице форму обратной связи.

- ➔ +7 (909) 157-99-57
- ➔ info@kraftlab.ru
- ➔ <https://kraftlab.ru/rvs>



kraftlab.ru/rvs