



ДИВО

Платформа автоматизации
сервисных подразделений

Диво

Лукоморье

Платформа

Модули



ДИВО



Программная платформа, предназначенная для создания полноценной системы управления сервисами и ИТ-активами компании любой величины, даже с филиалами и представительствами за рубежом

 **Диво Портал**

 **Диво Мера**

 **Диво Лингво**

 **Диво Бот**

 **Диво Прото**

 **Диво Контроль**

 **Диво Свод**



 **Диво Сервис**



Совместимость
с отечественными
и зарубежными
ИТ-продуктами

Диво позволяет
автоматизировать
процессы управления ИТ,
ОЦО, АХО, HR и других
сервисных подразделений

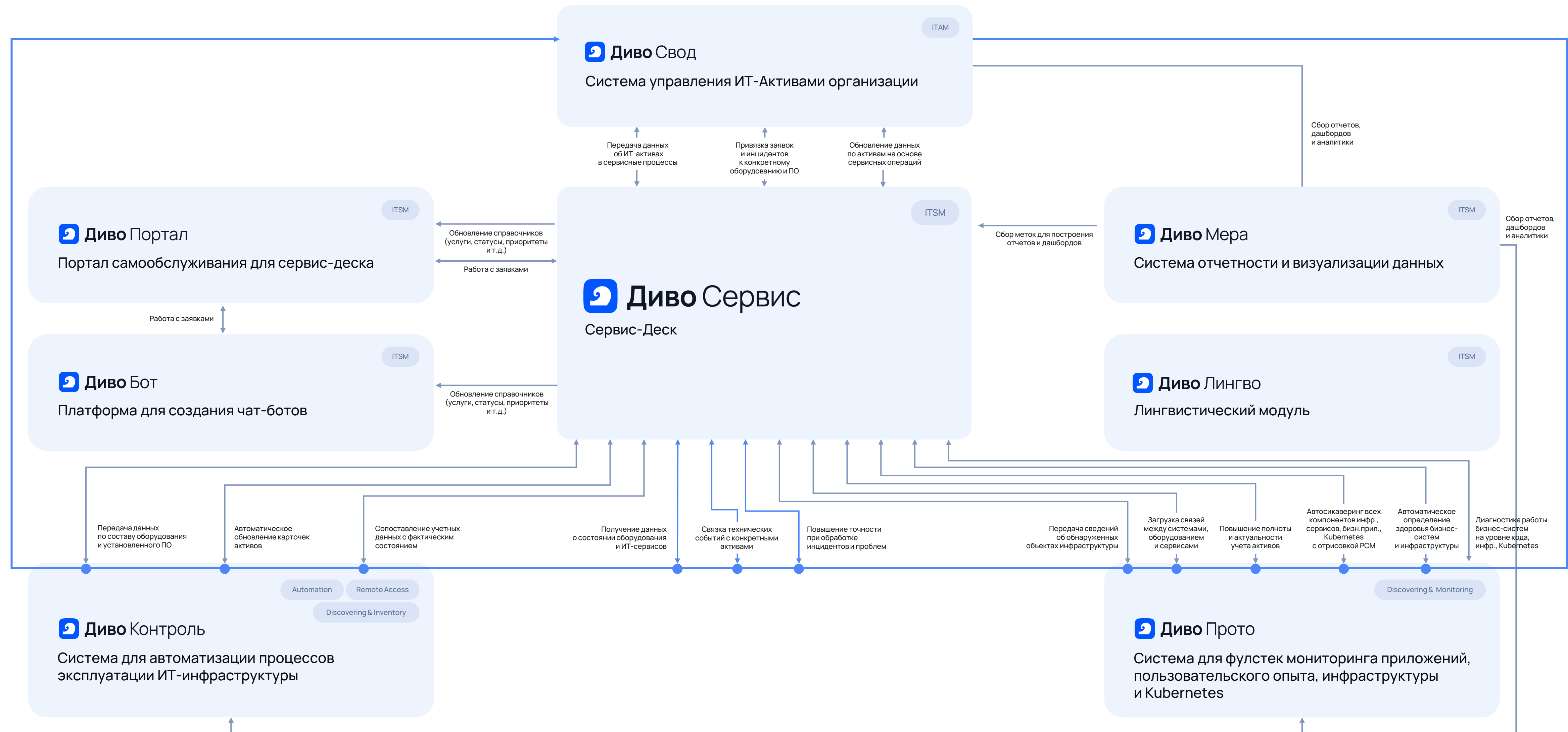
Каждый модуль можно
интегрировать с любыми
системами, вписать
в любой ИТ-ландшафт



Решения зарегистрированы в Едином реестре российского ПО



АРХИТЕКТУРНАЯ СХЕМА





ЗАМЕЩАЕМЫЕ ИНОСТРАННЫЕ РЕШЕНИЯ

Диво Портал

Сервисные порталы, порталы типа «Единое окно», порталы заявок, корпоративные порталы



Диво Сервис

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



Диво Мера

Системы отчётности и визуализации данных



Microsoft
SQL Server
Reporting Services



Диво Лингво

Нейросети, системы распознавания текстов и изображений



Диво Бот

Платформы для создания и управления чат-ботами





ЗАМЕЩАЕМЫЕ ИНОСТРАННЫЕ РЕШЕНИЯ

 **Диво Прото**

Платформы наблюдаемости
бизнес-систем и инфраструктуры

 dynatrace

 INSTANA
an IBM Company

 APPDYNAMICS

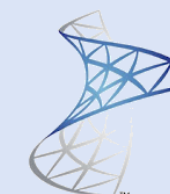
splunk>

 new relic

 DATADOG

 **Диво Контроль**

Системы управления ИТ-инфраструктурой

 Microsoft Endpoint
Configuration Manager

ivanti
Endpoint Manager

Quest
TECHNOLOGY MANAGEMENT

 **Диво Свод**

Системы управления ИКТ-активами

servicenow ITAM

 **bmc** REMEDY
Asset Management

ivanti
IT Asset Management Suite

IBM
Maximo

 MICRO
FOCUS
Asset Manager

 Jira Service
Management

ManageEngine

ОСНОВНАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ



Диво Сервис

- Современный, удобный, быстрый интерфейс для исполнителей
- Конструктор процессов исполнения и согласований без разработки
- Гибкая настройка системы под любые процессы
- База знаний

Диво Лингво

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



Диво Портал

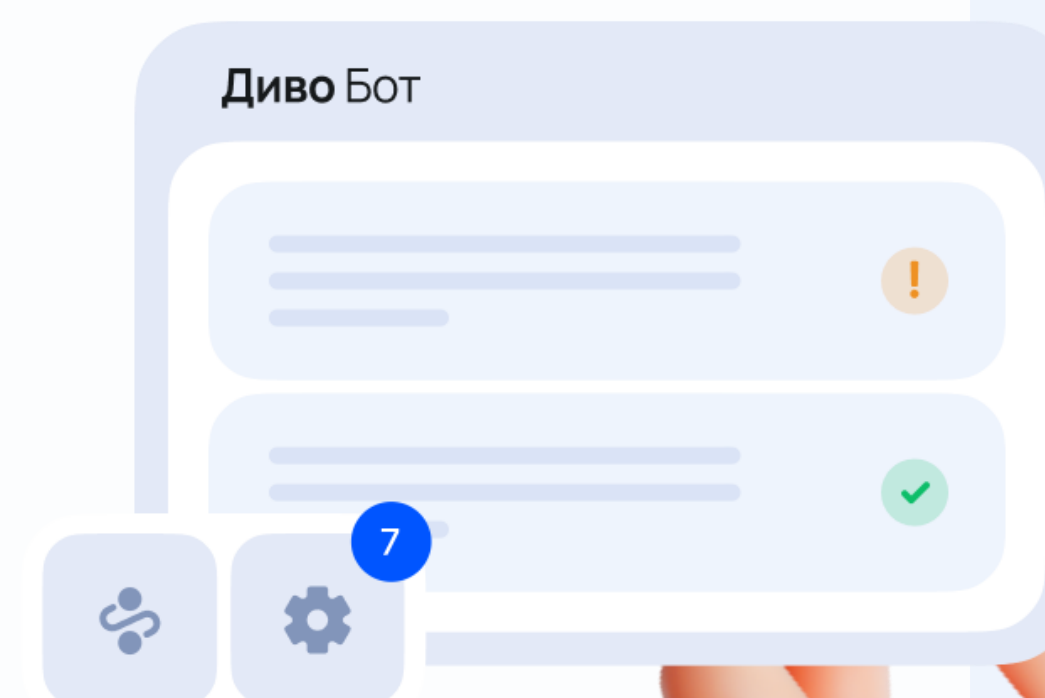
- Концепция единого окна
- Умный поиск
- Конструктор портала
- Конструкторы форм подачи заявок, согласований
- Опросы

Диво Бот

- 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

Диво Мера

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



ОСНОВНАЯ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ



Диво Контроль

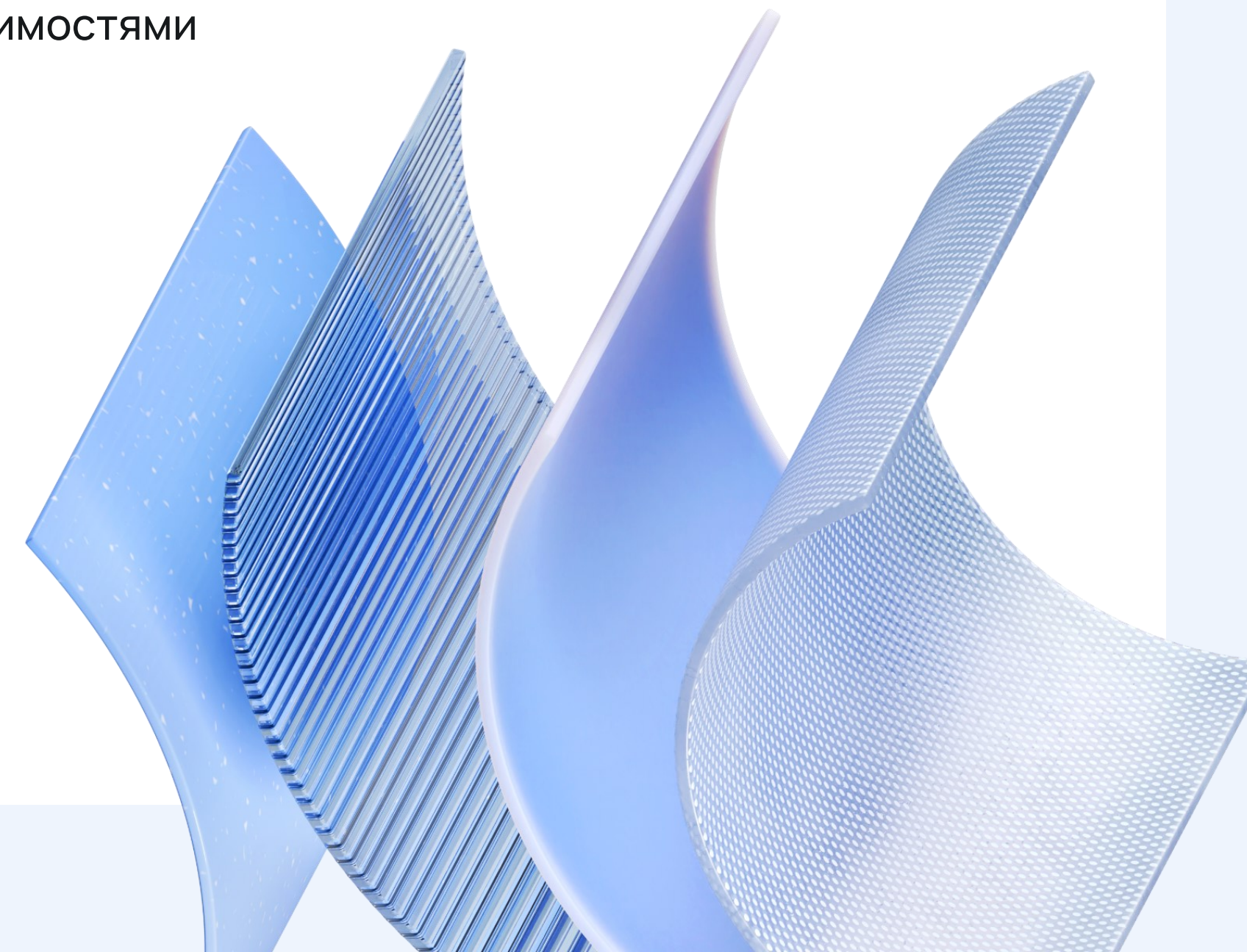
- Автоматизированное обнаружение объектов в сети
- Проверка и отображение статуса доступности
- Сбор детальной инвентарной информации с APM, серверов, виртуальных машин
- Инвентаризация сетевого оборудования
- Распространение пакетов ПО на ОС Windows и Linux, включая Astra Linux, Alt Linux, Red OS
- Удаленное подключение к объектам управления по SSH, RDP, VNC и через сеанс пользователя
- Автоматизированное централизованное конфигурирование объектов автоматизации
- Возможности интеграции со сторонними системами по API

Диво Свод

- Автоматическая инвентаризация активов, контроль жизненного цикла, управление лицензированием
- Контроль достоверности данных с автоматической верификацией данных из разных источников
- Учет стоимости владения, оптимизация расходов, бюджетирование
- Регуляторные требования, внутренний аудит, управленческая аналитика
- Контроль уязвимостей, управление доступом, аудит изменений
- Моделирование инфраструктуры, планирование развития, управление зависимостями

Диво Прото

- Детальный анализ ошибок с видимостью до уровня кода
- Распределенный трейсинг, связь Frontend с Backend
- Конструкторы процессов, операций, алертов
- Ресурсно-сервисные модели
- Трейсы, метрики, логи, события, пользователи, инфраструктура и KPI

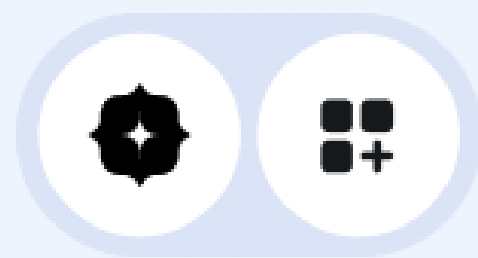


ПОЛНЫЙ ЦИКЛ ПРОЕКТНЫХ РАБОТ: ОТ КОНСАЛТИНГА ДО АВТОМАТИЗАЦИИ



- Опыт работы во внутреннем ИТ и интеграторах
- Лучшие отраслевые практики
- Делаем как для себя

АУДИТ



Обследование текущего
состояния ITSM процессов

Результаты аудита

- Оценка зрелости процессов
- Оценка удовлетворенности пользователей
- Рекомендации и план по устранению слабых мест в управлении

Методологическая база

- COBIT 5
- ITIL
- GTAG ITGC
- ISO 20000
- Авторская методика





Диво Портал

Портал самообслуживания в концепции единого окна с интеллектуальным поиском, различными функциями кастомизации и настройками



Включен в Реестр российского ПО

КОНЦЕПЦИЯ ЕДИНОГО ОКНА

Обращение по любым вопросам обслуживающих подразделений

IT

- Обслуживание
- Доступы
- Решение инцидентов

АХО

- Инженерные системы
- Офисное обеспечение
- Автотранспорт

HR

- Заказ справок
- Оформление отпуска
- Заказ расчетного листа

← Свернуть

 Мои услуги

 Мои заявки

 Мои согласования

 Новости

 Регистрация в чат-боте

 База знаний

rt.ru

8 (800) 3011-555

helpme@rt.ru

  Диво Портал

 Наталья Егорова

Главная

 Начните поиск отсюда

 Заявка от имени

 Делегирование

 Заказ командировки

Избранные услуги

[Все услуги →](#)

Заказ визитных карт

Переезд персонала

Новости

[Все новости →](#)





ПОРТАЛ В ЦИФРАХ

30с

время
регистрации
обращения

5с

поиск нужной
услуги

15мин

создание формы
для подачи
заявки

6

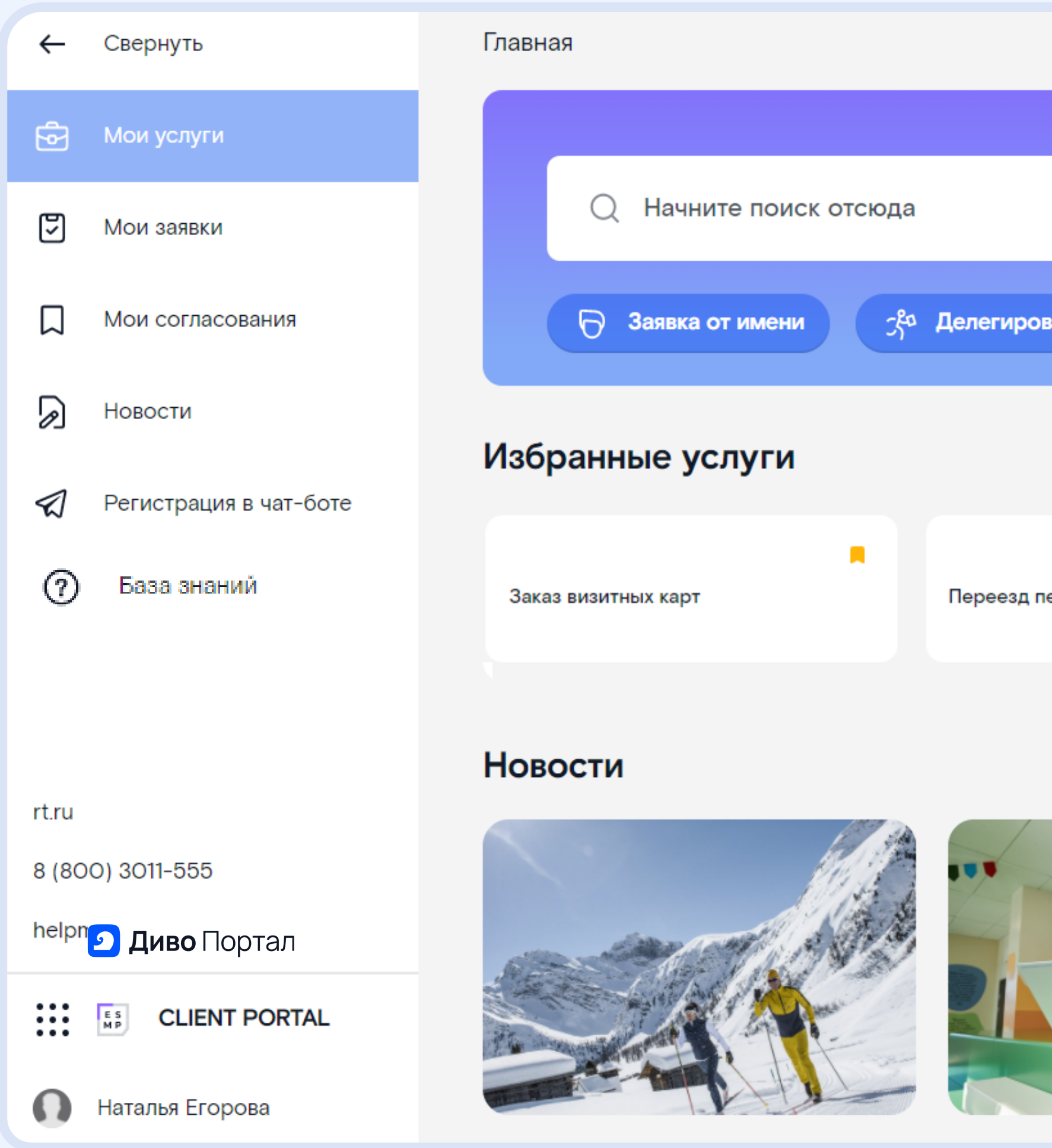
видов
сортировок

25

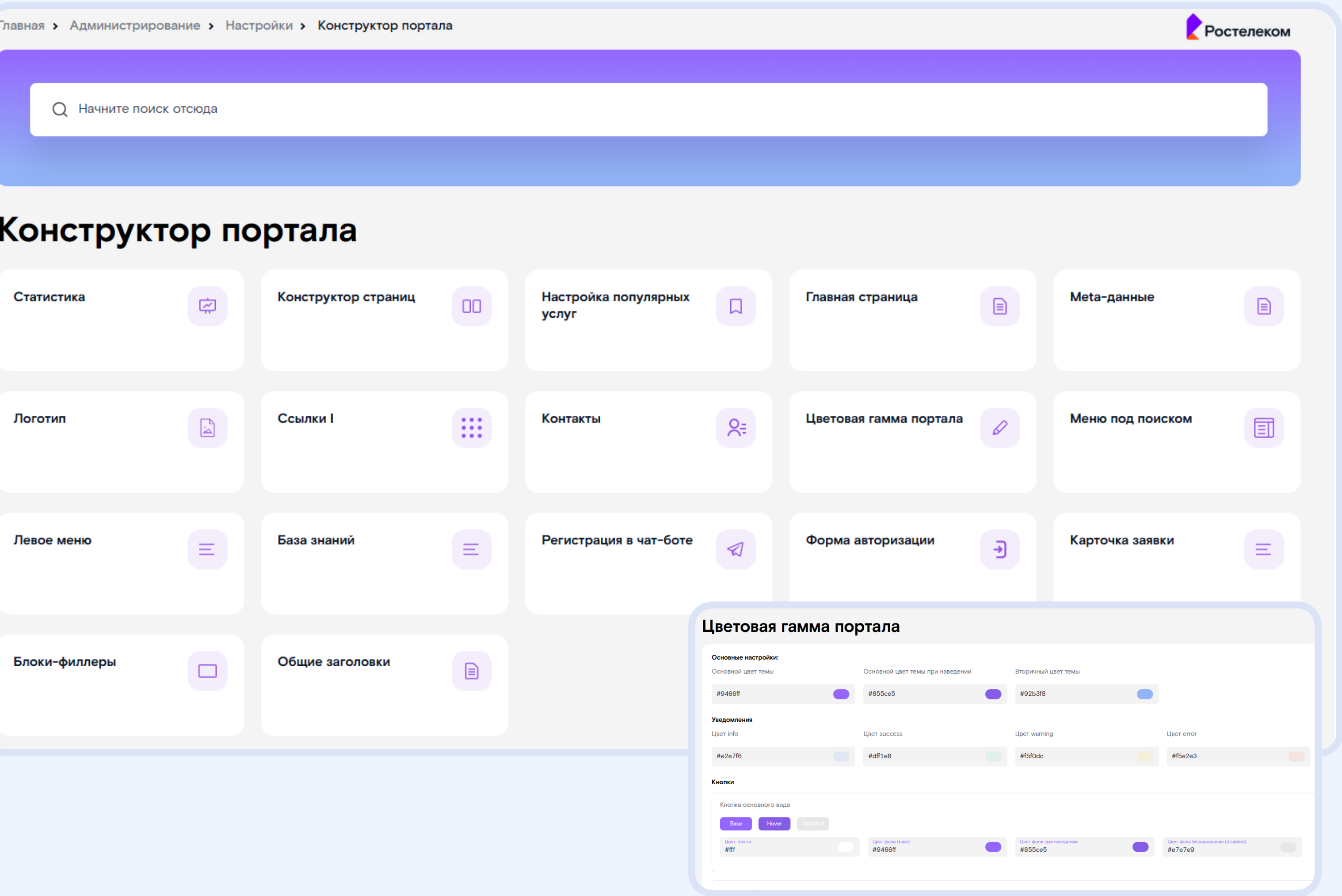
различных контроллов
для создания форм
на портале

> 30 различных функций

- Поиск по заявкам и услугам
- Новости
- Личный кабинет
- База знаний
- Делегирование
- Опрос



КОНСТРУКТОР ПОРТАЛА — НАСТРОЙКА ДЛЯ СЕБЯ

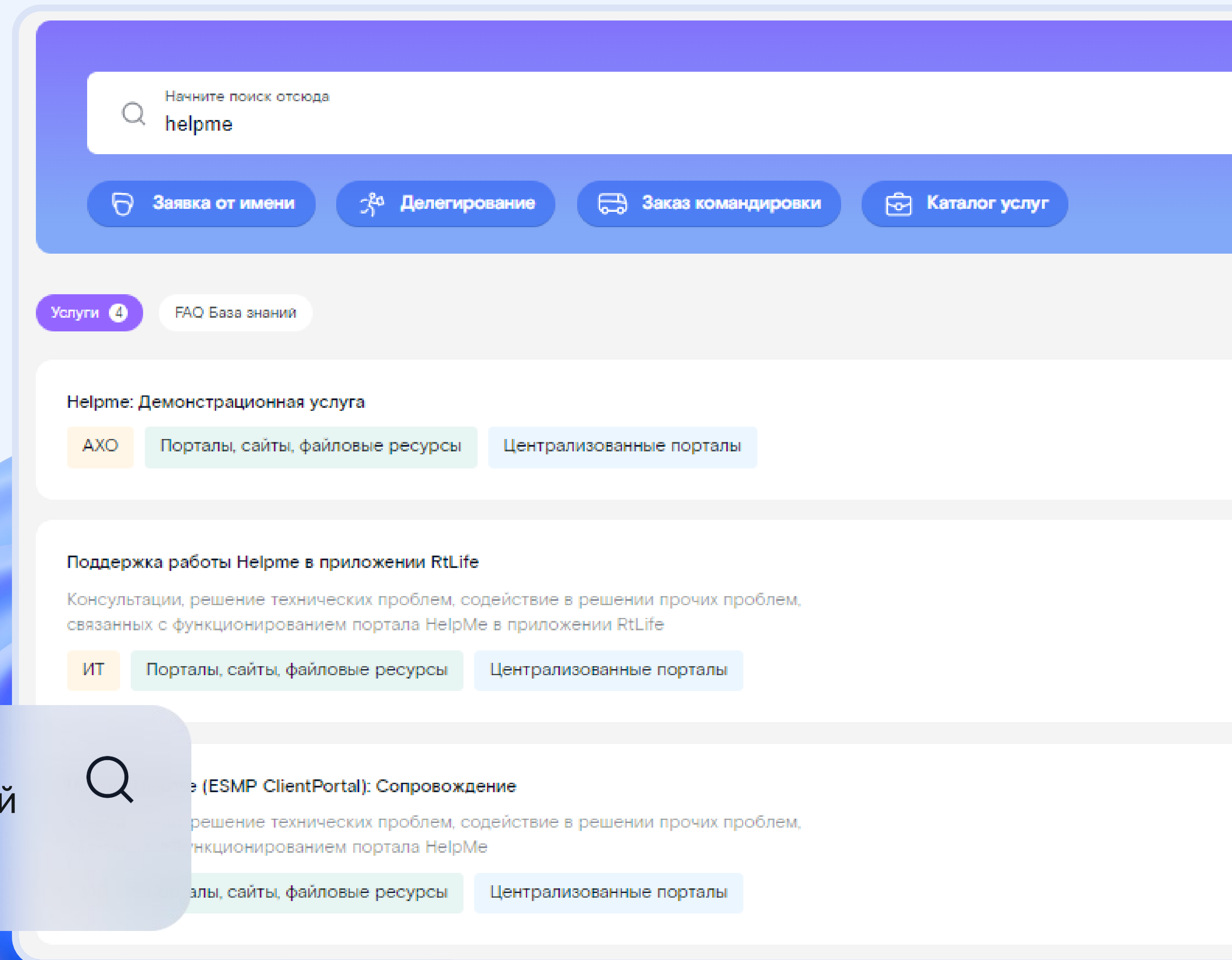


- Цветовая гамма портала
- Наименование разделов
- Видимость разделов
- Контактная информация
- Настройка картинок на портале
- Порядок разделов меню
- Новые страницы
- Управление отображаемой информацией

УМНЫЙ ПОИСК

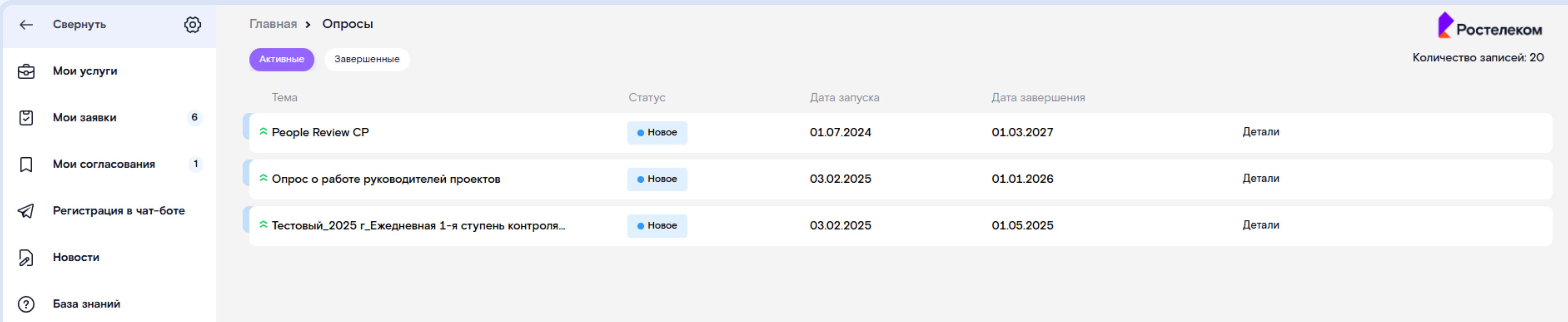
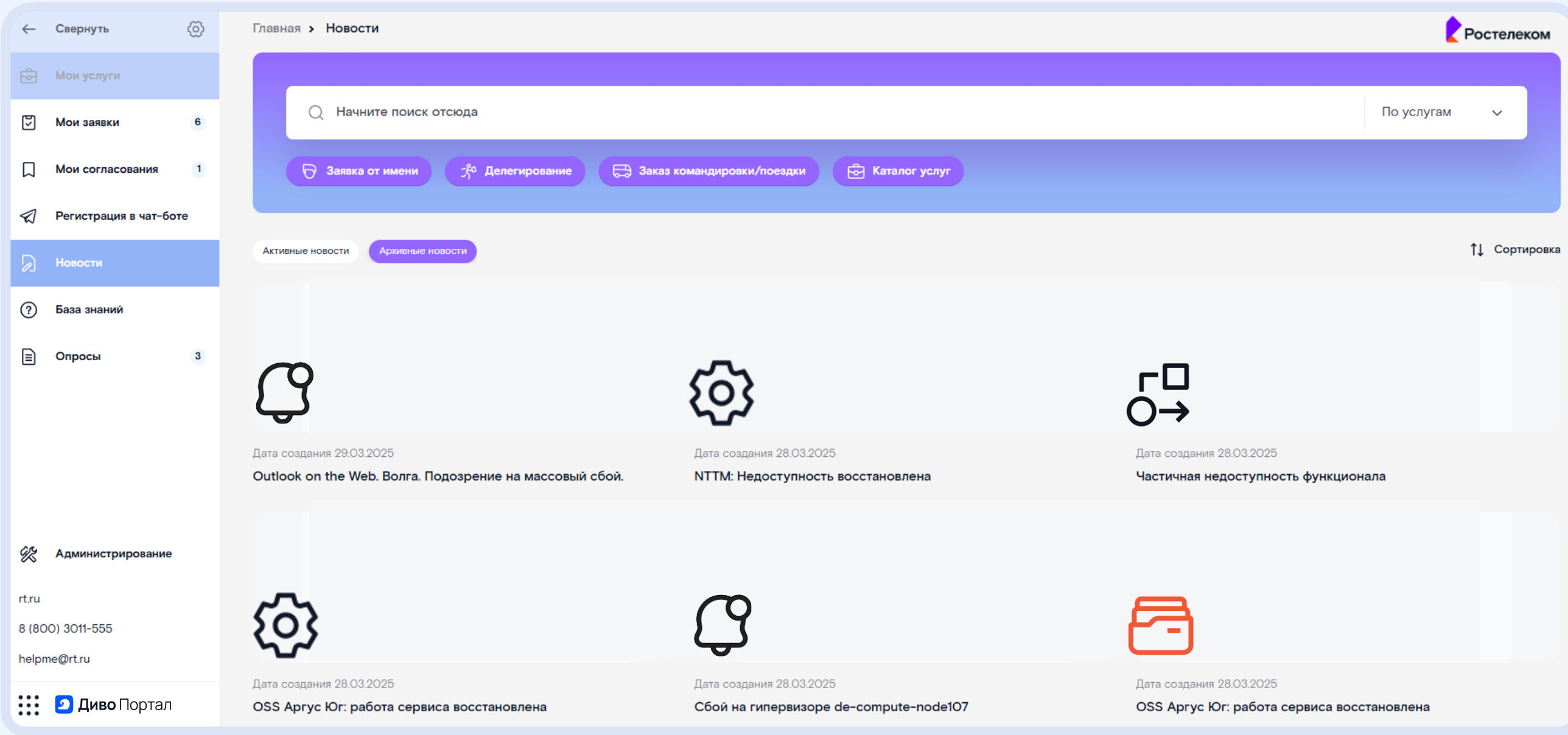
1. По услугам
2. По заявкам
3. По ключевым словам
4. По описанию услуги
5. Морфологический поиск
6. Транслитерация
7. Нейронная сеть
для непрерывного улучшения
8. Поиск по базе знаний

8 функций
поиска



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НАСТРОЙКИ

- Повтор любой ранее поданной заявки
- Настройка популярных и избранных услуг
- Гибкая настройка отображения новостей
- Функционал опросов
- Удобная ролевая модель
- Интеграции с другими модулями системы





Диво Сервис

- Универсальный инструмент для автоматизации сервисных процессов
- Конструктор, позволяющий выбрать необходимые функции и построить систему управления ИТ от бизнес-логики до интерфейсов системы



Включен в Реестр российского ПО



Продукт создан на платформе Акола



ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

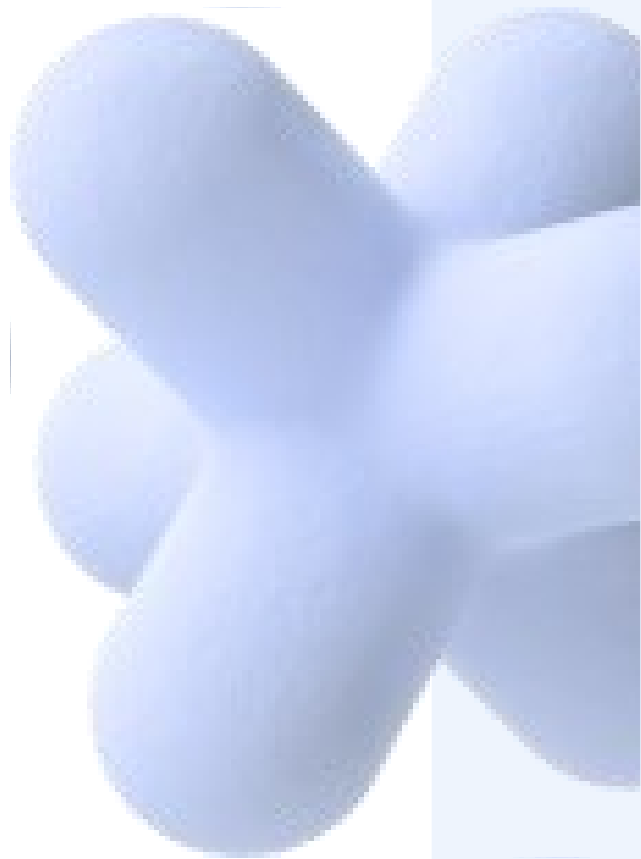
Сервис-деск, универсальный инструмент
для автоматизации сервисных процессов

- SLA, OLA с учетом календарей и часовых поясов
- CMDB, удобный конструктор классов, связь классов, объектов
- Дизайн-системы и бренд-адаптация — современный UX/UI, использование брендбука и White Label
- Все пользовательские сценарии покрываются no-code редакторами:
 - Настройка состояний заявки и маршрута заявки без программирования
 - Конструктор форм без разработки
 - Конструктор процессов исполнения и согласований
 - Настройка прав доступа и ролевых политик
 - Редактор уведомлений
 - Создание каталога услуг
 - Адаптация интерфейса продукта в зависимости от роли
 - Конструктор справочников и зависимостей
 - Настройка видимости и правил отображения полей до уровня конкретного поля (маскирование конкретного поля в системе)

No-code

Конструктор

Открытый API



СПИСОК ЗАЯВОК

- Гибкая настройка любых списков заявок для исполнителя с персональными полями, фильтрами, условиями, сортировками, группировками
- Наглядное представление параметров SLA
- Выгрузка списков в Excel
- Возможность совершать массовые действия с заявками
- Возможность поделиться настроенным списком заявок с коллегами

Очередь заявок				
⌵ Фильтры: Тип не равно task, Приоритет заполнено				
Номер заявки	Тема заявки	Статус	Тип	Приоритет
SR0000356	16.05 6805261	Зарегистрировано	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
INC0000819	офлайн Давыдов Михаил Юрьевич 3590135	Согласование	Инцидент	🟢 Низкий
INC0000818	6804434 подключение 16.05	В работе	Инцидент	🟡 Средний
INC0000817	Просьба проверить корректность списаний	Зарегистрировано	Инцидент	🟡 Средний
INC0000815	6804165	Согласование	Инцидент	🟢 Низкий
CHG0000165	реорганизация орг.	Согласование	Запрос на изменение	🟢 Низкий
SR0000355	Просьба предоставить доступ в систему сотрудникам	Закрота	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
SR0000354	Просьба предоставить доступ в систему сотрудникам оформленным в рамках проекта	В работе	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
SR0000353	Предоставить доступ в систему сотрудникам Te1e2. оформленным в РТК в рамках проекта Алладин	В работе	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
SR0000352	Доступ в систему сотрудникам Te1e2. оформленным в РТК в рамках проекта Алладин	Закрота	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
SR0000351	Просьба проверить корректность списаний	В работе	Запрос на обслуживание	🟢 Низкий
CHG0000164	Тест	Закрота	Запрос на изменение	🟢 Низкий

РАБОТА С ЗАЯВКОЙ

- Удобная организация рабочего пространства исполнителя, все данные под рукой
- Возможность настройки интерфейса заявки под любой процесс
- Конструктор информационных панелей заявки для вывода любых данных
- Работа над заявкой в форме диалога с клиентом или другими исполнителями

 Диво Сервис

🕒 Недавние

🔗 Каталог

> Работа с заявками

> Инциденты

> Задачи

> Проблемы

> Запросы на изменение

> Запросы на обслуживание

> Согласования

> События

База знаний

> Услуги

> Администрирование

← Инцидент INC0000156 Назначено 🟢 Низкий

👁 Наблюдать

ℹ

📌 Создать задачу

🗺 Маршрутизация

📊 Классификация

⚙ Действия над заявкой

🔄 Сменить статус

Прошу восстановит работу удаленного доступа

Описание

Тема обращения
Прошу восстановит работу удаленного доступа

Дата и время регистрации
16.05.25 12:39

Опишите подробнее возникшую проблему
Не работает!!!

Местоположение
Центр, Москва, проспект Вернадского, 41, с.1, кв. 1

Внешний номер
-

Вложения 1
 API_ Веб сервисы-v31-20250414_170206.docx

Лента активности

История Чат

🤖 Автоматическое изменение поля 19.09.25 12:07

Начало отсчёта таймера SLA 19.09.25 10:13 → 16.05.25 12:39

🤖 Автоматическое изменение поля 20.05.25 13:53

... → INC0000156

System

🔧 Смена статуса 16.05.25 13:19

Статус Зарегистрировано → Назначено

🔗 Связывание с проблемой 16.05.25 13:17

Заявка связана с проблемой PRB0000003

🔗 Связывание с массовым сбоем 16.05.25 13:03

Заявка привязана к массовому сбою INC0000100

Детали запроса

Тип заявки
Инцидент

Категория заявки

Приоритет
Низкий

Исполнитель
Волков Александр Евгеньевич

Группа поддержки
Сопровождение удаленного досту

Статус
Назначено

Источник
Телефон

Критичность
Низкая

Влияние
Среднее

Услуга
Aladdin

Сервисная операция
Восстановление работоспособнос

Потребитель услуг

Соболев Денис Александров...
Аналитик
Центр компетенции развития
портальных решений
Центр, Москва, проспект
Вернадского, 41, с.1, кв. 1

СД

Инициатор

Соболев Денис Александров...
Аналитик
Центр компетенции развития
портальных решений
Центр, Москва, проспект
Вернадского, 41, с.1, кв. 1

СД

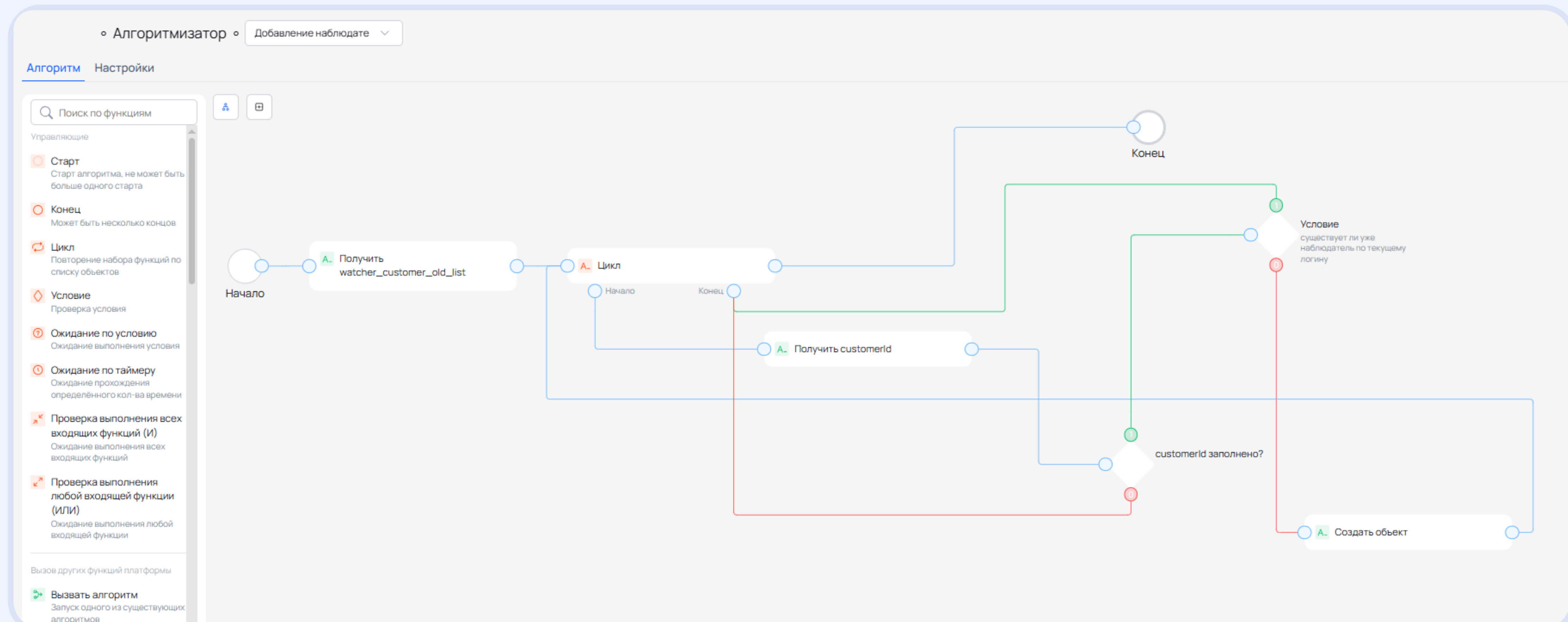
Исполнитель

Волков Александр Евгеньев...
HR
Email
volkov@ufc
Телефон
+7 453 454-54-53

ВА

КОНСТРУКТОР РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ

- Настройка рабочего процесса любой сложности в визуальном конструкторе
- Поддержка параллельных процессов, циклических, сходящихся
- Возможность добавлять в процесс задачи на согласование
- Возможность копировать рабочие процессы
- Запуск задач в рамках процессов по условию, что дает возможность построить сложный процесс



КОНСТРУКТОР SLA

- Возможность завести любое количество метрик в системе
- Метрики запускаются, приостанавливаются и выполняются в зависимости от настроенных правил
- Создана новая функциональность расчета метрик, снижена нагрузка на систему и скорость расчета
- Возможность задавать любые условия применения метрики в зависимости от параметров системы

SLA. Редактирование политики

Статусная модель политик

Статус политики

ПланированиеПроектированиеТестированиеИспользованиеАрхив

Статус

Активный

Дополнительная информация

Услуги 4Клиент 3Компания/Подразделение 0Адрес 0Менеджер сроков - РеакцияМенеджер сроков - ВыполнениеИстория изменения

+ Добавить услугу

Все

1 - 4 / 4

Услуга	Категория услуги	Дата начала	Дата окончания	Бессрочно	Критичность	Статус связи	Связанные элементы	Удалить связь
Ноутбук	АРМ			☒	Высокая	ⓘ	☒	☒
Стационарный телефон	Телефония			☒	Высокая	ⓘ	☒	☒
Электронная почта (услуга)	Электронная почта (категория услуги)			☒	Высокая	ⓘ	☒	☒
Принтер	Сетевая печать			☒	Высокая	ⓘ	☒	☒

Связанные сервисные операции услуги Ноутбук

+ Добавить сервисную операциюЗаполнить по услугеЗаполнить по услуге тест

Все

1 - 1 / 1

Сервисная операция	SLA	Календарь	Уровень услуги	Влияние	Группа поддержки	Статус	Сменить статус	Удалить связь
Восстановление работоспособности	Поддержка Ит услуг РТК ИТ + (Инциденты)	Демо график 5\2	Поддержка ИТ услуг РТК ИТ +	Среднее	Группа поддержки рабочих мест	Активный	ⓘ	☒

SLA. Редактирование политики

Основная информация

*Название

Поддержка Ит услуг РТК ИТ + (Инциденты)

Описание

Тип политики

SLA

*Номер

100

Статусная модель

Статусная модель политик

Статус политики

ПланированиеПроектированиеТестированиеИспользованиеАрхив

Статус

Активный

Дополнительная информация

Услуги 4Клиент 3Компания/Подразделение 0Адрес 0Менеджер сроков - РеакцияМенеджер сроков - ВыполнениеИстория изменения

Сохранить

Запустить подсчет сроков при типе статуса заявки:

Начальные статусы

Приостановить подсчет сроков при типе статуса заявки:

Статусы не согласованияСтатусы назначения ответственных на заявку

Возобновить подсчет сроков при типе статуса заявки:

Начальные статусы

Завершить подсчет сроков при типе статуса заявки:

Статусы выполнения работ

CMDB

- Конструктор классов CMDB с возможностью создавать, связывать классы, наполнять их любыми атрибутами любых типов
- Гибкое управление правами доступа к классам КЕ или к конкретным КЕ в рамках одного класса
- Возможность поиска и связывания КЕ с любыми объектами системы
- Удобные интерфейсы пользователя по работе с CMDB
- Сбор детальной инвентарной информации, включая инвентаризацию сетевого оборудования, а также автоматическое построение ресурсно-сервисной модели с полной видимостью топологии, взаимосвязей посредством решений **Диво Контроль**, **Диво Свод** и **Диво Прото**. А также последующая синхронизация параметров с CMDB **Диво Сервис** для инфраструктуры любой сложности

Изменение уровня услуги

*Наименование: Поддержка ИТ услуг РТК ИТ *

Статус: Активный

Список параметров уровня услуги

Приоритет	Продолжительность реакции Часы	Продолжительность выполнения Часы
Низкий	4	8
Средний	4	6
Высокий	2	4
Максимальный	1	2

Добавить

Уровень услуг

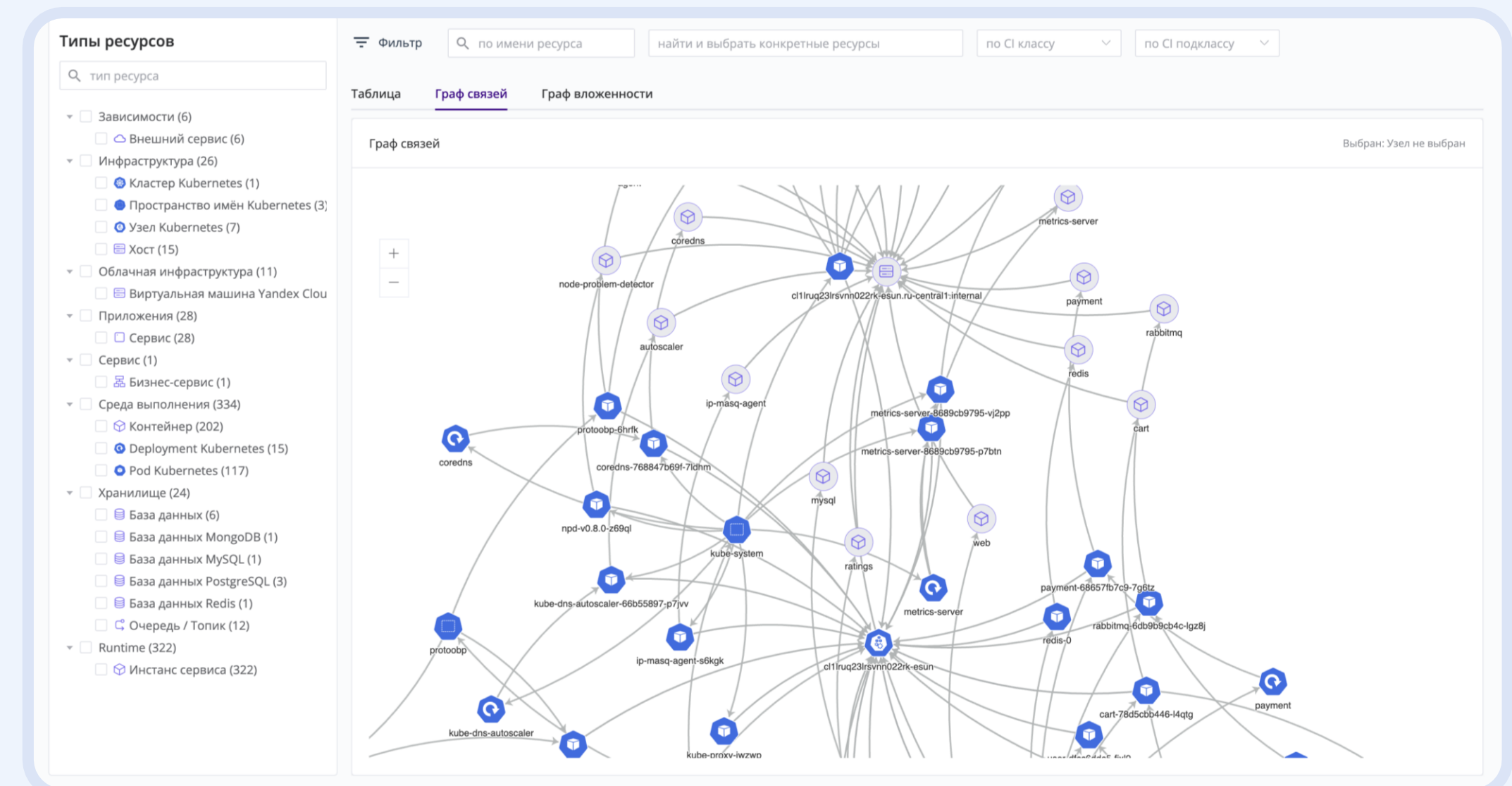
+ Добавить уровень услуг Скачать данные Загрузить файл

Активный

1 - 2 / 2

Фильтры: Статус равно Активный, Наименование содержит РТК ИТ *

Наименование	Редактор	Дата изменения	Статус	Сменить статус
РТК ИТ *				
Поддержка ИТ услуг РТК ИТ * (Задачи)	System	15.12.25 13:27	Активный	⊕
Поддержка ИТ услуг РТК ИТ *	System	15.12.25 13:27	Активный	⊕





Диво Мера

- Система отчётности и визуализации данных
- Удобный инструмент для формирования комплексной отчетности в наглядном и доступном виде



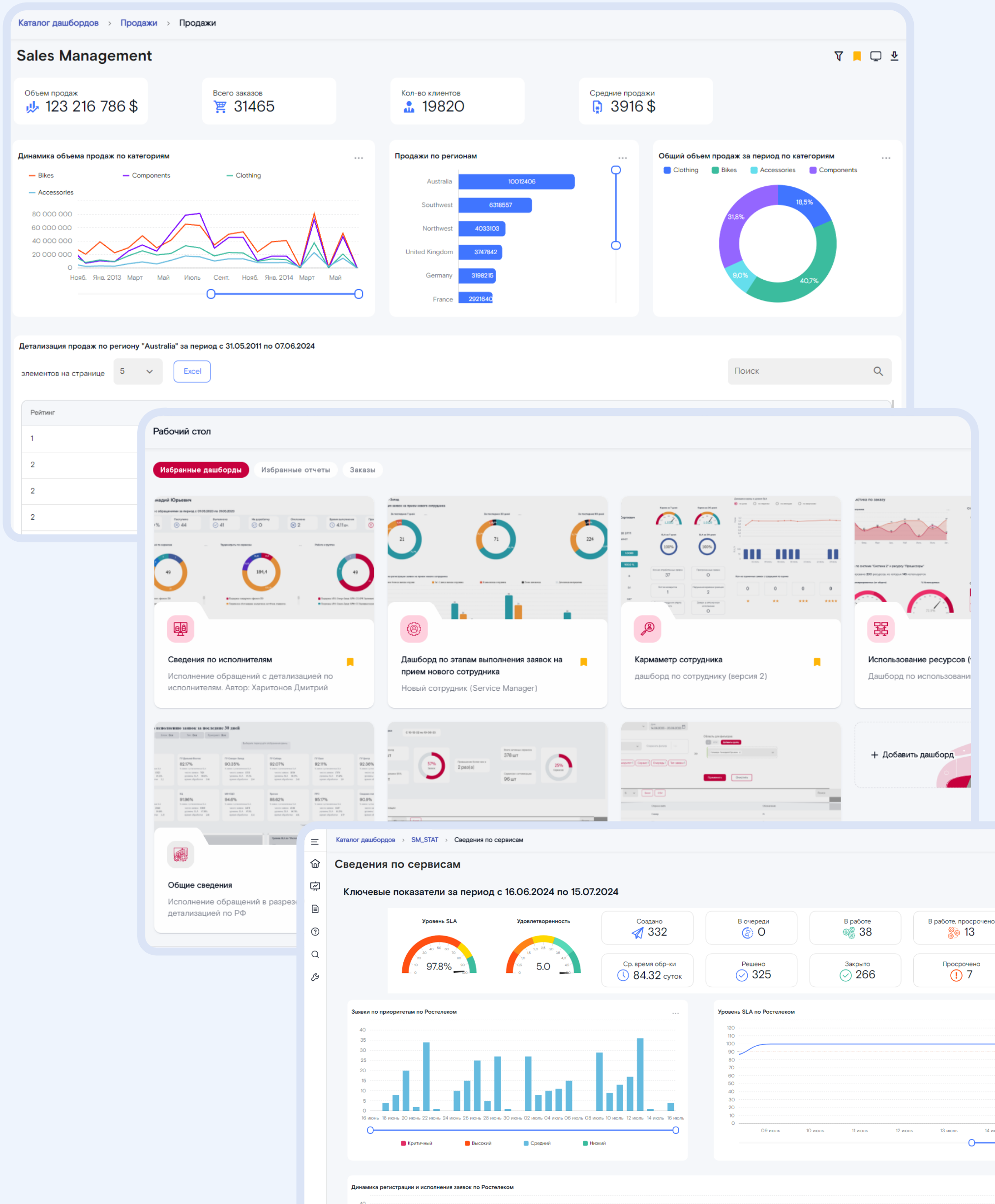
Включен в Реестр российского ПО

МИССИЯ ДИВО МЕРА

Основная задача: превратить различные данные в информацию для принятия решений



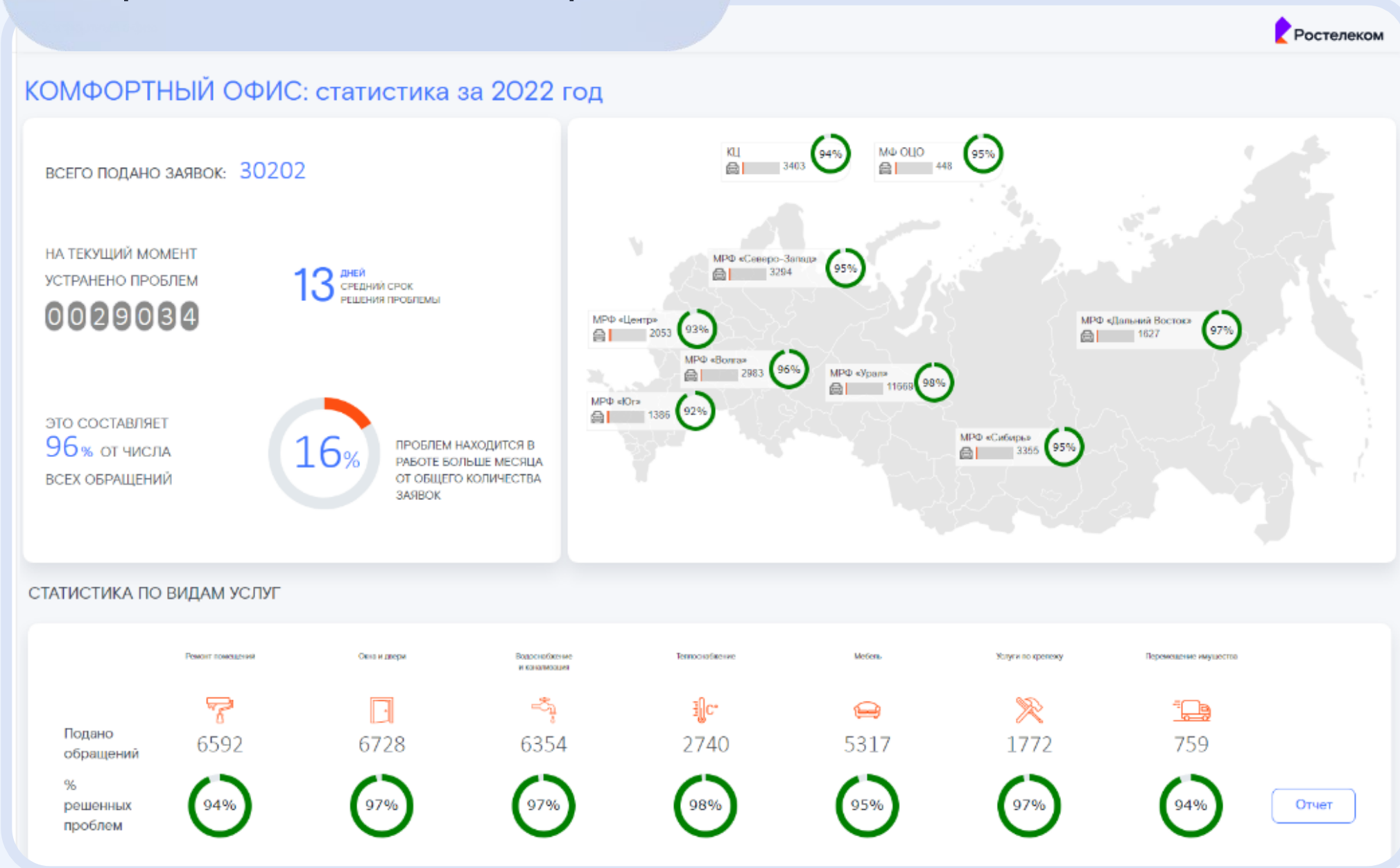
id	sm_id	instance_id	parent_id	root_id	source_id	criticality_id	impact_id	user_id	queue_id	service_id	type_id	state_id	priority_id	close_code_id	customer_user_id	init_user_id	sla_id	sla_fact	sla_norm	re
SELECT id, sm_id, instance_id, parent_id, root_id, source_id, criticality_id, impact_id, user_id, queue_id, service_id, type_id, state_id, priority_id, close_code_id, customer_user_id, init_user_id, sla_id, sla_fact, sla_norm, re	FROM public.v_tickets;																			
rate	create_by	change_by	create_time	change_time	exec_time	close_date	expiration_time	escalation_date_time	tn	title	initial_note									
[NULL]	38 628	34 095	2022-06-24 12:22:42	2023-10-01 03:09:27	2022-06-24 12:24:15	2022-06-26 22:44:04	2022-06-29 13:37:42	[NULL]	17857606	1. СЗ - Подключение к сервису корпоративной теле	PM для нового сотрудника! В рамках									
5	34 147	34 095	2022-12-08 13:57:23	2023-12-18 12:04:29	2022-12-15 07:37:04	2022-12-15 08:38:37	2022-12-16 17:15:42	[NULL]	110698459	предоставление корпоративной скидки	предоставление корпоративной ски,									
[NULL]	34 147	34 095	2022-12-08 13:57:09	2022-12-20 22:01:38	2022-12-08 15:54:11	2022-12-20 22:01:37	2022-12-12 13:57:09	[NULL]	110698446	4240022/1090Д отправка Вакуле	Экземпляр АО РН-Ростовнефтепрод									
[NULL]	34 095	34 095	2023-01-30 13:16:45	2023-10-06 11:36:53	2023-01-30 13:17:10	[NULL]	[NULL]	[NULL]	111483701	1. Согласование руководителя	Согласование									
[NULL]	34 147	34 095	2023-01-30 13:16:49	2023-04-06 07:15:08	2023-04-03 07:14:46	2023-04-06 07:15:07	2023-04-10 09:24:01	[NULL]	111483703	нет возможности закрыть ГП, выдается ошибка	Экземпляр Аргуса: Урал!Дополните									
[NULL]	34 147	34 095	2023-03-22 10:44:21	2023-03-30 06:15:19	2023-03-27 06:06:49	2023-03-30 06:15:19	2023-03-28 14:39:35	[NULL]	112409195	выдать новые клавиатуру, мышку	плохо работают, стёрлись буквы									
[NULL]	34 095	34 095	2022-12-01 01:33:49	2023-02-02 00:00:24	2022-12-01 03:44:10	2023-02-02 00:00:24	[NULL]	[NULL]	110546787	1.1. Согласование руководителя	Согласование руководителя									
[NULL]	34 147	34 095	2022-12-08 13:57:25	2023-10-16 02:55:29	2022-12-09 13:39:37	[NULL]	2022-12-14 13:39:07	[NULL]	110698460	СУРТС: Предоставление доступа	СУРТС: Предоставление доступа									
[NULL]	34 147	34 095	2022-12-08 13:57:14	2024-01-09 02:21:16	2022-12-08 20:38:05	2022-12-21 09:38:38	2022-12-12 09:12:14	[NULL]	110698450	1755288	Добрый день.Пвернуть заявку на зак									
[NULL]	34 147	34 095	2023-01-30 13:16:56	2024-02-26 04:13:14	2023-01-30 17:24:41	2023-02-03 03:46:58	2023-01-31 12:16:56	[NULL]	111483707	Внешний адресат	Прошу добавить внешнего адресата									
[NULL]	34 095	34 095	2022-12-08 13:57:20	2024-02-26 03:02:49	2022-12-12 06:32:18	2022-12-22 14:34:19	[NULL]	[NULL]	110698458	1. Согласование Руководитель получателя услуг	Согласование Руководитель получа									
[NULL]	34 147	34 095	2022-12-08 13:57:14	2024-02-26 03:02:49	2022-12-12 20:32:15	2022-12-23 17:05:20	2022-12-14 14:59:26	[NULL]	110698451	Предоставить доступ	Прошу предоставить доступ сотру									
[NULL]	34 095	34 095	2023-01-30 13:17:06	2023-04-04 22:39:45	2023-01-30 15:21:09	2023-02-03 03:46:58	2023-02-01 11:22:58	[NULL]	111483709	2. Исполнение	Разблокировка учетной записи полу									
5	34 147	34 095	2023-01-30 13:17:10	2023-09-19 17:41:07	2023-01-30 16:51:49	2023-01-31 18:35:20	2023-02-03 09:17:10	[NULL]	111483711	excel Старый Оскол 8 этаж. Ошибка при работе с экс	Описание вопроса: Старый Оскол 8									
[NULL]	34 147	34 095	2023-04-05 17:32:41	2023-04-11 18:01:16	2023-04-05 17:38:46	2023-04-11 18:01:16	2023-04-07 14:00:00	[NULL]	112686626	Новый номер Алтухов	Прошу подключить новый номер Ki									
[NULL]	34 147	34 095	2023-06-09 11:21:30	2023-06-15 21:17:00	2023-06-09 11:30:21	2023-06-15 21:17:00	2023-06-14 09:21:30	[NULL]	113774616	Увольнение Лютов	Коллеги, ТВ связи с увольнением сот									
[NULL]	34 095	34 095	2021-05-31 13:03:04	2023-12-03 03:40:30	2021-05-31 14:39:26	[NULL]	[NULL]	[NULL]	12187567	1.1.1. Согласование сотрудника кадровой экспертизы	[NULL]									
[NULL]	34 095	34 095	2021-06-01 07:25:20	2023-09-29 05:31:40	2021-06-01 08:49:16	2021-06-04 11:27:36	[NULL]	[NULL]	12197819	1.2. Согласование Колесник Сергей Викторович	Согласование Колесник Сергей Вик									
[NULL]	34 147	34 095	2023-01-30 13:17:16	2023-02-03 03:47:00	2023-01-30 14:25:34	2023-02-03 03:47:00	2023-02-02 10:17:17	[NULL]	111483715	не верный тип здания	Здравствуйте. у абонентов не верны									
5	34 147	34 147	2023-03-14 12:16:39	2023-03-17 13:37:37	2023-03-17 13:33:06	2023-03-17 13:37:37	2023-03-22 14:16:39	[NULL]	112250527	Создание учетной записи	Прошу создать учетную запись к 13:									
[NULL]	34 147	34 095	2023-08-28 11:09:38	2023-08-31 18:18:47	2023-08-28 11:22:14	2023-08-31 18:18:47	2023-08-30 09:09:38	[NULL]	115096987	Активация номера Варламов	Прошу принять в работу.!!!!ВАЖНО									
[NULL]	34 147	34 095	2023-09-12 05:57:39	2023-09-18 15:00:51	2023-09-13 14:13:09	2023-09-18 15:00:51	2023-09-19 09:50:04	[NULL]	115369389	Предоставление досутпа	Необходим доступ на просмотр									
[NULL]	46 830	34 095	2021-06-02 10:39:16	2023-01-19 20:30:45	2021-06-02 13:41:24	2021-06-05 13:47:25	2021-06-09 11:27:52	[NULL]	12222361	2.2. Ввод полных контактных данных сотрудника в R1:	Ввод полных контактных данных сот									
[NULL]	34 095	34 095	2023-11-20 08:17:51	2024-04-02 13:55:31	2023-11-20 09:54:52	2023-11-23 14:30:43	[NULL]	[NULL]	116733821	01.2. Согласование	Согласование									
[NULL]	34 095	34 095	2023-01-30 13:17:19	2023-02-03 03:47:00	2023-01-30 13:22:57	2023-02-03 03:47:00	2023-01-30 15:17:20	[NULL]	111483717	1. Сброс пароля	Тип трудовых отношений - Трудовой									
[NULL]	34 147	34 095	2023-03-15 10:43:17	2023-03-20 19:45:59	2023-03-15 12:34:05	2023-03-20 19:45:59	2023-03-17 08:43:17	[NULL]	112274602	заявка на подключение новых номеров	Добрый день, коллеги!!Прошу подк									
[NULL]	34 147	34 095	2023-11-20 08:26:00	2023-11-23 14:31:08	2023-11-20 10:16:32	2023-11-23 14:31:08	2023-11-23 09:00:00	[NULL]	116734059	Ошибка "Компьютер не включен, не в сети, не настр	Проверить состояние ПК в офисе. 10									
[NULL]	34 147	34 095	2021-01-28 16:29:42	2023-02-01 17:14:33	2021-03-01 15:44:03	2021-03-04 15:52:01	2021-03-05 16:33:14	[NULL]	1730767	FA_0024	По инв 5131557 в выверочном отчет									
[NULL]	34 147	34 095	2021-12-03 12:05:12	2023-03-28 14:33:54	2021-12-03 12:52:20	2021-12-06 13:15:01	2021-12-08 09:05:12	[NULL]	14866493	добавление адреса в ТГ	Прошу добавить в ТГ адрес Истринс									
[NULL]	34 147	34 095	2022-11-11 02:31:53	2022-11-23 10:02:10	2022-11-14 07:50:32	2022-11-23 10:02:10	2022-11-18 07:47:19	[NULL]	110165024	Исключения адреса из предела обслуживания	Прошу исключить адрес из предела									
[NULL]	34 095	34 095	2022-03-15 16:07:42	2023-12-03 04:44:43	2022-03-15 16:20:18	2022-03-18 16:27:19	2022-03-21 17:07:42	[NULL]	16369979	2. ДИАДОК: Предоставление доступа в систему	ДИАДОК: Предоставление доступа в									
[NULL]	34 147	34 095	2022-06-03 05:02:23	2022-06-06 11:03:02	2022-06-06 11:03:02	2022-06-09 11:13:59	2022-07-01 14:59:58	[NULL]	17521115	Мышь	Вид работ: Дополнительное оборуд									
[NULL]	34 147	34 095	2022-07-20 17:29:42	2023-12-03 04:13:37	2022-07-26 07:28:13	2022-08-04 09:34:59	2022-08-24 10:41:49	[NULL]	18279779	Создание учетной записи в ЕСЭД	Групповая заявка на всех работнико									
[NULL]	45 289	34 095	2023-01-30 13:17:21	2023-01-31 02:30:06	2023-01-31 17:54:23	2023-02-06 15:45:59	2023-02-02 10:17:21	[NULL]	111483718	2. Отправка оборудования сотрудника на другую тер	Необходимо организовать перемеш									
[NULL]	34 147	34 095	2023-11-20 08:26:59	2024-04-01 02:43:25	2023-11-20 08:29:51	2023-11-23 14:31:12	2023-11-23 05:26:59	[NULL]	116734095	Прошу сбросить циско асм	Прошу сбросить циско асм									
[NULL]	34 147	34 095	2023-02-27 09:01:10	2023-07-06 02:45:02	2023-03-02 10:32:13	2023-03-02 10:32:13	2023-03-09 10:31:35	[NULL]	111968352	Прошу предоставить доступ.	Активный продавец B2B Карпухин Ю									
[NULL]	34 147	34 095	2023-11-20 08:07:51	2023-12-08 07:15:05	2023-12-05 07:13:00	2023-12-08 07:15:05	2023-12-06 08:07:53	[NULL]	116733451	Техническое обслуживание компьютеров, ноутбуков	89649845817									



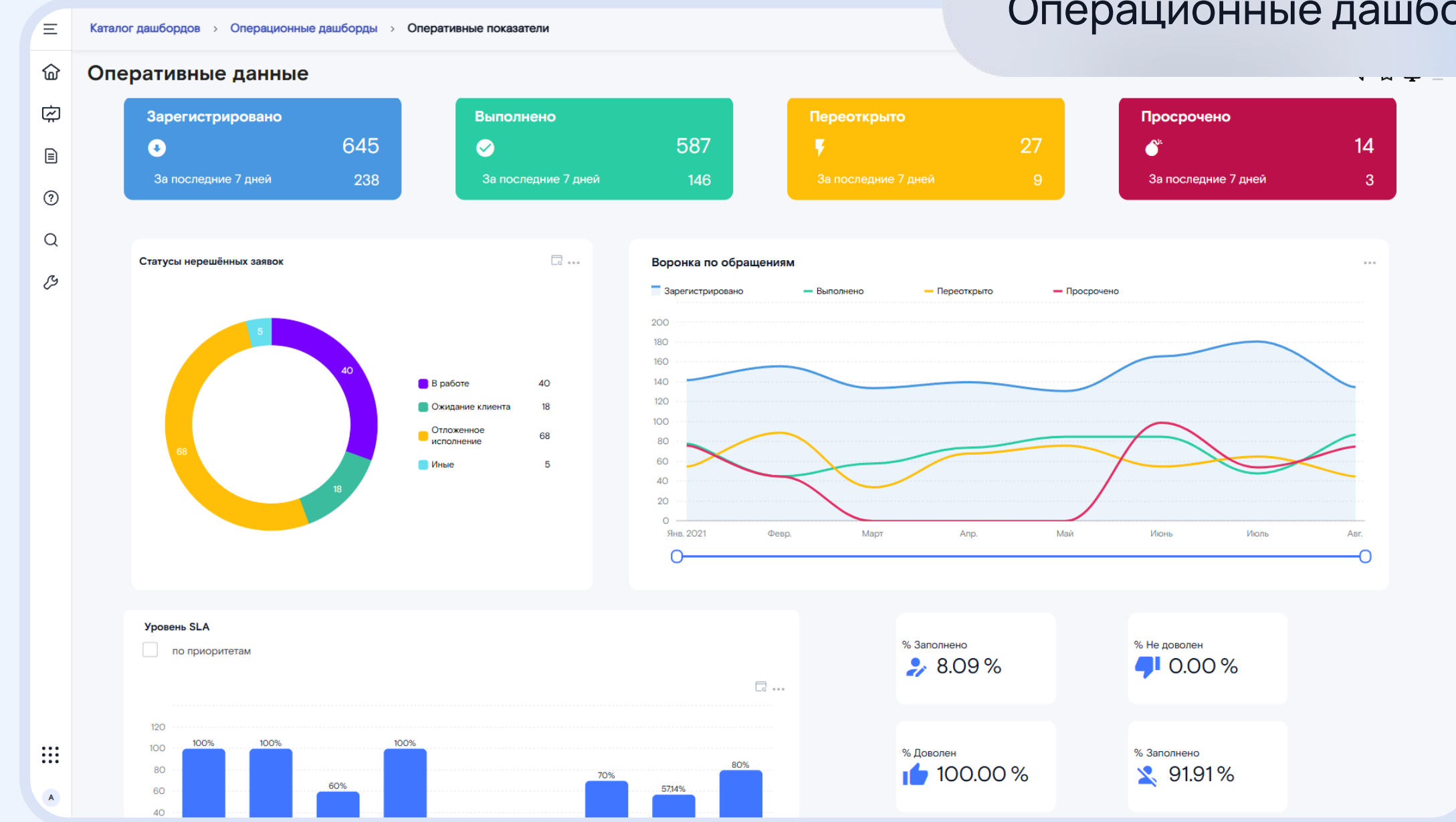
ДАШБОРДЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

Удобный инструмент для визуализации
отчётности в наглядной и доступной
форме

Стратегические дашборды



Операционные дашборды

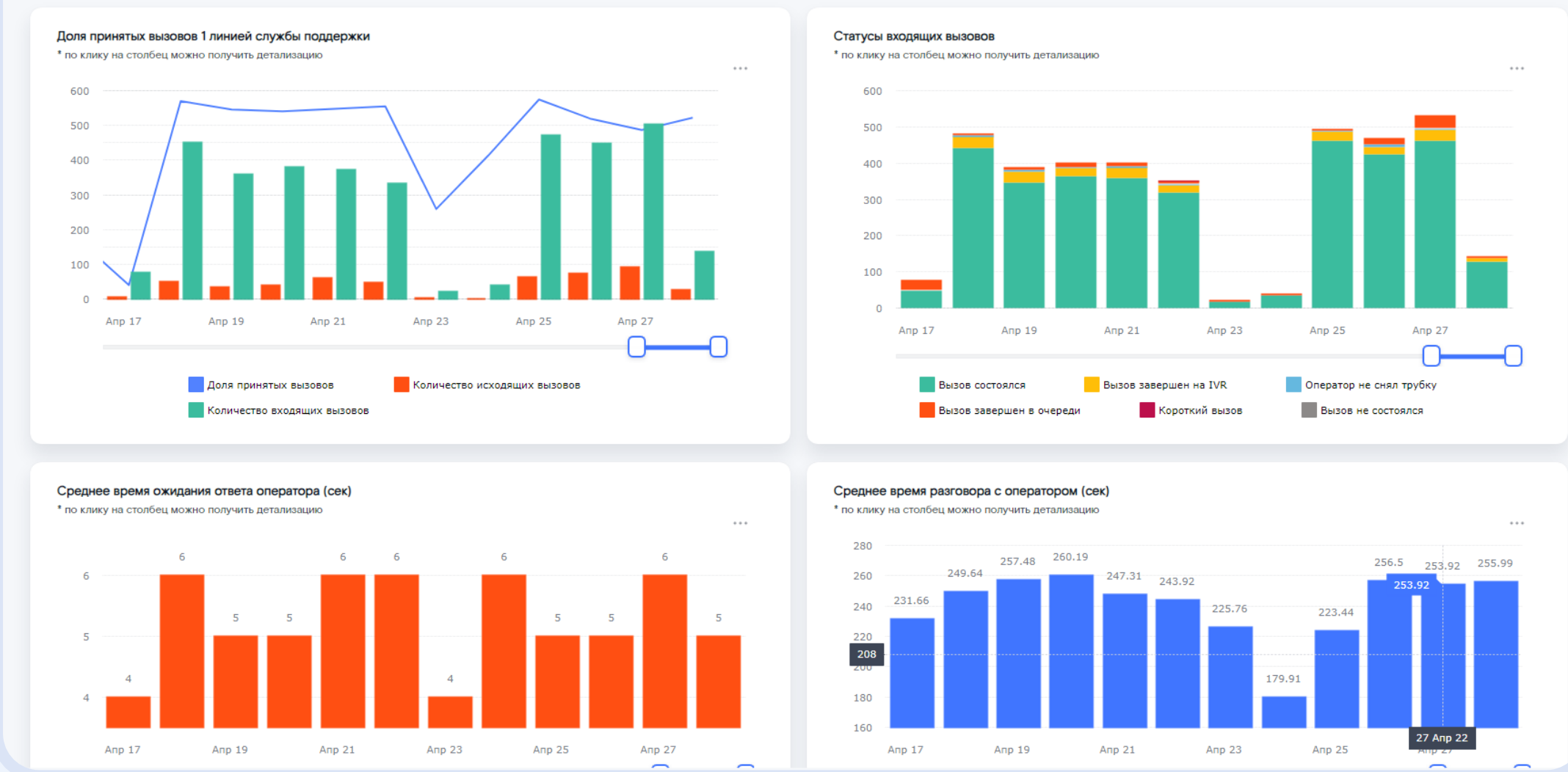


Аналитические дашборды

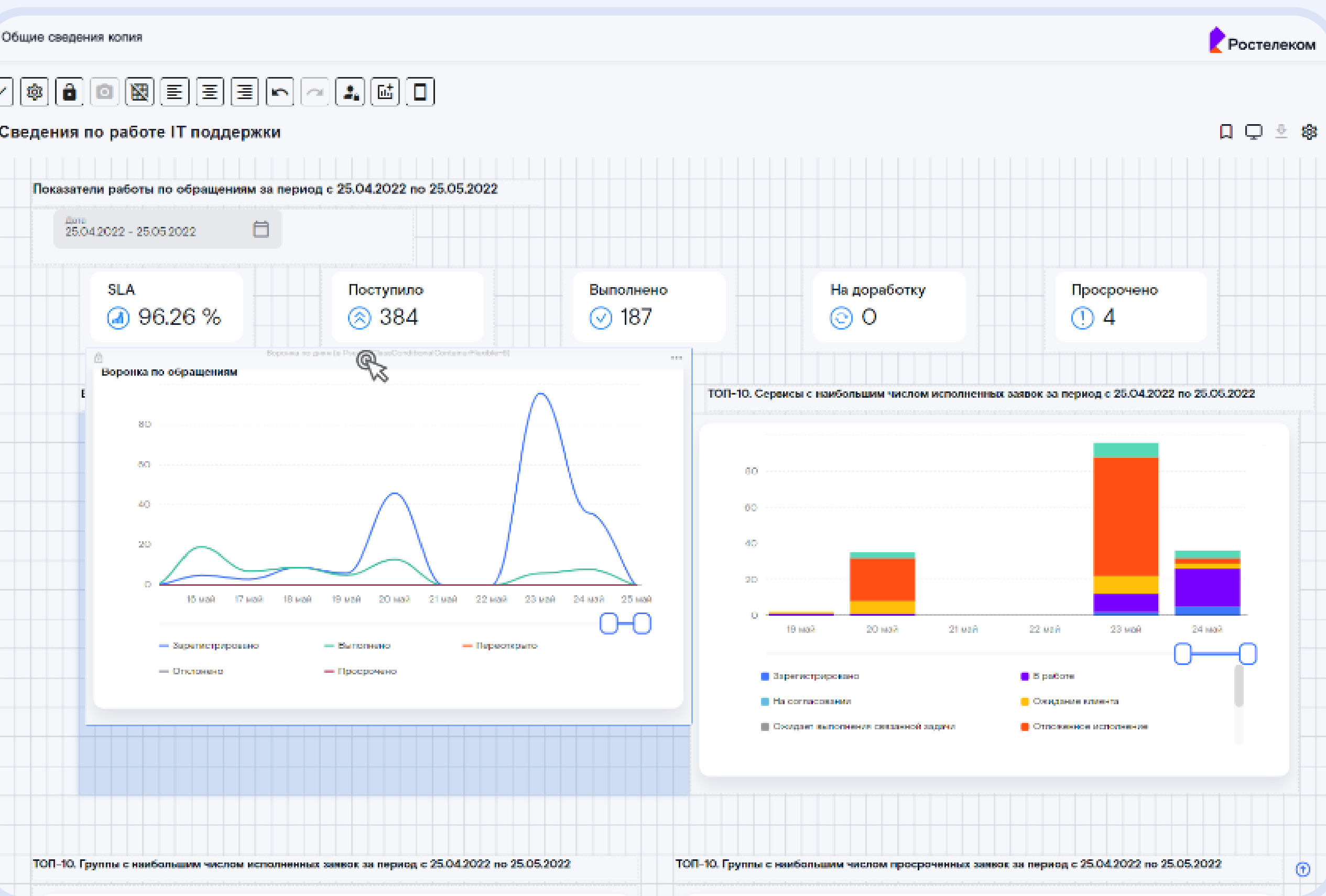
Сведения по обработке обращений 1 линии службы поддержки

☐ по кварталам ☐ по месяцам ☒ по дням ☐ за сутки

включить детализацию по операторам



ВСЁ, ЧТО НУЖНО ДЛЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДАННЫХ



- Большой выбор виджетов

- Графики
- Текст
- Индикаторы
- Таблицы

- Экспорт данных в популярные форматы

- Excel
- CSV
- Json
- PDF
- PNG

- Перемещение элементов drag&drop

- Системаразграничения доступа

- Создание дашбордов без навыков программирования

- Фильтры и элементы управления на дашборд и отдельный график

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

Дашборды отчеты и метрики на одном портале, как единая точка входа для работы с отчетностью

Личное пространство пользователя — удобный рабочий стол и личный кабинет

Многоуровневый каталог дашбордов, позволяющий организовать удобную навигацию

Единые панели мониторинга для нескольких источников данных

Получение отчета по почте и на портале в разделе «Рабочий стол»

Доступ к ранее заказанным отчетам

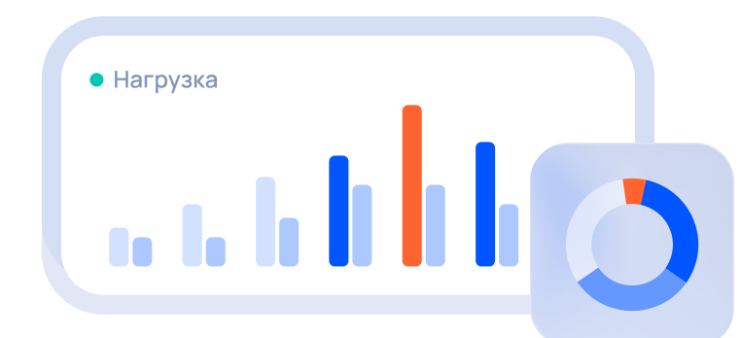
Кастомизация интерфейса

Возможность настройки под брендбук, изменение цветового оформления стиля портала и иконок в каталоге, прелоадера, логотипов и т.д.

FAQ

Возможность формировать подробное описание методологии создания отчётов и расчёта показателей на дашбордах

Конфигурация библиотеки метрик





Диво Лингво

Лингвистический модуль для оптимизации процесса обработки обращений и поиска услуг при помощи нейросети



Включен в Реестр российского ПО

НАЗНАЧЕНИЕ

Применяется
для автоматического разбора:

- Заявок
- Первичных документов
- Договоров
- Резюме



Модуль анализирует
неструктурированный
текст и скриншоты

Диво Лингво

← → ↺ Не защищено | lingvo-test.rt.ru/models/list

← Свернуть

Наборы данных

Классификаторы

Модели

Настройки

РЛ Ройзенберг Лев

Главная > Модели > Список моделей

Модели

Название, номер, дата модели	Дополнительная информация	Создатель	Статус
Тестовая модель 1005 10.05.2023, 14:24	Мультиклассовая классификация текста Тестовая модель 1005	РЛ Ройзенберг Лев	Об
Тестовая модель 1104 11.04.2023, 15:49	Мультиклассовая классификация текста Тестовая модель 1104	РЛ Ройзенберг Лев	Со
Тестовая модель 1004 10.04.2023, 12:47	Мультиклассовая классификация текста Тестовая модель 1004	РЛ Ройзенберг Лев	Об
Модель обучения РТК ЦТ 20.01.2023, 10:49	Мультиклассовая классификация текста Модель обучения РТК ЦТ	РЛ Ройзенберг Лев	Об
Тестовая 1301 13.01.2023, 10:50	Мультиклассовая классификация текста Тестовая 1301	РЛ Ройзенберг Лев	Об

- Автоопределение сервисов
- Автоназначение заявок
- Автокатегоризация сервисов
- Нейронные сети и искусственный интеллект
- Обучение и адаптация в процессе работы

Удобный интерфейс администратора позволяет дополнительно:

- Добавлять слова и словосочетания вручную
- Настраивать веса слов и словосочетаний
- Исключать слова-паразиты
- Настраивать маршрутизацию

Распознавание

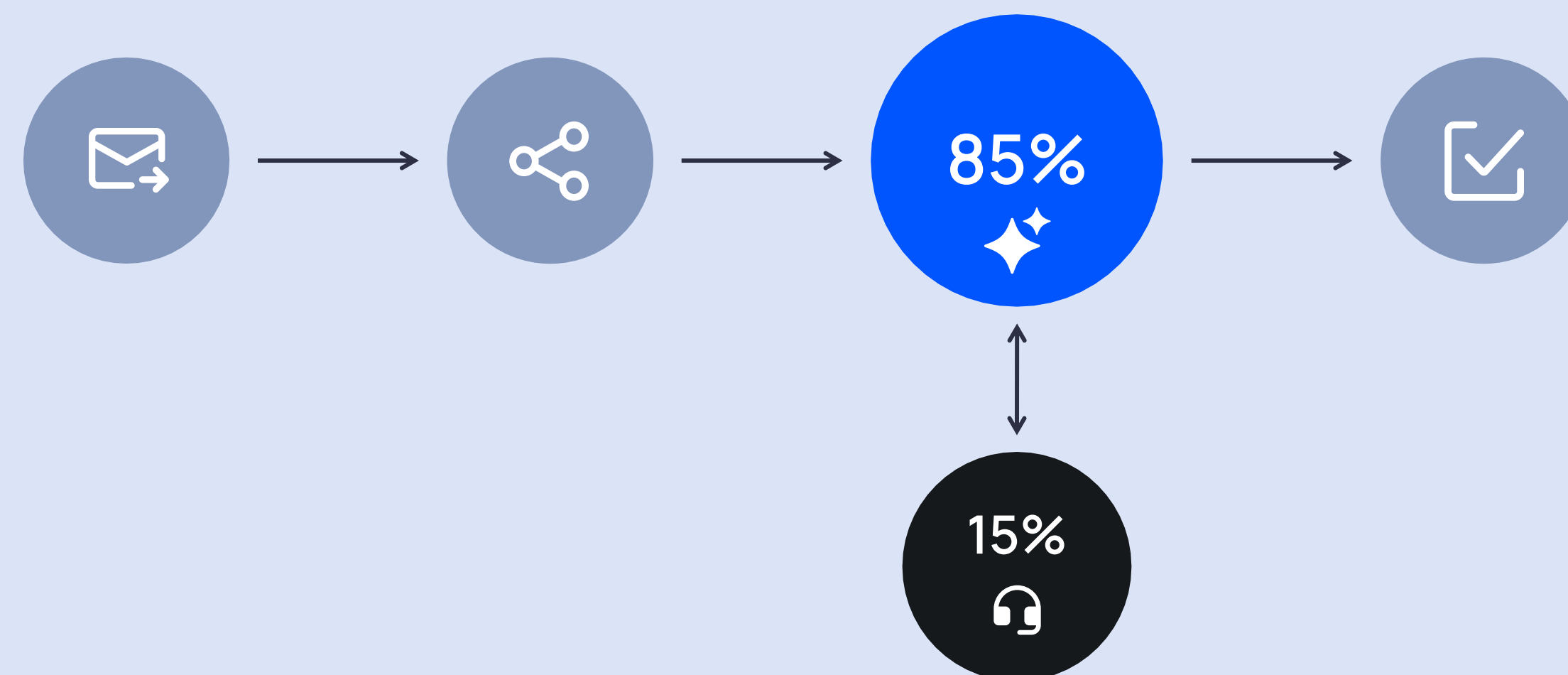
- Слов
- Словосочетаний
- Предложений
- Англоязычных терминов
- Скриншотов (окна ошибок, перевод в текст, логотипы систем)

ПРИМЕНЕНИЕ ЛИНГВО В ДИВО

> 30% оптимизация
работы 1-ой линии

- В среднем 85% почтовых заявок автоматически назначаются на исполнителя
- Минимальная настройка за счет функционала самообучения

1. Все почтовые обращения проходят через лингвистический модуль
2. Модуль анализирует неструктурированный текст и автоматически назначает заявку на исполнителя или применяет workflow





Диво Бот

Интеллектуальный сервис
с функционалом чат-бота, позволяющий
создать цифровых помощников на основе
правил и искусственного интеллекта



Включен в Реестр российского ПО

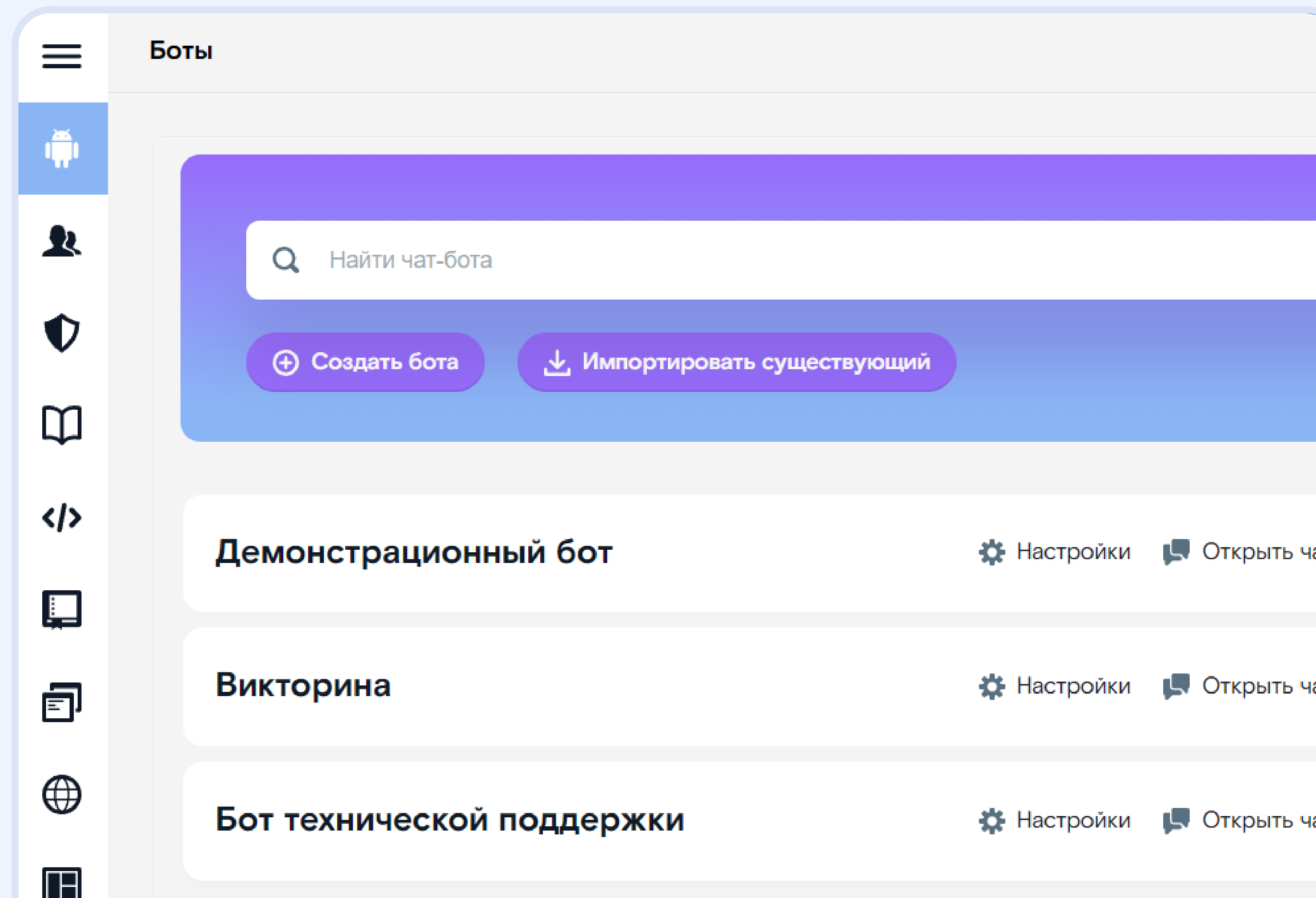
ПЛАТФОРМА ДЛЯ СОЗДАНИЯ ЧАТ-БОТОВ



Визуальный конструктор чат-ботов, для создания сложных сценариев общения без необходимости глубокого программирования

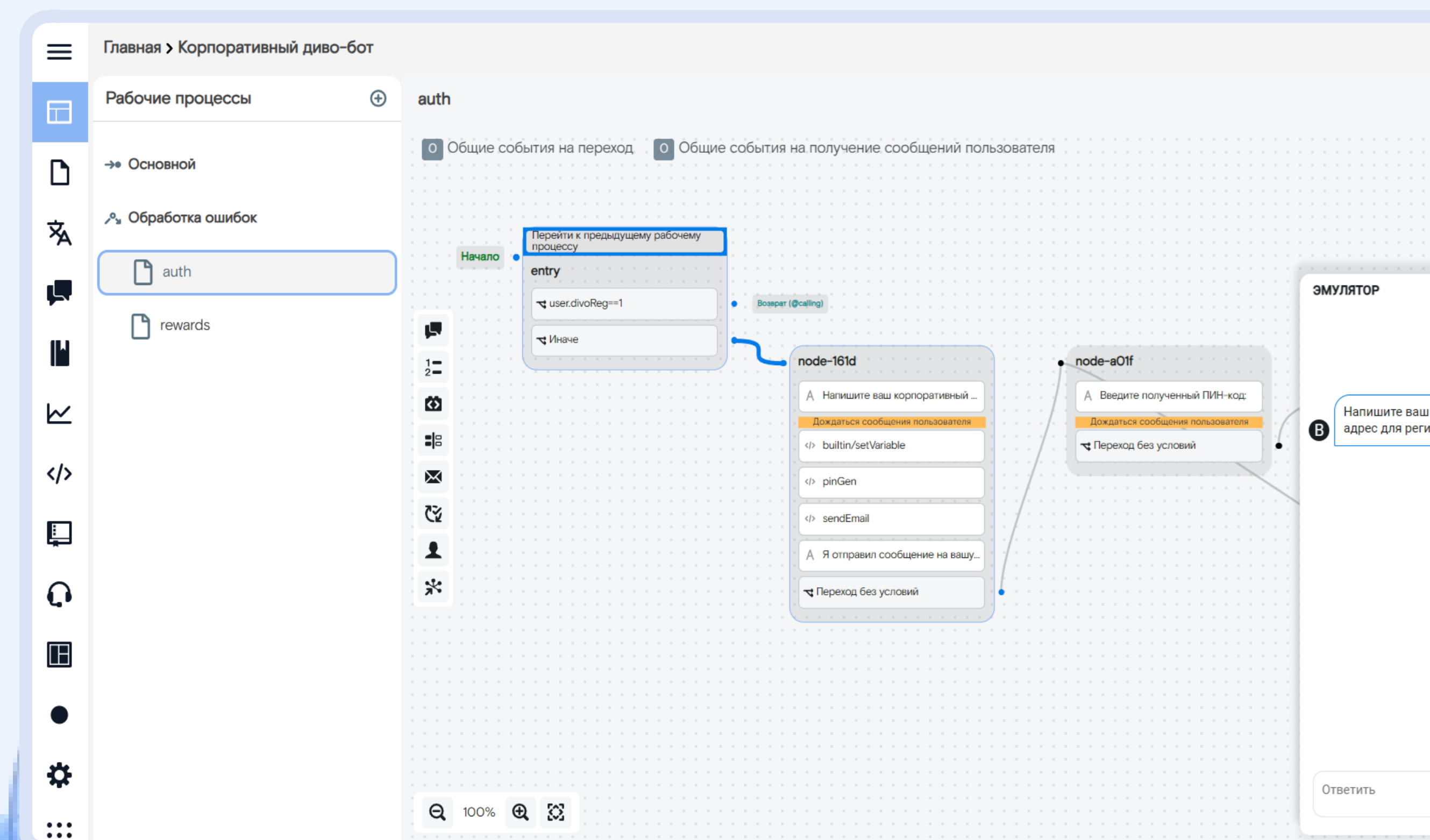
Задачи

- Автоматизация поддержки клиентов
- Упрощение коммуникации за счет возможности использования мессенджеров
- Ускорение процесса предоставления услуг и информации
- Круглосуточная помощь клиентам без участия операторов
- Снижение нагрузки на службу поддержки
- Сбор контактных данных потенциальных клиентов



ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ

- Встроенные возможности NLP* для понимания языка и обработки пользовательских запросов
- Удобный визуальный конструктор диалогов
- Встроенный редактор кода, для интеграции с внешними системами
- Эмулятор и отладчик для проверки чат-ботов
- Поддержка популярных мессенджеров, отечественных корпоративных платформ обмена сообщениями и opensource-решений
- On-prem решение



*обработка естественного языка

ГОТОВЫЕ ЧАТ-БОТЫ ДЛЯ МОДУЛЕЙ ДИВО

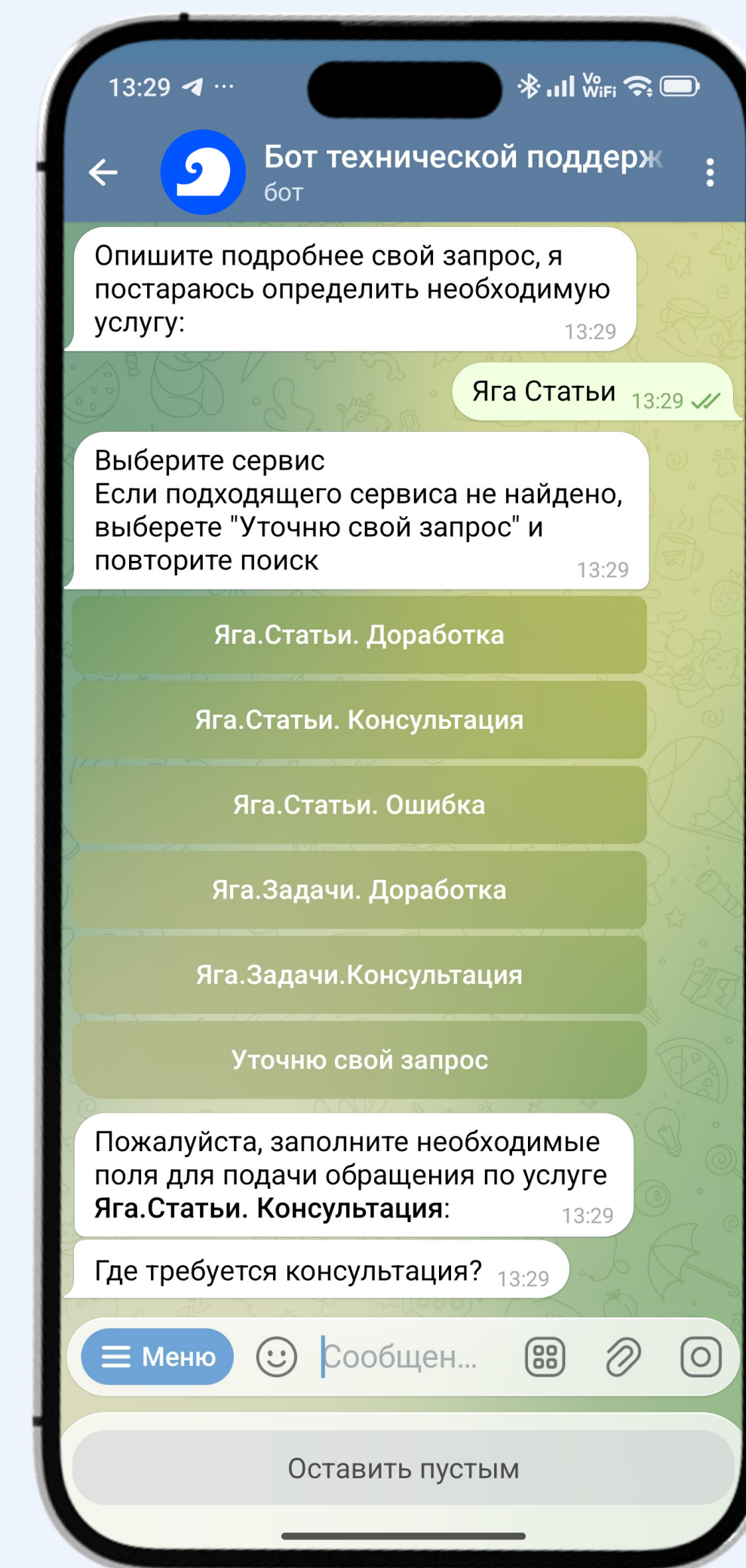
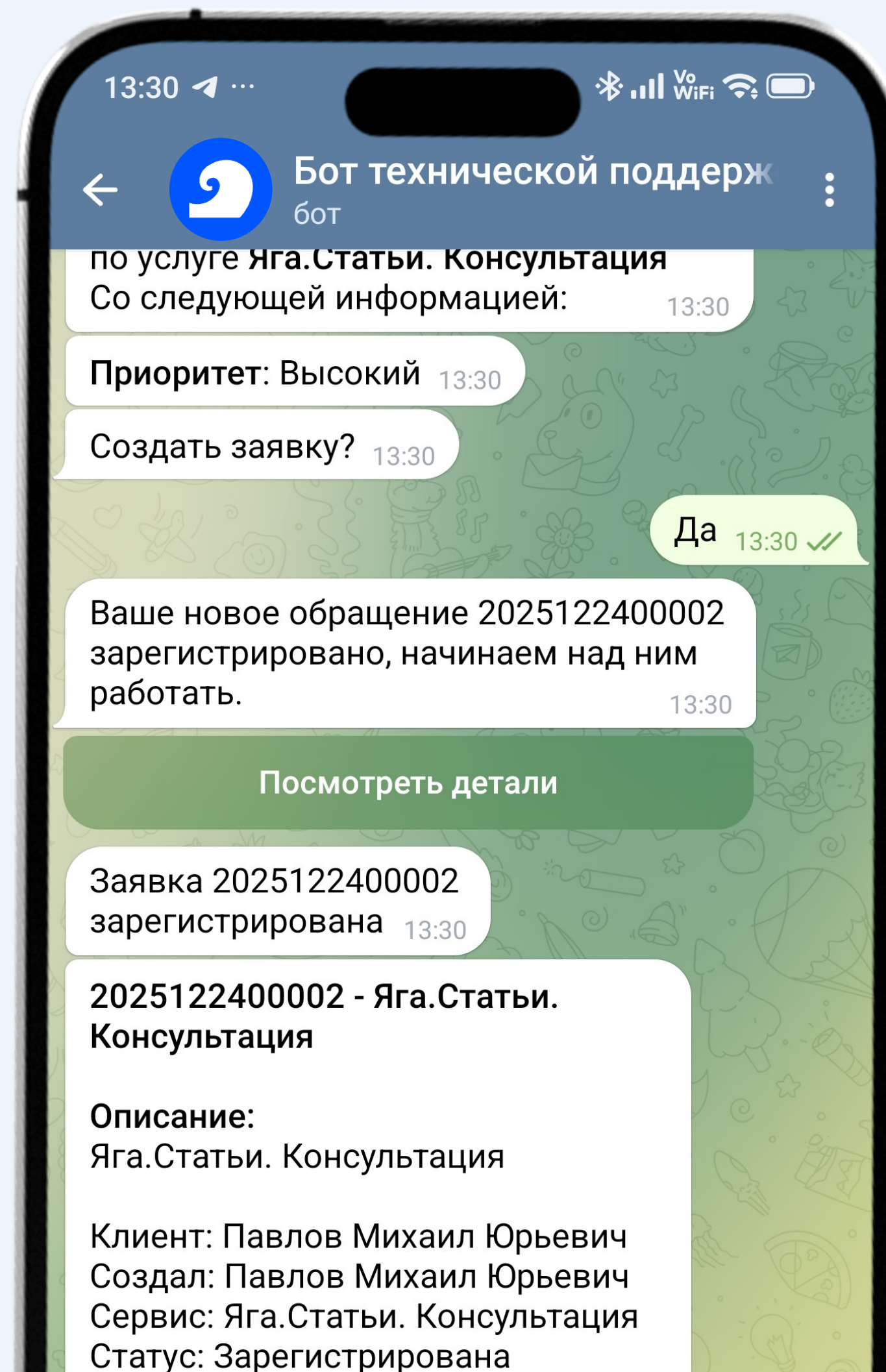


1. Чат-бот клиентского портала Диво Портал

- Уведомления об изменениях в статусе заявок службы поддержки и согласований.
Бот так-же уведомит о новых сообщениях.
- Управление своими заявками и согласованиями со своего смартфона вне корпоративной сети
- Создание новых обращения в службу поддержки

2. Чат-бот исполнителя Диво Сервис

- Управление заявками в работе: просмотр очереди, изменение статуса и маршрутизация заявок
- Общение с клиентом — просмотр списка комментариев, запросы доп. информации по заявке
- Оповещения — получение уведомлений о назначении заявки и изменении её статуса





Диво Контроль

Центр управления ИТ-инфраструктурой



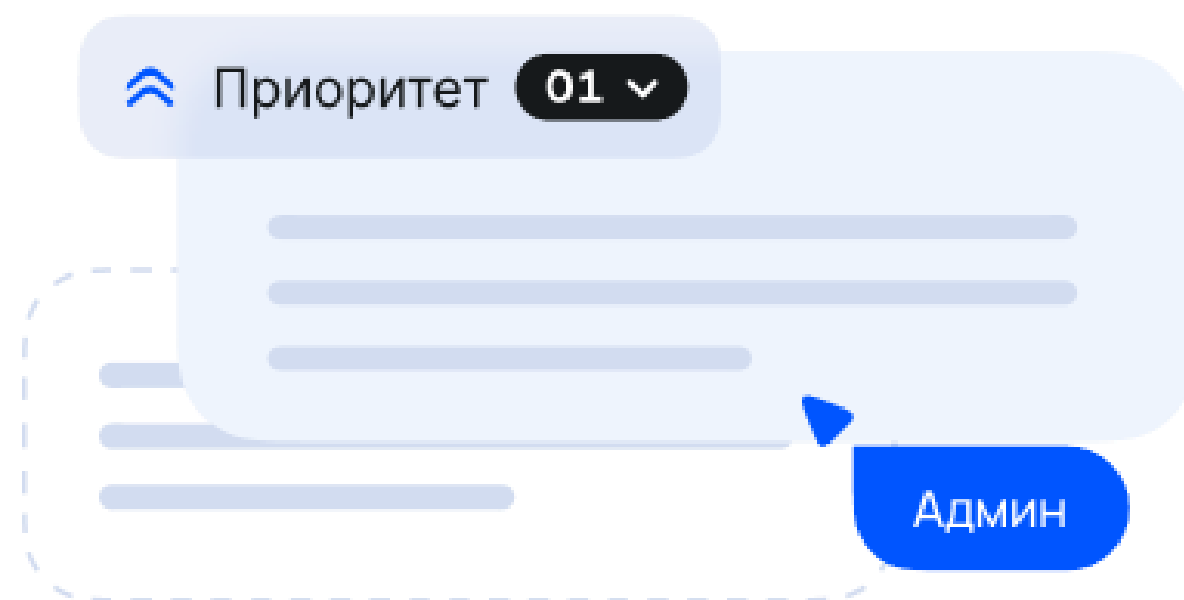
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ И ЗАДАЧИ

Предпринятые действия субъектов КИИ и ЗО КИИ

- Массовый переход на отечественные программные решения, позволяющие «линейно» заменить значимые элементы инфраструктуры — ОС, офисные приложения, системы виртуализации, базы данных и др.
- Вынужденно создаются смешанные ИТ-ландшафты из наследуемых зарубежных продуктов (Microsoft, VMware, IBM, Oracle и др.) и новых, зачастую, нишевых, отечественных (Астра, Базальт, Мой Офис, P7, Postgres Pro и др.)

Ожидаемый результат/цель

Преобразование ИТ-ландшафта, создание и управление ИТ-инфраструктурой продуктов и решений — централизованное управление инфраструктурой, решения безопасного доступа к ИТ-инфраструктуре и сервисам и др.



Сложности

- Процесс «бесшовной» миграции сложнее, чем создание новой ИТ-инфраструктуры
- Необходимость использования нескольких решений для закрытия функциональных потребностей ИТ-инфраструктуры (например, механизм SSO)
- Отсутствие встроенных и простых инструментов автоматизации
- Привязка Заказчика к решениям единого вендора

ОСОБЕННОСТИ РЕШЕНИЯ

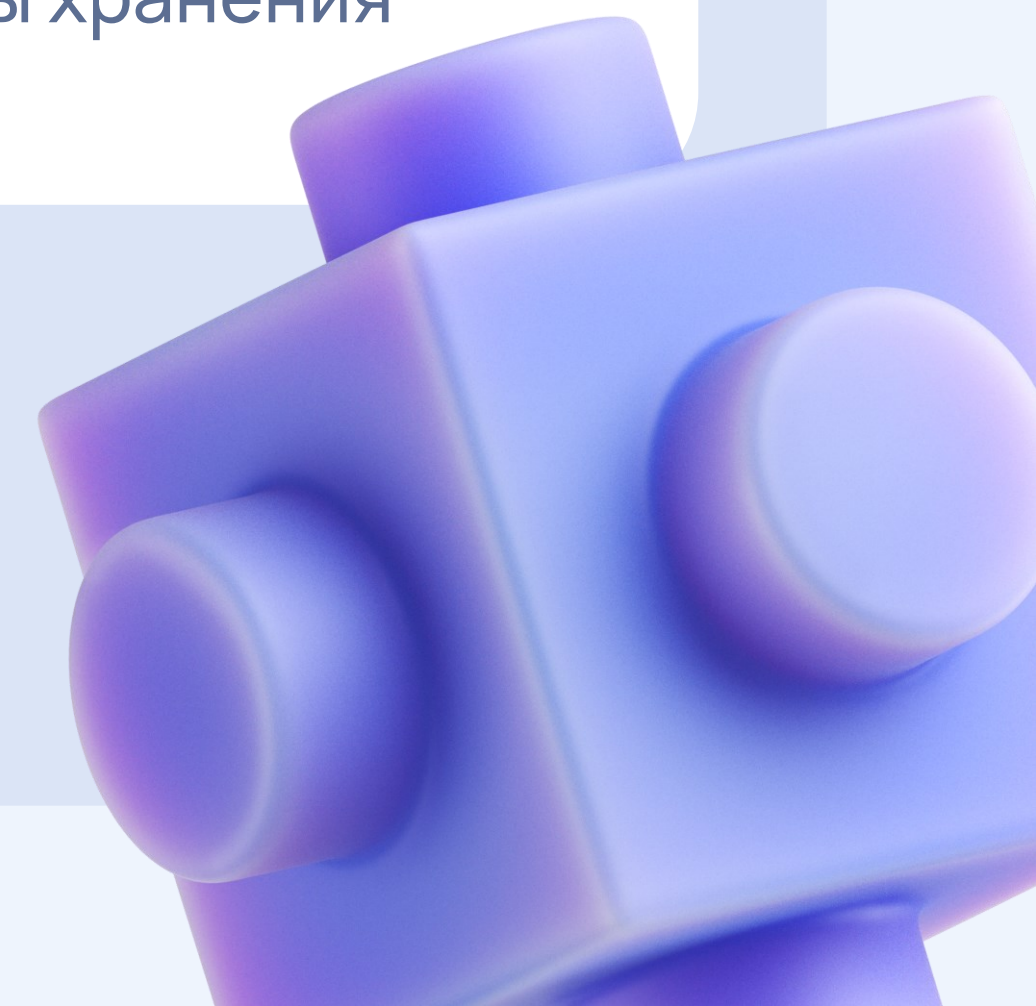
- Контроль доступности объектов в реальном времени, сбор, обработка и историческое хранение данных
- Автоматизированный учет ИТ-активов и отслеживание любых изменений в их конфигурациях
- Централизованное управление ИТ ресурсами
- Возможность прямого дистанционного подключения к объектам управления из центрального узла (АРМ, серверы, сетевое оборудования)
- Поддержка мультивендорных клиентских ОС
- Обеспечение управления всеми сервисами из единой консоли
- Массовое распространение программного обеспечения и конфигураций устройств
- Отказоустойчивое решение



Объекты системы

Виртуальные и физические АРМ и серверы на MS Windows и Linux, включая Astra Linux, Alt Linux, Red OS

Сетевое оборудование — АРМ, телефоны, принтеры, коммутаторы, маршрутизаторы, системы хранения



АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ СКАНИРОВАНИЕ И ТИПИЗАЦИЯ

- **Сетевое обнаружение:**
Автоматический поиск устройств в заданных диапазонах IP-адресов и подсетях
- **Автотипизация:**
Система самостоятельно определяет тип объекта (АРМ, сервер, сетевое устройство, МФУ и др.) на основе собранных данных
- **Гибкая настройка:**
Создание различных конфигураций сканирования с привязкой к тегам площадок для сегментации инфраструктуры
- **Журналирование:**
Детальный отчет по каждому циклу сканирования с перечнем найденных MAC- и IP-адресов

Сканирование

Введите подсети

Название конфигурации

Name 1

Тег площадки

-

xxx.xxx.xxx.xxx/xx

xxx.xxx.xxx.xxx - xxx.xxx.xxx.xxx

Отмена

Сохранить

Поиск по конфигурациям

Наименование	Статус	Тег площадки	Подсети и диапазоны	Сетевые
111	Завершено с ошибк	111	10.255.30.140-143	
123	Завершено с ошибк	123	10.255.30.143	
demo_alt1	Завершено с ошибк	demo	10.255.30.120	
name 1	Завершено с ошибк	123	10.255.30.1-146	
test	Завершено с ошибк	lab	10.255.30.141	
test 120	Завершено с ошибк	rt	10.255.30.143	

Всего записей: 6

Предыду

ГЛУБОКИЙ АУДИТ ПО И АППАРАТНОЙ ЧАСТИ

- **Инвентарная карточка:**
Полный паспорт объекта с данными о процессоре, памяти, дисковом пространстве и сетевых интерфейсах
- **Учет программного обеспечения:**
Автоматический сбор списка установленного ПО и версий операционных систем на каждом узле
- **Массовое редактирование:**
Возможность быстрого изменения атрибутов (например, смена типа или группы) сразу для множества выбранных объектов
- **Отслеживание изменений:**
История модификаций конфигурации объекта для контроля жизненного цикла

Программное обеспечение

Поиск



Настройка таблицы

Фильтр

Выгрузить в CSV

Очистить всё

+ Добавить условие

Применить

Выберите значение

Содержит

Введите значение

Выберите значение

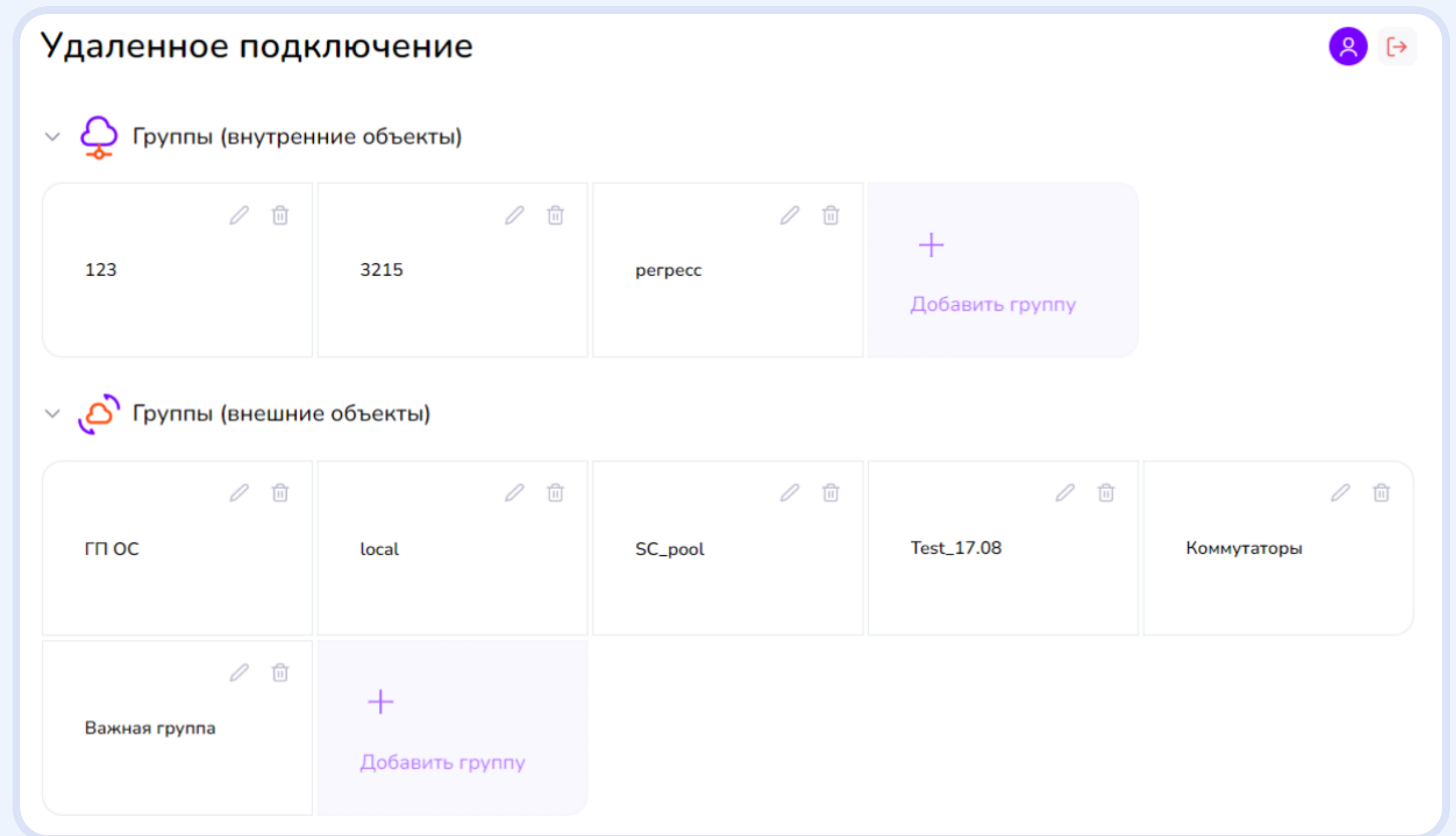
Содержит

Введите значение

☐	Наименование	Разработчик	Версия
☐	 accountsservice	ООО "Код Безопасности"	См. карточку
☐	 acl	Phoenix Technologies LTD	2.2.53-10
☐	 adwaita-icon-theme	Phoenix Technologies LTD	3.38.0-1
☐	 aisleriot	Debian	1:3.22.9-1
☐	 alsa-topology-conf	Debian	1.2.4-1
☐	 alsa-ucm-conf	Debian	1.2.4-2
☐	 alsa-utils	Phoenix Technologies LTD	1.2.4-1
☐	 anacron	Phoenix Technologies LTD	2.3-30
☐	 apache2	Debian	См. карточку

ДИСТАНЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ И ТЕРМИНАЛЬНЫЙ ДОСТУП

- **Встроенные инструменты:**
Удаленное подключение к рабочим столам и серверам прямо из веб-интерфейса системы
- **Инструментарий сессии:**
Поддержка обмена файлами между локальной машиной и удаленным объектом, возможность сохранения снимков экрана
- **Мониторинг сеансов:**
Просмотр списка всех активных подключений в реальном времени
- **Группировка подключений:**
Создание логических групп (внутренние/внешние объекты) для быстрого доступа к часто используемым устройствам



ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ (СЦЕНАРИИ И ШАБЛОНЫ)

- **Управление через скрипты:**

Массовое выполнение сценариев
в формате YAML на целевых устройствах

- **Библиотека шаблонов:**

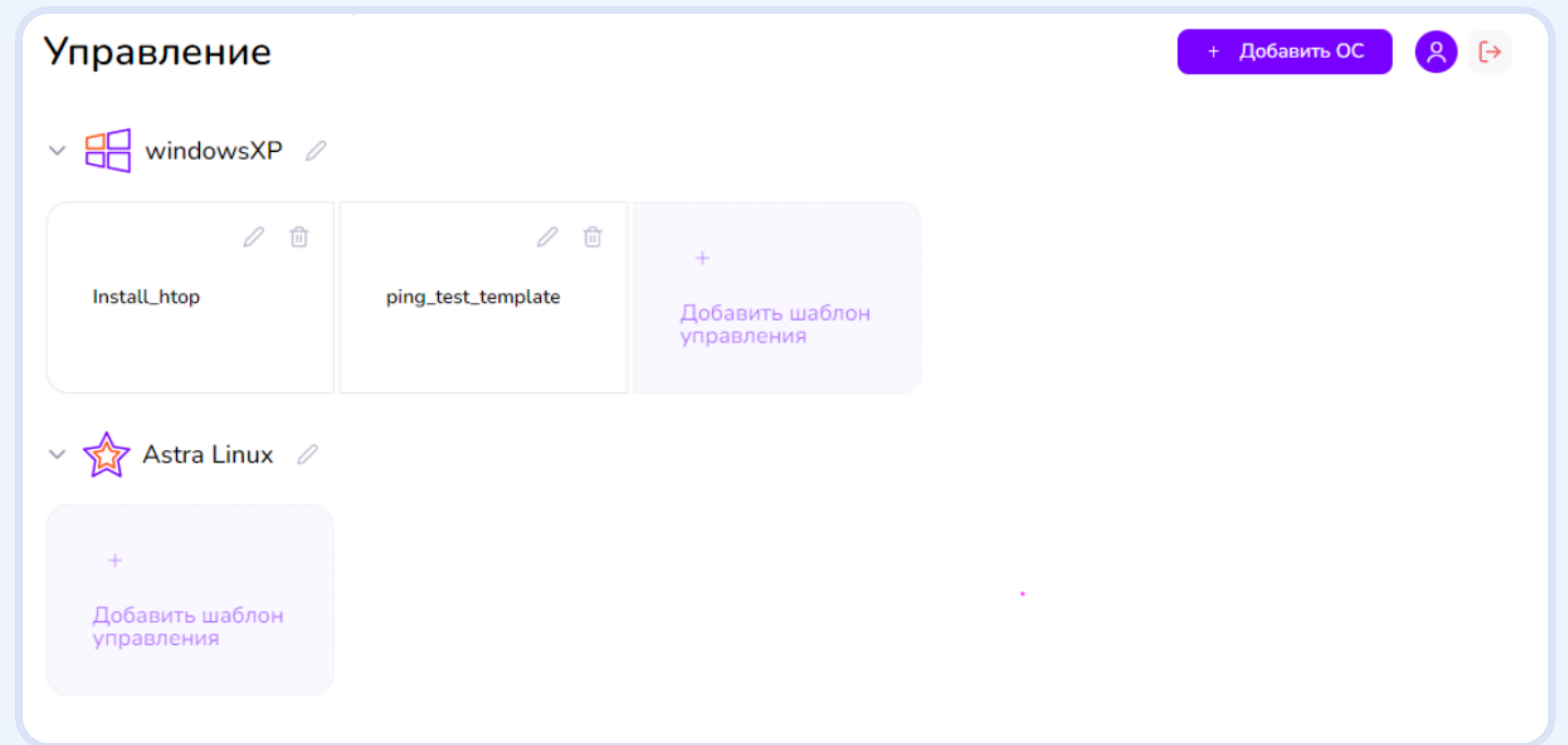
Создание и хранение типовых задач
управления (конфигурирование, установка ПО)
для различных ОС

- **Группы управления:**

Объединение объектов в группы для
автоматизированного распространения
настроек «в один клик»

- **Визуальный редактор:**

Встроенный интерфейс для написания
и редактирования кода сценариев



ПЛАНИРОВЩИК ЗАДАНИЙ И КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ

- **Задания на исполнение:**
Формирование конкретных заданий на основе связки «Группа объектов + Шаблон управления»
- **Контроль в реальном времени:**
Отслеживание статуса выполнения задач (запущено, остановлено, завершено)
- **Детальный лог:**
Просмотр подробных журналов выполнения по каждому объекту в рамках задания для быстрого поиска ошибок

Задания

+

 Создать задание

Фильтр

Очистить всё

+ Добавить условие

Применить

Выберите значение

Содержит

Введите значение

Выберите значение

Содержит

Введите значение

☒ Все группы

Группы инвентаризации

☐ Офис. Динамо

☐ ЦОД Медведково

☐ ЦОД Боровая

☐ ЧО РТК (пул SC)

☐ Демо

Группы управления

☐ test LAB

☐ test2

☐ test3

☐ test4

Наименование	Статус	Описание	Группы	Шаблоны	
Тестовое задание	Не запускалось	НЕ УДАЛЯТЬ! НЕ ИЗМ...			
новое Тестовое зада...	Не запускалось	НЕ УДАЛЯТЬ! НЕ ИЗМ...			
Копия новое Тестово...	Не запускалось	НЕ УДАЛЯТЬ! НЕ ИЗМ...	Оборудование для теста...		
my_ping_task	Завершено			my_ping_tem...	
install htop	Завершено с ошибкой		demo	Install_htop	
install nmap	Завершено с ошибкой		demo	install nmap	

Всего записей: 6

<

Предыдущая

1

Следующая

>

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ И СПРАВОЧНИКИ ДОСТУПА

- **Профили доступа:**
Безопасное хранение учетных данных (логины/пароли, SSH-ключи) для автоматизации подключений
- **Справочник ответственных:**
Закрепление конкретных пользователей или отделов за определенным оборудованием
- **Географическая привязка:**
Ведение справочника местоположений и автоматическое определение локации устройства по его принадлежности к сети
- **Экспорт данных:**
Выгрузка инвентарных отчетов в форматы CSV и PDF

Местоположения

Обновить местоположение

+ Добавить местоположение

Поиск



id	Название	ip-адрес/сеть	
1140	Калининград	434.565.454.23/23, 32432443243244324324-3243244324-432432432	 
1139	Игорев		 
1138	123		 
1131	Воронеж	10.255.30.143	 
1127	лен. область	10.32.14.92	 
894	Москва test IP		 
863	РТК пул SC	192.168.200.0/24	 
859	Офис. Динамо		 
846	01 Казань без ip	1.1.1.1	 
802	Тагил ЦОД, ЗС		 
800	Тагил ЦОД-3		 
780	Сахалин ЦОД-3		 
763	Омск		 
732	Сахалин ЦОД, ЗС		 
731	Москва, Ленина пр-кт		 
730	Сахалин ЦОД		 
729	Москва		 
728	Нижний Н		 
727	Сахалин		 
726	Владивосток		 
725	Питер		 
724	Тестовый контур		 
723	Пермь	10.32.20.0/24	 

Всего записей: 739

Предыдущая

1

2

3

4

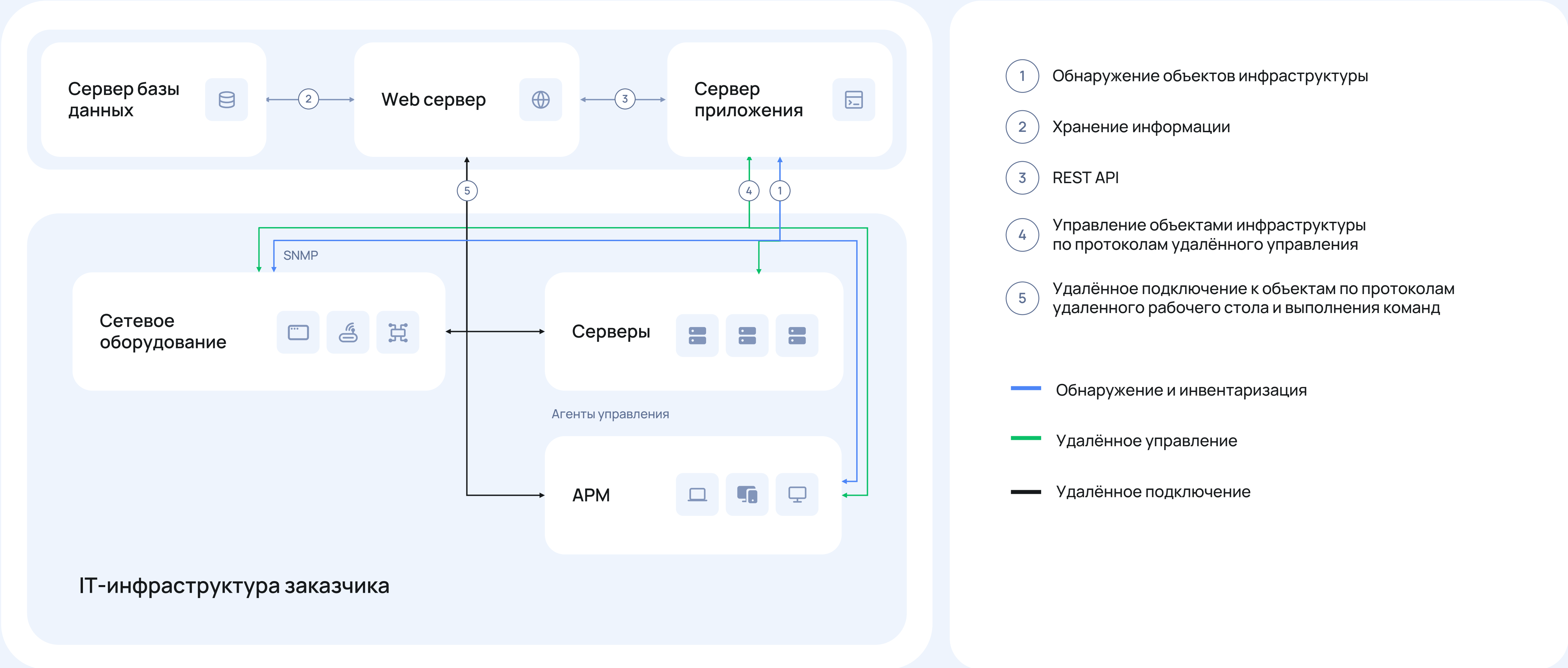
5

...

33

Следующая

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРОЙ





Диво Свод

- Платформа для создания и поддержания актуальной модели ИТ-инфраструктуры.
- Система обеспечивает достоверность данных через автоматизированный сбор, проверку и постоянную актуализацию информации об ИТ-активах*.



* ИТ-актив — это любой ИТ-ресурс или совокупность способностей осуществления ИТ-деятельности, предоставляющие ценность для основной деятельности организации (ISO / IEC 19770-1 IT Asset Management)



Единый источник правды

Консолидированные данные обо всех ИТ-активах в одной системе без дублирования и противоречий



Основа для решений

Достоверная информация для стратегического планирования, бюджетирования и управления рисками



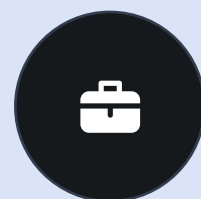
Постоянная актуальность

Автоматическое обновление данных в режиме реального времени без ручного вмешательства

ЦЕННОСТЬ

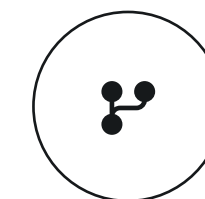
СЮ и ТОП-менеджмент

- Контроль ИТ-ландшафта в реальном времени
- Прозрачность затрат и состава активов
- Обоснованные решения вместо интуитивных



Эксплуатация

- Ускорение диагностики инцидентов
- Планирование изменений с учетом зависимостей активов
- Снижение операционных рисков



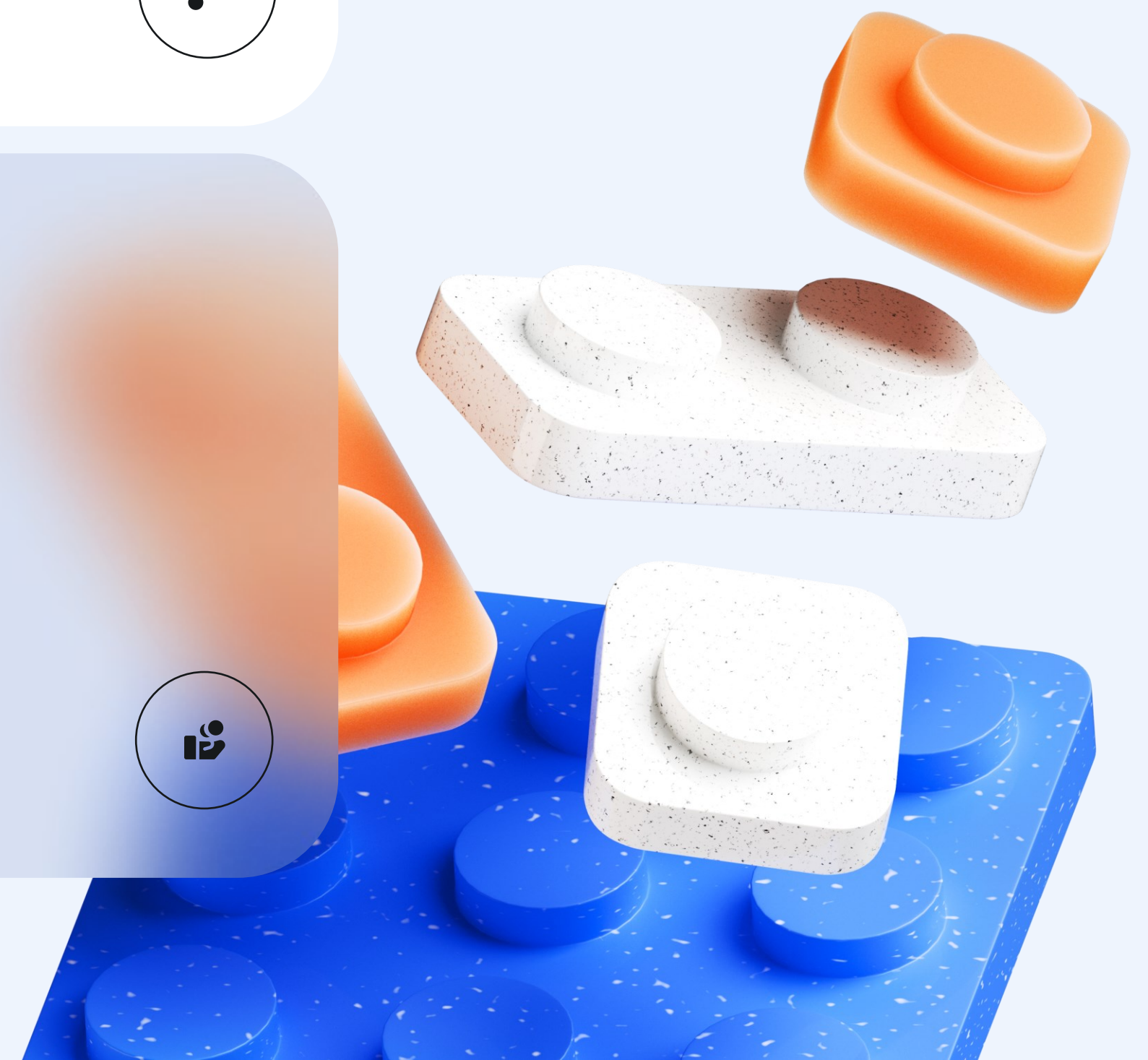
Безопасность

- Контроль установленного ПО и прошивок
- Выявление уязвимостей
- Соответствие политикам безопасности
- Аудит изменений



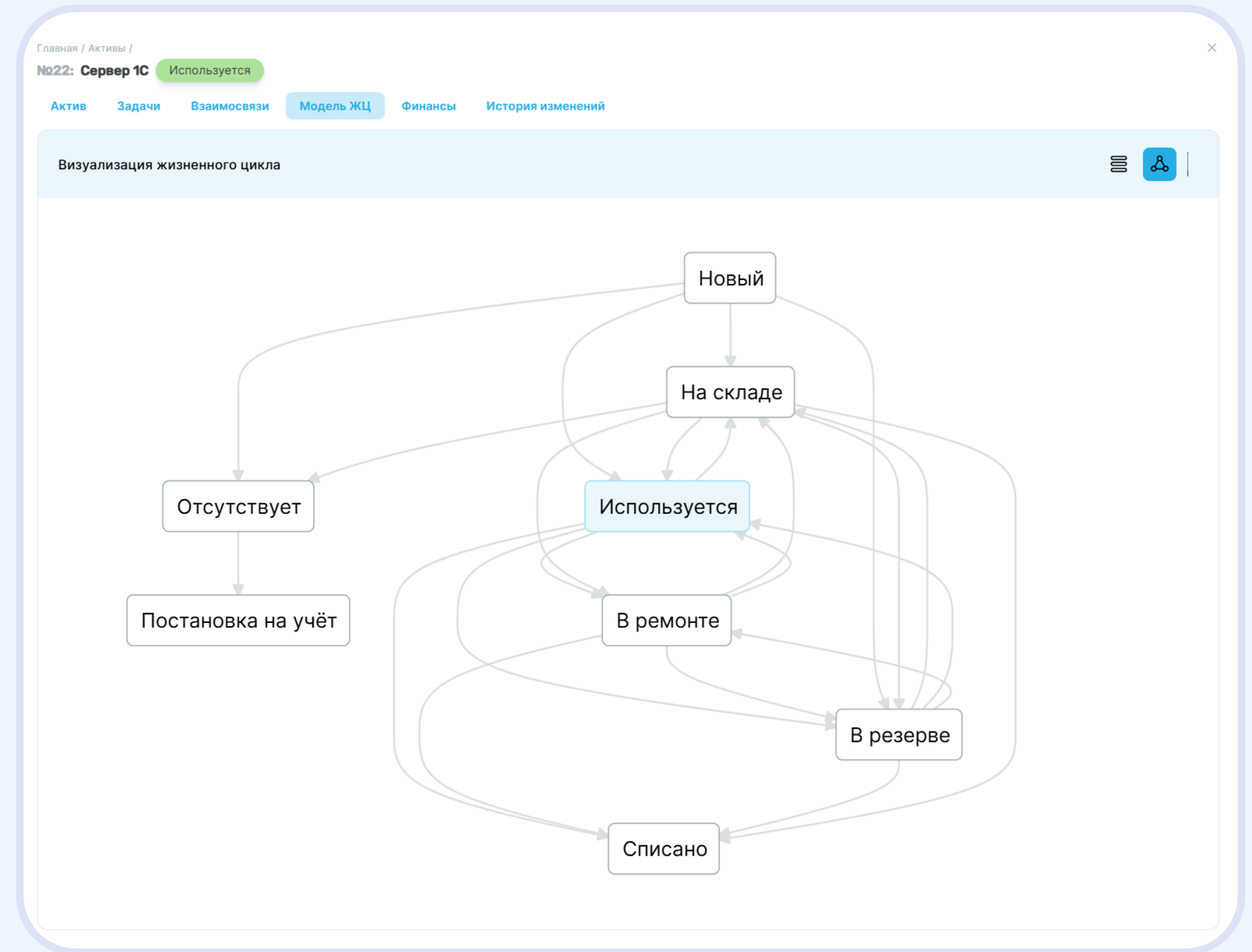
Финансы и закупки

- Прозрачность затрат на ИТ в различных разрезах
- Планирование бюджета на основе фактических данных
- Контроль лицензий и амортизации



МОДЕЛЬ ДАННЫХ

- Поддерживаемые типы ИТ-активов:
 - Логические активы (Автоматизированные системы, ИТ-услуги)
 - Оборудование (серверное, телекоммуникационное, СХД)
 - Комплектующие (диски, сетевые карты, оперативная память)
 - Программное обеспечение и лицензии
 - Недвижимость
- Для каждого типа актива настроены:
 - Справочники типов, моделей, производителей
 - Состав обязательных атрибутов
 - Состав дополнительных (динамических) атрибутов
 - Правила вычислений и контроля значений
 - Типы связей (с своими атрибутами)
 - Жизненный цикл



ПРОТОКОЛЫ И МЕТОДЫ ДИСКАВЕРИНГА

Ping

ICMP-ping используется для дискаверинга доступных IP-адресов до остальных методов

SSH

для сбора инвентарной информации по ОС Linux/Unix

WMI

для безопасного сбора инвентарной информации по ОС Microsoft Windows

SNMP

Запрос детальных данных с учетом MIB-файлов целевых объектов

Расширенные методы

NMAP

дискаверинг открытых TCP портов и запущенных сервисов

IPMI | RedFish

аппаратные атрибуты сервера

API

используются для сбора атрибутов с различных платформ (гипервизоры виртуализации, системы управления СХД и др.)

Агенты

Агенты, установленные на объекты управления могут собирать расширенную информацию (с минимально достаточным набором прав)

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ

1

Оркестрация дискаверинга

Запуск служб дискаверинга
и задач обработки результатов
в соответствии с настройками
BPM-модуля

2

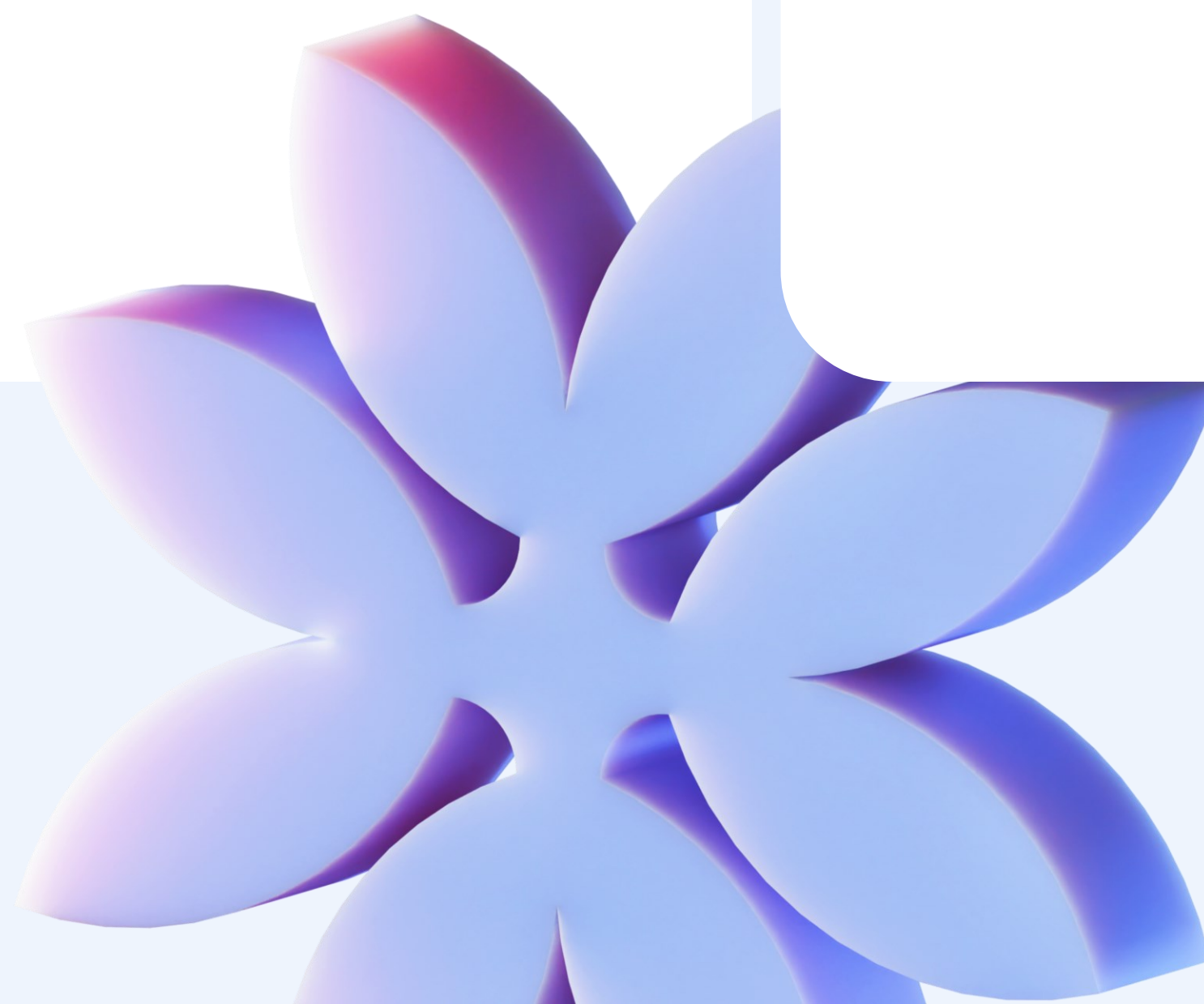
Управление агентами

Автоматическое создание задач
на установку агентов управления
при идентификации совместимых
устройств

3

Бизнес-правила

Настройка реакций на изменения свойств
активов (КЕ) с использованием механизма
гибких бизнес-правил



СБОР ДАННЫХ ПО SNMP V2/V3

База MIB-файлов

Возможность загрузки и хранения спецификаций устройств по производителям и моделям с возможностью ручного расширения

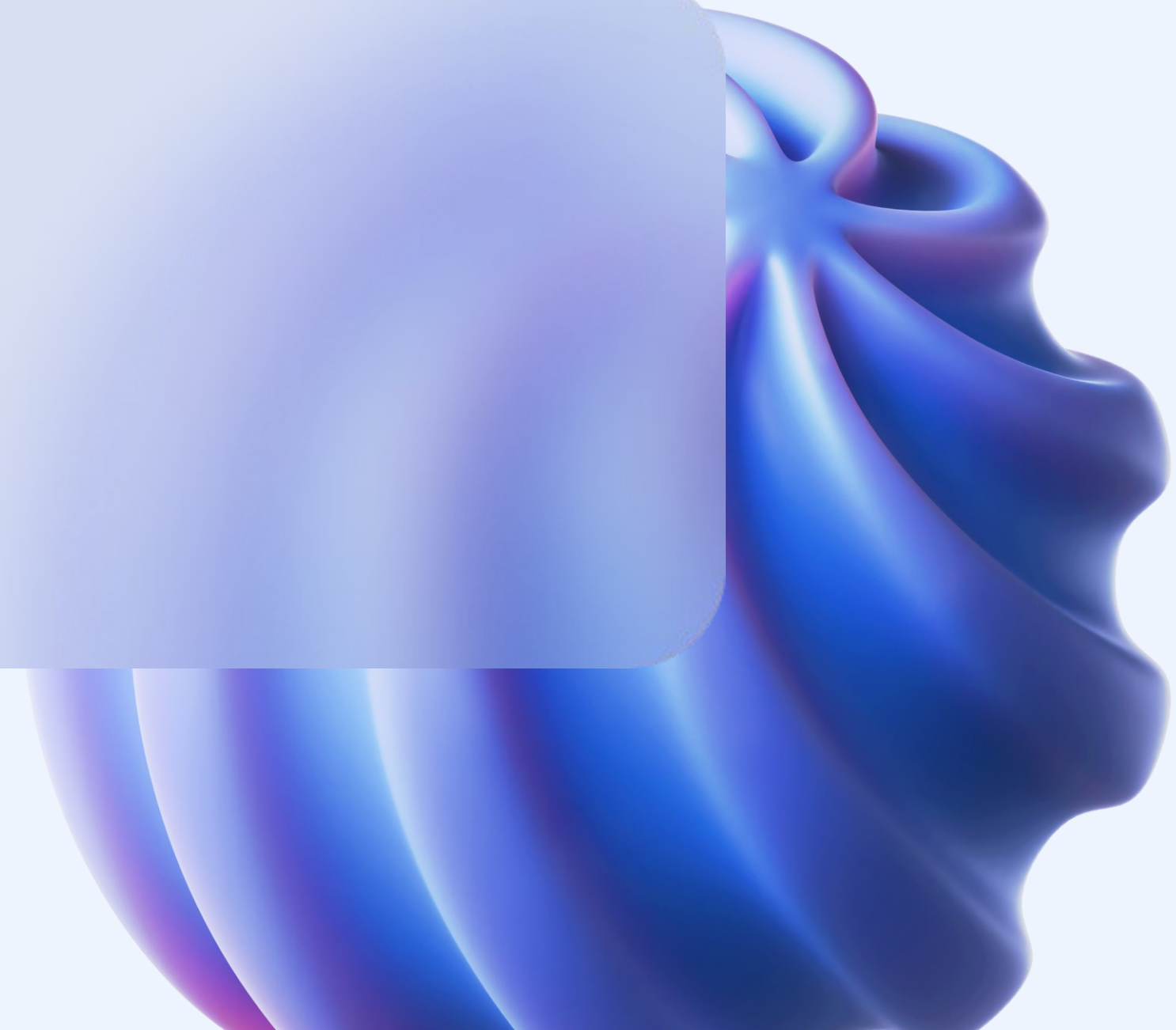
Маппинг атрибутов

Гибкая настройка соответствия SNMP-данных свойствам ИТ-активов в системе



Планировщик задач

Автоматизированное выполнение дискаверинга по расписанию с настройкой дополнительных параметров (подсеть, параметры авторизации)

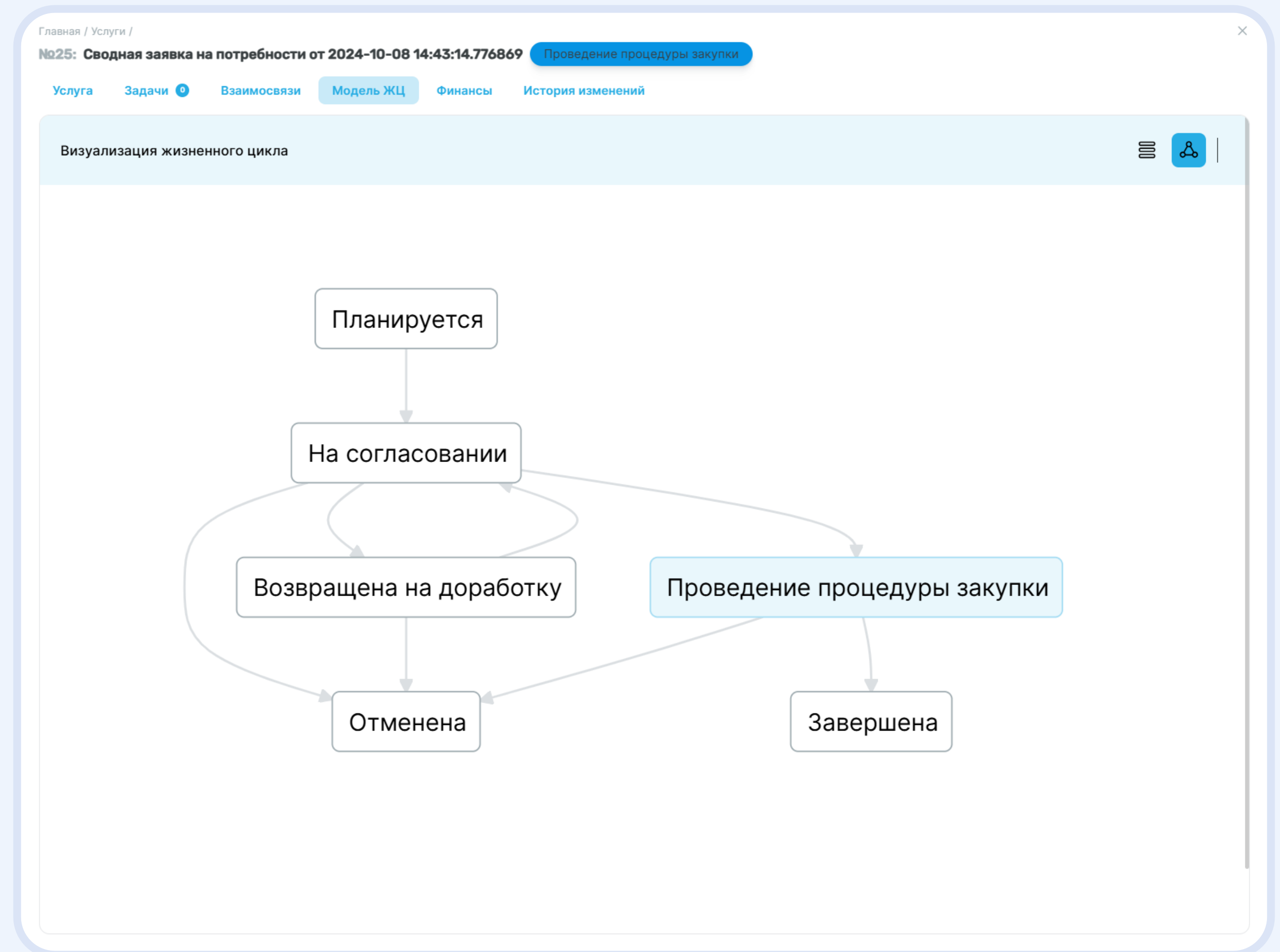


УПРАВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЯМИ

- Формирование потребностей о закупке ИКТ-активов, по различным источникам:
 - Сбор заявок от пользователей (от рассылки до консолидации)
 - Реальные потребности в мощностях по данным от систем мониторинга
- Формирование потребностей с учетом остатков активов (в т.ч. у разных ЦФО)
- Учет поступлений ИКТ-активов в ходе исполнения договоров
 - Отслеживание просрочек по поставкам
 - Напоминания о сроках и уровнях сервисной поддержки
 - Напоминания о сроках действий подписок на лицензии

Ожидаемый эффект

1. Сокращение сроков сбора потребностей
2. Сокращение «неиспользуемых» активов



РЕЕСТР АКТИВОВ И ТЕХНИЧЕСКИЙ УЧЕТ

- Автоматизированная инвентаризация:
 - Для доступных в сети активов — по данным систем мониторинга/ сбора данных
 - Для физических активов — с использованием RFID-меток/ штрих-кодов
 - Формирование ведомостей к инвентаризации
- История ремонтов актива
 - При повторных сбоях учет прошлых работ над активом (кто ремонтировал, срок и стоимость)
 - Контроль наличия и номера «пломбы» до ремонта
- Контроль за выдачей портативных активов (ноутбуки, гарнитуры) — от выдачи, до возврата

Ожидаемый эффект

1. Сокращение сроков инвентаризации
2. Снижение числа потерянных активов
3. Прозрачная калькуляция стоимости услуг

Главная / Настройки / Шаблоны бизнес-процессов /
Передача данных о поступлении в 1С

ШаблонЭкземплярыИстория изменений

Общие атрибуты

Наименование:*

Передача данных о поступлении в 1С

Автор:

Сатаров Ян Владимирович

Класс объекта:*

Задача

Тип объекта:*

Поступление активов

Описание

Процесс передачи в 1С данных о поступивших ИТ-активах.

Настройка отображения

Настройка полей для запуска

Диаграмма

Поиск

Редактировать

Выполнена задача с типом "Поступление активов"

Формирование списка активов

Передача инфо по активам в 1С

Сохранить

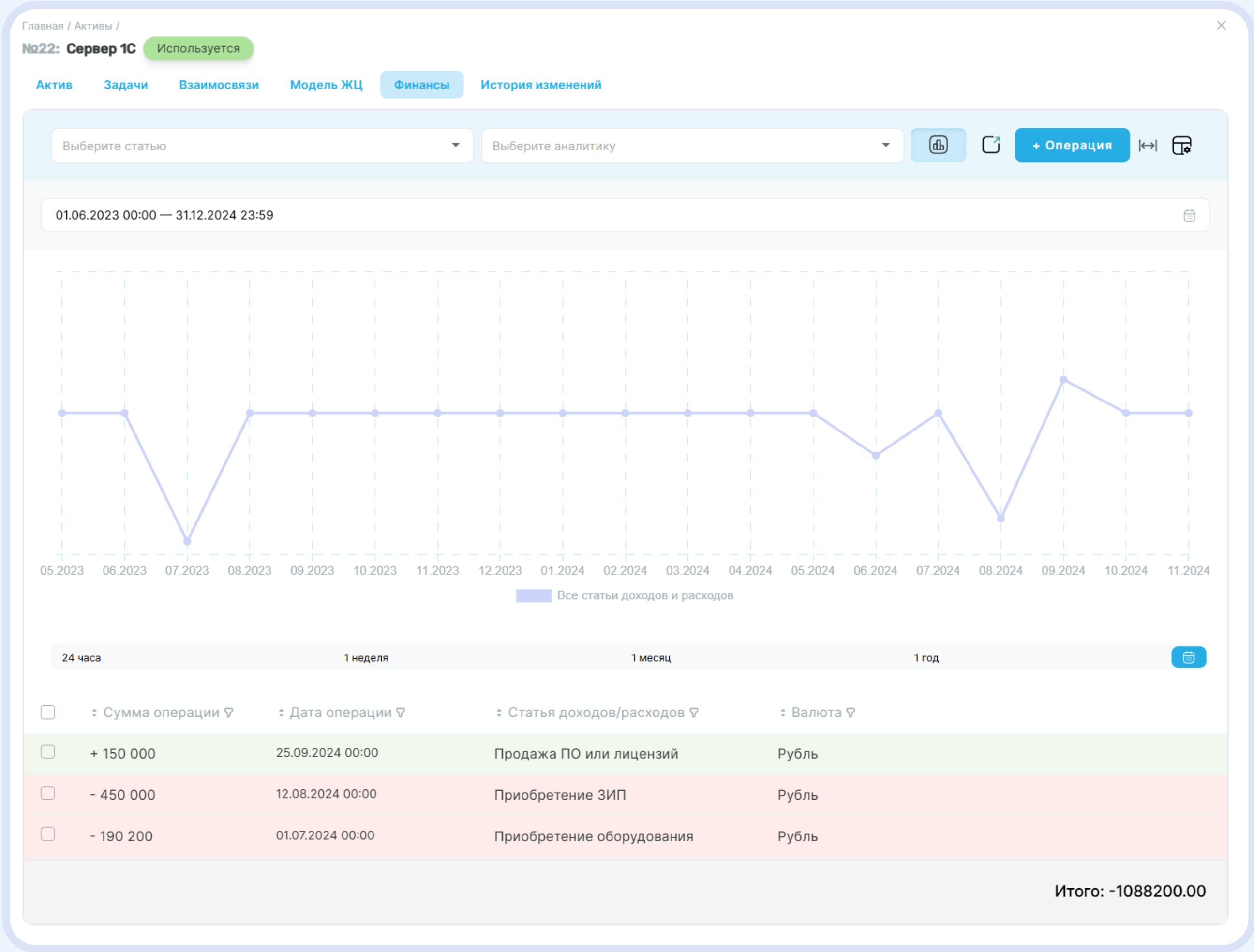
Назад

РЕЕСТР АКТИВОВ И ФИНАНСОВЫЙ УЧЕТ

- Отслеживание финансовой составляющей в разрезе:
 - Услуг
 - Типов активов (и отдельных активов)
 - Контрагентов
 - Центров финансовой ответственности
 - Задач
- Возможность списывать затраты при выполнении задач по управлению ИТ-активами по различным статьям
- Возможность настраивать правила списания затрат с учетом настроенной модели связей

Ожидаемый эффект

1. Расчет окупаемости при планировании новых сервисов
2. Точная калькуляция услуг для клиентов
3. Снижение трудозатрат на взаиморасчеты



УПРАВЛЕНИЕ ПРОГРАММНЫМИ АКТИВАМИ

- Хранение всей требуемой лицензионной информации в единой системе
 - Инсталляции ПО
 - Договоры
 - Лицензии
 - Программные продукты
- Распределение лицензий между ЦФО:
 - Передача части лицензий из приобретенных
 - Контроль фактически использованных лицензий
- Прогнозирование и автоматическое информирование ответственных о событиях, связанных с лицензированием

Активы

Все типы

Всего : 286

Доступные : 286

Недоступные : 0

Проблемные : 0

Новое

Blade-сервер

Сетевое оборудование

ПО

Показатели

Лицензии

Базовое

Сверка инвентаризации_Перемещена

Сервера

Поиск

1-9 из 9

15

☐	Подкласс	ID	Статус	Название	Описание	Производ...	Страна-происхождения	Инвентарн...	Администратор KE	Организация
☐	Программное обеспечение	354	Используется	Kaspersky Optimum Security		Kaspersky	РОССИЯ	INV-SW-9832457	Викторович Иван Немов	ООО "СКАЙФол"
☐	Программное обеспечение	35	Используется	ПО Kaspersky Expert Security	1. Инструменты для устранения киберинцидентов: - Kaspersky Unified Monitoring and Analysis...	Kaspersky	РОССИЯ	INV-SW-KSP001	Иванова Наталья Владимировна	ЦБ РФ
☐	Лицензия	12	Тестирование	Лицензия 1С:Предприятие_именная		1С	РОССИЯ	INV-LIC-001	Клиентский Трофим Николаевич	ООО "Заказчик"
☐	Лицензия	76	Использование	Kaspersky Expert Security (именные)		Kaspersky	РОССИЯ		Викторович Иван Немов	ООО "Производи
☐	Лицензия	74	Использование	Kaspersky Optimum Security (общая)		Kaspersky	РОССИЯ		Викторович Иван Немов	ООО "Производи
☐	Лицензия	75	Использование	Kaspersky Expert Security (общая)		Kaspersky	РОССИЯ		Викторович Иван Немов	ООО "Заказчик"
☐	Прикладное ПО	7	Использование	PostgreSQL		PostgreSQL	КИТАЙ	INV-SW-SUBD-001	Проектов Игорь Игоревич	ООО "СКАЙФол"
☐	Прикладное ПО	2	Закупка	1С:Предприятие		1С	РОССИЯ	inv-sw-pp-002	Клиентский Трофим Николаевич	ООО "Заказчик"
☐	Программное обеспечение	358	Новый	Kaspersky Security для почтовых серверов		Kaspersky	РОССИЯ			

Ожидаемый эффект

1. Снижение затрат на продление лицензий ПО
2. Снижение не используемых лицензий
3. Снижение рисков безопасности (прозрачность ландшафта)

РЕЕСТР АКТИВОВ И УЧЕТ МОЩНОСТЕЙ

- Отслеживание (по данным внешних систем) показателей состояния ИКТ-активов и настройка правил формирования задач при достижении пороговых показателей, включая:
 - Доступность актива (в сети, для пользователей)
 - Утилизация актива (% использования дисков, выделенный ресурсный пул)
- Возможные автоматические задачи:
 - На поиск ИТ-актива (ноутбука не было в сети более N дней)
 - На расширение выделенных ресурсов (загрузка более 80% по вычислительным ресурсам от выделенного пула)
 - На освобождение выделенных ресурсов (срок выделения ресурсов под тестовый стенд закончился)

Ожидаемый эффект

- Планирование ремонтов по состоянию
- Снижение времени простоя критических ИТ-сервисов на 5-10%
- Повышение коэффициента полезного использования

Настройки: Бизнес-процессы

Все типы ▾ Шаблоны бизнес-процессов Бизнес правила Шаблоны уведомлений

Поиск

ID ▾	Наименование ▾
20	Контроль остатков на складе
19	Уведомление о создании задачи
18	Автору/Ответственно новый комментарий
17	Согласование
16	Зарегистрирована новая задача
15	Добавлен комментарий
14	100% истекло
13	До крайнего срока осталось 25% времени
12	Статус изменен
11	Статус обращения изменен на Решен
10	Изменение поля Исполнитель
9	Изменение поля Группа поддержки
8	Зарегистрировано новое обращение

Главная / Настройки / Шаблоны уведомлений / До крайнего срока осталось 25% времени

Шаблон Бизнес-правила История изменений

Общие атрибуты

Тип: Email x Название шаблона:* До крайнего срока осталось 25% времени

Заголовок

Возможно нарушение SLA по {Тип задачи} номер {Номер задачи} Поля ▾

Класс объекта* Задача x Тип объекта Выберите элемент ▾

Текст

Поля

Параграф Default 9

Вы являетесь исполнителем по {Тип задачи} номер {Номер задачи} До окончания срока решения обращения осталось 25% времени, равное значению {оставшееся время решения} (высчитывается из параметра SLA).

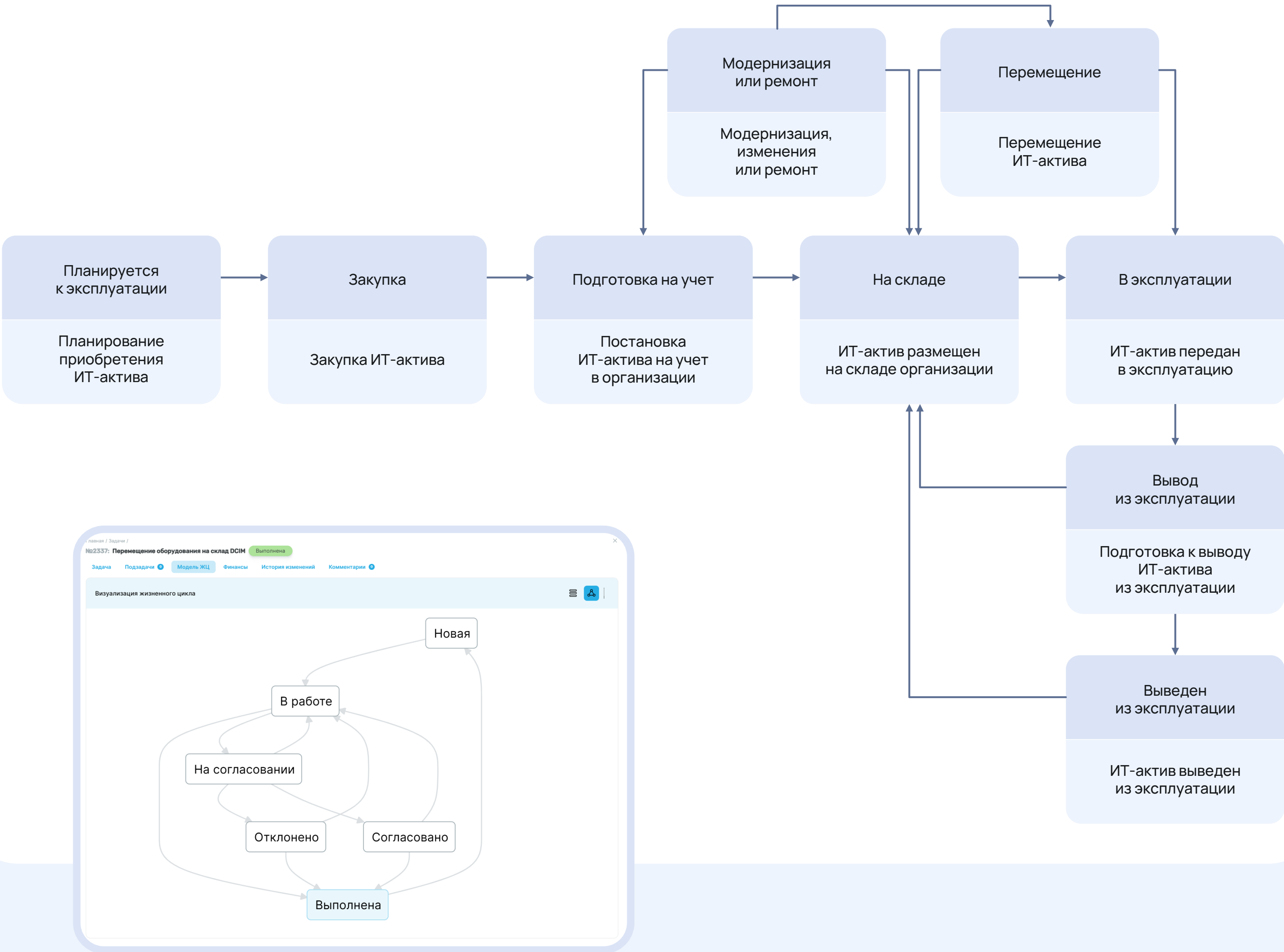
Сохранить Назад

ПОДСИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗАДАЧАМИ

- Массовые действия над активами: поступление на склад, перемещение, смена ответственного
- Формирование запрашиваемых отчетов по состоянию активов в различных разрезах (по проектам, по категориям и др.)
- Автоматическое формирование цепочек задач по стандартным процессам (замена актива, производство, ввод в эксплуатацию)

Ожидаемый эффект

1. Снижение трудозатрат на рутинные операции
2. Полная и достоверная информация по ЖЦ ИТ-активов





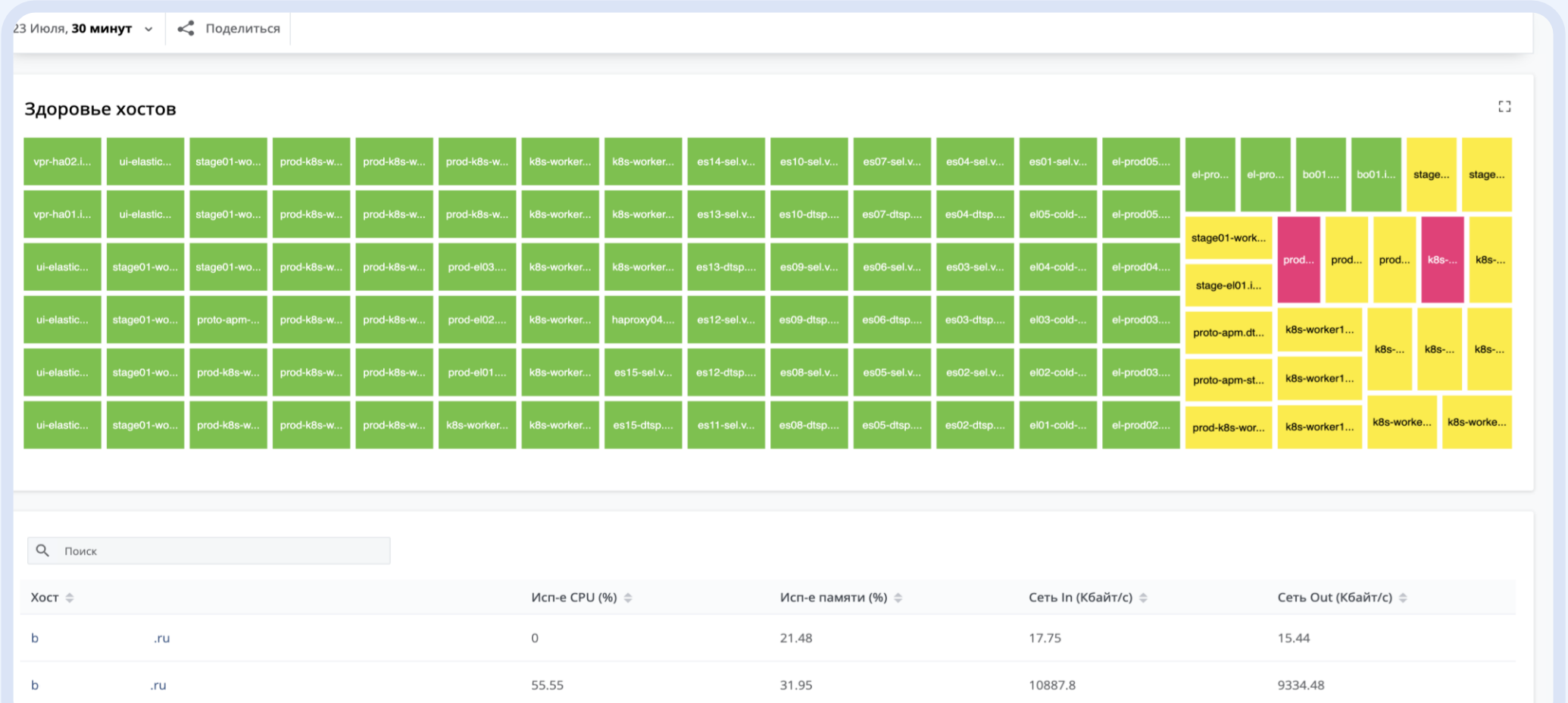
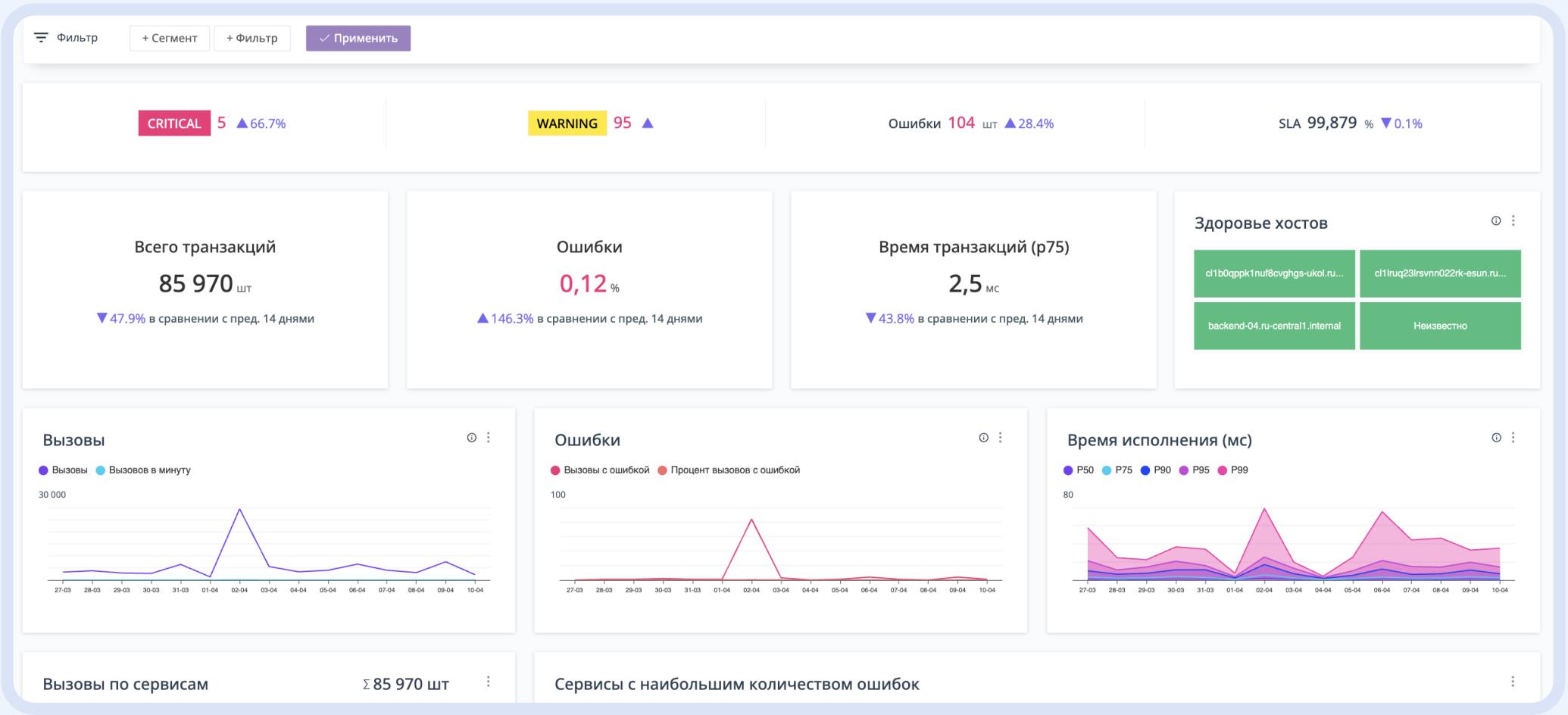
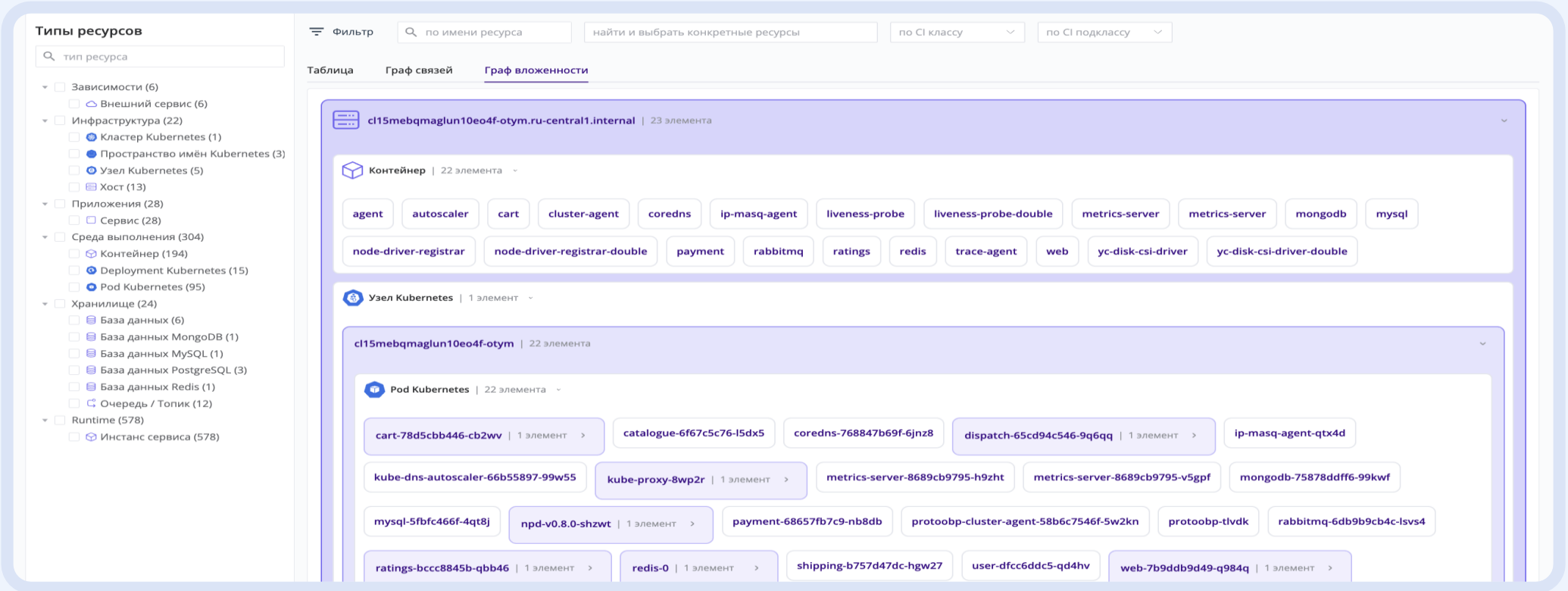
Диво Прото

Система для фулстек мониторинга приложений, пользовательского опыта, инфраструктуры и Kubernetes



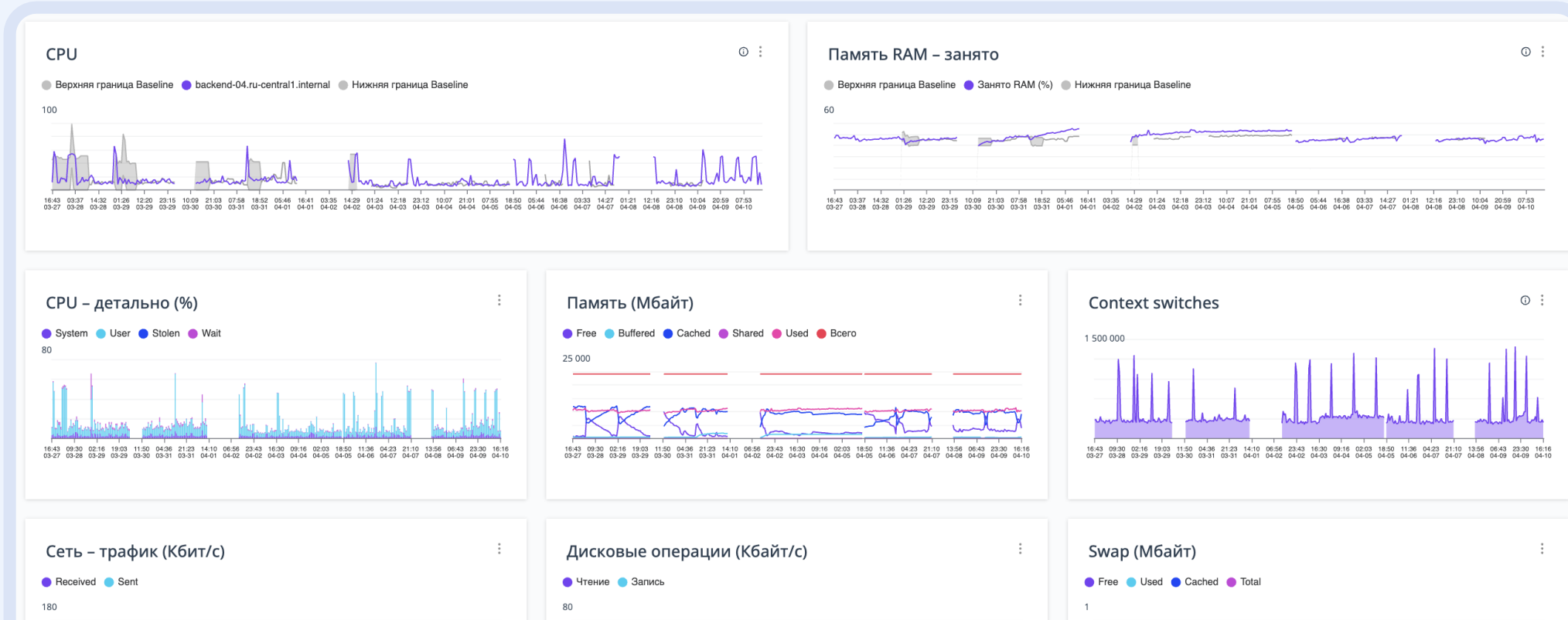
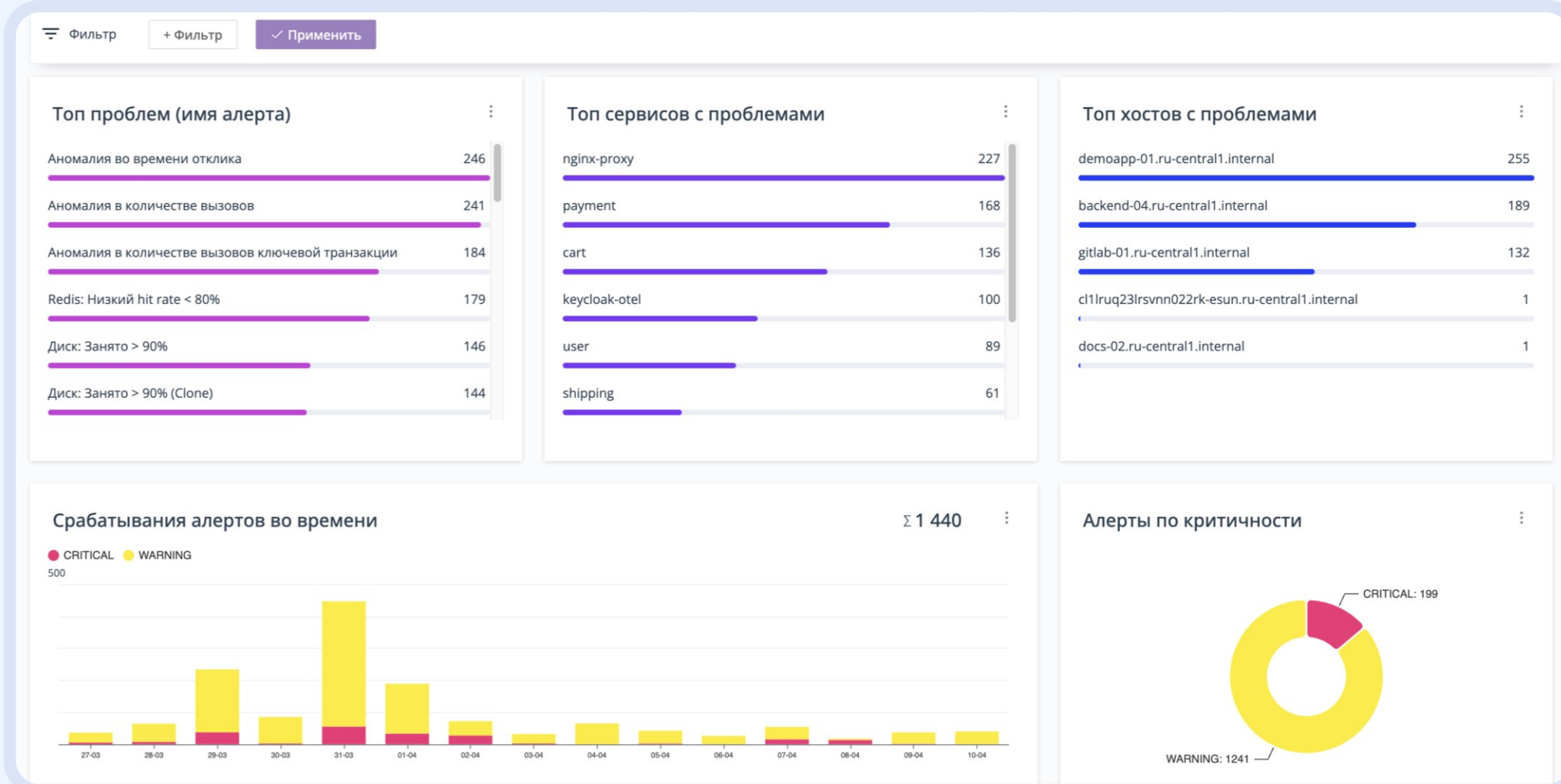
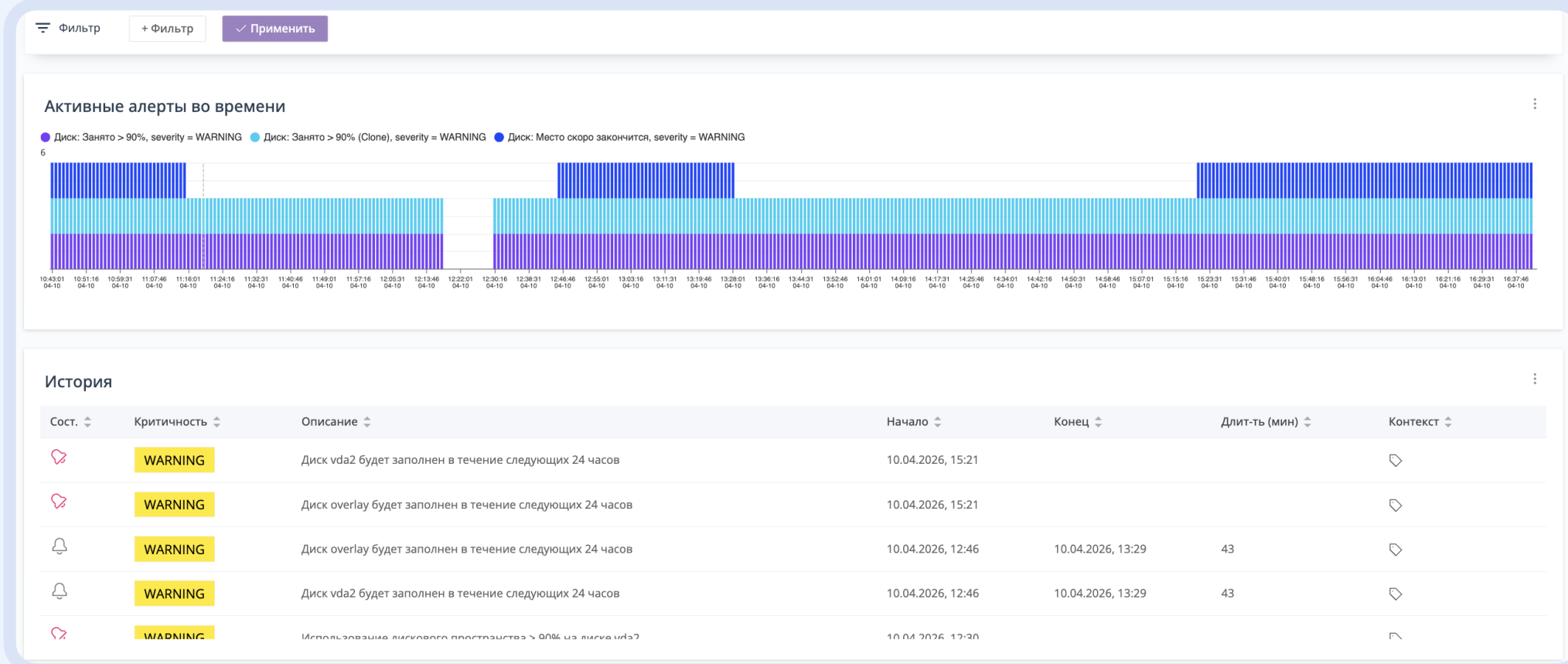
ПРОЗРАЧНОСТЬ РАБОТЫ ВСЕЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И ПРИЛОЖЕНИЙ

- Автодискаверинг всех компонентов инфраструктуры, сервисов, бизнес-приложений, Kubernetes с отрисовкой Ресурсно-сервисной модели с графами вложенности и картой взаимосвязей
- Визуализация матрицы выравнивания для эффективной приоритизации и распределения ресурсов инфраструктуры в зависимости от их критичности для бизнеса
- Drill-down от бизнес-системы до конкретного хоста — один клик от «сервис деградирует» до «диск заполнен на 95%»
- Автоматическое определение здоровья бизнес-систем и инфраструктуры, выявление аномалий, оповещение о проблемах и деградациях



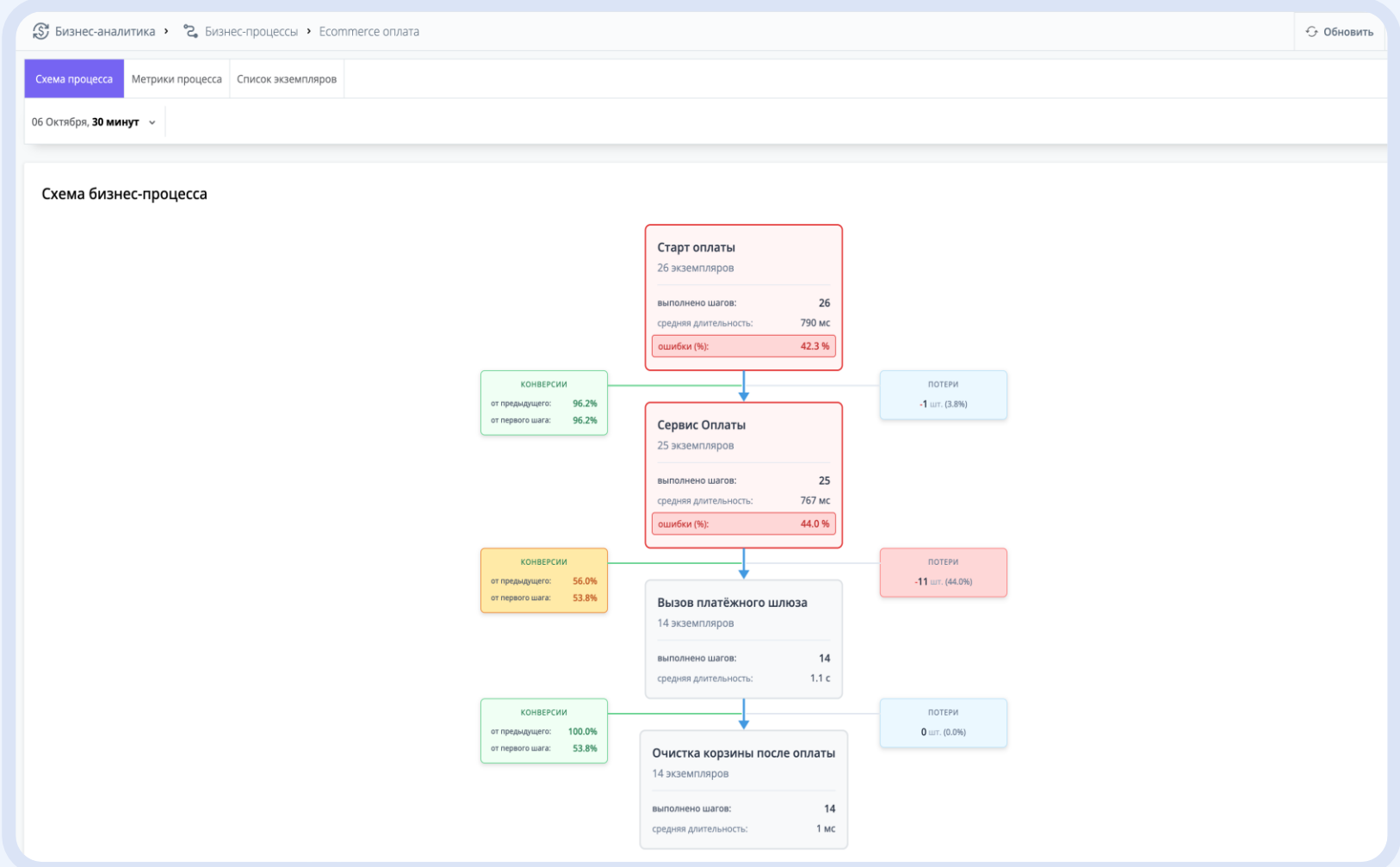
МОНИТОРИНГ ОПЕРАТИВНЫЙ АНАЛИЗ И РАБОТА С РЕСУРСАМИ

- Предотвращение перегрузок инфраструктуры благодаря оперативному выявлению дефицита мощностей, профилирование и предсказание параметров нагрузки
- Анализ доступности ресурсов в реальном времени и ретроспективно для data-driven прогнозирования
- Визуальное планирование для быстрого подбора ресурсов под конкретные проекты
- Оптимизация распределения ресурсов, балансировка нагрузки и стратегическое планирование на основе анализа использования



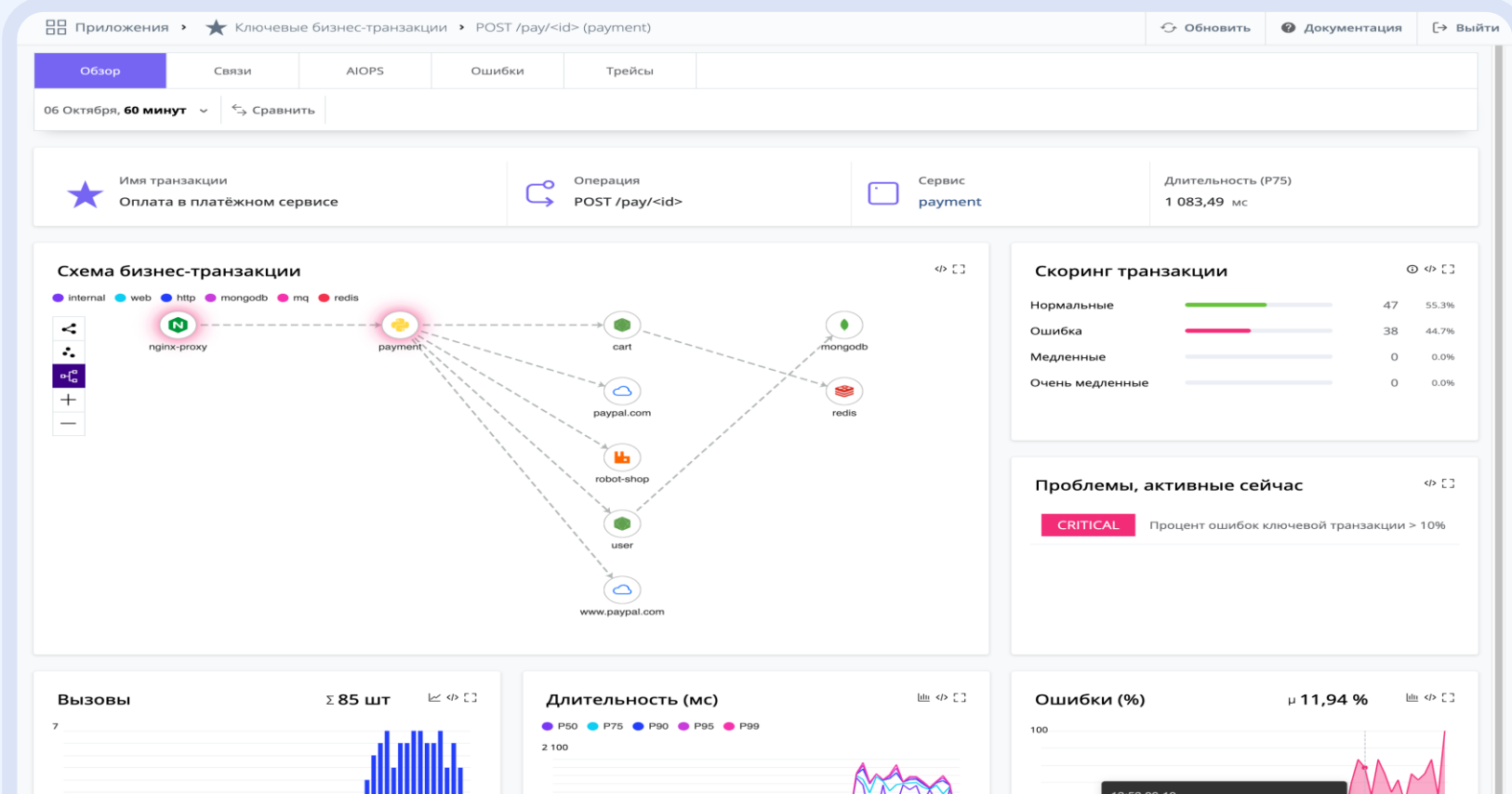
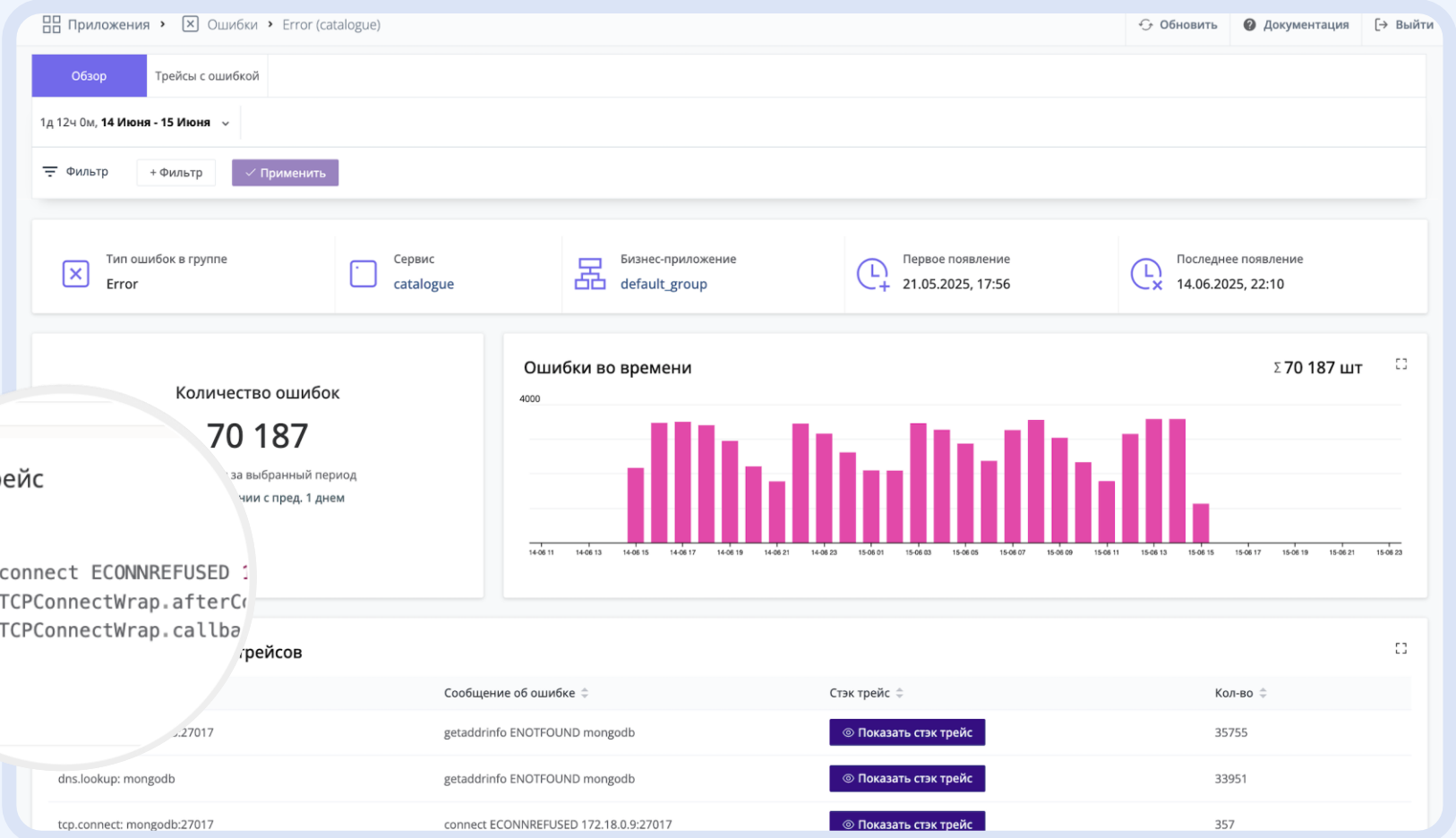
КОНТРОЛЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, СИСТЕМ И ОПЕРАЦИЙ

- Анализ исполнения бизнес-процессов — автоматическая отрисовка Flow Map, воронки процесса с анализом конверсий, проблем и потерь на каждом шаге
- Диагностика работы бизнес-систем — локализация проблем как на уровне кода, так и инфраструктуры или Kubernetes (порталы, личные кабинеты, интернет-магазины, онлайн-банкинг и т.п.)
- Отслеживание выполнения бизнес-операций — скоринг транзакций, детализация проблем, ошибок и ключевых метрик (оплаты, авторизация, добавление товара в корзину и т.п.)



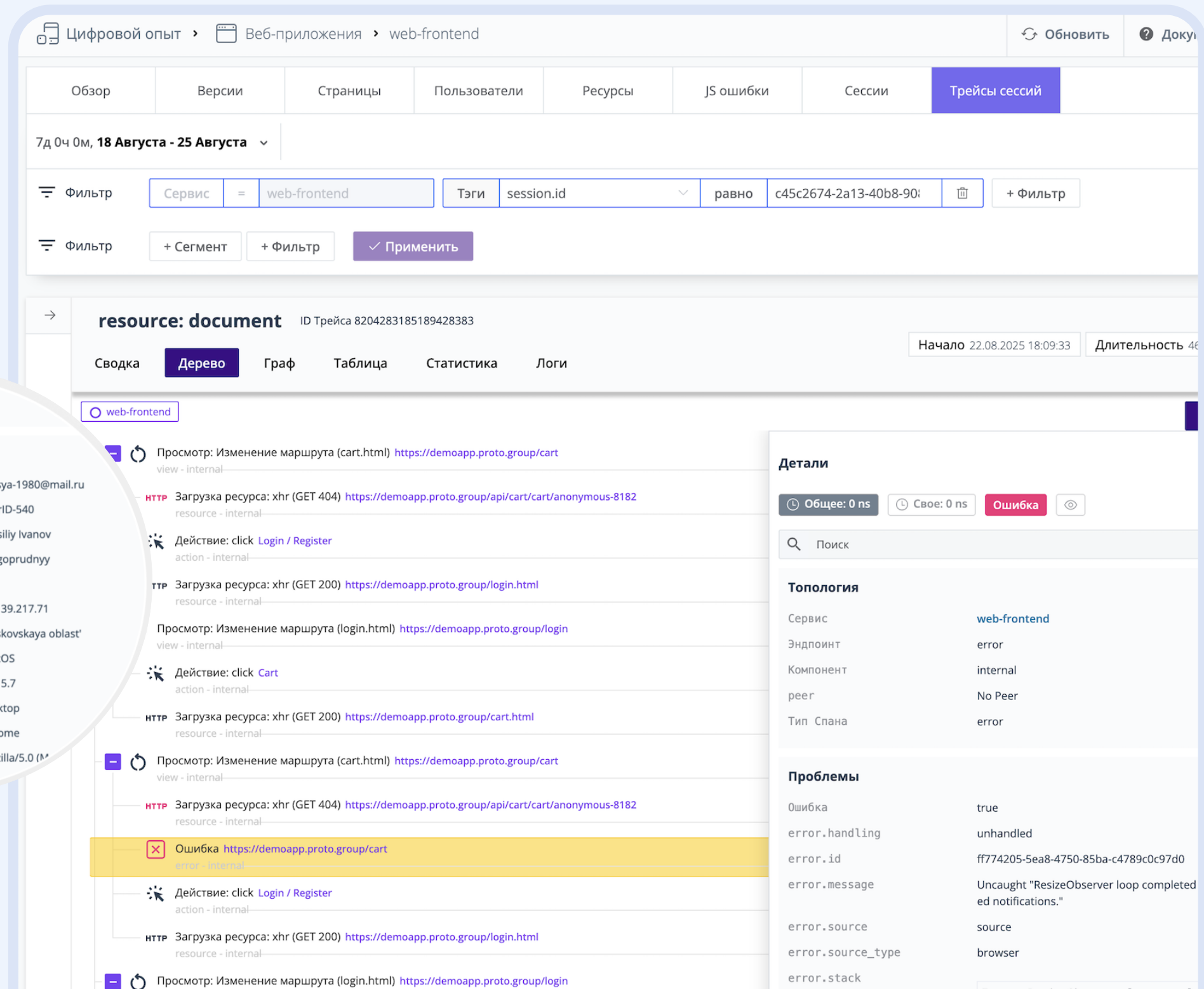
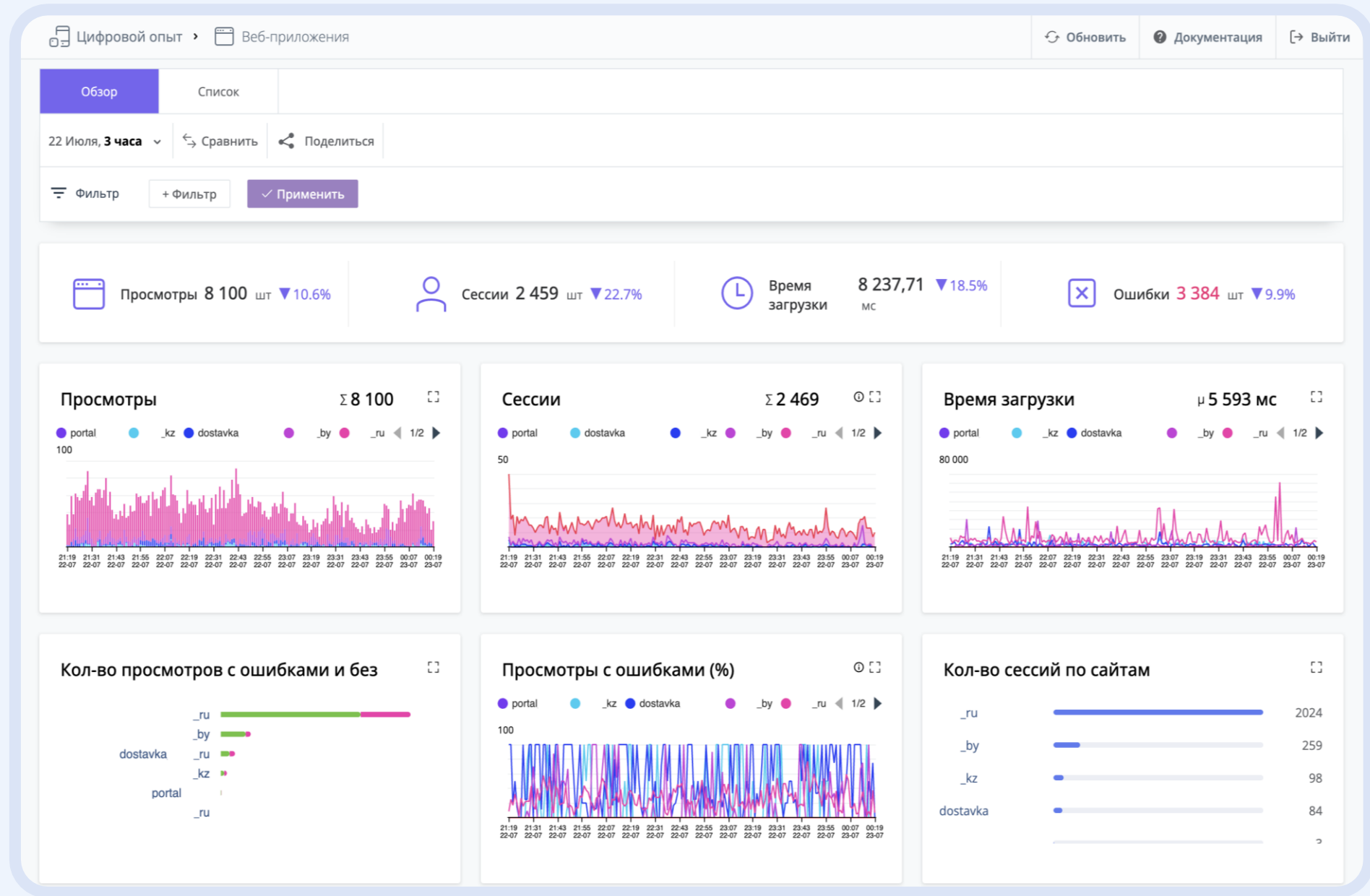
Стек трейс

Error: connect ECONNREFUSED :
at TCPConnectWrap.afterC
at TCPConnectWrap.callba



АНАЛИЗ РАБОТЫ ВЕБ И МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ, ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ОПЫТА

- Выявление проблем в работе веб и мобильных приложений, в том числе на уровне отдельных страниц, экранов, сессий
- Анализ пользовательского опыта — видимость всех действий пользователя, на каком шаге ошибки, место в коде где они произошли, данные пользователя и многое другое
- Корреляция работы backend с frontend, отрисовка взаимосвязей



ЗНАЧИМЫЕ ВНЕДРЕНИЯ ЗА ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ



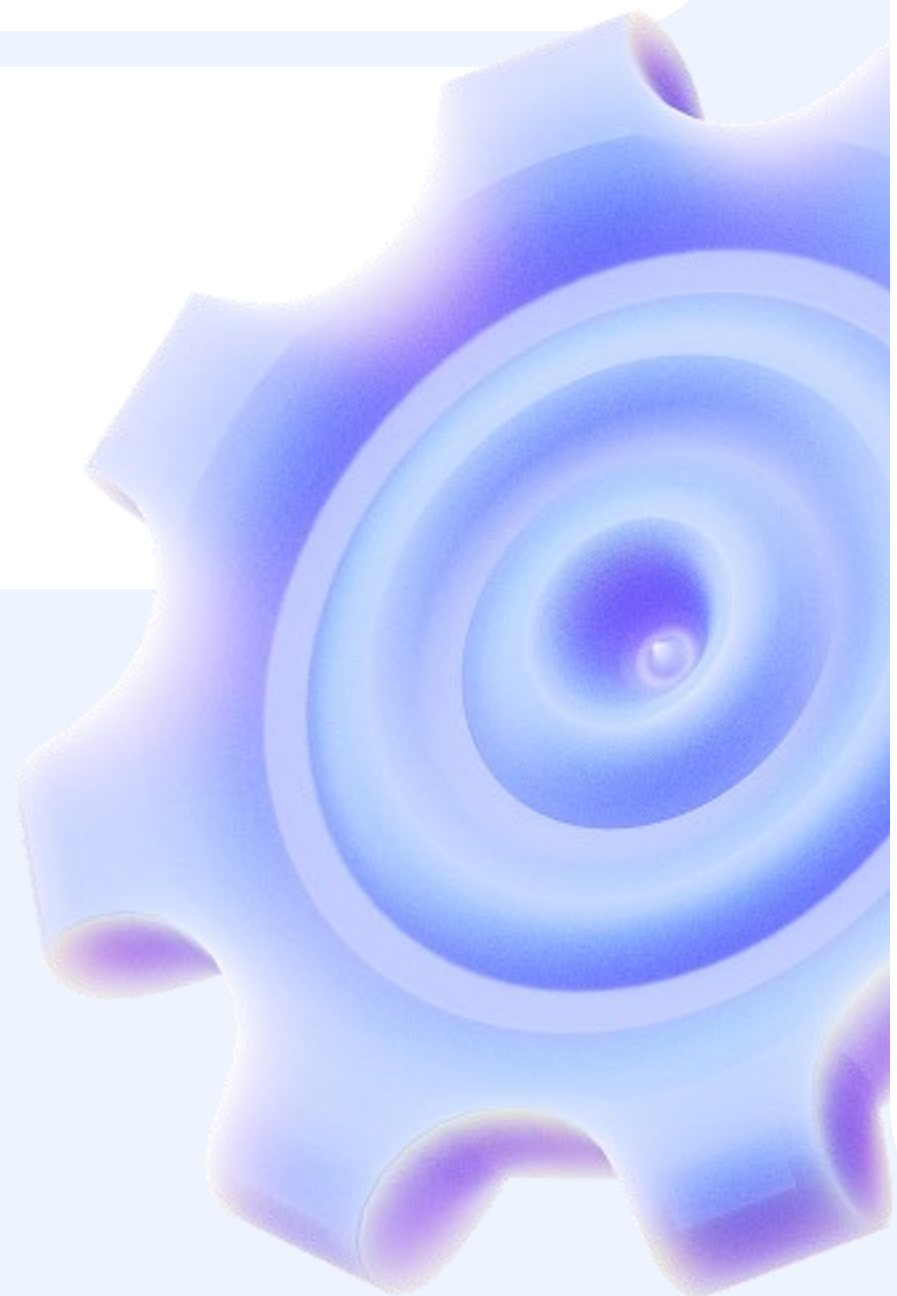
ДИВО ДЛЯ РОСТЕЛЕКОМ

169 млн руб.

экономия бюджета в год

4,02 млн чел./ч

экономия трудовых ресурсов в год



Импортозамещение нескольких
зарубежных сервис-десков
и централизованная автоматизация
всех внутренних сервисов



130 000

пользователей

10 000

исполнителей

40 000

подписок на услуги

7 000 000

заявок в год

2 000

услуг



ДИВО ДЛЯ VK TECH

VK Tech внедрил 4 модуля платформы «Диво»

Диво Портал:

- Решение вопросов в формате одного окна
- Заявки через чат-бот VK Teams с обновлениями статуса
- Чат-бот Telegram для быстрого создания обращений и отслеживания

Диво Сервис:

- Управление исполнителями по заявкам клиентов
- Интеграция с трекером заказчика для разработки
- Отслеживание статуса обращений без ручной проверки
- Многоуровневый каталог сервисов на клиентском портале для быстрого выбора темы обращения клиента

Автоматизация работы с крупными корпоративными клиентами компании по целому ряду продуктов



> 2 000 000

внешних клиентов

в 20 раз

увеличено количество обрабатываемых заявок

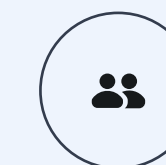
с 3 тыс. до 60 тыс. в год

> 1 000

сотрудников работает на платформе

100%

заявок обрабатывается автоматически



Обрабатывается
> 150 заявок в день

Специфика проекта

Внедрение в уже существующую ИТ-инфраструктуру заказчика



ДИВО ДЛЯ РСХБ

Внедрение «Диво» в системообразующем банке из Топ-10

Интегрированы модули:

Диво Портал, Диво Мера, Диво Сервис

- Масштабная работа по настройке и адаптации системы к процессам банка, в результате которой удалось не просто их настроить, но и сделать более эффективными
- Чат-бот Telegram для быстрого создания обращений и отслеживания

Импортозаместили самую распространённую в РФ зарубежную ITSM-систему на «Диво» — один из самых масштабных проектов ИТ-экосистемы «Лукоморье»

III РСХБ

> 500

автоматизировано ИТ-услуг

> 3 000

агентов заведено в систему

> 30 000

пользователей платформы «Диво»
(все сотрудники банка)

Специфика проекта

- В банке запустился процесс обновления регламентов и формирования обновлённого сервисного каталога
- Аналитика, настройка и разработка фактически шли параллельно





ДИВО КОНТРОЛЬ (NDA)

Коммерческое внедрение ИТ-инфраструктура
по всей территории РФ

Внедрение единой
службы каталога

Миграция из исходного
домена

MS AD всех пользователей
и групп

Автоматизация:

применения массовых изменений
на объектах автоматизации

>50 000

пользователей и АРМ в рамках
единой иерархической
инфраструктуры

Обеспечение
сосуществования

между исходной и целевой
ИТ-инфраструктурой

Групповые политики

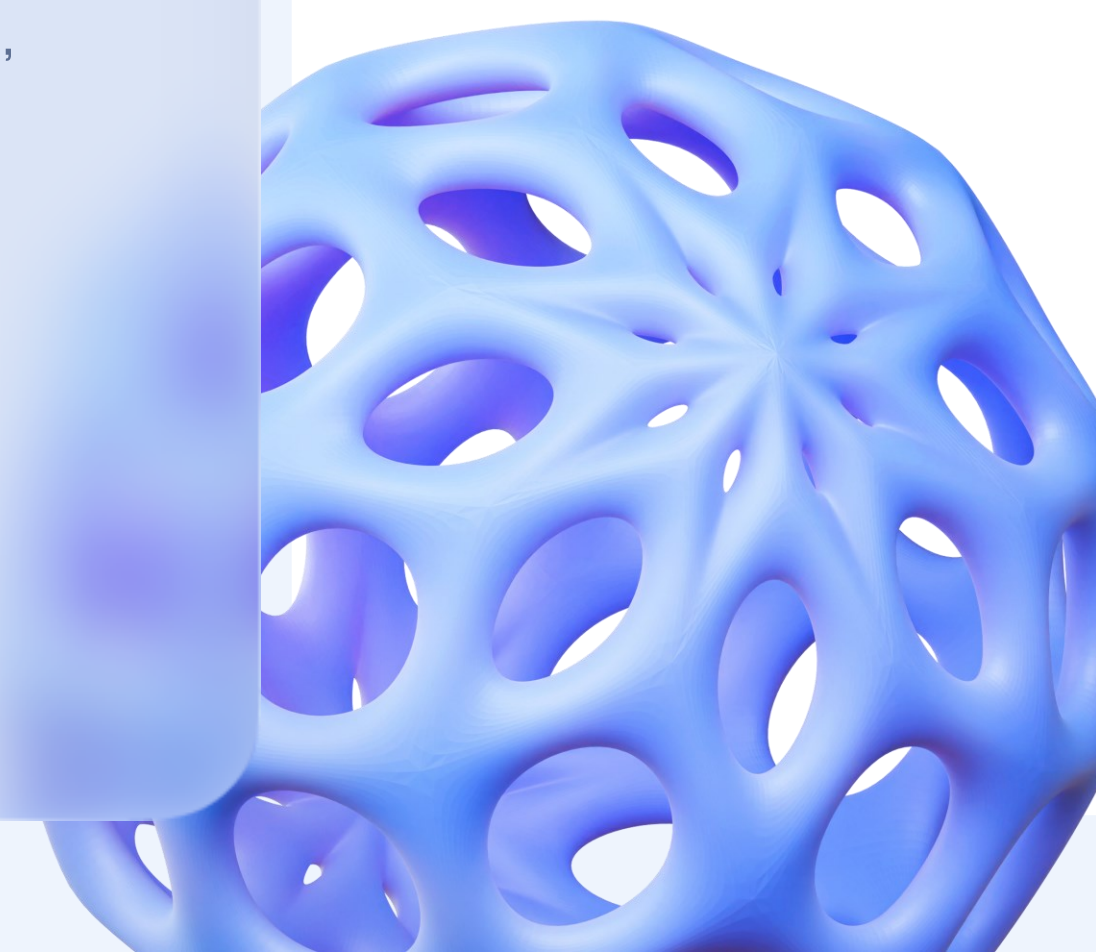
обеспечение требований ИБ,
парольной политики, политик
пользователей и АРМ

Полная техническая
поддержка:

удаленная и on-site, процесса
подготовки и инсталляции АРМ,
подключение ИС и периферии

Инвентаризация всех объектов автоматизации:

серверы, АРМ, телефоны, принтеры, и коммутаторы
с привязкой к местоположению объектов



НАШИ НАГРАДЫ 2026



Лучший проект
импортозамещения ITSM
в банковской отрасли

Проект года (Global CIO)



Диво в Базис — ESM:
импортозамещение года

CNews «Импортозамещение года»



НАШИ НАГРАДЫ 2025



Лучшее программное
решение для управления
сервисами

Проект года (Global CIO)

2025



Digital-платформа года

CDO/CDTO Awards и TECH Awards

2025



Диво в РСХБ — ESM:
импортозамещение года

CNews «Импортозамещение года»

2025



НАШИ НАГРАДЫ 2024



ITSM-платформа года

TAdviser IT Prize

2024



Корпоративные цифровые решения

Приоритет: Цифра

2024



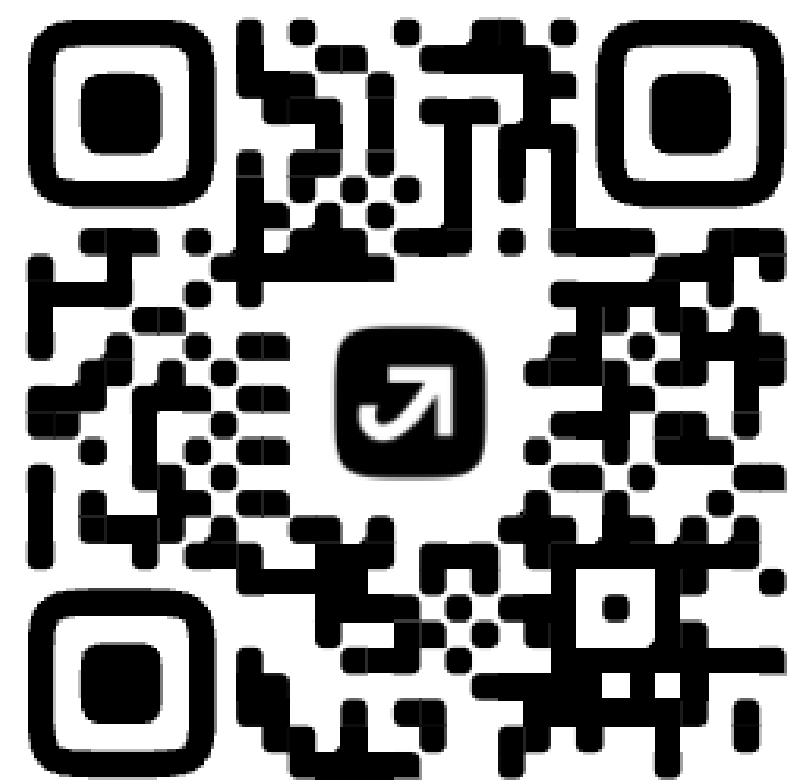
Лучшая цифровая платформа

ComNews Awards

2024

COMNEWS
AWARDS

КОНТАКТЫ



info@lukit.ru
8 (800) 301-89-62

