



URFIN

# POLILOG

Оперативная коллаборация групп поддержки на основе  
Instant Messaging

# Решаемая проблема

- Две крайности: **“Зарегулированность”** процедур поддержки либо **отсутствие устоявшихся процедур и метрик** на практике
- Чаще всего и то и другое одновременно

Как следствие:

- **Отсутствие вовлеченности работников** и заинтересованности в достижении результата в наиболее короткий срок
- **“Размазывание” экспертизы.** Профильные специалисты работают в разных отделах. Общение посредством тикетов. Комплексные проблемы требуют слаженной работы коллектива
- **Размывание ответственности** на уровне исполнителей

# Описание решения

- Выделенный Instant Messaging сервер располагается либо на территории заказчика либо в облаке исполнителя (сервисная услуга)
- Боты интегрируются с системами мониторинга заказчика
- Создаются конференции (комнаты, чаты) по темам. Темами как правило являются поддерживаемые системы/сервисы
- В каждом чате присутствует необходимый “стек” специалистов - от инфраструктуры или безопасности до программистов и бот поддержки. Специалисты в тематический чат назначаются руководством
- Бот получает аларм от системы мониторинга и в соответствии с настройками направляет их в целевой чат
- Далее в режиме непосредственной коллаборации участники чата определяют характер проблемы и формируют мероприятия по решению задачи
- В зависимости от настроек в чате может действовать регламент решения задачи
- По запросу руководство может получать отчётность о выполнении процедур поддержки

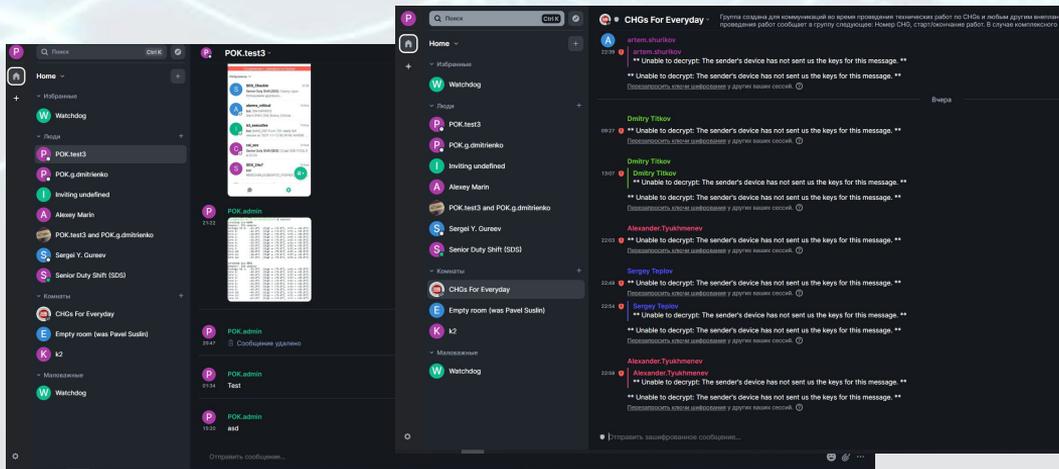
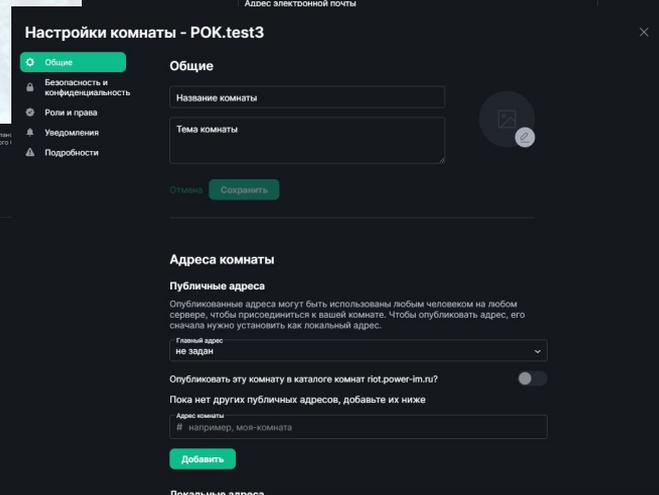
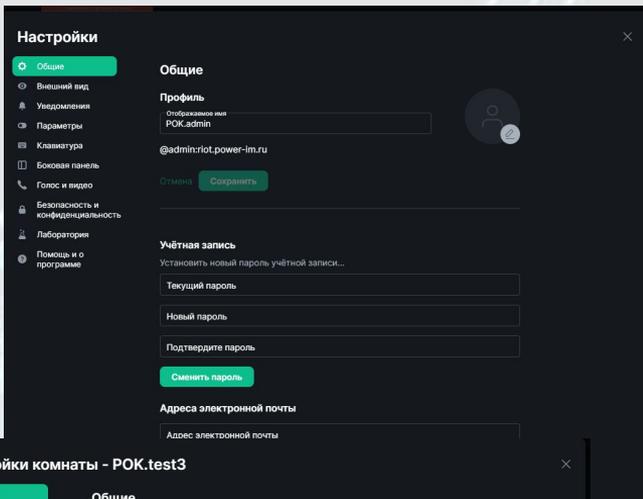
# Пример регламента реагирования в чате

1. Бот сообщает об аларме и запускает таймер
2. В течении заданного времени участники чата в ходе общения должны определить ответственного за решение
3. Ответственный должен сообщить боту что берётся за решение задачи. Бот запускает таймер решения задачи
4. Если ответственный не нашёлся в заданный период, то бот производит эскалацию на уровень выше
5. В ходе решения новый ответственный может перехватить решение на себя
6. Если в заданный интервал решение не нашлось, бот производит эскалацию

Все шаги процесса руководство может проанализировать в соответствующих отчётах, получаемых по запросу из системы

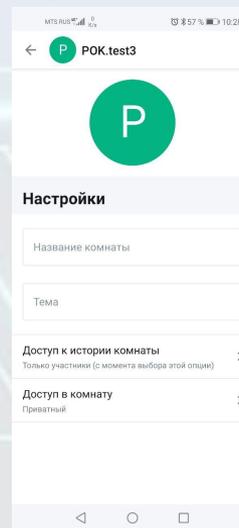
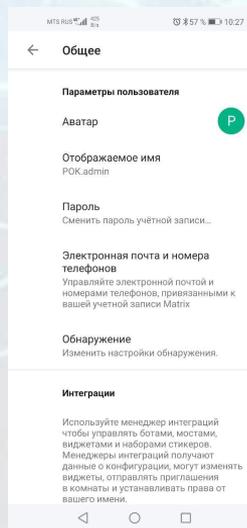
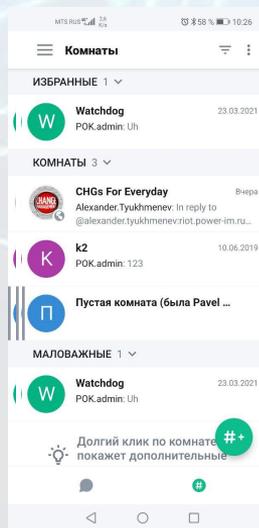
# Открытые технологии

- MATRIX - open source instant messaging server
- PostgreSQL - database
- Riot - open source iOS&Android client
- Python - bot development
- RubyOnRails - administration portal



# Внедрение

В зависимости от выбранного варианта размещения (on premise или сервисная модель) от количества интеграций с системами мониторинга и от сложности регламентов, продолжительность внедрения колеблется от 2 до 4 месяцев





[info@urfin.tech](mailto:info@urfin.tech)

**POLILOG**

Взгляд художника.  
Изображение  
сгенерированное  
нейронной сетью  
DALL-E2 по фразе  
“Оперативная  
коллаборация групп  
поддержки на основе  
Instant Messaging”

