

iFellow разработала Telegram-бот для Service Desk

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Корпоративные новости

Дата публикации: 16.01.2023

г. Москва

Дата мероприятия / события: 16.01.2023

Российская ИТ-компания iFellow, специализирующаяся на разработке, тестировании и сопровождении ПО, разработала Telegram-бота, который позволяет организовать оперативную техническую поддержку компании и сотрудников. Интерфейс бота построен на функциональности систем Service Desk.

Решение будет полезно компаниям с большим штатом сотрудников и разветвленной филиальной сетью. Бот помогает удаленно решать различные технические и бизнес-запросы в формате единого окна – отправлять заявки на получение доступа в системы и к необходимой информации, ремонт и заказ техники, устранение ошибок в работе внутренних программных продуктов, оформление пропусков, кадровых и бухгалтерских справок и т. д.

Нативный и удобный в использовании бот, разработанный на основе функций и принципов веб-интерфейса Jira Service Management, улучшает и упрощает внутреннее взаимодействие сотрудников, ускоряет работу техподдержки и значительно экономит время всех участников процесса.

Telegram-помощник интегрируется с корпоративной Service Desk-платформой и при поступлении запроса от пользователя передает информацию в систему, где с ней может работать исполнитель. Уведомления о необходимых уточнениях, изменении статуса заявки поступают заказчику также через интерфейс бота.

Безопасность данных обеспечивается за счет специальной системы аутентификации пользователей. Доступ к чат-боту можно получить только используя зашифрованные токены. Авторизоваться без них не получится. Система защиты будет одинакова для мобильной, web- и desktop-версий Telegram.

Дополнительно разрабатывается возможность согласовывать и продвигать по жизненному циклу запросы непосредственно из интерфейса бота. Инженеры технической поддержки смогут выполнять задачи также через Telegram и это позволит улучшить качество сервиса в целом.

Решение будет поставляться в двух форматах – коробочном и в виде ядра продукта. В первом случае клиенты смогут установить и запустить в системе специальный плагин с готовой конфигурацией. Ее можно настроить под корпоративные задачи.

Второй вариант удобен тем, что приложение может быть интегрировано в любую Service Desk-систему. Ядро будет содержать сразу пять типовых технических запросов, а остальные функции будут кастомизироваться под специфические процессы, которые могут существенно отличаться в разных сферах.

*«Бизнес-пользователям, как правило, не интересны внутренние сложные системы технической поддержки и механизмы работы с ними. Им важен результат и скорость работы. Поэтому, мы решили создать чат-бота, закрывающий вопросы коммуникации сотрудников компаний со специалистами IT-отделов, кадровой службы, бухгалтерии и других подразделений. Больше не нужно вникать, как подать заявку в той или иной системе, разбираться в сложных интерфейсах и функциональностях, подключаться к корпоративному VPN. Достаточно написать боту и вопрос будет закрыт. Подобные решения на рынке существуют в кастомном виде, под особенности сервиса в компании и требования безопасности. Мы же предлагаем универсальные подходы к Service Desk», — комментирует **Елизавета Бурдина, руководитель продуктового офиса компании iFellow.***

Справка о компании:

Группа компаний iFellow работает на международном рынке информационных технологий с 2015 года и

показывает кратный рост по обороту и численности сотрудников от года к году.

Основная специализация группы — развитие собственных продуктов, заказная разработка, ИТ-консалтинг, тестирование и сопровождение программного обеспечения.

Постоянная ссылка на материал: <http://smi2go.ru/publications/149193/>