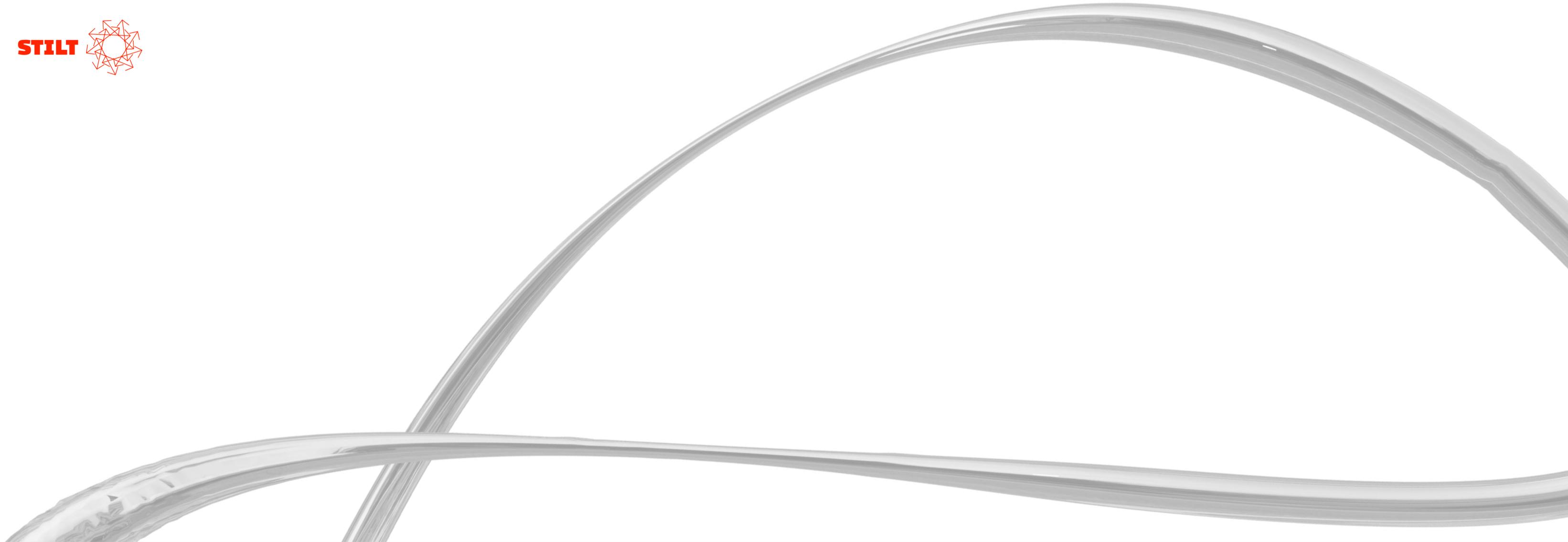


# Инцидентная техническая поддержка 24/7 IT-проектов любой сложности

[Наш сайт](#)



**КТО** **МЫ**

**STILT — это** служба инцидентной технической поддержки, которая обеспечивает бесперебойную работу IT-проектов любой сложности 24/7.



### **Что мы делаем?**

помогаем нашим клиентам сохранить бесперебойную работу их бизнеса, а также снизить затраты на обслуживание сложных IT-систем



### **Используем стандарты ITIL и соблюдаем SLA**

ведем непрерывную работу с инструкциями и пользователями, собираем, анализируем и передаем информацию в продуктовый отдел

# Было **ноль**, а стало...

За **1.5** года  
мы сделали

**20,4** млн/руб.

Выручка

**30**

Сотрудников

**14**

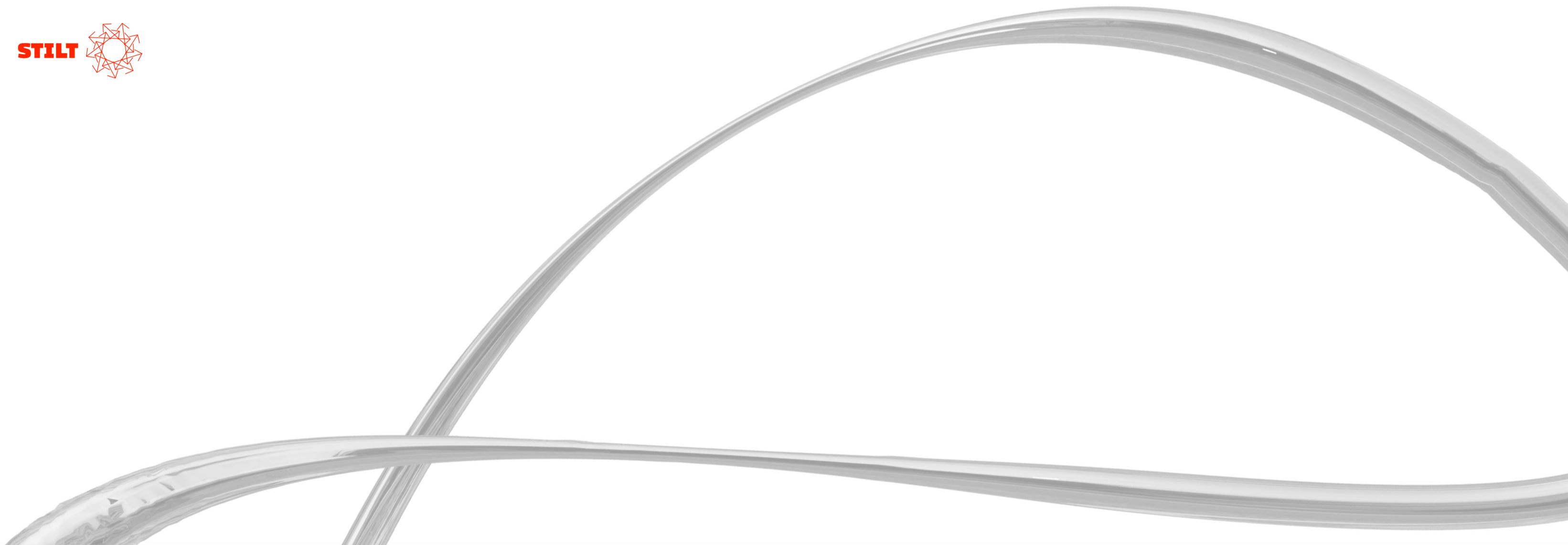
Клиентов

**14,067**

Решенных инцидентов

**20**

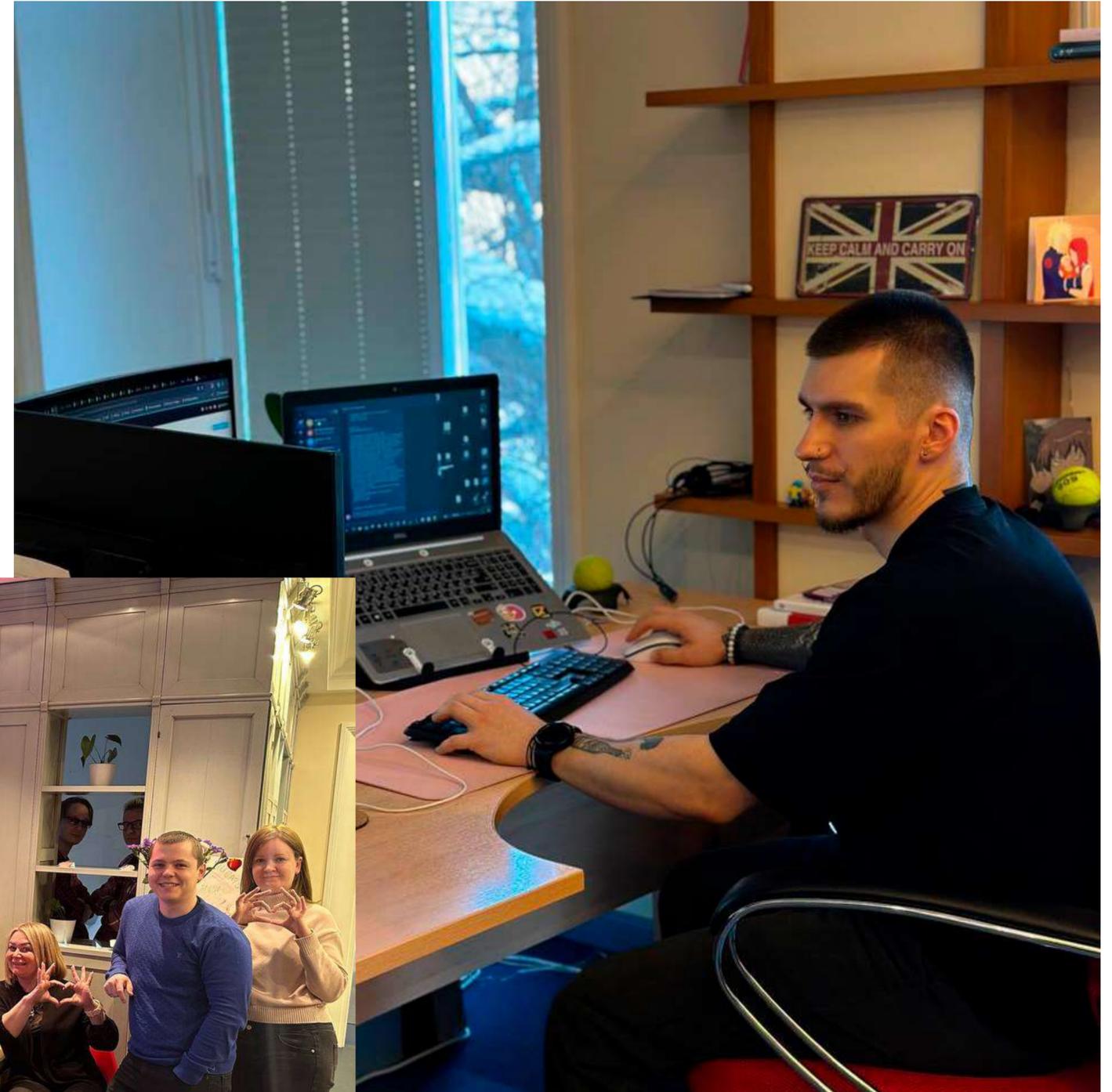
Проектов



# Наша команда

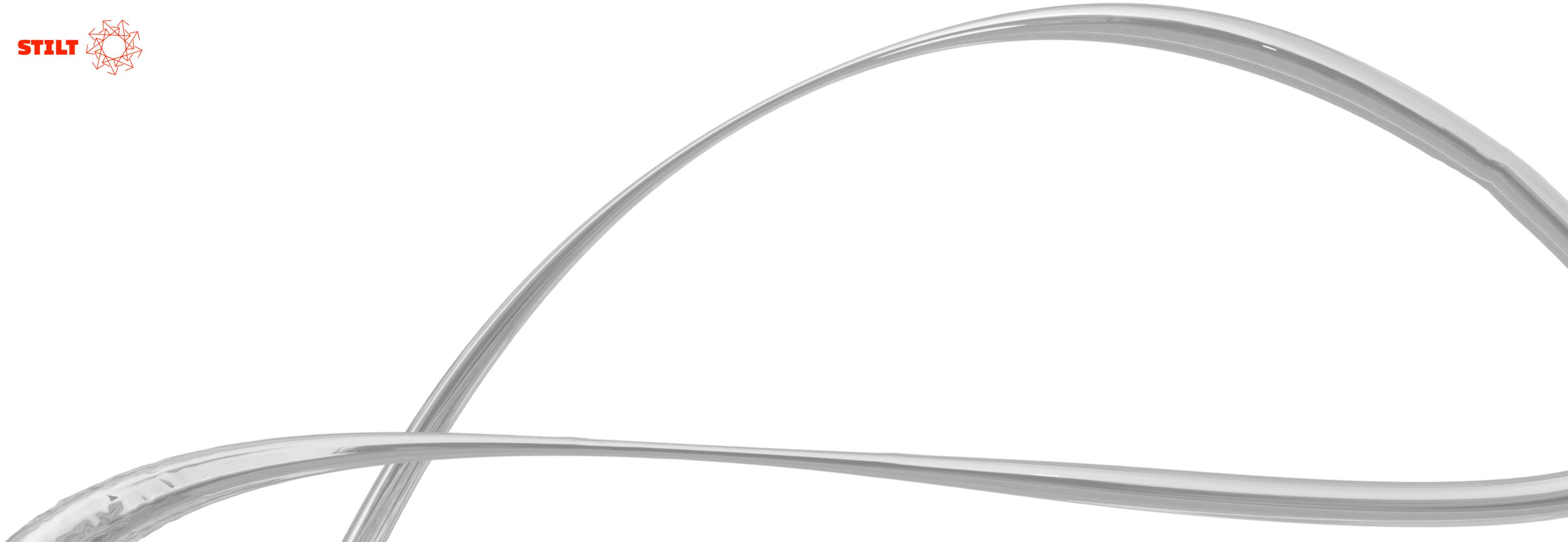


Творческая 



активная 





**Проблемы? Мы решим!**

**Наша миссия** — обеспечивать непрерывность бизнес-процессов IT-систем, предоставляя команде продукта возможность сосредоточиться на внедрении нового функционала и снизить стоимость владения IT-продуктом.

**1/5**

Сглаживаем технические несовершенства на этапе ввода в эксплуатацию систем/ПО

**2/5**

Четкое разграничение между поддержкой и разработкой

**3/5**

Налаживаем коммуникации между отделами и командами

**4/5**

Несем финансовую ответственность за соблюдение SLA

**5/5**

Поддерживаем работоспособность систем 24/7



# Как **мы** работаем

# Этапы приёма проектов

## 1 Бриф с экспертом

Анализ текущего состояния проекта, изучение документации, журнала запросов

## 2 Заключение договора

Утверждение условий обслуживания, SLA, SoW, способа ведения и предоставления отчетности, подписание NDA

## 3 Планирование и инициирование

Полное согласование плана и способов фиксации обращений, внедрение процесса в обслуживание IT-проекта

## 4 Аналитика

Фиксация способов решения, наполнение базы знаний описанными кейсами

## 5 Настройка рабочих программ

Подготовка среды администрирования и мониторинга проекта

## 6 Обслуживание

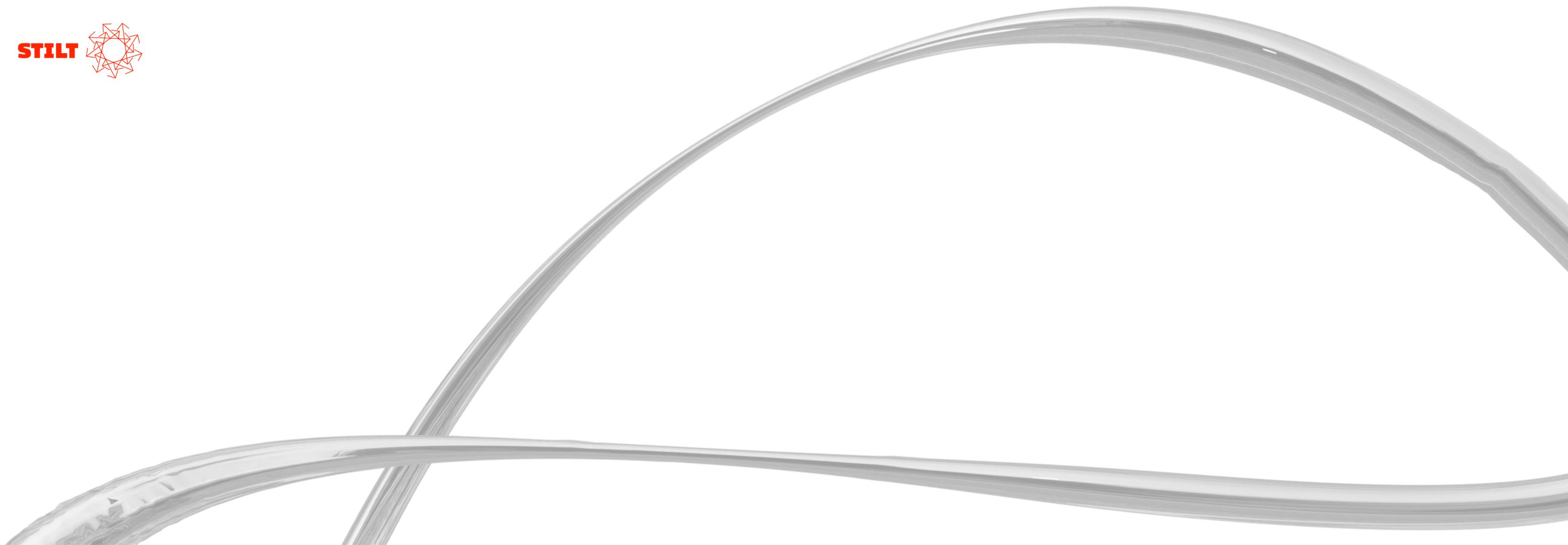
Старт оказания услуг согласно договоренностям, прописанным в договоре

## 7 Поддержка актуальности данных

Обновление инструкций, дополнение документации, наполнение базы знаний

## 8 Самостоятельное решение заданий

Выполнение запросов службой технической поддержки без лишнего привлечения команды разработки



**Что мы делаем**

# Работаем с **группами систем**

## Поддержка PIM-проектов

Оказываем помощь компаниям, которые используют PIM-системы для управления информацией о продуктах.

## Поддержка WMS-проектов

Помогаем компаниям в управлении системами складского учета. Мы поддерживаем работоспособность WMS-систем и обучаем пользователей решать возникшие проблемы.

**Инцидентная  
техническая  
поддержка**

## Поддержка интернет-магазинов

Мы обеспечиваем непрерывную работу интернет-магазинов, используя регулярный проактивный мониторинг ключевых обменов с периферийными системами (ERP, PIM, Программа лояльности, модуль ценообразования, интеграции с доставками и платежными шлюзами и др.) и оперативной реакцией на возникающие алерты, решение или эскалации инцидентов, выполнение запросов от бизнес-пользователей.

## Самописные решения / Мобильные приложения

Наша команда специалистов постоянно совершенствует свои навыки и знания, чтобы быть в курсе всех современных технологий и гарантировать качественное обслуживание самописных решений и мобильных приложений.

# Круглосуточная КОММУНИКАЦИЯ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

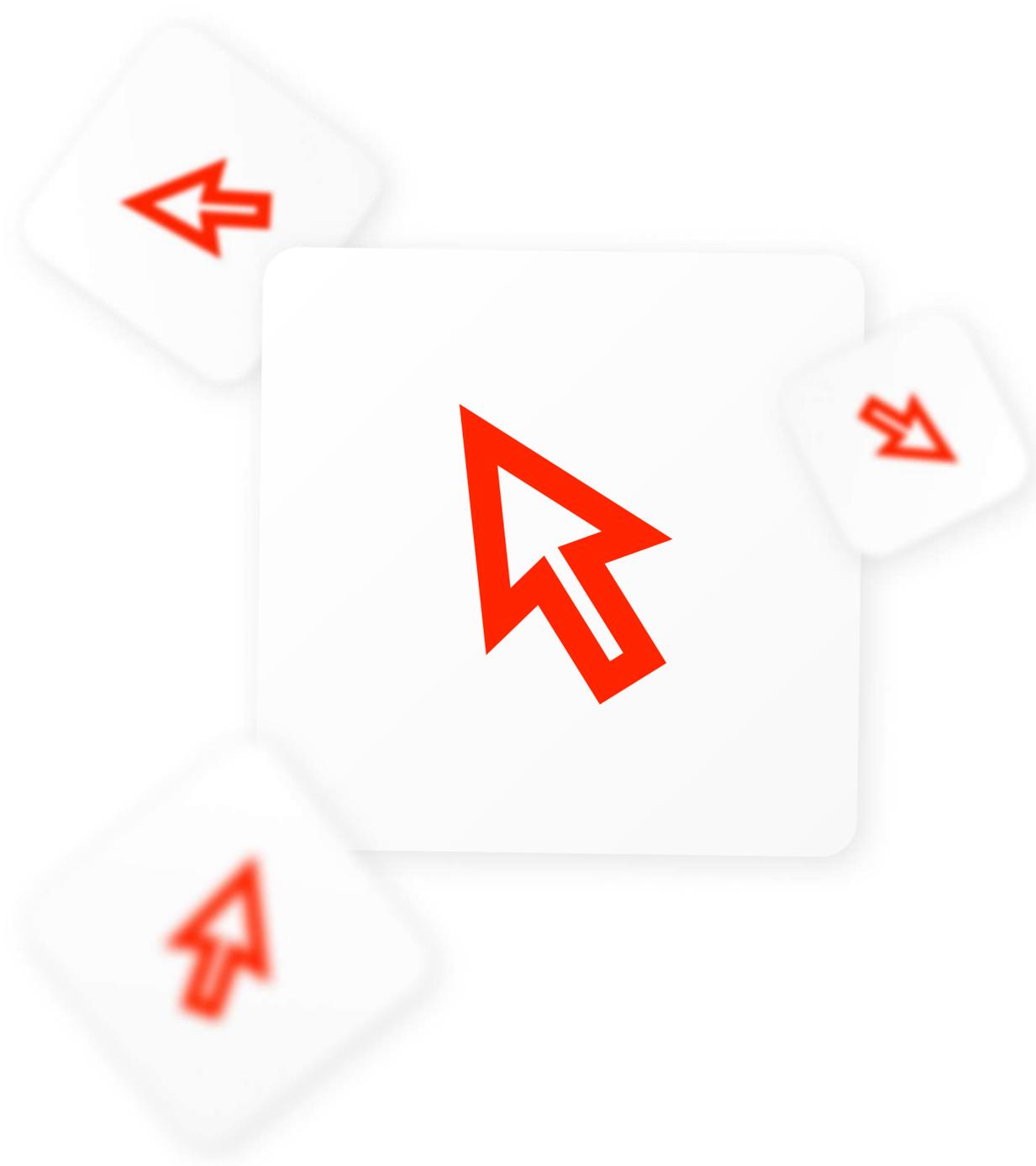
Наша служба поддержки доступна для обратной связи в любое время суток, поэтому мы гарантируем быстрое реагирование на запросы пользователей и устранение проблем.

Мы предлагаем оперативные решения, ответы на вопросы и поддержку 24/7. Все для того, чтобы обеспечить бесперебойную работу вашего продукта или сервиса. Потому что мы ценим каждого клиента и готовы помочь им в любое время.

# Понятно написанная документация

Для корректного использования программного обеспечения или сервисов нужно составить грамотно написанную документацию. Наша цель - сделать информацию доступной и понятной для всех пользователей. Мы гарантируем четкое и доступное описание функций и настроек по работе с продуктами.

Напишем информативные инструкции простым языком и составим грамотное техническое задание, понятное для любого сотрудника. Наша документация поможет пользователям быстро освоить функционал продукта, исправить возникающие проблемы и использовать его наилучшим образом.



# Размещение контента в PIM- и CMS-системах

Разместим контент, ваши карточки к товарам в PIM- и CMS-системах даже в ночное время, когда вы не будете думать о работе. Оптимально распределим информацию о продуктах или услугах и гарантируем постоянное ее обновление.



# Кейсы

## Инцидентная техническая поддержка PIM-систем

### Задача

- Освободить сотрудников компании ключевых департаментов от работы с типовыми обращениями и рутинными операциями
- Соблюсти SLA по всем входящим запросам от пользователей PIM-системы
- Систематизировать порядок обращений через тикет-систему/чат с поддержкой
- Получать сводную статистику по типам обращений для развития продукта

### Результат

- Строгое соблюдение SLA. Среднее время обработки заявок составляет 30 мин
- Построение прозрачного процесса по обработке обращений
- Снижение нагрузки разработчиков и аналитиков в 3-4 раза. Вместе с этим снижается и недовольство пользователей, которые ранее не могли получить оперативный отклик

### Результат за год

**30 мин.**

Среднее время решения крит. заявок

**75%**

Закрытых вопросов L1

**60+**

Дефектов выявлено и устранено

## Круглосуточная инцидентная техническая поддержка интернет-магазина и мобильного приложения

### Задача

- Обеспечение бесперебойной работы интернет-магазина и мобильного приложения
- Обогащение базы знаний по типичным инцидентам для обеспечения прозрачности взаимоотношений между СТП и Заказчиком
- Снижение нагрузки на проектных менеджеров и разработчиков проекта, за счет решения типичных кейсов

### Результат

- Снижение нагрузки на команду проектных менеджеров и разработку клиента в 3,5 раза
- По результатам собранной нами статистики, командой было устранено 50+ дефектов в обменах систем
- Среднее время обработки заявки (от инцидента до решения) сократилось в 4 раза, с 30 минут до 7,5 минут
- Обеспечили команду сном и временем на восстановление для решения более важных задач

### Результат за 6 месяцев

**7,5 мин.**

Среднее время решения крит. заявок

**84%**

Закрытых вопросов L1

**50+**

Дефектов выявлено и устранено

## Поддержка PIM-систем. Актуализация данных о товарах и консультирование поставщиков по работе в ЛК

### Задача

- Снижение уровня негатива от внедрения PIM-системы за счет оперативной консультации кей-юзеров и администрирования системы
- Выявление частых ошибок и их эскалация на команду разработки
- Актуализация инструкций с каждым релизом, так как в процессе ввода в эксп. сложные системы могут иметь по несколько релизов в день
- Перевод инструкций и документаций из технического языка в понятный всем пользователям
- Через 6 месяцев ввода в эксплуатацию отказаться от внешней поддержки, собрав центр компетенций внутри компании

### Результат за 6 месяцев сотрудничества

- Обогатили и актуализировали базу знаний
- Сняли и смонтировали более 10 коротких видеоинструкций в формате HOW TO
- Система полностью введена в эксплуатацию, кей-юзеры обучены 95% функционала
- Увеличена скорость обучения функционалу системы для новых сотрудников и поставщиков
- Система передана на поддержку во внутреннюю ТП клиента через 6 месяцев

### Результат в цифрах

Обучено **3** департамента общей численностью **32** человека

NPS пользователей на момент приемки **3,8** (было яркое недовольство и непонимание как система работает, в итоге саботаж/ отказ работать) **8,6** NPS на момент передачи на внутреннюю ТП

Устранено **65** дефектов системы



# **Вклад в развитие сегмента рынка**

Мы даём профессиональный старт в IT-сфере и открыты студентам после окончания колледжей и университетов.

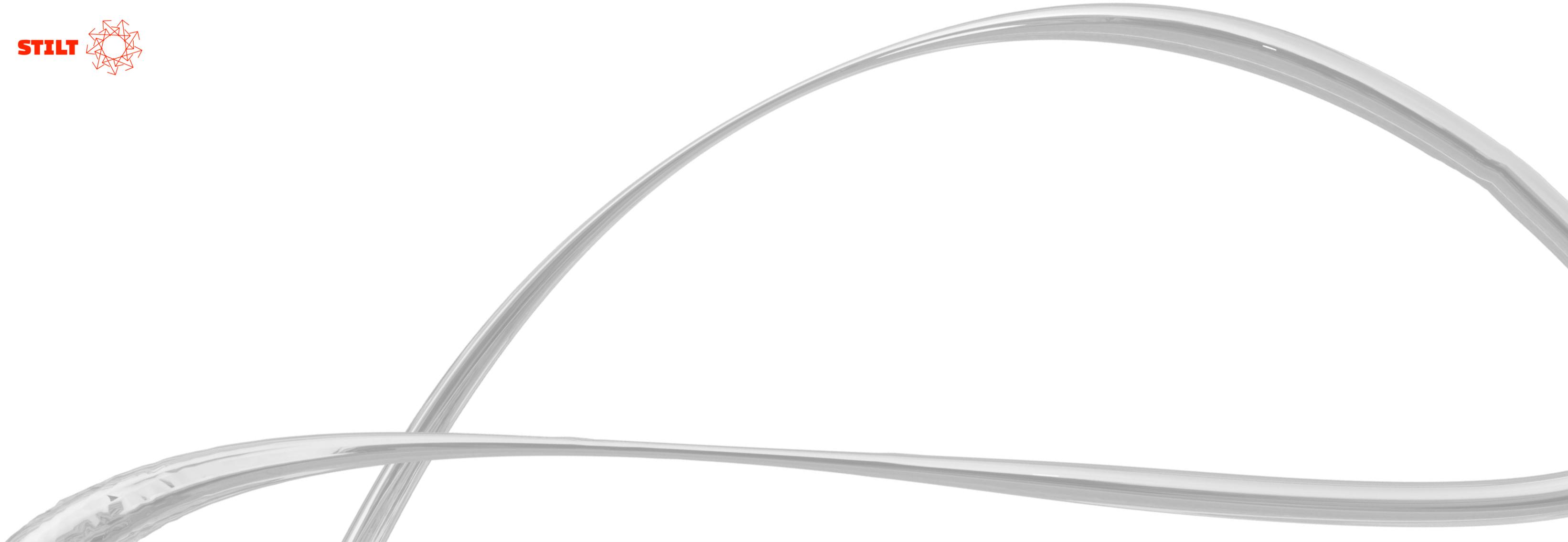
22 февраля и 15 марта в STILT были проведены **OPEN DAY** мероприятия, для студентов IT Академии "TOP", в ходе которых наши супервизоры выступили с докладами на тему важности Soft-skill'ов в IT-сфере.

Готовы брать людей без опыта и помогать им вырастать в уверенных специалистов. Для этого у нас есть продуманная система наставничества и мягкий онбординг с обучением.



28 ноября состоялась ежегодная конференция TECHWEEK, посвященная инновационным технологиям для решения бизнес-задач, на которой мы осветили тему: "Как снизить стоимость владения сложным IT-продуктом". Видео с выступления доступно на главной странице нашего сайта <https://stilt-itil.com>. С тезисами доклада вы можете ознакомиться на сайте [TECHWEEK](#).





# Посещаем важные **IT-конференции**

# AGIMA Partners' Weekend'23



Мы стали официальными партнерами крупнейшего IT-интегратора digital-решений — AGIMA.

24 августа крупнейший интегратор digital-решений Agima провел свою седьмую конференцию для руководителей digital-агентств, где мы и приняли участие.



# Стачка `23

15-16 сентября состоялась 10 международная IT-конференция «Стачка» в городе Ульяновск. Основными направлениями конференции в 2023 году стали: разработка, коммуникации, управление, контент, обучение и продажи.



От STILT выбралось 5 человек. Мы поделились и смогли попасть на несколько направлений одновременно. Все, как один говорят, что поездка принесла исключительно положительные эмоции, выступления были очень полезными и интересными.



6-8 сентября прошла крупнейшая IT-конференция 2023 года — GP Days 2023 для владельцев и руководителей digital-агентств, продакшнов и заказчиков цифровых услуг.



## GP Days 2023

Общей тематикой конференции в 2023 году было “Управление продакшном в новом мире — импортозамещение, технологии, бизнес-модели”.





5-7 октября компания Mediasoft провела ежегодную конференцию по нетипичным бизнес-решениям для увеличения выручки digital-продакшна. Видеотрансляции и подробная программа мероприятия на официальном сайте компании <https://conf.mediasoft.team>

# Волжский диджитал-тур 2023

18-28 сентября агентство Далее и рейтинг RUWARD организовал Волжский диджитал тур по городам Поволжья. 25 сентября "STILT" приехал в Самару, чтобы принять в нем участие.



Мы обсудили бизнес-стратегии IT-сферы и состояние рынка, а также все инструменты, применяемые в нем на данный момент.



# Заключение

Наша команда гордится достигнутыми достижениями и готова к новым вызовам.

Участие в рейтинге RUWARD для нас - не только возможность попасть в фокус внимания профессионального сообщества, но и шанс продемонстрировать нашу **уникальность и ценность на IT-рынке**.

Мы убеждены, что благодаря нашим усилиям и стремлению к постоянному развитию мы заслуживаем быть признанными и включенными в число ведущих участников индустрии.



# Спасибо!

hello@stilt-itil.com  
+7 (995) 966-76-63  
[stilt-itil.com](http://stilt-itil.com)  
[Мы в ВКонтакте](#)  
[YouTube](#)

Офис STILT в Тольятти:  
ул. Новый проезд, 8, 2-й этаж, офис 218