

Легион

ЛП первая линия техподдержки

Закрывая вопросы, открываем возможности

Внедрим сервис в течение суток
в режиме удалённого доступа

16 лет

экспертизы

7 000+

клиентов

30 дней

пробный период



Проблемы работы технической поддержки без централизованной платформы

ПРОБЛЕМА

Заявки теряются в почте и мессенджерах, дублируются, ответственный неизвестен



Л1 РЕШАЕТ

Единая точка входа. Автоматическая маршрутизация по правилам и ответственным

ПРОБЛЕМА

SLA не отслеживается. О нарушении узнаете после жалобы клиента



Л1 РЕШАЕТ

Контроль дедлайнов и автоэскалация. Нарушение SLA видно до того, как оно произошло

ПРОБЛЕМА

История обращений разбросана по ящикам. Разбор инцидента занимает часы



Л1 РЕШАЕТ

Полная история каждого обращения: кто, когда, что изменил. Поиск по вложениям

Л1 — система управления обращениями пользователей

Российская импортонезависимая платформа для централизованной обработки заявок. Подходит для госсектора и бизнеса любого масштаба.



Внедрение за 24 часа



30 дней пробного периода



Видеоинструкции и сопровождение на тестировании

Что вы получаете с Л1



Управление заявками

- Создание и обработка заявок
- Внутренние и внешние линии поддержки
- Управление статусами обращения
- SLA и контроль сроков исполнения
- Сквозной поиск по обращениям



Интеграции и коммуникации

- Интеграция с почтой IMAP / SMTP
- Уведомления WebSocket и e-mail
- LDAP-аутентификация (AD, FreeIPA, Samba)
- Файловое хранилище, обмен и учет документов
- Удобный редактор текста и вложений



Аналитика и аудит

- Отчёты и аналитика
- Аудит действий пользователей
- Встроенный конструктор отчетов
- Новости и публикации для сотрудников

SLA, аудит и отчётность

Подробные отчёты помогают отслеживать состояние системы и принимать меры.

SLA и дедлайны

Система автоматически отслеживает дедлайны по каждому обращению. При угрозе нарушения SLA — эскалация и уведомления ответственным до истечения срока.

Аудит действий

Полный лог изменений по каждому обращению: кто создал, изменил статус, добавил вложение. Данные доступны для экспорта и используются при разборе инцидентов.

до -40%

сокращение времени ответа

100%

прозрачность истории каждого обращения

онлайн

дашборд загрузки и работы линий

Готовая замена зарубежных систем

ЛП полностью заменяет зарубежные платформы без потери функциональности. Поддержка российских ОС, работа в закрытых сетях, интеграция с отечественными каталогами.

ManageEngine
ServiceDesk Plus

GLPI

Zendesk

Freshservice

Jira Service
Management

OTRS

Интеграция: FreeIPA · Samba · Active Directory

Российские ОС

Astra Linux, Альт СП, РЕД ОС

Закрытые сети

Без доступа в Интернет — для чувствительных инфраструктур

Интеграция с каталогами

FreeIPA, Samba, Active Directory

От первого контакта до работающей системы

1

Аудит инфраструктуры

Знакомство с текущей системой. Определяем объём, ОС и требования к интеграции

2

Развёртывание

Внедрение сервиса в течение суток в режиме удалённого доступа. Настройка ролей, маршрутизации, интеграций

3

Пробная эксплуатация

30 дней пробного периода — тестируйте функционал и направляйте предложения для доработки под ваши конкретные задачи

4

Сопровождение

Работу сервиса сопровождают наши инженеры. Реагируем на обращения, обновляем платформу

Конкретные результаты



Централизация

Все обращения в одной системе — никаких таблиц и разрозненных ящиков



Скорость реакции

Сокращение времени ответа за счёт автоматизации маршрутизации



Полная история и контроль SLA

История каждого обращения и отслеживание дедлайнов для разборов, аудита и обучения



Интеграция с почтой

Создание заявок и ответы прямо из корпоративного ящика



Удобный интерфейс

Интуитивный UX и встроенные инструменты — минимум времени на обучение



Экономия

Снижение затрат на администрирование за счёт автоматизации рутины



Прозрачность

Открытость процессов поддержки для руководства и заказчиков

Модель лицензирования

Годовая лицензия по количеству рабочих мест сотрудников поддержки

Тариф	Цена / год
До 5	по запросу
До 10	по запросу
Безлимит	по запросу

Легион

Хотите попробовать?

Поможем с переездом с зарубежных платформ без потери функциональности

САЙТ

[https://legionsecurity.ru/1ltp/
p/](https://legionsecurity.ru/1ltp/p/)

E M A I L

legion@legionsecurity.ru

ТЕЛЕФОН

+7 (800) 500-64-47

