



Решение ЦВД

Техническая поддержка в Directum RX

Автоматизация обращений и контроль SLA



Почему ЦВД

ЦВД

Генеральный партнер

Центр сертифицированного обучения

Сертифицированный партнер-разработчик DIRECTUM

Масштаб на рынке: Самая крупная команда среди партнеров Directum — **более 90 профессионалов**

Динамика развития: За 4 последние года закрыли контракты на **1,2 млрд руб.**

Глубокая экспертиза с 2008 года: Генеральный партнер, разработчик и учебный центр Directum «все в одном»

Специализация: Сложная разработка

Сбросить фильтры

Генеральный

Сертифицированный

Наименование

Все страны

Все регионы

☒ Центр сертифицированного обучения

☒ Сертифицированный партнер-разработчик

☐ Только с описанием проектов

☐ Только с отзывами

Количество сертифицированных специалистов

90 200

От 90 До 200

ЦВД

Центр внедрения документооборота (ЦВД)

Москва

<https://centrvd.ru/>

[Карточка «ЦВД» на сайте Directum](#)

Более 170 клиентов

ЦВД



METRO

РОССИЯ –
СТРАНА
ВОЗМОЖНОСТЕЙ

zolla



PESCO



Ростех
Техприемка



sitronics
GROUP



aleàn
FAMILY



UCHi.RU



AGROEXPORT

С чем сталкиваются компании

ЦВД

Обращения теряются в почте
и чатах

Нет контроля сроков
— SLA нарушаются

Сотрудники тратят время
на рутину

Пользователи не видят статус
запроса

Руководство не видит
загрузку и узкие места

Решение



Полная автоматизация цикла обращения: от первого контакта до аналитики по KPI.
Единый канал для всех заявок из почты, ЛК и Directum RX.

Обращения

Главная

Новое обращение

Все40

Новые9

Закрытые38

Открытые2

Скачать обращения

Искать по дате

Искать обращение

ЦВД-216	СаяповТестТехподдержка t.sayapov@centrvd.ru	Обращение №ЦВД-216. тест после обновления 25.1 - тест после обновления 25.1 -- С уважением, Саяпов Тимур Рафаилович Инженер -...	Обращение закрыто	07.02.2026 11:18
		СреднийКонсультация		
ЦВД-172	СаяповТестТехподдержка t.sayapov@centrvd.ru	Обращение №ЦВД-172. тест - проверка зависимостей	Обращение закрыто	09.12.2025 11:35
		НизкийКонсультация		
ЦВД-151	СаяповТестТехподдержка t.sayapov@centrvd.ru	Обращение №ЦВД-151. Тестирование - Сказ про царя.	Обращение закрыто	14.11.2025 16:11
		НизкийОшибка		
ЦВД-150	СаяповТестТехподдержка t.sayapov@centrvd.ru	Обращение №ЦВД-150. Тест - тест работоспособности	Обращение закрыто	14.11.2025 16:06
		НизкийОшибка		

Создание обращения

ЦВД

Пользователь создаёт заявку через Личный кабинет или прямо из Directum RX.

Можно прикрепить скриншоты, документы, указать тип: консультация, ошибка, доработка, документирование

+

 Создать

🔍

 Искать документы, задания, прочее

Расширенный поиск

←

 Обращение (новая запись)

Свойства

Обсуждение

Учет времени

История

📎

📄

↩

📄

🔄

Имя

Обращение №.

Тема

Номер

Дата создания

10.08.2026 18:35

Приоритет*

Время реакции (ч.)*

Проект

Статус

Новое

[Ответственный](#)

Описание обращения*

Связи

Заявки

Тикеты

ЗАКАЗЧИК

Организация

[Контактное лицо](#)

Работа исполнителя



- Исполнитель:
- Берёт заявку в работу
 - Запрашивает дополнительную информацию
 - Формирует решение или доработку
 - Закрывает обращение с комментарием

Обращения

Главная - Информация об обращении

Новое обращение

Все

40

Новые

8

Закрытые

38

Открытые

2

Скачать обращения

<

>

Дата создания: 06.12.2022

Дата закрытия: отсутствует

Обращение №ЦВД-42. Тестирование нового функционала

Низкий

Ошибка

Закрыт

Связи: ЦВД-56 ЦВД - 23

Копия:

С

СаяповТестТехподдержка

Информация

06.12.2022 11:28

Работает или нет?

С

СаяповТестТехподдержка

Обращение закрыто пользователем

07.12.2022 13:34

С

СаяповТестТехподдержка

Обращение возобновлено пользователем

07.12.2022 13:34

С

СаяповТестТехподдержка

Обращение закрыто пользователем

07.12.2022 13:34

История и интеграция

ЦВД

Все действия сохраняются в истории.
Переписка дублируется в почту и личный кабинет.
Можно создавать связанные обращения, чтобы не терять контекст.

← Обращение №1582. Где Очереди ответственных и Список для конвертации ☆

Свойства

Обсуждение

Учет времени

История

 Добавить комментарий

 Действия ▾

 Вложения

 Отправка ▾



 Комментарий: Обращение закрыто пользователем
Контактное лицо: Первая линия ТП Роквул
Кол-во док-ов: 0
Дата и время комментария: 03.10.2024 9:38:50

 Комментарий: Добрый день. Справочники появились. Благодарю.
Контактное лицо: Первая линия ТП Роквул
Кол-во док-ов: 1
Дата и время комментария: 03.10.2024 9:38:42

 Комментарий: Добрый день, коллеги!
Выполнили настройку в веб-клиенте, позволяющую отобразить Справочники Словарь ключевых слов для конвертации и Очередь ответственных по контрагенту в модуле
Сотрудник: Ерёмина Карина Юрьевна
Кол-во док-ов: 0
Дата и время комментария: 02.10.2024 16:08:02

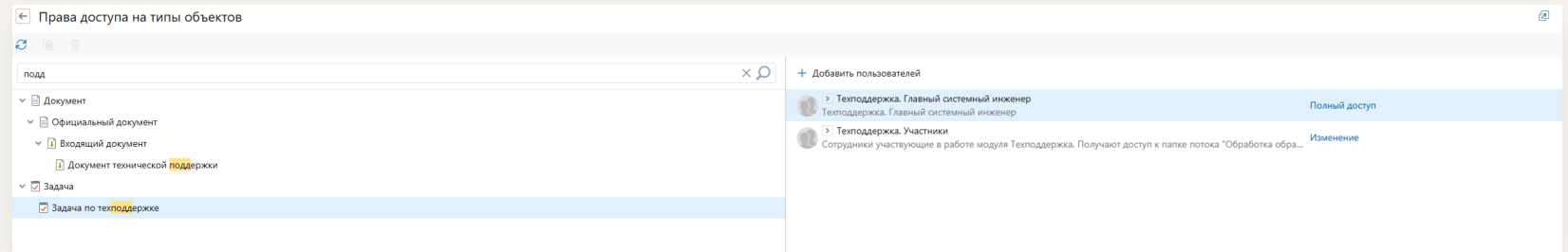
 Комментарий: Добрый день, коллеги!
Обращение принято в работу, проводится анализ. По результатам анализа проинформируем дополнительно.
Сотрудник: Ерёмина Карина Юрьевна
Кол-во док-ов: 0
Дата и время комментария: 27.09.2024 13:14:48

Ключевые преимущества

ЦВД

Снижение времени обработки на 60% за счёт автоматизации и напоминаний.

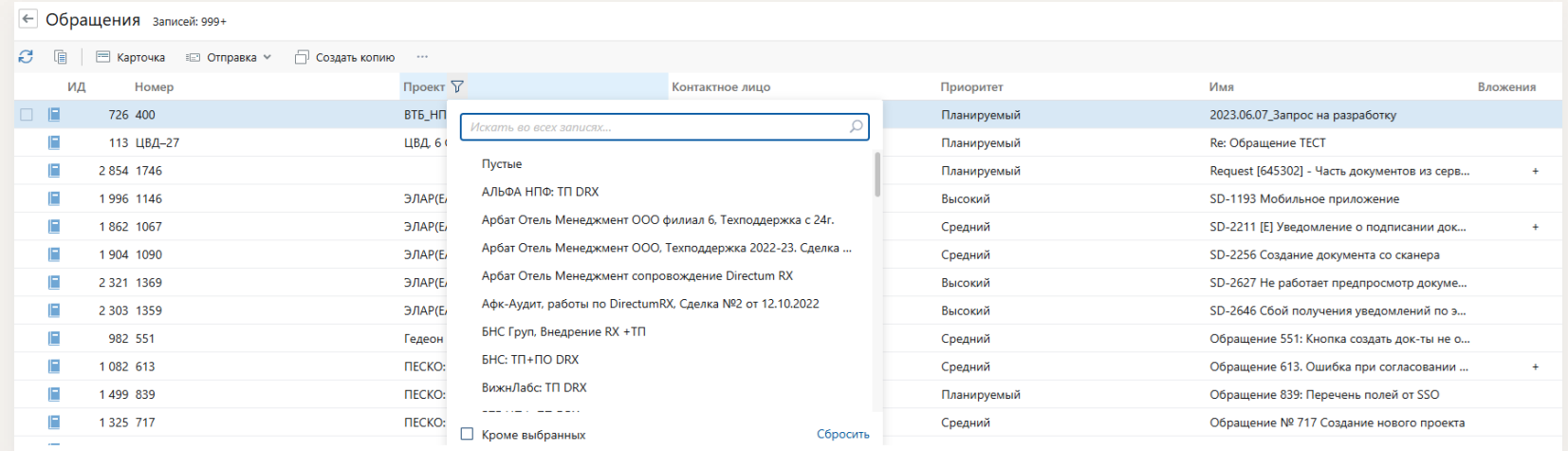
- Полная прозрачность для руководства: KPI, загрузка сотрудников, типовые ошибки
- Надёжный контроль доступа: пользователь видит свои заявки, руководитель — всю статистику, администратор управляет настройками
- Гибкая настройка под 1, 2 или 3 уровня поддержки



Интеграции и масштаб

ЦВД

- Интеграция с CRM, ERP и корпоративными порталами
- Масштабирование от 5 до 500+ обращений в день



ИД	Номер	Проект	Контактное лицо	Приоритет	Имя	Вложения
726	400	ВТБ_НП		Планируемый	2023.06.07_Запрос на разработку	
113	ЦВД-27	ЦВД, 6		Планируемый	Re: Обращение ТЕСТ	
2 854	1746			Планируемый	Request [645302] - Часть документов из серв...	+
1 996	1146	ЭЛАР(Е		Высокий	SD-1193 Мобильное приложение	
1 862	1067	ЭЛАР(Е		Средний	SD-2211 [E] Уведомление о подписании док...	+
1 904	1090	ЭЛАР(Е		Средний	SD-2256 Создание документа со сканера	
2 321	1369	ЭЛАР(Е		Высокий	SD-2627 Не работает предпросмотр докуме...	
2 303	1359	ЭЛАР(Е		Высокий	SD-2646 Сбой получения уведомлений по э...	
982	551	Гедеон		Средний	Обращение 551: Кнопка создать док-ты не о...	
1 082	613	ПЕСКО:		Средний	Обращение 613. Ошибка при согласовании ...	+
1 499	839	ПЕСКО:		Планируемый	Обращение 839: Перечень полей от SSO	
1 325	717	ПЕСКО:		Средний	Обращение № 717 Создание нового проекта	

Кому подходит

ЦВД



Компании с нагрузкой от 2+ заявок в день



Распределённые команды
(филиалы, IT-службы, helpdesk)



Крупные холдинги
(централизованное управление)



Предприятия с жёсткими SLA



Компании в процессе
цифровой трансформации

«После внедрения количество повторных обращений сократилось на 40%, а среднее время закрытия заявки — с 3 дней до 8 часов»

— IT-директор производственного холдинга



Готовы навести порядок?

- Оставьте заявку
- Проведём демонстрацию
- Настроим пилот
- Поможем внедрить без простоев

centrvd.ru

cvd@centrvd.ru