Документация Релизы Synergy ITSM 0.1-alpha

unknown

2019-04-01T01:11:02Z

# Содержание

* [1. Релиз Synergy ITSM v1.0](#release_1_0.xhtml)
  + [1.1. Встраивайтесь во входящий поток обращений](#release_1_0.xhtml#id1)
  + [1.2. Упорядочивайте входящий поток обращений для скорейшего их выполнения](#release_1_0.xhtml#id2)
  + [1.3. Определяйте дальнейшее движение обращения исходя из контекста](#release_1_0.xhtml#id3)
  + [1.4. Структурируйте процесс исполнения обращения](#release_1_0.xhtml#id4)
  + [1.5. Поддерживайте непрерывную связь с инициатором обращения](#release_1_0.xhtml#id5)
  + [1.6. Контролируйте соблюдение регламента и загрузку ресурсов](#release_1_0.xhtml#id6)
  + [1.7. Полезные ссылки:](#release_1_0.xhtml#id7)

# 1. Релиз Synergy ITSM v1.0

На сегодняшний день общая тенденция цифровизации процессов, как внутренних, так и внешних (инструментов взаимодействия с клиентом), существенно повысила значимость стабильной, отказоустойчивой работы всех компонентов внутренней инфраструктуры.

Что для современного человека значит простой или сбой в работе сервисов, таких как мобильный банкинг или приложение для вызова такси, когда мы все привыкли к мгновенному доступу к ним с мобильных устройств?

Такие ситуации в высококонкурентной среде могут оказать огромное негативное влияние на репутацию и бизнес, в целом.

Основным инструментом минимизации подобных рисков должна стать система, призванная осуществлять:

1. оперативное реагирование
2. применение предупреждающих мер

для обеспечения поддержки непрерывной работы бизнес-критичных сервисов.

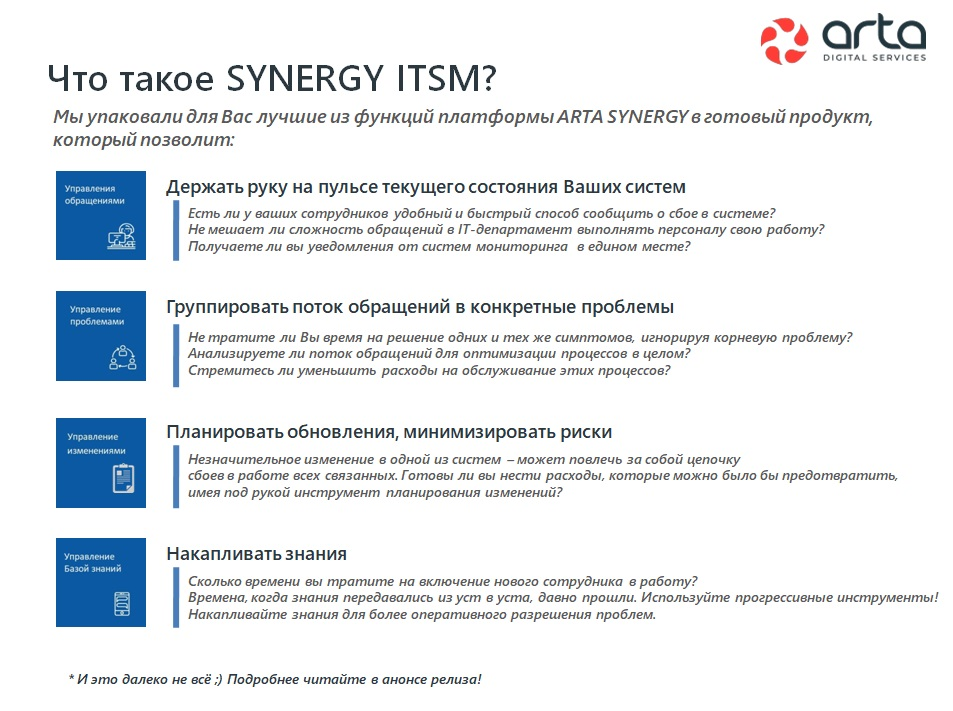


Рис.

Центральный офис Arta Software рад представить свою версию системы, направленной на решение подобных задач - Synergy ITSM v.1.0.

## 1.1. Встраивайтесь во входящий поток обращений

Регистрация обращений через:

* E-mail;
* API (Портал, системы мониторинга);
* Ручной ввод от авторизованного персонала;

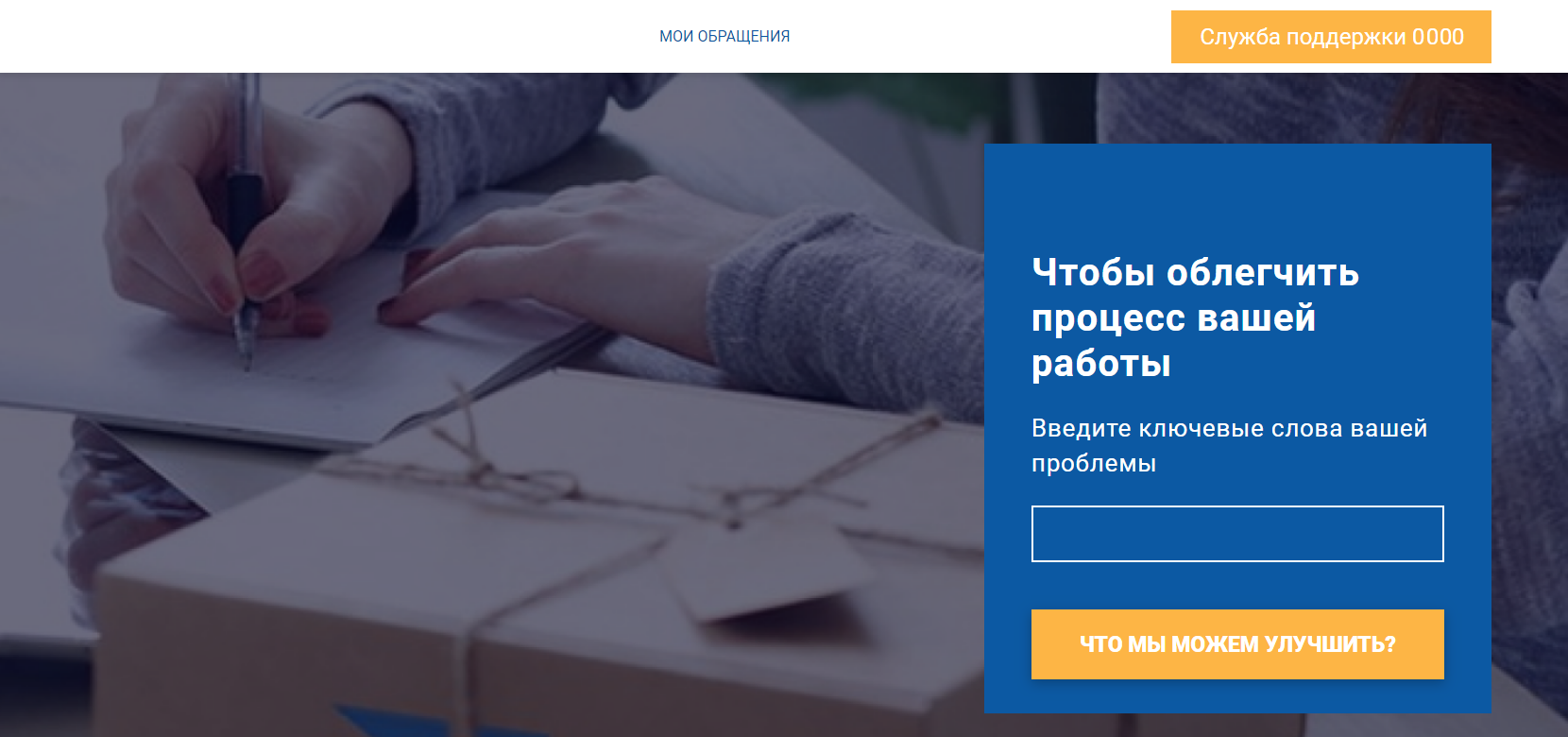


Рис.



Рис.

## 1.2. Упорядочивайте входящий поток обращений для скорейшего их выполнения

Первичная обработка обращения:

* Определение приоритета и категории обращения;
* Выбор(подтверждение) услуги;
* Автоматический расчет сроков исполнения согласно SLA;
* Проверка на полноту предоставленной информации (запрос на доработку);

## 1.3. Определяйте дальнейшее движение обращения исходя из контекста

* Возможность завершения обращения уже на Первой линии
* Направление обращения на Вторую линию исходя из специфики, регионального распределения и других характеристик.

## 1.4. Структурируйте процесс исполнения обращения

* Конфигурирование процесса согласно Вашим потребностям:
* Возможность определения доступных статусов обращений и их характеристик;
* Настройка специфичных маршрутов обращений и порядка их исполнения.

**Исполнение обращения:**

* Распределение обращения между сотрудниками подразделения с учетом их текущей нагрузки;
* Возможность приостановить исполнение обращения по причинам, не зависящим от исполнителя (например, «Ожидает выделения техники»);
* Завершение обращения с указанием основных параметров завершения, а также прикреплением файлов;
* Фиксация исторических данных обращения для дальнейшего формирования статистических отчетов.

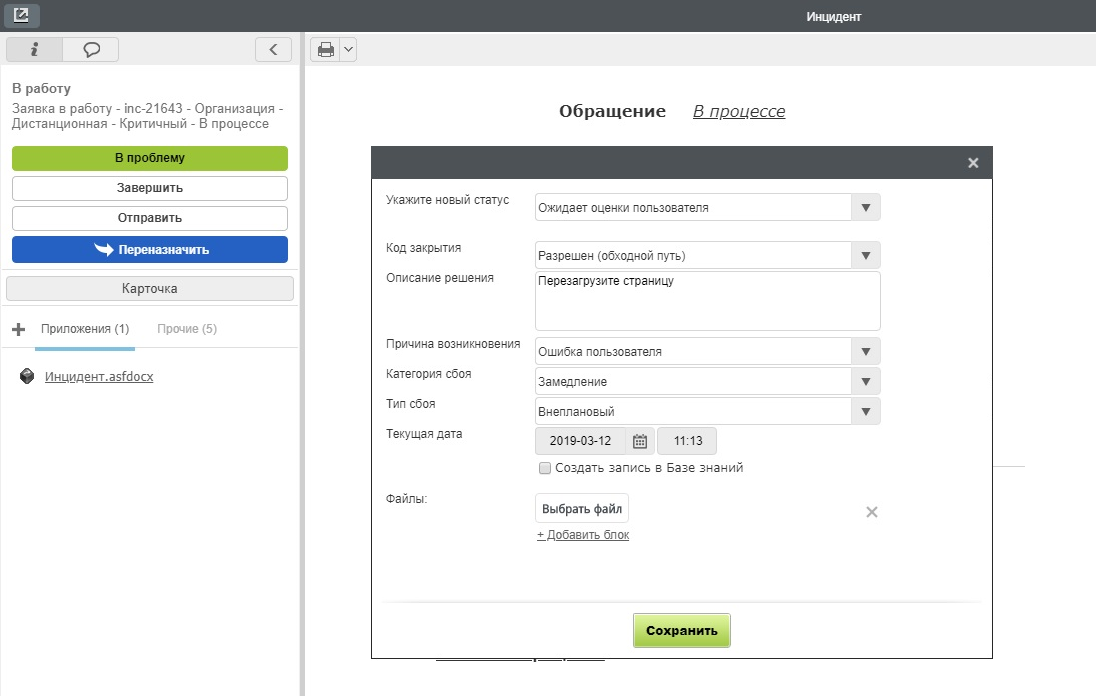


Рис.

## 1.5. Поддерживайте непрерывную связь с инициатором обращения

* Оповещение клиента о статусе обращения посредством e-mail-уведомления;
* Предоставление доступа к списку Моих обращений и их актуальному статусу через портал;
* Получение дополнительной информации от инициатора по запросу через e-mail или портал;
* Получение подтверждения завершения или направление инициатором обращения повторно.

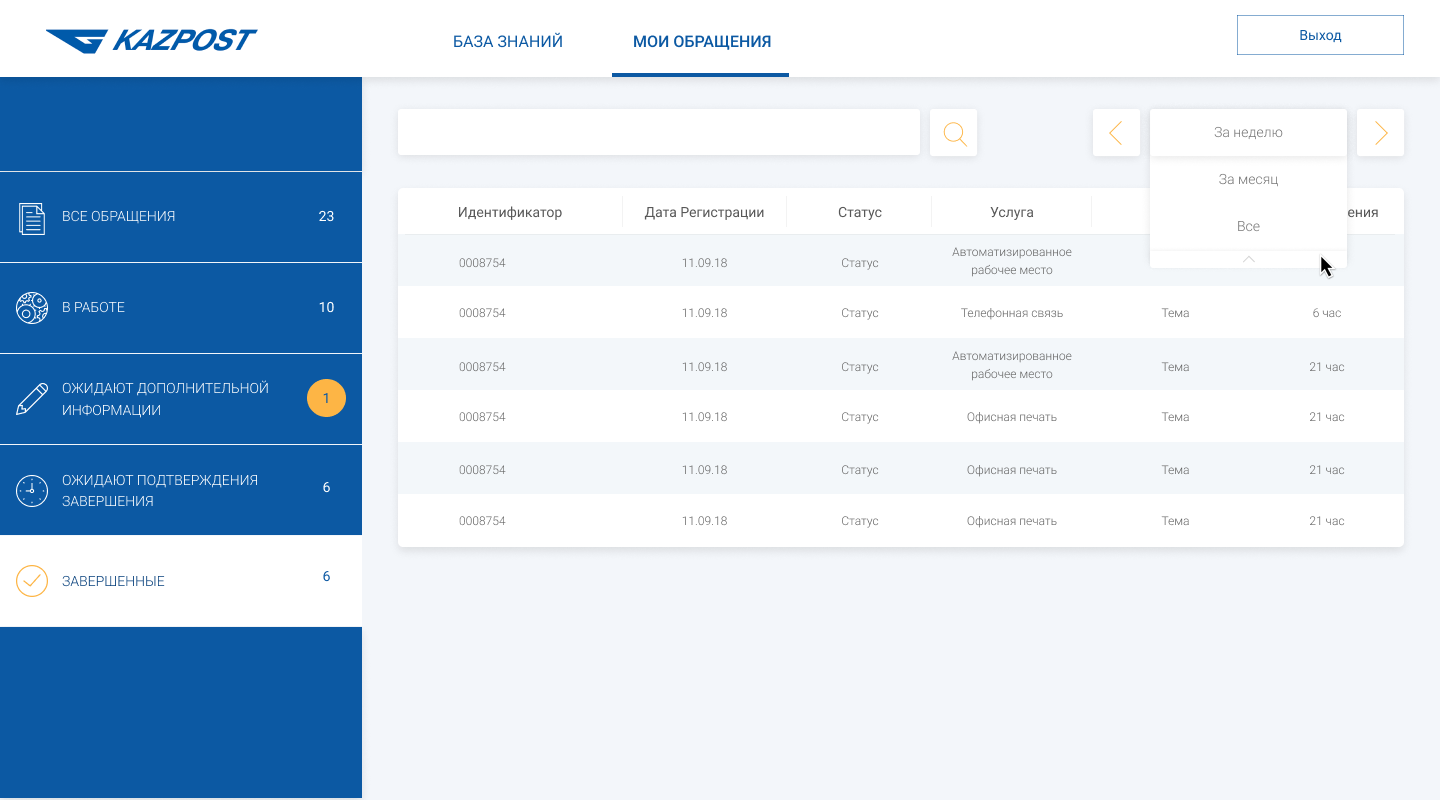


Рис.

## 1.6. Контролируйте соблюдение регламента и загрузку ресурсов

* Аналитика по нарушениям регламента в процессе оказания услуг;
* Аналитика по производительности подразделений и отдельных исполнителей;
* Аналитика по пиковой загрузке, периодическим и сезонным колебаниям для прогнозирования загрузки ресурсов;

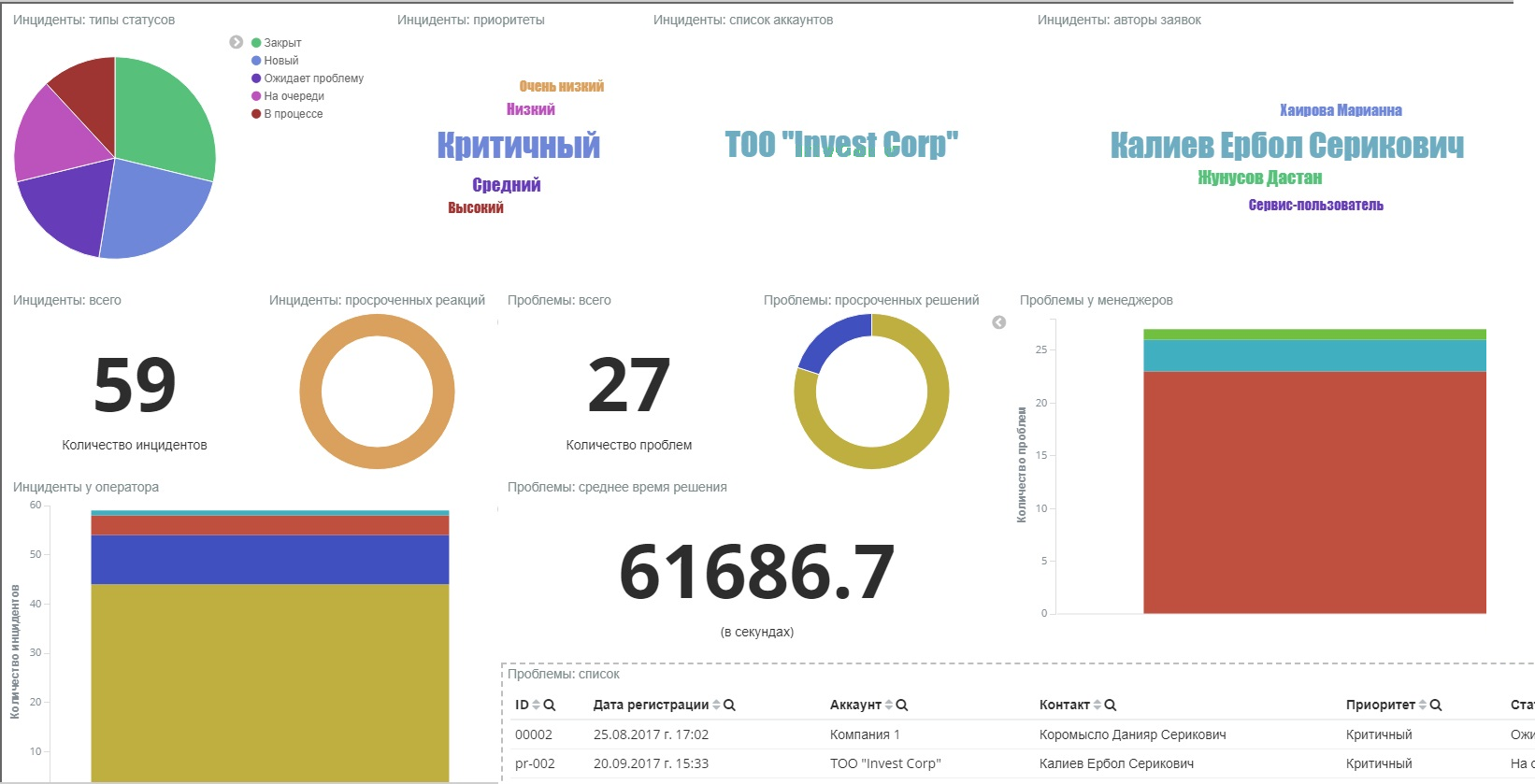


Рис.

## 1.7. Полезные ссылки:

1. Доступ к [демо-стенду](http://itsm.arta.pro/Synergy) [http://itsm.arta.pro/Synergy].

Логин: Оператор Пароль: 1

Логин: Исполнитель Пароль: 1

1. Доступ к [демо-порталу](http://itsm.arta.pro/itsm) [http://itsm.arta.pro/itsm].

Логин: Инициатор Пароль: 1

1. [Руководство пользователя](http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-itsm-user-manual/ru/v1.0/) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/synergy-itsm-user-manual/ru/v1.0/].
2. [Руководство по внедрению](http://rtd.lan.arta.kz/docs/itsm-custom-maual/ru/v1.0/) [http://rtd.lan.arta.kz/docs/itsm-custom-maual/ru/v1.0/].

# Алфавитный указатель