
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 0.1-alpha

Read the Docs

февр. 14, 2024

1	Введение	1
2	Управление справочными значениями	3
2.1	Организации	3
2.2	Контакты	5
2.3	Сервисы	5
2.4	Соглашения SLA	7
2.5	Сервисные команды	9
2.6	Конфигурационные единицы	9
3	Процессы и роли	11
3.1	Управление обращениями: инцидентами и заявками на обслуживание	11
3.2	Управление проблемами	29

Система управления ИТ-услугами (IT Service Management, ITSM-система) - это программное обеспечение для организации целостного системного подхода к управлению и организации ИТ-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса

Управленческая платформа **Synergy** позволяет выстроить полный цикл управления организацией от постановки целей, планирования, контроля исполнения до сбора и оценки результатов. Платформа содержит единое хранилище контента, базу знаний, быстрый семантический поиск информации и многие другие возможности, а также позволяет гибкую настройку в зависимости от бизнес-целей.

Данное руководство описывает конфигурацию Synergy, предоставляющую функциональность ITSM-системы.

Основные автоматизируемые процессы системы **Synergy ITSM**:

- Управление обращениями: инцидентами и заявками на обслуживание
- Управление проблемами
- Управление изменениями
- Управление уровнем услуг (SLA)
- Управление знаниями
- Управление конфигурациями

Управление справочными значениями

Содержание

- *Управление справочными значениями*
 - *Организации*
 - *Контакты*
 - *Сервисы*
 - *Соглашения SLA*
 - *Сервисные команды*
 - *Конфигурационные единицы*

Совет: Выполните Задание_5

2.1 Организации

Для добавления новой организации, необходимо:

1. Открыть реестр «Организации»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы организации

Организация

Логотип компании
Выбрать файл

БИН: 789456123527

Наименование: "Новая организация"

Организационно-правовая форма: TOO

Сфера деятельности: Строительство

Дата регистрации в системе: 2018-11-29

Контактные данные организации

Телефон: Рабочий 87015246548

Адрес: Юридический Астана, Орынбор,8

E-mail: Официальный i.ivanov@gmail.com

Социальные сети: Официальный веб

Контакты организации

Ответственный менеджер: Иванов И. И.

Рис. 1: Рис. Реестр «Организации»

2.2 Контакты

Для добавления нового контакта, необходимо:

1. Открыть реестр «Контакты»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы контакта

Рис. 2: Рис. Реестр «Контакты»

2.3 Сервисы

Для добавления нового сервиса, необходимо:

1. Открыть реестр «Сервисы»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы сервиса

Примечание: Записи реестра «Сервисы» в дальнейшем используются для оформления соглашения об уровне услуг - записи реестра «SLA».

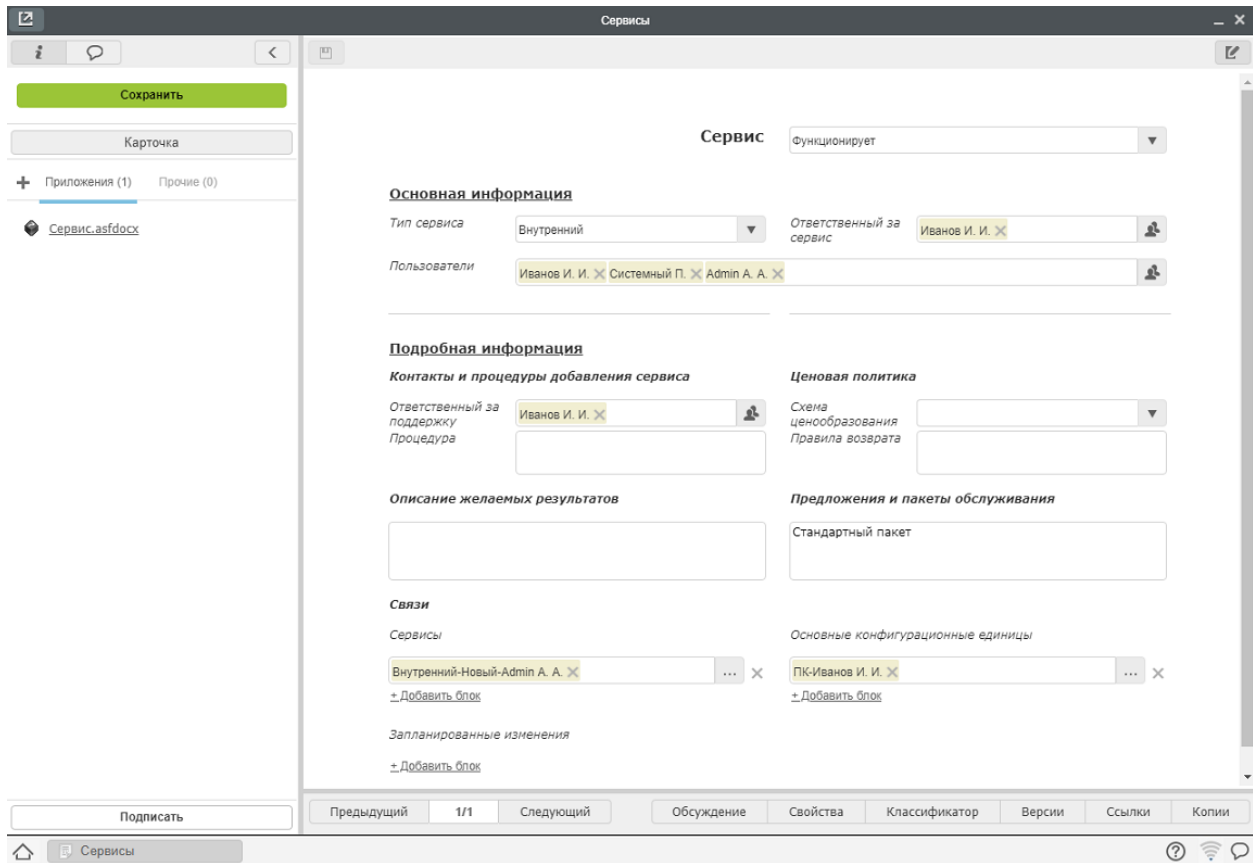


Рис. 3: Рис. Реестр «Сервисы»

2.4 Соглашения SLA

Для добавления нового соглашения, необходимо:

1. Открыть реестр «SLA»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы соглашения

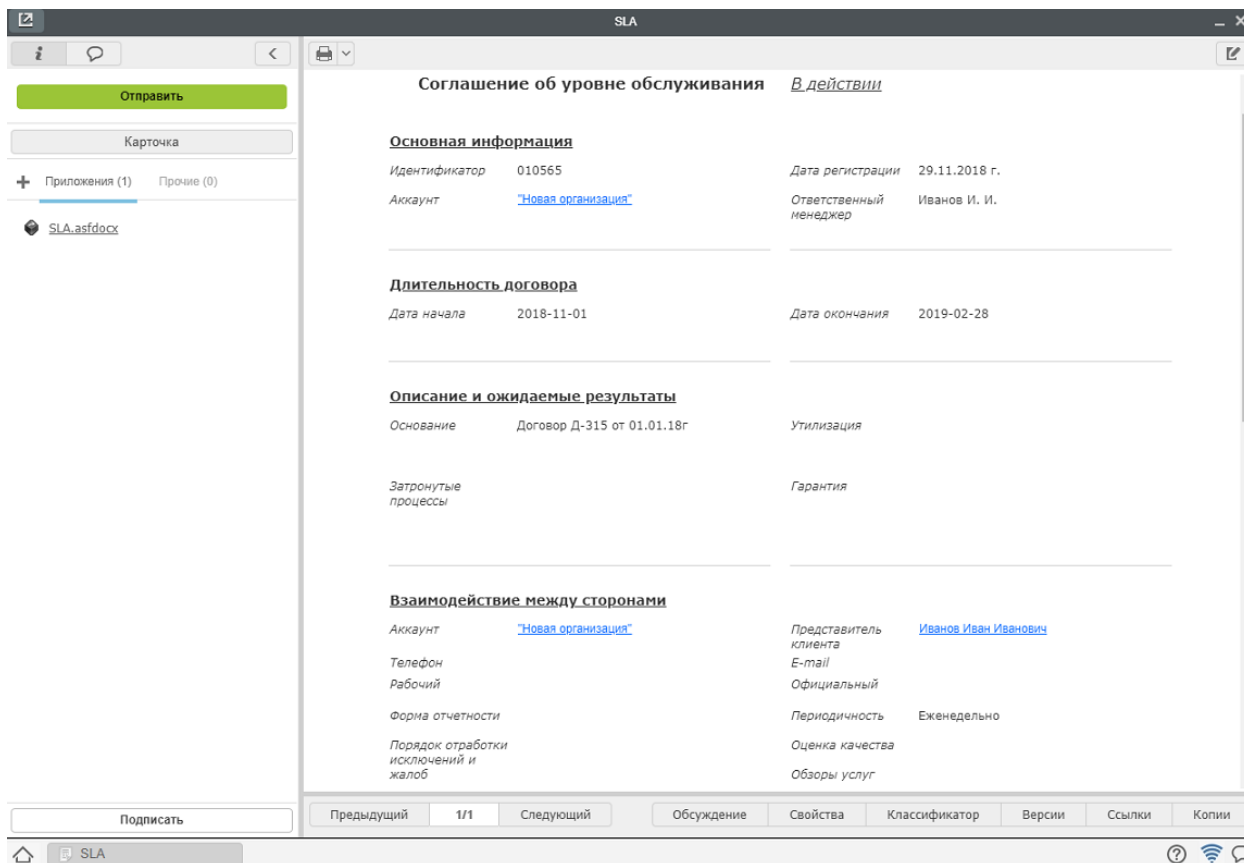


Рис. 4: Рис. Реестр «Соглашения SLA» -1

4. При добавлении сервиса, необходимо указать следующую информацию:

- Сервис (созданный предварительно в соответствующем реестре)
- Время на реакцию (влияет на длительность работы «Определение исполнителя» оператору в маршруте обращений)
- Время на разрешения вопроса по каждому приоритету обращений (влияет на длительность работы исполнителя в маршруте обращений)
- Пользователи (только указанные в этом поле пользователи смогут выбирать данный сервис, при создании обращения)

Примечание: При создании обращения пользователю будут доступны только сервисы со статусом «В действии» или «Истекает».

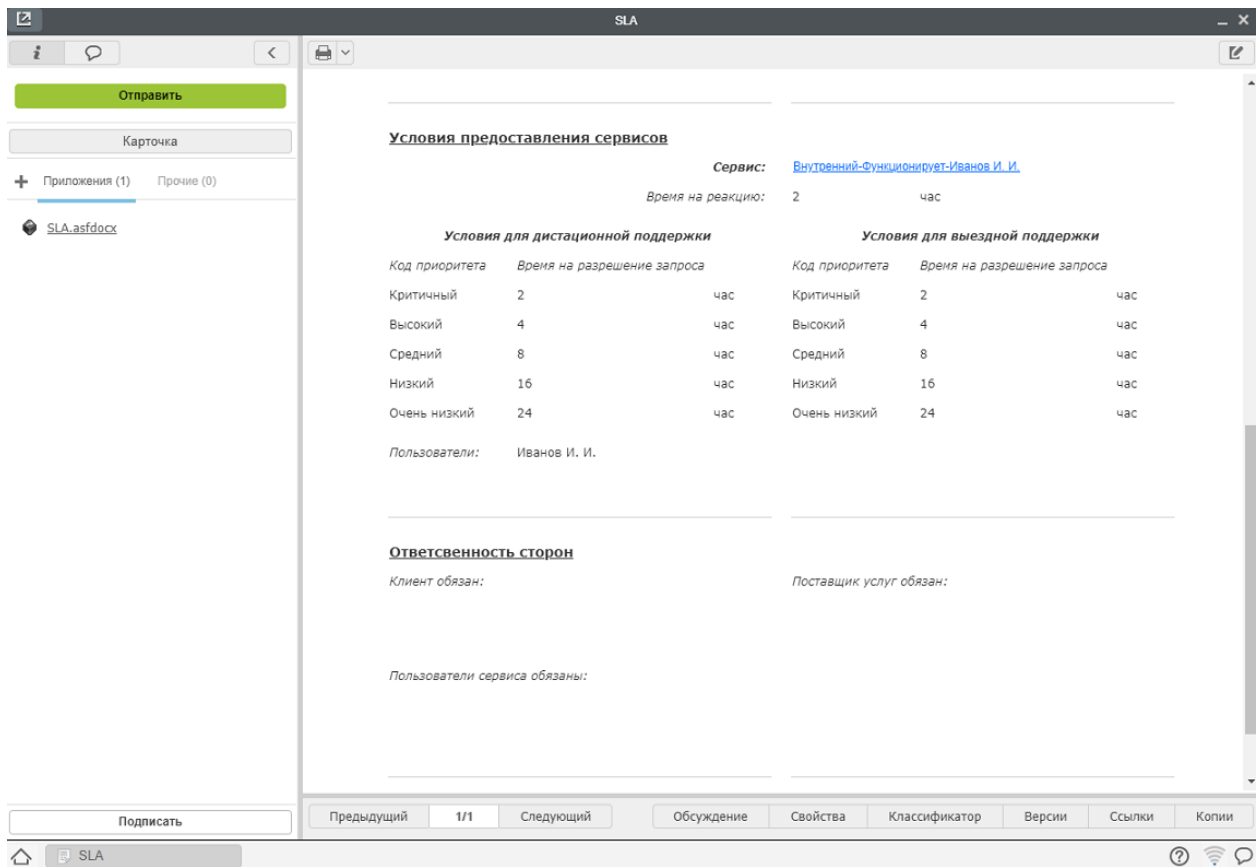


Рис. 5: Рис. Реестр «Соглашения SLA» -2

2.5 Сервисные команды

Для добавления новой сервисной команды, необходимо:

1. Открыть реестр «Сервисные команды»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы

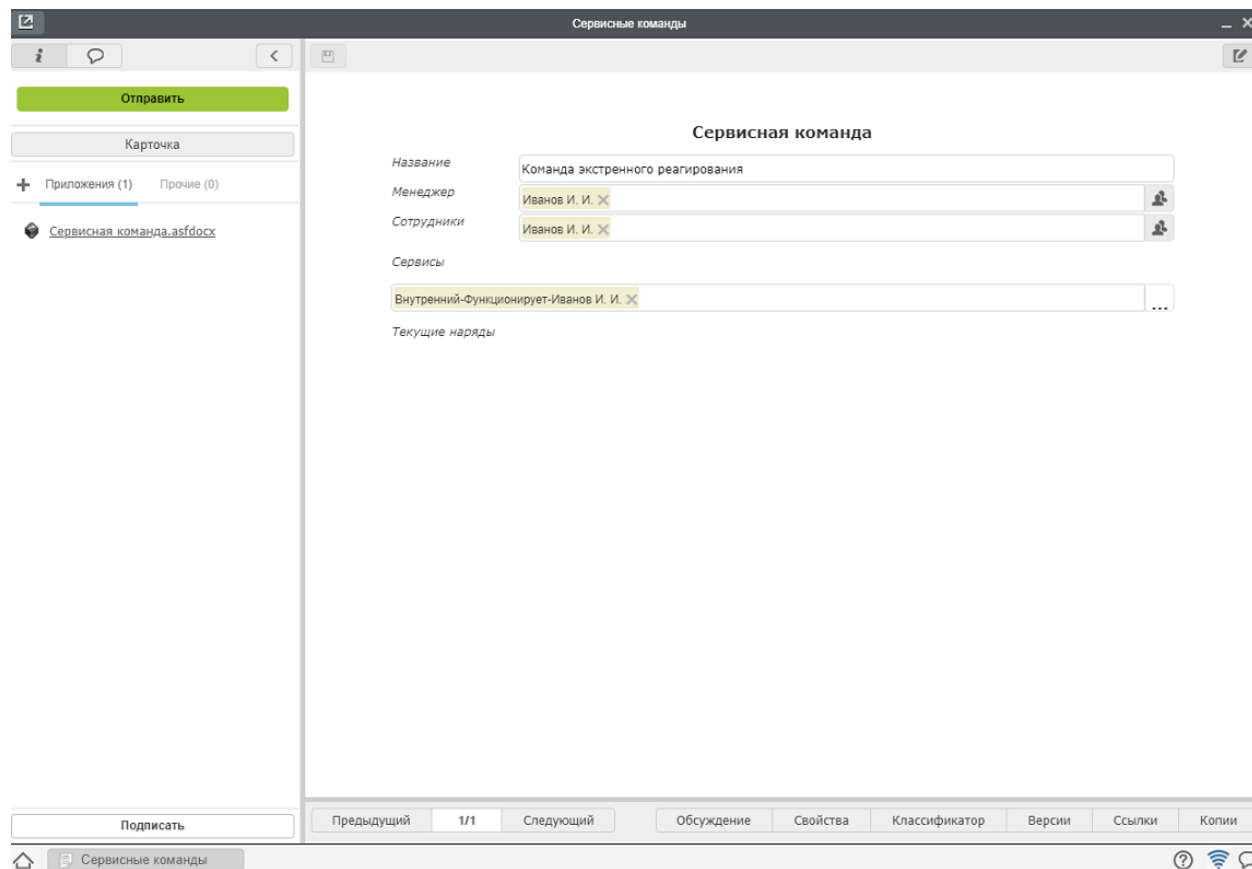


Рис. 6: Рис. Реестр «Сервисные команды»

2.6 Конфигурационные единицы

Для добавления новой конфигурационной единицы, необходимо:

1. Открыть реестр «Конфигурационные единицы»
2. Нажать на кнопку «Создать»
3. Заполнить поля формы

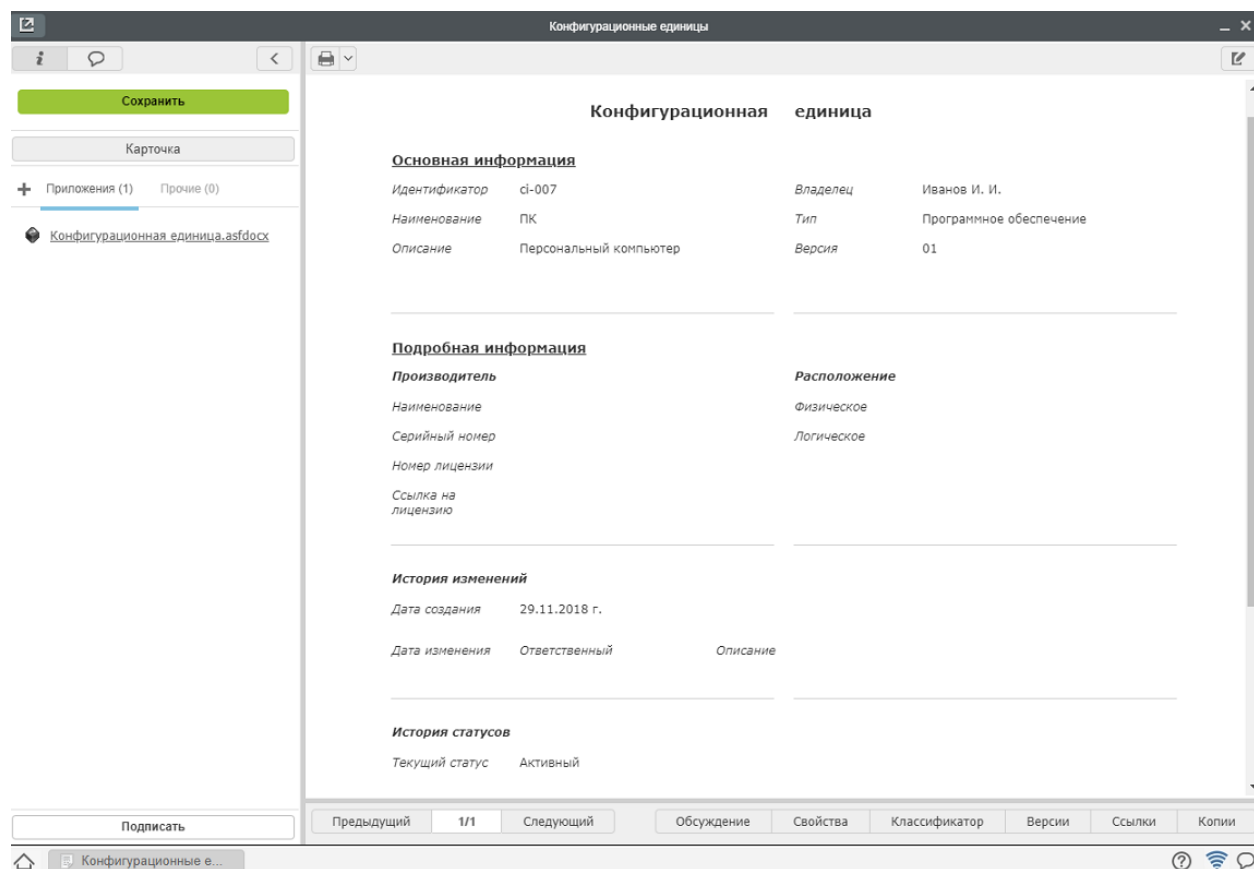


Рис. 7: Рис. Реестр «Конфигурационные единицы»

3.1 Управление обращениями: инцидентами и заявками на обслуживание

В рамках реализации процесса предполагается осуществление следующих ролей:

- *Управление обращениями: инцидентами и заявками на обслуживание*
 - *Инициатор*
 - * *Создание нового обращения (через email)*
 - * *Создание нового обращения (через Портал)*
 - * *Предоставление дополнительной информации*
 - * *Оценка исполнения обращения*
 - *Оператор 1 линии*
 - * *Основное рабочее место оператора*
 - * *Определение исполнителя*
 - * *Отправка обращения на доработку*
 - * *Завершение обращения оператором 1 линии*
 - * *Переназначение обращения*
 - *Исполнитель 2 линии*
 - * *Основное рабочее место исполнителя*
 - * *Принятие обращения в работу*
 - * *Отправка обращения на 1 линию (Неверно направлено)*

- * Отправка обращения на доработку
- * Завершение обращения оператором 2 линии

3.1.1 Инициатор

Создание нового обращения (через email)

Для подачи обращения через email достаточно отправить письмо на указанный служебный ящик с темой и подробным описанием вопроса/проблемы в теле письма. При необходимости, добавить к письму вложения (например, скриншот ошибки).

На основании письма будет создано обращение в системе Synergy ITSM, только при условии, что в системе зарегистрирован пользователь с указанным адресом отправителя. В противном случае, отправителю будет направлено уведомление о невозможности зарегистрировать запрос и просьбой обратиться к администратору.

Создание нового обращения (через Портал)

Для создания нового обращения, необходимо:

1. Авторизоваться в модуле ITSM. После успешной авторизации отобразится Главная страница портала

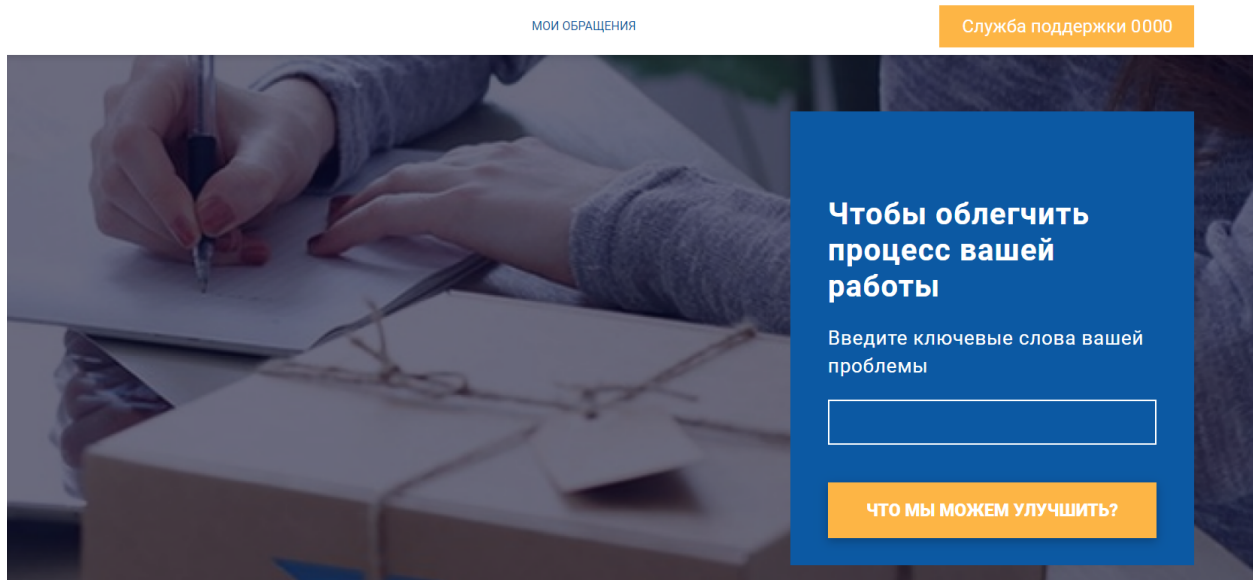


Рис. 1: Рис.

2. На портале отображаются Категории услуг, выбрав одну из которых и нажав на плашку конкретной услуги, откроется окно подачи обращения.
3. В данном окне необходимо заполнить поля формы обращения и нажать кнопку «Создать»
4. После создания обращение автоматически регистрируется и попадает к оператору для определения исполнителя.
5. Просмотреть все созданные обращения, можно в разделе «Мои обращения»

ПОРТАЛ СОЗДАН ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ВАШУ РАБОТУ КОМФОРТНЕЕ

Мы автоматизировали работу с вашими заявками. Чтобы быстрее и качественнее обеспечивать комфортные условия работы.

Для начала работы:

- 1 Выберите раздел
- 2 Выберите задачу из предложенных в соответствующем разделе

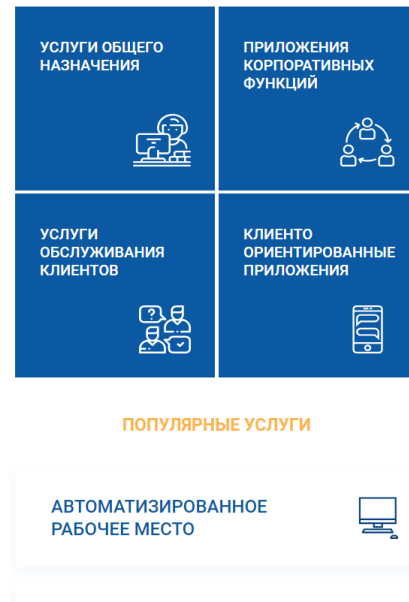


Рис. 2: Рис.

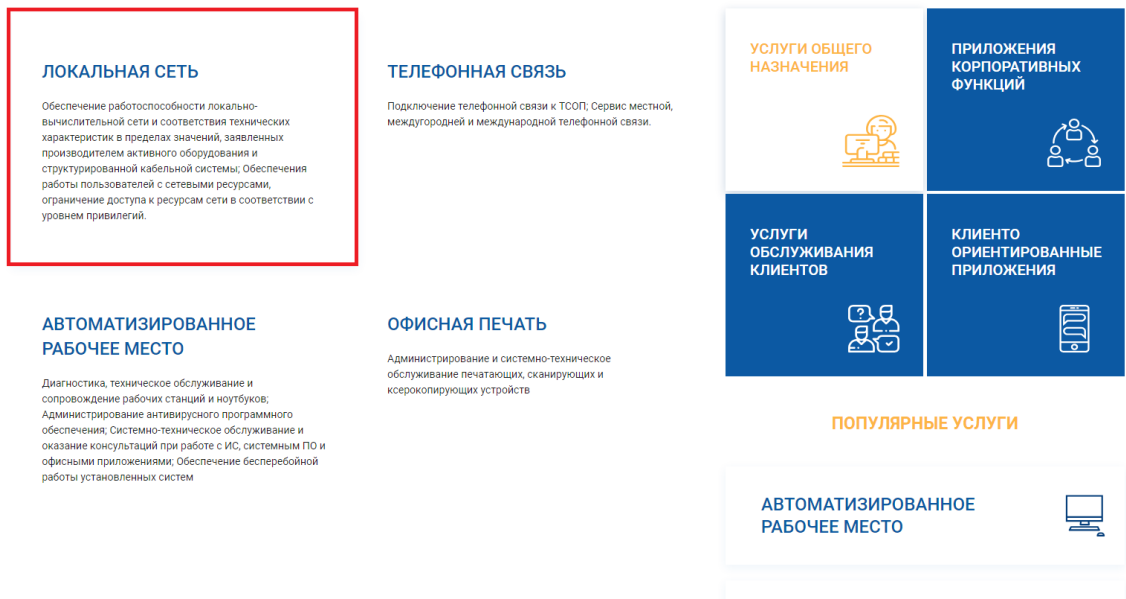


Рис. 3: Рис.

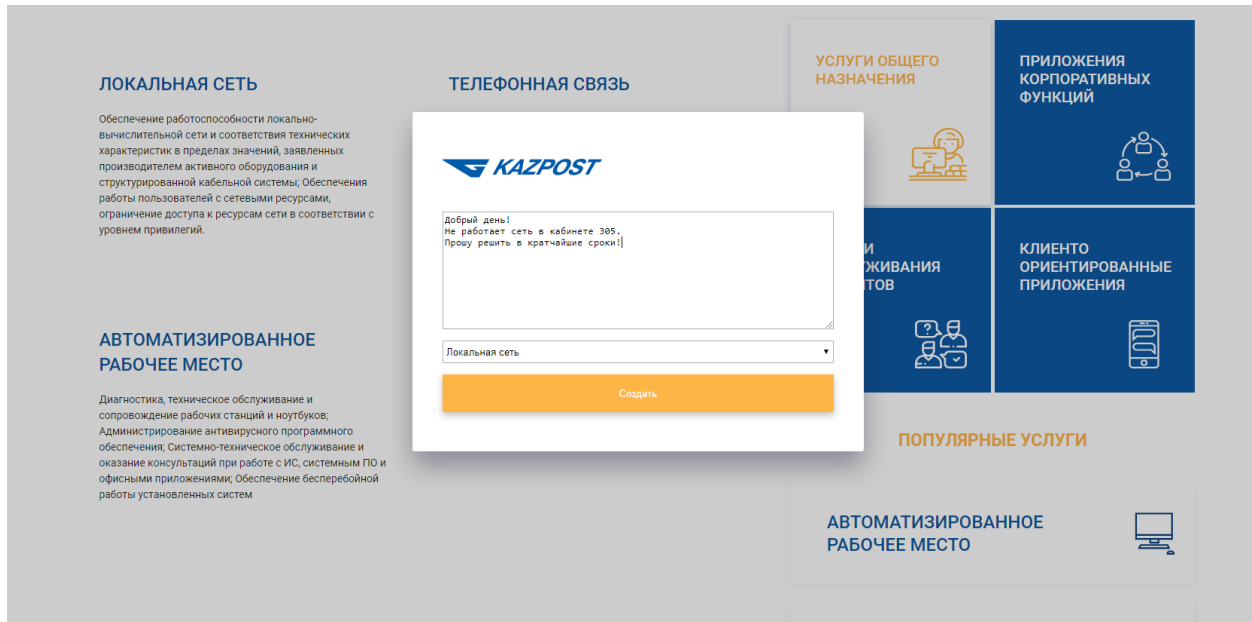


Рис. 4: Рис.

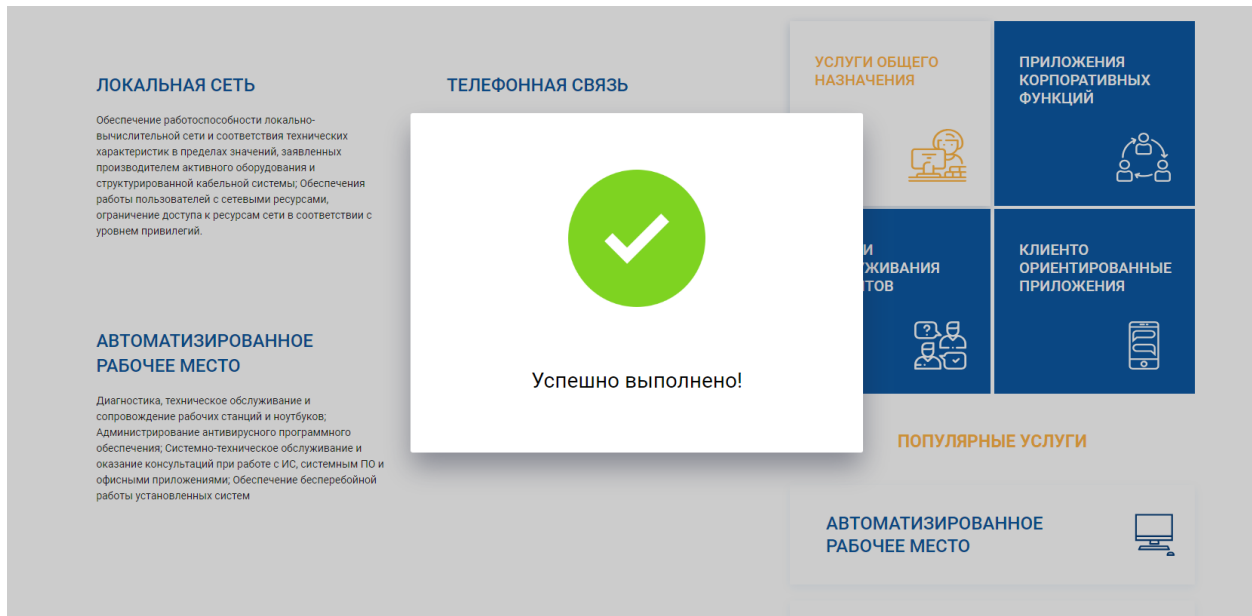


Рис. 5: Рис.

Идентификатор	Дата регистрации	Статус	Приоритет	Категория	Оператор
inc-21685	15.03.2019 г. 04:46	Зарегистрирован	Критичный		Admin A. A.
inc-21681	14.03.2019 г. 05:10	Зарегистрирован	Критичный		Admin A. A.
inc-21680	14.03.2019 г. 05:02	Закрыт	Критичный		Admin A. A.
inc-21679	14.03.2019 г. 04:35	Ожидает оценки пользователя	Критичный		Admin A. A.
inc-21678	14.03.2019 г. 04:20	Закрыт	Критичный		Admin A. A.
inc-21677	14.03.2019 г. 03:33	Ожидает оценки пользователя	Критичный		Admin A. A.
inc-21676	14.03.2019 г. 03:28	Закрыт	Критичный		Admin A. A.
inc-21675	14.03.2019 г. 03:11	Закрыт	Критичный		Admin A. A.
inc-21674	13.03.2019 г. 13:41	Ожидает оценки пользователя	Критичный		Admin A. A.
inc-21673	13.03.2019 г. 13:18	Ожидает оценки пользователя			Admin A. A.
inc-21671	13.03.2019 г. 11:33	Зарегистрирован	Критичный		Admin A. A.
inc-21670	12.03.2019 г. 13:40	Закрыт	Критичный		Admin A. A.
inc-21668	12.03.2019 г. 07:59	Зарегистрирован	Критичный		Admin A. A.

Рис. 6: Рис.

Предоставление дополнительной информации

1. После успешной авторизации в портале перейти в «Мои обращения».
2. Выбрать раздел «На доработке», в котором отображены все обращения, требующие дополнительной информации.
3. Дважды кликнуть по обращению, после чего откроется окно обращения со статусом «Ожидает ответа пользователя».
4. В поле «Запрос на доп.инфо» отображается запрос, отправленный оператором.
5. В поле «Комментарий» ввести дополнительную информацию, при необходимости добавить файл.
6. Нажать кнопку «Готово», после чего обращение снова направляется к оператору и получает статус «Информация предоставлена».
7. Данное обращение отображается в разделе «Мои заявки».

Оценка исполнения обращения

1. После успешной авторизации в портале перейти в «Мои обращения».
2. Выбрать раздел «На оценке», в котором отображены все обращения, требующие оценки инициатора.
3. Дважды кликнуть по обращению, после чего откроется окно «Описание решения» с указанием кода закрытия, причины возникновения, категории сбоя, типа сбоя, описания решения, дополнительных файлов.
4. Нажать на кнопку «Оценить исполнение».
5. В открывшемся окне указать исполнено ли обращения в поле «Ваше обращение исполнено?»:

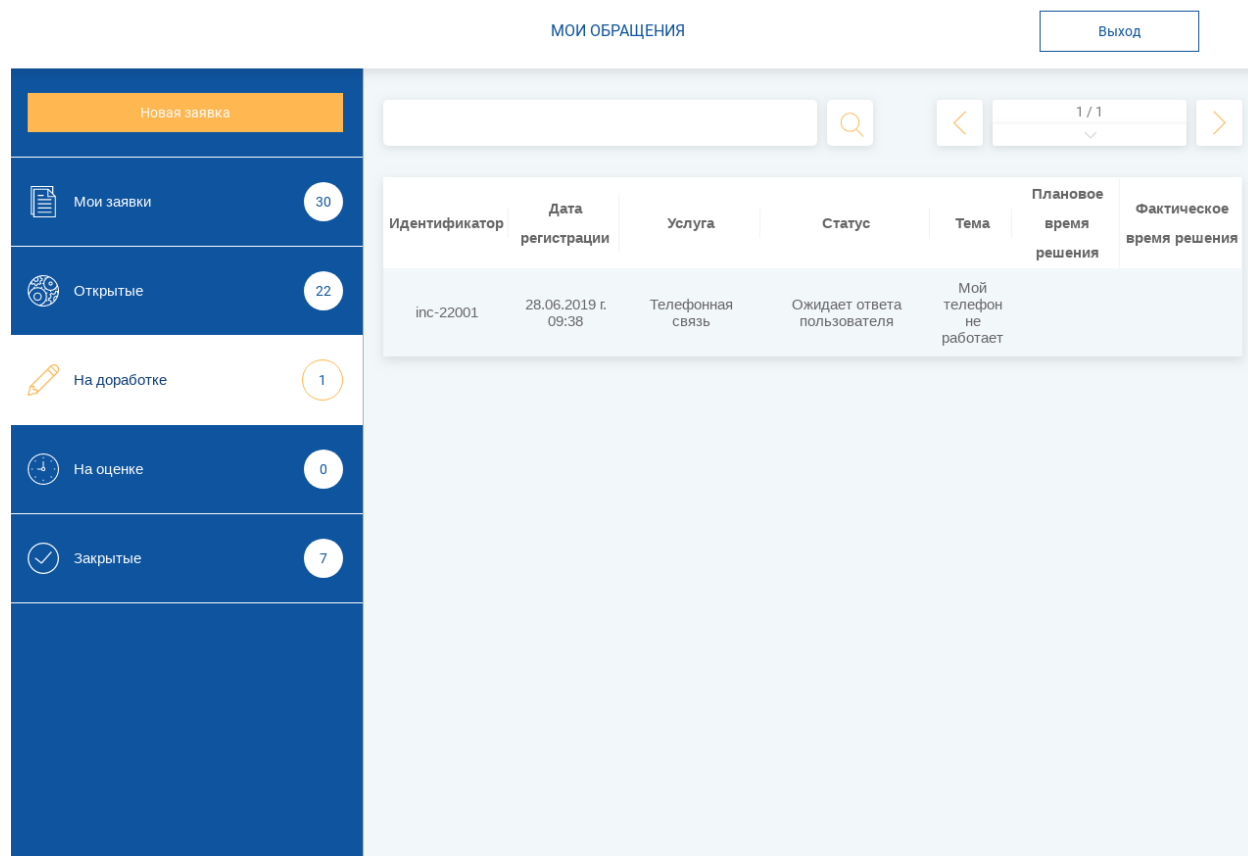


Рис. 7: Рис.

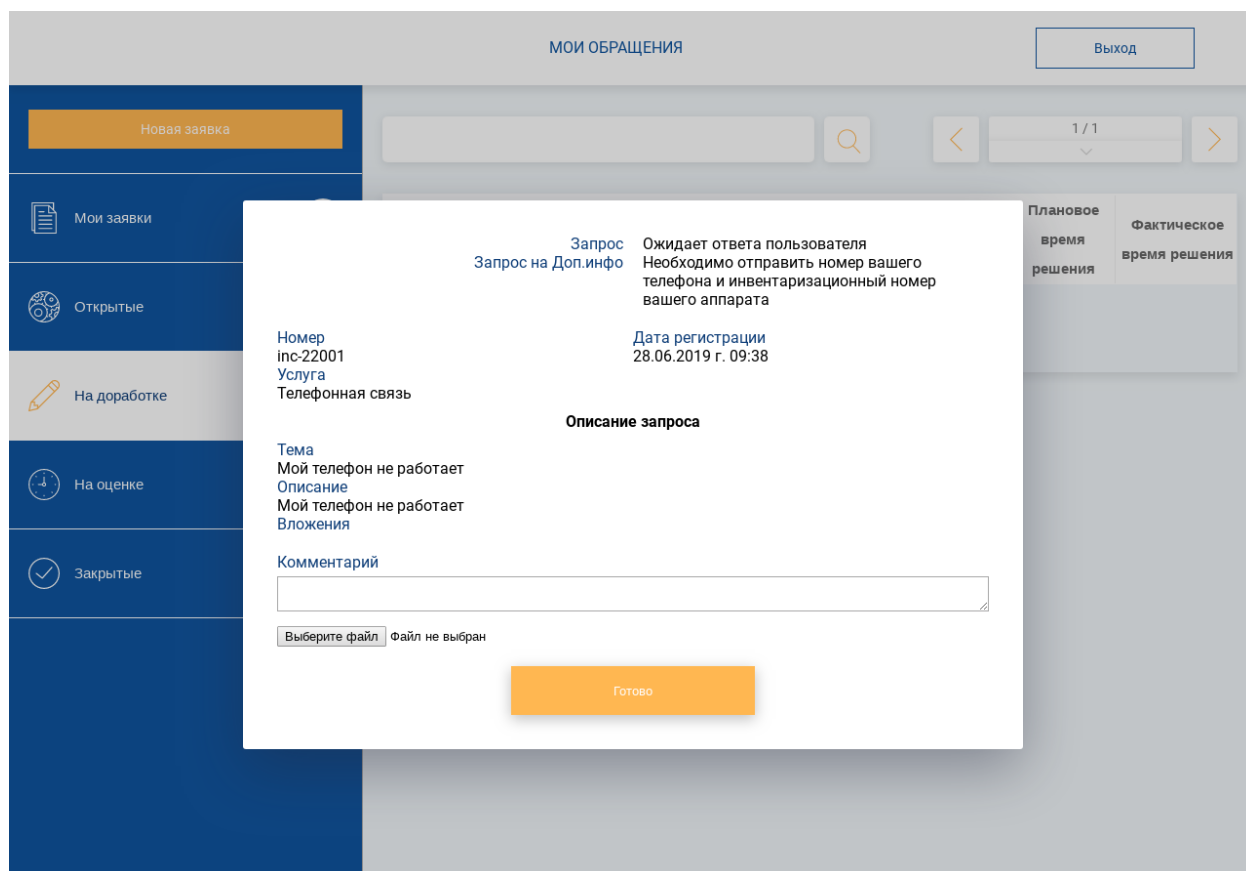


Рис. 8: Рис.

МОИ ОБРАЩЕНИЯ Выход

Q

<
1 / 2
>

Идентификатор	Дата регистрации	Услуга	Статус	Тема	Плановое время решения	Фактическое время решения
inc-22001	28.06.2019 г. 09:38	Телефонная связь	Информация предоставлена	Мой телефон не работает		
inc-22000	28.06.2019 г. 09:37	Электронная почта и официальный сайт	Зарегистрировано	заявка проверка отмены оценки		
inc-21999	28.06.2019 г. 06:11	Телефонная связь	Закрьюто	Мой телефон не работает		
inc-21997	25.06.2019 г. 10:12		Зарегистрировано			
inc-21996	25.06.2019 г. 09:52		Зарегистрировано			
inc-21995	25.06.2019 г. 09:51		Зарегистрировано			
inc-21994	25.06.2019 г. 05:05		Зарегистрировано			
inc-21993	21.06.2019 г. 08:36		Зарегистрировано			
inc-21992	21.06.2019 г. 08:26		Зарегистрировано			

Новая заявка

📄 Мои заявки 30

🌐 Открытые 22

✎ На доработке 0

🕒 На оценке 0

✅ Закрытые 7

Рис. 9: Рис.

МОИ ОБРАЩЕНИЯ Выход

Новая заявка

Мои заявки 30

Открытые 22

На доработке 0

На оценке 1

Закрытые 7

<

1 / 1

>

Идентификатор	Дата регистрации	Услуга	Статус	Тема	Плановое время решения	Фактическое время решения
inc-22001	28.06.2019 г. 09:38	Телефонная связь	Ожидает оценки пользователя	Мой телефон не работает		

Рис. 10: Рис.

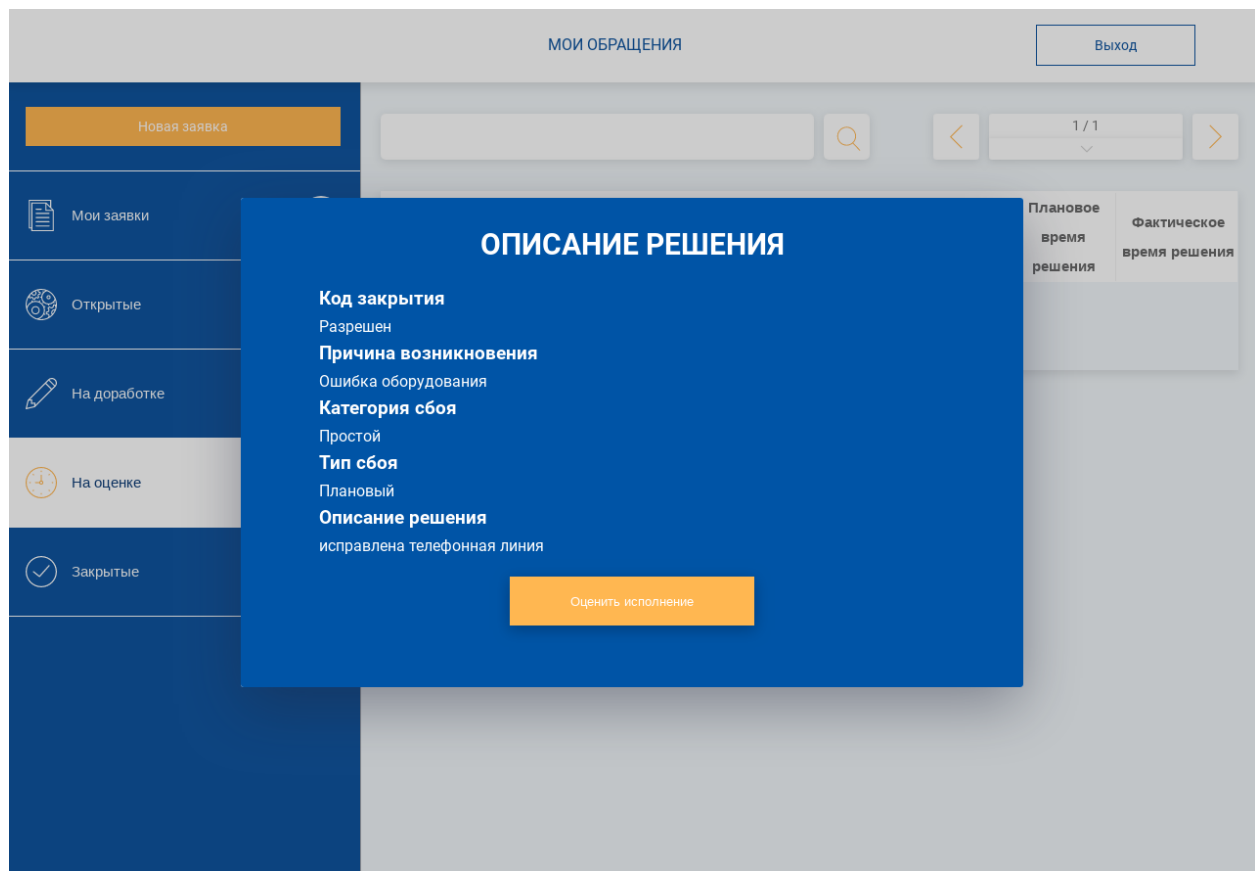


Рис. 11: Рис.

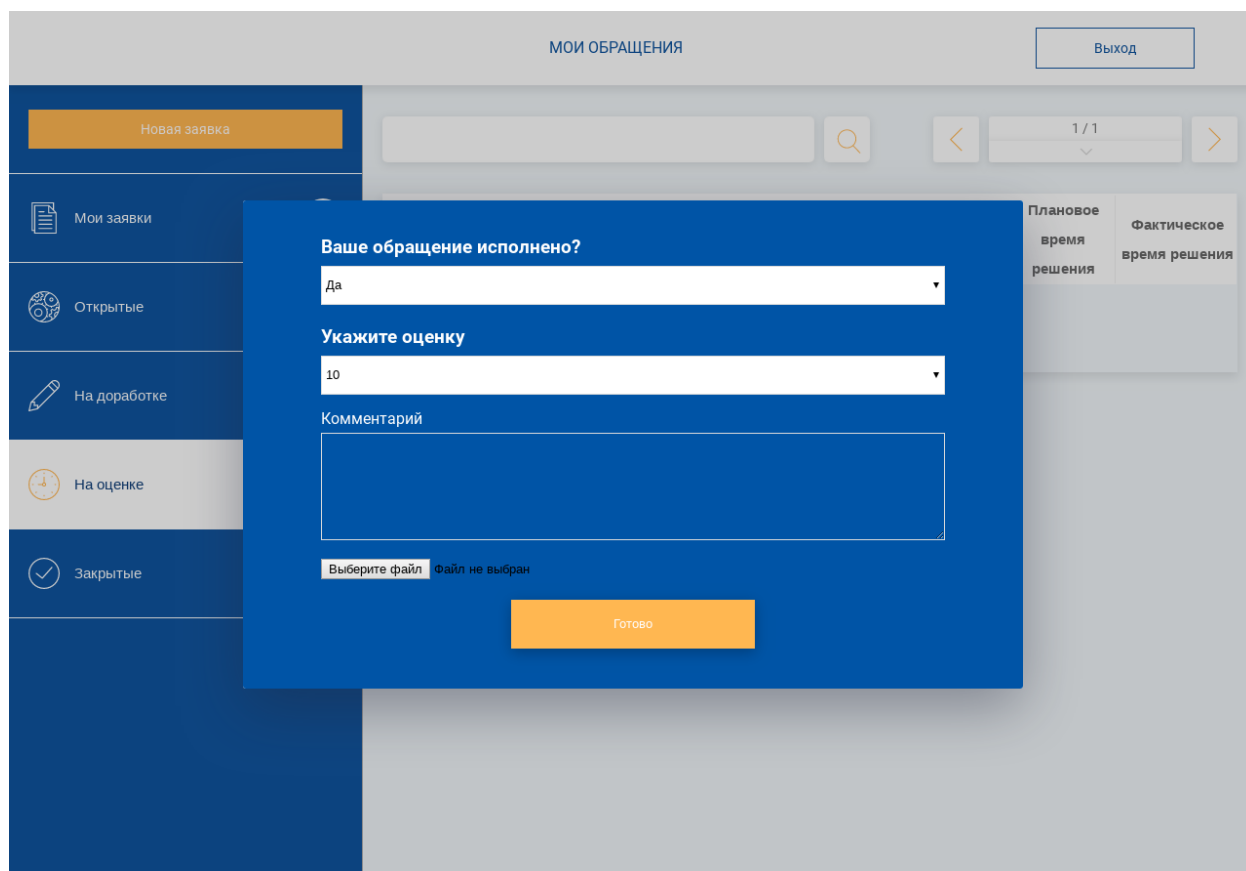


Рис. 12: Рис.

6.1.1. При выборе варианта «Да», указать оценку от 1 до 10, ввести комментарий, при необходимости добавить файл и нажать кнопку «Готово».

6.1.2. Обращение примет статус «Закрито» и отобразится в разделе «Закрытые».

6.2.1. При выборе варианта «Нет», ввести комментарий, при необходимости добавить файл и нажать на кнопку «Готово».

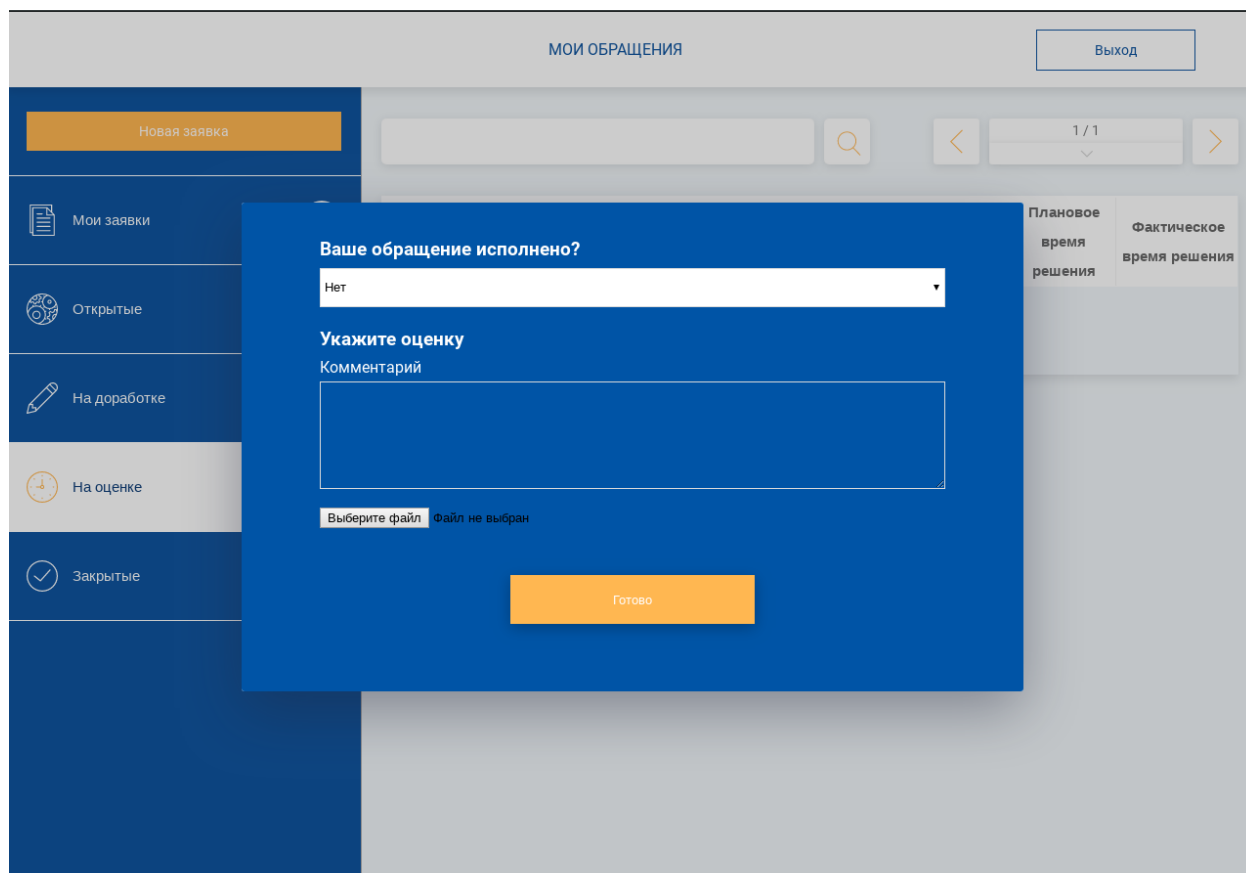


Рис. 13: Рис.

6.2.2. Обращение примет статус «Направлено повторно» в разделе «Мои заявки». Заявка направляется повторно, и после успешного исполнения возвращается инициатору для оценки (см. пункт 2).

3.1.2 Оператор 1 линии

Основное рабочее место оператора

1. Авторизоваться в системе Synergy ITSM
2. Перейти в модуль «Реестры»

Определение исполнителя

Для определения исполнителя нового обращения, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом

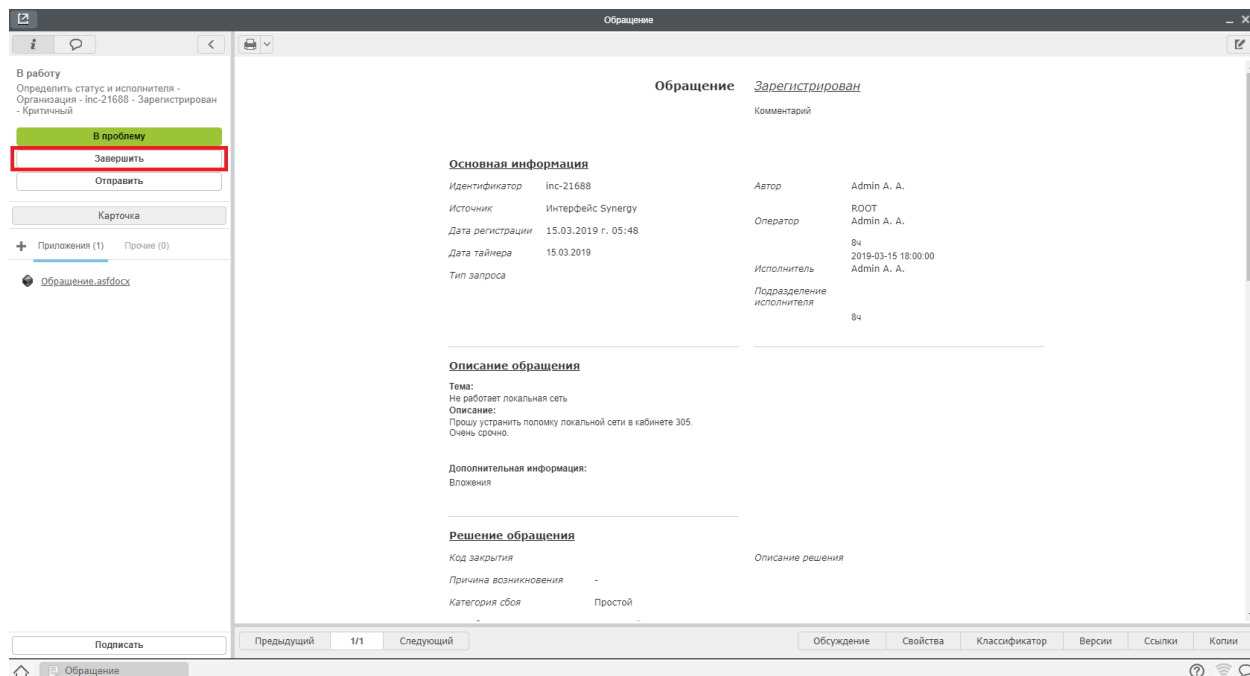


Рис. 14: Рис.

2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «На очереди»
3. При первичной обработке обращения, система требует ввести значение полей Услуга и Тип обращения
4. Определить подразделение исполнителя, ФИО сотрудников будет заполнено автоматически

Отправка обращения на доработку

Для отправки обращения на доработку, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом
2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «Ожидает ответа пользователя»
3. При первичной обработке обращения, система требует ввести значение полей Услуга и Тип обращения
4. Ввести комментарий - запрос на доработку и нажать «Готово»
5. После получения информации от инициатора, обращению присвоится статус «Информация предоставлена»
6. Посмотреть полученную информацию можно в блоке «Дополнительная информация» на форме обращения.

Завершение обращения оператором 1 линии

Для завершения обращения, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом

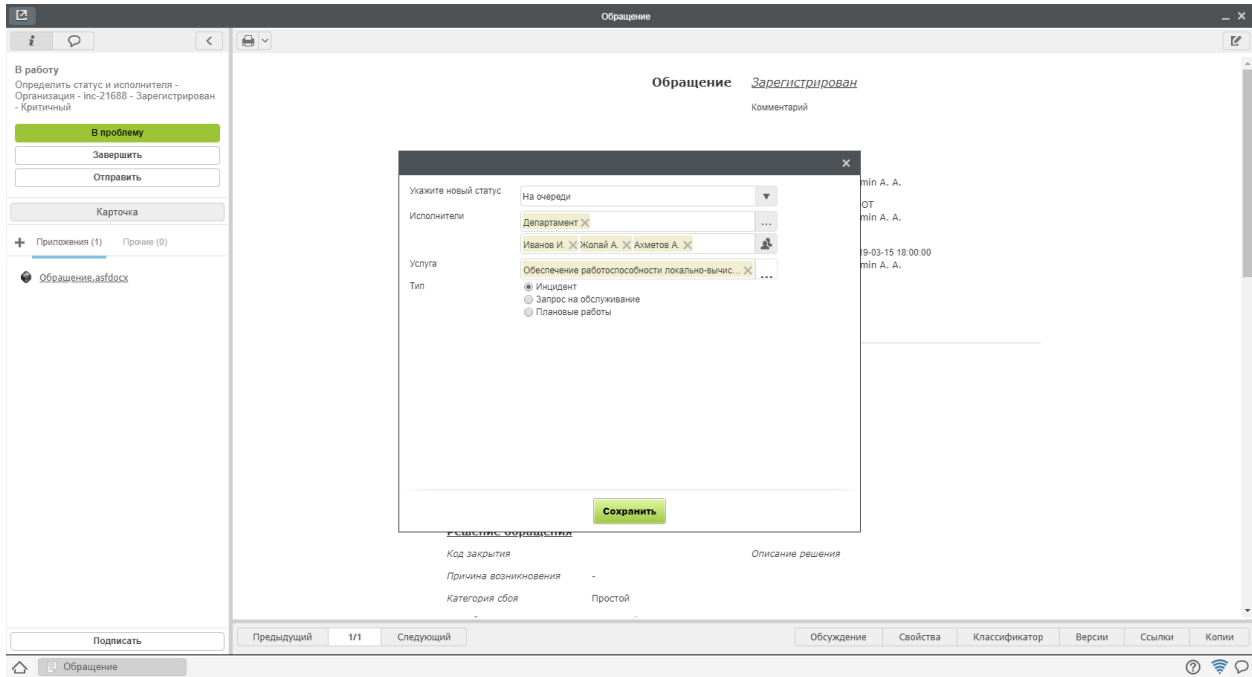


Рис. 15: Рис.

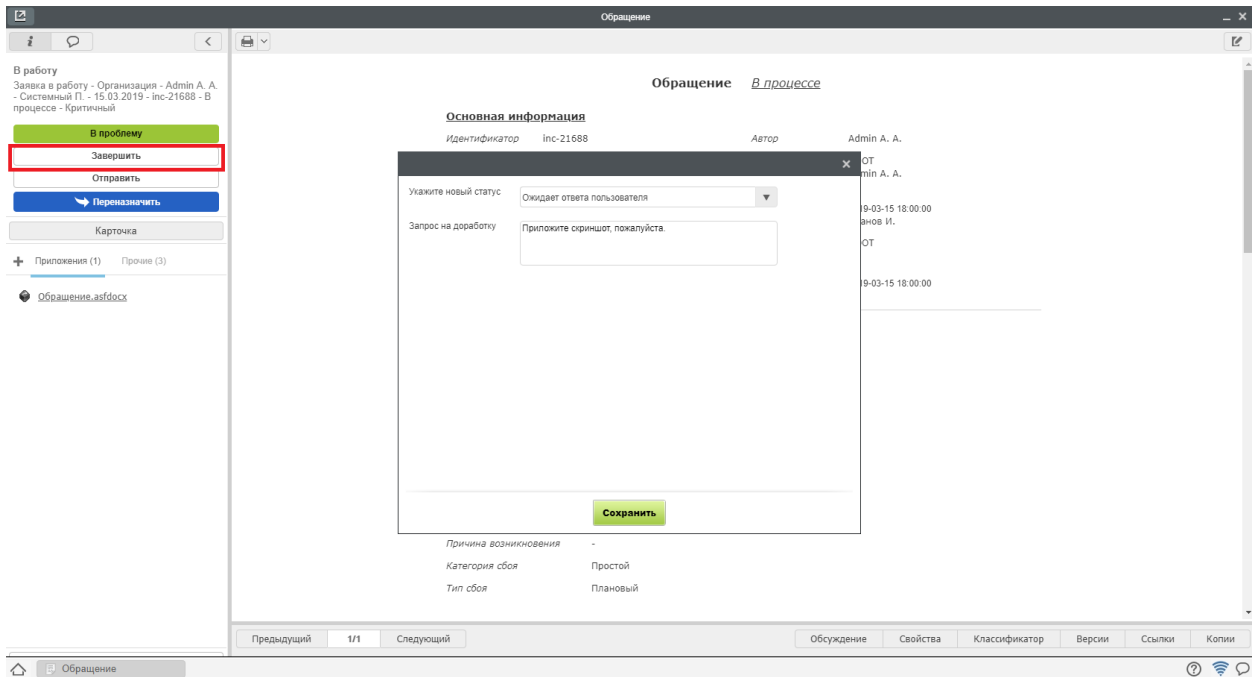


Рис. 16: Рис.

2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «Ожидает оценки пользователя»

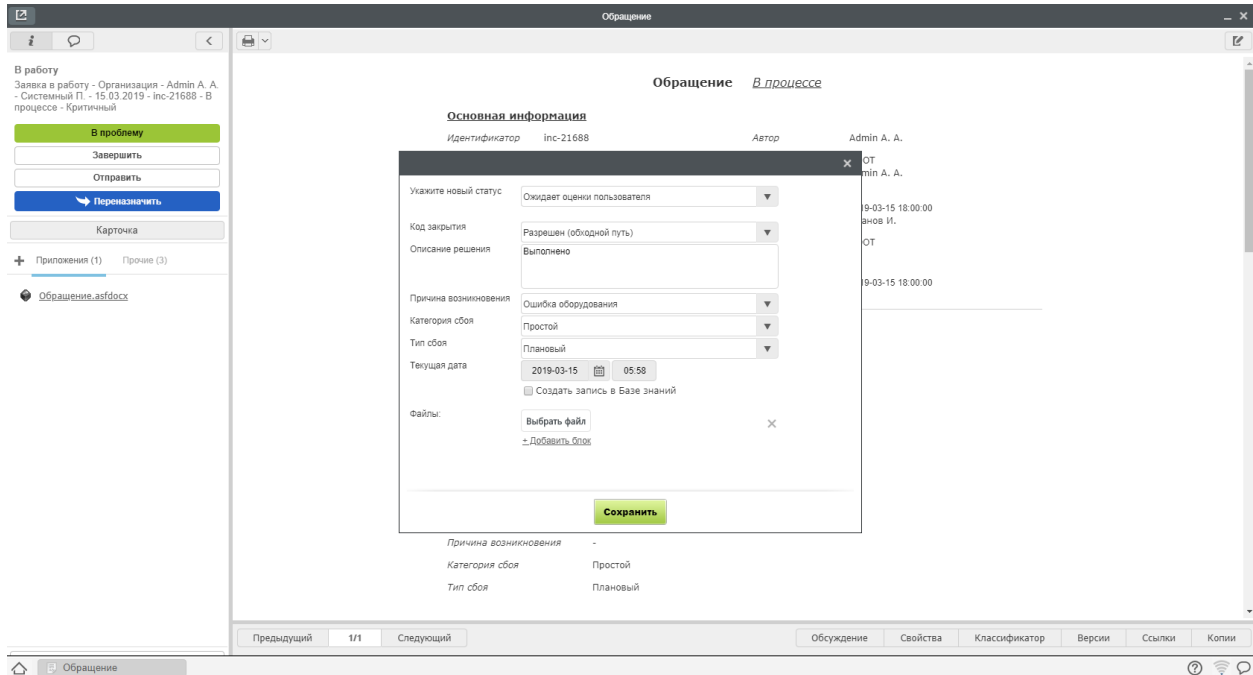


Рис. 17: Рис.

3. При первичной обработке обращения, система требует ввести значение полей Услуга и Тип обращения
4. Ввести требуемые поля с описанием решения и нажать «Готово»
5. Обращение в статусе «Ожидает оценки пользователя» будет завершено в течении 48 часов автоматически, если пользователь не выберет одно из двух действий:
 - Подтвердить завершение - тогда обращению присвоится статус «Закрыт»
 - Отправить повторно - тогда обращение придет на 1 линию в статусе «Направлено повторно»

Переназначение обращения

В случае, если обращение требуется перераспределить (например, было направлено исполнителям 2 линии по ошибке), можно переназначить обращение другим исполнителям. Для этого необходимо,

1. Открыть новое обращение двойным кликом
2. Нажать на кнопку «Переназначить»
3. Определить подразделение исполнителя, ФИО сотрудников будет заполнено автоматический

3.1.3 Исполнитель 2 линии

Основное рабочее место исполнителя

1. Авторизоваться в системе Synergy ITSM

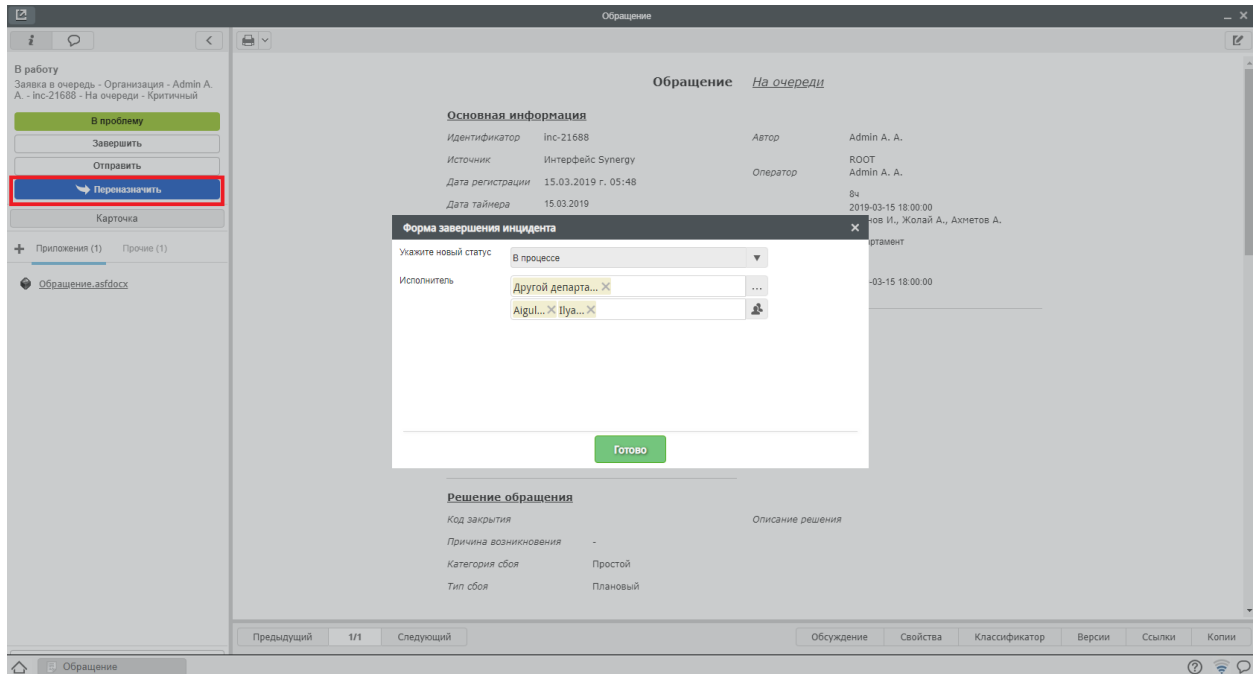


Рис. 18: Рис.

2. Перейти в модуль «Потоки работ»

Принятие обращения в работу

Для того, чтобы принять обращение в работу необходимо:

1. Открыть поступившее на исполнение обращение
2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «В процессе»
3. Поле исполнитель будет автоматически заполнено ФИО текущего пользователя
4. Нажать «Готово».
5. Обращение автоматически поступит на исполнение указанному пользователю

Только для данного пользователя будет доступна кнопка «Завершить».

Отправка обращения на 1 линию (Неверно направлено)

Для возврата обращения на 1 линию, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом
2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «Неверно направлено»
3. Ввести комментарий - запрос на доработку и нажать «Готово»
4. Обращение в статусе «Неверно направлено» будет возвращено на 1 линию.

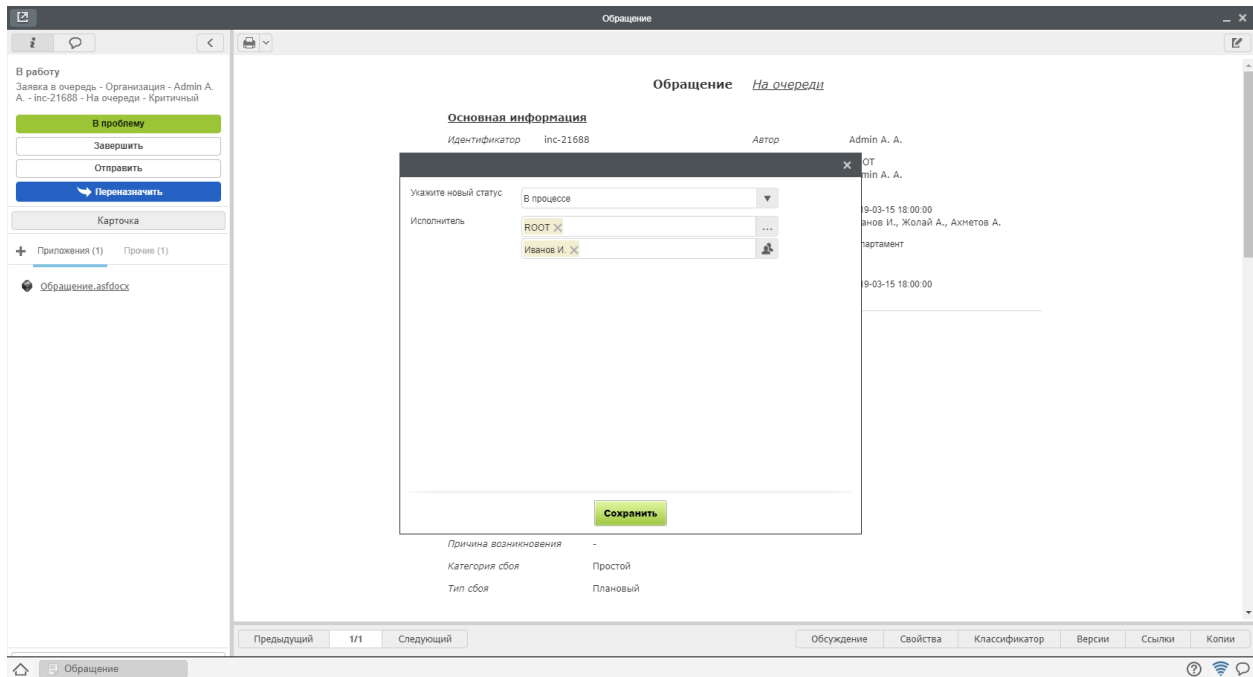


Рис. 19: Рис.

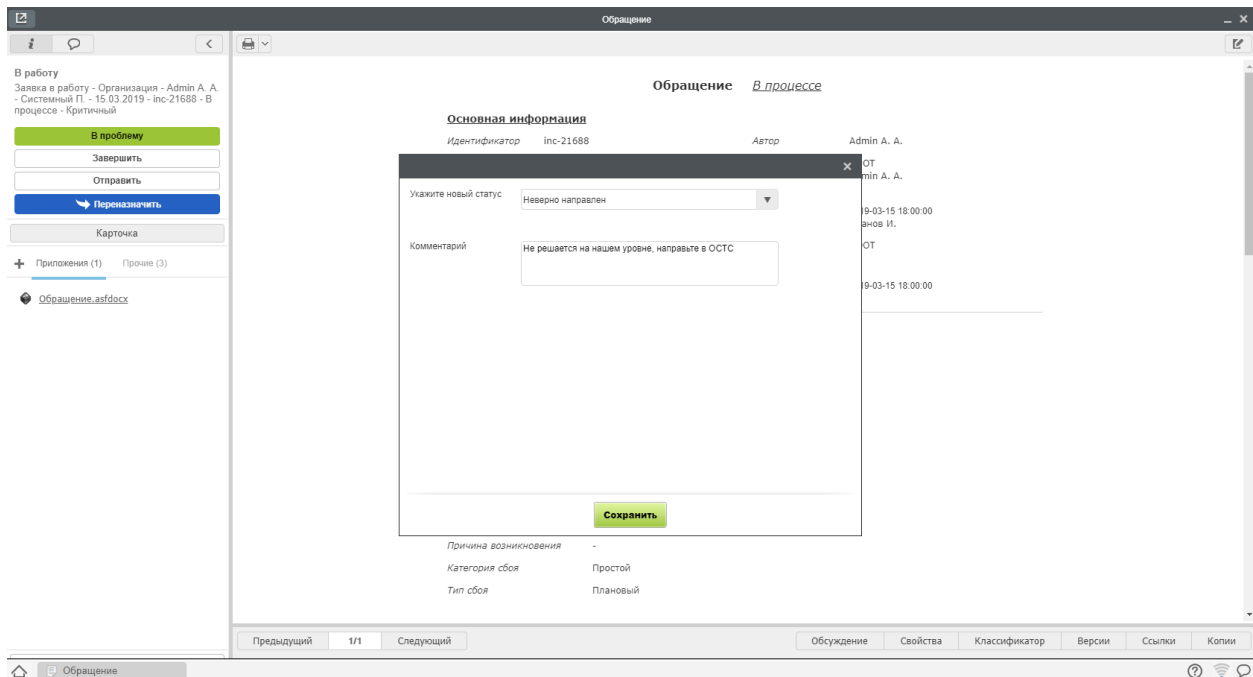


Рис. 20: Рис.

Отправка обращения на доработку

Для отправки обращения на доработку, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом
2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «Ожидает ответа пользователя»

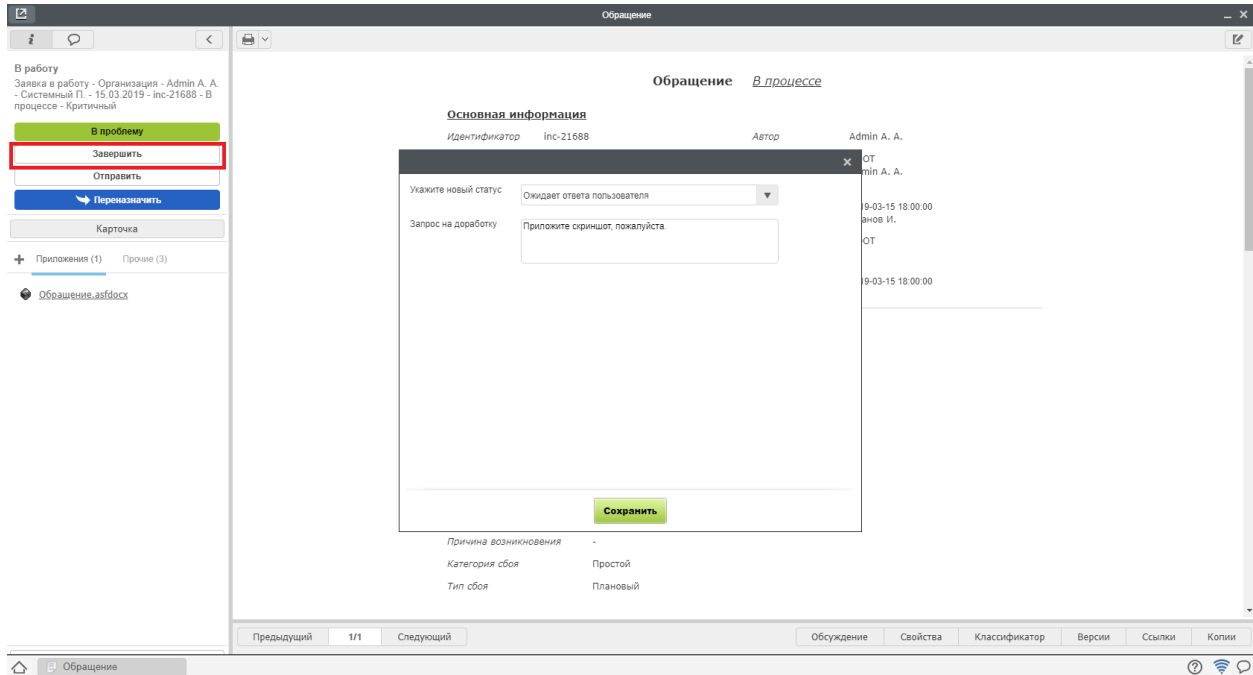


Рис. 21: Рис.

3. Ввести комментарий - запрос на доработку и нажать «Готово»
4. После получения информации от инициатора, обращению присвоится статус «Информация предоставлена»
5. Посмотреть полученную информацию можно в блоке «Дополнительная информация» на форме обращения.

Завершение обращения оператором 2 линии

Для завершения обращения, необходимо:

1. Открыть новое обращение двойным кликом
2. Нажать на кнопку «Завершить», в открывшемся окне выбрать статус «Ожидает оценки пользователя»
3. Ввести требуемые поля с описанием решения и нажать «Готово»
4. Обращение в статусе «Ожидает оценки пользователя» будет завершено в течении 48 часов автоматически, если пользователь не выберет одно из двух действий:
 - Подтвердить завершение - тогда обращению присвоится статус «Закрыт»
 - Отправить повторно - тогда обращение придет на 1 линию в статусе «Направлено повторно»

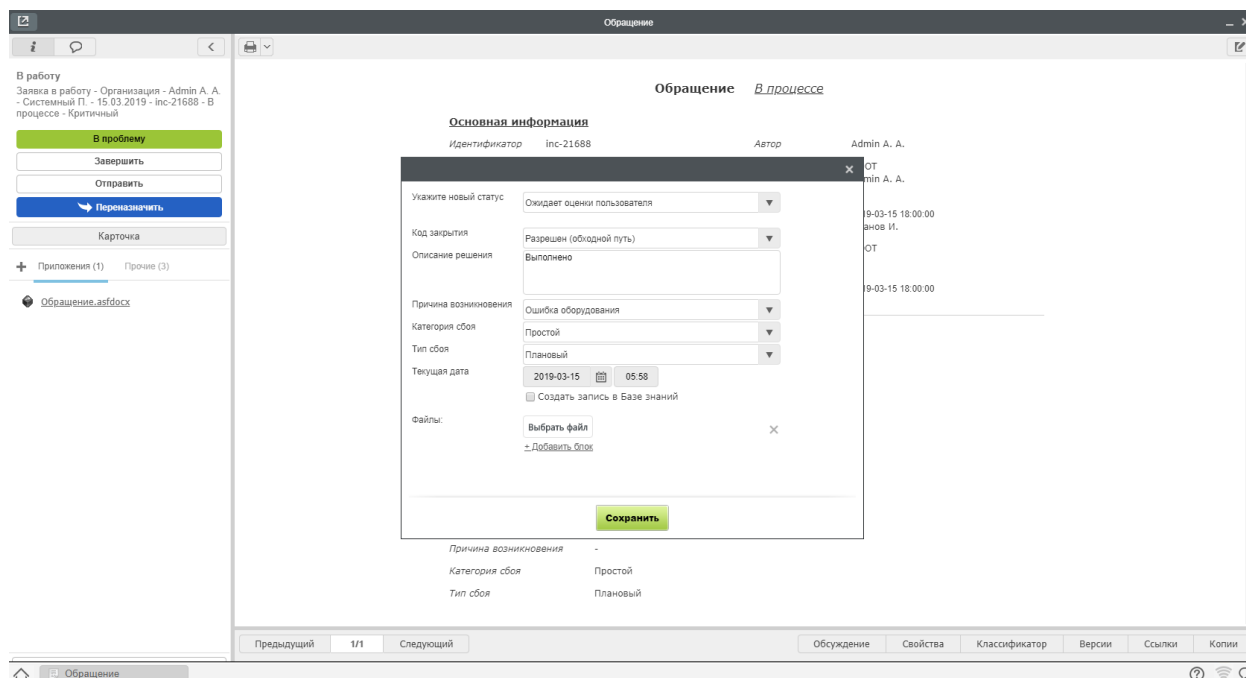


Рис. 22: Рис.

Совет: Проверь себя, выполни Задание_7

3.2 Управление проблемами

В рамках реализации процесса предполагается осуществление следующих ролей:

- *Управление проблемами*
 - *Инициатор*
 - * *Создание новой проблемы на основании обращения*
 - *Менеджер*
 - * *Определение исполнителя проблемы*
 - *Исполнитель*
 - * *Завершение исполнения проблемы*

3.2.1 Инициатор

Создание новой проблемы на основании обращения

Для создания новой проблемы, необходимо:

1. Открыть обращение, нажать кнопку «В проблему»
2. В появившемся окне создания проблемы, заполнить необходимые поля
3. В случае, если решение проблемы блокирует дальнейшее исполнение обращения, необходимо включить опцию «Приостановить исполнение обращения». При включенной опции, статус обращения будет изменен на «Ожидает проблему»
4. Нажать кнопку «Создать проблему»
5. В этот момент автоматически ссылка на созданную проблему будет записана на форме родительского обращения. А сама проблема направлена менеджеру для определения исполнителя.

3.2.2 Менеджер

Определение исполнителя проблемы

Для определения исполнителя проблемы, необходимо:

1. Открыть проблему и нажать кнопку «Завершить»
2. В появившемся окне выбрать новый статус «На очереди»
3. Указать исполнителей и нажать «Готово».

3.2.3 Исполнитель

Завершение исполнения проблемы

Для завершения исполнения проблемы, необходимо:

1. Открыть проблему и нажать кнопку «Завершить»
2. В появившемся окне выбрать новый статус «Закрит»
3. Заполнить требуемые поля и нажать «Готово».
4. Описание решение автоматически появится на форме родительского обращения, а статус обращение, если его исполнение было приостановлено, сменится на статус, который был до создания проблемы.

Совет: Проверь себя, выполни [Задание_8](#)
