

НАСТРОЙКА ШАБЛОНОВ ЗАЯВОК И ЗАДАНИЙ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ В ITSM-СИСТЕМЕ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Руководство администратора

Версия 6.x

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Введение.....	4
2.	Назначение шаблонов.....	5
2.1.	Шаблоны заявок.....	5
2.2.	Шаблоны заданий.....	6
3.	Настройки системы.....	8
3.1.	Общее описание логики работы.....	8
3.1.1.	Параметры заявок.....	8
3.1.2.	Параметры заданий.....	11
3.2.	Возможные типы параметров.....	12
3.3.	Настройки свойств параметров.....	14
3.4.	Общие правила настройки шаблонов параметров.....	15
3.4.1.	Определение значений параметров по умолчанию.....	17
3.4.2.	Управление размещением параметров на форме.....	18
3.5.	Настройка параметров в зависимости от типа.....	20
3.5.1.	Параметр «Число».....	20
3.5.2.	Параметр «Строка».....	21
3.5.3.	Параметр «Дата».....	21
3.5.4.	Параметр «Переключатель».....	22
3.5.5.	Параметр «Выбор из списка».....	22
3.5.6.	Параметр «Пользователь».....	23
3.5.7.	Параметр «Подразделение».....	23
3.5.8.	Параметр «Модель».....	24
3.5.9.	Параметр «Конфигурационный элемент».....	25
3.5.10.	Параметр «Должность».....	26
3.5.11.	Параметр «Файл».....	26
3.5.12.	Параметр «Местоположение».....	26
3.6.	Создание и редактирование справочников значений «Переключатель» и «Выбор из списка».....	28
3.6.1.	Простые справочники.....	28
3.6.2.	Иерархические справочники.....	29
3.7.	Настройка таблицы.....	33

1. ВВЕДЕНИЕ

Шаблоны заявок и заданий в системе ИнфраМенеджер настраиваются при помощи создания параметров для заявок и заданий разных видов:

- **Для заявок:** набор параметров настраивается в зависимости от элемента / услуги сервиса, указанной в заявке. Таким образом, в зависимости от области, к которой относится обращение пользователя (запрос на разработку нового отчета; запрос на установку нового оборудования; сообщение об ошибке ПО и т.д.) система контролирует набор обязательных параметров, которые надо заполнить на том или ином этапе обработки заявки.
- **Для заданий:** набор параметров настраивается в зависимости от шаблона задания. Таким образом, набор параметров может зависеть от вида работ, регламентируемых шаблоном задания. Параметры задания могут содержать данные, заполненные в заявке, или собственные параметры, детализирующие суть задания.

Параметры являются, по сути, дополнительными полями заявки / задания, заполнение которых ограничиваются настраиваемыми правилами. Это может быть:

- Указание даты
- Логическое поле (да/нет)
- Ввод числа
- Ввод произвольного текста
- Выбор из справочника, создаваемого в рамках конкретной системы
- Выбор из справочников объектов системы ИнфраМенеджер (выбор пользователя, местоположения, оборудования)

В данном документе описаны настройки параметров для заявок и заданий, возможности по использованию шаблонов для стандартизации и автоматизации ИТ-деятельности.

В разделе «Назначение шаблонов» приведены примеры задач, решаемых при помощи параметризации заявок и заданий в ITSM-системе ИнфраМенеджер.

В разделе «Настройки системы» приведено руководство по настройке системы ИнфраМенеджер для реализации приведенных задач.

2. НАЗНАЧЕНИЕ ШАБЛОНОВ

2.1. ШАБЛОНЫ ЗАЯВОК

Шаблоны заявок позволяют, с одной стороны, зафиксировать правила регистрации обращений пользователей в ИТ-службу, определив необходимую и достаточную информацию для быстрой и правильной обработки обращения, а с другой стороны, стандартизировать внутренние ИТ-процессы выполнения необходимых для обслуживания пользователей работ. Например:

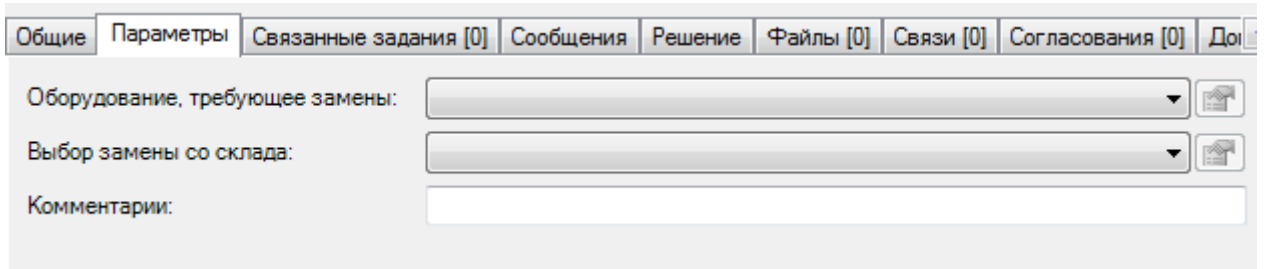
- При регистрации заявки на новое рабочее место сразу получить информацию от пользователя о:
 - **Планируемом рабочем месте нового сотрудника:** необходима организация нового рабочего места? Можно использовать рабочее место от предыдущего сотрудника? Какое оборудование требуется в соответствии с планируемой спецификой работы нового сотрудника?
 - **Необходимых доступах к внутренним ИТ-ресурсам:** к каким дополнительным ИТ-системам необходим доступ, в какой роли?

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top: 'Общие', 'Параметры', 'Связанные задания [0]', 'Сообщения', 'Решение', 'Файлы [0]', 'Связи [0]', 'Согласования [0]', and 'Документы'. The 'Параметры' tab is active. Below the tabs is a section titled 'Данные о новом сотруднике'. It contains several fields: 'Подразделение:' with a dropdown menu set to 'Администрация'; 'Должность:' with a text input field containing 'Директор'; 'Есть рабочее место:' with an unchecked checkbox; and 'Дата выхода на работу:' with a date and time picker set to '17.12.2012 13:51:07'.

- При запросе доступа к бизнес-приложению запросить у пользователя:
 - **Требуемый уровень доступа:** в каком объеме необходим доступ, к каким данным?
 - **Другие данные,** требуемые для предоставления доступа, в зависимости от специфики приложения и корпоративной политики

The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top: 'Общие', 'Параметры', 'Связанные задания [0]', and 'Сообщения'. The 'Параметры' tab is active. Below the tabs is a section titled 'Укажите роль:'. It contains four radio button options: 'Главбух', 'Менеджер', 'Кладовщик', and 'Руководитель'.

- При запросе на модернизацию рабочего места сразу уточнить:
 - **Что именно необходимо модернизировать:** монитор? Само рабочее место?
 - **По какой причине требуется модернизация**



Полученную дополнительную информацию можно использовать в процессах обработки заявок для:

- **Автоматизации выбора согласующих лиц** – в зависимости от запрошенного уровня доступа отправлять заявку на согласование с тем или иным набором согласующих лиц
- **Автоматизации состава и последовательности выполнения работ в ИТ-подразделении** – требуется ли подключать сетевого администратора для организации розетки в комнате пользователя? кого из системных администраторов необходимо привлечь для предоставления запрошенных доступов?

Таким образом, использование шаблонов заявок позволяет просто решать следующие задачи:

- **сокращения непроизводительных затрат времени ИТ-сотрудников** на уточнение задачи у пользователя после регистрации заявки. Вся необходимую для быстрого выполнения заявки информацию можно собрать на этапе регистрации заявки (например, заявка на оборудование рабочего места для нового пользователя подразумевает обязательное указание требуемого уровня доступа к ИТ-ресурсам для нового сотрудника, его должность, местонахождение планируемого рабочего места и т.п.)
- **сокращения влияния человеческого фактора на качество обработки заявок:** использование параметров для определения необходимых работ позволяет исключить возможность ошибки из-за, например, невнимательности – система позволяет, например, исключить выбор оборудования из другой организации; не со склада и т.п.
- **сокращение трудозатрат на маршрутизацию и управление ходом обработки заявок:** в зависимости от указанных параметров можно автоматически выбрать согласующих лиц, управлять дальнейшим ходом работ – назначение ответственных за работы по заявке; определение последовательности работ и т.п.

Все вместе служит двум целям:

- **повышение качества ИТ-сервисов** за счет сокращения времени и ошибок при обработке заявок пользователей
- **повышение эффективности использования человеческих ресурсов ИТ-подразделения** за счет полной автоматизации операций ИТ-подразделения, внедрения самообслуживания для сотрудников компании.

2.2. ШАБЛОНЫ ЗАДАНИЙ

Для каждого шаблона задания можно задать необходимый набор параметров. Целью параметризации заданий может быть:



- **ведение чек-листов для исполнителей:** такие чек-листы могут быть подсказкой– контролем, какие именно операции необходимо проделать для выполнения назначенного задания.
- **Детализация задачи для исполнителей:** указание оборудования, требуемого для установки на рабочее место по связанной заявке; местоположение пользователя и т.д.

Данная функциональность позволяет:

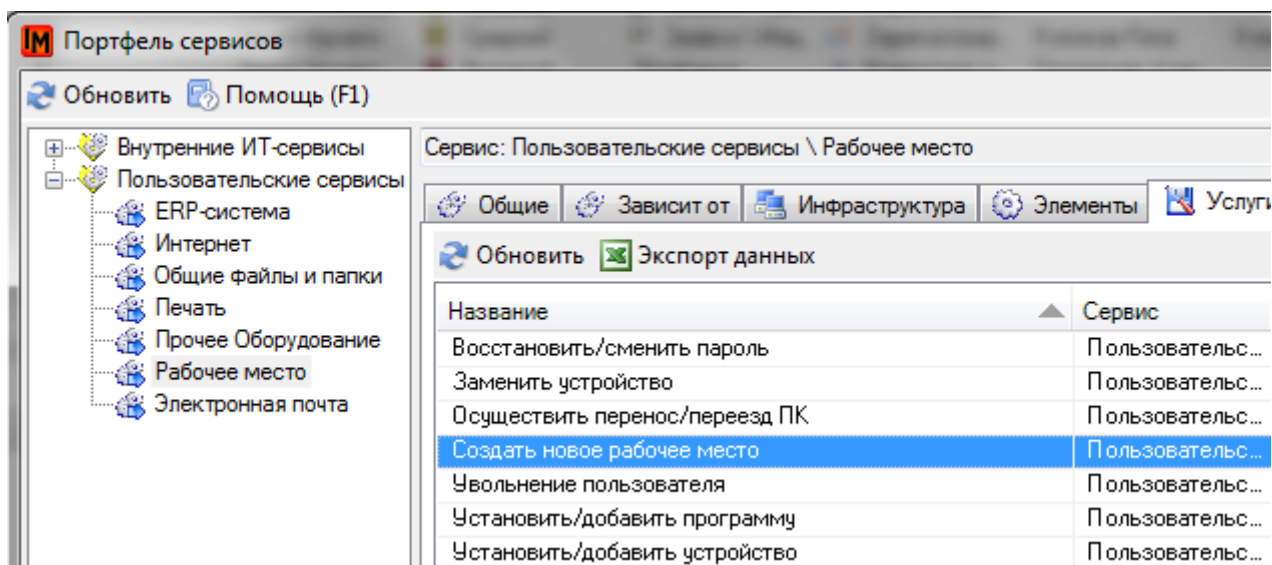
- **Сократить трудозатраты на постановку и контроль задач** внутри ИТ-департамента, в т.ч.:
 - По работам, необходимым для выполнения заявок пользователей
 - По внутренним работам ИТ-подразделений, в т.ч. регламентные и профилактические работы, поручения руководителей и т.д.
- **Сократить трудозатраты на обучение новых** ИТ-сотрудников любых подразделений.

3. НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ

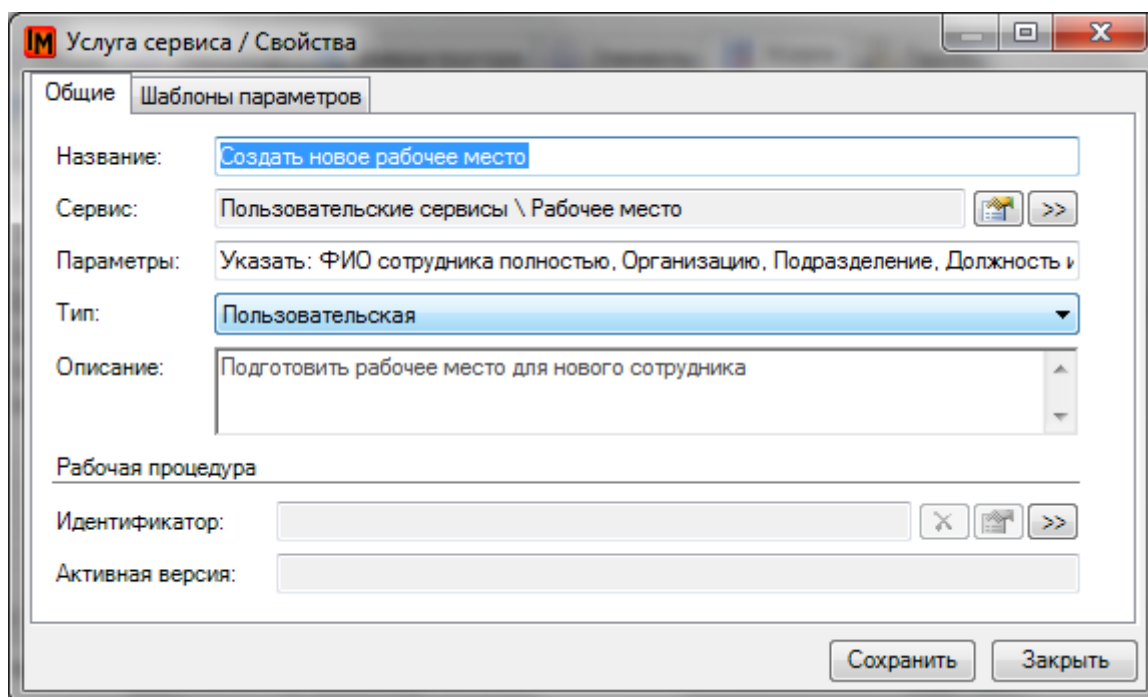
3.1. ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ЛОГИКИ РАБОТЫ

3.1.1. ПАРАМЕТРЫ ЗАЯВОК

Настройка шаблонов заявок выполняется в зависимости от элемента / услуги сервиса, в пункте меню **«Сервис»** -> **«Портфель сервисов»**:



По двойному щелчку откроется карточка свойств услуги / элемента:



В поле «Параметры» вы можете занести подсказку для пользователя по заполнению формы регистрации заявки – данный текст автоматически скопируется в поле «Описание» при регистрации заявки через Web-интерфейс:

Создание заявки

Услуга сервиса *

1. Базовые услуги \ 1.01. Поддержка организационных изменений \ Выход на работу нового сотрудника

Клиент

Admin Admin

Срочность

Низкая

Полное описание

Для регистрации данного запроса необходимо:
1) Заполнить все обязательные поля на закладке "Параметры"
2) Приложить скан служебной записки

Создать заявку Создать и открыть карточку заявки Отмена

На закладке «Шаблоны параметров» выбранного элемента / услуги можно указать любые дополнительные поля, которые необходимо заполнить при регистрации соответствующей заявки:

Услуга сервиса / Свойства

Общие Шаблон поля описания Шаблоны параметров Виды деятельности

ФИО
Должность
Подразделение
Дата выхода на работу

После сохранения параметров, при выборе соответствующего элемента / услуги сервиса система предложит дополнительно заполнить указанные параметры:

- На Web-интерфейсе пользователя после выбора элемента / услуги сервиса, на соответствующих закладках:

Создание заявки
✕

ФИО

Должность

Подразделение

Дата выхода на работу

Создать заявку

Создать и открыть карточку заявки

Отмена

- В Windows-интерфейсе у заявки появится дополнительная закладка «Параметры»:

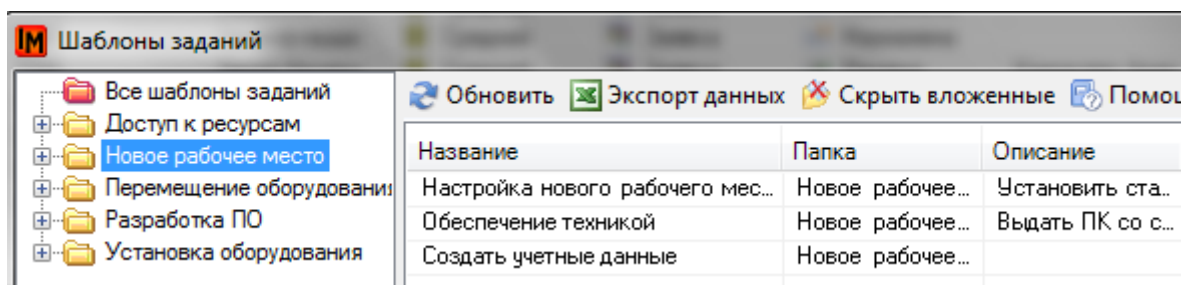
Способы работы с дополнительными полями зависят от настроек шаблонов параметров и от способов использования этих полей в рамках схем рабочих процедур. При помощи редактора Workflow Pro может быть автоматизировано:

- Управление процедурой обработки заявок в зависимости от указанных значений параметров (выбор согласующих лиц / назначение заданий / маршрутизация заявок / выполнение внешних скриптов и т.д.)
- Передача введенных значений параметров в связанные с заявкой задания
- Заполнение параметров некоторыми значениями по умолчанию

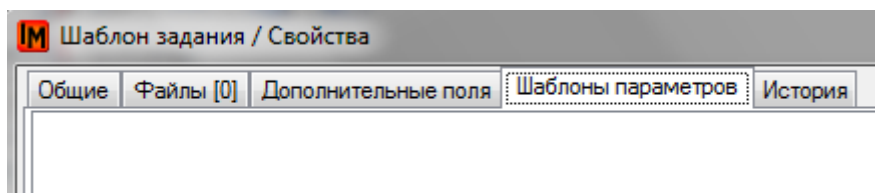
Для использования редактора см. отдельную документацию «Руководство по разработке схем Workflow (Pro)».

3.1.2. ПАРАМЕТРЫ ЗАДАНИЙ

Параметры для заданий настраиваются в зависимости от шаблона заданий (пункт меню **«Справочники -> Шаблоны заданий»**):



На карточке свойств шаблона, на закладке «Шаблоны параметров» можно добавить любые необходимые параметры:



После этого, при создании задания по данному шаблону у задания появится дополнительная вкладка «Параметры»:

Заполнение параметров зависит от их настроек. Так же, как и для заявок, в рамках схем рабочих процедур заданий можно использовать данные параметры для автоматизации деятельности ИТ-службы.

3.2. ВОЗМОЖНЫЕ ТИПЫ ПАРАМЕТРОВ

В системе ИнфраМенеджер параметры могут быть различных типов, а в зависимости от типа можно указать дополнительные условия, ограничивающие возможные значения параметра:

Тип параметра	Название	Дополнительные условия (фильтр)
Простые параметры	Булево значение (checkbox)	-
	Число	<ul style="list-style-type: none"> ○ Целое / дробное ○ Минимальное / максимальное значение
	Строка	<ul style="list-style-type: none"> ○ Минимальное / максимальное количество знаков
	Дата	<ul style="list-style-type: none"> ○ Дата должна быть не ранее текущей (запрет на указание даты прошедшим числом)
	Файл	<ul style="list-style-type: none"> ○ -
Выбор из произвольных линейных справочников	Переключатель (radiobutton)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор справочника возможных значений
	Выбор из списка	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор справочника возможных значений
Выбор из справочников объектов системы ИнфраМенеджер	Пользователь	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор пользователя из фиксированного выбранного подразделения ○ Выбор пользователя из подразделения / организации клиента заявки ○ Выбор только среди пользователей, имеющих роль материально-ответственного лица (операция в редакторе ролей «Быть материально-ответственным лицом» в разделе «Имущество»)
	Должность	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор должности из справочника «Должности»
	Подразделение	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор подразделения из фиксированного выбранного подразделения (предоставляется возможность выбрать дочерние подразделения) ○ Выбор подразделения только из подразделения клиента заявки (свое и все дочерние)

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор любого подразделения из организации клиента
	<p>Модель</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор модели категории оборудования (сетевое / оконечное / периферийное оборудование; адаптер / программное обеспечение / расходный материал) ○ Выбор модели конкретного типа указанной категории оборудования
	<p>Конфигурационный элемент</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор элемента определенной категории оборудования (сетевое / оконечное / периферийное оборудование; адаптер / инсталляция программного обеспечения) ○ Выбор элемента конкретного набора моделей: <ul style="list-style-type: none"> ○ Фиксированной модели ○ Модели оборудования из другого параметра (например – выбор модели расходного материала в соответствие с моделью выбранного ранее оборудования) ○ Фильтрация по местоположению: <ul style="list-style-type: none"> ○ Указывать элементы только со склада ○ Указывать из местоположения клиента заявки (можно отдельно указать: с рабочего места / из комнаты / из этажа / из здания / из организации клиента) ○ Брать из фиксированного местоположения
	<p>Местоположение</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Категория местоположения: что именно будет указано в качестве местоположения – здание / этаж / комната / рабочее место / шкаф ○ Фильтрация по местоположению клиента заявки (можно отдельно указать: с рабочего места / из комнаты / из этажа / из здания / из организации клиента) ○ Фильтрация по фиксированному местоположению (например – указывать рабочее место только в определенном здании и т.д.)
<p>Таблица (набор связанных параметров)</p>	<p>Таблица</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Способ отображения столбцов: горизонтально (классическое отображение таблицы) или вертикально (свойство «Транспонировать») ○ Ограничение на количество добавляемых при заполнении параметра строк ○ Собственно, состав столбцов таблиц (по сути – набор любого количества параметров любых других типов)

3.3. НАСТРОЙКИ СВОЙСТВ ПАРАМЕТРОВ

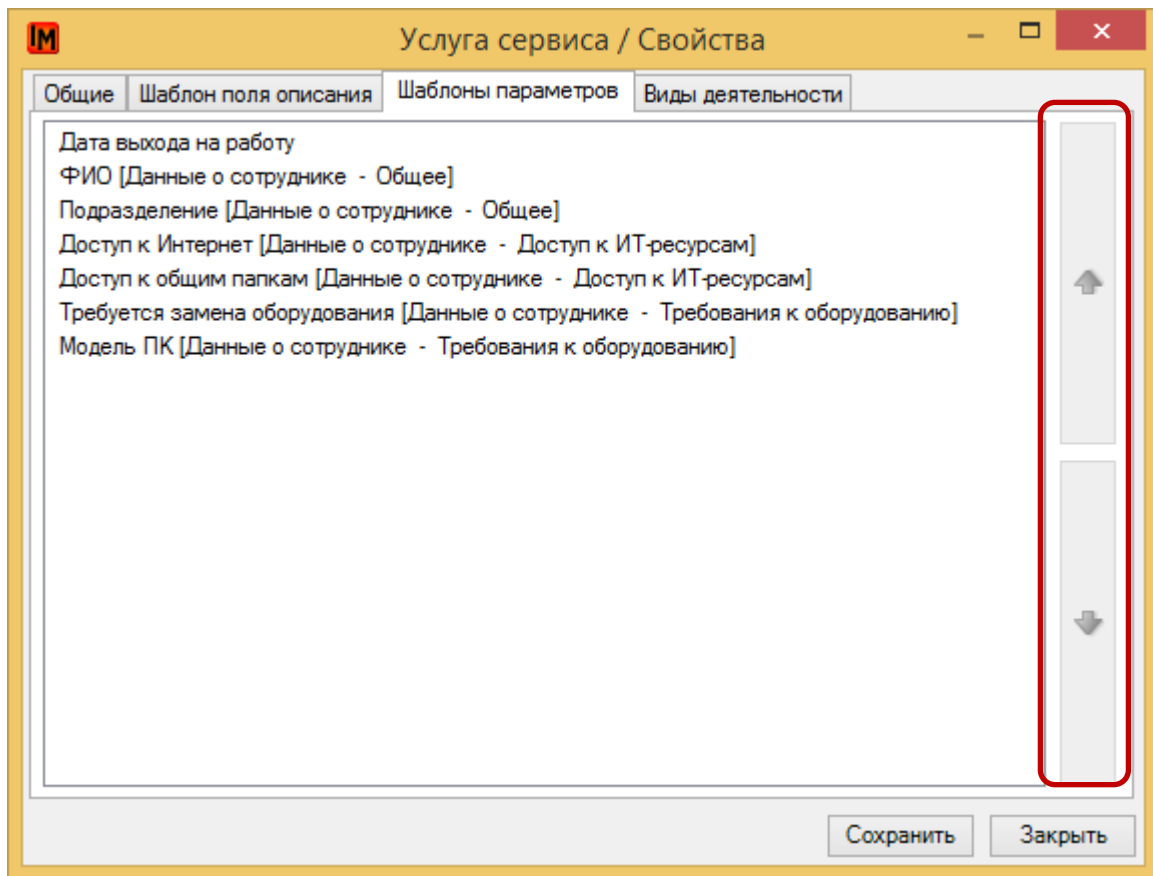
Каждый параметр имеет свойства, влияющие на его поведение на форме:

Свойство	Применение	Описание
Обязательное для заполнения	Применяется к любым параметрам	Без заполнения значения данного параметра заявка / задание не могут быть созданы
Только чтение	Применяется к любым параметрам	Данный параметр не может быть отредактирован на форме заявки / задания никем, кроме администраторов системы (или автоматическими действиями Workflow)
Показывать клиентам в веб	Применяется только для параметров заявок	Без установки данного свойства параметр будет не виден на форме заявки для клиента, будет отображаться при просмотре формы только в списках инженеров
Несколько значений	Применяется к любым параметрам	При установке данного свойства появится возможность в одном параметре заполнять несколько значений (например, выбрать несколько пользователей или несколько значений из списка)
Использовать поиск значений	Применяется только для типов «Выбор из справочника» и выбор из	Влияет исключительно на визуальное отображение параметра:

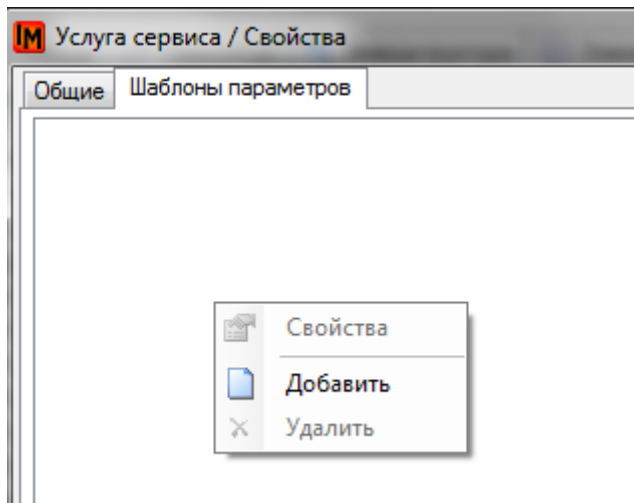
	любых справочников объектов системы «ИнфраМенеджер»	- Без этого свойства – выбор из выпадающего списка - С этим свойством – выбор при помощи ввода части названия значения
--	---	---

3.4. ОБЩИЕ ПРАВИЛА НАСТРОЙКИ ШАБЛОНОВ ПАРАМЕТРОВ

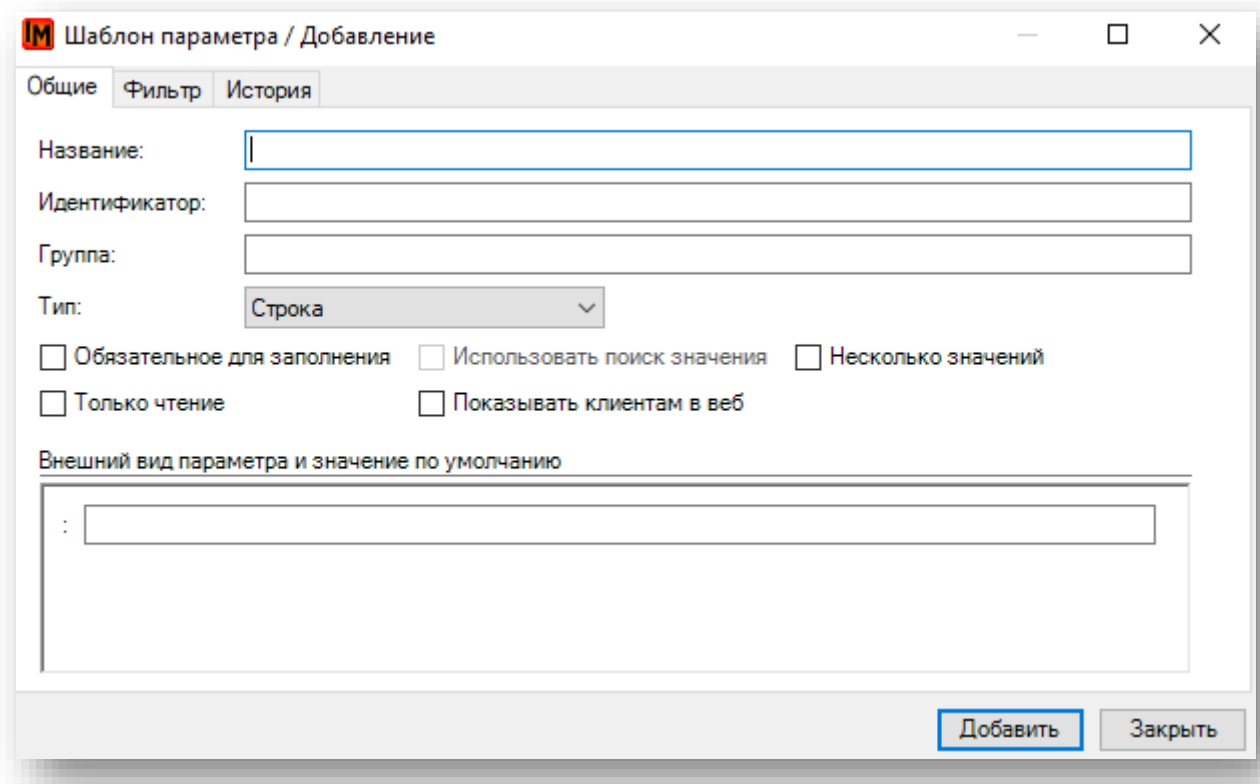
Для параметров указывается порядок отображения в карточке заявки / задания (сверху вниз). Управление порядком отображения возможно при использовании кнопок «Вверх / вниз» на закладке «Шаблоны параметров»:



Для добавления параметра на закладке «Шаблоны параметров» выберите пункт контекстного меню «Добавить»:



В открывшейся форме создайте необходимые параметры:



1. **Название (обязательное свойство)**: как будет называться дополнительное поле на форме в Web- и Windows-интерфейсах
2. **Идентификатор (обязательное свойство)**: идентификатор параметра для обращения через редактор Workflow Pro в рамках разработки схем рабочих процедур
3. **Группа и подгруппы (необязательное свойство, указываются в поле «Группа», с разделителем – две обратных косых черты, «\»)**: параметры на форме визуально могут быть объединены в группы для упрощения визуального восприятия. Подробнее см. [ниже](#).
4. **Тип параметра (обязательный параметр)**: один из указанных выше типов
5. **Свойства параметра (обязательно для заполнения, несколько значений и т.п. – см. [Настройки свойств параметров](#))**

6. На закладке «**Фильтр**» указываются условия, ограничивающие выбор возможных значений параметров. Внешний вид и условия фильтрации зависят от выбора типа параметра (см. раздел [Настройка параметров в зависимости от типа](#)).

В нижней части окна свойств шаблона параметров система покажет внешний вид параметра на Windows-форме в зависимости от выбранных свойств параметра:

Шаблон параметра / Свойства

Общие **Фильтр** История

Название:

Идентификатор:

Группа:

Тип:

Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений

Только чтение Показывать клиентам в веб

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

Дополнительно - Общая информация

Руководитель:

Удобно: Если у задания и заявки заведены параметры с одинаковыми названиями идентификаторов, при создании задания, связанного с заявкой, значение параметра будет автоматически скопировано из заявки в задание.

3.4.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗНАЧЕНИЙ ПАРАМЕТРОВ ПО УМОЛЧАНИЮ

Если в отображении параметра вы укажете какое-либо значение (напишите в текстовой строке; выберите дату; выберите значение из справочника и т.п.), оно будет считаться значением по умолчанию. Все заявки / задания, создаваемые по данным шаблонам, будут сразу иметь предзаполненные параметры соответствующими значениями по умолчанию, с возможностью последующего редактирования:

Шаблон параметра / Добавление

Общие | Фильтр | История

Название:

Идентификатор:

Группа:

Тип:

Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений

Только чтение Показывать клиентам в веб

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

Основание для списания:

3.4.2. УПРАВЛЕНИЕ РАЗМЕЩЕНИЕМ ПАРАМЕТРОВ НА ФОРМЕ

Если у нескольких параметров указаны одинаковые группы (совпадение по названию), а также в порядке расположения параметров они следуют один за одним, на форме параметры будут объединены в указанную группу. Для примера рассмотрим услугу, у которой мы определили следующие параметры:

Услуга сервиса / Свойства

Общие | Шаблон поля описания | Шаблоны параметров | Виды деятельности

Дата выхода на работу

ФИО [Данные о сотруднике - Общее]

Подразделение [Данные о сотруднике - Общее]

Доступ к Интернет [Данные о сотруднике - Доступ к ИТ-ресурсам]

Доступ к общим папкам [Данные о сотруднике - Доступ к ИТ-ресурсам]

Требуется замена оборудования [Данные о сотруднике - Требования к оборудованию]

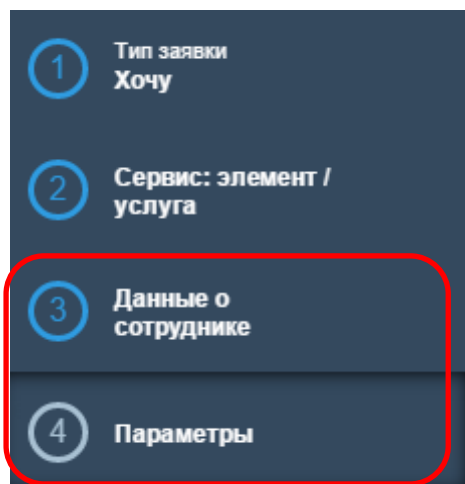
Модель ПК [Данные о сотруднике - Требования к оборудованию]

При данной последовательности параметров, с учетом совпадения и различий свойств параметров «Группа» форма заявки по данной услуге будет иметь закладку «Параметры» в Win-интерфейсе следующего вида:

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing tabs: "Общие", "Параметры", "Связанные задания [0]", "Связанные проблемы [0]", "Сообщения [0]", "Решение", "Файлы [0]", "Связи [0]", and "Трудозатраты". Below the tabs, there are several sections:

- Дата выхода на работу:** A date and time selector showing "19.02.2017 19:33:02".
- Данные о сотруднике - Общее:** A section with a text input for "ФИО:" and a dropdown menu for "Подразделение:".
- Данные о сотруднике - Доступ к ИТ-ресурсам:** A section with radio buttons for "Доступ к Интернет:" (Да/Нет) and a text input for "Доступ к общим папкам:".
- Данные о сотруднике - Требования к оборудованию:** A section with a checkbox for "Требуется замена оборудования:" and a dropdown menu for "Модель ПК:".

На Web-интерфейсе параметры из одной группы будут отображаться на отдельной закладке:



При этом:

- Параметры, у которых вообще не указана группа (в приведенном в начале раздела примере на скриншоте – это параметр «Дата выхода на работу»), будут расположены на автоматически созданной закладке с названием по умолчанию «Параметры»
- Параметры с одним названием группы и следующие один за другим, будут вынесены на соответствующую закладку (в примере – «Данные о сотруднике»)
- На закладке одной группы параметры будут объединены в подгруппы (при совпадении названий и следовании друг за другом).

В указанном примере закладка «Данные о сотруднике» будет выглядеть следующим образом:

Общее

ФИО

Подразделение

Доступ к ИТ-ресурсам

Доступ к Интернет

Да

Нет

Доступ к общим папкам

Требования к оборудованию

Требуется замена оборудования

Модель ПК

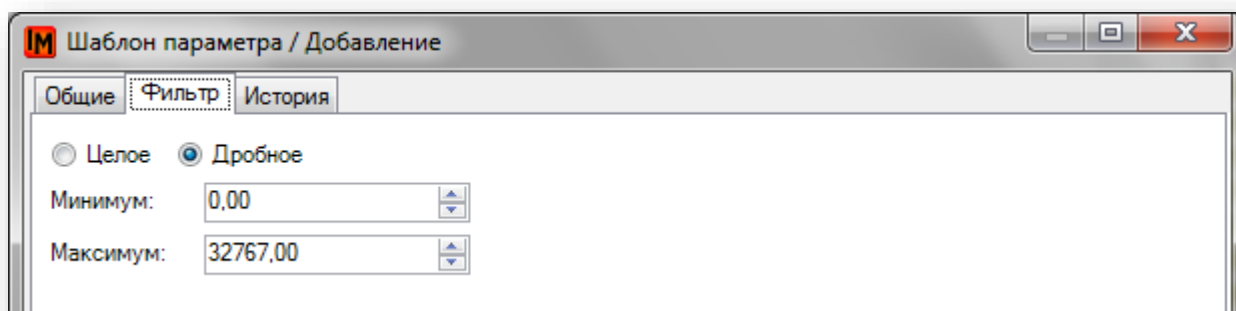
3.5. НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТИПА

3.5.1. ПАРАМЕТР «ЧИСЛО»

Внешний вид параметра «Число»:

Параметр:

Возможные фильтры:



Для числового параметра можно указать:

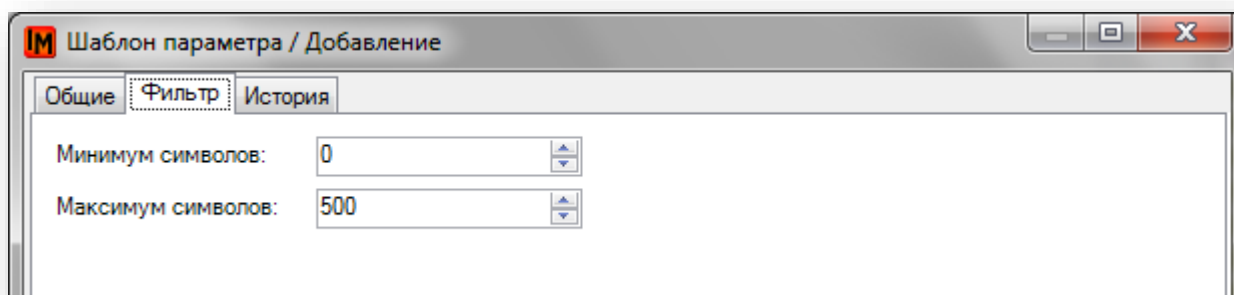
- Целое / дробное должно быть число
- Минимальное / максимальное возможное значение параметра

3.5.2. ПАРАМЕТР «СТРОКА»

Параметр «Строка» имеет следующий вид на форме:

Параметр:

Ограничить можно длину вводимой строки (минимально и максимально допустимое количество символов).

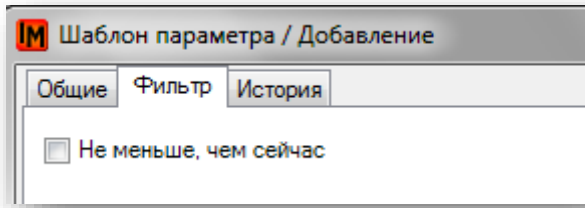


3.5.3. ПАРАМЕТР «ДАТА»

Параметр «Дата» имеет следующий вид на форме:

Параметр:

Можно ограничить дату, запретив указывать прошедшее время:

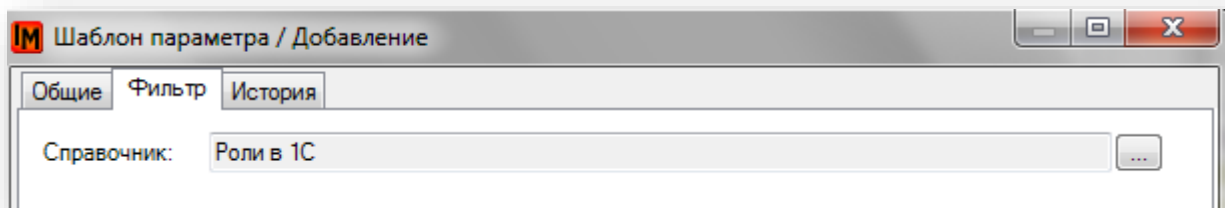


3.5.4. ПАРАМЕТР «ПЕРЕКЛЮЧАТЕЛЬ»

«Переключатель» - параметр типа radiobutton (отображаются все возможные значения; выбрать можно только один из предложенных вариантов):

Параметр: Главбух
 Менеджер
 Операционист
 Руководитель отдела

В фильтре указывается справочник значений (подробнее о создании справочников см. [Создание и редактирование справочников значений «Переключатель» и «Выбор из списка»](#)):

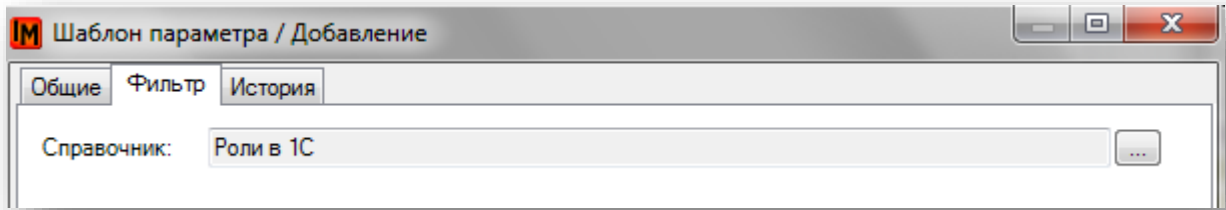


3.5.5. ПАРАМЕТР «ВЫБОР ИЗ СПИСКА»

«Выбор из списка» отличается от параметра «Переключатель» по сути, только внешним видом:

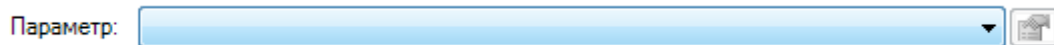
Параметр:
Главбух
Менеджер
Операционист
Руководитель отдела

На закладке «Фильтр» также указывается ссылка на справочник возможных значений параметра:

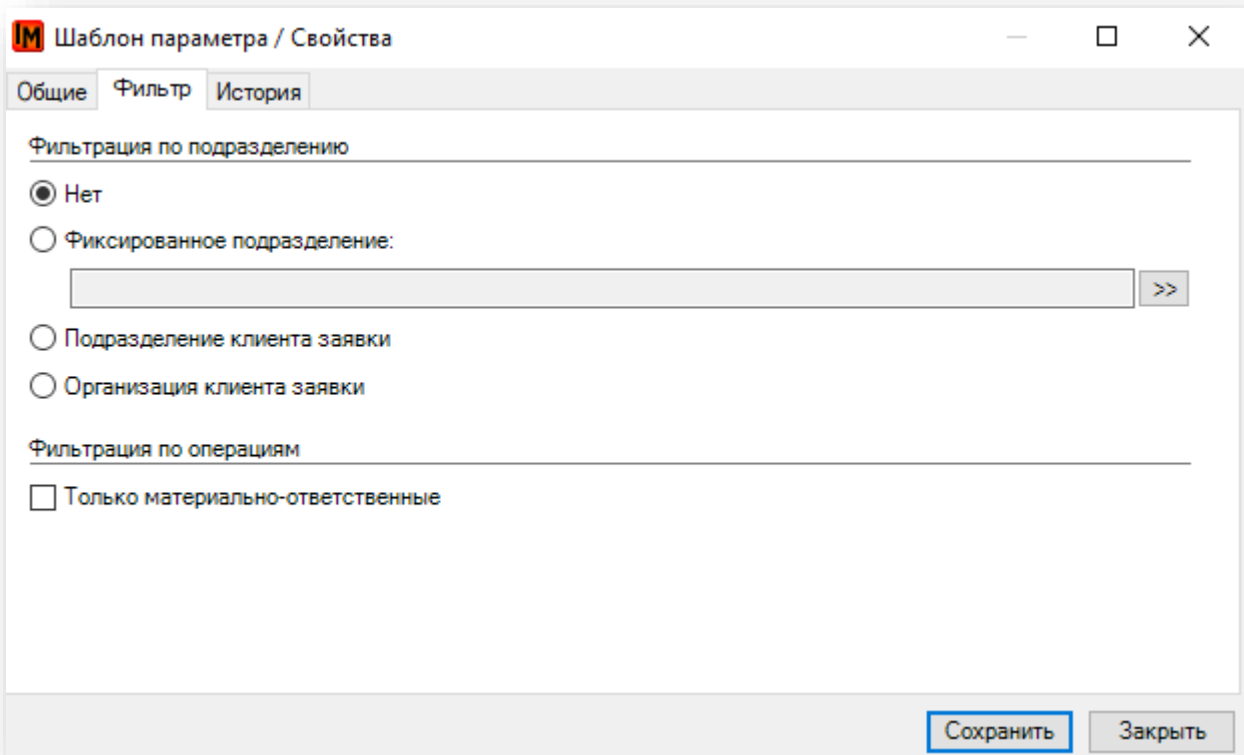


3.5.6. ПАРАМЕТР «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»

Внешний вид совпадает с параметром «Выбор из списка»:



Выбор предоставляется из списка пользователей системы ИнфраМенеджер. В качестве фильтров списка доступных для выбора пользователей могут фигурировать следующие ограничения:

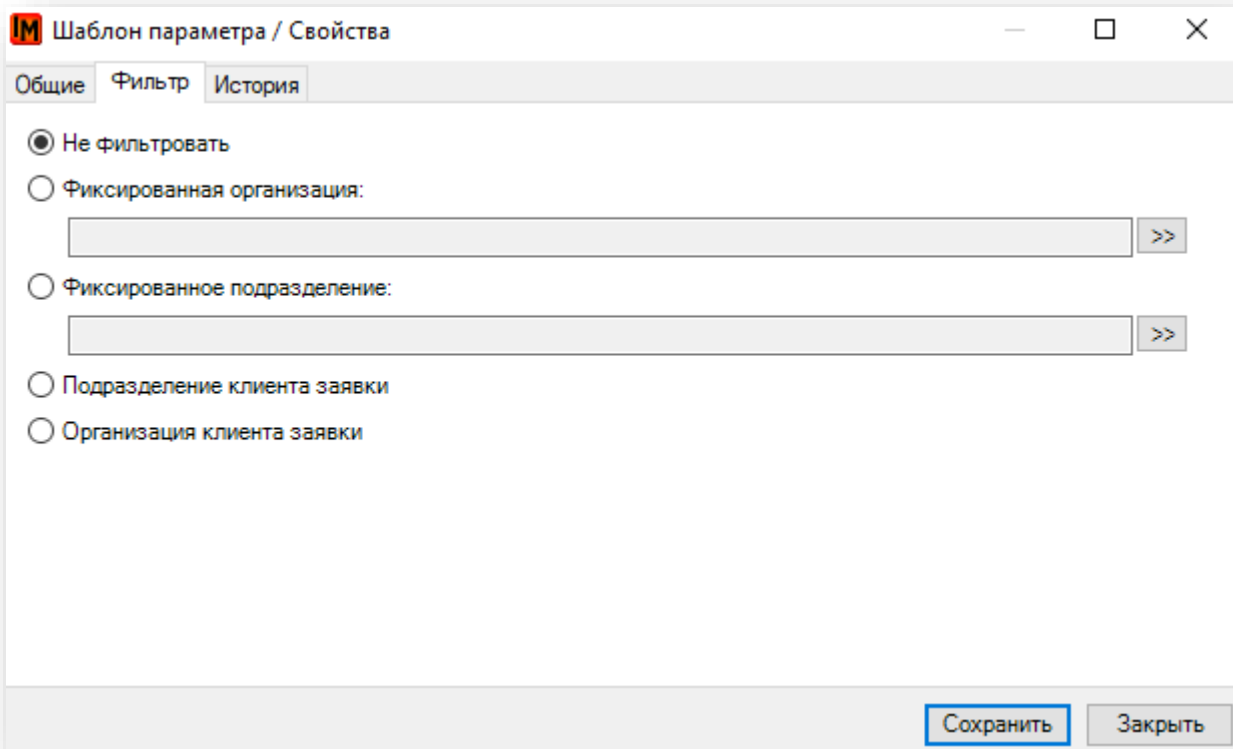


Либо система предложит список пользователей из определенного подразделения, либо список пользователей будет ограничен сотрудниками подразделения клиента заявки (**последний фильтр недоступен при создании параметров для шаблона заданий**).

3.5.7. ПАРАМЕТР «ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ»

Аналогично параметру «Пользователь» - выбор из списка подразделений, заведенных в системе ИнфраМенеджер.

Фильтрация может учитывать (для заявки) и подразделение клиента заявки (все дочерние структуры), и организацию клиента заявки целиком

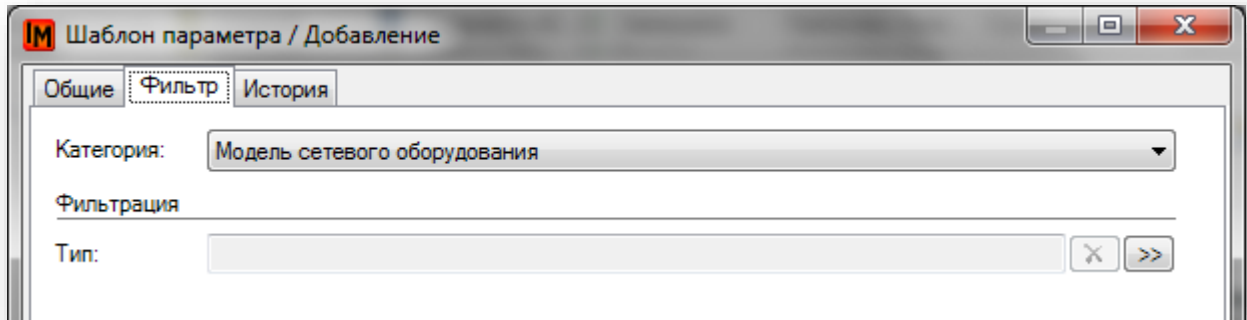


Полезно: Параметр «Подразделение» удобно использовать, например, в запросах на переезд пользователей (для каких дочерних подразделений пользователем оформляется текущая заявка).

3.5.8. ПАРАМЕТР «МОДЕЛЬ»

Параметр «Модель» позволяет выбрать модель из справочников системы ИнфраМенеджер. В качестве условий, ограничивающих список возможных значений, может фигурировать:

- Категория оборудования (только модели сетевого оборудования)
- Тип (из справочника типов выбранной категории оборудования)



Полезно: В рамках параметра «Модель» можно запросить у пользователя точную информацию:

- Какой расходный материал требует замены у печатающего устройства
- Какой модели требуется монитор и т.д.

3.5.9. ПАРАМЕТР «КОНФИГУРАЦИОННЫЙ ЭЛЕМЕНТ»

Позволяет выбрать из списка элемент базы данных ИТ-инфраструктуры из системы ИнфраМенеджер. В качестве условий, ограничивающих список возможных значений, может фигурировать:

- **Категория** – элементы какой категории предлагать для выбора в данном параметре (возможные варианты: сетевое / оконечное / периферийное оборудования, адаптер, инсталляция программного обеспечения)
- **Модель** – элементы каких моделей останутся в списке, доступные для выбора (возможные варианты: всех возможных / только вполне определенной модели / модель будет указана в другом параметре).
- **Местоположение** – из каких местоположений система отобразит в списке для выбора подходящее оборудование (возможные варианты: брать только со склада: из фиксированного местоположения / из любого здания, принадлежащего организации клиента / из любой комнаты здания клиента (где находится его рабочее место) / из любой комнаты этажа клиента / из комнаты клиента / с рабочего места клиента)

Полезно: Таким образом, можно создать параметр, в котором ИТ-сотрудник укажет:

- выдаваемое по заявке пользователя оборудование со склада, с учетом близости расположения к клиенту, и с учетом модели оборудования, запрошенного клиентом ранее (в другом параметре).
- или**
- расходный материал со склада, с учетом модели материала, подходящей к указанному в другом параметре принтеру

3.5.10. ПАРАМЕТР «ДОЛЖНОСТЬ»

Параметр, обеспечивающий возможность выбора из общего справочника системы «Должности». Фильтрация отсутствует.

3.5.11. ПАРАМЕТР «ФАЙЛ»

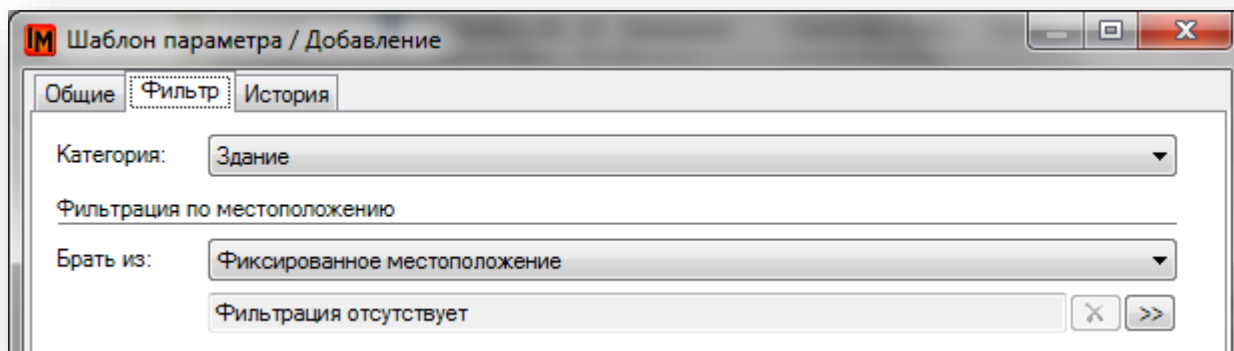
Параметр, обеспечивающий возможность приложить к заявке / заданию отдельные файлы. Эти файлы не будут автоматически перемещены в поле «Файлы» у заявки / задания. Возможна ссылка только на один файл. Удобно использовать при обязательном требовании приложить к заявке, например, скан подписанного документа; фото на пропуск и т.п.

3.5.12. ПАРАМЕТР «МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ»

В данном параметре может быть указано любое местоположение – от рабочего места до здания.

На закладке «Фильтр» задается:

- **Категория** – какое именно местоположение будет выбираться (здание / этаж / комната / рабочее место пользователя / сетевой шкаф)
- **Местоположение** – ограничивать список возможных значений определенным местоположением или ограничивать список значений относительно местоположение клиента заявки (организация / здание / этаж / комната / рабочее место клиента)



Полезно: Этот параметр позволит указать:

- Куда необходимо переехать пользователю (подразделению пользователя)
- Где требуются работы по прокладке сети
- В какой комнате разместить новый сетевой принтер
- И т.д.

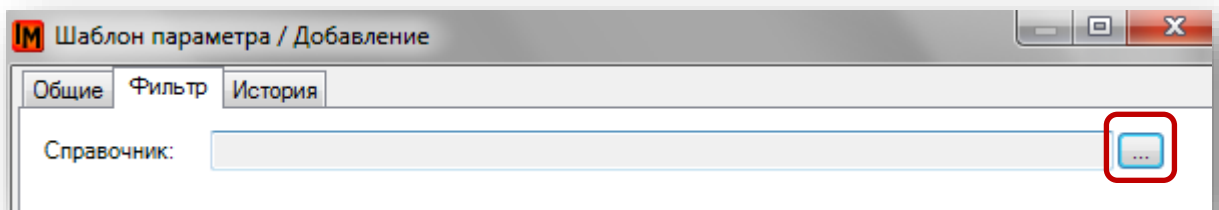
3.6. СОЗДАНИЕ И РЕДАКТИРОВАНИЕ СПРАВОЧНИКОВ ЗНАЧЕНИЙ «ПЕРЕКЛЮЧАТЕЛЬ» И «ВЫБОР ИЗ СПИСКА»

В рамках работы с параметрами система ИнфраМенеджер предлагает возможность создать любое количество простых справочников. После создания справочник может быть использован для любых параметров как заявок, так и заданий.

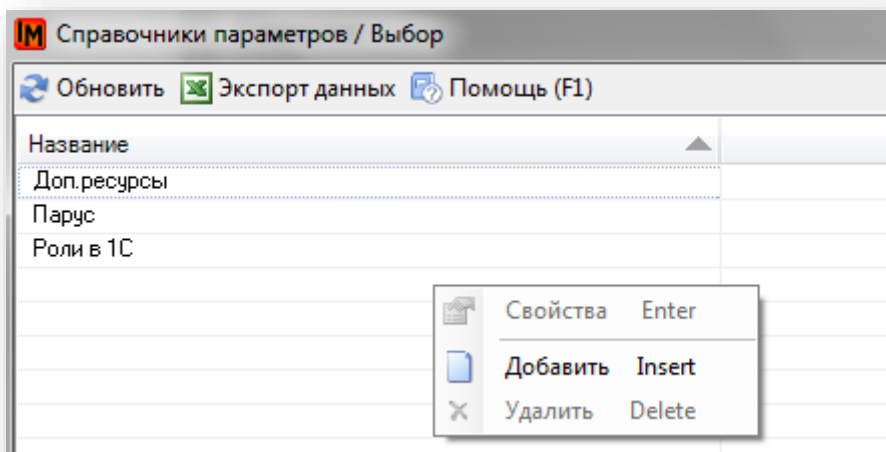
3.6.1. ПРОСТЫЕ СПРАВОЧНИКИ

Чтобы создать новый справочник:

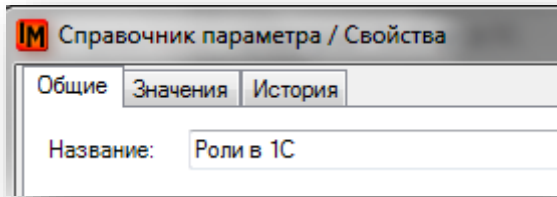
1. На закладке «Фильтр» свойств параметра типа «Выбор из списка» или «Переключатель» нажмите кнопку выбора:



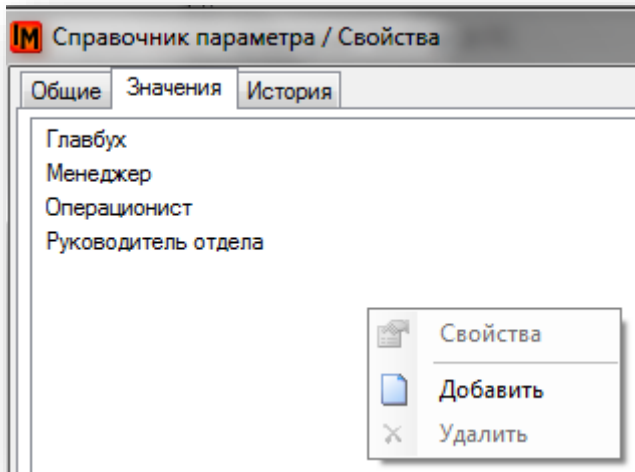
2. В открывшемся списке созданных справочников выберите пункт контекстного меню «Добавить»



3. Дайте название справочнику

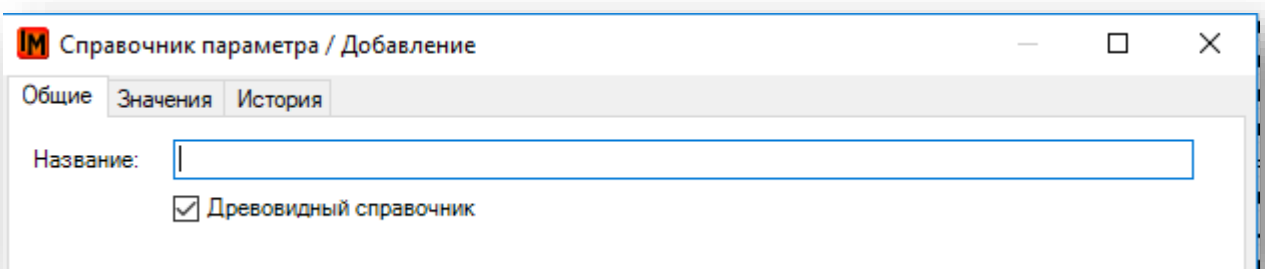


4. На закладке «Значения» через контекстное меню добавьте нужные значения


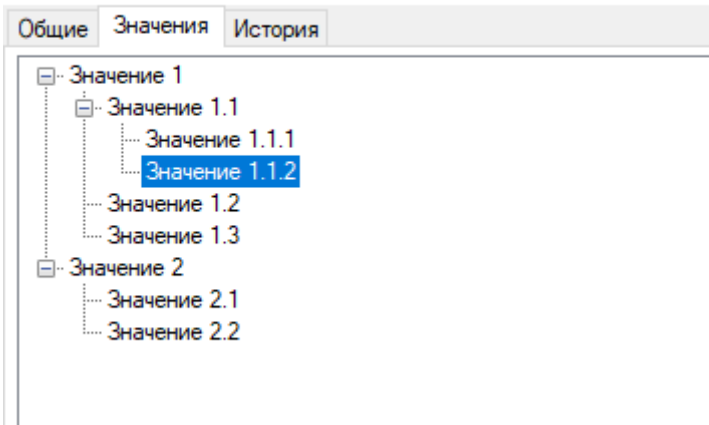


3.6.2. ИЕРАРХИЧЕСКИЕ СПРАВОЧНИКИ


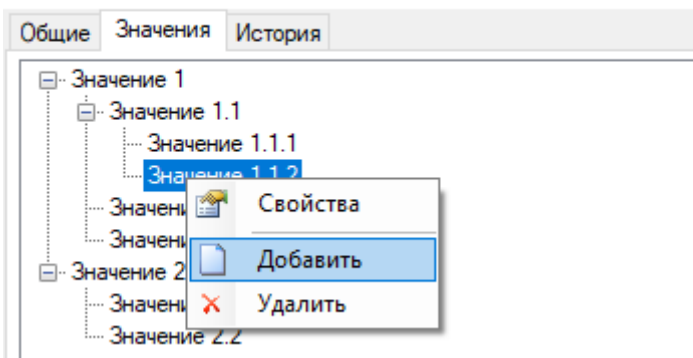
При создании справочника можно указать дополнительное свойство «Древовидный справочник»:




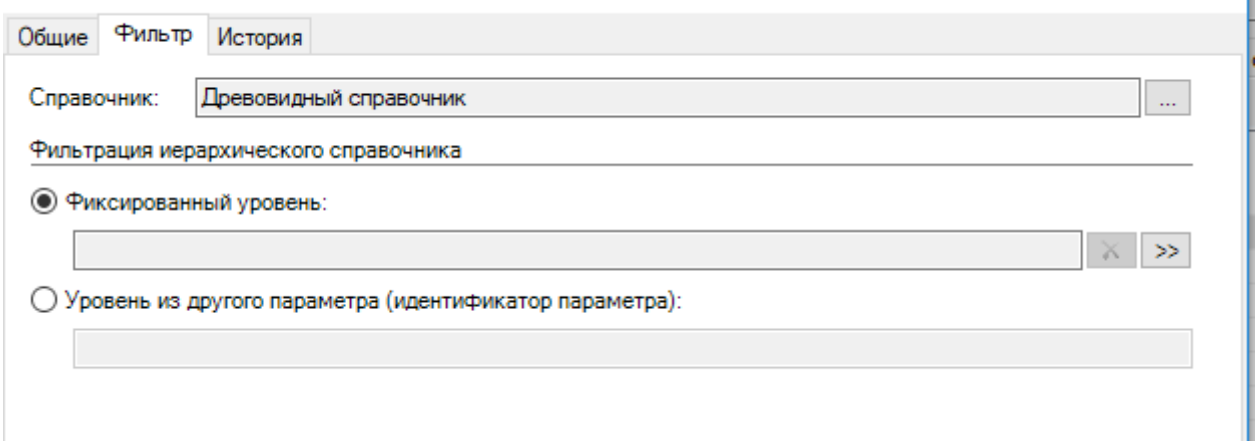
В этом случае появится возможность вести иерархический справочник с неограниченным количеством уровней вложенности:

 Справочник параметра / Добавление


Для добавления значений второго уровня просто выделите мышью предыдущий уровень и нажмите правой кнопкой мыши «Добавить»:

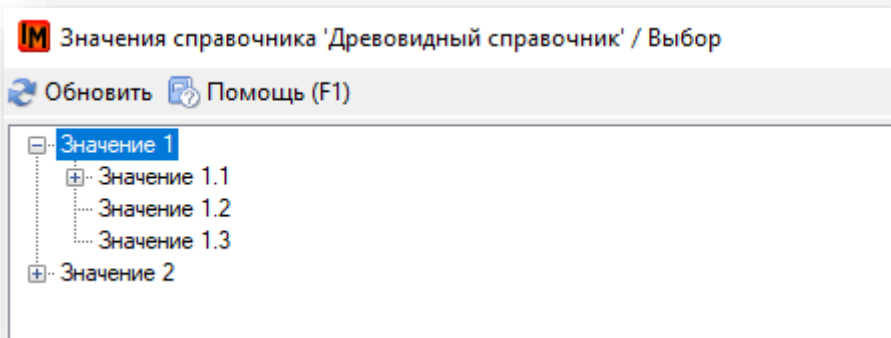
 Справочник параметра / Добавление


При выборе такого вида справочника в простом параметре система предложит другой набор фильтров для настройки поведения такого параметра:

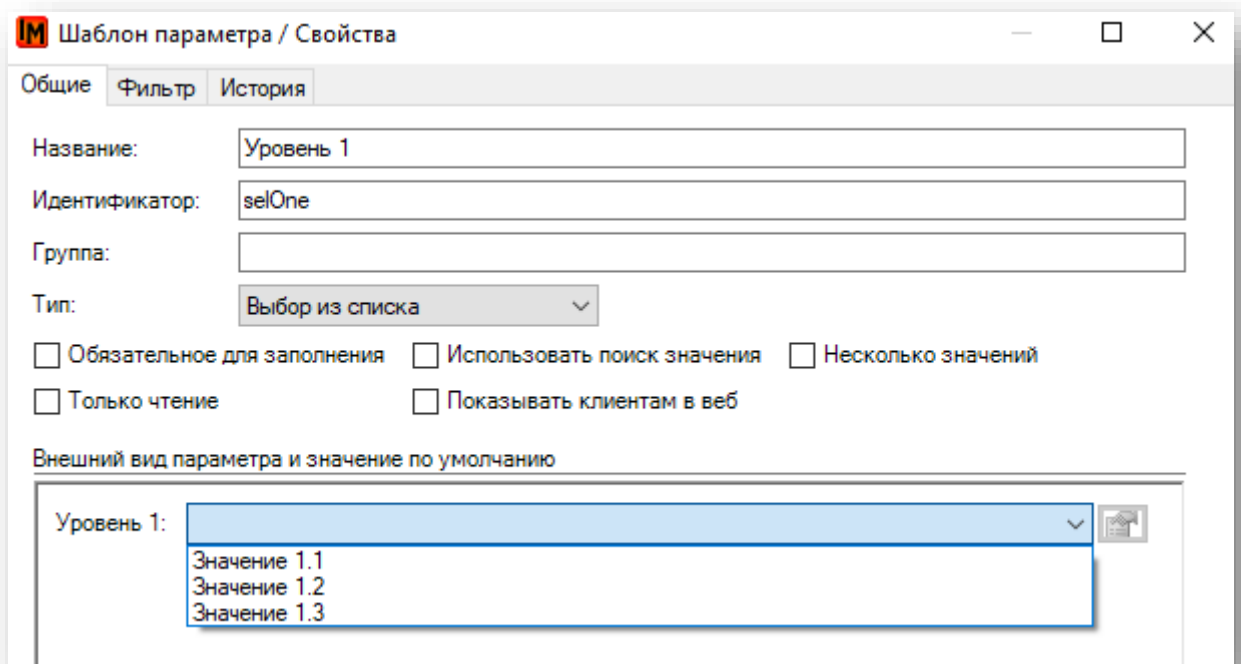
 Шаблон параметра / Свойства


- 1) **«Фиксированный уровень»:** в данном фильтре задается конкретный узел иерархического справочника. На форме можно будет выбрать только значения, вложенные в конкретный узел.

Пример: выбор уровня «Значение 1» вот в таком справочнике:

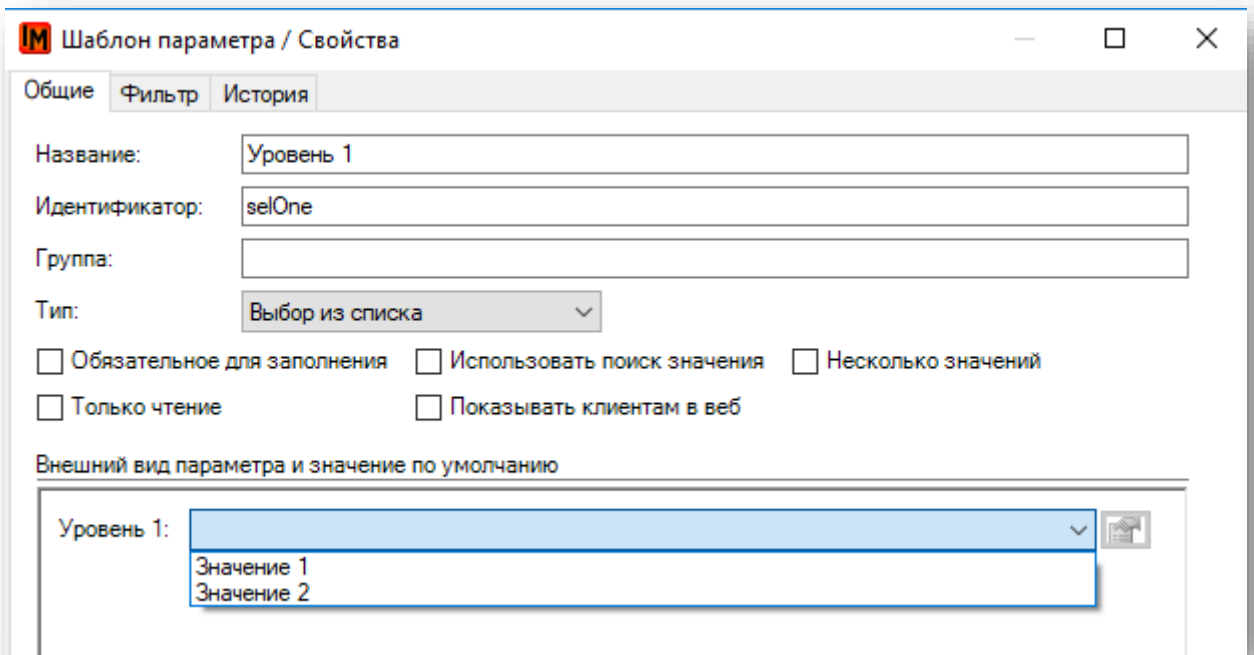


...приведет к возможности выбрать значения «Значение 1.1», «Значение 1.2», «Значение 1.3»:

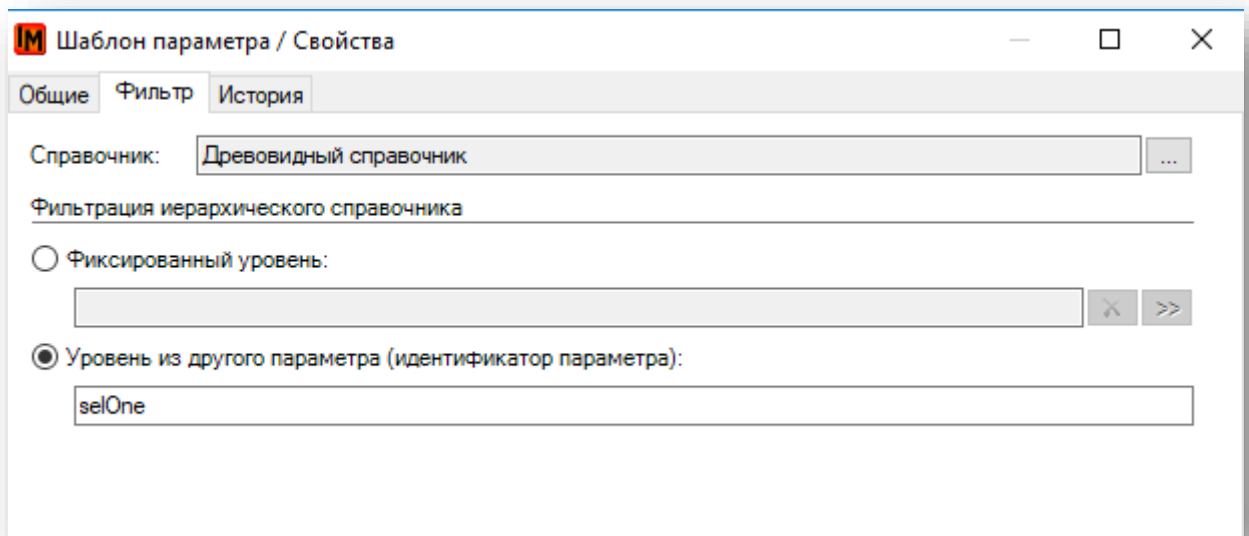


- 2) **«Уровень из другого параметра»:** в данном фильтре задается идентификатор другого параметра, выбор из того же справочника, в котором будет задано верхний узел для фильтрации значения в данном параметре.

Пример: в приведенном выше примере параметра с идентификатором selOne не зададим никаких фильтров. В этом случае выбор будет предоставлен из значений первого уровня:

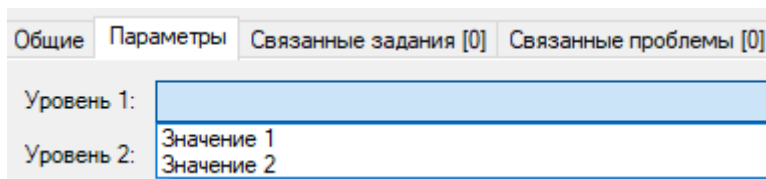


В другом параметре с идентификатором selTwo зададим следующие значения фильтров:

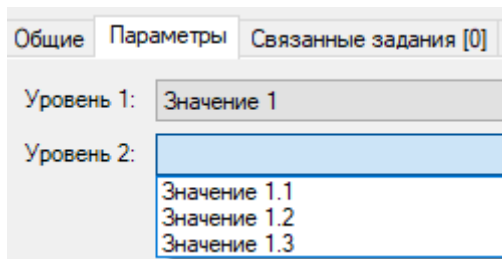


Тогда при заполнении формы (например, заявки) мы получим следующее поведение системы:

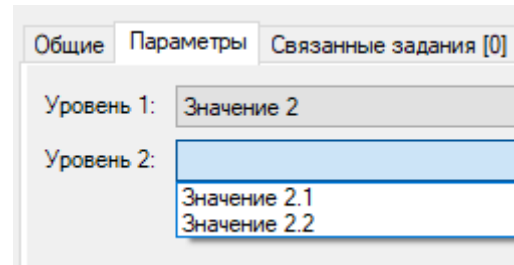
- В первом параметре система предлагает выбрать из всех значений справочника первого уровня:



- После выбора какого-либо значения во втором параметре система показывает только вложенные значения соответствующего узла справочника:



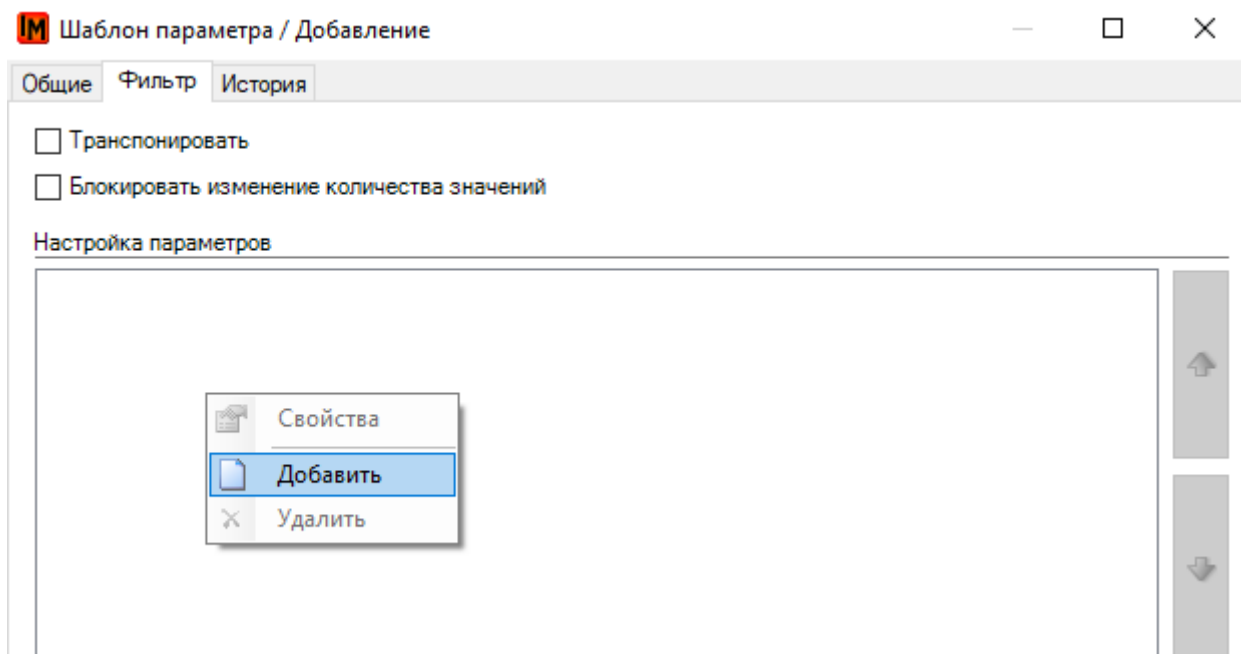
Общие	Параметры	Связанные задания [0]
Уровень 1:	Значение 1	
Уровень 2:	Значение 1.1 Значение 1.2 Значение 1.3	



Общие	Параметры	Связанные задания [0]
Уровень 1:	Значение 2	
Уровень 2:	Значение 2.1 Значение 2.2	

3.7. НАСТРОЙКА ТАБЛИЦЫ

Настройка таблицы состоит в настройке набора и последовательности параметров разных типов, требуемых в данном конкретном случае. Соответственно, на закладке «Фильтр» у параметра типа «Таблица» в меню «Настройка параметров» появляются возможности, [аналогичные описанным выше](#).



Шаблон параметра / Добавление

Общие Фильтр История

Транспонировать
 Блокировать изменение количества значений

Настройка параметров

Свойства
Добавить
Удалить

В зависимости от настроек, таблица в конечном итоге может выглядеть на форме вот так:

Столбец 1	Значение 1
Столбец 2	Значение 1.1
Столбец 3	Мышин Вадим Борисович
	Подколичев Владислав Иванович
Столбец 4	ITSM ИнфраМенеджер 5.1 5.1.70
	ITSM Сервис мониторинга 5.1.70

Здесь:

- «Таблица» - название параметра типа «Таблица», в фильтре указано свойство «Транспонировать» (поэтому)
- «Столбец 1» и «Столбец 2» - параметры типа «Выбор из списка» из иерархического справочника (см. [вышеприведенный пример настройки таких параметров](#))
- «Столбец 3» - параметр типа «Пользователь» с возможностью множественного ввода значений (можно выбрать нескольких пользователей)
- «Столбец 4» - параметр типа «Модель», выбор модели программного обеспечения, с возможностью множественного ввода значений

Добавление новых строк выполняется в Win-интерфейсе при помощи правой кнопки мыши и команды «Добавить»:

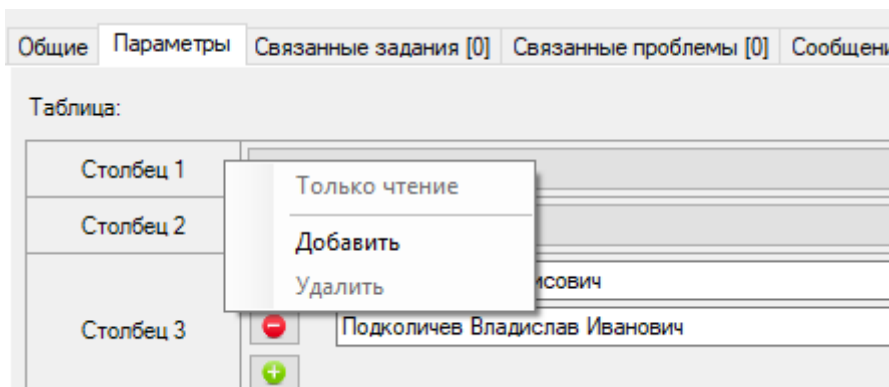


Таблица:

Столбец 1	Значение 1	Значение 2
Столбец 2	Значение 1.1	Значение 2.2
Столбец 3	Мышин Вадим Бор	Админов Админ Админович
	Подколичев Влади	
Столбец 4	ITSM ИнфраМенед	ITSM ИнфраМенеджер 5.1 5.1.70
	ITSM Сервис мони	

Количество добавляемых «строк» может быть ограничено либо настройками параметра «Таблица», либо через изменение свойств параметра в рамках процедуры обработки (workflow).