

АВТОМАТИЗАЦИЯ РЕГЛАМЕНТНЫХ И ПРОФИЛАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ITSM-СИСТЕМА ИНФРАМЕНЕДЖЕР, МОДУЛЬ
СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Версия 6.x

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение	3
2. Инструкция по настройке	4
2.1. Создание шаблона заданий	4
2.1.1. Вкладка «Файлы»	5
2.1.2. Вкладка «Дополнительные поля»	6
2.1.3. Вкладка «Шаблоны параметров»	6
2.2. Создание регламентной работы	9
2.2.1. Вкладка связи.....	11
2.3. Создание расписания автоматического запуска регламентных работ.....	12
2.4. Выполнение регламентных работ	14

1. ВВЕДЕНИЕ

ИнфраМенеджер позволяет автоматизировать любые регламентные (периодические) работы, в том числе выполняемые в рамках обслуживания техники. Это может быть:

- Профилактика принтеров и другой оргтехники
- Проверка бэкапов
- Подготовка отчетов
- Любые работы, которые должны выполняться в ИТ-службе на регулярной основе.

ИнфраМенеджер позволяет:

- Настроить шаблон заданий на выполнение таких работ (чтобы не заполнять каждый раз ответственных, текст задания, сроки и т.п)
- Настроить расписание автоматической постановки таких заданий.

В результате с ИТ-сотрудников снимается следующая нагрузка:

- Вручную вести графики выполнения таких работ
- Помнить о сроках начала работ, контролировать начало их выполнения

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

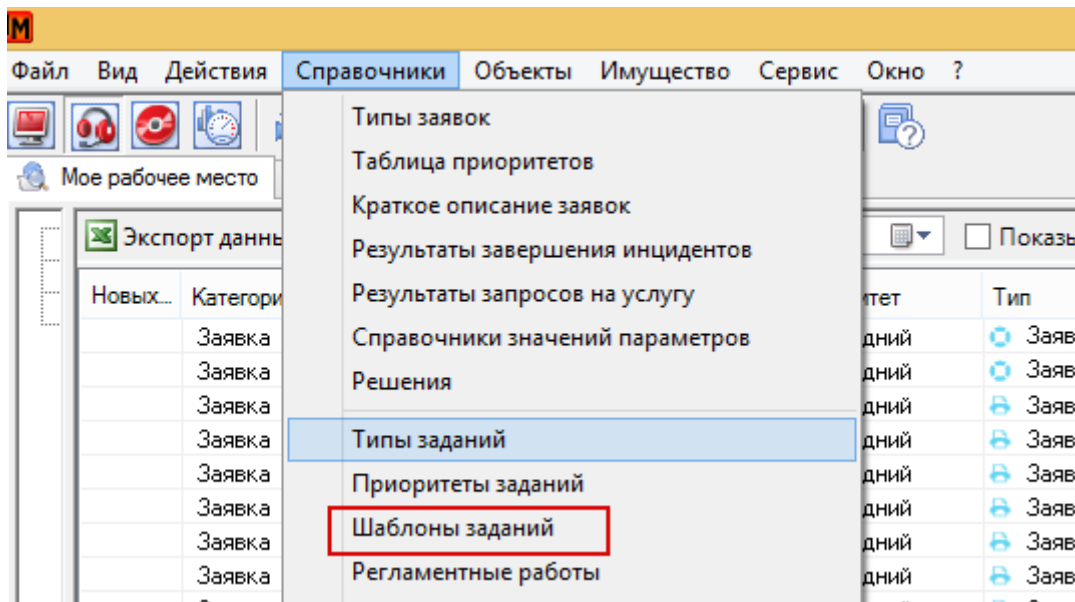
При использовании модуля Редактор Workflow Pro может быть автоматизирована не только выдача и контроль таких заданий, но и выполнение технологических ИТ-операций в рамках регламентных работ. В процедуре обработки заданий, выдаваемых по расписанию, можно предусмотреть выполнение различных скриптов, которые вместо ИТ-сотрудников не забудут проверить бэкап, очистить логи, перезагрузить сервер и т.п. В результате вы получите не только самостоятельную «напоминалку», но и единое хранилище и управление всеми скриптами, которыми пользуются системные администраторы для поддержки работоспособности ИТ-инфраструктуры.

2. ИНСТРУКЦИЯ ПО НАСТРОЙКЕ

Чтобы автоматизировать такие работы необходимо выполнить три основные настройки.

2.1. СОЗДАНИЕ ШАБЛОНА ЗАДАНИЙ

Чтобы создать шаблон задания, необходимо перейти во вкладку «Службы поддержки», воспользоваться верхнем меню и в разделе «Справочники» выбрать «Шаблоны заданий»



В шаблоне задания указываются основные параметры, которые будут использованы системой автоматически в момент запуска задания. Это:

- Название
- Инициатор (От чьего имени будут назначены задания, кто будет их контролировать)
- Тип и приоритет задания
- Плановые сроки начала и выполнения
- Норматив трудозатрат для конкретного задания
- Назначения исполнителя (Фиксированный сотрудник\группа, сотрудник с наименьшей нагрузкой (либо с наименьшей нагрузкой из группы), ответственный за сервис (При выборе исполнителя задания система может учитывать зоны ответственности, определяемые по местоположению и типу оборудования, к которому определен доступ для инженера)

Шаблон задания / Добавление

Общие | **Файлы [0]** | Дополнительные поля | Шаблоны параметров | История

Название:

Папка:

Инициатор:

Тип:

Приоритет:

Начало: ч мин

Выполнить до: ч мин

Норматив: ч мин

Автоназначение исполнителя

Автоназначение не используется

Фиксированный сотрудник:

Фиксированная группа:

Сотрудник с наименьшей нагрузкой

Сотрудник с наименьшей нагрузкой из группы:

Ответственный за сервис

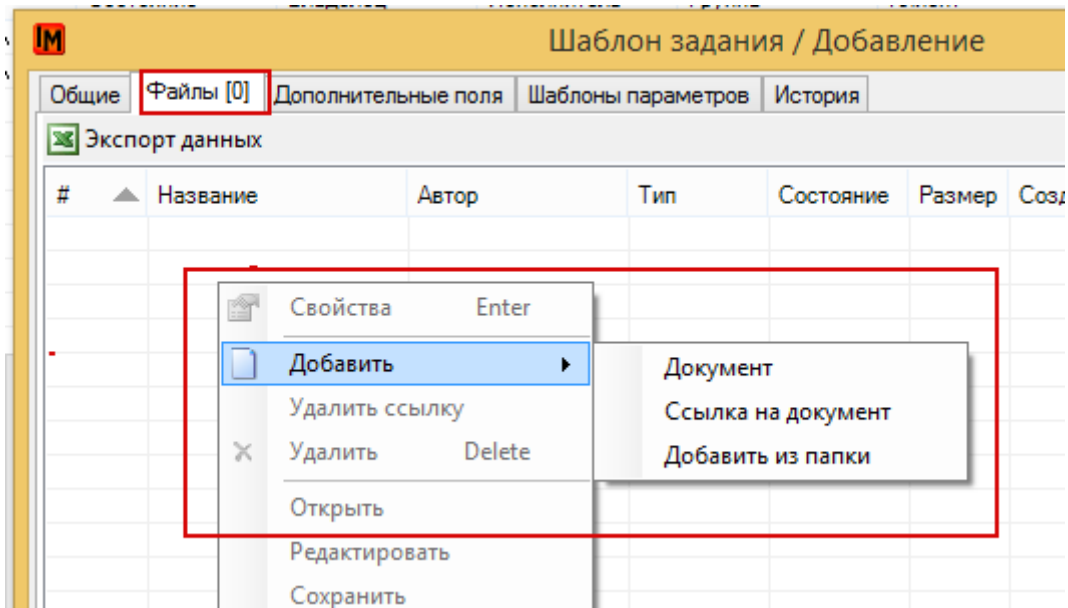
С учетом ТТЗ С учетом ответственности за сервис

С учетом ТОЗ С учетом графиков рабочего времени

Описание:

2.1.1. Вкладка «Файлы»

Есть возможность добавить файл в регламентную работу, это может быть файл любого формата, который может быть полезен для выполнения задания.



2.1.2. Вкладка «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛЯ»

Дополнительные поля – опциональное использование, чаще всего используются для ведения какой-то дополнительной информации (например, инвентарные номера техники, по которой нужно произвести регламентные работы).

2.1.3. Вкладка «ШАБЛОНЫ ПАРАМЕТРОВ»

Шаблоны параметров имеют очень гибкие настройки.

Шаблон задания / Добавление

Общие | Файлы [0] | Дополнительные поля | Шаблоны параметров | История

Шаблон параметра / Добавление

Общие | Фильтр | История

Название: 1

Идентификатор: 2

Группа: 3

Тип данных: Строка 4

Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений

Только чтение Фильтрация 5

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

: []

Добавить Закрыть

Добавить Закрыть

1. Название параметра
2. Идентификатор
3. Группа используется для дополнительной визуализации, конструктивного вида параметра.

Шаблон параметра / Добавление

Общие | Фильтр | История

Название:

Идентификатор:

Группа:

Тип данных:

Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений

Только чтение Фильтрация

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

:

Добавить | Заккрыть

4. В разделе тип есть возможность выбрать 1 тип данных для 1 шаблона.

- Булево значение
- Число (Есть фильтр)
- Строка (Есть фильтр)
- Дата (Есть фильтр)
- Переключатель (Есть фильтр)
- Выбор из списка (Есть фильтр)
- Пользователь (Есть фильтр)
- Подразделение (Есть фильтр)
- Модель продуктов (Есть фильтр)
- Конфигурационный элемент (Есть фильтр)
- Местоположение (Есть фильтр)
- Файл
- Должность
- Таблица (Есть фильтр)
- Склад

В некоторых типах данных есть фильтр. Это может быть справочник значений предварительно добавленный, либо числовой, дробное\целое, максимальное или минимальное число символов и т.д.

Шаблон параметра / Добавление

Общие Фильтр История

Название:

Идентификатор:

Группа:

Тип данных: Переключатель

Обязательное для заполнения Использовать поиск значения Несколько значений

Только чтение Фильтрация

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

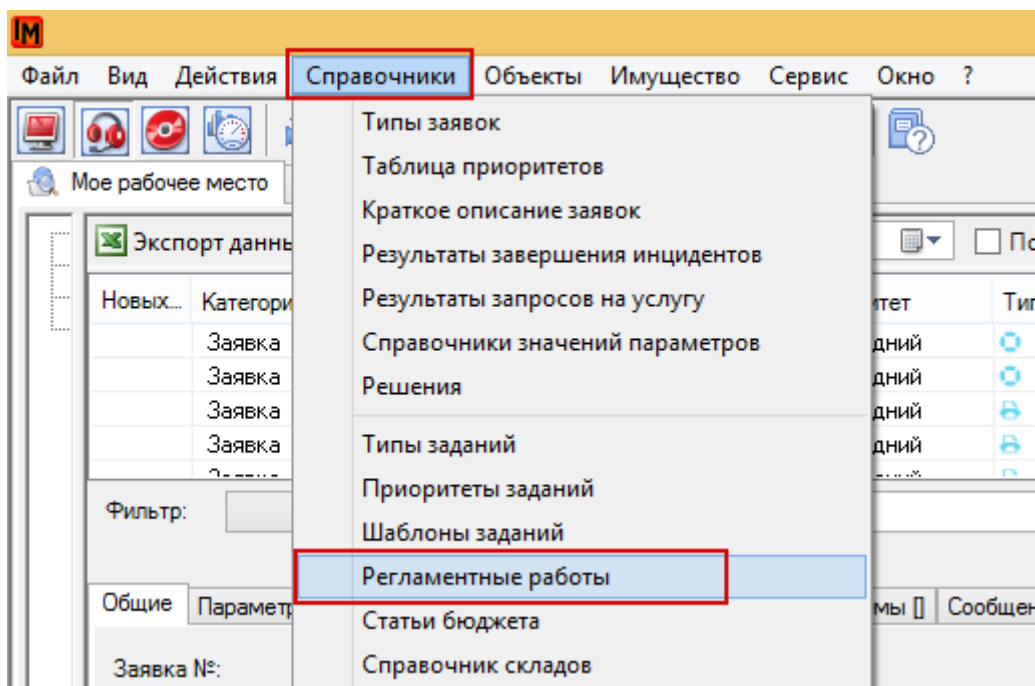
: (нет значений в справочнике)

Добавить Закрыть

Подробнее о шаблонах параметров и их настройках см. документацию «Настройка параметров заявок и заданий» на сайте <https://www.inframanager.ru/download/documents/>, в разделе «Service Desk на базе ПО «ИнфраМенеджер».

2.2. СОЗДАНИЕ РЕГЛАМЕНТНОЙ РАБОТЫ

Создание регламентной работы начинается в пункте меню «Справочники» далее «Регламентные работы»



Здесь мы определяем, какие регламентные работы будут выполняться периодически, задаем связь с оборудованием, которое необходимо будет обслуживать в рамках данной работы.

Регламентная работа / Добавление

Общие | Связи [0] | История

Название: Обслуживание принтеров

Папка: Принтеры

Шаблон задания:

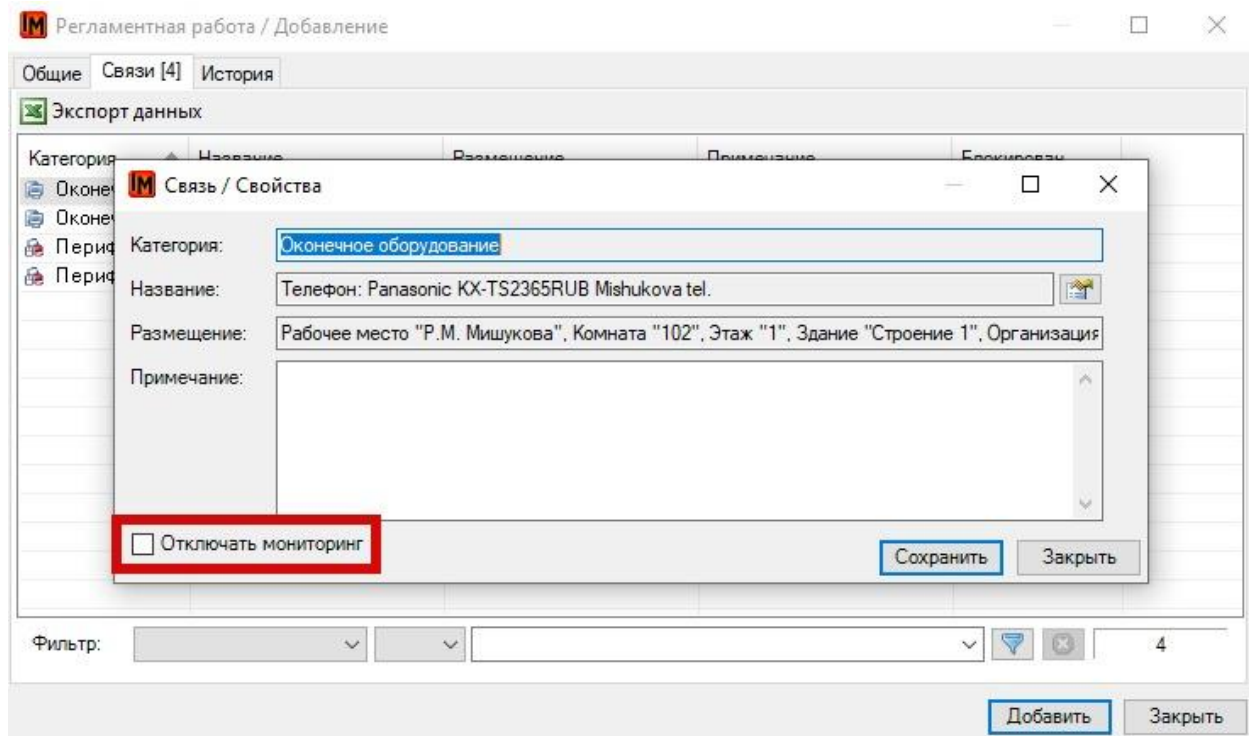
Состояние: Активна

Кратность: Для всех

Описание:

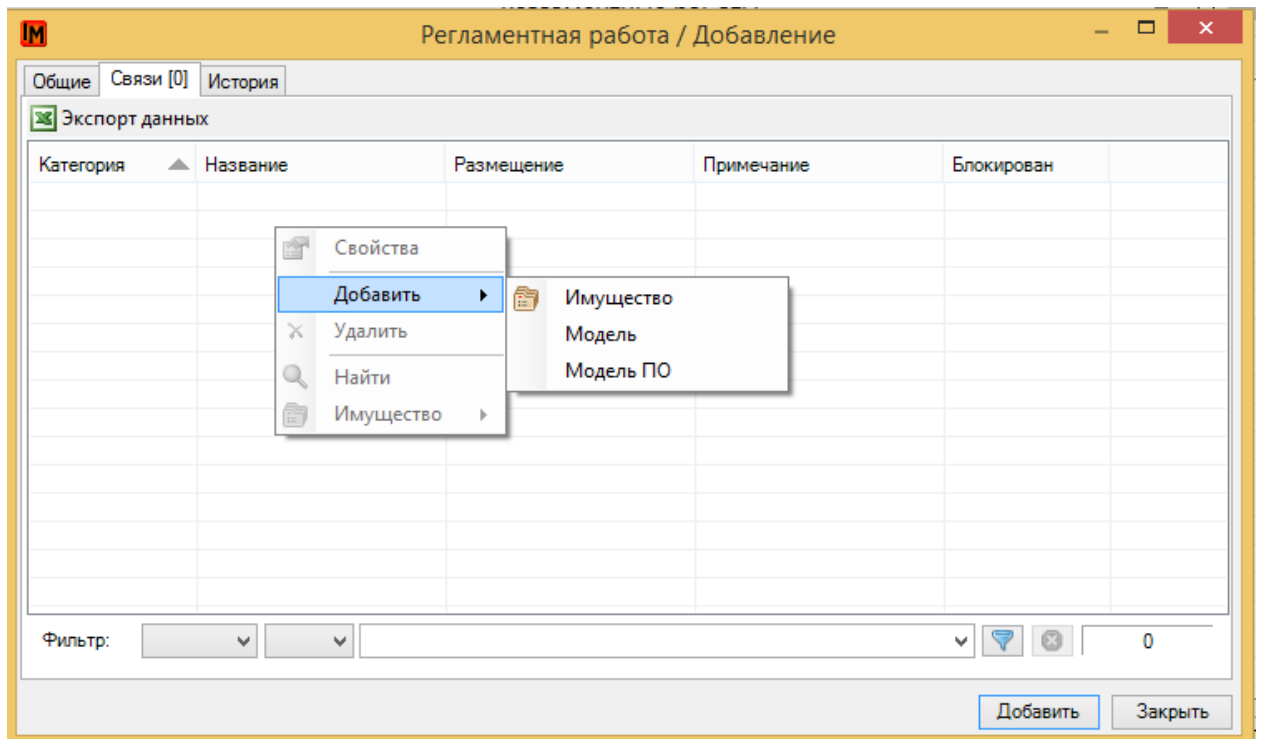
Добавить | Закреть

1. Название (название регламентной работы)
2. Папка (для структурирования списка регламентных работ)
3. Шаблон заданий (прикрепляем шаблон задания, созданный на предыдущем шаге)
4. Состояние
5. Кратность (Позволяет определить – будет ли назначено несколько заданий по каждой единице оборудования отдельно, или будет создано одно задание сразу для всего оборудования.)
6. При выборе оборудования можно сразу указать необходимость отключения мониторинга, настроенного при помощи ПО «ИнфраМенеджер», на время выполнения задания – система выполнит это автоматически в момент выдачи задания. Это необходимо, чтобы не получать тревожных сообщений в момент, когда производятся плановые работы.)



2.2.1. ВКЛАДКА СВЯЗИ

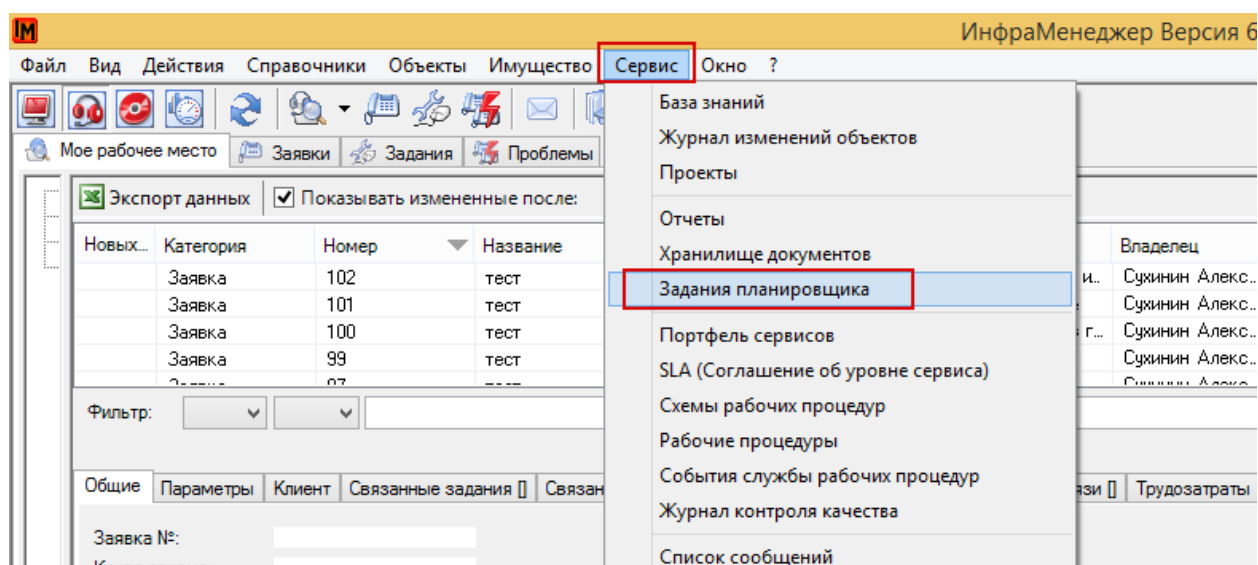
Во вкладке связи есть возможность добавить оборудование.



- Имущество
- Модель
- Модель ПО

2.3. СОЗДАНИЕ РАСПИСАНИЯ АВТОМАТИЧЕСКОГО ЗАПУСКА РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

Чтобы создать задание планировщика, необходимо перейти во вкладку «Службы поддержки», воспользоваться верхнем меню и в разделе «Сервис» выбрать «Задания планировщика»



Расписание может быть настроено как угодно гибко. Предусмотрены следующие возможности настройки.

Задание / Добавление

Общие Расписание

Название:

Тип задачи:

Задача:

Примечание:

Использовать пользовательскую учетную запись

Логин:

Пароль:

Подтверждение:

Разрешено (задание будет выполняться в назначенное время)

Задание / Добавление

Общие Расписание

В 09:00, 1 числа каждого месяца, начиная с 06.11.2020

Назначить задание: Время начала:

Расписание по месяцам

По числам месяцев

Показывать несколько расписаний

Выбор месяцев

Выберите месяцы для выполнения задания:

<input checked="" type="checkbox"/> январь	<input checked="" type="checkbox"/> июль
<input checked="" type="checkbox"/> февраль	<input checked="" type="checkbox"/> август
<input checked="" type="checkbox"/> март	<input checked="" type="checkbox"/> сентябрь
<input checked="" type="checkbox"/> апрель	<input checked="" type="checkbox"/> октябрь
<input checked="" type="checkbox"/> май	<input checked="" type="checkbox"/> ноябрь
<input checked="" type="checkbox"/> июнь	<input checked="" type="checkbox"/> декабрь

- Периодичность выполнения (раз в месяц, раз в неделю, и т.п)
- По каким числам месяца выполнять работу, в какое время
- По каким месяцам выполнять эту операцию

Задание / Добавление

Общие Расписание

В 09:00, 1 числа каждого месяца, начиная с 06.11.2020
В 09:00, ежедневно, начиная с 06.11.2020
В 09:00, каждую неделю, по Пн, Пт, начиная с 06.11.2020
В 09:00, 1 числа каждого месяца, начиная с 06.11.2020

Назначить задание: Ежемесячно Время начала: 09:00 Дополнительно...

Расписание по месяцам

По 1 числам месяцев

Выбор месяцев...

Показывать несколько расписаний

Добавить Закрыть

Может быть создано несколько разных расписаний для одной работы.

2.4. ВЫПОЛНЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ РАБОТ

В назначенное время система автоматически создаст задание по соответствующему шаблону и запустит процедуру, соответствующую типу задания. В задании будут автоматически указаны название, описание, сроки выполнения.

Задание № 54 / Свойства*

На контроле

Общие | Файлы [0] | Связи [0] | Трудозатраты | Согласования [0] | Дополнительные поля | История

Создать

Название: Обслуживание принтера

Инициатор: Сухинин Александр

Тип задания: Регламентные работы

Группа: объект не выбран

Приоритет: Средний

Исполнитель: Абабкова Надежда Николаевна

Состояние: Инициировано

Назначил: объект не выбран

Связано с:

Описание:

Диагностика состояния, ремонт по необходимости

Создано: 06.11.2020 17:13:56

Назначено: 06.11.2020 17:14:28

Принято: 06.11.2020 17:14:28

Начато: 06.11.2020 17:13:57

Выполнить до: 09.11.2020 11:13:56

Завершено: 06.11.2020 17:14:28

Изменено: 06.11.2020 17:14:28

Заметки

Добавить

Сохранить | Закреть

Кроме этого, задание сразу будет связано с соответствующим оборудованием, если оборудование было заранее добавлено в регламентную работу. Исполнитель сможет прямо из задания посмотреть всю информацию, присутствующую в базе ИнфраМенеджера.

Задание № 54 / Свойства*

Общие | Файлы [0] | Связи [2] | Трудозатраты | Согласования [0] | Дополнительные поля | История

Экспорт данных

Категория	Название	Размещение	Примечание	Блокирован
Оконечное о...	Принтер: HP LaserJet 10...	Рабочее место "Р.М. Ры...		Да
Оконечное о...	Принтер: HP LaserJet 10...	Рабочее место "Р.М. Мак...		Да

Связь / Свойства

Категория:

Название:

Размещение:

Примечание:

Отключить мониторинг

Фильтр: 2

После выполнения работ, исполнитель сможет указать реальное количество человека/часов, потраченных для данного задания.

