

НАСТРОЙКА МОДУЛЯ
«СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ»
ITSM-СИСТЕМЫ ИНФРАМЕНЕДЖЕР
ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ SERVICE DESK

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Быстрый способ познакомиться с системой ИнфраМенеджер	4
Какие данные необходимо / возможно вести о пользователях в системе ИнфраМенеджер?	4
Определение местоположения пользователя	5
Импорт информации о пользователях из MS Active Directory / CSV-файлов	6
Работа с системой ИТ-сотрудников	10
Роли участников процесса обработки заявок	10
Что значат эти роли?	11
Что следует из этих ролей?	11
Описание сервиса и его классификация	13
Детализация: элементы и услуги	13
Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)	14
Назначение SLA	14
Настройка интеграции с почтовым сервером	16
Обработка заявок	19
Настройка статистики	20
Внедрение «ИнфраМенеджер»	22

ВВЕДЕНИЕ

Модуль Служба Поддержки системы ИнфраМенеджер позволяет:

1. Принимать заявки – инциденты или запросы на услуги – от пользователей в автоматическом режиме по электронной почте, через Web-интерфейс, или регистрировать заявки вручную;
2. Автоматизировать обработку проблем, вызвавших то или иное количество инцидентов;
3. Выдавать задания ИТ-сотрудникам, причем задания как связанные с обработкой заявок, так и не связанные с обслуживанием пользователей (например, на профилактические работы; на проектные работы и т.п.)

Все заявки при регистрации классифицируются по типу (инцидент / запрос на услугу / ошибка ПО / запрос на консультацию) и по сервису. Для каждой заявки система автоматически назначает контрольный срок исполнения, в соответствии с соглашением об уровне качества обслуживания, заключенным с пользователем. О ходе обработки заявок система может **автоматически оповещать**:

- **Пользователя** (о факте приема заявки; о назначении ответственного и т.п.)
- **Диспетчера / инженера службы поддержки** (о поступлении новой заявки; истечении срока исполнения; выполнении назначенного по заявке задания и т.п.)
- **Руководителя службы поддержки** (о поступлении заявки, истечении сроков исполнения и т.п.)

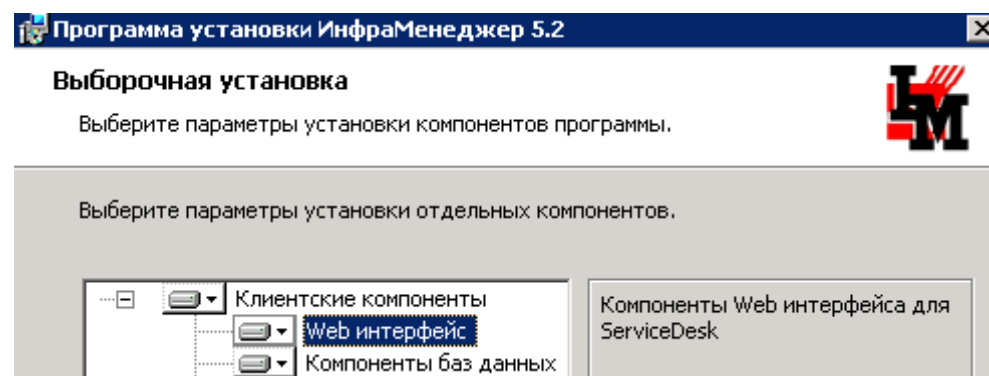
ВСЕ ЭТО ПОЗВОЛЯЕТ:

1. Обеспечить быстрое внедрение лучших практик организации Service Desk, описанных в ITIL;
2. Автоматизировать сбор статистики для анализа состояния дел;
3. Обеспечить пользователей необходимой обратной связью;
4. Повысить эффективность контроля обработки заявок пользователей.

ПОЭТОМУ ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ НАЧАТЬ РАБОТУ В МОДУЛЕ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ, НЕОБХОДИМО ВЫПОЛНИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ НАСТРОЙКИ:

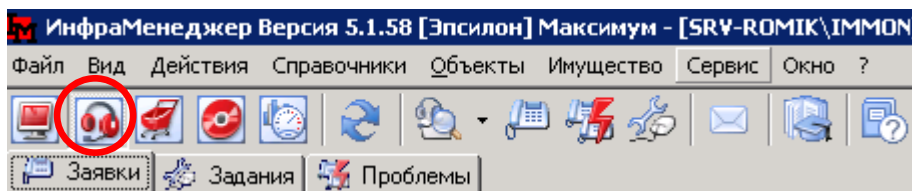
1. [Заполнить информацию о пользователях](#)
2. [Заполнить портфель сервисов](#)
3. [Заключить с пользователями соглашения об уровне качества обслуживания \(SLA\)](#)
4. [Настроить интеграцию с почтовым сервером](#) для отправки сообщений по э-почте

Примечание: Web-интерфейс (портал самообслуживания для пользователей) разворачивается автоматически при установке. Если при установке данный пункт отсутствует, значит, на вашем стенде не настроен IIS. Подробнее о настройке IIS смотрите соответствующую документацию («Подготовка IIS»):



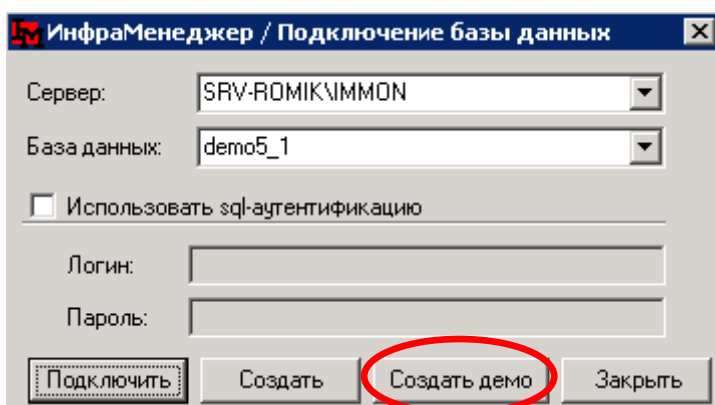
Данный документ содержит краткое описание назначения и способов настройки обязательных элементов модуля Службы Поддержки системы ИнфраМенеджер. Более подробные инструкции по использованию тех или иных функций – во встроенном Help системы ИнфраМенеджер.

Примечание: Пункты меню системы ИнфраМенеджер зависят от открытого в данный момент модуля. Все, что описано в данном документе, касается настройки модуля Службы поддержки. Перейти в этот модуль можно по нажатию следующей кнопки:



БЫСТРЫЙ СПОСОБ ПОЗНАКОМИТЬСЯ С СИСТЕМОЙ ИНФРАМЕНЕДЖЕР

Чтобы быстро ознакомиться с возможностями системы проще всего создать демонстрационную базу, в которой уже заполнена информация о пользователях, портфель сервисов, разработаны SLA, настроена статистика и т.п. Для этого после установки клиента ИнфраМенеджера выберите «Создать демо»:



Для создания необходимо ввести название базы данных и указать путь к папке, в которой MS SQL будет хранить файлы БД.

КАКИЕ ДАННЫЕ НЕОБХОДИМО / ВОЗМОЖНО ВЕСТИ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ В СИСТЕМЕ ИНФРАМЕНЕДЖЕР?

Для того чтобы начать обслуживание конечных пользователей в рамках модуля Службы Поддержки, необходимо сначала ввести о них информацию в справочник «Пользователи».

Система позволяет обслуживать только пользователей из этого справочника!

Общий список пользователей доступен в пункте меню **Объекты -> Пользователи**:

Пользователи

Обновить | Экспорт данных | Помощь (F1)

Фамилия	Имя	Отчество	Логин	Комната	Здание	Должн
Григорьев	Александр			Нет	Нет	Главн
Калёнов	Владимир			Нет	Нет	Ведущ
Кореев	Андрей	Викторович		104	Строение 1	Не опр
Крючкова	Анастасия			101	Строение 1	Систем
Петров	Иван			Нет	Нет	Не опр
Соломин	Евгений	Викторович		104	Строение 1	Не опр
Подколишев	Владислав	Борисович		104	Строение 1	Систем
Симонов	Павел			Нет	Нет	Не опр
Мышин	Вадим	Федорович		104	Строение 1	Главн
Семёнов	Виталий	Алексеевич		212	Строение 1	Не опр
Маркова	Татьяна	Сергеевна		103	Строение 1	Не опр
Потапова	Елена	Викторовна		103	Строение 1	Не опр
Кабашов	Андрей	Владимирович		213	Строение 1	Дирек
Суслов	Георгий	Романович		212	Строение 1	Не опр
Мишукова	Ольга	Дмитриевна		102	Строение 1	Старш

Фильтр: [] [] [] [] [] []

Рисунок 1. Список пользователей в системе ИнфраМенеджер

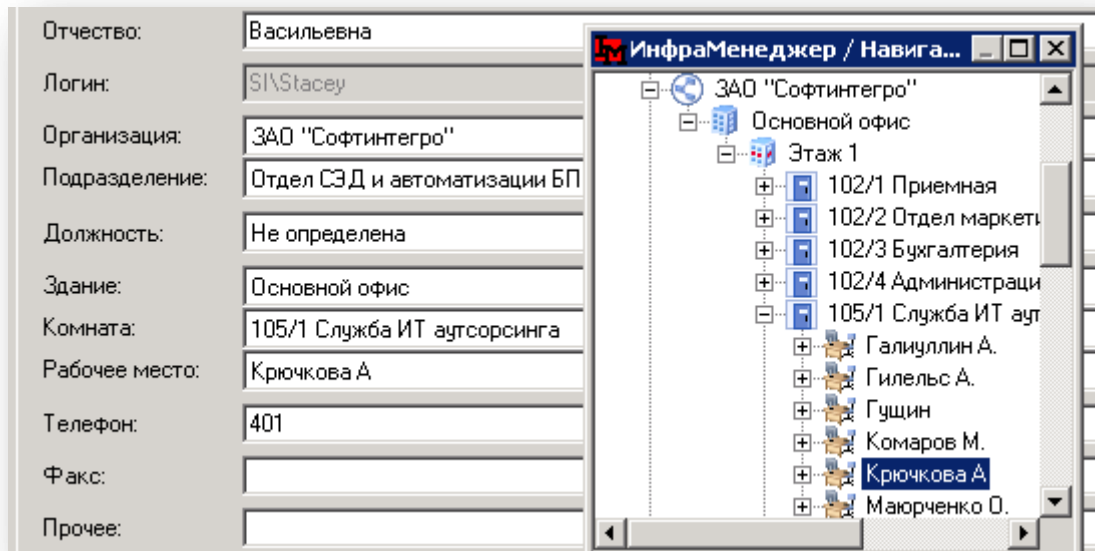
При вводе данных необходимо указывать:

- Принадлежность к структурной единице;
- Учетную запись Windows (логин) – для того, чтобы пользователь мог воспользоваться Web-интерфейсом;
- Электронный адрес – для автоматических уведомлений от системы ИнфраМенеджер о состоянии заявок пользователя

ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

В систему может быть введена информация и о рабочем месте пользователей. Для каждой организации может быть указано одно или несколько зданий, где располагаются сотрудники этой организации. Для каждого здания определяются этажи, на этажах – комнаты, а в комнатах – рабочие места.

Если эта информация введена, а для пользователей указано, где они размещаются, на каких рабочих местах, то в процессе работы, например, по заявке от данного пользователя, можно будет сразу увидеть, где расположено рабочее место того или иного пользователя.



Кроме персональных данных, система ведет дополнительную информацию для каждого пользователя:

Оповещения. Набор возможных оповещений зависит от набора ролей (см.

- Роли участников процесса обработки заявок), которые может исполнять пользователь. Данная закладка предназначена для определения, какие из возможных сообщений будут доставляться данному пользователю. В начальный момент времени разрешения расставляются по умолчанию, в соответствие с выбранными ролями. Правила умолчания могут быть изменены в рамках настройки системы.
- **Соглашения (SLA).** С каждым пользователем должно быть заключено соглашение об уровне качества обслуживания (см. Разработка соглашений об уровне сервисов (SLA)). Такое соглашение может быть заключено как с отдельным пользователем, так и с подразделением, в котором он работает, или с организацией в целом. В системе на закладке с аналогичным названием можно увидеть все соглашения, имеющие отношение к данному пользователю.
- **Сервисы.** В общем случае пользователь может быть допущен не ко всем сервисам, предоставляемым службой ИТ. Закладка «Сервисы» показывает, к каким сервисам, в соответствие с заключенными соглашениями, данный пользователь имеет доступ (см. Описание сервиса и его классификация).

ИМПОРТ ИНФОРМАЦИИ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ ИЗ MS ACTIVE DIRECTORY / CSV-ФАЙЛОВ

Для использования функции импорта из Active Directory необходимо, чтобы:

- сеть должна быть под управлением Windows 2000 Server и выше;
- пользователь, выполняющий импорт, должен обладать правами доменного администратора;
- на компьютере с установленной системой «ИнфраМенеджер» была установлена утилита MS ADSI. Она устанавливается вместе с Windows по умолчанию (если нет, то необходимо запустить файл **msads.exe**, из состава дистрибутива системы, каталог **.\ADSI\MSADSI**).

Импорт выполняется в пункте меню **Файл -> Импорт данных -> Задачи импорта пользователей.**

Система предусматривает возможность создания нескольких различных задач по импорту пользователей, либо из Active Directory («Активный каталог»), либо из файла формата CSV. Любая из этих задач может выполняться автоматически, по расписанию, либо вручную по требованию.

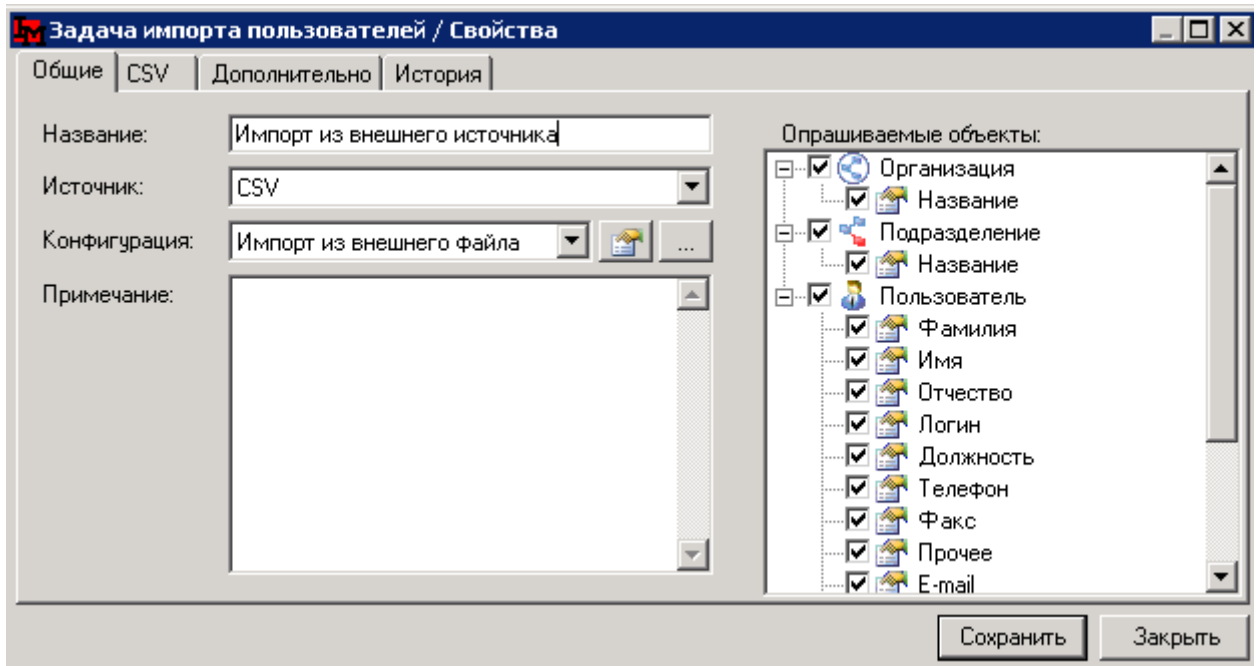


Рисунок 2. Задача по импорту пользователей

Каждая задача по импорту пользователей предполагает следующие настройки:

1. Информация о каких объектах импортируется (опрашиваемыми объектами могут быть – организации, подразделения, пользователи);
2. Источник - Active Directory («Активный каталог») или файл формата CSV
3. Конфигурация – соответствие полей Active Directory или столбцов CSV-файла и полей системы ИнфраМенеджер. Конфигурации создаются отдельно, их так же может быть несколько для импорта из разных систем.

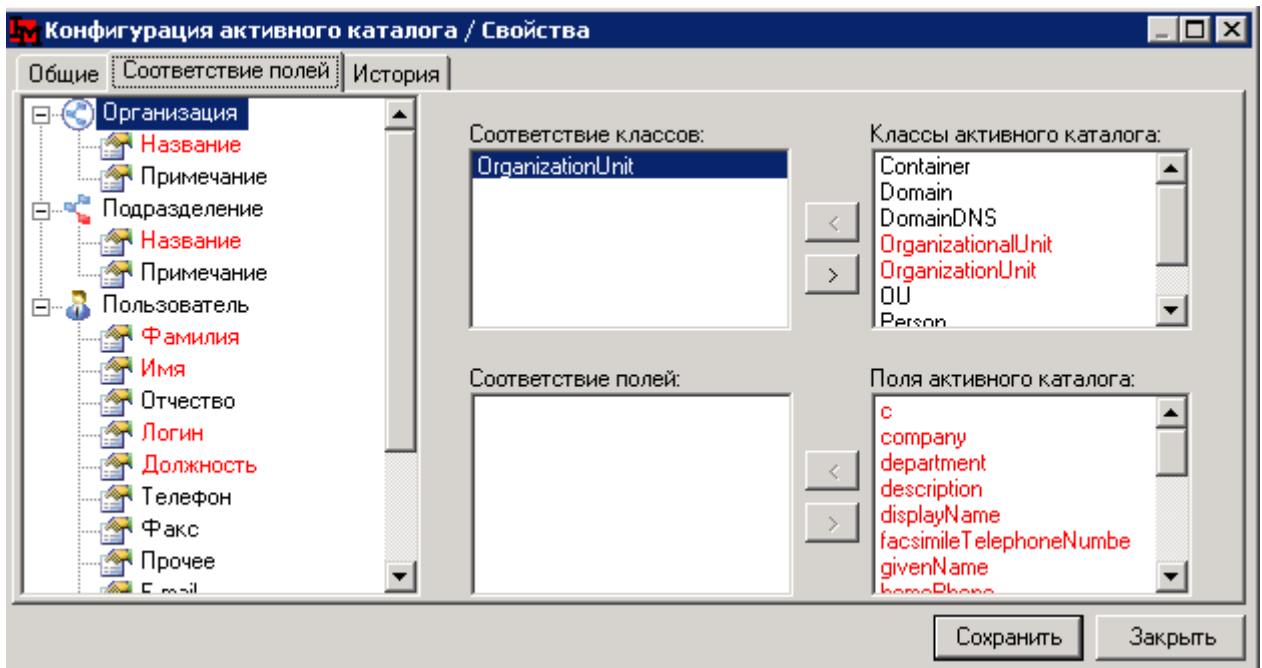


Рисунок 3. Конфигурация импорта из MS AD

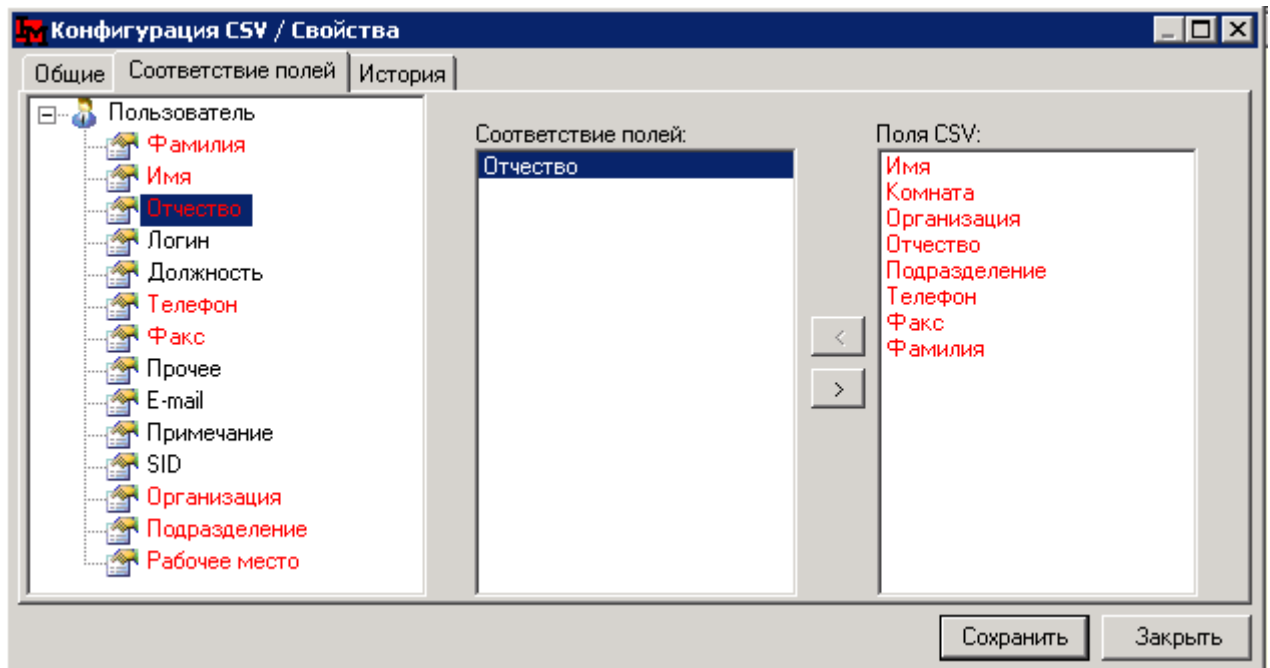


Рисунок 4. Конфигурация импорта из CSV-файла

Сопоставление объектов Active Directory и полей ИнфраМенеджера происходит по следующим принципам:

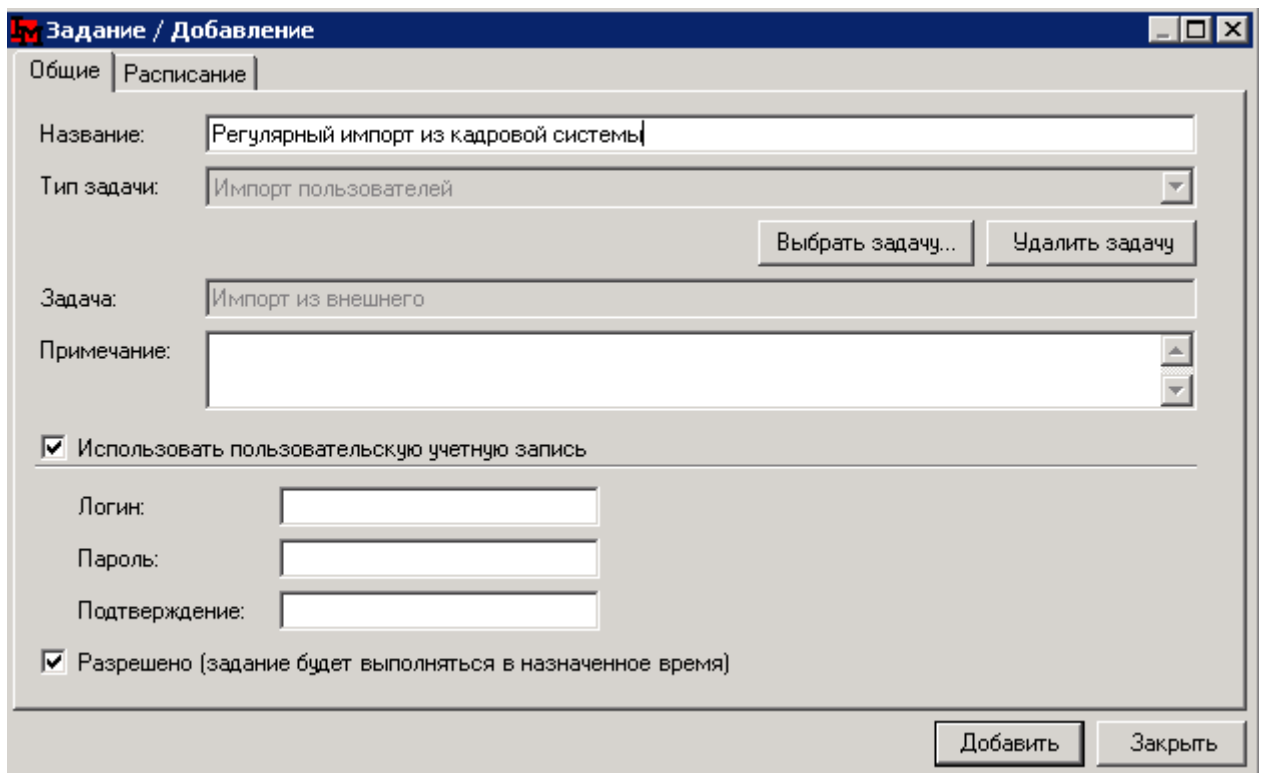
- Сначала сопоставляются классы Active Directory и объекты ИнфраМенеджера
- После в каждом классе сопоставляются поля каталога и поля объектов ИнфраМенеджера

При выполнении задачи импорта каждую запись, данные которой могут быть импортированы как данные пользователя, система проверяет на соответствие существующим записям пользователей в БД ИнфраМенеджер по следующему алгоритму:

- на первом шаге сравниваются значение полей SID. Их совпадение, при условии что значения и в источнике импорта, и в БД ИнфраМенеджер не "пустые", рассматривается как совпадение объектов.
- Если же такое соответствие установить не удалось, аналогично проверяются значения в поле Логин.
- Последняя проверка, если совпадение не обнаружено на одном из двух предшествующих шагов, выполняется для полей Фамилия и Имя. При совпадении значений обоих этих полей в БД ИМ и в источнике импорта идентификация считается успешной.
- На последнем шаге одно из полей, чьи значения сравниваются, может быть пустым. Но, естественно "пустое", например, Имя должно быть и в БД ИнфраМенеджер, и в источнике импорта.

Для пользователей, чьим данным из источника импорта найдено соответствие в БД ИнфраМенеджер, при импорте будут только обновлены значения их параметров (свойств, полей), которые отмечены в задаче. Из тех записей (объектов) из источника импорта, соответствие которым в БД ИМ обнаружить не удалось, будут созданы новые субъекты (пользователи) в конфигурации ИнфраМенеджер.

Запланировать регулярный запуск задач импорта можно либо в списке задач, через контекстное меню «Запланировать», либо в пункте меню **Сервис -> Задания планировщика**:



Задание / Добавление

Общие | Расписание

Название:

Тип задачи:

Выбрать задачу... Удалить задачу

Задача:

Примечание:

Использовать пользовательскую учетную запись

Логин:

Пароль:

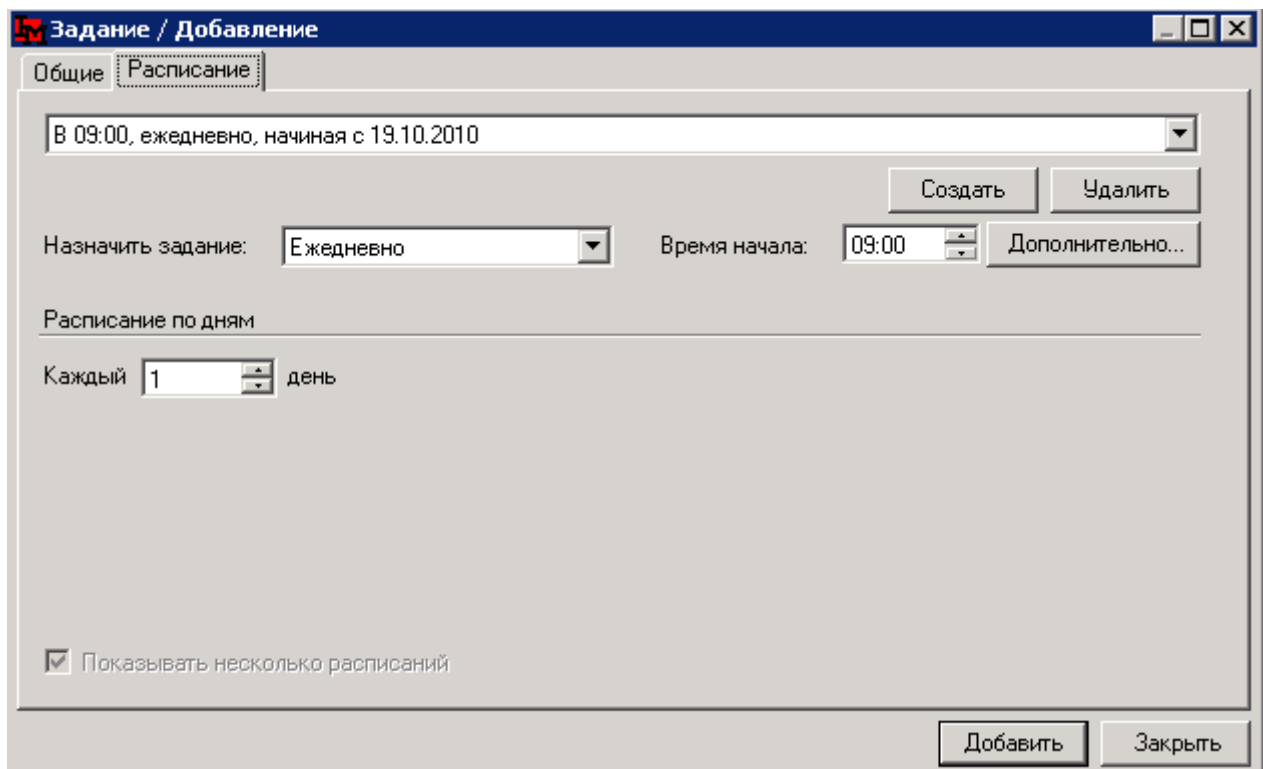
Подтверждение:

Разрешено (задание будет выполняться в назначенное время)

Добавить Закрыть

Рисунок 5. Общие свойства задания по запуску задачи импорта

Для каждого такого задания можно назначить свое расписание:



Задание / Добавление

Общие | **Расписание**

Создать Удалить

Назначить задание: Время начала: Дополнительно...

Расписание по дням

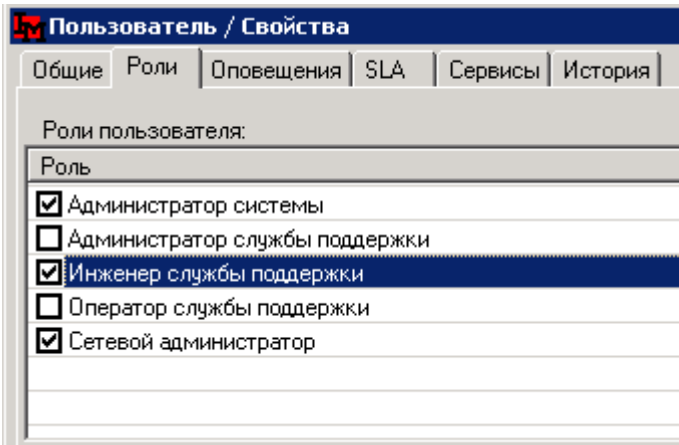
Каждый день

Показывать несколько расписаний

Добавить Закрыть

Рисунок 6. Расписание запуска задачи по импорту пользователя

РАБОТА С СИСТЕМОЙ ИТ-СОТРУДНИКОВ



Для сотрудников службы ИТ, которые будут работать с системой, необходимо указать:

- учетную запись Windows (аутентификация при запуске клиента ИнфраМенеджера выполняется через Windows – аутентификацию). Учетная запись Windows указывается в свойствах пользователя, в поле «Логин»;
- **роли**, которые они могут исполнять (выполняется на закладке карточки пользователя «Роли»).

Каждая роль, кроме названия, определяется набором разрешенных для этой роли операций над объектами системы.

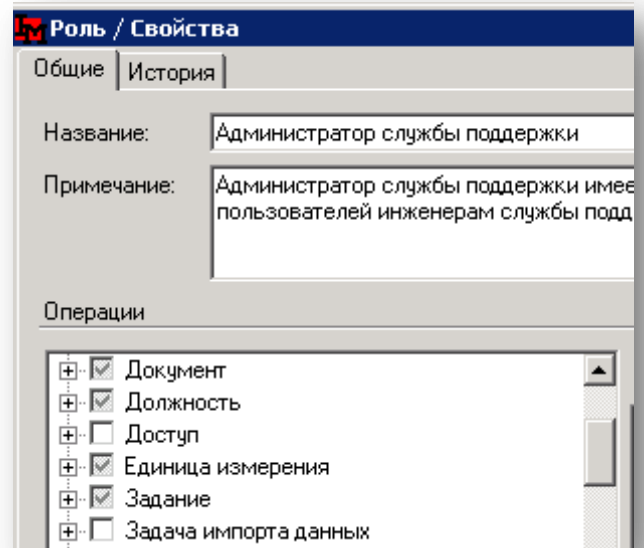
Пользователь, которому не назначена ни одна роль, не может сделать в системе ничего, кроме подачи заявок в службу Service Desk.

По умолчанию в системе создаются следующие роли:

- Администратор системы
- Администратор службы поддержки
- Инженер службы поддержки
- Оператор службы поддержки
- Сетевой администратор

Для работы Службы Поддержки в контексте обработки заявок по умолчанию в системе существуют следующие роли:

- Роль **оператора службы поддержки**. Фактически, оператор службы поддержки является диспетчером Service Desk. Эта роль предполагает взаимодействие с конечными пользователями, поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве **владельца** любой заявки.
- Роль **инженера службы поддержки**. Предполагает выполнение работ по исполнению заявок. Поэтому в права этой роли включены возможность выступать в качестве **исполнителя** любой заявки.
- Наконец, роль **администратора службы поддержки** предполагает контроль и совершенствование процедур и работы Service Desk. Поэтому именно ему отправляются оповещения о нарушениях процедур и соглашений, в права этой роли включены возможность по замене владельцев и исполнителей заявок.



Вы можете создавать новые роли «с нуля», либо по аналогии с существующей (в последнем случае свойства роли будут полностью скопированы из существующей, с возможностью их дальнейшего редактирования).

РОЛИ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА ОБРАБОТКИ ЗАЯВОК

С работами по одной единственной заявкой может быть связано несколько человек. Эти связи могут быть различны, и суть их выражается в системе с помощью понятия роли. Роли могут быть определены относительно отдельной заявки:

- Клиент заявки
- Заявитель
- Владелец заявки
- Исполнитель заявки

Роли относительно отдельной заявки не назначаются администратором системы, а раздаются в процессе обработки конкретной заявки.

ЧТО ЗНАЧАТ ЭТИ РОЛИ?

«Клиент заявки». Предполагается, что любая заявка выполняется в интересах конкретного пользователя. Этот пользователь и называется клиентом заявки. Именно ему направляются различного рода оповещения, именно на его персональной странице SD отображаться состояние его заявки.

Если заявка регистрируется в интересах третьего лица (в интересах клиента заявки, но другим человеком), то используется роль **«Заявитель»**. Это именно тот пользователь, что зарегистрировал заявку.

Например, секретарь может зарегистрировать заявку за своего руководителя

Когда заявка зарегистрирована, то обработкой ее могут заниматься несколько человек. Но мы уверены, что если не будет одного человека, отвечающего перед клиентом заявки за ее выполнение, то качество обработки будет постоянно страдать. Поэтому в системе для каждой заявки должен быть определен ее **«владелец»**. Это человек, отвечающий за выполнение именно этой конкретной заявки качественно и в срок.

Специалист, который реально будет выполнять работы по заявке будет являться ее **исполнителем**.

ЧТО СЛЕДУЕТ ИЗ ЭТИХ РОЛЕЙ?

Помимо ограничения прав на операции с заявками / проблемами / заданиями, в зависимости от этих ролей система ИнфраМенеджер будет направлять оповещения о состоянии обработки заявок. Общий перечень оповещений можно посмотреть в пункте меню **Справочники -> Оповещения**:

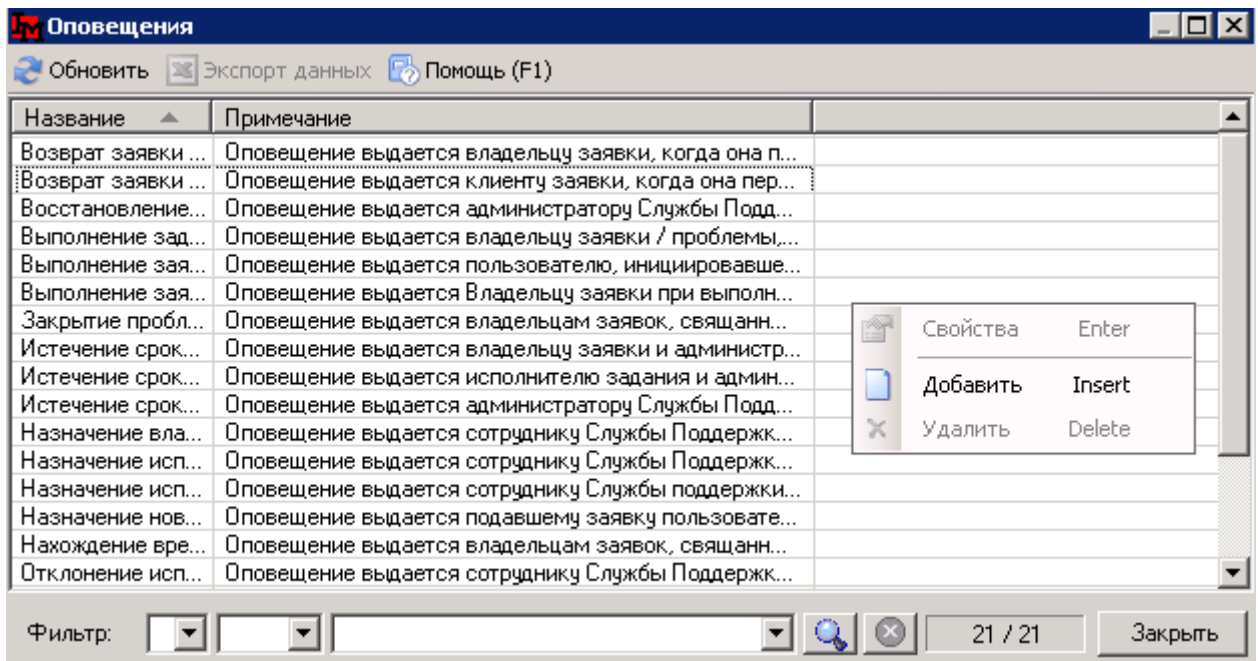
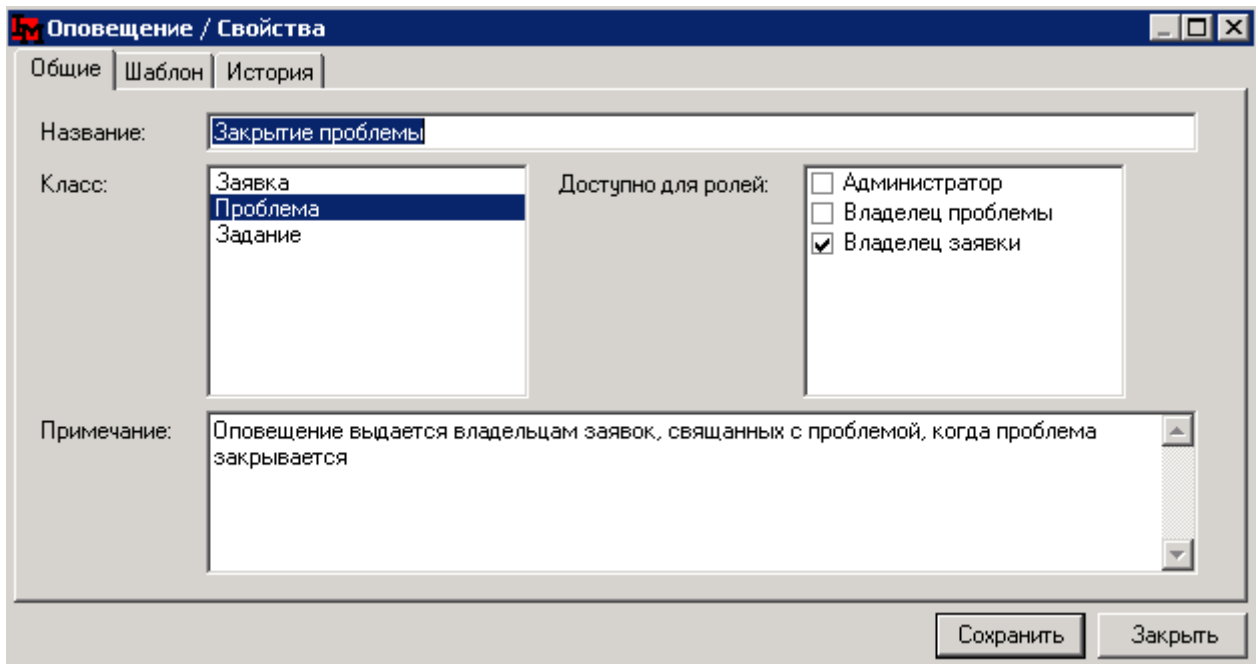


Рисунок 7. Список оповещений о состоянии заявки

При создании нового оповещения или изменении существующего:

- В свойствах оповещения укажите, к какому объекту (заявка, задание, проблема) относится данное оповещение;
- Укажите, пользователям с какой ролью будет направляться данное оповещение



- На закладке «Шаблон» составьте тему и текст почтового сообщения, используя по необходимости поля заявки / задания / проблемы:

ОПИСАНИЕ СЕРВИСА И ЕГО КЛАССИФИКАЦИЯ

В соответствии с рекомендациями ITIL, каталог сервисов является одним из центральных элементов Service Desk. В системе ИнфраМенеджер невозможна регистрация заявок без указания, с каким элементом / услугой какого ИТ-сервиса она связана. Поэтому заполнение каталога сервисов является необходимым действием при настройке модуля Служба Поддержки системы ИнфраМенеджер.

В системе все сервисы могут быть разделены на категории. Такое разделение носит справочный характер и никак не участвует в управлении сервисами или заявками (фактически, категории есть аналог папок для файлов).

Основное поле формы для описания сервиса так и называется: «**Описание**». Текст, который будет введен в это поле, будет доступен пользователям при просмотре каталога сервисов через Web-интерфейс (при оформлении заявки). Поэтому особенно важно, чтобы он был понятным.

Например, «Предоставление рабочего места».

Сервисы разделяются на внутренние и пользовательские сервисы. **Внутренние сервисы** – это служебные сервисы, они не доступны внешним пользователям (то есть не входят в каталог сервисов), но от них может зависеть работоспособность других сервисов.

Например, «Электронная почта» - будет пользовательским сервисом, а «Служба DNS» - системным.

В системе поддерживаются **три состояния** сервисов: «**Проектируется**», «**Работает**», «**Блокирован**». Доступным для просмотра пользователю является сервис в состоянии «Работает».

ДЕТАЛИЗАЦИЯ: ЭЛЕМЕНТЫ И УСЛУГИ

Более детальное описание сервиса возможно с использованием элементов сервиса и услуг, оказываемых в рамках сервиса.

Элементы сервиса позволяют выделить в сервисе какие-либо компоненты. Это выделение может быть полезно, как минимум, в одном из двух случаев.

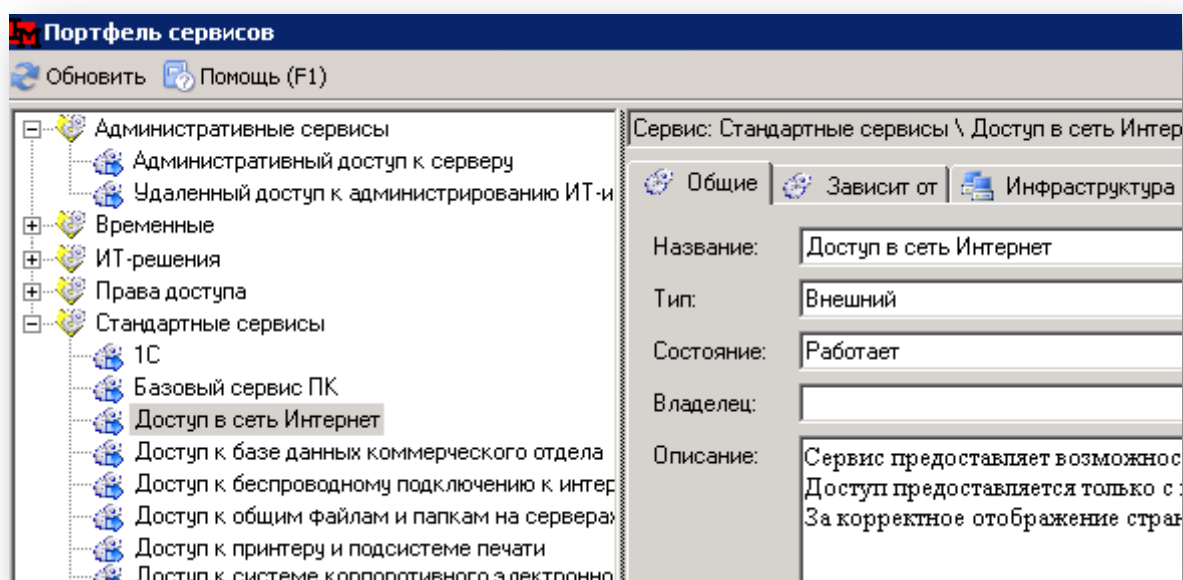
- Во-первых, это полезно, если вы хотите получить от пользователя более детальное указание на то, что у него не работает, что у него не получается, то есть в чем суть инцидента.

Например, в сервисе Предоставление рабочего места в качестве элементов могут быть компоненты компьютера (конкретно – мышь) или ПО (опять же конкретно – MS Word). Согласитесь, лучше узнать, что конкретно не работает, чем « что-то в компьютере».

- Во-вторых, как элементы сервиса могут быть выделены фактически подсервисы с соответствующими ограничениями на доступ.

Например, сервис – это доступ к 1С, а элементы – конкретные конфигурации в этой системе (Склад, Бухгалтерия, Кадры и т.п.).

Параметров у элемента сервиса немного – название и описание. И то, и другое будет видно пользователю в каталоге сервисов.



Если **элементы** сервиса в основном используются как средство классификации инцидентов, то **услуги** – это какие-то действия службы ИТ, которые могут быть затребованы конечными пользователями. Например, это может быть увеличение какой-нибудь квоты, установка дополнительного программного обеспечения, изменение конфигурации компьютера и т.п.

Пользователям будут показываться только услуги, классифицированные как «**Пользовательские**». Остальные носят служебный характер.

Кроме названия услуги и ее описания, которые также будут видны в каталоге сервисов пользователям, у услуги есть дополнительный параметр – «**Параметры**». Здесь можно ввести подсказку для пользователя при оформлении заявки на эту услугу. Цель этого механизма – помочь пользователю правильно оформить заявку, например, включив в нее всю необходимую для выполнения такой заявки информацию.

РАЗРАБОТКА СОГЛАШЕНИЙ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСОВ (SLA)

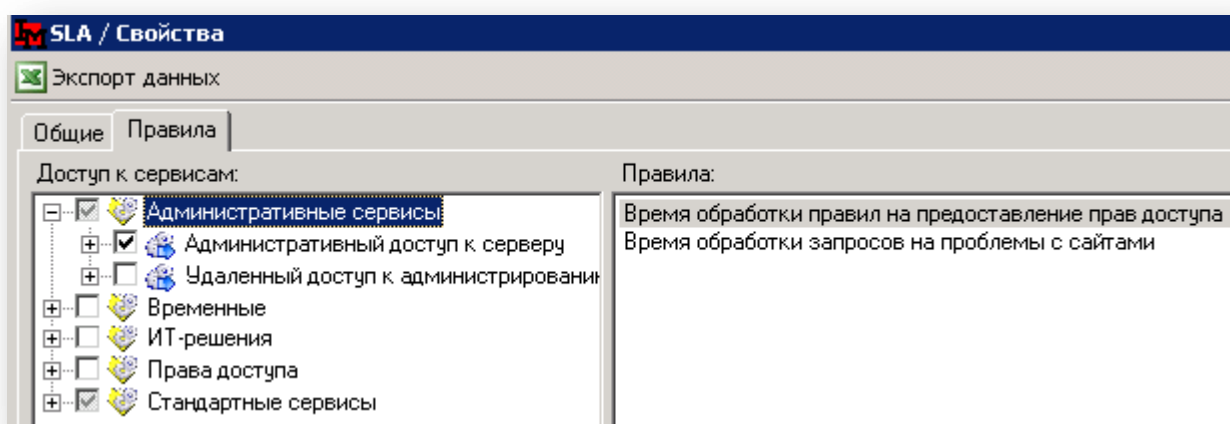
НАЗНАЧЕНИЕ SLA

Один и тот же сервис может предоставляться с разным уровнем качества. Даже в одной и той же организации. Этот уровень должен быть зафиксирован, понят и принят обеими сторонами: и потребителем сервиса, и поставщиком сервиса. Для этой цели и используются соглашения об уровне сервиса (Service Level Agreement –SLA).

В системе «ИнфраМенеджер» могут быть определены SLA, заключенные с организационной единицей любого уровня: с отдельным пользователем, с подразделением и с организацией в целом. В результате, когда конкретный пользователь обращается за услугой в ИТ-службу, система последовательно проверяет наличие и характер:

- сначала SLA, заключенные с этим конкретным пользователем,
- затем SLA, заключенные с подразделениями в порядке их иерархии,
- и в последнюю очередь SLA, заключенные с организацией.

Соответственно, если у пользователя есть отдельные SLA (например, это VIP-пользователь, генеральный директор), система автоматически определяет временные параметры, в которые необходимо решить поступившую заявку.



Для простоты настройки вы всегда можете обойтись одним единственным SLA для всей организации целиком, предусматривающим обработку любой заявки не более чем за неделю.

Для определения уровней сервиса предназначен механизм **тарифов**. Тарифы – это заготовки соглашений об уровне сервиса. Однократное определение правил в рамках тарифа позволяет многократно их использовать при составлении соглашений.

Например, вы можете создать тариф **«Золотой»**, в рамках которого ИТ-подразделение обязуется разрешать все инциденты за 1 час, однако стоить такая услуга будет 1000 рублей за инцидент. Другой тариф, **«Серебряный»**, будет определять время разрешения инцидента в 1 рабочий день, стоимость такой услуги будет уже 100 рублей. А тариф **«Медный»** будет подразумевать выполнение заявок за 1 рабочую неделю при стоимости 20 копеек.

После этого вы сможете заключать SLA с директором всех подразделений по тарифу «Золотой», с бухгалтерией – по тарифу «Серебряный», со всеми остальными – по «Медному» тарифу. Тогда при поступлении заявок система будет автоматически определять:

- Обещанное время решения заявки (это будет видно и диспетчеру, и инженеру поддержки; все оповещения будут направляться относительно этого времени);
- Стоимость выполнения заявки;
- Соответственно, статистические параметры качества работы Службы Поддержки (отклонения от плановых показателей) и сумму, которое подразделение «заработало» за отчетный период (с возможностью посмотреть - как именно (на каких заявках) и за счет каких пользователей).

SLA состоит из двух частей:

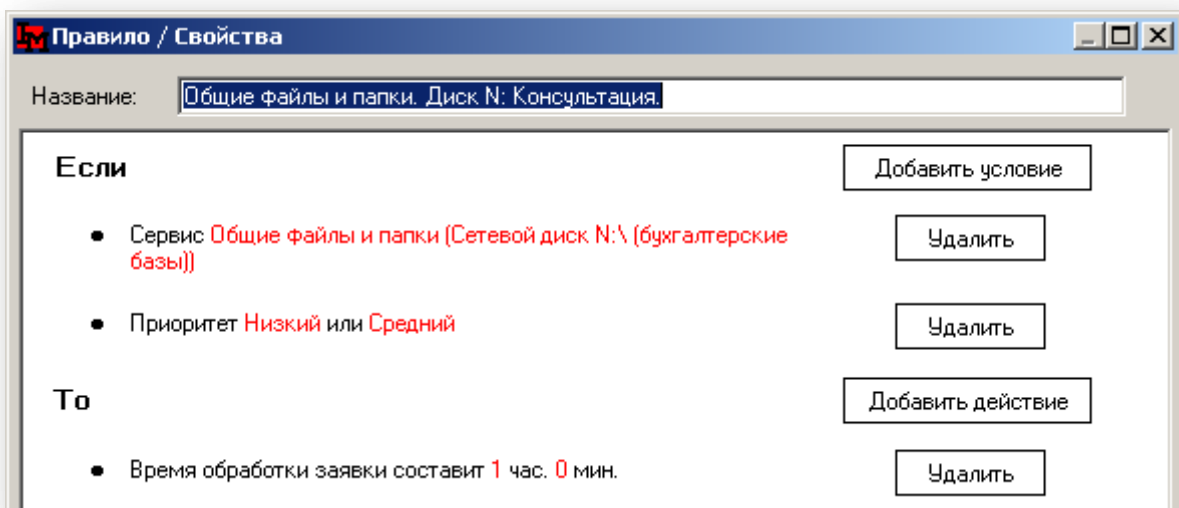
- перечень сервисов, их элементов и услуг, уровень качества предоставления которых определяется в данном SLA
- и набора правил, определяющих выбор времени обработки заявки.

Любое правило состоит из двух частей. В первой части - «Если» задается условие, указывающее, для каких заявок применяется это правило, а во второй части – время обработки.

Все правила пронумерованы и проверяются системой в соответствии с порядком нумерации.

Дополнительно в каждом правиле может быть задана также и стоимость обработки заявки. Использование такой возможности позволяет накопить статистику затрат службы ИТ на обработку заявок, распределение ее между подразделениями и организациями.

Правила могут создаваться по одному, могут копироваться из уже существующих SLA, а могут включаться из тарифов сервисов.

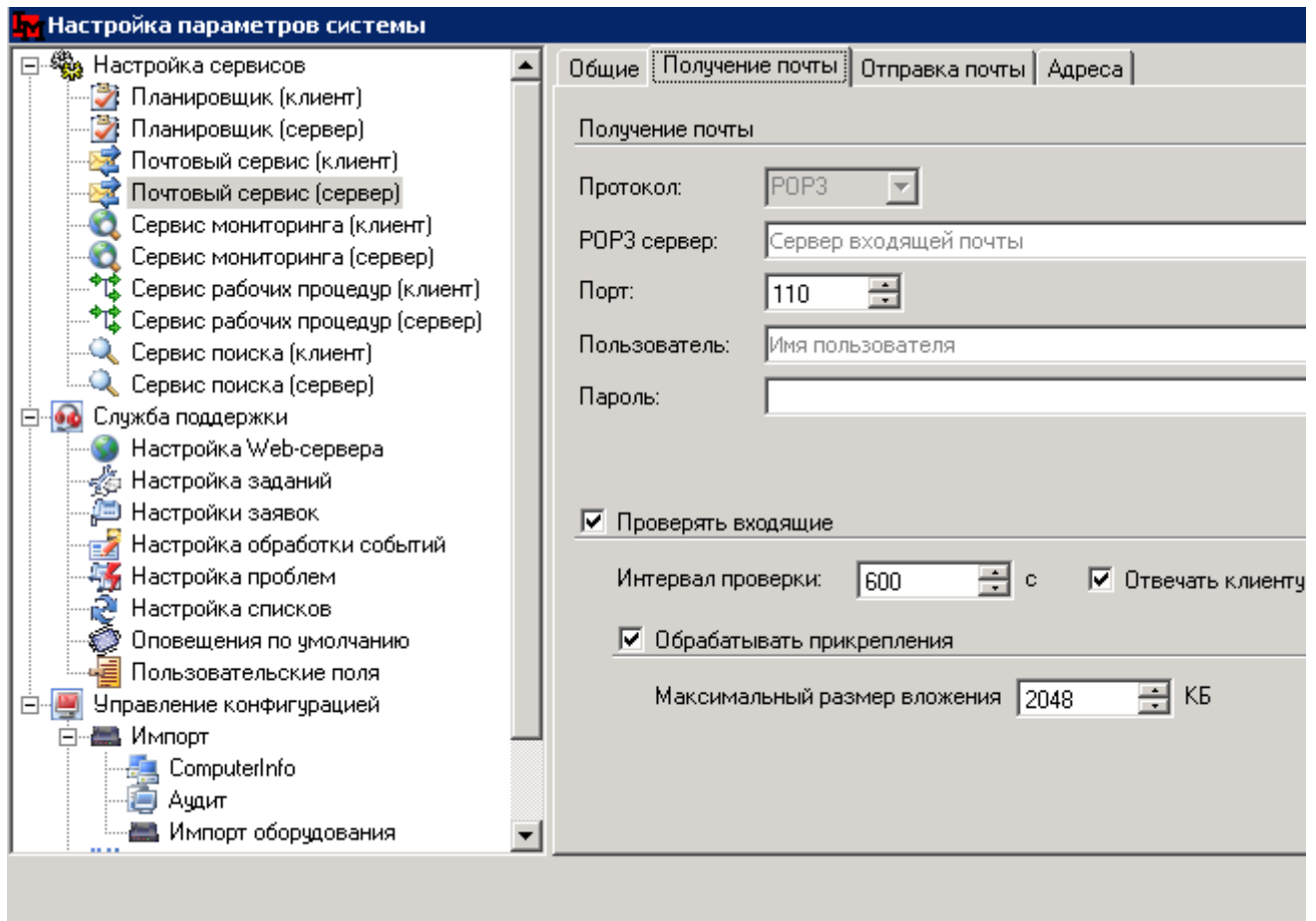


НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С ПОЧТОВЫМ СЕРВЕРОМ

ИнфраМенеджер позволяет принимать заявки от пользователей по электронной почте. Для этого необходимо:

- Определить почтовый адрес, ВСЕ письма на который будут восприниматься системой как заявки;
- Определить почтовый адрес, с которого ИнфраМенеджер будет отправлять оповещения по э-почте;
- Настроить параметры POP3-сервера (для приема почты) и SMTP-сервера (для отправки оповещений по э-почте) почтового сервиса ИнфраМенеджер.

Для этого в пункте меню **Сервис -> Настройки параметров системы** зайдите на закладку «Почтовый сервис (сервер)»:



В поле «Пользователь» необходимо указать выбранный Вами почтовый адрес, выделенный для приема заявок; в поле POP3 сервер – имя или IP-адрес почтового сервера.

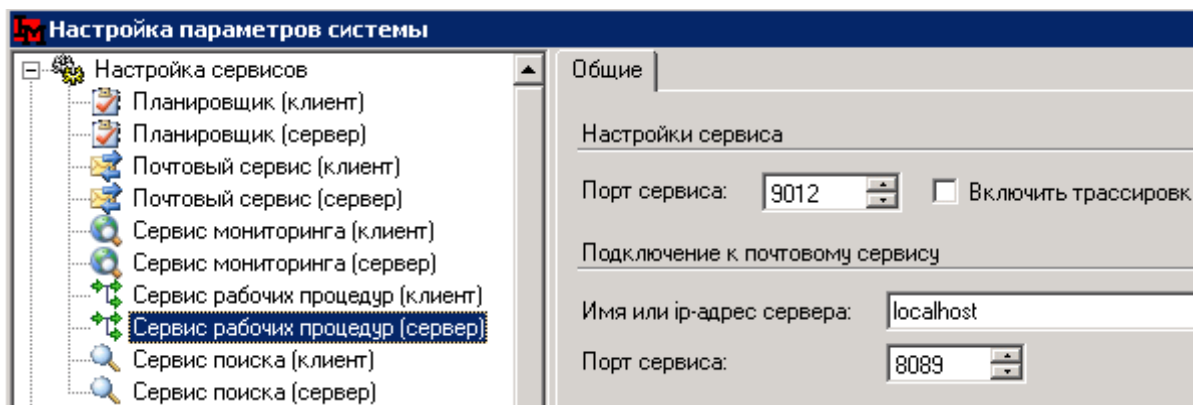
Внимание! Иногда, при несовпадении интервала проверки почтового ящика, указанного в системе ИнфраМенеджер, и интервала, через который почтовый сервер обновляет свойства «Прочтенное / не прочтенное сообщение», возможны сбои: ИнфраМенеджер может создавать несколько заявок по одному почтовому сообщению (поскольку с указанным интервалом ИнфраМенеджер обращается к почтовому ящику и все не прочтенные сообщения воспринимает как новые заявки).

Внимание!!!!

1. Нельзя указывать в качестве почтового ящика для приема заявок электронный адрес ИТ-сотрудника, выполняющего какую-либо роль в рамках работы Службы Поддержки! Система начнет бесконечно создавать заявки по оповещениям о новых заявках, направляемых по своей же инициативе!
2. Убедитесь, что почтовый ящик Службы Поддержки не входит ни в одну группу массовых рассылок. Система будет честно регистрировать ВСЕ приходящие на свой адрес письма.

Внимание!!!!

Если вы меняете номер порта службы почтового сервера, указываемый по умолчанию (8089), проверьте изменение настроек в сервисе рабочих процедур (сервер):

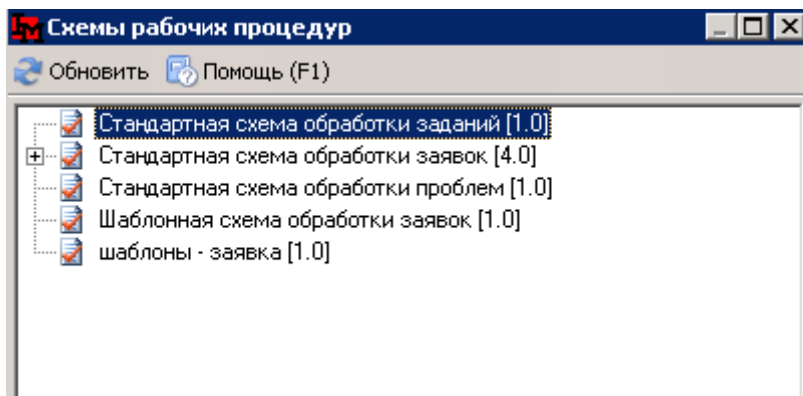


На закладке «Отправка почты» в поле «Имя отправителя» необходимо ввести псевдоним, от имени которого пользователи будут получать оповещения по э-почте (например: «Сервис Деск»; «Служба техподдержки» «ИТ-отдел» и т.п.), а в поле «Email адрес» - тот адрес, с которого ИнфраМенеджер будет отправлять почту. При необходимости можно указать пользователя и пароль для SMTP-аутентификации на почтовом сервере.

Внимание! Для некоторых почтовых серверов понадобятся дополнительные настройки для отправки почты системой ИнфраМенеджер. Так, например, при использовании в компании MS Exchange, в нем необходимо создать SMTP-коннектор, где указать IP-адрес сервера системы ИнфраМенеджер.

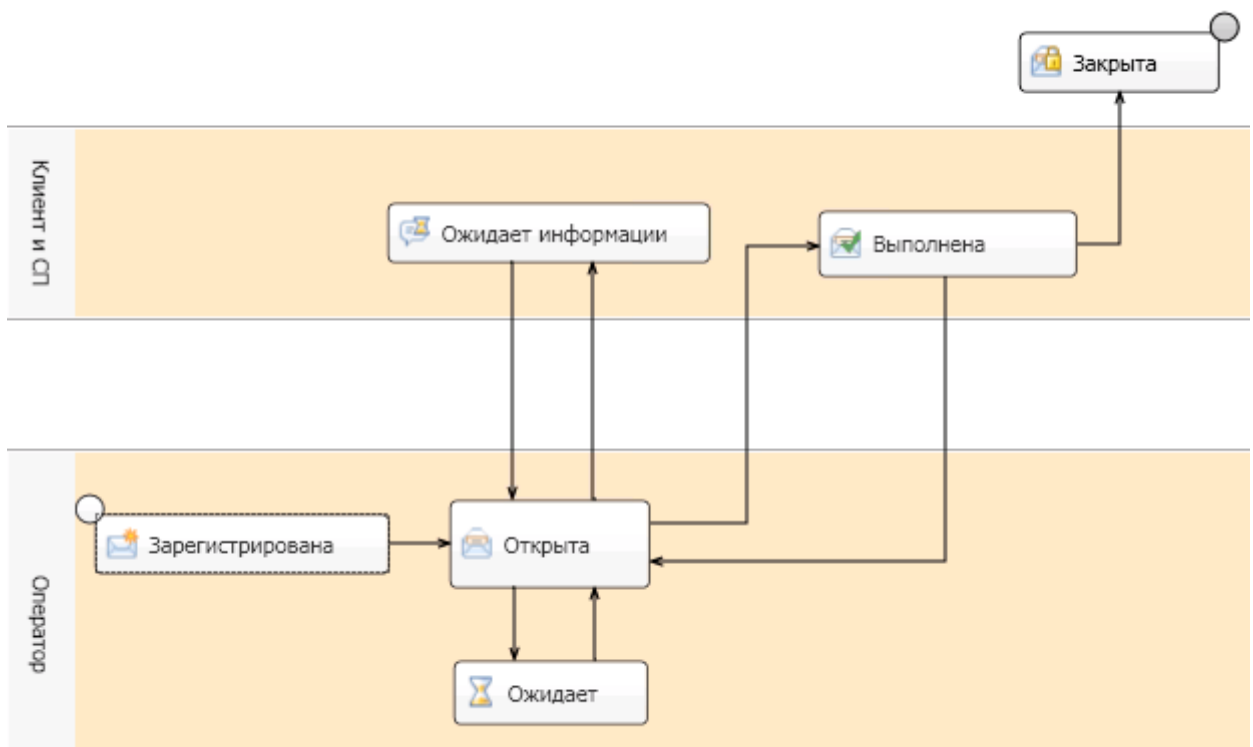
ОБРАБОТКА ЗАЯВОК

Настройка жизненного цикла обработки заявок выполняется при помощи редактора Workflow. Общий список процедур доступен в пункте меню «Сервис» -> «Схемы рабочих процедур»:



Внимание! Редактор Workflow существует в двух вариантах: Light и Pro. Редактор Workflow Light встроен в систему по умолчанию, а редактор Workflow Pro поставляется как отдельный модуль. Схемы, созданные при помощи расширенной функциональности редактора Workflow Pro, не могут быть открыты и отредактированы в редакторе Workflow Light. По умолчанию редактором может быть открыта только схема с названием «Шаблонная схема обработки заявок». Другие схемы используются по умолчанию для разных типов объектов (заявки / задания / проблемы).

По умолчанию в системе ИнфраМенеджер настроен один жизненный цикл обработки заявок всех типов. Включены следующие состояния:



- **Зарегистрирована** - назначается владелец заявки. Переход в состояние **Открыта** производится по команде сотрудника. Назначение владельца заявки для этого обязательно. По умолчанию (если не

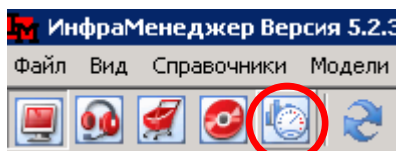
выбраны способы автоназначения владельца в следующем состоянии, и владелец не выбран явно ИТ-сотрудником при переходе в следующее состояние) владельцем назначается сотрудник, выполнивший переход.

- **Открыта** – Выполняются основные работы с заявкой. Переходы в состояния **Ожидает** и **Ожидает информации** производятся по команде пользователя, для этого не требуется заполнение дополнительных полей. При переходе в эти состояния отключается таймер (счетчик времени обработки заявки). То есть время нахождения в этих состояниях не учитывается при расчете уровня качества предоставления сервиса.
- **Ожидает** – В этом состоянии выполняются действия, которые создают условия для продолжения обработки заявки, но затраты времени на которые не входят в затраты учитываемые SLA. Поэтому пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Возврат в состояние **Открыта** происходит по команде сотрудника ИТ-отдела
- **Ожидает информации** – заявка переходит в это состояние в тот момент, когда сотрудник ИТ-отдела запрашивает дополнительную информацию от пользователя (обязательное поле для перевода в это состояние – Сообщения пользователю). Пока заявка находится в этом состоянии, отсчет времени приостанавливается. Как только пользователь вводит дополнительную информацию, система автоматически возвращает заявку в состояние **Открыта**.
- **Выполнена** – сотрудник ИТ-отдела должен перевести заявку в это состояние после выполнения всех открытых по этой заявке заданий. Именно в этом состоянии система ожидает оценки качества выполнения заявки от пользователя. Пользователь может восстановить заявку, переведя ее снова в состояние **Открыта**, если он совершенно не удовлетворен результатом обработки заявки. Переход в состояние **Закрыта** производится либо после оценки пользователем, либо по истечению срока ожидания оценки.
- **Закрыта** – Постоянное состояние уже обработанных заявок.

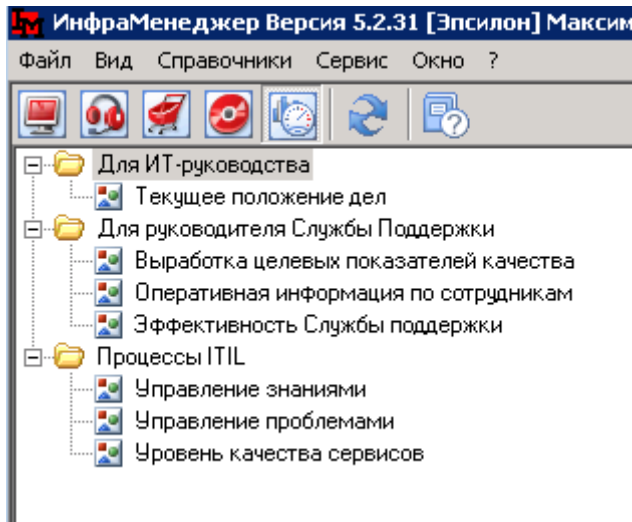
Подробнее о работе с редактором Workflow см. соответствующую документацию по работе с этим инструментом.

НАСТРОЙКА СТАТИСТИКИ

Модуль Статистика доступен по отдельной кнопке на панели инструментов:



Данный модуль позволяет создавать панели управления с необходимым набором показателей эффективности работы ИТ-службы. Вместе с модулем поставляется библиотека готовых статистических показателей, включающих характеристики потока заявок, загрузки ИТ-сотрудников, удовлетворенности пользователей и т.п.



В режиме онлайн модуль статистики показывает текущее положение дел:



ВНЕДРЕНИЕ «ИНФРАМЕНЕДЖЕР»

Основная часть работ по внедрению системы ИнфраМенеджер никак не связана с техническими работами по установке и настройке системы:

1. Web-интерфейс разворачивается автоматически
2. Импорт из Active Directory, оповещения по э-почте, интеграция с почтовым сервером, жизненный цикл обработки заявок – все это настраивается без всякого программирования.

Основная работа по внедрению заключается в формализации внутренних процедур работы Service Desk, разработке классификации заявок, портфеля сервисов, обучении ИТ-сотрудников способам работы по-новому. Для облегчения этой работы мы в поставку системы ИнфраМенеджер мы включаем: типовой портфель сервисов (содержится в демо-базе) и шаблоны внутренних регламентов работы (для пользователей – по взаимодействию с ИТ-службой при помощи Web-интерфейса и для ИТ-сотрудников – регистрации и учету заявок). Посетите наш бесплатный вебинар «Service Desk: методика и практика внедрения», чтобы лично пообщаться с руководителями проектов по автоматизации служб Service Desk относительно использования возможностей ИнфраМенеджер в вашей ситуации.

- **Зарегистрироваться на участие вебинаре:**
<http://www.inframanager.ru/Watch/webinars/registration/register.php>
- **Ознакомиться с услугами по внедрению:**
 - Обучение: <http://www.inframanager.ru/buy/study/>
 - Типовое внедрение: <http://www.inframanager.ru/buy/implementation/>
 - Постановка процессов ИТ-службы: <http://www.inframanager.ru/buy/Processes/>