

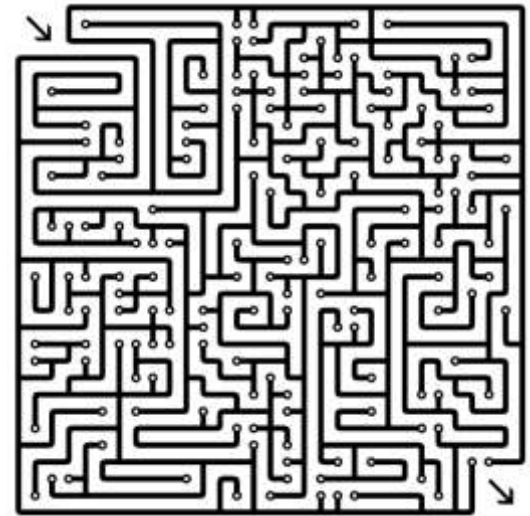
# База знаний в ITSM-системе ИнфраМенеджер





# Назначение базы знаний

- **Быстрое решение** типовых заявок и проблем при помощи готового описания решения
- **Предоставление пользователям готовых решений** для типовых инцидентов, которые могут быть устранены без вмешательства Службы Поддержки
- **Инструкции для пользователей** по работе с типовым ПО



# LM Атрибуты базы знаний

The screenshot displays a software interface for a Knowledge Base. At the top, there is a menu bar with options like 'Обновить', 'Экспорт в Excel', 'Помощь (F1)', 'Тэги', and a search field labeled 'Поиск:'. Below the menu is a tree view on the left with folders such as 'Все найденные статьи', 'Все статьи', 'Статьи - инциденты', 'Статьи - проблемы', and 'Технические статьи'. The main area shows a table of articles with columns 'Н.' and 'Название'. Below this is a 'Тэги' section with radio buttons for 'Сортировать по имени' and 'Сортировать по популярности'. A 'картридж (x 1)' tag is selected, and a list of tags is shown: 'картридж (x 1)', 'ключ (x 1)', 'ОС Win (x 1)', 'принтер (x 1)', 'сеть (x 1)', 'тонер (x 1)', and 'установка (x 3)'. The bottom part of the screenshot shows a detailed view of an article titled 'Статья базы знаний № 4 / Свойства'. It includes fields for 'Название', 'Статус', 'Создана', 'Автор', 'Изменена', 'Изменил', 'Просмотров', 'Использований', and 'Тэги'. The 'Тэги' field contains 'ОС Win, установка, ключ'. Buttons for 'Сохранить' and 'Закреть' are visible at the bottom.

Н.	Название
2	Проблемы с локальной сетью
4	Установка ИнфраМенеджера в нестандартных условиях
1	Ошибка при установке ИнфраМенеджера 4.2.9999
6	Как обновить ключ удаленно
8	Тонер. Printer В3-1-110-1 [192.168.39.246]
9	Не принимается почта
7	Обновление ключа к ТС
5	Не удается заменить тонер

Статья базы знаний № 4 / Свойства

Предварительный просмотр

Параметры | Статья | История

Название: Установка ИнфраМенеджера в нестандартных условиях

Статус: Стандартный

Создана: 23.08.2010 15:23:12 Автор: Крючкова Анастасия

Изменена: 14.09.2010 18:58:03 Изменил: Крючкова Анастасия

Просмотров: 17 Использований: 4

Показывать клиентам в Web-интерфейсе

Тэги: ОС Win, установка, ключ

Сохранить Закреть

База знаний состоит из набора статей, создаваемых ИТ-сотрудниками. При этом:

- Статьи могут быть классифицированы с неограниченной вложенностью категорий (по папкам)
- Поддерживается контекстный поиск по описанию проблемы и ее решения с учетом морфологии русского языка
- Отдельная опция - поиск по тэгам



# Статьи базы знаний

- В качестве содержания статей может выступать любая информация (в т.ч. графические изображения)
- Поддерживается экспорт статей в формат html (например, для последующей распечатки)

Статья базы знаний № 4 / Свойства

Предварительный просмотр

Параметры | Статья | История

Описание | Решение | Обходной путь

Times New Roman | 12 | **B** *I* U | [Color] | [Image]

1. Установите Microsoft SQL Server 2000 / SP4.
2. Из меню **Пуск (Start)** запустите **Microsoft SQL Server Enterprise Manager**

Windows Update  
Выбор программ по умолчанию  
ICQ  
**Professional**  
Программы  
Документы  
Настройка  
Найти

Microsoft Office  
Стандартные  
1С  
Microsoft SQL S  
СофтИнтегро I  
Serious Sam - T

File Edit View Favorites Tools Help

Favorites Suggested Sites Web Slice Gallery

C:\Documents and Settings\stacey\Lo...

### Статья №4 - Установка ИнфраМенеджера в нестандартных условиях

**Создана:** 23.08.2010 15:23

**Автор:** Крючкова Анастасия

**Изменена:** 14.09.2010 18:58

**Изменил:** Крючкова Анастасия

**Статус:** Стандартный

**Просмотров:** 17

**Использований:** 4

Описание

ПО ИнфраМенеджер не устанавливается на Linux платформе



# Гибкий поиск

## Гибкие механизмы поиска статьи в базе знаний:

- Контекстный (с учетом морфологии русского языка)
- По тэгам
- По классификации (по папкам)

Статья базы знаний № 2 / Свойства

Предварительный просмотр

Параметры | Статья | История

Название: Проблемы с локальной сетью

Статус: Стандартный

Создана: 26.09.2005 12:57:13 Автор: Admin Admin

Изменена: 26.09.2005 12:57:13 Изменил: Admin Admin

Просмотров: 0 Использований: 0

Показывать клиентам в Web-интерфейсе

Тэги: Сеть, ЛВС, доступ в сеть

0

Сохранить | Закрыть



# База знаний на портале

- Обеспечен доступ к базе знаний через **Web-интерфейс** (для пользователей и инженеров)
- В **Web-интерфейсе** также поддерживается поиск контекстный и по тэгам

База знаний Пользователь: СУТОЛОКОВ ИВАН ИВАНОВИЧ [ выход ]

 **База знаний**

Текущая папка: База знаний

ДОЧЕРНИЕ ПАПКИ	
<input type="checkbox"/> Технические статьи	
<input type="checkbox"/> Статьи - инциденты	
<input type="checkbox"/> Статьи - проблемы	

СПИСОК СТАТЕЙ				
№	Название	Статус	Автор	Изменена
1	Замялась бумага	Стандартный	Клочков Петр	12.05.2011 18:01
2	Не работает модуль Мониторинг	Стандартный	Клочков Петр	17.04.2011 22:30
3	Нет доступа к сетевому диску	Стандартный	Админов Админ Админович	26.05.2011 13:44

**ТЭГИ**

ИнфраМенеджер Мониторинг Общий сетевой принтер "Vukhg" Печать установка

# Доступ к базе знаний из заявки пользователя

Заявка № 10 / Свойства

Канал приема: Телефон Текущее состояние: Закрыта

Заявитель: ФИО: Гаврилова Виолета

Пользователь: ФИО: Гаврилова Виолета

Телефон: Рабочее место: 1 \ 102 \ Р

E-mail: Должность: Не определена

Подразделение: Бухгалтерия

Краткое описание: Возникают ошибки при работе с программой

Элемент / Услуга: Пользовательские сервисы \ Нестандартные Программы \ Графические программы

Описание:

**База знаний**

Обновить Экспорт в Excel Помощь (F1) Поиск: Возникают ошибки при работе с программой Найти

№	Название	Статус	Просмотров	Использований
2	Проблемы с локальной сетью	Стандартный	4	2
1	Ошибка при установке ИнфраМенеджера 4.2.9999	Работает	7	3
6	Как обновить ключ удаленно		5	2
7	Обновление ключа к 1С			

**Добавление связанной статьи**

Скопировать в поле решение данные из статьи?

Из поля "Решение"

Из поля "Обходной путь"

Да Нет



# Рейтинги статей

Ведутся счетчики популярности статей для рейтинга статей:

- Количество просмотров в Web-интерфейсе
- Количество использований для решения заявок, проблем

Статья базы знаний № 1 / Свойства

Предварительный просмотр

Параметры | Статья | История

Название: Ошибка при установке ИнфраМенеджера 4.2.9999

Статус: Работает

Создана: 26.09.2005 12:51:04 Автор: Симонов Павел

Изменена: 09.09.2010 16:25:56 Изменил: Симонов Павел

Просмотров: 7      Использований: 3

Показывать клиентам в Web-интерфейсе

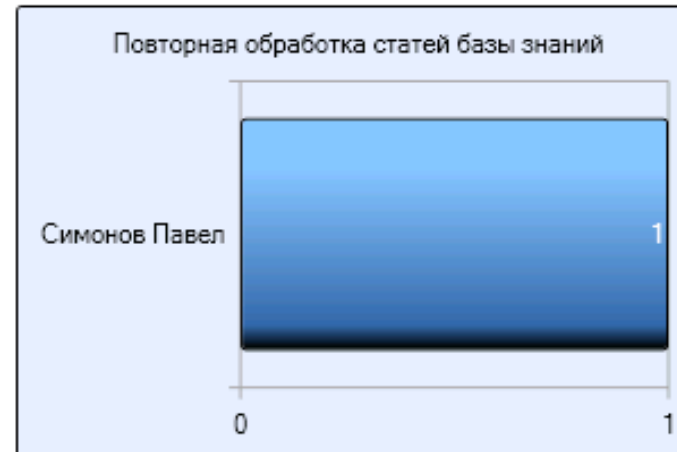
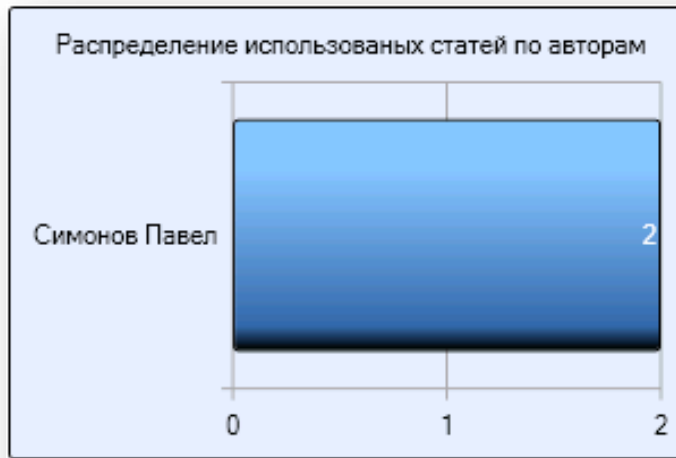
Тэги: установка, ИнфраМенеджер

Сохранить      Закрыть



# Управление знаниями

На основании общих данных о статьях **автоматически формируются метрики** для совершенствования процесса управления знаниями



# ИнфраМенеджер: как познакомиться с системой

- **Демо-версия системы ИнфраМенеджер**
  - Полнофункциональная
  - Ограничена по времени и количеству заявок
  - [http://www.inframanager.ru/download/download\\_demo/demo/](http://www.inframanager.ru/download/download_demo/demo/)
- **Online вебинары – демонстрация системы**
  - Каждую неделю, по вторникам, в 11.00
  - <http://www.inframanager.ru/Watch/webinars/registration/register.php>
- **Демо-стенд на вашей территории**
  - Удаленная установка и настройка
  - Рекомендации по тестированию в соответствии с задачами



Обращайтесь за подробностями!

+7(495) 989-76-60

[itsm@inframanager.ru](mailto:itsm@inframanager.ru)