



НАСТРОЙКА ШАБЛОНОВ ЗАЯВОК И ЗАДАНИЙ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

ITSM-СИСТЕМА ИНФРАМЕНЕДЖЕР

РУКОВОДСТВО АДМИНИСТРАТОРА, ВЕРСИЯ 1.0

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение	3
Назначение шаблонов.....	3
Шаблоны заявок	3
Шаблоны заданий	5
Настройки системы.....	6
Общее описание логики работы	6
Параметры заявок	6
Параметры заданий.....	9
Возможные виды параметров.....	10
Общие правила настройки шаблонов параметров	11
Настройка параметров в зависимости от типа.....	13
Параметр «Число»	13
Параметр «Строка».....	14
Параметр «Дата»	14
Параметр «Переключатель»	14
Параметр «Выбор из списка»	15
Параметр «Пользователь»	15
Параметр «Подразделение»	16
Параметр «Модель».....	16
Параметр «Конфигурационный элемент»	17
Параметр «Местоположение»	18
Создание и редактирование справочников значений «Переключатель» и «Выбор из списка»	20

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.

НАЗНАЧЕНИЕ ШАБЛОНОВ

ШАБЛОНЫ ЗАЯВОК

Шаблоны заявок позволяют, с одной стороны, зафиксировать правила подачи запросов пользователями в ИТ-службу, определив необходимую и достаточную информацию для быстрой и правильной обработки запроса, 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?

Общие | Параметры | Связанные задания [0] | Сообщения | Решение | Файлы [0] | Связи [0] | Согласования [0] | До

Данные о новом сотруднике

Подразделение:

Должность:

Есть рабочее место:

Дата выхода на работу: 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

Общие | Параметры | Связанные задания [0] | Сообще

Укажите роль: Главбух
 Менеджер
 Кладовщик
 Руководитель

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

Общие | Параметры | Связанные задания [0] | Сообщения | Решение | Файлы [0] | Связи [0] | Согласования [0] | До

Оборудование, требующее замены:

Выбор замены со склада:

Комментарии:

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 непроводительных затрат времени ИТ-сотрудников** на уточнение задачи у пользователя после регистрации заявки. Всю 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.

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:

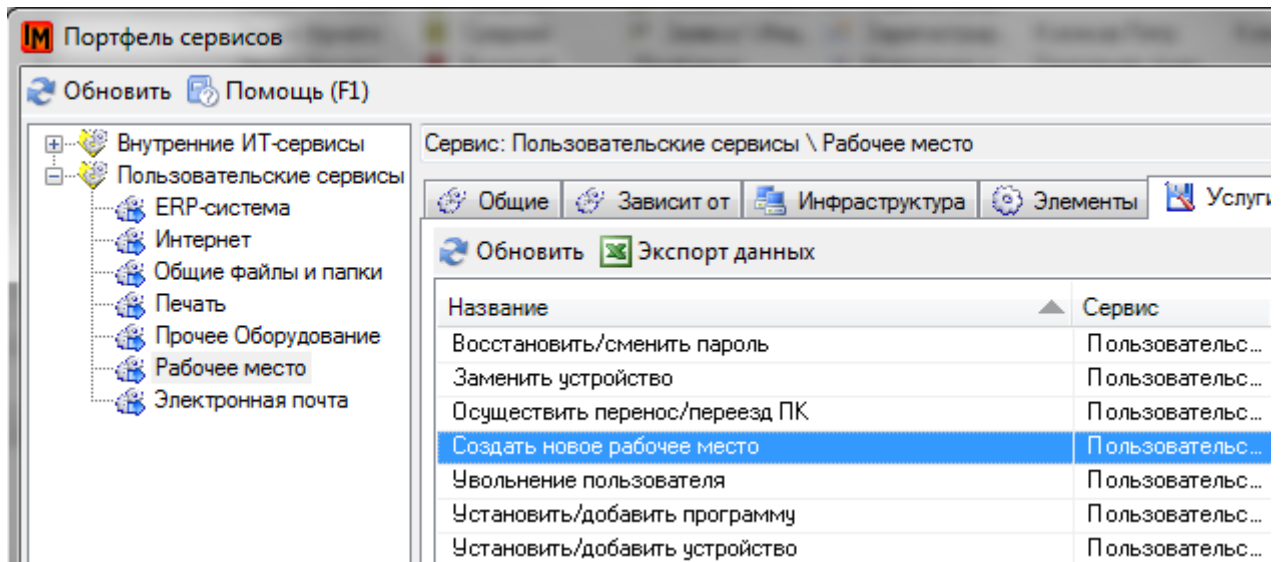
- **Сократить трудозатраты на постановку и контроль задач** внутри ИТ-департамента, в т.ч.:
 - По работам, необходимым для выполнения заявок пользователей
 - По внутренним работам ИТ-подразделений, в т.ч. регламентные и профилактические работы, поручения руководителей и т.д.
- **Сократить трудозатраты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

НАСТРОЙКИ СИСТЕМЫ

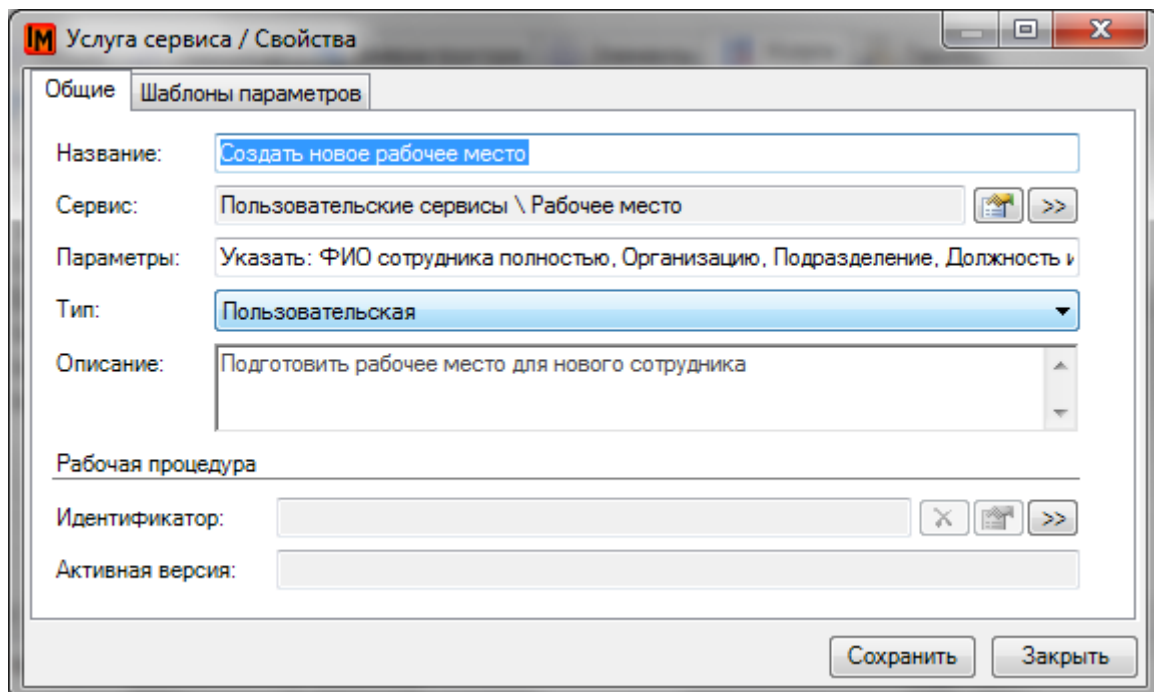
ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ЛОГИКИ РАБОТЫ

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:

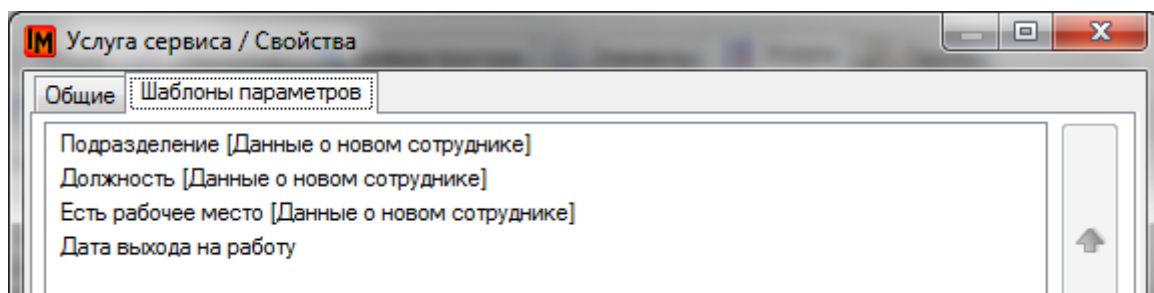


В поле «Параметры» вы можете занести подсказку для пользователя по заполнению формы регистрации заявки – данный текст автоматически скопируется в поле «Описание» при регистрации заявки через Web-интерфейс:

Подробное описание

Указать: ФИО сотрудника, Должность, есть ли готовое рабочее место, когда сотрудник должен приступить к работе.

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



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

- На Web-интерфейсе пользователя после ввода краткого описания:

Регистрация обращения в службу поддержки Пользовате

Причина обращения:

Клиент:

Сервис:

Услуга:

Краткое описание:

Приоритет:

Данные о новом сотруднике

Подразделение:

Должность:

Есть рабочее место:

Дата выхода на работу:

Подробное описание

Указать: ФИО сотрудника, Должность, есть ли готовое рабочее место, когда сотрудник должен приступить к работе.

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

Общие **Параметры** Связанные задания [0] Сообщения Решение Файлы [0] Связи [0] Согласования [0] До

Данные о новом сотруднике

Подразделение:

Должность:

Есть рабочее место:

Дата выхода на работу:

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:

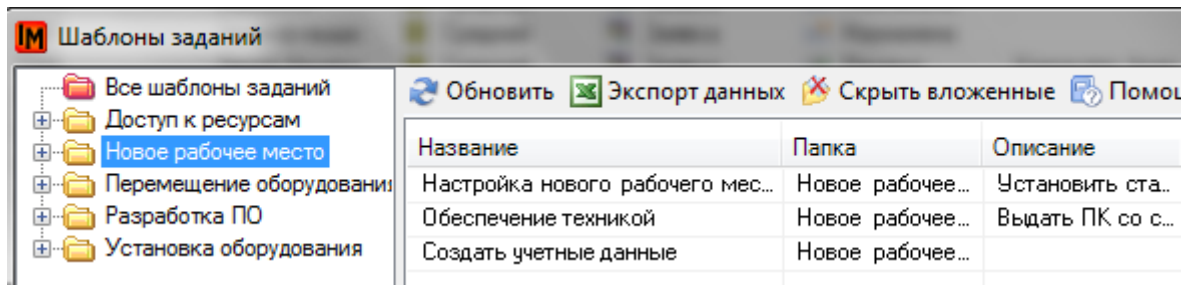
- Управление процедурой обработки заявок в зависимости от указанных значений параметров (выбор согласующих лиц / назначение заданий / маршрутизация заявок / выполнение внешних скриптов и т.д.)

- Передача введенных значений параметров в связанные с заявкой задания
- Заполнение параметров некоторыми значениями по умолчанию

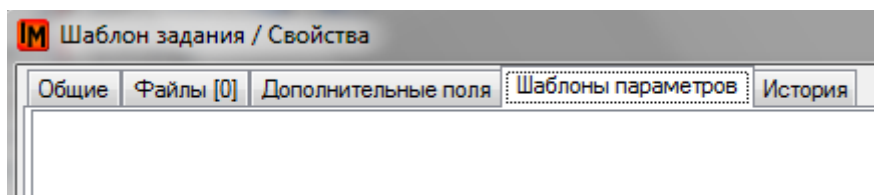
Для использования редактора см. отдельную документацию «Руководство по разработке схем Workflow (Pro)».

ПАРАМЕТРЫ ЗАДАНИЙ

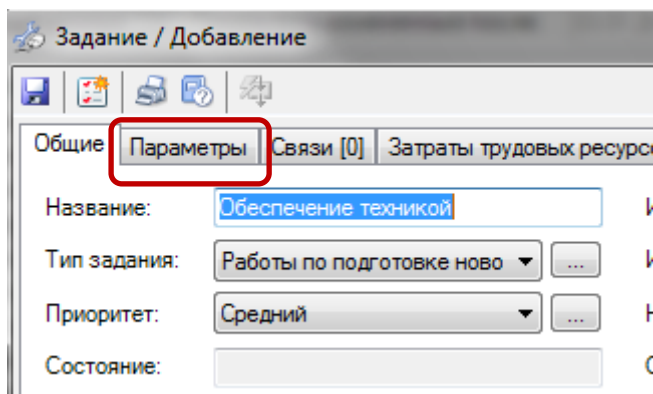
Параметры для заданий настраиваются в зависимости от шаблона заданий (пункт меню **«Справочники -> Шаблоны заданий»**):



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.

ВОЗМОЖНЫЕ ВИДЫ ПАРАМЕТРОВ

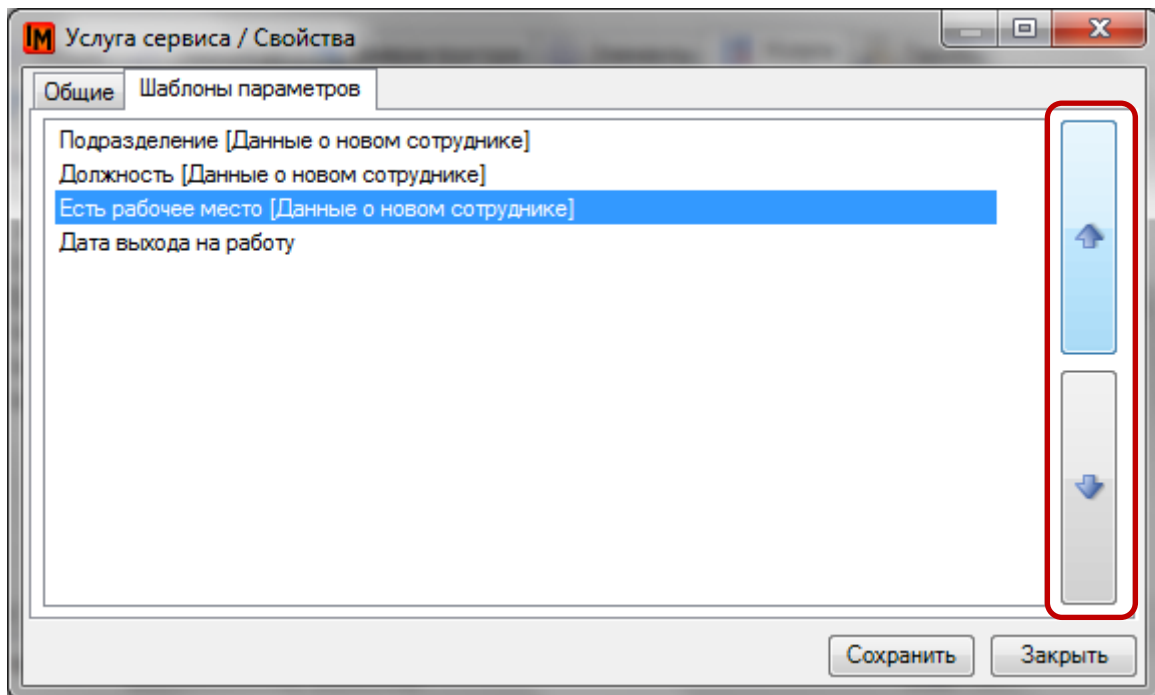
В системе ИнфраМенеджер параметры могут быть различных типов, а в зависимости от типа можно указать дополнительные условия, ограничивающие возможные значения параметра:

Вид 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)
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 клиента заявки
	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) ○ Выбор любого подразделения из организации клиента
	Модель	<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
	Конфигурационный элемент	<ul style="list-style-type: none"> ○ Выбор элемента определенной категории оборудования (сетевое / оконечное / периферийное оборудование; адаптер / программное обеспечение / расходный материал) ○ Выбор элемента конкретного набора моделей: <ul style="list-style-type: none"> ○ Фиксированной модели ○ Модели оборудования из другого параметра (например – выбор модели расходного материала в соответствии 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
	Местоположение	<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

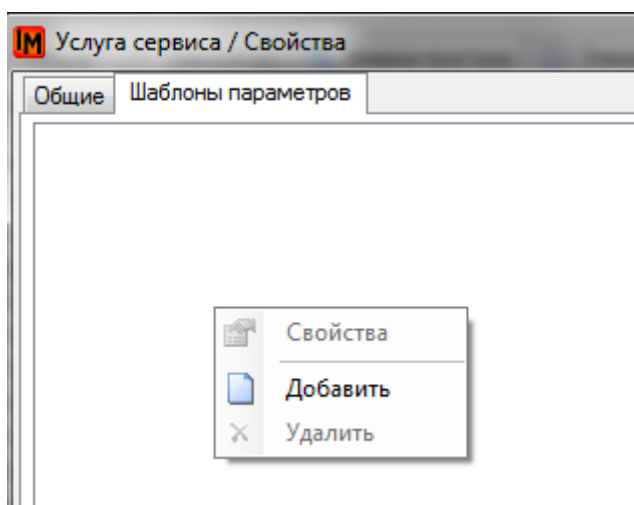
		комнаты / из этажа / из здания / из организации клиента) ○ Фильтрация по фиксированному местоположению (например – указывать рабочее место только в определенном здании и т.д.)
--	--	--

ОБЩИЕ ПРАВИЛА НАСТРОЙКИ ШАБЛОНОВ ПАРАМЕТРОВ

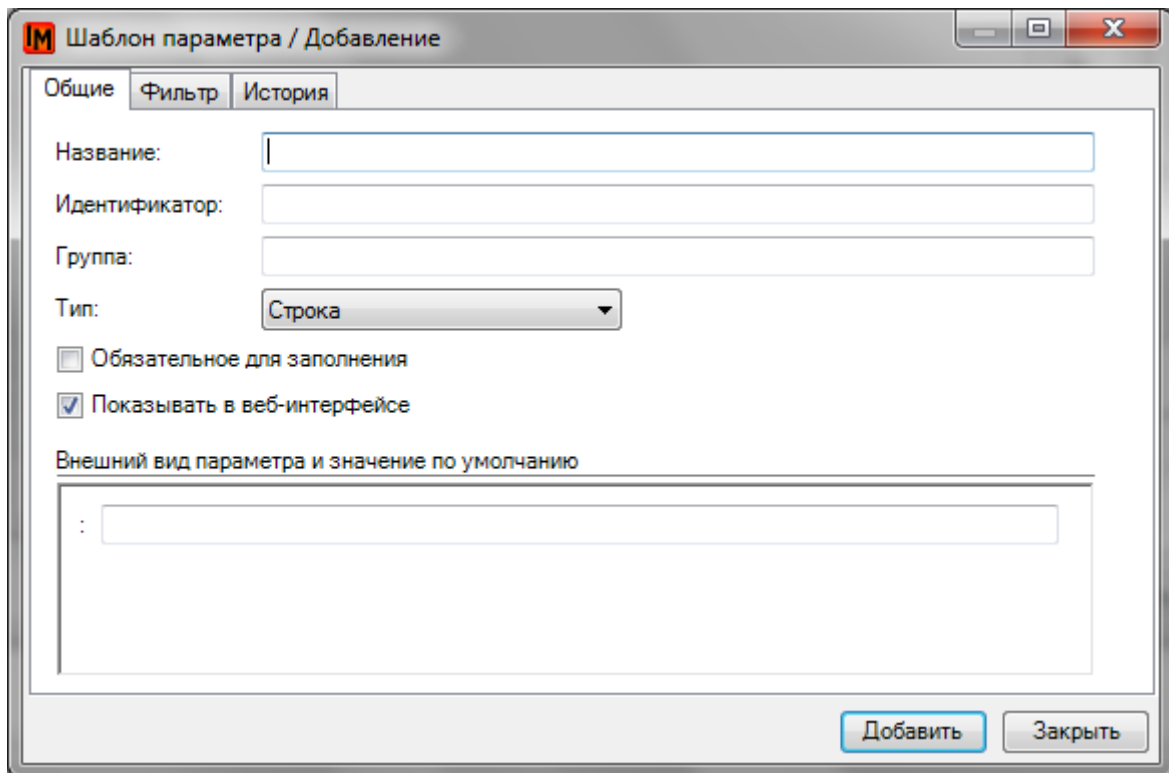
Для параметров указывается порядок отображения в карточке заявки / задания (сверху вниз). Управление порядком отображения возможно при использовании кнопок «Вверх / вниз» на закладке «Шаблоны параметров»:



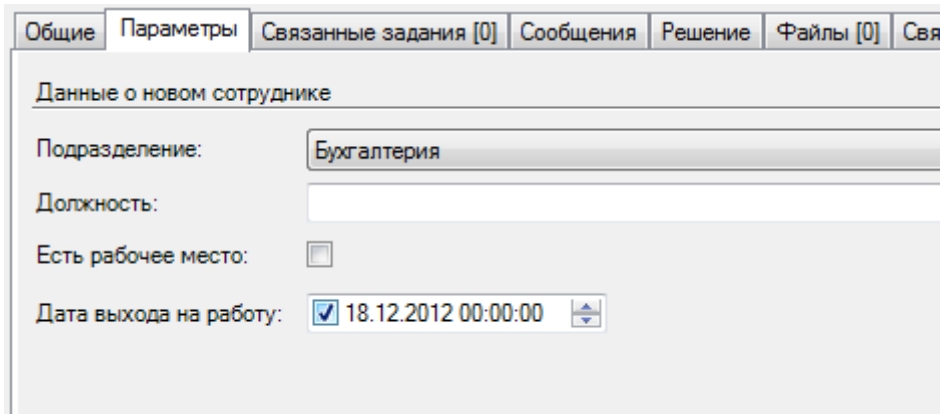
Для добавления параметра на закладке «Шаблоны параметров» выберите пункт контекстного меню «Добавить»:



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 (необязательное свойство):** параметры на форме визуально могут быть объединены в группы для упрощения визуального восприятия. Если у нескольких параметров указаны одинаковые группы (совпадение по названию) + в порядке расположения параметров они следуют один за одним, на форме параметры будут объединены в указанную группу:



4. **Тип параметра (обязательный параметр):** один из указанных выше типов
5. **Обязательно для заполнения:** при выборе данного свойства у параметра система не даст зарегистрировать заявку без заполнения данного параметра
6. **Показывать в веб-интерфейсе:** параметры могут не отображаться на Web-интерфейсе клиента (таким образом, данные параметры будут выполнять служебную функцию поддержки внутренних ИТ-процессов)

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: Подразделение

Идентификатор: OrganizationUnit

Группа: Данные о новом сотруднике

Тип: Подразделение

Обязательное для заполнения

Показывать в веб-интерфейсе

Внешний вид параметра и значение по умолчанию

Данные о новом сотруднике

Подразделение: [dropdown]

Сохранить | Закрыть

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

На закладке «Фильтр» указываются условия, ограничивающие выбор возможных значений параметров. Внешний вид и условия фильтрации зависят от выбора типа параметра.

НАСТРОЙКА ПАРАМЕТРОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТИПА

ПАРАМЕТР «ЧИСЛО»

Внешний вид параметра «Число»:

Параметр: 0,00 [spinners]

Возможные фильтры:

Шаблон параметра / Добавление

Общие | Фильтр | История

Целое Дробное

Минимум: 0,00 [spinners]

Максимум: 32767,00 [spinners]

Для числового параметра можно указать:

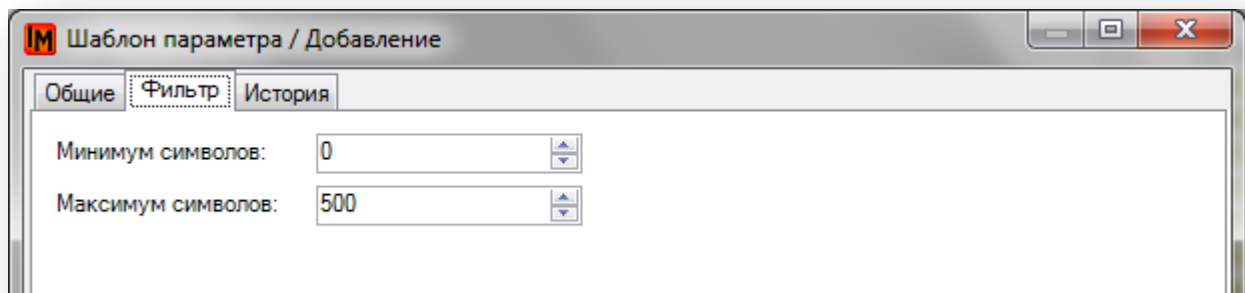
- Целое / дробное должно быть число
- Минимальное / максимальное возможное значение параметра

ПАРАМЕТР «СТРОКА»

Параметр «Строка» имеет следующий вид на форме:

Параметр:

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

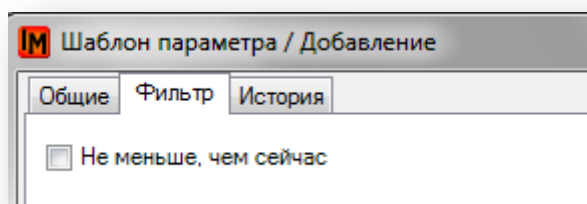


ПАРАМЕТР «ДАТА»

Параметр «Дата» имеет следующий вид на форме:

Параметр:

Можно ограничить дату, запретив указывать прошедшее время:

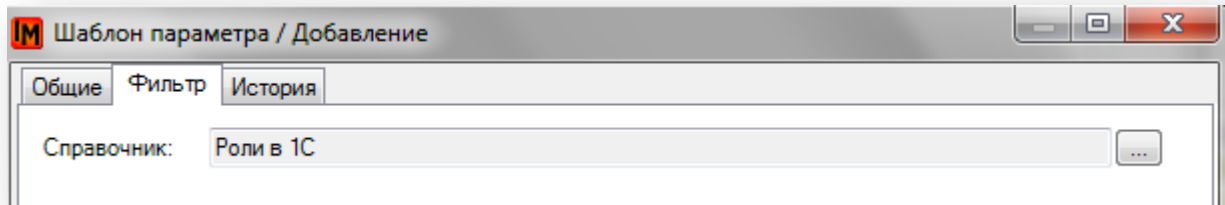


ПАРАМЕТР «ПЕРЕКЛЮЧАТЕЛЬ»

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

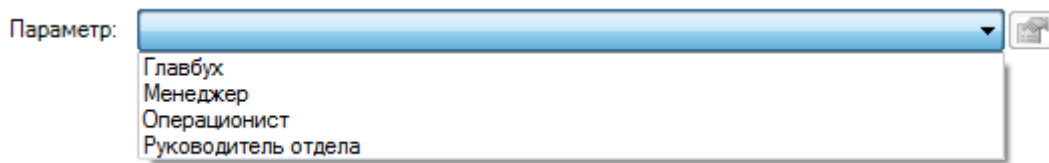
- Параметр: Главбух
 Менеджер
 Операционист
 Руководитель отдела

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

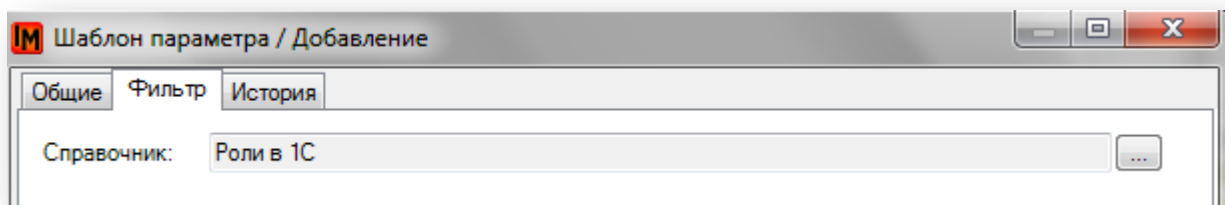


ПАРАМЕТР «ВЫБОР ИЗ СПИСКА»

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



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

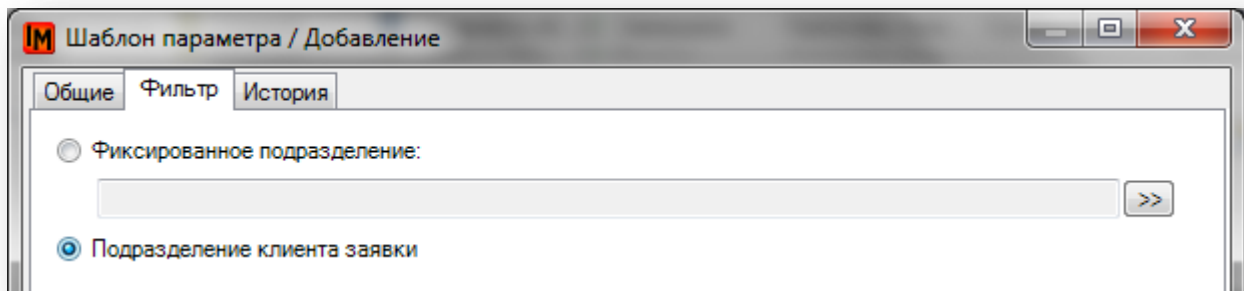


ПАРАМЕТР «ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ»

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:

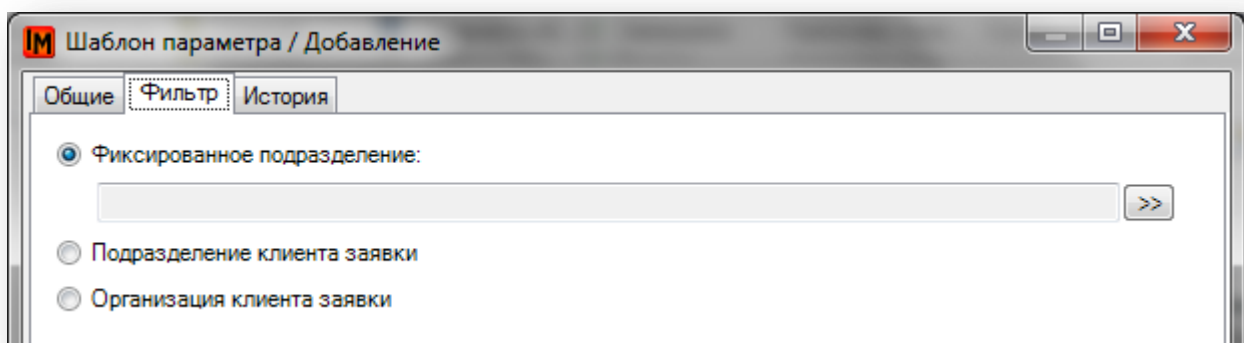


Либо система предложит список пользователей из определенного подразделения, либо список пользователей будет ограничен сотрудниками подразделения клиента заявки (**последний фильтр недоступен при создании параметров для шаблона заданий**).

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

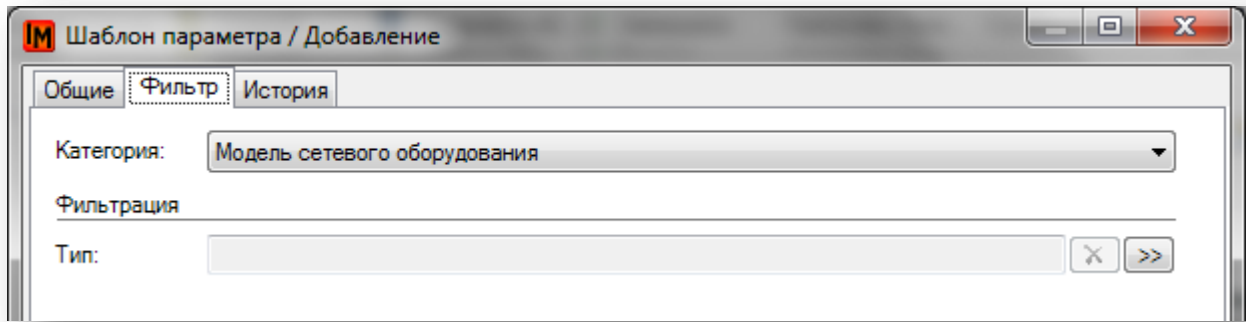


Полезно: Параметр «Подразделение» удобно использовать, например, в запросах на переезд пользователей (для каких дочерних подразделений пользователем оформляется текущая заявка).

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)



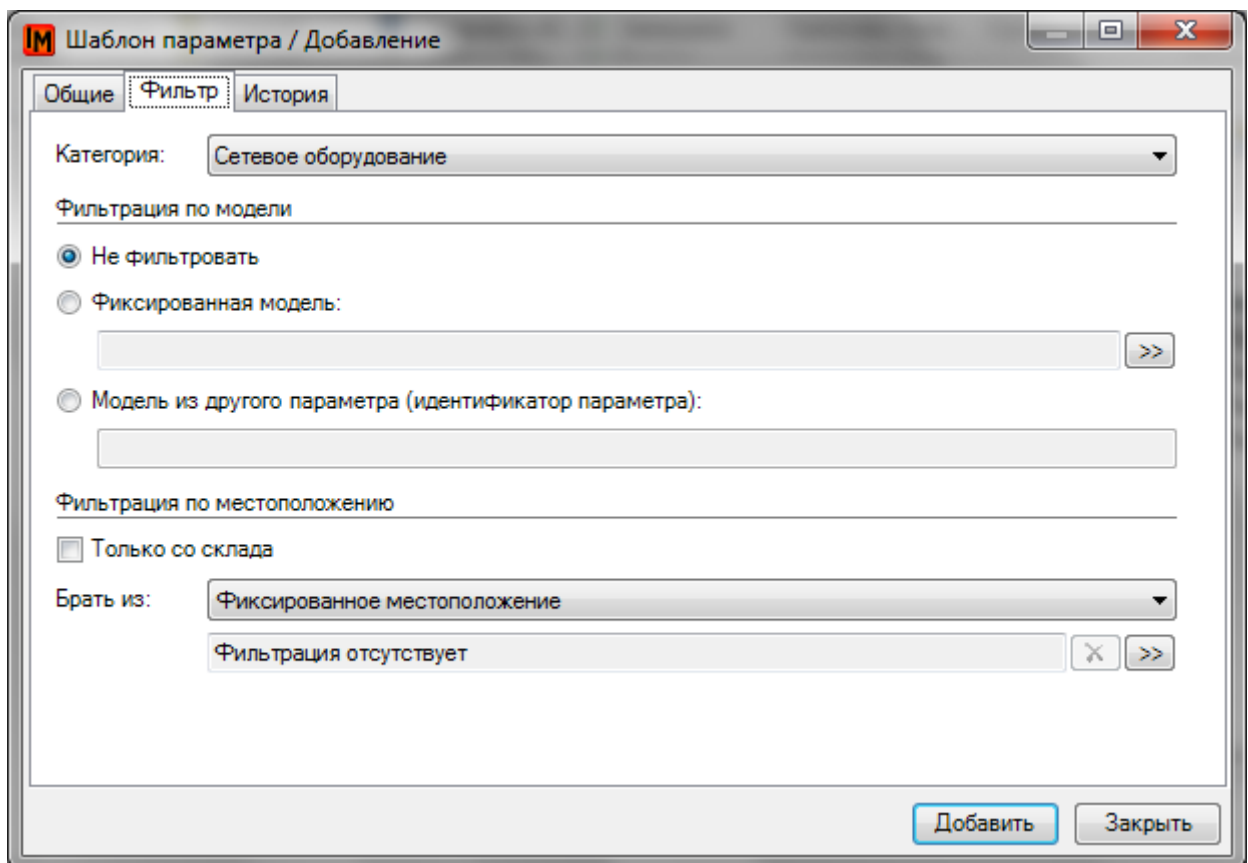
Полезно: В рамках параметра «Модель» можно запросить у пользователя точную информацию:

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

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, расходный материал)
- **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

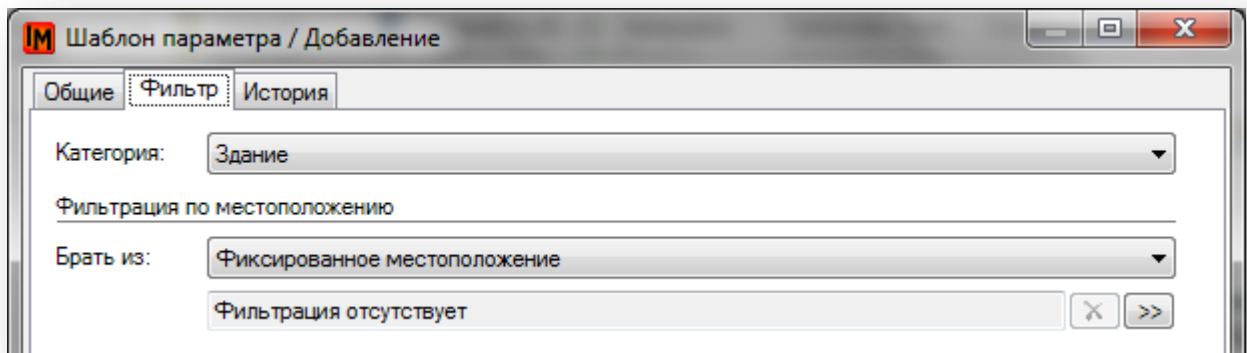
- расходный материал со склада, с учетом модели материала, подходящей к указанному в другом параметре принтеру

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)



Шаблон параметра / Добавление

Общие **Фильтр** История

Категория: Здание

Фильтрация по местоположению

Брать из: Фиксированное местоположение

Фильтрация отсутствует

Полезно: Этот параметр позволит указать:

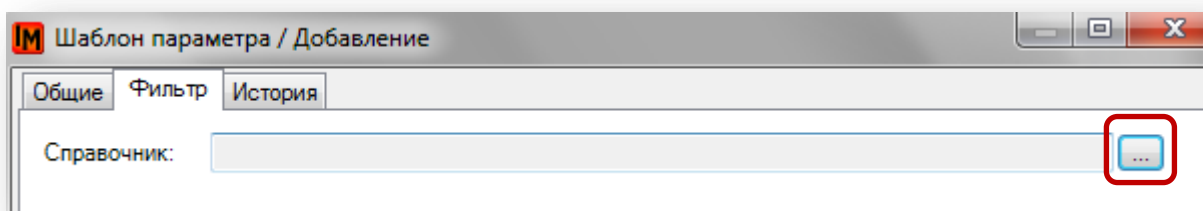
- Куда необходимо переехать пользователю (подразделению пользователя)
- Где требуются работы по прокладке сети
- В какой комнате разместить новый сетевой принтер
- И т.д.

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

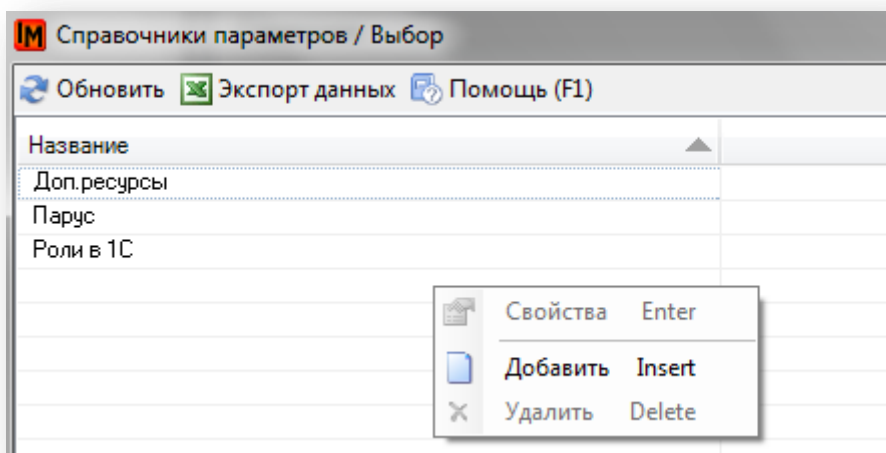
В рамках работы с параметрами система ИнфраМенеджер предлагает возможность создать любое количество простых справочников. После создания справочник может быть использован для любых параметров как заявок, так и заданий.

Чтобы создать новый справочник:

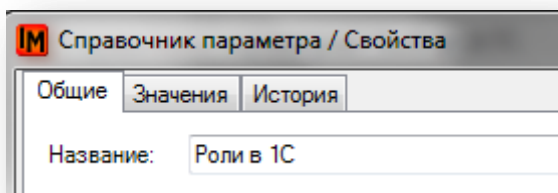
1. На закладке «Фильтр» свойств параметра типа «Выбор из списка» или «Переключатель» нажмите кнопку выбора:



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

