

Инструкция пользователя
системы Сервисдеск на базе ПО Orbita ITSM

2023

Содержание

1. Введение.....	19
2. Обозначения и сокращения.....	20
3. Общие сведения	21
4. Автоматизированные функции системы	22
4.1. Управление инцидентами и запросами на обслуживание	23
4.1.1 Предварительно настроенные списки - выборки инцидентов и запросов	23
4.1.2 Фильтры списков инцидентов и запросов	23
4.1.3 Регистрация новых инцидентов или запросов вручную	23
4.1.4 Добавление и удаление вложений инцидентов и запросов	25
4.1.5 Выбор SLA при регистрации инцидентам или запроса в зависимости от выбранной услуги	26
4.1.6 Возможность привязки инцидента и запроса к активу или КЕ	26
4.1.7 Возможность привязки инцидента и запроса к услуге.....	28
4.1.8 Возможность маршрутизации инцидента или запроса вручную специалистом, имеющим соответствующие права	29
4.1.9 Возможность расчета дэдлайна инцидента или запроса по выбранному SLA/OLA из списка SLA/OLA каждой услуги	29
4.1.10 Автоматическая (в зависимости от SLA) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн	30
4.1.11 Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн	30
4.1.12 Единая с проблемами и изменениями категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории	31
4.1.13 Автоматическая регистрации инцидента и/или запроса пользователя по сообщению e-mail	32

4.1.14 Автоматическая (в зависимости от значений полей "Тип", "Услуга", "Тема", "Описание") и ручная классификация инцидентов и запросов	32
4.1.15 Возможность автоматического назначения инцидента или запроса на группу поддержки и/или исполнителю при прохождении классификации	32
4.1.16 Уведомление исполнителей о назначении инцидента или запроса	33
4.1.17 Возможность автоматического назначения этапа ЖЦ инцидента или запроса при прохождении классификации	33
4.1.18 Возможность автоматической привязки инцидента или запроса к услуге при прохождении классификации	33
4.1.19 Регистрация инцидента или запроса вручную оператором Сервисдеск с применением автоматической классификации или без	34
4.1.20 Проведение согласования по инциденту или запросу путем формирования отдельного объекта управления в системе	34
4.1.21 Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по инцидентам и запросам	35
4.1.22 Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла инцидента или запроса	36
4.1.23 Наличие механизма объединения инцидентов и запросов в массовые инциденты (МИ)	37
4.1.24 Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление заявителя с указанием причины ожидания	38
4.1.25 Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление заявителя с указанием решения	39
4.1.26 Возможность пользователя самостоятельно подтвердить или отказать в приеме работ по инциденту или запросу через личный кабинет или по e-mail	40

4.1.27	Возможность пользователя добавить комментарий в случае отклонения результатов работ по инциденту или запросу	41
4.1.28	Возможность переписки пользователя с исполнителем, с обезличиванием исполнителя.....	42
4.1.29	Возможность создания задач для проведения работ в рамках инцидентов и запросов обслуживания без формирования дополнительных инцидентов или запросов	42
4.1.30	Возможность привязки родительского изменения к инциденту или запросу	44
4.1.31	Возможность создания или привязки родительской проблемы к инциденту или запросу.....	45
4.1.32	Возможность создания записи Базы знаний по итогам решения инцидента или запроса	46
4.1.33	Печать страницы инцидента или запроса обслуживания	48
4.2.	Управление запросами обслуживания.....	48
4.2.1.	Возможность выбора режима работы процесса – единый процесс или отдельный процесс для инцидентов и запросов обслуживания.....	48
4.2.2.	Возможность привязки дочернего изменения к инциденту или запросу	49
4.3.	Управление проблемами	51
4.3.1.	Преднастроенные списки - выборки проблем	51
4.3.2.	Фильтры списков проблем.....	51
4.3.3.	Регистрация новых проблем вручную, в том числе, из карточки инцидента или запроса с автоматической привязкой	51
4.3.4.	Проведение согласования по проблеме путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	51
4.3.5.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по проблемам.....	51

4.3.6. Возможность учета и управления проблемами в рамках действий по упреждающему управлению проблемами и проблем в рамках действий по реактивному управлению проблемами	51
4.3.7. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла проблемы.....	52
4.3.8. Возможность маршрутизации проблем вручную специалистами, имеющими соответствующие права	52
4.3.9. Уведомление исполнителей о назначении проблемы.....	52
4.3.10. Добавление и удаление вложений проблем	52
4.3.11. Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн	52
4.3.12. Установка дэдлайна проблем вручную или по связанному объекту	53
4.3.13. Единая с инцидентами, запросами и изменениями категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории.....	53
4.3.14. Добавление комментариев к проблеме.....	53
4.3.15. Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора проблемы с указанием причины ожидания.....	54
4.3.16. Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора проблемы с указанием решения.....	54
4.3.17. Возможность зафиксировать Известную ошибку при работе над проблемой.....	54
4.3.18. Возможность создания задач для проведения работ по проблемам	55
4.3.19. Возможность привязать проблему к дочернему изменению	55
4.3.20. Возможность создать для проблемы дочернее изменение	55
4.3.21. Возможность привязки проблемы к дочернему согласованию	55

4.3.22.	Возможность привязки проблемы к дочерней записи Базы знаний	55
4.3.23.	Возможность привязки проблемы к родительской услуге	56
4.3.24.	Возможность привязки проблемы к родительской КЕ	56
4.3.25.	Печать страницы проблемы	56
4.4.	Управление изменениями	57
4.4.1.	Преднастроенные списки - выборки изменений	57
4.4.2.	Фильтры списков изменений.....	57
4.4.3.	Регистрация новых изменений вручную, в том числе, из карточки инцидента, запроса или проблемы с их автоматической привязкой: ..	57
4.4.4.	Возможность работы с инициативами	57
4.4.5.	Проведение согласования по изменению путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	57
4.4.6.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по изменениям	57
4.4.7.	Возможность маршрутизации изменений вручную специалистами, имеющими соответствующие права	58
4.4.8.	Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла изменения	58
4.4.9.	Уведомление исполнителей о назначении изменений	58
4.4.10.	Добавление и удаление вложений изменений	58
4.4.11.	Автоматическая (в зависимости от дэдлайна родительского объекта) или ручная установка дэдлайна изменений, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн	58
4.4.12.	Единая с инцидентами, запросами и проблемами категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории....	58
4.4.13.	Добавление комментариев к изменению	59
4.4.14.	Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора изменения с указанием причины ожидания.....	59

4.4.15.	Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора изменения с указанием решения.....	59
4.4.16.	Возможность привязки изменений к дочерним инцидентам и запросам.....	59
4.4.17.	Возможность привязки стандартных изменений к родительским запросам.....	59
4.4.18.	Возможность привязки изменений к родительским проблемам.....	59
4.4.19.	Возможность привязки дочерних задач к изменениям.....	59
4.4.20.	Возможность привязки дочерних согласований к изменениям.....	59
4.4.21.	Возможность привязки записей Базы знаний к изменениям	59
4.4.22.	Печать страницы изменения	60
4.5.	Управление каталогом ИТ-услуг	60
4.5.1.	Преднастроенные списки - выборки услуг	60
4.5.2.	Фильтры списков услуг.....	60
4.5.3.	Регистрация новых услуг вручную	60
4.5.4.	Добавление и удаление вложений услуг	60
4.5.5.	Возможность декомпозировать ИТ-услуги.....	60
4.5.6.	Проведение согласования по услуге путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	60
4.5.7.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по услугам	60
4.5.8.	Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла услуги	60
4.5.9.	Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга услуг	61
4.5.10.	Возможность привязки услуг к Ответственным.....	61
4.5.11.	Возможность привязки услуг к Владельцам.....	62

4.5.12.	Возможность привязки услуг к организациям, осуществляющим предоставление и поддержку услуг	62
4.5.13.	Возможность привязки пользовательских услуг к поддерживающим услугам	63
4.5.14.	Возможность привязки поддерживающих услуг к поддерживающим услугам	63
4.5.15.	Возможность привязки пользовательской услуги к нескольким соглашениям SLA	64
4.5.16.	Возможность привязки поддерживающей услуги к нескольким соглашениям OLA	64
4.5.17.	Возможность привязки дочерней услуги к родительскому активу или KE	65
4.5.18.	Возможность привязки родительской услуги к дочернему активу или KE	65
4.5.19.	Возможность привязки записи Базы знаний к услуге.....	65
4.5.20.	Печать страницы услуги.....	65
4.6.	Управление уровнем ИТ-услуг.....	66
4.6.1.	Преднастроенные списки - выборки уровней услуг	66
4.6.2.	Фильтры списков уровней услуг	66
4.6.3.	Регистрация новых уровней услуг вручную	66
4.6.4.	Добавление и удаление вложений уровней услуг	66
4.6.5.	Проведение согласования по уровню услуги путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	66
4.6.6.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по уровням услуг	66
4.6.7.	Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла уровня услуги.....	66
4.6.8.	Возможность задать параметры качества услуги:.....	66

4.6.8.1. Планируемое время реакции на инцидент и запрос обслуживания для каждого приоритета.....	66
4.6.8.2. Планируемое время решения инцидента и запроса обслуживания для каждого приоритета.....	67
4.6.8.3. Группы пользователей и пользователи, к которым применяется данный уровень услуги	67
4.6.8.4. Срок действия уровня услуги («От и До»).....	68
4.6.9. Возможность привязки соглашений SLA/OLA к группам исполнителей	68
4.6.10. Возможность привязки соглашения SLA к родительской пользовательской услуге.....	68
4.6.11. Возможность привязки соглашения OLA к родительской поддерживающей услуге.....	69
4.6.12. Возможность привязки SLA к пользователям и группам пользователей.....	69
4.6.13. Печать страницы уровня услуги.....	69
4.7. Управление активами	70
4.7.1. Преднастроенные списки - выборки активов	70
4.7.2. Фильтры списков активов.....	70
4.7.3. Регистрация новых активов вручную	70
4.7.4. Добавление и удаление вложений активов	70
4.7.5. Возможность управлять жизненным циклом активов (планирование, закупка, помещение на склад, тестирование, ввод в эксплуатацию, постановка на мониторинг, эксплуатация, отключение, передача в ремонт, вывод из эксплуатации, перемещение на склад, утилизация)	70
4.7.6. Проведение согласования по активу путем формирования отдельного объекта управления в системе	71
4.7.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по активам	71

4.7.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла актива.....	71
4.7.9. Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга актива.....	71
4.7.10. Возможность создания дополнительных полей для разных типов активов	71
4.7.11. Учет различных (любых) типов активов	71
4.7.12. Возможность привязки активов к активам (много ко много), активов к КЕ (много ко много), КЕ к КЕ (много ко много).....	72
4.7.13. Возможность учитывать цены приобретения и сопровождения активов	72
4.7.14. Возможность контроля гарантийных периодов активов	72
4.7.15. Возможность контроля лицензий на ПО, включая эффективность использования лицензий	72
4.7.16. Возможность учета активов, принадлежащим внешним поставщикам.....	73
4.7.17. Возможность учета оборудования нескольких отдельных юридических лиц в рамках одной базы данных	73
4.7.18. Возможность привязки родительской услуги к активу	73
4.7.19. Возможность привязки дочерней услуги к активу.....	73
4.7.20. Возможность привязки родительской КЕ к активу.....	73
4.7.21. Возможность привязки дочерней КЕ к активу	74
4.7.22. Возможность привязки родительского актива к активу или КЕ.....	74
4.7.23. Возможность привязки дочернего актива к активу или КЕ	74
4.7.24. Возможность привязки актива к инциденту или запросу.....	74
4.7.25. Возможность привязки актива к проблеме	74
4.7.26. Возможность привязки актива к изменению	74
4.7.27. Возможность привязки актива к записи Базы знаний.....	74
4.7.28. Печать страницы актива	74

4.8. Управление конфигурациями	74
4.8.1. Преднастроенные списки - выборки КЕ	74
4.8.2. Фильтры списков КЕ	74
4.8.3. Регистрация новых КЕ вручную	74
4.8.4. Добавление и удаление вложений КЕ	75
4.8.5. Возможность управлять жизненным циклом КЕ (планирование, закупка, помещение на склад, тестирование, ввод в эксплуатацию, постановка на мониторинг, эксплуатация, отключение, передача в ремонт, вывод из эксплуатации, перемещение на склад, утилизация)	75
4.8.6. Проведение согласования по КЕ путем формирования отдельного объекта управления в системе.	75
4.8.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по КЕ	75
4.8.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла КЕ	75
4.8.9. Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга КЕ.....	75
4.8.10. Возможность создания дополнительных полей для разных типов КЕ	75
4.8.11. Учет различных (любых) типов КЕ	75
4.8.12. Возможность привязки КЕ к КЕ (много ко много), КЕ к активам (много ко много), активов к КЕ (много ко много)	76
4.8.13. Возможность контроля гарантийных периодов КЕ	76
4.8.14. Возможность учета КЕ, принадлежащим внешним поставщикам ..	76
4.8.15. Возможность учета оборудования нескольких отдельных юридических лиц в рамках одной базы данных	76
4.8.16. Возможность привязки родительской услуги к КЕ.....	76
4.8.17. Возможность привязки дочерней услуги к КЕ	76
4.8.18. Возможность привязки родительской КЕ к активу или КЕ	76

4.8.19.	Возможность привязки дочерней КЕ к активу или КЕ.....	76
4.8.20.	Возможность привязки родительского актива к активу или КЕ.....	76
4.8.21.	Возможность привязки дочернего актива к активу или КЕ	77
4.8.22.	Возможность привязки КЕ к инциденту или запросу.....	77
4.8.23.	Возможность привязки КЕ к проблеме	77
4.8.24.	Возможность привязки КЕ к изменению	77
4.8.25.	Возможность привязки КЕ к записи Базы знаний.....	77
4.8.26.	Печать страницы КЕ	77
4.9.	Управление знаниями.....	77
4.9.1.	Преднастроенные списки - выборки записей Базы знаний.....	77
4.9.2.	Фильтры списков Базы знаний.....	77
4.9.3.	Регистрация новых записей Базы знаний вручную.....	77
4.9.4.	Добавление и удаление вложений записей Базы знаний.....	77
4.9.5.	Возможность маршрутизации записи Базы знаний вручную специалистами, имеющими соответствующие права	77
4.9.6.	Проведение согласования по записи Базы знаний путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	78
4.9.7.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по записям Базы знаний.....	78
4.9.8.	Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла записи Базы знаний	78
4.9.9.	Срок действия записи Базы знаний («От и До»)	78
4.9.10.	Создание записей Базы знаний различных (любых) типов	78
4.9.11.	Накопление базы знаний по типовым решениям инцидентов и запросов обслуживания, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки инцидента или запроса обслуживания	78
4.9.12.	Накопление базы знаний по результатам работы над проблемами, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки проблемы.	79

4.9.13.	Накопление базы знаний по результатам работы над изменениями, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки изменения	79
4.9.14.	Возможность согласования записи Базы знаний при ее создании и публикации	79
4.9.15.	Возможность согласования записи Базы знаний при ее обновлении	79
4.9.16.	Возможность согласования архивирования записи Базы знаний ...	79
4.9.17.	Накопление базы знаний по услугам	79
4.9.18.	Накопление базы знаний по активам и КЕ.....	80
4.9.19.	Накопление базы знаний по эксплуатации (документация, инструкции, формы)	80
4.9.20.	Поиск по заголовкам и содержанию записей Базы знаний	80
4.9.21.	Поиск по названию и содержанию вложений записей Базы знаний	81
4.9.22.	Структурированный вывод результатов поиска.....	81
4.9.23.	Возможность привязки Ответственных к записям Базы знаний	81
4.9.24.	Возможность привязки записи Базы знаний к инцидентам и запросам	81
4.9.25.	Возможность привязки записи Базы знаний к проблемам	81
4.9.26.	Возможность привязки записи Базы знаний изменениям	81
4.9.27.	Возможность привязки записи Базы знаний к услугам	81
4.9.28.	Возможность привязки записи Базы знаний к уровням услуг	82
4.9.29.	Возможность привязки записи Базы знаний к активам	82
4.9.30.	Возможность привязки записи Базы знаний к КЕ	82
4.9.31.	Возможность печати страницы записи Базы знаний	82
4.10.	Управление задачами	82
4.10.1.	Преднастроенные списки - выборки задач.....	82
4.10.2.	Фильтры списков задач	82

4.10.3.	Регистрация новых задач вручную с нуля или со страниц инцидентов, запросов, проблем, изменений	82
4.10.4.	Добавление и удаление вложений задач	82
4.10.5.	Автоматическая (в зависимости от родительского объекта) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн	82
4.10.6.	Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн	83
4.10.7.	Возможность маршрутизации задач вручную специалистами, имеющими соответствующие права.....	83
4.10.8.	Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора задачи с указанием причины ожидания.....	83
4.10.9.	Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора задачи с указанием решения	83
4.10.10.	Проведение согласования по задаче путем формирования отдельного объекта управления в системе.....	83
4.10.11.	Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по задачам	83
4.10.12.	Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла задачи.....	83
4.10.13.	Возможность привязки задач к услугам, группам, исполнителям.	83
4.10.14.	Возможность привязки родительского инцидента или запроса к задаче.....	84
4.10.15.	Возможность привязки родительской проблемы к задаче	84
4.10.16.	Возможность привязки родительского изменения к задаче	84
4.10.17.	Возможность привязки дочернего изменения к задаче.....	84

4.10.18.	Возможность создания и/или привязки согласования к задаче	85
4.10.19.	Печать страницы задачи	85
4.11.	Управление согласованиями	85
4.11.1.	Преднастроенные списки - выборки согласований.....	85
4.11.2.	Фильтры списков согласований	85
4.11.3.	Регистрация новых согласований вручную с нуля или со страниц инцидентов, запросов, проблем, изменений, задач, записей Базы знаний.....	85
4.11.4.	Закрытие доступа к редактированию согласования после его регистрации (за исключением добавления комментариев и вложений)	85
4.11.5.	Добавление и удаление вложений согласований	85
4.11.6.	Автоматическая (в зависимости от родительского объекта) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн	85
4.11.7.	Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн	86
4.11.8.	Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора согласования с указанием причины ожидания.....	86
4.11.9.	Возможность переписки между инициатором согласования и согласующим с помощью встроенного механизма комментариев, через портал и электронную почту	86
4.11.10.	Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора согласования с указанием решения.....	86
4.11.11.	Возможность привязки родительского инцидента или запроса обслуживания к согласованию	86
4.11.12.	Возможность привязки родительской проблемы к согласованию	86

4.11.13.	Возможность привязки родительского изменения к согласованию	86
4.11.14.	Возможность привязки родительской задачи к согласованию	87
4.11.15.	Возможность привязки родительской записи Базы знаний к согласованию.....	87
4.11.16.	Возможность привязки согласований к услугам, группам, исполнителям, пользователям	87
4.11.17.	Возможность согласования вне инцидентов и запросов обслуживания, проблем, изменений, записей Базы знаний	88
4.11.18.	Печать страницы согласования.....	88
4.12.	Справочники.....	88
4.13.	Отчетность.....	88
4.14.	Уведомления	90
4.15.	Пользователи и доступ	91
4.16.	Возможности настройки системы.....	92
5.	Требования к техническим характеристикам	94

1. Введение

В настоящем документе приводится описание автоматизируемого функционала системы Сервисдеск, а также автоматизированного функционала интеграции Сервисдеск с сопряженными системами.

2. Обозначения и сокращения

В настоящем документе применяют следующие обозначения и сокращения:

SLA – Service Level Agreement, соглашение об уровне услуги

Актив – КЕ, для которой определены атрибуты цены и стоимости

АС – автоматизированная система

БД – база данных

ИТ – информационные технологии

КЕ – конфигурационная единица

3. Общие сведения

В данном документе описаны способы взаимодействия пользователей с системой Сервисдеск на базе ПО ORBITA ITSM версии R1.

Описаны как правила работы с системой для сотрудников бизнес-подразделений предприятия, так и для сотрудников ИТ-организации предприятия (внутреннего ИТ-отдела и его подрядчиков).

4. Автоматизированные функции системы

Система Сервисдеск предназначена для управления ИТ-услугами. В системе автоматизированы следующие процессы управления ИТ-услугами:

- Управление инцидентами
- Управление запросами обслуживания
- Управление проблемами
- Управление изменениями
- Управления каталогом ИТ-услуг
- Управление уровнем ИТ-услуг
- Управление активами
- Управление конфигурациями
- Управление знаниями

Пользователи бизнес-подразделений взаимодействуют с системой путем почтовых сообщений и через веб-портал пользователя для подачи заявок относящихся к вопросам информационных технологий, отслеживания хода работы и взаимодействия с исполнителями по поданным заявкам.

Сотрудники ИТ-организации взаимодействуют с системой путем почтовых сообщений и через веб-портал сотрудника ИТ-организации для выполнения работ в рамках автоматизированных процессов управления ИТ-услугами.

В пунктах 4.1 – 4.15 приводится описание правил работы с автоматизированным функционалом Сервисдеск.

4.1. Управление инцидентами и запросами на обслуживание

4.1.1 Предварительно настроенные списки - выборки инцидентов и запросов

- Сотрудникам ИТ-организации доступны выборки объектов процессов управления ИТ-услугами, которые так или иначе относятся к их зоне ответственности и позволяют быстро найти нужные объекты, относящиеся к виду ответственности.

ПРИМЕЧАНИЕ

Списки – выборки реализованы аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.2 Фильтры списков инцидентов и запросов

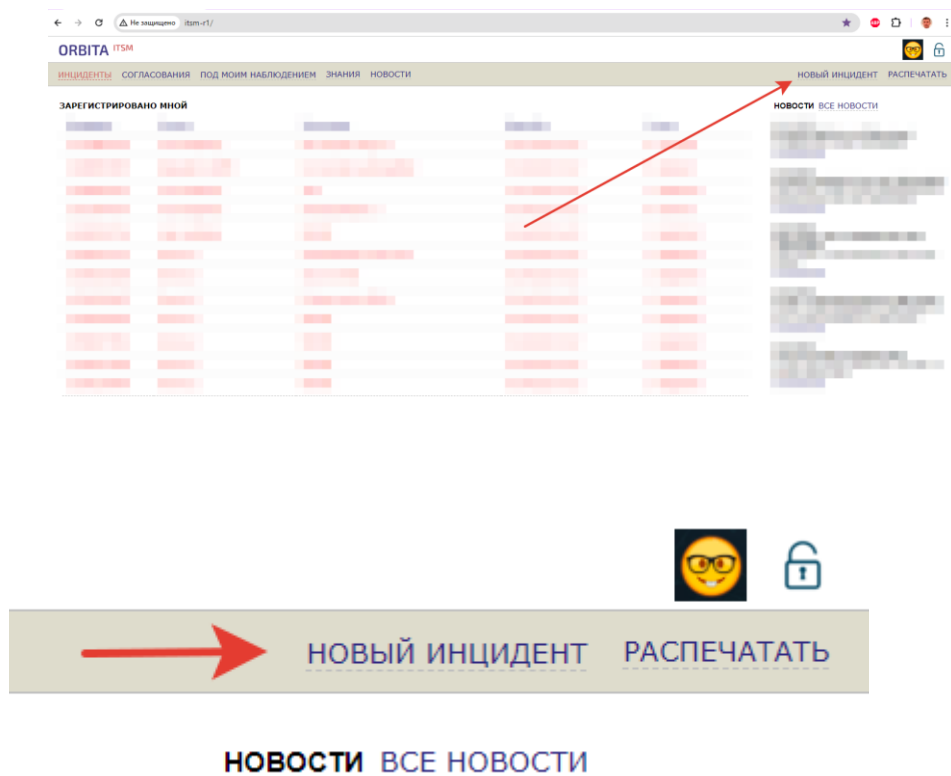
- Для того, чтобы отсортировать список, необходимо нажать «v» рядом с названием колонки списка.
- Для того, чтобы отфильтровать список, необходимо ввести нужные символы в поле фильтра в колонке списка.
- Для того, чтобы изменить компоновку колонок списка, необходимо направить соответствующий запрос в службу Сервисдеск.

ПРИМЕЧАНИЕ

Фильтры списков реализованы аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.3 Регистрация новых инцидентов или запросов вручную

- Для того, чтобы зарегистрировать новый инцидент / зпрос на портале пользователя, необходимо нажать кнопку «Новый инцидент» в правой верхней части интерфейса портала и заполнить обязательные поля и, по необходимости, иные поля формы нового инцидента:



- Для того, чтобы зарегистрировать новый инцидент или запрос на портале сотрудника ИТ-организации, необходимо нажать кнопку «Новый инцидент» в правой верхней части интерфейса портала и заполнить обязательные поля и, по необходимости, иные поля формы нового инцидента:

ОРБИТА ITSM ИНЦИДЕНТЫ ЗАПРОСЫ ПРОБЛЕМЫ ИЗМЕНЕНИЯ ЗАДАЧИ СОГЛАСОВАНИЯ УСЛУГИ СОГЛАШЕНИЯ АКТИВЫ КОНФИГУРАЦИИ ЗНАНИЯ

ИНЦИДЕНТЫ ВСЕ В МОИХ ГРУППАХ НАЗНАЧЕНО МНЕ У МЕНЯ В РАБОТЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МНОЙ ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ РАСПЕЧАТАТЬ **НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ**

НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ

Воздействие Срочность Приоритет ☐ Авто

Дэдлайн 22.05.2024 09:45 ☐ Соглашение ☒ Вручную

Заголовок

Описание

Категории
 Уровень 1 Уровень 2 Уровень 3 Уровень 4

Сообщения по инциденту

New message

Вложения

State
 1. Зарегистрировано

Группа
 Select an option

Исполнитель
 Select an option

Наблюдатель
 Select an option

Тип
 Select an option

Инициатор
 Select an option

Услуга
 Select an option

ПРИМЕЧАНИЕ

Регистрация новых объектов реализована аналогичным образом всех объектов управления системы.

4.1.4 Добавление и удаление вложений инцидентов и запросов

- В случае работы через портал, нажмите кнопку «Выбрать файл» и выберете нужный файл на диске, он будет присоединен к инциденту после нажатия кнопки «Сохранить»:

Вложения

- Сотрудник ИТ-организации может удалить вложение инцидента / запроса. Для этого необходимо отметить вложение, которое требуется удалить и сохранить инцидент / запрос:

Вложения

- [171136808341-2_DgLIN4Quq2c.jpg](#) ☐ Удалить файл

- В случае работы через электронную почту просто приложите файлы к письму. Система автоматически добавит их к инциденту.

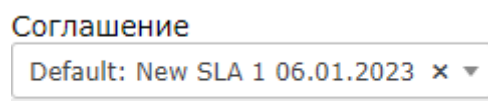
ПРИМЕЧАНИЕ

Работа с вложениями реализована аналогичным способом для всех объектов управления системы.

4.1.5 Выбор SLA при регистрации инцидентам или запроса в зависимости от выбранной услуги

- При регистрации инцидента через портал пользователем бизнес-подразделения, SLA будет автоматически назначен системой в зависимости от выбранной пользователем услуги и иных условий, установленных для пользователя и группы, к которой он относится. Пользователь не может выбрать или изменить назначенный SLA через портал. Для изменения срока выполнения работ по заявке, пользователю необходимо обратиться к своему руководителю.
- При регистрации заявки по почте SLA всегда назначается автоматически согласно настройкам автоматической классификации инцидентов.
- Сотрудники дежурной смены ИТ-организации назначают SLA при регистрации заявок пользователей при их поступлении по телефону, или корректируют SLA по необходимости, при классификации заявок, полученных через портал и по электронной почте.

Для того, чтобы изменить SLA инцидента или запроса, необходимо выбрать нужное соглашение в поле «Соглашение» карточки инцидента или запроса:



Соглашение

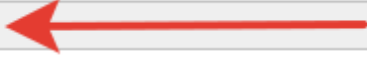
Default: New SLA 1 06.01.2023 × ▾

4.1.6 Возможность привязки инцидента и запроса к активу или КЕ

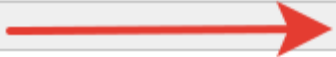
- Сотрудник ИТ-организации может привязать инцидент или запрос к конфигурационной единице на любом этапе работы над ним. Для того, чтобы привязать инцидент / запрос к КЕ, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Затронутые КЕ» и нажать кнопку «Выбрать»:

СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ [НАВЕРХ](#)

ЗАТРОНУТЫ ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ
ЗАТРОНУТЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ УСЛУГИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ СОГЛАШЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ АКТИВЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
ЗАТРОНУТЫЕ КЕ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ



ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ



- Далее, в открывшейся форме выбрать нужную КЕ и нажать кнопку «+» в правой части списка КЕ. Если необходимо указать несколько затронутых инцидентом / запросом КЕ, нужно выбрать другие нужные КЕ и нажать кнопку «+» в правой части списка КЕ:

ВЫБРАТЬ КЕ, ЗАТРОНУТЫЙ (АЯ/ОЕ) # 171579064545

ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ ЗАКРЫТЬ ОКНО

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти КЕ. Пожалуйста, выберите КЕ и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти

Вперед!

ID	Заголовок	Статус	Владелец	Группа	Ответственный	Готово	Готово	Готово	Готово	Готово	Готово	+
171577866746	Новая КЕ 1	1. Planning				2024-05-25	No	2024-06-04	No	2024-06-14	No	+
165290213398	DELL PE-M1000 chasis	5. Installed		UWP support	A.Peshkov	2022-09-25	Yes	2022-05-31	Yes	2022-05-31	Yes	+
165290213397	SNMP monitoring server	5. Installed	admin	ITSM	Rukavicin V.	2022-09-22	Yes	2022-06-28	Yes	2022-06-29	Yes	+
165290213396	DELL S-600 Rolls mybach M-5 chasis	5. Installed	E. Elenova	Telephony support	A.Peshkov	2022-09-19	Yes	2022-06-22	Yes	2022-05-31	Yes	+
165290213395	CISCO user voice terminal	5. Installed	A.Peshkov	Telephony support	Rukavicin V.	2022-10-21	No	2022-06-28	Yes	2022-06-28	Yes	+
165290213394	CISCO e-conference server R1	5. Installed	A.Peshkov	ITSM	A.Peshkov	2023-01-26	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213386	HP Procurve 335566	5. Installed	A.Peshkov		A.Peshkov	2023-01-25	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213385	DELL PowerEdge M630	3. Receiving to warehouse	A.Peshkov		A.Peshkov	2023-01-18	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213377	Open office LV2	5. Installed	A.Peshkov		A.Peshkov	2023-01-24	No	2022-06-01	Yes	2022-05-16	Yes	+
165290213376	Open office LV3	5. Installed	A.Peshkov	Communication infrastructure	A.Peshkov	2022-12-22	No	2022-06-01	Yes	2022-05-16	Yes	+

4.1.7 Возможность привязки инцидента и запроса к услуге

- Сотрудник ИТ-организации может привязать инцидент или запрос к ИТ-услуге на любом этапе работы над ним. Для того, чтобы привязать инцидент / запрос к ИТ-услуге, нужно выбрать нужную ИТ-услугу в поле «Услуга» карточки инцидента / запроса:

Услуга

ERP Pomelo

- Данным механизмом необходимо пользоваться в том случае, когда инцидент или запрос непосредственно препятствует использованию какой-либо дополнительной услуги или снижает ее производительность. В случае, если инцидент также затрагивает другие услуги, например, инцидент на услуге «Интернет» затрагивает услугу «Электронная почта», услугу «Электронная почта» следует привязать к инциденту в блоке «Связанные объекты», в разделе «Затронутые объекты».

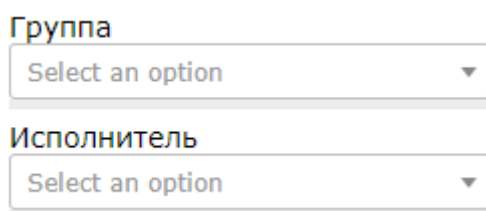
ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм привязки к услуге реализован аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах

инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной спецификации.

4.1.8 Возможность маршрутизации инцидента или запроса вручную специалистом, имеющим соответствующие права

- Сотрудник ИТ-организации, которому Администратор системы назначил соответствующие права, может маршрутизировать инциденты / запросы, назначая их в группы исполнения и исполнителям. Для этого сотрудник ИТ-организации должен выбрать нужную группу исполнения или нужного исполнителя в полях «Группа» и «Исполнитель» карточки проблемы:

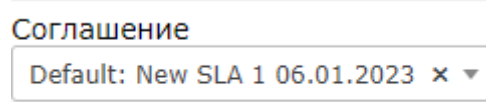


The image shows two dropdown menus. The first one is labeled 'Группа' (Group) and has a placeholder text 'Select an option'. The second one is labeled 'Исполнитель' (Executor) and also has a placeholder text 'Select an option'. Both menus have a downward arrow icon on the right side.

- Маршрутизация любых других объектов в системе осуществляется аналогичным образом.

4.1.9 Возможность расчета дэдлайна инцидента или запроса по выбранному SLA/OLA из списка SLA/OLA каждой услуги

- Сотрудник ИТ-организации может привязать инцидент или запрос к SLA на любом этапе работы над ним. Привязать к SLA можно только инцидент / запрос, который уже привязан к ИТ-услуге.
- Для того, чтобы изменить SLA инцидента или запроса, необходимо выбрать нужное соглашение в поле «Соглашение» карточки инцидента или запроса:



The image shows a dropdown menu labeled 'Соглашение' (Agreement). The selected option is 'Default: New SLA 1 06.01.2023', which is displayed in blue text. There is a small 'x' icon and a downward arrow icon on the right side of the menu.

- Для расчета дэдлайна по выбранному SLA, необходимо перевести поле «Дэдлайн» в режим «Соглашение»:

Дэдлайн

20.05.2024 09:00

☒ Соглашение

☐ Вручную

4.1.10 Автоматическая (в зависимости от SLA) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн

- Для расчета дэдлайна по выбранному SLA, необходимо перевести поле «Дэдлайн» в режим «Соглашение»:

Дэдлайн

20.05.2024 09:00

☒ Соглашение

☐ Вручную

- Для установки дэдлайна вручную, необходимо перевести поле «Дэдлайн» в режим «Вручную»:

Дэдлайн

20.05.2024 09:00

☐ Соглашение

☒ Вручную

- При регистрации нового инцидента или запроса дэдлайн рассчитывается автоматически, даже в случае, если значение поля «Дэдлайн» будет удалено пользователем.

4.1.11 Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн

- Для расчета приоритета по выбранным значениям влияния и срочности, необходимо перевести поле «Приоритет» в режим «Авто»:

Воздействие Срочность Приоритет

Low High ☒ Авто

- Для установки приоритета вручную, необходимо для поля «Приоритет» отключить режим «Авто»:

Воздействие Срочность Приоритет

Low High ☐ Авто

ПРИМЕЧАНИЕ

Приоритеты реализованы аналогичным образом для процессов управления инцидентами, запросами, проблемами и функциями управления задачами, согласованиями. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной дополнительной специфики.

4.1.12 Единая с проблемами и изменениями категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории

- Для назначения инциденту / запросу категории, необходимо заполнить уровни категорий в карточке инцидента / запроса:

Категории

Уровень 1 Уровень 2

Cat-002 Cat-002-001

ВНИМАНИЕ: После выбора каждого уровня необходимо сохранить карточку инцидента / запроса.

- В системе реализован единый список категорий для инцидентов / запросов, проблем и изменений. Настройка списка категорий осуществляется Администратором системы.

4.1.13 Автоматическая регистрации инцидента и/или запроса пользователя по сообщению e-mail

- Пользователь бизнес-подразделения и сотрудник ИТ-организации может зарегистрировать новый инцидент, направив электронное письмо по адресу службы Сервисдеск. При этом, тема письма в системе станет названием инцидента, текст письма – описанием инцидента, вложенные в письмо файлы будут приложены к инциденту.
- При переписке по существующему инциденту, пожалуйста, обязательно указывайте номер инцидента в теме письма.

ВНИМАНИЕ: при регистрации инцидентов всегда заполняйте поле «Тема» осмысленно и кратко, в описании приводите максимум подробностей, в случае, прикладывайте скриншот ошибки и/или необходимые для проведения работ файлы. Все это поможет быстрее и лучше провести работы по вашей заявке.

4.1.14 Автоматическая (в зависимости от значений полей "Тип", "Услуга", "Тема", "Описание") и ручная классификация инцидентов и запросов

- Система автоматически классифицирует вновь зарегистрированный инцидент или запрос независимо от способа его регистрации – электронным письмом или через веб-портал согласно настройкам автоматической классификации. Настройка автоматической классификации осуществляется Администратором системы.

4.1.15 Возможность автоматического назначения инцидента или запроса на группу поддержки и/или исполнителю при прохождении классификации

- Система автоматически назначает инцидент / запрос на группу поддержки или исполнителя согласно настройкам автоматической классификации. Настройка автоматической классификации осуществляется Администратором системы.

4.1.16 Уведомление исполнителей о назначении инцидента или запроса

- Система автоматически уведомляет участников группы поддержки при назначении в нее инцидента или запроса. Также, Система автоматически уведомляет исполнителя при назначении ему инцидента или запроса. Настройка шаблонов писем осуществляется Разработчиком системы.

ПРИМЕЧАНИЕ

Уведомления исполнителей реализованы аналогичным образом для всех объектов системы.

4.1.17 Возможность автоматического назначения этапа ЖЦ инцидента или запроса при прохождении классификации

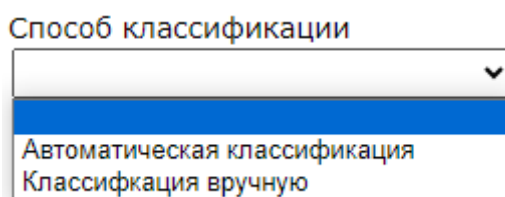
- Система автоматически назначает этап жизненного цикла инциденту / запросу согласно настройкам автоматической классификации. Настройка автоматической классификации осуществляется Администратором системы.

4.1.18 Возможность автоматической привязки инцидента или запроса к услуге при прохождении классификации

- Система автоматически привязывает инцидент / запрос к услуге согласно настройкам автоматической классификации. Настройка автоматической классификации осуществляется Администратором системы.

4.1.19 Регистрация инцидента или запроса вручную оператором Сервисдеск с применением автоматической классификации или без

- Сотрудник Дежурной смены ИТ-организации может классифицировать новый инцидент / запрос вручную или автоматически выбрать соответствующее значение поля «Классификация»:



4.1.20 Проведение согласования по инциденту или запросу путем формирования отдельного объекта управления в системе

- Сотрудник ИТ-организации может провести согласование на любом этапе работы над инцидентом / запросом. Для того, чтобы создать согласование для инцидента / запроса, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Связанные согласования» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

- При создании откроется форма создания нового согласования, а инцидент / запрос, для которого оно создается, будет автоматически прикреплен к нему.
- При выборе согласования, в открывшейся форме выбрать нужное ранее созданное согласование и нажать кнопку «+» в правой части списка согласований. Если необходимо указать несколько связанных с инцидентом / запросом согласований, нужно выбрать другие нужные согласования и нажать кнопку «+» в правой части списка согласований:

ВЫБРАТЬ СОГЛАСОВАНИЕ СВЯЗАННЫЙ (АЯ/ОЕ) # 1 171610805228

[ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ](#)
[ЗАКРЫТЬ ОКНО](#)

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти Согласование. Пожалуйста, выберите Согласование и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти

Вперед!

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дэдлайн	Статус	Ответственный	+
171577976967	Новое согласование 1			2024-05-16	1. Registered		+
170403871613	From problem title: Title 3 at 31.01.2023	Svetlanova S.	Voice telephony	2023-12-24	8. Closed		+
170403766252	From problem title: Title 3 at 31.01.2023	Svetlanova S.	Voice telephony	2023-12-24	5. Pause		+
170402669115	From problem title: Title 3 at 31.01.2023		Voice telephony	2023-12-24	6. Resolved		+
170402582992	From problem title: Title 3 at 31.01.2023	Chuck Norris	Voice telephony	2023-12-24	2. Assigned to group		+
169406202528	Новая заявка			2023-01-26	2. Assigned to group		+
167568480937	Help 19.01.2023	E. Elenova		2023-01-25	7. Rejected		+
167535546610	New request using UP	Igorev I.	Voice telephony	2023-03-15	6. Resolved		+
167535514649	New request using UP	Igorev I.	Voice telephony	2023-03-15	2. Assigned to group		+
167535511440	New request using UP	Igorev I.	Voice telephony	2023-03-15	2. Assigned to group		+

ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм согласований реализован аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.21 Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по инцидентам и запросам

- В случае, если по инциденту / запросу были открыты согласования, в карточке инцидента / запроса будет отображено соответствующее сообщение с информацией о результатах этого согласования, также, система покажет соответствующее уведомление в случае, если инцидент находится на этапе согласования, но согласование не было открыто:

ORBITA ITSM ИНЦИДЕНТЫ ЗАПРОСЫ ПРОБЛЕМЫ ИЗМЕНЕНИЯ ЗАДАЧИ СОГЛАСОВАНИЯ УСЛУГИ СОГЛАШЕНИЯ АКТИВЫ КОНФИГУРАЦИИ ЗНАНИЯ

ИНЦИДЕНТЫ ВСЕ В МОИХ ГРУППАХ НАЗНАЧЕНО МНЕ У МЕНЯ В РАБОТЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МНОЙ ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ РАСПЕЧАТАТЬ НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ

ИНЦИДЕНТ # 171610805228 СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ

Воздействие: Medium Срочность: Medium Приоритет: [dropdown] ☐ Авто

Дедлайн: 20.05.2024 11:38 ☐ Согласование ☒ Вручную

Статус: 5. On pause

Группа: Select an option

Исполнитель: Select an option

Наблюдатель: Select an option

Тип: Incident

Инициатор*: Select an option

Услуга: Select an option

Сохранить

Заголовок: Название инцидента 1

Описание: Описание инцидента

Категории: Уровень 1: Cat-002, Уровень 2: [dropdown], Уровень 3: [dropdown], Уровень 4: [dropdown]

Incident messages: [text area]

New message: [text area]

Pause reason code: 2. Initiator approval, Pause reason: [text area]

ВНИМАНИЕ! ДОЛЖНО БЫТЬ КАК МИНИМУМ ОДНО СОГЛАСОВАНИЕ В СИСТЕМЕ ДЛЯ ЭТОГО ИНЦИДЕНТ / ЗАПРОС.

Вложения: [button: Выбрать файл]

ПРИМЕЧАНИЕ

Аналогичным образом реализованы фильтры списков для всех остальных процессов управления и функций, для которых привязка согласований разрешена Администратором системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.22 Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла инцидента или запроса

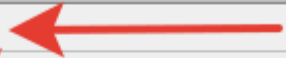
- Система позволяет настроить доступ к любому полю карточки инцидента / запроса, и любого другого объекта для каждого этапа жизненного цикла этого объекта.

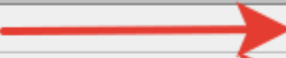
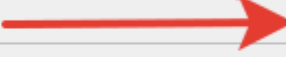
ПРИМЕЧАНИЕ

Аналогичным образом реализованы фильтры списков для всех остальных процессов управления и функций. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.23 Наличие механизма объединения инцидентов и запросов в массовые инциденты (МИ)

- Сотрудник ИТ-организации может объединить инциденты / запросы в массовый инцидент. Для того, чтобы объединить инциденты / запросы, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункты «Связанные инциденты» и «Связанные запросы» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ	
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	

	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

- При создании откроется форма создания инцидента / запроса, а инцидент / запрос, для которого он создается, будет автоматически прикреплен к нему.

- При выборе инцидента / запроса, в открывшейся форме выбрать нужный ранее созданный инцидент / запрос и нажать кнопку «+» в правой части списка инцидентов / запросов. Если необходимо указать несколько связанных инцидентов / запросов, нужно выбрать другие нужные инциденты / запросы и нажать кнопку «+» в правой части списка:

ВЫБРАТЬ ИНЦИДЕНТ / ЗАПРОС СВЯЗАННЫЙ (АЯ/ОЕ) # 1 171610805228 ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ ЗАКРЫТЬ ОКНО

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти. Пожалуйста, выберите и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти Вперед!

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дедлайн	Статус	Группа	Исполнитель	+
171610805228	Название инцидента 1	Не определено	Не определено	2024-05-20	5. On pause	Не определено	Не определено	+
171579064545	Новый массовый инцидент	Не определено	Service 1	2024-05-20	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171579057923	Новый массовый инцидент	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171579006393	Новый массовый инцидент	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171578982851	Новый крупный инцидент 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171578981458	Новый крупный инцидент 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171578964797	Новый крупный инцидент 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171137021387	Title 1	Petrov P.	Service 1	2024-03-26	5. On pause	Не определено	Не определено	+
171137008721	Title 222	Не определено	Voice telephony	2024-03-26	1. Registered	Не определено	Не определено	+
171136808341	From incident title:	Не определено	Не определено	2024-03-26	1. Registered	Не определено	Не определено	+

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

4.1.24 Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление заявителя с указанием причины ожидания

- Сотрудник ИТ-организации, при назначении инциденту / запросу статуса «В ожидании», должен указать код причины ожидания и кратко описать причину ожидания. Описание причины ожидания должно быть осмысленным, так как будет отправлено инициатору инцидента / запроса:

ORBITA ITSM

ИНЦИДЕНТЫ
ЗАПРОСЫ
ПРОБЛЕМЫ
ИЗМЕНЕНИЯ
ЗАДАЧИ
СОГЛАСОВАНИЯ
УСЛУГИ
СОГЛАШЕНИЯ
АКТИВЫ
КОНФИГУРАЦИИ
ЗНАНИЯ

ИНЦИДЕНТЫ
ВСЕ
В МОИХ ГРУППАХ
НАЗНАЧЕНО МНЕ
У МЕНЯ В РАБОТЕ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МНОЙ
ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ

РАСПЕЧАТАТЬ
НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ

ИНЦИДЕНТ # 171610805228
СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ

Воздействие
Medium

Срочность
Medium

Приоритет
☐ Авто

Дэдлайн
20 05.2024 11:38

Соглашение
Вручную

Заголовок
Название инцидента 1

Описание
Описание инцидента

Категории
Уровень 1
Cat-002

Уровень 2

Уровень 3

Уровень 4

Сообщения по инциденту

Новое сообщение

Код причины ожидания
2. Initiator approval

Причина ожидания
Прошу согласовать время доступа к рабочему месту

Статус
5. В ожидании

Группа
Select an option

Исполнитель
Select an option

Наблюдатель
Select an option

Тип
Incident

Инициатор
A.Peshkov

Услуга
Select an option

Сохранить

- Указанные значения полей «Код причины ожидания» и «Причина ожидания» будут отправлены инициатору инцидента / запроса при информировании о приостановке работ.

ПРИМЕЧАНИЕ

Добавление причины ожидания реализовано аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной спецификации.

4.1.25 Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление заявителя с указанием решения

- Сотрудник ИТ-организации, при завершении работ над инцидентом / запросом, назначает ему статус «Выполнено», и заполняет поля «Описание решения» и «Техническое описание решения»:

ORBITA ITSM ИНЦИДЕНТЫ ЗАПРОСЫ ПРОБЛЕМЫ ИЗМЕНЕНИЯ ЗАДАЧИ СОГЛАСОВАНИЯ УСЛУГИ СОГЛАШЕНИЯ АКТИВЫ КОНФИГУРАЦИИ ЗНАНИЯ

ИНЦИДЕНТЫ ВСЕ В МОИХ ГРУППАХ НАЗНАЧЕНО МНЕ У МЕНЯ В РАБОТЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МНОЙ ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ РАСПЕЧАТАТЬ НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ

ИНЦИДЕНТ # 171610805228 СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ

Воздействие: Medium Срочность: Medium Приоритет: ☐ Авто

Дэдлайн: 20.05.2024 11:38 ☐ Соглашение ☒ Вручную

Статус: 6. Выполнено

Группа: Select an option

Исполнитель: Select an option

Наблюдатель: Select an option

Тип: Incident

Инициатор: A.Peshkov

Услуга: Select an option

Сохранить

Заголовок: Название инцидента 1

Описание: Описание инцидента

Категории: Уровень 1: Cat-002, Уровень 2, Уровень 3, Уровень 4

Сообщения по инциденту

Новое сообщение

Описание решения: Сбой устранен. Пожалуйста, проверьте работу электронной почты.

Техническое описание решения: Была проведена диагностика сетевого подключения, а также списка групп безопасности пользователя. Пользователь исключен из группы безопасности "no_email".

- Поле «Описание решения» должно содержать краткую информацию для инициатора, из которой он может сделать вывод о том, что работы завершены и ему необходимо проверить их результаты; поле «Техническое описание решения» должно содержать более полную информацию, которая может быть использована для последующего решения аналогичных инцидентов и формирования Базы знаний.

ПРИМЕЧАНИЕ

Фильтры списков реализованы аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.26 Возможность пользователя самостоятельно подтвердить или отказать в приеме работ по инциденту или запросу через личный кабинет или по e-mail

- Пользователь бизнес-подразделения может принять работы по инциденту / запросу, проигнорировать или отклонить их с помощью формы работы с инцидентом на веб-портале или с помощью электронной почты.

- В случае, если пользователь принял работы, инциденту / запросу автоматически будет назначен статус «Закрыто».
- В случае, если пользователь проигнорирует письмо о выполнении работ, инциденту / запросу автоматически будет назначен статус «Закрыто» по истечении 30 дней.
- В случае, если пользователь отклонил работы, инцидент / запрос автоматически будет назначен статус «Назначено исполнителю» и он будет назначен исполнителю, который выполнил работы по инциденту / запросу.

4.1.27 Возможность пользователя добавить комментарий в случае отклонения результатов работ по инциденту или запросу

- В случае, если пользователь отклоняет работы по инциденту / запросу с помощью формы работы с инцидентом на веб-портале, он может заполнить поле «Ваше сообщение службе поддержки»:

ORBITA ITSM

ИНЦИДЕНТЫ СОГЛАСОВАНИЯ ПОД МОИМ НАБЛЮДЕНИЕМ ЗНАНИЯ НОВОСТИ

ИНЦИДЕНТ 166688303697, "R-D VIA EMAIL, AUTOCLASSIFIED"

Описание: Description for INCIDENT # 166688303697

Статус: 6. Выполнено

Решение:

Сообщения по инциденту

->Дата сообщения: 23.10.2023 09:16, автор сообщения: Igorev I. (igor@testad.local), статус инцидента: "3. Назначено специалисту": No, pls do it again.

->Дата сообщения: 29.01.2023 11:51, автор сообщения: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), статус инцидента: "6. Выполнено": НИИ

->Дата сообщения: 29.01.2023 11:50, автор сообщения: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), статус инцидента: "6. Выполнено": НИ

->Дата сообщения: 29.01.2023 09:09, автор сообщения: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), статус инцидента: "6. Выполнено": One more just for a case

->Дата сообщения: 29.01.2023 09:05, автор сообщения: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), статус инцидента: "6. Выполнено":

Ваше сообщение службе поддержки:

☐ Закрыть инцидент

☒ Отклонить и вернуть в работу

Сохранить

НОВОСТИ ВСЕ НОВОСТИ

30.10.2022
We launch MVP of our ITSM-system!
We launch MVP of our ITSM-system!
[ПОДРОБНЕЕ](#)

22.06.2022
We launch pre-MVP of our new ITSM-system!
Dear friends, at last we finish development and launch pre-MVP of our new ITSM-system!
[ПОДРОБНЕЕ](#)

22.05.2022
Dear friends, we are preparing to start ITSM-system.
Dear friends, we are preparing to start ITSM-system.
[ПОДРОБНЕЕ](#)

22.05.2022
At last, we start developing of ITSM-system.
At last, we start developing of ITSM-system. At last, we start developing of ITSM-system.
[ПОДРОБНЕЕ](#)

22.05.2022
Too sad, we still live without ITSM.
Too sad, we still live without ITSM. Too sad, we still live without ITSM.
[ПОДРОБНЕЕ](#)

- Данный комментарий будет отображен в поле «Сообщения» инцидента / запроса.
- В случае, если пользователь отклоняет работы по инциденту / запросу с помощью электронной почты, он может добавить свои

комментарии письмом, и это письмо будет добавлено во вложения инцидента / запроса.

4.1.28 Возможность переписки пользователя с исполнителем, с обезличиванием исполнителя

- Пользователь бизнес-подразделения может в любое время направить службе поддержки сообщение по любом своему инциденту. Для этого необходимо перейти в карточку инцидента на веб-портале, заполнить поле «Ваше сообщение службе поддержки» и нажать кнопку «Сохранить»:

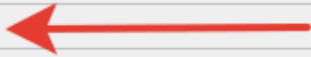
The screenshot displays the ORBITA ITSM web portal interface. At the top, there is a navigation bar with links: ИНЦИДЕНТЫ, СОГЛАСОВАНИЯ, ПОД МОИМ НАБЛЮДЕНИЕМ, ЗНАНИЯ, НОВОСТИ. On the right side of the bar are links: НОВЫЙ ИНЦИДЕНТ and РАСПЕЧАТАТЬ. The main content area is titled "ИНЦИДЕНТ 166688299451, 'TITLE'". Below the title, there is a section for "Сообщения по инциденту" (Messages by incident) with a list of messages. The first message is from "ff" dated 23.04.2023 18:57, and the second is from "A.Peshkov" dated 23.04.2023 18:10. Below the messages, there is a large text input field labeled "Ваше сообщение службе поддержки:" (Your message to the support service:). At the bottom of the input field is a button labeled "Сохранить" (Save). On the right side of the page, there is a "НОВОСТИ" (News) section with several news items, each with a date and a brief description.

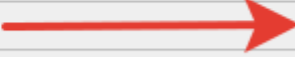
- Данное сообщение будет отображено в карточке инцидента на веб-портале специалиста ИТ-организации как непрочитанное. Специалист ответит на сообщение, и оно появится в карточке инцидента на веб-портале пользователя в обезличенном формате: Дата сообщения, статус инцидента, сообщение.

4.1.29 Возможность создания задач для проведения работ в рамках инцидентов и запросов обслуживания без формирования дополнительных инцидентов или запросов

- Сотрудник ИТ-организации, при необходимости выполнения работ в рамках инцидентов / запросов другим подразделением или специалистом, может создать или привязать задачу к такому

инциденту / запросу. Для того, чтобы создать или привязать задачу к инциденту / запросу, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Связанные задачи» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ	
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	

	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
	СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

- При создании откроется форма создания новой задачи, а инцидент / запрос, для которого она создается, будет автоматически прикреплен к ней.
- При выборе задачи, в открывшейся форме выбрать нужную ранее созданную задачу и нажать кнопку «+» в правой части списка задач. Если необходимо указать несколько связанных с инцидентом / запросом задач, нужно выбрать другие нужные задачи и нажать кнопку «+» в правой части списка задач:

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти Задача. Пожалуйста, выберите Задача и нажмите +, чтобы соотнести его.

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дедлайн	Статус	Группа	Исполнитель	+
171577985012	Новая задача 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
167436192718	Autoclassification 1	Ivanov I.	Voice telephony	2023-07-18	1. Registered	Не определено	Не определено	+
167436167449	Autoregistration via email	Sergeev S.	User workplace	2023-09-30	5. Pause	Telephony support	Не определено	+
167435627898	R-d via email, autoclassified-	Igorev I.	Voice telephony	2023-09-30	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
167435623772	R-d via email, autoclassified-	Igorev I.	ERP Pomelo	2023-09-30	1. Registered	UWP support	Не определено	+
167435617441	R-d via email, autoclassified-	Igorev I.	Voice telephony	2023-01-25	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
167435575025	R-d via email, autoclassified-	Igorev I.	Voice telephony	2023-01-25	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
167341522940	Не определено	Не определено	Не определено	2023-01-12	1. Registered	Не определено	Не определено	+
166693082056	Не определено	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Не определено	Не определено	+
166684863157	Задача для обращения 165916829580	Не определено	Не определено	2023-03-15	1. Registered	Не определено	Не определено	+

1 2 3 4

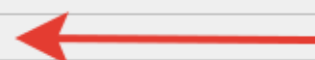
ПРИМЕЧАНИЕ

Списки – выборки реализованы аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.30 Возможность привязки родительского изменения к инциденту или запросу

- Сотрудник ИТ-организации, в случае, если инцидент или запрос вызван запуском в эксплуатацию изменения, должен привязать это изменение к такому инциденту / запросу. Для того, чтобы привязать изменение к инциденту / запросу, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Родительские изменения» и нажать кнопку «Выбрать»:

РОДИТЕЛЬСКИЕ ДЛЯ ЭТОГО (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ЗАПРОСЫ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ПРОБЛЕМЫ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ



ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
ВЫБРАТЬ

- При выборе изменения, в открывшейся форме выбрать нужное ранее созданное изменение и нажать кнопку «+» в правой части списка изменений:

ВЫБРАТЬ ИЗМЕНЕНИЕ СВЯЗАННЫЙ (АЯ/ОЕ) # 1 166688299451

ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ

ЗАКРЫТЬ ОКНО

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти Изменение. Пожалуйста, выберите Изменение и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти

Вперед!

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дэдлайн	Статус	Группа	Исполнитель	+
171578017350	Новое изменение 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
169910045516	hdhdhd - copied from parent incident	Не определено	Не определено	1970-01-01	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
167341515869	Не определено	Не определено	Не определено	2023-01-12	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
166694181072	Быбыбы Бубубу	Administrator	Не определено	2023-02-02	7. Pause	Telephony support	Не определено	+
166694167011	Title for CHANGE # 166694167011	E. Elenova	User workplace	2023-05-18	1. Registered	Не определено	Не определено	+
166694160392	vi888888==	Не определено	User workplace	2023-03-30	6. Implementing	Не определено	Не определено	+
166694158832	Не определено	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Не определено	Не определено	+
166694156866	Не определено	Не определено	Не определено	2023-03-15	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
166692969731	PT-1	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
166692949985	Не определено	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Не определено	Не определено	+

1

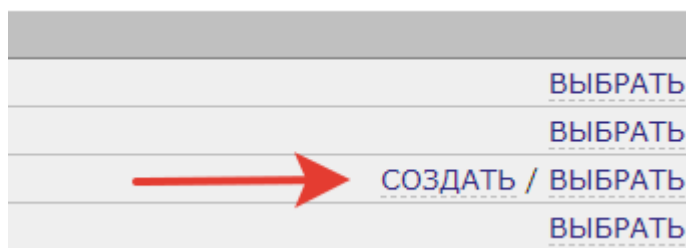
2

3

4.1.31 Возможность создания или привязки родительской проблемы к инциденту или запросу

- Сотрудник ИТ-организации, при необходимости привязки проблемы к инциденту / запросу, может создать или привязать проблему к такому инциденту / запросу. Для того, чтобы создать или привязать проблему к инциденту / запросу, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Родительские проблемы» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

РОДИТЕЛЬСКИЕ ДЛЯ ЭТОГО (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ЗАПРОСЫ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ПРОБЛЕМЫ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
РОДИТЕЛЬСКИЕ ИЗМЕНЕНИЯ, ЕДИНСТВЕННАЯ СВЯЗЬ



- При создании откроется форма создания новой проблемы, а инцидент / запрос, для которого она создается, будет автоматически прикреплен к ней.
- При выборе проблемы, в открывшейся форме выбрать нужную ранее созданную проблему и нажать кнопку «+» в правой части списка проблем:

ВЫБРАТЬ ПРОБЛЕМА, РОДИТЕЛЬСКИЙ (АЯ/ОЕ) # 1 166688299451 ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ ЗАКРЫТЬ ОКНО

Please use Search filed or list options to find a Проблема. Please select Проблема and click "+" in the right row to relate it.

Найти Вперед!

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дэдлайн	Статус	Группа	Исполнитель	+
171578051417	Новая проблема 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	+
167514118947	Title 4 at 31.01.2023	Не определено	Не определено	2023-02-01	5. Pause	Не определено	Не определено	+
167514115636	Title 3 at 31.01.2023	Svetlanova S.	Service 1	2023-12-24	5. Pause	Telephony support	Не определено	+
167514084424	Title 2 at 31.01.2023	Guest	User workplace	2023-02-01	1. Registered	Не определено	Не определено	+
167514076562	Title 1 at 31.01.2023	Igorev I.	Voice telephony	2023-02-02	4. Resolving	Telephony support	Не определено	+
166692928393	Быбыбы-	Igorev I.	User workplace	2023-03-02	1. Registered	UWP support	External A.	+
165484655281	Название проблемы 1	admin	User workplace	2023-03-29	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
165296216794	Title for a problem # 165296216794	E. Elenova	Voice telephony	2023-02-22	1. Registered	Telephony support	Не определено	+
165296212328	Не определено	Не определено	Не определено	2023-03-29	1. Registered	Не определено	Не определено	+
165151225530	Название проблемы 3	Не определено	Не определено	2022-05-03	1. Registered	UWP support	Не определено	+

1 2 3

4.1.32 Возможность создания записи Базы знаний по итогам решения инцидента или запроса

- Сотрудник ИТ-организации, при закрытии инцидента / запроса, может создать или привязать запись Базы знаний к такому инциденту / запросу. Для того, чтобы создать или привязать запись Базы знаний к инциденту / запросу, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Связанные знания» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

- При создании откроется форма создания новой записи Базы знаний, а инцидент / запрос, для которого она создается, будет автоматически прикреплен к ней.
- При выборе записи Базы знаний, в открывшейся форме выбрать нужную ранее созданную запись Базы знаний и нажать кнопку «+» в правой части списка записей Базы знаний. Если необходимо указать несколько связанных с инцидентом / запросом записей Базы знаний, нужно выбрать другие нужные записи Базы знаний и нажать кнопку «+» в правой части списка записей Базы знаний:

ВЫБРАТЬ ЗАПИСЬ СВЯЗАННОЙ (АЯ/ОЕ) # 1 166688299451

ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ ЗАКРЫТЬ ОКНО

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти . Пожалуйста, выберите и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти Вперед!

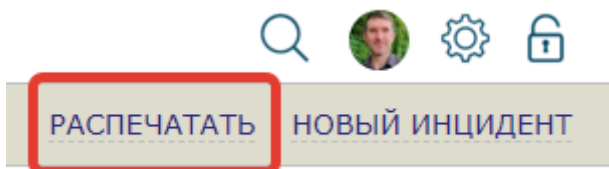
ID	Заголовок	Автор	Статус		Группа	Исполнитель	+
170437788045	From task title: R-d via email, autoclassified-	Igorev I.	1. Registered	2025-01-05	UWP support	Igorev I.	+
170429191161	From asset title: DELL S-600 Rolls mybach M-5 chasis	Не определено	1. Registered	2025-01-04	Communication infrastructure	Не определено	+
170428317019	From asset title: DELL S-600 Rolls mybach M-5 chasis	Не определено	1. Registered	2025-01-04	Communication infrastructure	Не определено	+
170428307787	From asset title: DELL S-600 Rolls mybach M-5 chasis	Не определено	1. Registered	2025-01-04	Communication infrastructure	Не определено	+
167470592497	Service 1	A.Peshkov	3. Active	2023-12-27	Не определено	Не определено	+
167470590294	CISCO user voice terminal	A.Peshkov	2. Pause	2023-01-27	Telephony support	Не определено	+
167470001721	Title for CHANGE # 166694167011	E. Elenova	1. Registered	2023-05-18	UWP support	Не определено	+
167469978796	Title for a problem # 165296216794	E. Elenova	2. Pause	2023-02-22	Telephony support	Не определено	+
167465553638	New request using UP	Igorev I.	4. Archived	2023-03-15	Telephony support	Не определено	+
166693082056	Article 1 for change 123321	Не определено	3. Active	2022-10-29	Не определено	Не определено	+

ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм привязки записей Базы знаний реализован аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.1.33 Печать страницы инцидента или запроса обслуживания

- Для того, чтобы отправить на печать страницу инцидента / запроса, нужно нажать кнопку «Печать» в правой верхней части страницы веб-портала:



ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм печати карточки объекта реализован аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.2. Управление запросами обслуживания

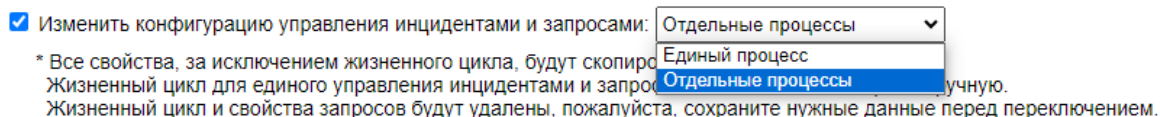
Функционал управления запросами аналогичен функционалу управления инцидентами.

4.2.1. Возможность выбора режима работы процесса – единый процесс или отдельный процесс для инцидентов и запросов обслуживания

- Для того, чтобы выбрать режим работы процессов управления инцидентами и запросами обслуживания, необходимо в Панели управления системой перейти в раздел «Бизнес-процессы» и в

подразделе «Список бизнес-процессов» установить опцию «Изменить конфигурацию управления инцидентами и запросам» и выбрать нужный режим работы процессов:

Список бизнес-процессов

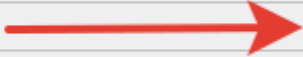


ВНИМАНИЕ! Система покажет пояснения, свойственные каждому из режимов функционирования процессов, которые обязательно необходимо учесть перед изменением конфигурации процессов.

4.2.2. Возможность привязки дочернего изменения к инциденту или запросу

- Сотрудник ИТ-организации, при необходимости выполнения изменения рамках запросов, может создать или привязать изменение к такому запросу. При этом, создать или привязать к запросу можно только стандартное изменение. Для того, чтобы создать или привязать изменение к запросу, нужно перейти в подвал карточки инцидента / запроса, найти на карте связанных объектов пункт «Связанные изменения» и нажать кнопку «Создать» или «Выбрать»:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ИНЦИДЕНТ	
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ	

СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
 СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

- При создании откроется форма создания нового изменения, а инцидент / запрос, для которого оно создается, будет автоматически прикреплен к нему.
- При выборе изменения, в открывшейся форме выбрать нужное ранее созданное изменение и нажать кнопку «+» в правой части списка изменений. Если необходимо указать несколько связанных с инцидентом / запросом изменений, нужно выбрать другие нужные изменения и нажать кнопку «+» в правой части списка изменений:

ВЫБРАТЬ ИЗМЕНЕНИЕ СВЯЗАННЫЙ (АЯ/ОЕ) # 1 166688299451

[ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ](#) [ЗАКРЫТЬ ОКНО](#)

Пожалуйста, используйте поиск или фильтры, чтобы найти Изменение. Пожалуйста, выберите Изменение и нажмите +, чтобы соотнести его.

Найти Вперед!

ID	Заголовок	Инициатор	Услуга	Дэдлайн	Статус	Группа	Исполнитель	+
171578017350	Новое изменение 1	Не определено	Не определено	2024-05-16	1. Registered	Не определено	Не определено	
169910045516	hhdhdh - copied from parent incident	Не определено	Не определено	1970-01-01	1. Registered	Telephony support	Не определено	
167341515869	Не определено	Не определено	Не определено	2023-01-12	1. Registered	Telephony support	Не определено	
166694181072	Быбыбы Бубубу	Administrator	Не определено	2023-02-02	7. Pause	Telephony support	Не определено	
166694167011	Title for CHANGE # 166694167011	E. Elenova	User workplace	2023-05-18	1. Registered	Не определено	Не определено	
166694160392	vi888888= = =	Не определено	User workplace	2023-03-30	6. Implementing	Не определено	Не определено	
166694158832	Не определено	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Не определено	Не определено	
166694158866	Не определено	Не определено	Не определено	2023-03-15	1. Registered	Telephony support	Не определено	
166692969731	PT-1	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Telephony support	Не определено	
166692949985	Не определено	Не определено	Не определено	2022-10-29	1. Registered	Не определено	Не определено	

1 2 3

ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм привязки дочернего изменения реализован аналогичным образом так же для процесса управления проблемами. В соответствующем разделе инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной спецификации.

4.3. Управление проблемами

4.3.1. Преднастроенные списки - выборки проблем

- См. п. 4.1.1

4.3.2. Фильтры списков проблем

- См. п. 4.1.2

4.3.3. Регистрация новых проблем вручную, в том числе, из карточки инцидента или запроса с автоматической привязкой

- О регистрации проблем вручную см. п. 4.1.3
- О регистрации проблем из карточки инцидента или запроса см. п. 4.1.31

4.3.4. Проведение согласования по проблеме путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.3.5. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по проблемам

- См. п. 4.1.21

4.3.6. Возможность учета и управления проблемами в рамках действий по упреждающему управлению проблемами и проблем в рамках действий по реактивному управлению проблемами

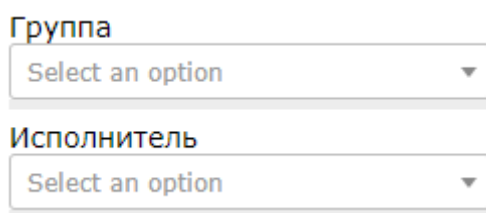
- Данная функция реализована как возможность работы с проблемами в рамках процесса управления эксплуатацией, физически, в виде регистрации проблемы вручную без связи ее с уже состоявшимся инцидентом, в порядке упреждения инцидентов.
- Регистрация новых проблем вручную см п. 4.3.3

4.3.7. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла проблемы

- См. п. 4.1.22

4.3.8. Возможность маршрутизации проблем вручную специалистами, имеющими соответствующие права

- Сотрудник ИТ-организации, которому Администратор системы назначил соответствующие права, может маршрутизировать проблемы, назначая их в группы исполнения и исполнителям. Для этого сотрудник ИТ-организации должен выбрать нужную группу исполнения или нужного исполнителя в полях «Группа» и «Исполнитель» карточки проблемы:



Группа

Select an option ▼

Исполнитель

Select an option ▼

- Маршрутизация любых других объектов в системе осуществляется аналогичным образом.

4.3.9. Уведомление исполнителей о назначении проблемы

- См. п. 4.1.16

4.3.10. Добавление и удаление вложений проблем

- См. п. 4.1.4

4.3.11. Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн

- См. п. 4.1.11

4.3.12. Установка дэдлайна проблем вручную или по связанному объекту

- Специалист ИТ-организации назначает дэдлайн проблемы вручную или по связанному объекту:



Дэдлайн

20.05.2024 10:38

☒ CNCTD OBJ

☐ Вручную

ПРИМЕЧАНИЕ

Если с проблемой связано несколько объектов, или связанные объекты не имеют корректных дэдлайнов, то система предложит усановить дэдлайн проблемы вручную.

4.3.13. Единая с инцидентами, запросами и изменениями категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории

- См. п. 4.1.12

4.3.14. Добавление комментариев к проблеме

- Специалист ИТ-организации, в процессе работы над проблемой, должен фиксировать в карточке проблемы значимые данные, полученные в процессе ее решения и промежуточные результаты работы при передаче проблемы другому специалисту, или создании задачи проблемы.
- Для того, чтобы добавить комментарий, нужно заполнить поле «Новое сообщение» и сохранить карточку проблемы, после чего сообщение будет отображено в блоке «Сообщения по проблеме»:

ORBITA ITSM ИНЦИДЕНТЫ ЗАПРОСЫ ПРОБЛЕМЫ ИЗМЕНЕНИЯ ЗАДАЧИ СОГЛАСОВАНИЯ УСЛУГИ СОГЛАШЕНИЯ АКТИВЫ КОНФИГУРАЦИИ ЗНАНИЯ

ПРОБЛЕМЫ ВСЕ В МОИХ ГРУППАХ НАЗНАЧЕНО МНЕ У МЕНЯ В РАБОТЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО МНОЙ ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ РАСПЕЧАТАТЬ НОВАЯ ПРОБЛЕМА

ПРОБЛЕМА # 167514118947 СВЯЗАННЫЕ ОБЪЕКТЫ Воздействие Срочность Приоритет ☐ Авто Дэдлайн 01.02.2023 08:59

Заголовок
Title 4 at 31.01.2023

Описание
Description 4 at 31.01.2023

Категории
Уровень 1 Уровень 2 Уровень 3 Уровень 4

Сообщения по проблеме
-> Date: 30.10.2023 19:34, from: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), status: "5. Pause":
2
-> Date: 30.10.2023 19:22, from: A.Peshkov (a.peshkov@in-line.ru), status: "5. Pause":
New message

Новое сообщение

Код причины ожидания
1. Consultations with Initiator

Причина ожидания

Вложения
Выбрать файл

Статус
5. В ожидании

Группа
Select an option

Исполнитель
Select an option

Наблюдатель
Select an option

Инициатор
Select an option

Услуга
Select an option

Сохранить

ПРИМЕЧАНИЕ

Механизм добавления комментариев реализован аналогичным образом для всех объектов системы. Далее в соответствующих разделах инструкции данный функционал не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.3.15. Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора проблемы с указанием причины ожидания

- См. п. 4.1.24

4.3.16. Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора проблемы с указанием решения

- См. п. 4.1.25

4.3.17. Возможность зафиксировать Известную ошибку при работе над проблемой

- На этапе жизненного цикла проблемы «Известная ошибка» система сообщит о необходимости создать соответствующую запись Базы знаний.

- Специалист ИТ-организации может создать такую запись, нажав соответствующую ссылку в списке связанных объектов в нижней части карточки проблемы:

СВЯЗАНЫ С ЭТИМ (ЭТОЙ) ПРОБЛЕМА
СВЯЗАННЫЕ ИНЦИДЕНТЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАПРОСЫ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗАДАЧИ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ ЗНАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ
СВЯЗАННЫЕ СОГЛАСОВАНИЯ, МНОЖЕСТВЕННАЯ СВЯЗЬ

СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ
СОЗДАТЬ / ВЫБРАТЬ

4.3.18. Возможность создания задач для проведения работ по проблемам

- См. п. 4.1.29

4.3.19. Возможность привязать проблему к дочернему изменению

- См. п. 4.2.2

4.3.20. Возможность создать для проблемы дочернее изменение

- См. п. 4.2.2

4.3.21. Возможность привязки проблемы к дочернему согласованию

- См. п. 4.1.20

4.3.22. Возможность привязки проблемы к дочерней записи Базы знаний

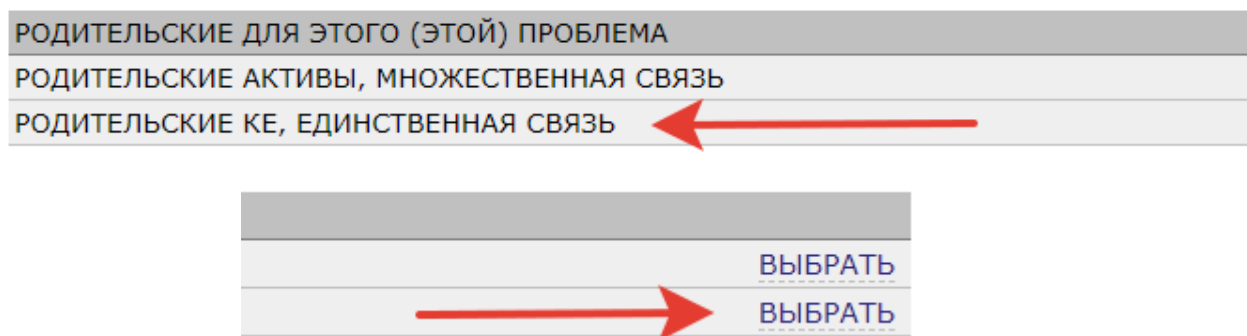
- См. п. 4.1.32

4.3.23. Возможность привязки проблемы к родительской услуге

- См. п. 4.1.7

4.3.24. Возможность привязки проблемы к родительской КЕ

- Сотрудник ИТ-организации должен привязать проблему к соответствующей КЕ. Для того, чтобы привязать проблему к КЕ, нужно перейти в подвал карточки проблемы, найти на карте связанных объектов пункт «Родительские КЕ» и нажать кнопку «Выбрать»:



- При выборе КЕ, в открывшейся форме выбрать нужную ранее созданную КЕ и нажать кнопку «+» в правой части списка КЕ:

ВЫБРАТЬ КЕ, РОДИТЕЛЬСКИЙ (АЯ/ОЕ) # 1 167514118947 ЗАКРЫТЬ ОКНО И ПЕРЕЗАГРУЗИТЬ РОДИТЕЛЬСКУЮ СТРАНИЦУ ЗАКРЫТЬ ОКНО

Please use Search filed or list options to find a KE. Please select KE and click "+" in the right row to relate it.

Найти Вперед!

ID	Заголовок	Статус	Владелец	Группа	Ответственный	Готово	Готово	Готово	Готово	Готово	Готово	+
171577866746	Новая КЕ 1	1. Planning	Не определено	Не определено	Не определено	2024-05-25	No	2024-06-04	No	2024-06-14	No	+
165290213398	DELL PE-M1000 chasis	5. Installed	Не определено	UWP support	A.Peshkov	2022-09-25	Yes	2022-05-31	Yes	2022-05-31	Yes	+
165290213397	SNMP monitoring server	5. Installed	admin	ITSM	Rukavicin V.	2022-09-22	Yes	2022-06-28	Yes	2022-06-29	Yes	+
165290213396	DELL S-600 Rolle mybach M-5 chasis	5. Installed	E. Elenova	Telephony support	A.Peshkov	2022-09-19	Yes	2022-06-22	Yes	2022-05-31	Yes	+
165290213395	CISCO user voice terminal	5. Installed	A.Peshkov	Telephony support	Rukavicin V.	2022-10-21	No	2022-06-28	Yes	2022-06-28	Yes	+
165290213394	CISCO e-conference server R1	5. Installed	A.Peshkov	ITSM	A.Peshkov	2023-01-26	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213386	HP Procurve 335566	5. Installed	A.Peshkov	Не определено	A.Peshkov	2023-01-25	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213385	DELL PowerEdge M630	3. Receiving to warehouse	A.Peshkov	Не определено	A.Peshkov	2023-01-18	No	2022-06-26	No	2022-06-28	Yes	+
165290213377	Open office LV2	5. Installed	A.Peshkov	Не определено	A.Peshkov	2023-01-24	No	2022-06-01	Yes	2022-05-16	Yes	+
165290213376	Open office LV3	5. Installed	A.Peshkov	Communication infrastructure	A.Peshkov	2022-12-22	No	2022-06-01	Yes	2022-05-16	Yes	+

1 2

4.3.25. Печать страницы проблемы

- См. п. 4.1.33

4.4. Управление изменениями

4.4.1. Преднастроенные списки - выборки изменений

- См. п. 4.1.1

4.4.2. Фильтры списков изменений

- См. п. 4.1.2

4.4.3. Регистрация новых изменений вручную, в том числе, из карточки инцидента, запроса или проблемы с их автоматической привязкой:

- О регистрации изменений вручную см. п. 4.1.3
- О регистрации изменений из карточки инцидента или запроса см. п. 4.1.31
- О регистрации изменений вручную см. п. 4.1.3
- О регистрации изменений из карточки проблемы см. п. 4.3.20

При регистрации изменения из карточки инцидента, запросы или проблемы, созданное изменение будет автоматически привязно к соответствующему инциденту, запросу или проблеме.

4.4.4. Возможность работы с инициативами

- Данная функция реализована в виде возможности установить для изменения тип «Инициатива». Вся работа с инициативой построена в системе так же, как и с обычным изменением.

4.4.5. Проведение согласования по изменению путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.4.6. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по изменениям

- См. п. 4.1.21

4.4.7. Возможность маршрутизации изменений вручную специалистами, имеющими соответствующие права

- См. п. 4.3.8

4.4.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла изменения

- См. п. 4.1.22

4.4.9. Уведомление исполнителей о назначении изменений

- См. п. 4.1.16

4.4.10. Добавление и удаление вложений изменений

- См. п. 4.1.4

4.4.11. Автоматическая (в зависимости от дэдлайна родительского объекта) или ручная установка дэдлайна изменений, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн

- Специалист ИТ-организации назначает дэдлайн изменения вручную или по родительскому объекту:

Дэдлайн

18.05.2023 07:21

- ☐ PRNT OBJ
- ☒ Вручную

ПРИМЕЧАНИЕ

Если с изменением связано несколько объектов, или связанные объекты не имеют корректных дэдлайнов, то система предложит усановить дэдлайн изменения вручную.

4.4.12. Единая с инцидентами, запросами и проблемами категоризация, включающая до четырех уровней детализации каждой категории

- См. п. 4.1.12

4.4.13. Добавление комментариев к изменению

- См. п. 4.3.14

4.4.14. Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора изменения с указанием причины ожидания

- См. п. 4.1.24

4.4.15. Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора изменения с указанием решения

- См. п. 4.1.25

4.4.16. Возможность привязки изменений к дочерним инцидентам и запросам

- См. п. 4.1.30

4.4.17. Возможность привязки стандартных изменений к родительским запросам

- См. п. 4.2.2

4.4.18. Возможность привязки изменений к родительским проблемам

- См. п. 4.1.30

4.4.19. Возможность привязки дочерних задач к изменениям

- См. п. 4.1.29

4.4.20. Возможность привязки дочерних согласований к изменениям

- См. п. 4.1.20

4.4.21. Возможность привязки записей Базы знаний к изменениям

- См. п. 4.1.32

4.4.22. Печать страницы изменения

- См. п. 4.1.33

4.5. Управление каталогом ИТ-услуг

4.5.1. Преднастроенные списки - выборки услуг

- См. п. 4.1.1

4.5.2. Фильтры списков услуг

- См. п. 4.1.2

4.5.3. Регистрация новых услуг вручную

- См. п. 4.1.3

4.5.4. Добавление и удаление вложений услуг

- См. п. 4.1.4

4.5.5. Возможность декомпозировать ИТ-услуги

- Возможность декомпозировать услуги реализована в виде функционала связи услуг с услугами, активами и конфигурационными единицам. Установление связи осуществляется стандартным способом.

4.5.6. Проведение согласования по услуге путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.5.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по услугам

- См. п. 4.1.21

4.5.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла услуги

- См. п. 4.1.22

4.5.9. Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга услуг

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно вносить данные о плановых датах и факте тестового запуска услуги, запуска услуги в опытно-промышленную эксплуатацию, старта мониторинга параметров качества услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно заполнить соответствующие поля в верхней части карточки услуги:

Тестовый запуск	Запуск в пром. эксплуатацию	Запуск мониторинга
25.05.2024 20:26	04.06.2024 20:26	14.06.2024 20:26
☐	☐	☐

ПРИМЕЧАНИЕ

Данный функционал реализован аналогичным образом для процессов управления ИТ-услугами, активам, конфигурациями. Далее в соответствующих разделах инструкции он не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной спецификации.

4.5.10. Возможность привязки услуг к Ответственным

- Специалист ИТ-организации, инициировавший новую услугу, должен своевременно внести данные об Ответственном за услугу. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно заполнить поле «Ответственный» в правой части карточки услуги:

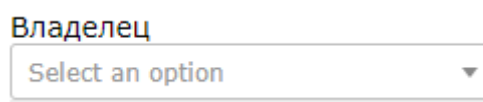
Ответственный

ПРИМЕЧАНИЕ

Данный функционал реализован аналогичным образом для процессов управления ИТ-услугами, уровнями услуг, активам, конфигурациями, знаниями. Далее в соответствующих разделах инструкции он не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.5.11. Возможность привязки услуг к Владельцам

- Специалист ИТ-организации, инициировавший новую услугу, либо ответственный за услугу, должен своевременно внести данные о Владельце услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно заполнить поле «Владелец» в правой части карточки услуги:



The image shows a web form element. At the top, the word 'Владелец' (Owner) is written in blue. Below it is a light gray rectangular box containing the text 'Select an option' in a light blue font. To the right of the text is a small downward-pointing triangle, indicating a dropdown menu.

ПРИМЕЧАНИЕ

Данный функционал реализован аналогичным образом для процессов управления ИТ-услугами, уровнями услуг, активам, конфигурациями. Далее в соответствующих разделах инструкции он не описан в силу отсутствия какой-либо дополнительной специфики.

4.5.12. Возможность привязки услуг к организациям, осуществляющим предоставление и поддержку услуг

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные об организациях, осуществляющим предоставление и поддержку услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно
- заполнить поле «Источник» в правой части карточки услуги:

Источник

Select an option ▼

- в случае, если выбран источник «Outsourcing», в карточке услуги появится дополнительное поле «Поставщик услуги»:

Источник

Outsourcing x ▼

Поставщик услуги ▼

4.5.13. Возможность привязки пользовательских услуг к поддерживающим услугам

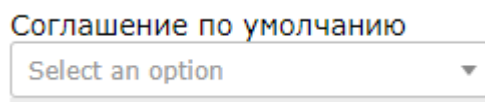
- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные о поддерживающих услугах пользовательской услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно воспользоваться стандартным функционалом привязки дочерней поддерживающей услуги к пользовательской услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской пользовательской услуги к поддерживающей услуге.

4.5.14. Возможность привязки поддерживающих услуг к поддерживающим услугам

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные о поддерживающих услугах поддерживающей услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно воспользоваться стандартным функционалом привязки дочерней поддерживающей услуги к поддерживающей услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской поддерживающей услуги к поддерживающей услуге.

4.5.15. Возможность привязки пользовательской услуги к нескольким соглашениям SLA

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные о соглашениях об уровне услуг пользовательской услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно
- внести в поле «Соглашение по умолчанию» в правой части карточки услуги данные о соглашении по умолчанию, которое будет назначено инцидентам и запросам при их автоматической регистрации:



Соглашение по умолчанию

Select an option ▼

- воспользоваться стандартным функционалом привязки дочернего соглашения об уровне услуги к пользовательской услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской пользовательской услуги к соглашению об уровне услуги.

4.5.16. Возможность привязки поддерживающей услуги к нескольким соглашениям OLA

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные об операционных соглашениях поддерживающей услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно
- внести в поле «Соглашение по умолчанию» в правой части карточки услуги данные об операционном соглашении по умолчанию, которое будет назначено техническим инцидентам и запросам при их автоматической регистрации:

Соглашение по умолчанию

Select an option ▼

- воспользоваться стандартным функционалом привязки дочернего операционного соглашения об к поддерживающей услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской поддерживающей услуги к операционному соглашению.

4.5.17. Возможность привязки дочерней услуги к родительскому активу или КЕ

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные об активах и конфигурационных единицах, работа которых обеспечивается услугой. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно воспользоваться стандартным функционалом привязки родительского актива или КЕ к дочерней услуге, либо стандартным функционалом привязки дочерней услуги к активу или КЕ.

4.5.18. Возможность привязки родительской услуги к дочернему активу или КЕ

- Специалист ИТ-организации, ответственный за услугу, должен своевременно внести данные об активах и конфигурационных единицах, которые обеспечивают работу услуги. Для того, чтобы внести эти данные в карточку услуги, нужно воспользоваться стандартным функционалом привязки родительской услуги к дочернему активу или, либо стандартным функционалом привязки дочернего актива или КЕ к родительской услуге.

4.5.19. Возможность привязки записи Базы знаний к услуге

- См. п. 4.1.32

4.5.20. Печать страницы услуги

- См. п. 4.1.33

4.6. Управление уровнем ИТ-услуг

4.6.1. Преднастроенные списки - выборки уровней услуг

- См. п. 4.1.1

4.6.2. Фильтры списков уровней услуг

- См. п. 4.1.3

4.6.3. Регистрация новых уровней услуг вручную

- См. п. 4.1.2

4.6.4. Добавление и удаление вложений уровней услуг

- См. п. 4.1.4

4.6.5. Проведение согласования по уровню услуги путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.6.6. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по уровням услуг

- с

4.6.7. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла уровня услуги

- См. п. 4.1.22

4.6.8. Возможность задать параметры качества услуги:

4.6.8.1. Планируемое время реакции на инцидент и запрос обслуживания для каждого приоритета

- Для того, чтобы внести данные о планируемом времени реакции на инцидент и запрос обслуживания для каждого приоритета в карточку уровня услуги, нужно заполнить соответствующие поля карточки уровня услуги:

Уровни услуги для приоритета "Низкое"	Календарь 24 x 7	Время реакции на инцидент 1 h.	/ время решения 2 h.	Время реакции на запрос обслуживания 4 h.	/ время решения 1 bd.
Уровни услуги для приоритета "Ограниченное"	Календарь 24 x 7	Время реакции на инцидент 30 m.	/ время решения 1 h.	Время реакции на запрос обслуживания 2 h.	/ время решения 4 h.
Уровни услуги для приоритета "Среднее"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	/ время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	/ время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Значительное"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	/ время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	/ время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Высокое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	/ время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	/ время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Критическое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	/ время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	/ время решения 2 h.
Уровни услуги для приоритета "Низкое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	/ время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	/ время решения 1 h.

4.6.8.2. Планируемое время решения инцидента и запроса обслуживания для каждого приоритета

- Для того, чтобы внести данные о планируемом времени решения инцидента и запроса обслуживания для каждого приоритета в карточку уровня услуги, нужно заполнить соответствующие поля карточки уровня услуги:

Уровни услуги для приоритета "Низкое"	Календарь 24 x 7	Время реакции на инцидент 1 h.	время решения 2 h.	Время реакции на запрос обслуживания 4 h.	время решения 1 bd.
Уровни услуги для приоритета "Ограниченное"	Календарь 24 x 7	Время реакции на инцидент 30 m.	время решения 1 h.	Время реакции на запрос обслуживания 2 h.	время решения 4 h.
Уровни услуги для приоритета "Среднее"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Значительное"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Высокое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	время решения 1 h.
Уровни услуги для приоритета "Критическое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	время решения 2 h.
Уровни услуги для приоритета "Низкое"	Календарь 8 x 5	Время реакции на инцидент 15 m.	время решения 30 m.	Время реакции на запрос обслуживания 1 h.	время решения 1 h.

4.6.8.3. Группы пользователей и пользователи, к которым применяется данный уровень услуги

- Для того, чтобы внести данные о группах пользователей и пользователях в карточку уровня услуги, нужно заполнить соответствующие поля карточки уровня услуги:

Группы пользователей
Пользователи

4.6.8.4. Срок действия уровня услуги («От и До»)

- Для того, чтобы внести сроки действия уровня услуги в карточку уровня услуги, нужно заполнить соответствующие поля карточки уровня услуги:

Актуально с	Актуально до
22.01.2023 05:00	31.01.2030 05:00

4.6.9. Возможность привязки соглашений SLA/OLA к группам исполнителей

- Для того, чтобы привязать соглашение к группе исполнителей, необходимо заполнить поле «Группа» в правой части карточки уровня услуги:

Группа
Select an option ▼

4.6.10. Возможность привязки соглашения SLA к родительской пользовательской услуге

- Для того, чтобы привязать соглашение об уровне услуги к родительской пользовательской услуге, нужно
- внести в поле «Соглашение по умолчанию» в правой части карточки услуги данные о соглашении по умолчанию, которое

будет назначено инцидентам и запросам при их автоматической регистрации:

Соглашение по умолчанию

Select an option ▼

- воспользоваться стандартным функционалом привязки дочернего соглашения об уровне услуги к пользовательской услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской пользовательской услуги к соглашению об уровне услуги.

4.6.11. Возможность привязки соглашения OLA к родительской поддерживающей услуге

- Для того, чтобы привязать соглашение об уровне услуги к родительской пользовательской услуге, нужно
- внести в поле «Соглашение по умолчанию» в правой части карточки услуги данные о соглашении по умолчанию, которое будет назначено техническим инцидентам и запросам при их автоматической регистрации:

Соглашение по умолчанию

Select an option ▼

- воспользоваться стандартным функционалом привязки дочернего операционного соглашения к поддерживающей услуге, либо стандартным функционалом привязки родительской поддерживающей услуги к операционному соглашению.

4.6.12. Возможность привязки SLA к пользователям и группам пользователей

- См. п. 4.1.32

4.6.13. Печать страницы уровня услуги

- См. п. 4.1.33

4.7. Управление активами

4.7.1. Преднастроенные списки - выборки активов

- См. п. 4.1.1

4.7.2. Фильтры списков активов

- См. п. 4.1.2

4.7.3. Регистрация новых активов вручную

- См. п. 4.1.3

4.7.4. Добавление и удаление вложений активов

- См. п. 4.1.4

4.7.5. Возможность управлять жизненным циклом активов (планирование, закупка, помещение на склад, тестирование, ввод в эксплуатацию, постановка на мониторинга, эксплуатация, отключение, передача в ремонт, вывод из эксплуатации, перемещение на склад, утилизация)

- Для назначения этапа жизненного цикла актива необходимо выбрать нужный этап в поле «Статус» в правой части карточки актива:

Статус
5. Установлено в инфраструктуру ▾

- Настройку жизненного цикла активов осуществляет Администратор системы.

ПРИМЕЧАНИЕ

Управление жизненным циклом реализовано аналогичным образом для всех процессов. Далее в соответствующих разделах документа данный функционал не описывается в силу отсутствия какой-либо отдельной спецификации.

4.7.6. Проведение согласования по активу путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.7.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по активам

- См. п. 4.1.20

4.7.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла актива

- См. п. 4.1.22

4.7.9. Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга актива

- См. п. 4.5.9

4.7.10. Возможность создания дополнительных полей для разных типов активов

- Дополнительные поля типов активов создаёт Администратор системы.

4.7.11. Учет различных (любых) типов активов

- Для отнесения актива к типу активов необходимо выбрать соответствующее значение поля «Тип» в правой части карточки актива:



- Настройку типов активов осуществляет Администратор системы.

ПРИМЕЧАНИЕ

Управление типами реализовано аналогичным образом для всех процессов. Далее в соответствующих разделах документа данный функционал не описывается в силу отсутствия какой-либо отдельной специфики.

4.7.12. Возможность привязки активов к активам (много ко много), активов к КЕ (много ко много), КЕ к КЕ (много ко много)

- См. п. 4.1.6

4.7.13. Возможность учитывать цены приобретения и сопровождения активов

- Для внесения цены приобретения и сопровождения актива (а также средней цены приобретения и сопровождения актива) необходимо заполнить поля в блоке «Стоимость» карточки актива:

Стоимость

Цена покупки

Годовая стоимость сопровождения

Средняя стоимость покупки

Средняя готовая стоимость сопровождения

4.7.14. Возможность контроля гарантийных периодов активов

- Для внесения информации о гарантийном периоде актива необходимо заполнить поля «Начало гарантии» и «Конец гарантии» в верхней части карточки актива:

Начало гарантии

Конец гарантии

4.7.15. Возможность контроля лицензий на ПО, включая эффективность использования лицензий

- Для внесения данных о лицензиях на ПО, необходимо при добавлении актива выбрать тип «Лицензия» в поле «Тип» в правой части карточки актива:



The image shows a web interface element: a dropdown menu. Above the menu is the label 'Тип' in blue text. The menu itself is white with a thin border and contains the word 'License' in blue text. A small downward-pointing arrow is visible on the right side of the menu.

ПРИМЕЧАНИЕ

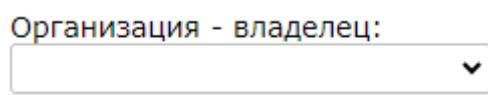
Для типа актива «Лицензия» могут быть введены дополнительные параметры. Настройку параметров активов осуществляет Администратор системы.

4.7.16. Возможность учета активов, принадлежащим внешним поставщикам

- См. п. 4.5.12

4.7.17. Возможность учета оборудования нескольких отдельных юридических лиц в рамках одной базы данных

- Для того, чтобы отнести актив к с, необходимо выбрать соответствующее значение в поле «Организация – владелец» в правой части карточки актива:



The image shows a web interface element: a dropdown menu. Above the menu is the label 'Организация - владелец:' in blue text. The menu itself is white with a thin border and is currently empty. A small downward-pointing arrow is visible on the right side of the menu.

- Настройку списка организаций владельцев осуществляет Администратор системы.

4.7.18. Возможность привязки родительской услуги к активу

- См. п. 4.1.6

4.7.19. Возможность привязки дочерней услуги к активу

- См. п. 4.1.6

4.7.20. Возможность привязки родительской КЕ к активу

- См. п. 4.1.6

4.7.21. Возможность привязки дочерней КЕ к активу

- См. п. 4.1.6

4.7.22. Возможность привязки родительского актива к активу или КЕ

- См. п. 4.1.6

4.7.23. Возможность привязки дочернего актива к активу или КЕ

- См. п. 4.1.6

4.7.24. Возможность привязки актива к инциденту или запросу

- См. п. 4.1.6

4.7.25. Возможность привязки актива к проблеме

- См. п. 4.1.6

4.7.26. Возможность привязки актива к изменению

- См. п. 4.1.6

4.7.27. Возможность привязки актива к записи Базы знаний

- См. п. 4.1.6

4.7.28. Печать страницы актива

- См. п. 4.1.33

4.8. Управление конфигурациями

4.8.1. Преднастроенные списки - выборки КЕ

- См. п. 4.1.1

4.8.2. Фильтры списков КЕ

- См. п. 4.1.2

4.8.3. Регистрация новых КЕ вручную

- См. п. 4.1.3

4.8.4. Добавление и удаление вложений КЕ

- См. п. 4.1.4

4.8.5. Возможность управлять жизненным циклом КЕ (планирование, закупка, помещение на склад, тестирование, ввод в эксплуатацию, постановка на мониторинг, эксплуатация, отключение, передача в ремонт, вывод из эксплуатации, перемещение на склад, утилизация)

- См. п. 4.7.5

4.8.6. Проведение согласования по КЕ путем формирования отдельного объекта управления в системе.

- См. п. 4.1.20

4.8.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по КЕ

- См. п. 4.1.20

4.8.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла КЕ

- См. п. 4.7.8

4.8.9. Установка плановой даты и факта тестового запуска, запуска в эксплуатацию и старта мониторинга КЕ

- См. п. 4.7.9

4.8.10. Возможность создания дополнительных полей для разных типов КЕ

- См. п. 4.7.10

4.8.11. Учет различных (любых) типов КЕ

- См. п. 4.7.11

4.8.12. Возможность привязки КЕ к КЕ (много ко много), КЕ к активам (много ко много), активов к КЕ (много ко много)

- См. п. 4.1.6

4.8.13. Возможность контроля гарантийных периодов КЕ

- См. п. 4.7.14

4.8.14. Возможность учета КЕ, принадлежащим внешним поставщикам

- См. п. 4.7.16

4.8.15. Возможность учета оборудования нескольких отдельных юридических лиц в рамках одной базы данных

- См. п. 4.7.17

4.8.16. Возможность привязки родительской услуги к КЕ

- См. п. 4.1.6

4.8.17. Возможность привязки дочерней услуги к КЕ

- См. п. 4.1.6

4.8.18. Возможность привязки родительской КЕ к активу или КЕ

- См. п. 4.1.6

4.8.19. Возможность привязки дочерней КЕ к активу или КЕ

- См. п. 4.1.6

4.8.20. Возможность привязки родительского актива к активу или КЕ

- См. п. 4.1.6

**4.8.21. Возможность привязки дочернего актива к активу или
КЕ**

- См. п. 4.1.6

4.8.22. Возможность привязки КЕ к инциденту или запросу

- См. п. 4.1.6

4.8.23. Возможность привязки КЕ к проблеме

- См. п. 4.1.6

4.8.24. Возможность привязки КЕ к изменению

- См. п. 4.1.6

4.8.25. Возможность привязки КЕ к записи Базы знаний

- См. п. 4.1.6

4.8.26. Печать страницы КЕ

- См. п. 4.1.33

4.9. Управление знаниями

4.9.1. Преднастроенные списки - выборки записей Базы знаний

- См. п. 4.1.1

4.9.2. Фильтры списков Базы знаний

- См. п. 4.1.2

4.9.3. Регистрация новых записей Базы знаний вручную

- См. п. 4.1.3

4.9.4. Добавление и удаление вложений записей Базы знаний

- См. п. 4.1.4

**4.9.5. Возможность маршрутизации записи Базы знаний вручную
специалистами, имеющими соответствующие права**

- См. п. 4.1.8

4.9.6. Проведение согласования по записи Базы знаний путем формирования отдельного объекта управления в системе.

- См. п. 4.1.20

4.9.7. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласования по записям Базы знаний

- См. п. 4.1.21

4.9.8. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла записи Базы знаний

- См. п. 4.1.22

4.9.9. Срок действия записи Базы знаний («От и До»)

- См. п. 4.6.8.4

4.9.10. Создание записей Базы знаний различных (любых) типов

- См. п. 4.7.11

4.9.11. Накопление базы знаний по типовым решениям инцидентов и запросов обслуживания, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки инцидента или запроса обслуживания

- Создание записи Базы знаний доступно сотрудникам ИТ-организации на определенных этапах работы над инцидентами, запросами, проблемами, изменениями и задачами.
- Для того, чтобы создать запись Базы знаний необходимо перейти по ссылке в сообщении системы и создать связанную запись Базы знаний стандартным способом:

Заголовок

НЗ2

Описание

Сообщения по запросу

Новое сообщение

Решение

Описание решения

Техническое описание решения

Техническое описание решения

Работы по этой задаче были завершены. Пожалуйста, **УБЕДИТЕСЬ, ЧТО СОЗДАНА СООТВЕТСТВУЮЩАЯ ЗАПИСЬ БАЗЫ ЗНАНИЙ.**

4.9.12. Накопление базы знаний по результатам работы над проблемами, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки проблемы

- См. п. 4.9.11

4.9.13. Накопление базы знаний по результатам работы над изменениями, с возможностью регистраций записи БЗ прямо из карточки изменения

- См. п. 4.9.11

4.9.14. Возможность согласования записи Базы знаний при ее создании и публикации

- См. п. 4.1.20

4.9.15. Возможность согласования записи Базы знаний при ее обновлении

- См. п. 4.1.20

4.9.16. Возможность согласования архивирования записи Базы знаний

- См. п. 4.1.20

4.9.17. Накопление базы знаний по услугам

- Создание записи Базы знаний доступно сотрудникам ИТ-организации, ответственным за услуги, на любом этапе работы над услугой.
- Для того, чтобы создать запись Базы знаний необходимо перейти в подвал карточки услуги и стандартным способом перейти в форму создания записи Базы знаний. При этом, новая запись Базы знаний будет автоматически связана с соответствующей услугой.

4.9.18. Накопление базы знаний по активам и КЕ

- См. п. 4.9.17

4.9.19. Накопление базы знаний по эксплуатации (документация, инструкции, формы)

- Для того, чтобы создать запись Базы знаний по эксплуатации, необходимо нажать кнопку «Новая запись» в верхней части списка записей Базы знаний и заполнить появившуюся форму:

ORBITA ITSM | ИНЦИДЕНТЫ | ЗАПРОСЫ | ПРОБЛЕМЫ | ИЗМЕНЕНИЯ | ЗАДАЧИ | СОГЛАСОВАНИЯ | УСЛУГИ | СОГЛАШЕНИЯ | АКТИВЫ | КОНФИГУРАЦИИ | **ЗНАНИЯ**

ЗНАНИЯ | ВСЕ | В МОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ | ИНИЦИИРОВАНО МНОЙ | РАСПЕЧАТАТЬ | **НОВАЯ ЗАПИСЬ**

НОВАЯ ЗАПИСЬ

Актуально с: 23.05.2024 19:20 | Актуально до: 24.05.2025 19:20

Заголовок:

Описание:

Вложения:

State: 1. Зарегистрировано

Группа: Select an option

Исполнитель: Select an option

Наблюдатель: Select an option

Инициатор: Select an option

Услуга: Select an option

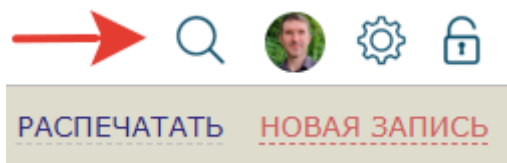
Сохранить

Зарегистрировано: (учетная запись не найдена), 01.01.1970 04:00

4.9.20. Поиск по заголовкам и содержанию записей Базы знаний

- Для того, чтобы выполнить поиск по зарегистрированным в системе объектам, в том числе, по заголовкам и содержанию записей Базы знаний, необходимо включить поисковую строку в

верхней части рабочей области портала, нажав на кнопку с изображением лупы:



- И выполнить поиск с помощью появившейся формы поиска

Искать ☒ на странице ☐ везде

4.9.21. Поиск по названию и содержанию вложений записей Базы знаний

- См. п. 4.9.20

4.9.22. Структурированный вывод результатов поиска

- В случае, если специалист ИТ-организации укажет область поиска «Везде», система выведет результаты структурировано – для каждого раздела, где они были найдены.

4.9.23. Возможность привязки Ответственных к записям Базы знаний

- См. п. 4.5.10

4.9.24. Возможность привязки записи Базы знаний к инцидентам и запросам

- См. п. 4.1.6

4.9.25. Возможность привязки записи Базы знаний к проблемам

- См. п. 4.1.6

4.9.26. Возможность привязки записи Базы знаний изменениям

- См. п. 4.1.6

4.9.27. Возможность привязки записи Базы знаний к услугам

- См. п. 4.1.6

4.9.28. Возможность привязки записи Базы знаний к уровням услуг

- См. п. 4.1.6

4.9.29. Возможность привязки записи Базы знаний к активам

- См. п. 4.1.6

4.9.30. Возможность привязки записи Базы знаний к КЕ

- См. п. 4.1.6

4.9.31. Возможность печати страницы записи Базы знаний

- См. п. 4.1.33

4.10. Управление задачами

4.10.1. Преднастроенные списки - выборки задач

- См. п. 4.1.1

4.10.2. Фильтры списков задач

- См. п. 4.1.2

4.10.3. Регистрация новых задач вручную с нуля или со страниц инцидентов, запросов, проблем, изменений

- См. п. 4.1.3

4.10.4. Добавление и удаление вложений задач

- См. п. 4.1.4

4.10.5. Автоматическая (в зависимости от родительского объекта) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн

- См. п. 4.1.10

4.10.6. Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн

- См. п. 4.1.11

4.10.7. Возможность маршрутизации задач вручную специалистами, имеющими соответствующие права

- См. п. 4.1.8

4.10.8. Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора задачи с указанием причины ожидания

- См. п. 4.1.24

4.10.9. Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора задачи с указанием решения

- См. п. 4.1.25

4.10.10. Проведение согласования по задаче путем формирования отдельного объекта управления в системе

- См. п. 4.1.20

4.10.11. Возможность отображения факта проведения согласований и результатов согласований по задачам

- См. п. 4.1.21

4.10.12. Возможность настройки доступа ко всем полям для каждого этапа жизненного цикла задачи

- См. п. 4.1.22

4.10.13. Возможность привязки задач к услугам, группам, исполнителям

- Для того, чтобы привязать задачу к услуге, нужно выбрать соответствующее значение в поле «Услуга» в правой части карточки задачи:

Услуга

User workplace x ▼

- Для того, чтобы назначить задачу в группу исполнителей, нужно выбрать нужную группу в поле «Группа» в правой части в карточки задачи:

Группа

Telephony support x ▼

- Для того, чтобы назначить задачу к исполнителю, нужно выбрать нужного исполнителя в поле «Исполнитель» в правой части в карточки задачи:

Исполнитель

Select an option ▼

4.10.14. Возможность привязки родительского инцидента или запроса к задаче

- См. п. 4.1.29

4.10.15. Возможность привязки родительской проблемы к задаче

- См. п. 4.1.29

4.10.16. Возможность привязки родительского изменения к задаче

- См. п. 4.1.29

4.10.17. Возможность привязки дочернего изменения к задаче

- См. п. 4.1.29

4.10.18. Возможность создания и/или привязки согласования к задаче

- См. п. 4.1.20

4.10.19. Печать страницы задачи

- См. п. 4.1.33

4.11. Управление согласованиями

4.11.1. Преднастроенные списки - выборки согласований

- См. п. 4.1.1

4.11.2. Фильтры списков согласований

- См. п. 4.1.2

4.11.3. Регистрация новых согласований вручную с нуля или со страниц инцидентов, запросов, проблем, изменений, задач, записей Базы знаний

- См. п. 4.1.3

4.11.4. Закрытие доступа к редактированию согласования после его регистрации (за исключением добавления комментариев и вложений)

- Система блокирует поле «Описание» согласования на всех этапах, кроме «Зарегистрировано».

4.11.5. Добавление и удаление вложений согласований

- См. п. 4.1.4

4.11.6. Автоматическая (в зависимости от родительского объекта) и ручная установка дэдлайна по выбору оператора, возможность переключения режима определения дэдлайна онлайн

- См. п. 4.1.10

4.11.7. Автоматическая (в зависимости от значений влияния и срочности) и ручная установка приоритета по выбору оператора, возможность переключения режима определения приоритета онлайн

- См. п. 4.1.11

4.11.8. Добавление причины ожидания при назначении статуса "В ожидании", автоматическое уведомление инициатора согласования с указанием причины ожидания

- См. п. 4.1.24

4.11.9. Возможность переписки между инициатором согласования и согласующим с помощью встроенного механизма комментариев, через портал и электронную почту

- См. п. 4.1.28

4.11.10. Добавление решения при назначении статуса "Выполнено", автоматическое уведомление инициатора согласования с указанием решения

- См. п. 4.1.25

4.11.11. Возможность привязки родительского инцидента или запроса обслуживания к согласованию

- См. п. 4.1.29

4.11.12. Возможность привязки родительской проблемы к согласованию

- См. п. 4.1.29

4.11.13. Возможность привязки родительского изменения к согласованию

- См. п. 4.1.29

4.11.14. Возможность привязки родительской задачи к согласованию

- См. п. 4.1.29

4.11.15. Возможность привязки родительской записи Базы знаний к согласованию

- См. п. 4.1.29

4.11.16. Возможность привязки согласований к услугам, группам, исполнителям, пользователям

- Для того, чтобы привязать согласование к услуге, нужно выбрать соответствующее значение в поле «Услуга» в правой части карточки согласования:

Услуга

User workplace

×

▼

- Для того, чтобы назначить согласование в группу исполнителей, нужно выбрать нужную группу в поле «Группа» в правой части карточки согласования:

Группа

Telephony support

×

▼

- Для того, чтобы назначить согласование исполнителю, нужно выбрать нужного исполнителя в поле «Исполнитель» в правой части карточки согласования:

Исполнитель

Select an option

▼

- Для того, чтобы определить пользователя (инициатора) согласования, нужно выбрать нужного инициатора в поле «Инициатор» в правой части карточки согласования:

Инициатор

Svetlanova S.



4.11.17. Возможность согласования вне инцидентов и запросов обслуживания, проблем, изменений, записей Базы знаний

- См. п. 4.9.19

4.11.18. Печать страницы согласования

- См. п. 4.1.33

4.12. Справочники

Функционал программного модуля управления справочниками включает в себя инструменты управления следующими справочниками:

- Настройка списков свойств всех объектов управления
- Настройка значений свойств всех объектов управления
- Создание любых дополнительных справочников
- Привязка свойств объектов управления к справочникам, в том числе, к дополнительным справочникам

4.13. Отчетность

Функционал программного модуля отчетности включает в себя:

- Отчеты по инцидентам
- Соответствие SLA
- Этапы работ над инцидентами по заявителям
- Этапы работ над инцидентами по исполнителям
- Этапы работ над инцидентами по услугам
- Этапы работ над инцидентами по активам
- Этапы работ над инцидентами по конфигурационным единицам

- Этапы работ над инцидентами по категориям
- Отчеты по запросам
- Соответствие SLA
- Этапы работ над запросами по заявителям
- Этапы работ над запросами по исполнителям
- Этапы работ над запросами по услугам
- Этапы работ над запросами по активам
- Этапы работ над запросами по конфигурационным единицам
- Этапы работ над запросами по категориям
- Отчеты по проблемам
- Проблемы по источнику
- Проблемы по ответственным
- Проблемы по услугам
- Проблемы по активам
- Проблемы по конфигурационным единицам
- Проблемы по категориям
- Отчеты по изменениям
- Изменения по типам
- Изменения по ответственным
- Изменения по услугам
- Изменения по активам
- Изменения по конфигурационным единицам
- Изменения по категориям
- Отчеты по активам и конфигурациям

- Все активы
- Активы по типам
- Активы по владельцам
- Активы по клиентам
- Активы по площадкам
- Активы по группам поддержки
- Все конфигурационные единицы
- Конфигурационные единицы по типам
- Конфигурационные единицы по владельцам
- Конфигурационные единицы по клиентам
- Конфигурационные единицы по площадкам
- Конфигурационные единицы по группам поддержки
- Отчеты по SLA и этапам работ
- Типы соглашений
- Менеджеры соглашений
- Владельцы соглашений
- Соглашения по услугам
- Соглашения по активам
- Соглашения по конфигурационным единицам

4.14. Уведомления

Функционал Сервисдеск обеспечивает в части уведомлений:

- Уведомление исполнителей о назначении инцидентов, проблем, изменений, задач
- Уведомление согласующих о поступлении согласований в их зону ответственности

- Уведомление инициаторов о регистрации ими инцидентов, запросов, проблем, изменений, согласований
- Уведомление инициаторов о поступлении новых комментариев по зарегистрированным ими инцидентами, запросами, проблемами, изменениями, согласованиями
- Уведомление инициаторов о переводе зарегистрированных ими инцидентов, запросов, проблем, изменений, согласований в ожидание с указанием причины ожидания
- Уведомление инициаторов о завершении работ по зарегистрированным ими инцидентами, запросами, проблемами, изменениями, согласованиям

4.15. Пользователи и доступ

Функционал обеспечивает в части доступа и управления пользователями и доступом:

- Полный доступ к возможностям модулей управления Системы через веб-браузер, без необходимости установки дополнительного программного обеспечения на персональные компьютеры.
- Идентификацию и аутентификацию пользователей для доступа к средствам автоматизации. При аутентификации используются «слепые» пароли (при наборе пароля его символы не показываются на экране либо заменяются одним типом символов). Для аутентификации используется служба каталогов Active Directory.
- Полностью настраиваемая ролевая модель, а также изменение функциональных возможностей в зависимости от выбранной роли.

- Возможность закрепления за каждым пользователем нескольких ролей.
- Гибкий и настраиваемый доступ (на просмотр, создание, редактирование) к любым объектам базы данных в зависимости от ролевой модели.

Тонкая настройка доступа к конкретным свойствам бизнес-процессов и этапам их жизненного цикла осуществляется Администратором системы в разделах соответствующих бизнес-процессов.

4.16. Возможности настройки системы

Функционал обеспечивает в части настройки системы:

- Настройку списков пользователей и групп пользователей системы, настройку правил доступа пользователей и групп к системе
- Настройку загрузки пользователей системы из каталогов LDAP.
- Включение и отключение, а также настройку порядка отображения автоматизированных процессов управления и функций в навигации
- Настройку типов, свойств, доступа к свойствам по этапам жизненного цикла, этапов жизненного цикла, приоритетов, категорий, причин ожидания и иных свойств объектов процессов управления.
- Настройку автоклассификации инцидентов и запросов
- Настройку основных параметров портала ИТ и портала пользователя
- Настройку параметров загрузки вложений объектов процессов управления

- Настройку подключения к сервисам электронной почты и рассылки СМС.

5. Требования к техническим характеристикам

Система обеспечивает в части требований к техническим характеристикам

- Полнофункциональную работу посредством веб-браузера, все настройки и администрирование должны быть доступны по сети (без установки дополнительных приложений на персональных компьютерах).
- Клиентская часть программного комплекса Системы должна поддерживать возможность работы на существующих рабочих станциях и серверах с операционными системами семейства Microsoft Windows Server и Linux, а также СУБД MariaDB.