



HR

БЫСТРЫЙ СТАРТ

Руководство по настройкам
для администраторов и технологов

Введение

20 лет проектного опыта

Уже 20 лет мы помогаем клиентам автоматизировать бизнес-процессы. Более 500 компаний оптимизируют и совершенствуют работу с помощью наших решений.

Ежедневно команда ITSM 365 разрабатывает для вас инструкции и делится лучшими практиками. В этих материалах мы стараемся подробно объяснить, как настраивать систему и использовать ее функции по максимуму.

500+ клиентов

В этом пошаговом руководстве мы расскажем, как быстро запустить ITSM 365.HR и самостоятельно решить большинство типовых вопросов, которые регулярно возникают на старте.

Мы постарались сделать гайд понятным и не перегруженным информацией.

1000+ инструкций

Для вашего удобства гайд разделен на части:

1. Терминология.
2. Семь шагов для быстрого запуска.
3. Описание настроек.

В описание мы включили:

- последовательность обязательных действий;
- опциональные настройки;
- скриншоты системы.

Если после прочтения гайда останутся вопросы, напишите на cs@itsm365.com.

Служба клиентского сервиса ITSM 365 всегда готова вас проконсультировать.

Терминология

КЛЮЧЕВЫЕ ТЕРМИНЫ СЕРВИСА

Заявка на подбор

Запрос в команду подбора на поиск нового сотрудника в отдел компании.

Услуга

Возможности или действия, которые предоставляет HR-служба сотрудникам: подбор персонала, заказ различных справок или подготовка рабочего места для нового сотрудника и т.д.

Получатели услуг

Сотрудники и отделы, которым предоставляются услуги в рамках получаемого ими договора.

Поставщик услуг

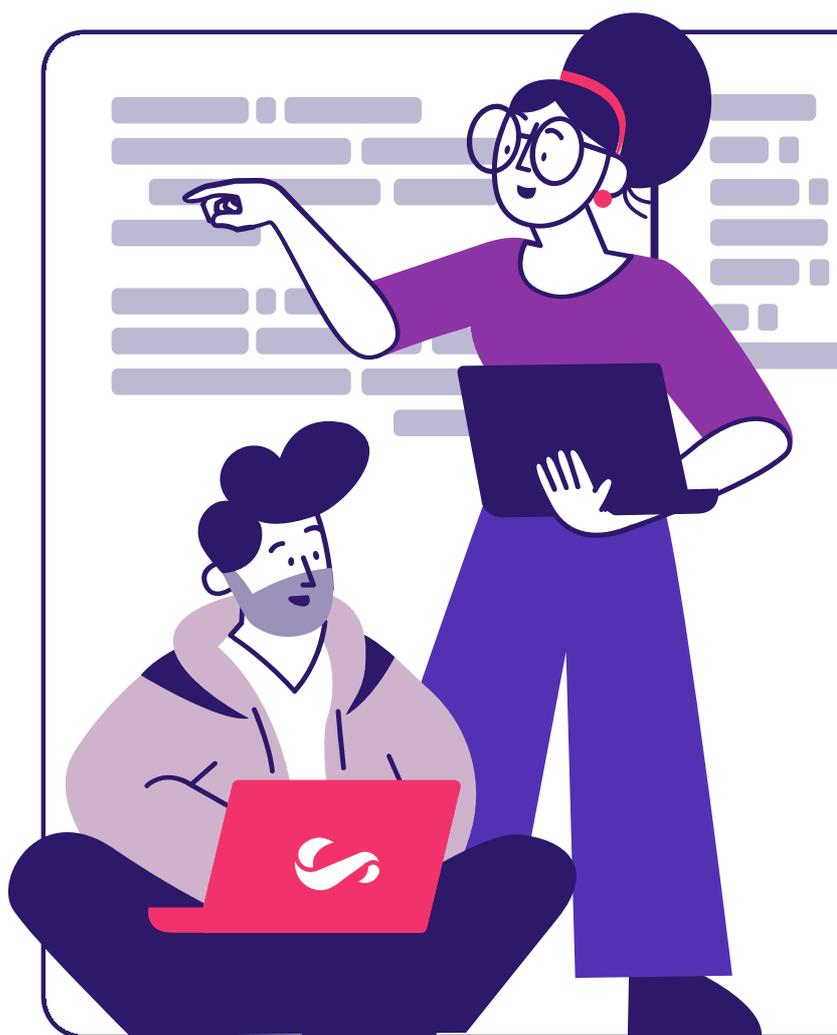
Ответственный за предоставление услуг в рамках договора.

Договор

Виртуальный документ, который регламентирует взаимоотношения между пользователем и поставщиком услуг. Основные параметры SLA (время на реакцию и на решение заявки) указываются именно в договоре.

Команда

Группа сотрудников сервисной службы HR и других департаментов, ответственных за решение поступающих заявок и задач.



7 шагов запуска

ЧТО НУЖНО НАСТРОИТЬ

1



Оргструктура

Импортировать сотрудников из каталога или добавить вручную, создать отделы

2



Команда, права

Распределить зоны ответственности между сотрудниками: включить в команды, предоставить доступ к информации

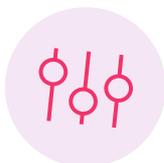
3



Договоры, услуги и SLA

Настроить договоры, время реакции и решения заявок, сформировать каталог услуг

4



Управление процессом заявок

Настроить ответственных за услуги, правила автоматизации действий в системе по заданным условиям

5



Процесс подбора персонала

Настроить воронки для вакансий, заполнить справочники

6



Почта, оповещения

Подключить и настроить входящую и исходящую почту, оповещения

7



Подключаемые продукты

Подключить дополнительные модули из других продуктов.

Шаг 1. Заполнение оргструктуры

КАК ЗАПОЛНИТЬ ОРГСТРУКТУРУ



Импортировать из LDAP или MS Active Directory



Загрузить из файлов формата CSV или XLSX



Ввести учетные записи вручную

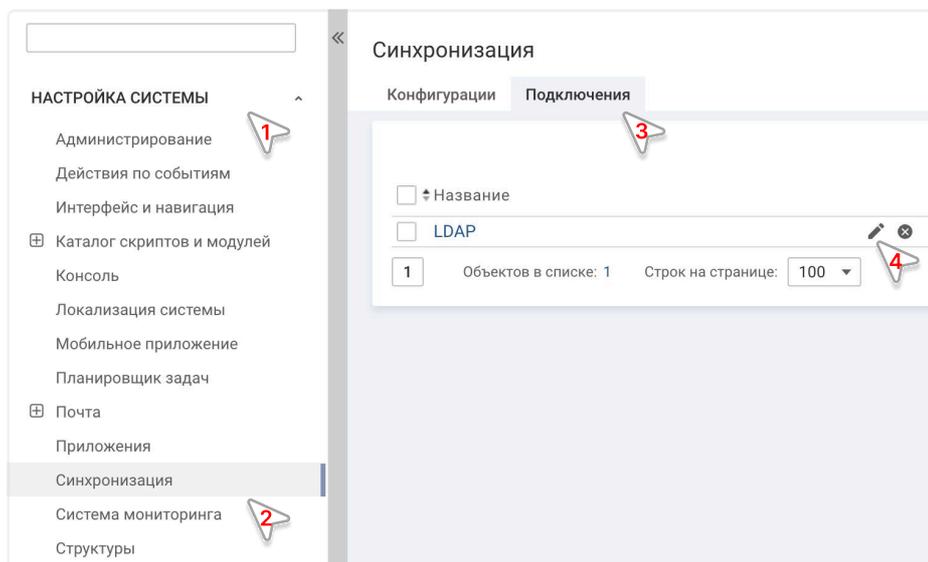
Вы можете уточнить у ИТ-службы вашей компании, каким образом стоит выполнить наполнение оргструктуры.

Также вы можете обратиться в нашу службу поддержки cs@itsm365.com для уточнений и помощи по настройке.

Как импортировать из каталога LDAP или MS Active Directory

Это самый простой способ загрузить сотрудников и отделы в ITSM 365. Главное условие – в LDAP должны содержаться актуальные данные.

1. Введите в браузере URL-адрес системы.
2. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
3. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Подключения > LDAP >* 



Термин

Оргструктура

Иерархический справочник отделов и вложенных в них сотрудников. В ITSM 365 добавить сотрудников и отделы в оргструктуру можно разными способами. Способы загрузки можно комбинировать так, как удобно для вашей организации.

Внимание

Самостоятельный импорт доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Если LDAP-каталоги недоступны из сети интернет, мы организуем защищенный VPN-туннель между вашей инфраструктурой и сервером ITSM 365.

4. Укажите параметры подключения к серверу:

- Адрес сервера.
- Имя пользователя.

Редактирование подключения к LDAP

Название *

Код: ldap

Строка подключения *

Тип идентификации

Протокол безопасности

Игнорировать проверку сертификата

Таймаут подключения, мин *

Имя пользователя

Совет эксперта

Удобно, когда внешние справочники обновляются автоматически и регулярно. Например, один раз в день в 01:00. Для этого в системе предусмотрена настройка *Задачи планировщика*, с помощью которой вы можете автоматизировать повторяющиеся операции.

! У меня АААошибка

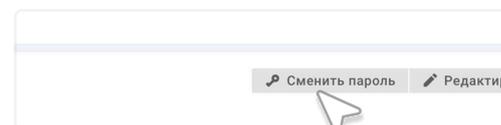
Если не получается загрузить данные о сотрудниках, возникает ошибка или вы запутались в настройках, напишите в нашу службу клиентского сервиса.

5. Нажмите *Сохранить*.6. Далее нажмите *Сменить пароль* и обновите пароль для подключения.

Перед запуском импорта необходимо внести правки в конфигурацию и прописать домен. Для этого воспользуйтесь [статьей](#) в нашей базе знаний или обратитесь в поддержку.

Запустите процесс загрузки сотрудников:

1. Выберите *Синхронизация > Конфигурации > Импорт оргструктуры (AD)*.
2. Нажмите *Запустить*.



НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ

- Администрирование
- Действия по событиям
- Интерфейс и навигация
- Каталог скриптов и модулей
- Консоль
- Локализация системы
- Мобильное приложение
- Планировщик задач
- Почта
- Приложения
- Синхронизация
- Система мониторинга

Синхронизация

Конфигурации Подключения

[Выберите вид]

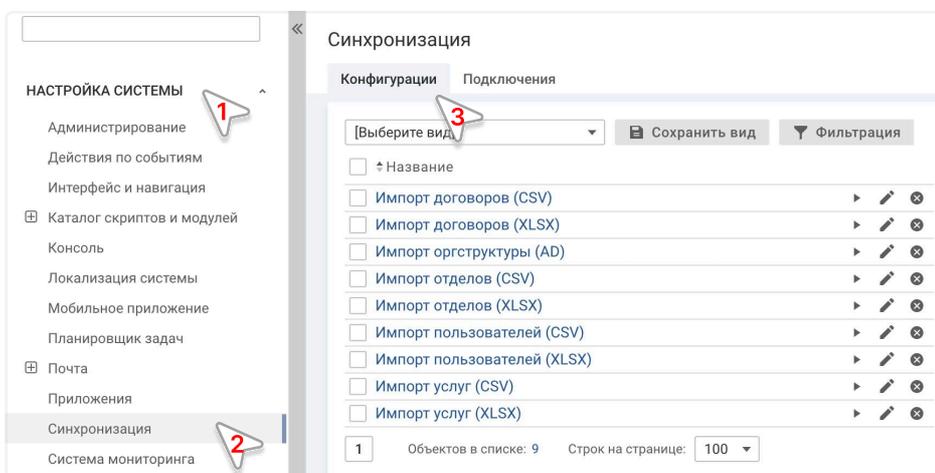
↑ Название			
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт оргструктуры (AD)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (XLSX)	▶	✎	✕

1 Объектов в списке: 9 Строк на странице: 100

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

Способ подойдет, если в компании не используется централизованный каталог сотрудников. В этом случае вы можете выгрузить сотрудников из другой системы или быстро заполнить информацию вручную в Excel или Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки отделов ([CSV](#), [XLSX](#)) и сотрудников ([CSV](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы по образцу.
3. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:

CSV

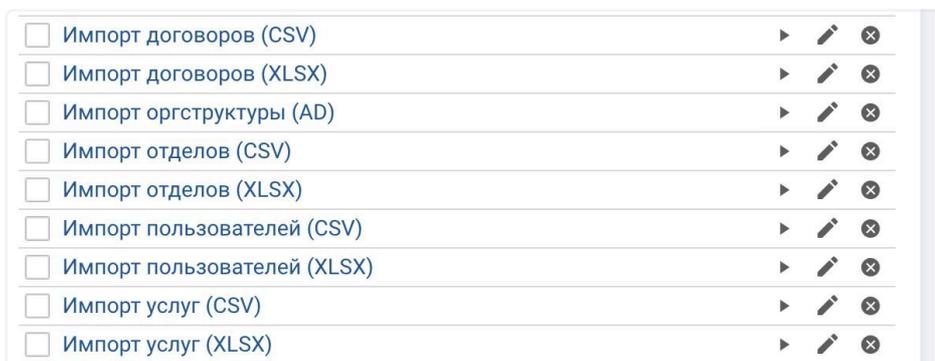
Импорт отделов (CSV) – для импорта отделов.

Импорт пользователей (CSV) – для импорта сотрудников.

XLSX

Импорт отделов (XLSX) – для импорта отделов.

Импорт пользователей (XLSX) – для импорта сотрудников.



! Внимание

Данные о сотрудниках и отделах заполняются в форматах CSV и XLSX.

Самостоятельный импорт из файлов этих форматов доступен с тарифа Standard. Для настройки на тарифе Lite обратитесь в нашу службу клиентского сервиса.

Совет эксперта

Если формат выгрузки сотрудников и отделов не соответствует указанному формату шаблона, вы самостоятельно можете доработать существующую конфигурацию импорта или заказать у нас. Любые доработки доступны с тарифа Standard и Enterprise.

Следите за импортом в консоли приложения, фильтруя лог по слову *engine*. Когда процесс завершится, на экране будут доступны сведения о количестве импортированных объектов и возникших ошибках.

Как добавить сотрудников вручную

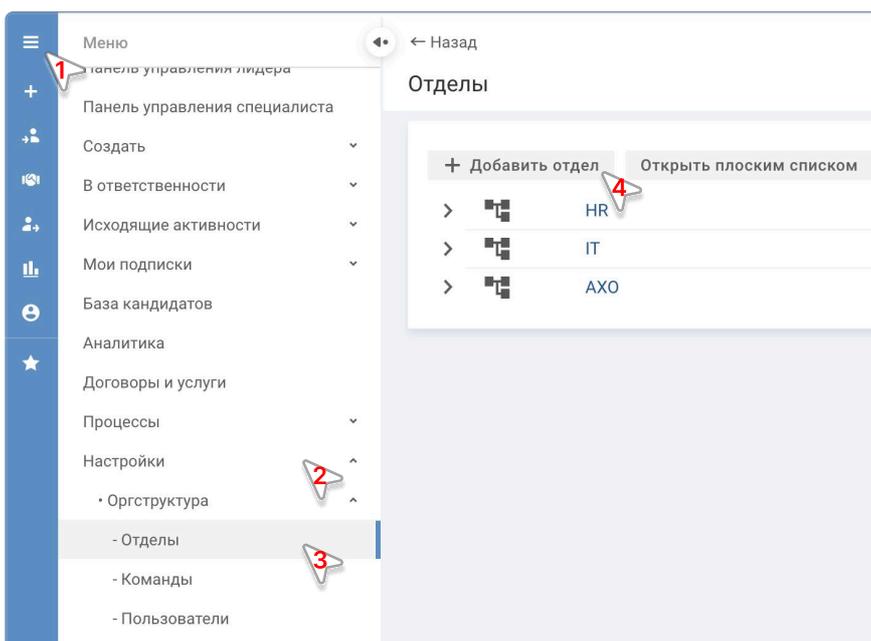
Этот способ подойдет в следующих случаях:

- единый каталог (LDAP или MS Active Directory) не сформирован;
- выгрузка информации о сотрудниках невозможна;
- часть оргструктуры (например, подрядчиков) планируется вести вручную.

Чтобы создать учетную запись сотрудника, сначала создайте отдел, а потом саму запись для сотрудника.

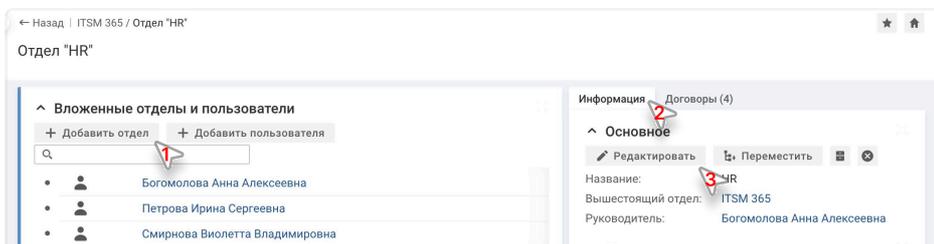
Как добавить отдел

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Отделы > Добавить отдел*.
4. Укажите название отдела.
5. Нажмите *Сохранить*.



Далее добавьте вложенные отделы: блок *Вложенные отделы и пользователи > Добавить отдел*.

Чтобы указать руководителя отдела, нажмите *Информация > блок Основное > Редактировать*.



Термин

Интерфейс технолога / оператора

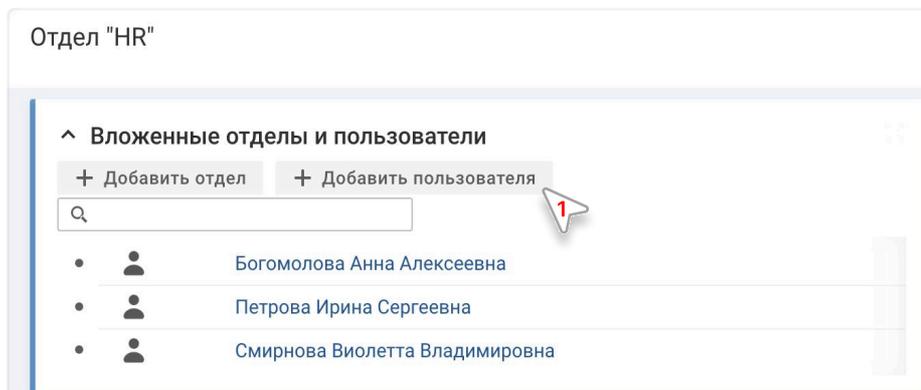
В *интерфейсе технолога* настраиваются бизнес-процессы и объекты системы: почта, оповещения, права, жизненные циклы, скрипты и т. д. Объем доступных настроек в интерфейсе технолога зависит от выбранного тарифного плана.

В *интерфейсе оператора* ведется оргструктура, каталог услуг, работа с вакансиями и коммуникация по ним, информация о компании и т. д. Именно в интерфейсе оператора работают все пользователи.

Переключение между интерфейсами выполняется при помощи иконок  /  в верхнем правом углу экрана.

Как добавить сотрудников вручную

1. Откройте карточку отдела.
2. Выберите блок *Вложенные отделы и пользователи* > *Добавить пользователя*.



3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить*.

Добавление объекта
— ×

Фамилия *

Имя

Отчество

Должность

Email

Логин

Сгенерировать пароль и отправить пользователю на почту

Лицензия *

Именная — пользователь с такой лицензией всегда может зайти в систему.

Конкурентная — пользователь может зайти в систему, если есть свободные лицензии этого типа. Например, всего есть 2 конкурентных лицензии, они назначены на трех сотрудников. Если первые два сотрудника работают в системе, то третий не сможет войти, пока кто-нибудь не выйдет. Подходит для сотрудников со сменным графиком работы.

Контактное лицо (нелицензированный) — пользователь всегда может зайти в систему, но только как получатель услуг: для создания заявки или ответа по своим открытым заявкам.

Контактное лицо (нелицензиро... ×

Сохранить

Отмена

! Внимание

Карточка сотрудника создается только в привязке к отделу. Не добавляйте вручную сотрудников в те отделы, которые обновляются из внешних источников. Часто это вызывает путаницу

Совет эксперта

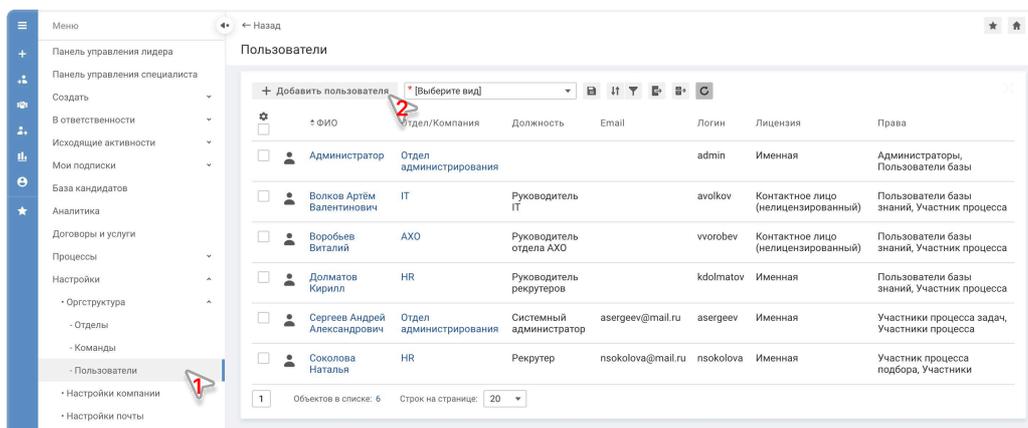
На форме добавления вы сразу можете указать логин сотрудника и отметить чекбокс *Сгенерировать пароль и отправить сотруднику*. В результате на электронную почту сотрудник получит письмо с логином и паролем для входа в *Личный кабинет*. Кроме того, дать доступ в систему или выслать новый пароль можно с карточки сотрудника. К выдаче доступа вы можете вернуться позже, когда будут настроены параметры исходящей почты.

Альтернативный способ добавления сотрудников вручную:

1. Зайдите на список пользователей: *Боковое меню > Настройки > Оргструктура > Пользователи.*
2. Нажмите кнопку *Добавить пользователя.*

! Внимание

Чтобы создать сотрудника из списка всех пользователей, вам нужно заранее создать отдел, в который вы его поместите.



3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить.*

Добавление объекта
— ×

Отдел/Компания *

[не указано]
▼

Фамилия *

Имя

Отчество

Должность

Email

Логин

Сгенерировать пароль и отправить пользователю на почту

Лицензия *

Именная * — пользователь с такой лицензией всегда может зайти в систему.

Конкурентная — пользователь может зайти в систему, если есть свободные лицензии этого типа. Например, всего есть 2 конкурентных лицензии, они назначены на трех сотрудников. Если первые два сотрудника работают в системе, то третий не сможет войти, пока кто-нибудь не выйдет. Подходит для сотрудников со сменным графиком работы.

Контактное лицо (нелицензированный) — пользователь всегда

Сохранить

Отмена

Шаг 2. Команды, права

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ СОТРУДНИКОВ ПО КОМАНДАМ

Термин

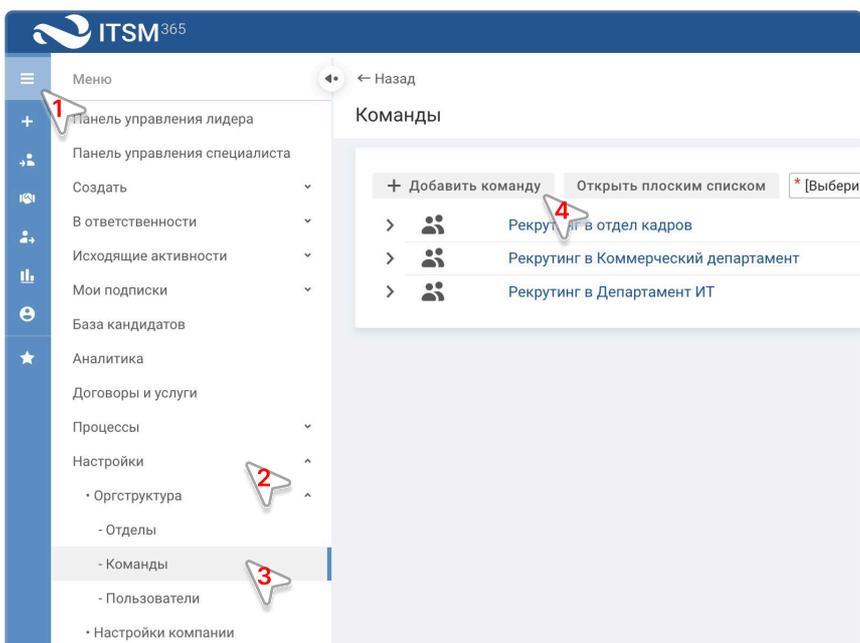
Команды

Функциональная единица, которая никак не связана с оргструктурой. Участником команды может стать сотрудник любого отдела, при этом их количество не ограничено. Ответственным за заявку можно назначить либо сотрудника в рамках определенной команды, либо команду в целом.

Когда все сотрудники добавлены в ITSM 365, необходимо сформировать команды, которые будут отвечать за подбор новых сотрудников или другие услуги.

Как добавить команду

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Настройки > Оргструктура > Команды > Добавить команду*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Совет эксперта

Для организации процесса подбора и решения заявок на подбор необходимо создать команду подбора персонала и добавить туда рекрутеров, которые будут ответственны за вакансии. Это позволит отслеживать статистику по команде и рекрутерам.

Если в ваших процессах задействовано несколько команд рекрутеров (например, для подбора в разные департаменты или по разным направлениям), создайте несколько команд. Рекрутеры из разных команд не будут иметь доступа к информации другой команды, а лидеры смогут корректно отслеживать статистику по работе команд.

Как добавить участников

Включить участников в команду можно сразу на форме добавления или после создания команды.

1. Откройте карточку команды.
2. Выберите *Информация* > *Добавить участника*.

Команда "Подбор персонала"

Панель управления **Информация**

1

^ Участники команды

2

Добавить участника

ФИО	Отдел/Компания
 Долматов Кирилл Олегович	HR 
 Соколова Наталья Владимировна	HR 
 Сергеев Андрей Александрович	HR 

3. Выберите одного или нескольких сотрудников.
4. Нажмите *Сохранить*.

Добавить участника

Участники команды

Кириллов Артем, Мартовская Елена

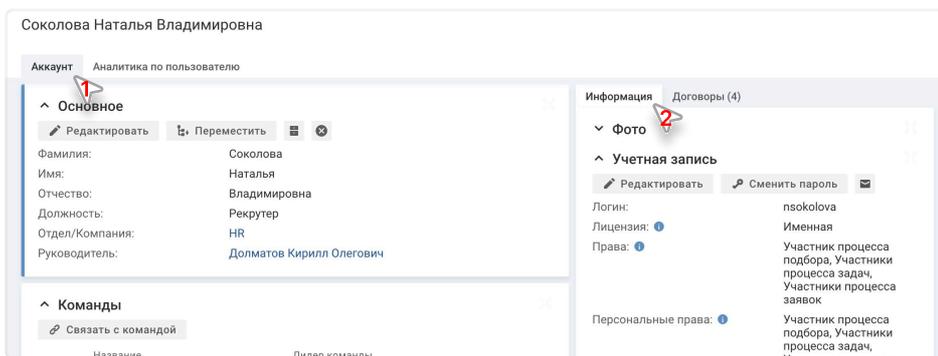
Кириллов Артем × Мартовская Елена ×

Сохранить Отмена

КАК НАСТРОИТЬ ПРАВА

Как посмотреть, к какой группе пользователей относится сотрудник

1. Откройте карточку лицензированного сотрудника.
2. Выберите Аккаунт > Информация > блок Учетная запись > атрибут Персональные права.



Термин

Настройка прав

Разграничение прав пользователя на выполнение операций в интерфейсе оператора. Группа пользователей объединяет сотрудников, которые занимаются схожей деятельностью, с целью настройки одинаковых прав доступа.

Термин

Виды прав

В системе пользователь может иметь персональные права - которыми обладает только данный конкретный пользователь, а может иметь наследуемые. Такие права наследуются автоматически из отдела или команды, к которой пользователь принадлежит.

В чем отличие разных групп пользователей



Администратор

Доступ к управлению всеми процессами компании и к интерфейсу облегченной настройки.



Менеджер процесса

Права администратора относительно одного из процессов (заявка, задача, подбор).



Участник процесса

Права на создание объектов, относящихся к данному процессу (заявка, задача, подбор), и работу с ними.

Любой новый пользователь по умолчанию обладает набором прав следующих групп пользователей: *Участник процесса заявок*, *Участник процесса задач* и *Пользователь базы знаний*. При необходимости эти права можно настроить под задачи пользователя в системе.

Для работы с процессом подбора пользователи должны *обладать отдельными правами*. В зависимости от прав им будут доступны разные возможности.



Менеджер процесса подбора

Пользователь, обладающий правами администратора относительно процесса подбора.

Обладает следующими возможностями:

- управление шаблонами воронок и справочниками этапов воронки,
- наполнение справочников для настройки процесса (причины открытия вакансии, коды решения и т.д.),
- создание вакансий, кандидатов и резюме,
- просмотр и редактирование всех вакансий, кандидатов и их резюме,
- смена этапов подбора во всех рассмотрениях кандидатов.



Участник процесса подбора

Рекрутер, работающий с вакансиями в системе.

Обладает следующими возможностями:

- создание вакансии из заявок на подбор в личной ответственности, кандидатов и резюме,
- просмотр и редактирование вакансий в личной ответственности, кандидатов и их резюме по своим вакансиям,
- смена этапов подбора в рассмотрениях кандидатов по своим вакансиям,
- просмотр личной статистики.



Лидер команды рекрутеров

Пользователь, обладающий правами Участник процесса подбора и являющийся лидером команды подбора с правами команды Участник процесса подбора.

Обладает следующими возможностями:

- создание вакансии из заявок на подбор в командной ответственности, кандидатов и резюме,
- просмотр и редактирование вакансий в командной ответственности, кандидатов и их резюме на этих вакансиях,
- смена этапов подбора в рассмотрениях кандидатов по вакансиям в командной ответственности,
- просмотр командной статистики.

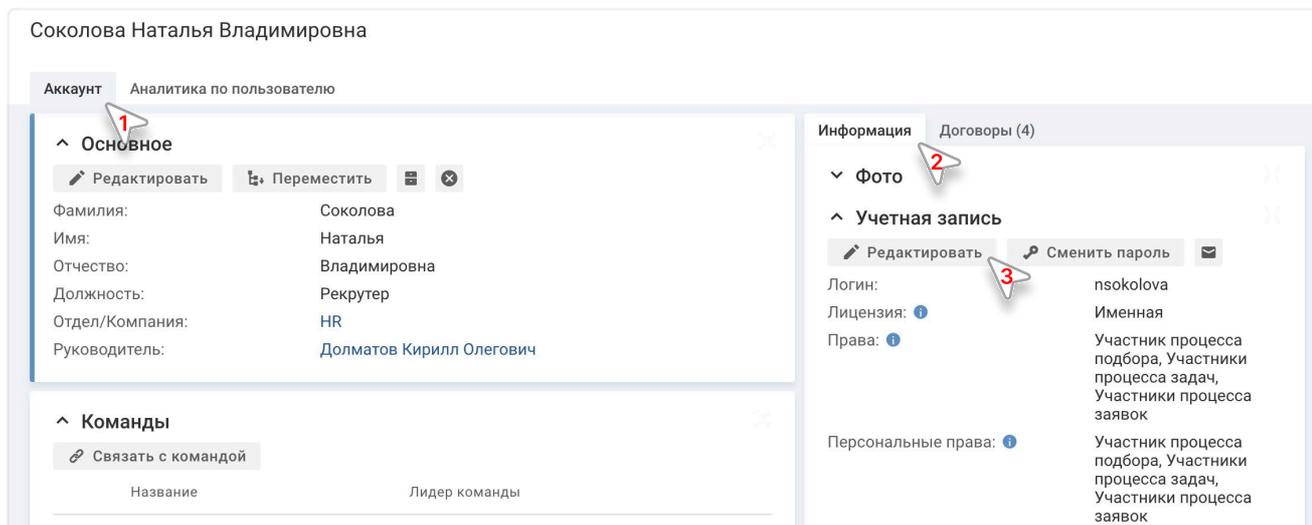
Термин

Рассмотрение кандидата

Карточка кандидата для конкретной вакансии. Т.к. кандидат может рассматриваться сразу на несколько вакансий и иногда одновременно, эти рассмотрения разнесены на разные карточки. На такой карточке сохраняется резюме, которое было у кандидата при добавлении на эту вакансию, и история прохождения этапов подбора.

Как назначить права сотруднику

1. Откройте карточку сотрудника.
2. Выберите **Аккаунт** > **Информация** > блок **Учетная запись** > **Редактировать**.



Соколова Наталья Владимировна

Аккаунт Аналитика по пользователю

1 ^ Основное ✖

✎ Редактировать 📄 Переместить 🗑

Фамилия: Соколова
Имя: Наталья
Отчество: Владимировна
Должность: Рекрутер
Отдел/Компания: HR
Руководитель: Долматов Кирилл Олегович

Информация Договоры (4)

▼ Фото ✖

^ Учетная запись ✖

✎ Редактировать 🔑 Сменить пароль 📧

Логин: nsokolova
Лицензия: **1** Именная
Права: **1** Участник процесса подбора, Участники процесса задач, Участники процесса заявок

Персональные права: **1** Участник процесса подбора, Участники процесса задач, Участники процесса заявок

^ Команды ✖

🔗 Связать с командой

Название	Лидер команды

3. В поле **Персональные права** выберите одну или несколько групп пользователей, к которым относится данный сотрудник.
4. Нажмите **Сохранить**.

Редактирование — ✕

Логин

Лицензия * **1**

Персональные права **1**

Участники процесса заявок ✕

Вход в интерфейс запрещен **1**

Заблокирован **1**

Сохранить
Отмена

Шаг 3. Договоры, услуги и SLA

КАК СФОРМИРОВАТЬ КАТАЛОГ УСЛУГ

Термин

Каталог услуг

Список услуг, которые предоставляются внутренним и внешним заказчикам. Каталог может иметь иерархическую структуру и включать дополнительную классификацию.



Загрузить из файлов
формата CSV или XLSX

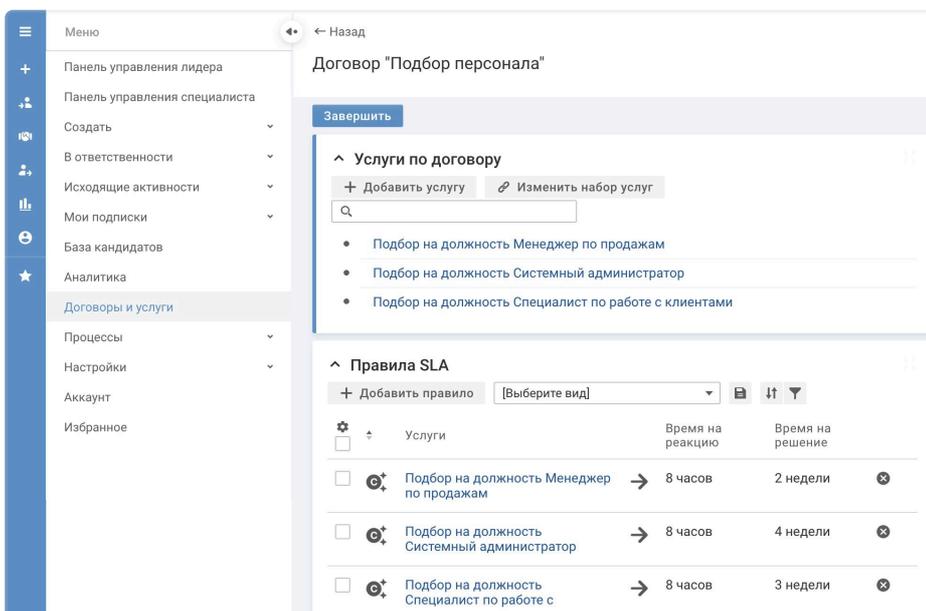


Ввести учетные
записи вручную

Каталог услуг нужен для того, чтобы подавать заявки и разграничить сервисы и условия их предоставления.

HR-департамент может принимать заявки по любым вопросам, не только подбора. Подробнее об этом в разделе “Как подключить дополнительные продукты”.

Для подачи заявки на подбор необходимо, чтобы договор и услуга “Подбор” были в вашей системе.



Услуги	Время на реакцию	Время на решение
Подбор на должность Менеджер по продажам	8 часов	2 недели
Подбор на должность Системный администратор	8 часов	4 недели
Подбор на должность Специалист по работе с	8 часов	3 недели

Совет эксперта

Если для разных вакансий показатели времени реакции и решения отличаются, можно создать несколько услуг для каждой вакансии и установить правила вычисления SLA. Например, для подбора менеджера по продажам или специалиста по работе с клиентами.

Если в вашей компании оказывают услуги по другим вопросам, то для автоматизации этих процессов создайте другие договоры и услуги, например, для IT и АХО.

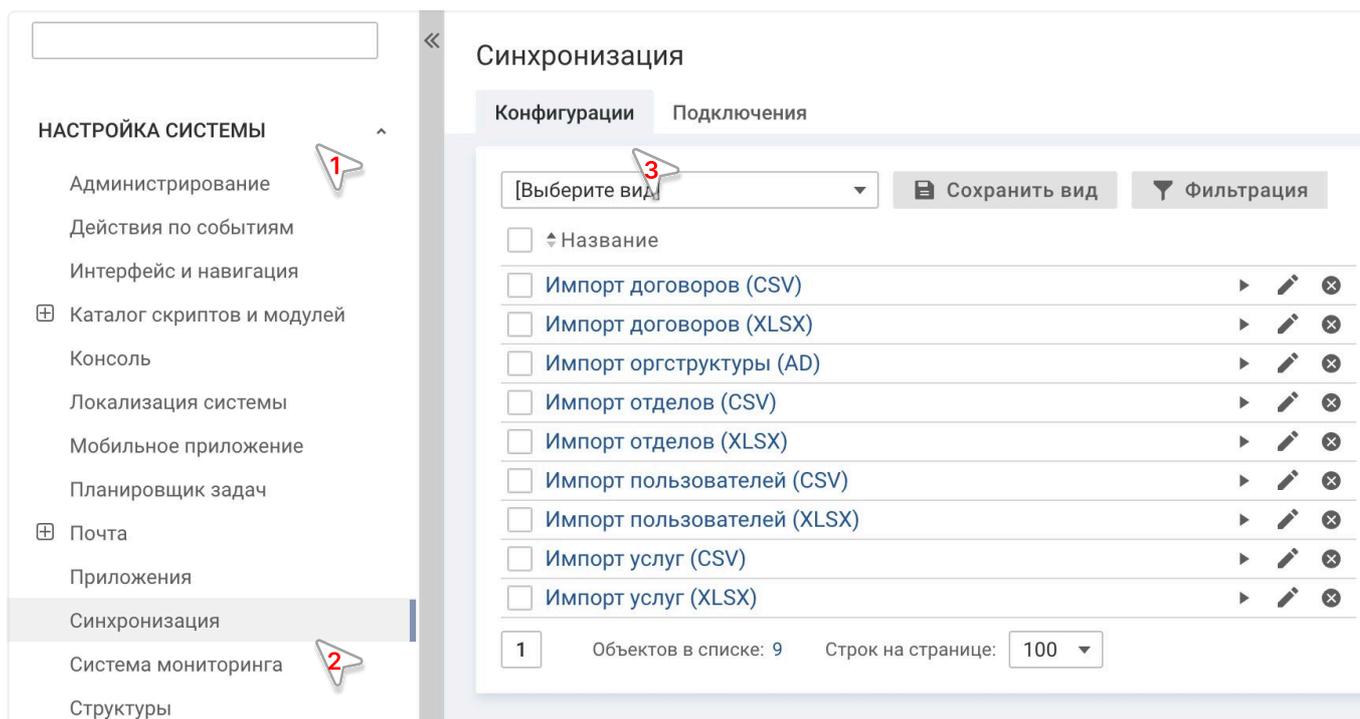
Распространите договор для подбора на руководителей и тех сотрудников, которые будут создавать заявки на подбор.

Как импортировать из файлов CSV или XLSX

Этот способ подойдет в следующих случаях:

- в компании ведется централизованный каталог услуг и его можно выгрузить из другой ИТ-системы;
- информация собрана из разных источников и подготовлена в файлах Excel, Google Docs.

1. Скачайте шаблоны для загрузки договоров ([CSV](#), [XLSX](#)) и услуг ([CSV](#), [XLSX](#)).
2. Заполните файлы договорами и услугами по шаблону.
3. Авторизуйтесь в системе как технолог (логин *system*).
4. Выберите *Настройка системы > Синхронизация > Конфигурации*.



Синхронизация

Конфигурации Подключения

[Выберите вид] Сохранить вид Фильтрация

<input type="checkbox"/> Название			
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт оргструктуры (AD)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (XLSX)	▶	✎	✕

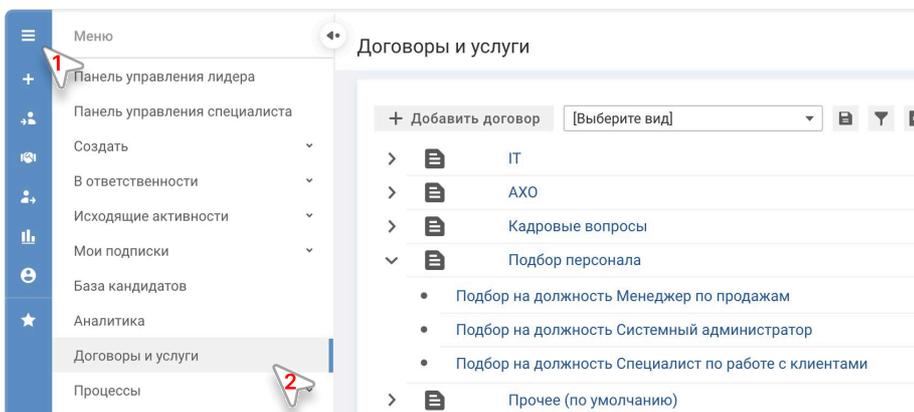
1 Объектов в списке: 9 Строк на странице: 100

5. Запустите импорт через преднастроенную конфигурацию:

<input type="checkbox"/> Импорт договоров (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт договоров (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт оргструктуры (AD)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт отделов (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт пользователей (XLSX)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (CSV)	▶	✎	✕
<input type="checkbox"/> Импорт услуг (XLSX)	▶	✎	✕

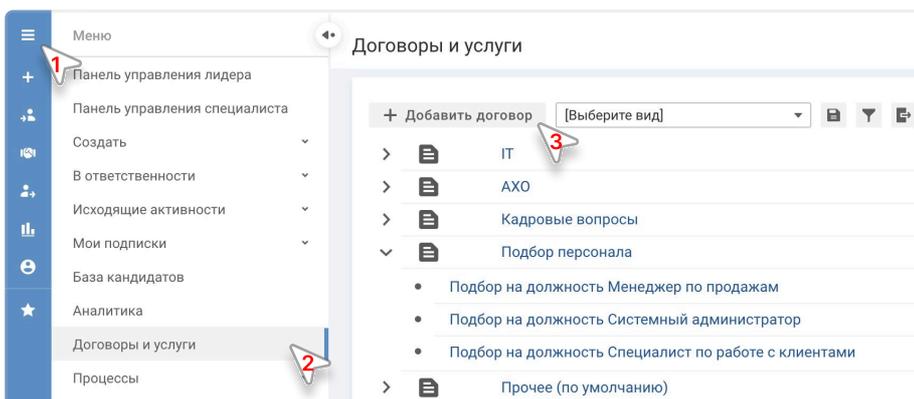
Где находятся договоры и услуги

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги*.
4. Разверните список договоров для просмотра услуг.



Как добавить договор вручную

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги > Добавить договор*.
4. Заполните обязательные атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.



Совет эксперта

При добавлении договора можно установить чекбокс *Распространить по оргструктуре*. В этом случае не придется назначать договор отдельно каждому пользователю в отделе/клиенте. Договор автоматически будет назначено всем выбранным отделам/клиентам, вложенным в них отделам/филиалам и пользователям. При установлении чекбокса *Выбрать всех* соглашение будет назначено всем отделам/клиентам и пользователям в них.

! Внимание

Если атрибут Типы заявок оставить пустым, то по этой услуге нельзя будет подать заявку. Для заявок на подбор новых специалистов выберите значение типа "Заявка на подбор".

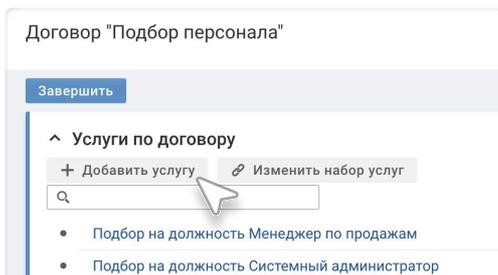
Услуги всегда предоставляются в рамках договоров. Если с услугой не связан ни один договор, по ней нельзя зарегистрировать заявку. Одна и та же услуга может предоставляться разным пользователям по разным договорам.

! Внимание

Для того, чтобы договор стал доступен пользователям, необходимо его активировать.

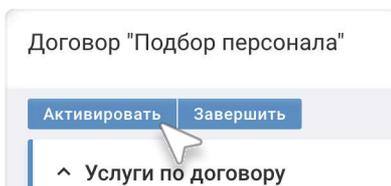
Как добавить услугу вручную

1. В интерфейсе оператора откройте карточку договора.
2. Выберите блок *Услуги по договору* > *Добавить услугу*.



3. Заполните обязательные атрибуты.
4. Нажмите *Сохранить*.

5. Нажмите *Активировать* на карточке договора.

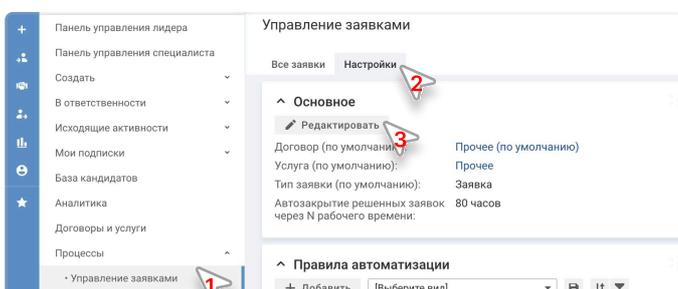


Зачем применяется договор “Прочее”

Каждый пользователь получает хотя бы один договор и может в рамках него подать заявку. По умолчанию это договор “Прочее”.

Вы можете изменить договор по умолчанию. Для этого перейдите в *Управление заявками* > *Настройки* > блок *Основное* > *Редактировать*.

Пока договор установлен по умолчанию, его нельзя удалить. Его можно отредактировать: изменить название, набор услуг, график поддержки и т.д.



Термин

Договор “Прочее”

Основной договор, который предоставляется всем сотрудникам компании по умолчанию. Договор “Прочее” гарантирует:

- возможность для пользователя зарегистрировать заявку, если у него нет других договоров;
- возможность подать заявку незарегистрированным пользователем;
- регистрацию заявок по e-mail.

КАК НАСТРОИТЬ SLA

Каждая заявка содержит временные характеристики.

Из них ключевые:

- нормативное время на решение;
- нормативное время реакции.

Эти показатели отражают интервал рабочего времени, за которое специалист должен отреагировать на заявку и решить ее, иначе она будет просрочена. При настройке правил SLA вы устанавливаете оптимальные значения времени в зависимости от других характеристик заявки.

Как работают правила SLA

При регистрации заявки в системе всегда указывается договор, по которому она будет зарегистрирована, и услуга в рамках договора.

Система рассчитывает регламентное время реакции и решения, учитывая сразу несколько параметров, которые определены в этом договоре:

- соответствие одному из настроенных правил;
- график обслуживания.

Если найдены соответствующие правила, нормативное время реакции и решения устанавливаются в соответствии с ними. Иначе берется значение по умолчанию, например, 8 часов.

Регламентное время рассчитывается исходя из графика обслуживания, т.е. учитывается только рабочее время.

Термин

Соглашение об уровне услуг (SLA)

Некий договор между заказчиком и исполнителем, который устанавливает параметры и правила предоставления услуг.

Термин

Рабочее время

Определяется графиком обслуживания, т. е. временем, по которому работает ваша служба поддержки. Например, 8*5 — с 9:00 до 19:00 с понедельника по пятницу (перерыв 1 час) или 24*7 — служба поддержки работает с заявками круглосуточно.

Как добавить правила вычисления времени реакции и решения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Договоры и услуги*.
3. Откройте *карточку договора > блок Правила SLA > Добавить правило*.

4. Заполните атрибуты.
5. Нажмите *Сохранить*.

Термин

Время выполнения

Время заявки в статусах *Новая* и *В работе*. Если специалист превысил время выполнения, установленное в SLA, заявка становится просроченной.

Термин

Время реакции

Время с момента регистрации заявки до перевода ее в статус *В работе* либо до того, как будет добавлен первый неprivатный комментарий к заявке.

! Внимание

В атрибуте *Время на решение/Время на реакцию* при выборе метрики «дней» 1 день = 24 рабочих часа.

Т. е. если рабочий день составляет 8 часов, то *время решения / время реакции* рассчитывается как 3 рабочих дня (по 8 рабочих часов каждый день). Если вы хотите правильно указать количество рабочих дней, можно использовать метрику «часов». Например, 2 рабочих дня при графике 8*5 = 16 часов.

! Внимание

При заполнении правила расчета SLA для конкретной услуги необходимо заполнить *определяющие атрибуты* – *Услуги*, для которых создаем правило, а также *определяемые атрибуты* – *Время на реакцию* и *Время на решение*, которые будут относиться к выполнению заявок по выбранным услугам.
По умолчанию в договоре присутствует правило SLA без выбранной услуги – это правило по умолчанию для договора. Это правило применится к заявке с любой выбранной услугой в рамках этого договора. За исключением услуг, для которых правило настроено.

Шаг 4. Управление процессом заявок

КАК НАСТРОИТЬ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЗАЯВКАМИ

Термин

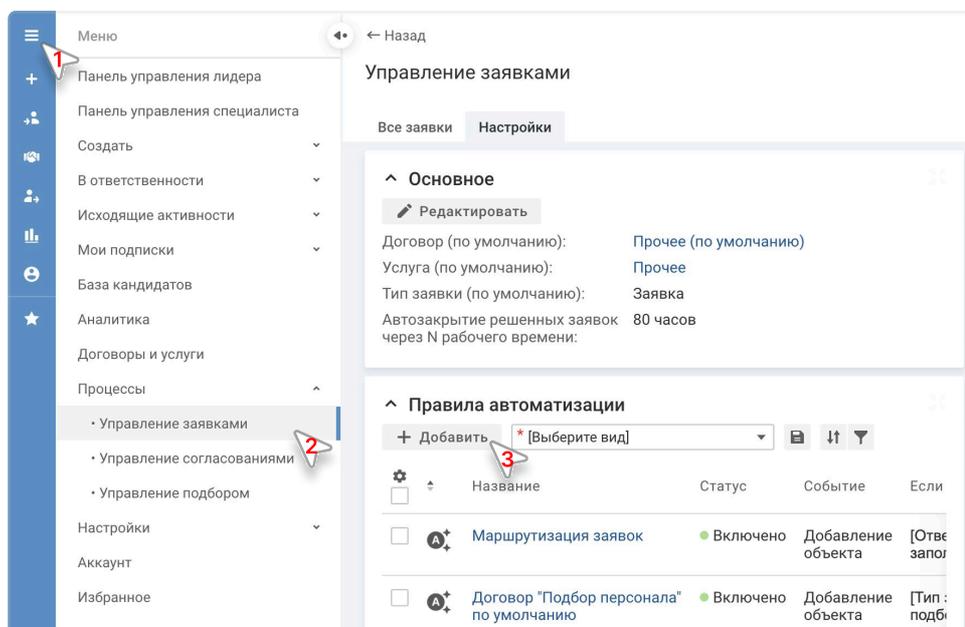
Правило автоматизации

Гибкие правила автоматического выполнения действий в системе по заданным условиям.

Например, возможно создать правило, по которому при добавлении заявки по услуге “Подбор нового сотрудника” ответственным за нее будет автоматически назначаться лидер команды подбора.

Как настроить ответственного за услугу

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*), технолог (логин *system*) или менеджер процесса заявок.
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление заявками > Настройки > блок Правила автоматизации > Добавить*.



Управление заявками

Все заявки | Настройки

Основное

Редактировать

Договор (по умолчанию): Прочее (по умолчанию)
 Услуга (по умолчанию): Прочее
 Тип заявки (по умолчанию): Заявка
 Автозаккрытие решенных заявок через N рабочего времени: 80 часов

Правила автоматизации

+ Добавить * [Выберите вид]

<input type="checkbox"/>	Название	Статус	Событие	Если
<input type="checkbox"/>	Маршрутизация заявок	Включено	Добавление объекта	[Отв... запог
<input type="checkbox"/>	Договор "Подбор персонала" по умолчанию	Включено	Добавление объекта	[Тип : подби

4. Заполните обязательные атрибуты: класс – *Заявка*, событие – *Добавление объекта*.
5. Настройте поле *Выполняемые действия* – *Назначение ответственного*, чтобы выбрать действие, которое будет выполняться при выборе указанного договора/услуги. Укажите в *Значении* ответственную команду/пользователя из списка.
6. Настройте условие выполнения правила таким образом, чтобы атрибут *Договор* или *Услуга* содержал необходимый договор/услугу.
7. Нажмите *Сохранить*.

Правило автоматизации / Форма добавления

Основное

Название *

Класс/тип объекта *

Событие *
 Добавление объекта - правило автоматизации сработает при добавлении нового объекта.
 Изменение объекта - правило автоматизации сработает при изменении любого атрибута объекта. Во избежание проблем с множественным срабатыванием правила и производительностью системы рекомендуется указать атрибуты в поле ниже, при изменении которых должно сработать правило автоматизации.
 Смена статуса - правило автоматизации сработает при изменении атрибута "Статус".

Выполнять синхронно

Выполняемые действия

+ Добавить действие

Статус	Действие	Порядок выполнения
<input checked="" type="radio"/> Включено	Назначить ответственного	

Условия выполнения

[Договор: HR] и [Услуга: Найм нового сотрудника]

8. На карточке созданного правила автоматизации выбрать блок *Статус* >  *кнопка включения* > *новый статус Включено* > *Сохранить*.

Правило автоматизации "Подбор на должность "Менеджер по продажам"

Основное

Класс/тип объекта: Заявка на подбор
 Событие: Добавление объекта
 Выполнять синхронно: нет

Выполняемые действия

Статус	Действие	Порядок выполнения
<input checked="" type="radio"/> Включено	Назначить ответственного	1

1 | Объектов в списке: 1 | Строк на странице: 20

Условия выполнения

[Договор: HR] и [Услуга: Найм нового сотрудника]

История изменений

Статус

Статус: Настройка 

Параметры

Название: Подбор на должность "Менеджер по продажам"

Изменение статуса

Текущий статус: Настройка

Новый статус

! Внимание

Чекбокс *Выполнить синхронно* означает, что в момент срабатывания правила одновременно будет выполняться заданное действие. По умолчанию чекбокс не установлен, т.е. правило автоматизации будет выполняться каждый раз при выполнении заданных условий.

После сохранения формы добавления будет создано правило автоматизации со статусом *Настройка*, при котором правило не будет выполняться при срабатывании условия. Для срабатывания правила необходимо его включить. Также включить или выключить правило можно из общего списка всех правил автоматизации процесса заявок.

На карточке правила также возможно управлять условиями выполнения, добавлять дополнительные условия, включать и выключать их, менять порядок выполнения.

Совет эксперта

Настройка правил автоматизации дает возможность гибко настроить и автоматизировать процесс выполнения заявок: можно изменять временной интервал, статус, добавлять комментарий при срабатывании определенных условий на карточке заявки.

Шаг 5. Как настроить процесс подбора

КАК НАСТРОИТЬ ВОРОНКУ ПОДБОРА

В системе уже предварительно созданы шаблоны воронок со стандартным набором этапов. Вы можете корректировать существующие воронки или создать новые.

Перед созданием шаблона воронки необходимо наполнить справочник этапов в соответствии с вашими процессами в подборе.

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*), технолог (логин *system*) или менеджер процесса подбора.
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление подбором > Настройки > блок Справочник этапов > Добавить*
4. Заполните атрибуты *Название* и *Код*, нажмите *Сохранить*.
5. Для создания воронки в блоке *Шаблоны воронок* нажмите *Добавить*.
6. Заполните атрибут *Название*.

Термин

Воронка подбора

Этапы, по которым идет кандидат от начального “Найден на вакансию” до заключительного “Пройден испытательный срок”. Вы можете создавать разные шаблоны воронок в зависимости от должностей, уровней специалистов и других условий.

Управление подбором

Все вакансии | Настройки

Авторизация HeadHunter

Шаблоны воронок

+ Добавить [Выберите вид]

Название

Системный администратор

1 Объектов в списке: 1 Строк на странице: 20

Справочник этапов

+ Добавить [Выберите вид]

Название Код Время на этап

Выставлен оффер offerPosted

7. Чтобы наполнить воронку для вакансии нужными этапами подбора в блоке *Этапы* нажмите *Добавить*.

8. В *атрибуте Этап* выберите этап из справочника, в *атрибуте Время на этап* заполните количество часов/дней/недель.

9. При необходимости порядок этапов можно изменить. Нажмите на кнопки *Поднять этап* или *Понизить этап*.

Воронка "Системный администратор"

^ Этапы 38

+ Добавить

<input type="checkbox"/>		⚙	↕	Название				Время на этап	
<input type="checkbox"/>	^ v			01. Найден на вакансию				5 дней	
<input type="checkbox"/>	^ v			02. Первый контакт				1 день	
<input type="checkbox"/>	^ v			03. Представлен заказчику				5 дней	
<input type="checkbox"/>	^ v			04. Одобрен заказчиком				5 дней	
<input type="checkbox"/>	^ v			05. Приглашен на первичное собеседование				5 дней	
<input type="checkbox"/>	^ v			06. Проведено первичное собеседование				2 дня	

Как настроить интеграцию с hh.ru

ITSM 365 дает возможность упростить поиск кандидатов на работном сайте hh.ru и с помощью расширения в браузере одним кликом сохранять подходящих кандидатов на вакансии в систему. Для настройки этой функциональности необходимо выполнить несколько шагов:

1. Регистрация приложения в hh.ru

Для установки расширения для сохранения резюме из hh.ru необходимо отправить заявку для регистрации приложения в hh.ru. Это необходимо для запуска работы интеграции и требуется выполнить единожды.

1. Авторизуйтесь в своем личном кабинете на hh.ru
2. Перейдите в раздел HeadHunter API: <https://dev.hh.ru/admin>
3. Нажмите кнопку *Добавить приложение*.
4. Нажмите кнопку *Регистрация нового приложения*.

**Для использования авторизации в HeadHunter API —
подайте заявку на регистрацию приложения**

Приложение позволяет получать авторизационные ключи (токены) для пользователей hh.ru

[Регистрация нового приложения](#)

5. Заполните заявку на регистрацию приложения:

- Название приложения: *ITSM 365.HR*
- Redirect URI: *введите адрес вашего стенда (в формате <https://company.itsm365.com/sd>)*
- Контактное лицо: *заполните ФИО*
- Приложением будет пользоваться: *только сотрудники работодателя*
- Информация о создателе приложения: *ITSM 365*
- Кто будет его использовать: *рекрутеры компании (название вашей компании)*
- Какие задачи должно решать приложение: *сохранение резюме кандидатов в систему*
- Опишите все функциональные возможности приложения и укажите используемые методы API: *Сохранение резюме - https://api.hh.ru/resumes/{resume_id}*

6. Нажмите кнопку *Добавить*.

7. Далее заявку отправят на рассмотрение для одобрения регистрации приложения.

8. После рассмотрения заявки вам придет уведомление на указанную почту.

2. Авторизация в HeadHunter в системе

Перейдите на ваш стенд ITSM 365 и авторизоваться под учетной записью в hh.ru:

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление подбором > блок Авторизация HeadHunter > Войти*.
4. Введите *Client ID* и *Client Secret*, полученный после регистрации приложения в hh.ru.
5. Нажмите *Ок*.

3. Генерация токенов для рекрутеров

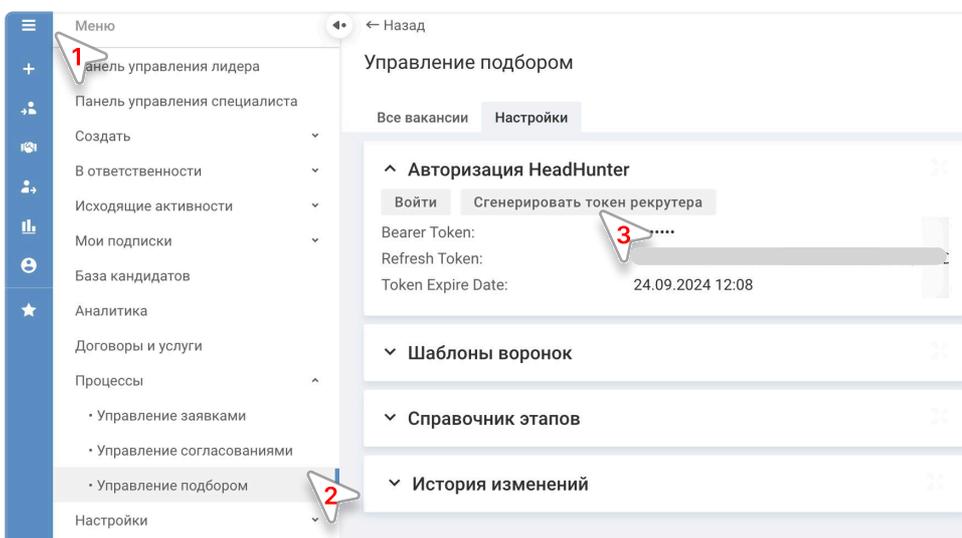
Для авторизации в расширении каждому рекрутеру необходимо *сформировать токен*.

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе оператора откройте левое меню.
3. Выберите *Процессы > Управление подбором > блок Авторизация HeadHunter > Сгенерировать токен рекрутеру*.
4. Выберите *пользователя из списка*, которому требуется выдать доступ к сохранению резюме.
5. Нажмите *Ок*.
6. Скопируйте сгенерированный токен (выделить текст и по правой кнопке мыши *Скопировать*) и отправьте пользователю.

! Внимание

После закрытия окна сгенерированный токен не сохраняется в системе по политике безопасности. Если вы не скопировали токен и закрыли окно, сгенерируйте токен повторно.

Обратите внимание, что за открытие контактов в резюме на сайте hh.ru взимается плата по тарифам сервиса.



Скопируйте токен браузерного расширения

```
f520e37a238195c2d221572ff59424242e1d3d658374b616cd62fdde826
12c3e348372be1d407fa6ff9349145ac2ff27
```

ОК

Шаг 6. Почта, оповещения, модули (метки)

КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ПОЧТУ

Если заявки принимаются по e-mail, укажите в настройках входящей почты адрес, на который ваши клиенты будут отправлять письма. Система подключается к этому почтовому ящику и «забирает» с него все письма. Далее письма проходят обработку в ITSM 365 и по ним автоматически регистрируются заявки.

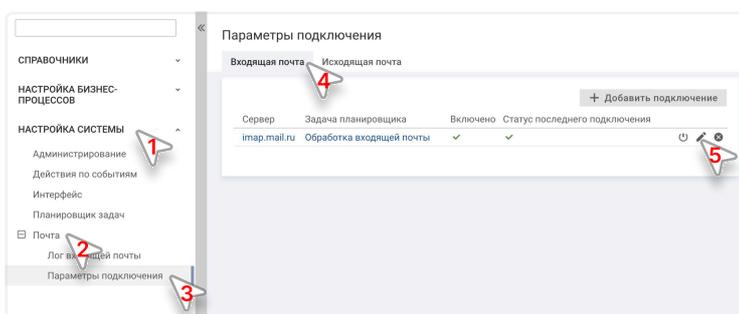
При подключении к почтовому серверу система прочитает все письма в папке **Входящие (inbox)**, удалит их с сервера и обработает каждое письмо на основе заданных правил.

Чтобы сохранить важные письма на сервере или не забирать их в систему, перенесите письма из папки *inbox* в другую.

Чтобы оповещать клиентов и сотрудников о любых изменениях в заявке (смене статуса, комментариях и др.), настройте параметры исходящей почты. С e-mail, указанного в настройках исходящей почты, оповещения будут отправляться контрагентам и сотрудникам.

Как подключить входящую почту

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы* > *Почта* > *Параметры подключения* > *Входящая почта*.
3. Нажмите на иконку  у существующего подключения. **Внимание:** не создавайте новое подключение, если у вас одна входящая почта. В этом случае требуется отредактировать существующее.
4. Заполните параметры подключения к серверу **входящей почты**. При подключении мы поддерживаем протоколы IMAP, POP3, EWS. Использовать порты без шифрования не рекомендуется, т. к. есть риск перехвата трафика, содержащего конфиденциальные данные, злоумышленниками.
5. Нажмите *Сохранить*.



! Внимание

Текущее состояние подключения к серверу входящей почты указано в параметре *Включено*. Чек-бокс означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение, нажмите  *Выключить*.

Чтобы проверить подключение к серверу входящей почты, в карточке подключения нажмите *Проверить*. Результаты проверки отображаются в карточке подключения и списке подключений на вкладке *Входящая почта*: статус подключения ( *успешно*,  *ошибка*, *пусто* – не производилось), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.

Порты для подключения по протоколу POP3 по умолчанию:

- Порт 110 – порт без шифрования
- Порт 995 – порт SSL/TLS

Порты для подключения по протоколу IMAP4 по умолчанию:

- Порт 143 – порт без шифрования
- Порт 993 – порт SSL/TLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

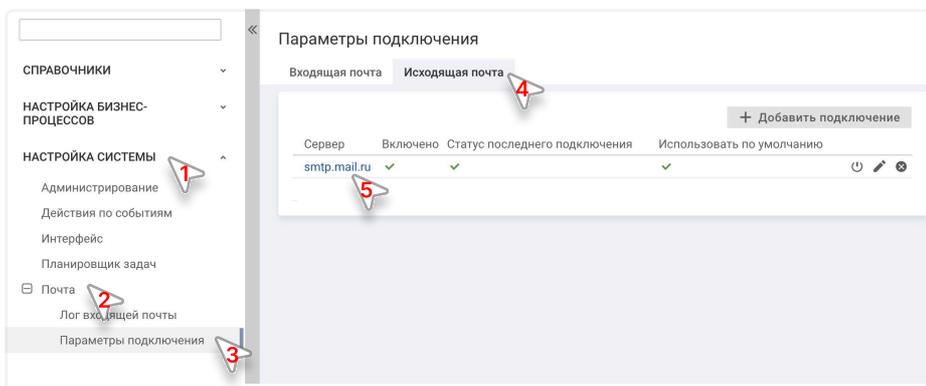
Совет эксперта

Если для подключения к ITSM 365 используется корпоративный почтовый сервер, то данные к нему можно запросить у ИТ-сотрудника. Если – внешний (mail, gmail, yandex), настройки можно найти на сайте компании в разделе поддержки.

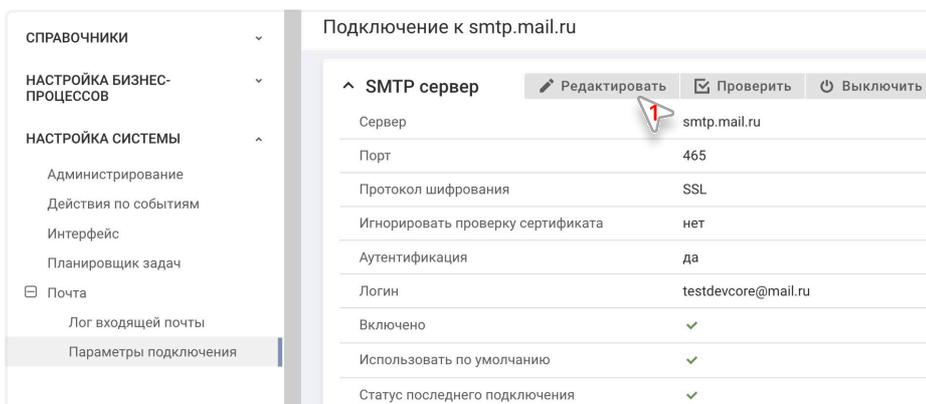
Как подключить исходящую почту

Настройка параметров подключения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы* > *Почта* > *Параметры подключения* > *Исходящая почта*.

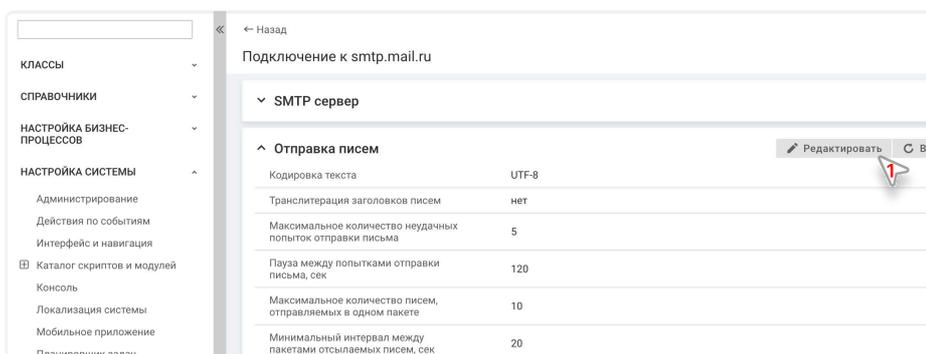


3. В блоке SMTP сервер нажмите *Редактировать*.
4. Заполните параметры подключения к серверу [исходящей почты](#).
5. Нажмите *Сохранить*.



Настройка параметров отправки писем

1. Выберите *Исходящая почта*.
2. В блоке *Отправка писем* нажмите *Редактировать*.
3. Заполните [параметры отправки почты](#).
4. Нажмите *Сохранить*.



! Внимание

Текущее состояние подключения к SMTP-серверу указано в строке параметра
 ✓ *Включено*. Установка означает, что подключение активно. Чтобы деактивировать подключение к серверу исходящей почты, нажмите *Выключить*.
 ## Чтобы проверить подключение к SMTP-серверу, нажмите *Проверить*. Результаты отображаются в параметрах проверки: статус (✓ *успешно*, ✗ *ошибка*, пусто – *не производилось*), дата последнего подключения и дата последнего успешного подключения.
 ### Порты для подключения по протоколу SMTP по умолчанию:

- Порт 465 – порт SSL/TLS
- Порт 587 – порт TLS/STARTTLS

Примечание: на вашем почтовом сервере могут быть настроены иные порты для прослушивания. В любом случае рекомендуем использовать зашифрованное подключение.

Примечание 2: для SMTP запрещено использовать 25 порт для подключения, даже при использовании STARTTLS. Это связано с ограничениями облачных платформ, в которых расположены приложения.

КАК НАСТРОИТЬ ОПОВЕЩЕНИЯ

Все оповещения делятся на три типа:

- электронное сообщение;
- пуш-уведомление в интерфейсе;
- пуш-уведомление в мобильном приложении (если модуль подключен).

Термин

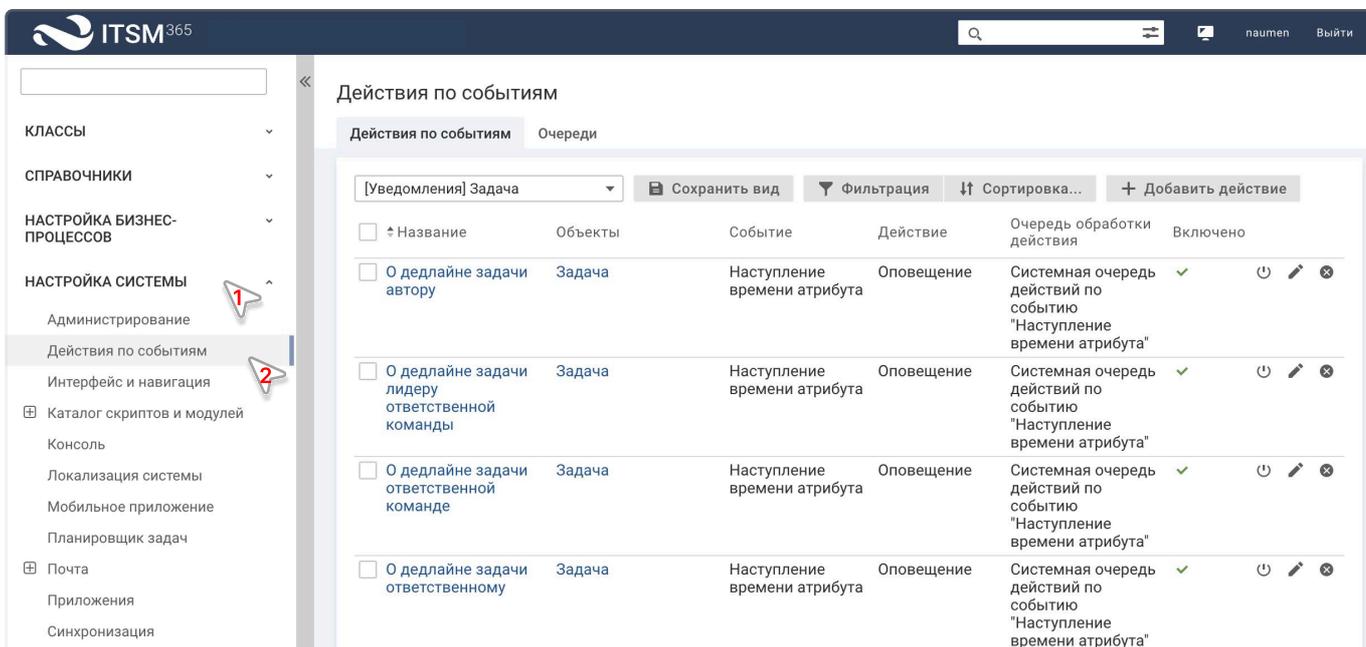
Оповещение

Оперативное информирование сотрудников и клиентов о действиях, которые происходят в системе: о смене статуса вакансии, добавлении комментария, назначении согласования, решении задачи и т. д.

Любое оповещение можно отключить или включить.

Как отключить оповещения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое необходимо деактивировать, нажмите **Выключить**.



<input type="checkbox"/>	Название	Объекты	Событие	Действие	Очередь обработки действия	Включено
<input type="checkbox"/>	О дедлайне задачи автору	Задача	Наступление времени атрибута	Оповещение	Системная очередь действий по событию "Наступление времени атрибута"	✓
<input type="checkbox"/>	О дедлайне задачи лидеру ответственной команды	Задача	Наступление времени атрибута	Оповещение	Системная очередь действий по событию "Наступление времени атрибута"	✓
<input type="checkbox"/>	О дедлайне задачи ответственной команде	Задача	Наступление времени атрибута	Оповещение	Системная очередь действий по событию "Наступление времени атрибута"	✓
<input type="checkbox"/>	О дедлайне задачи ответственному	Задача	Наступление времени атрибута	Оповещение	Системная очередь действий по событию "Наступление времени атрибута"	✓

Как включить оповещения

1. Авторизуйтесь в системе как администратор (логин *admin*) или технолог (логин *system*).
2. В интерфейсе технолога выберите *Настройка системы > Действия по событиям*.
3. В строке с оповещением, которое хотите активировать, нажмите **Включить**.

Шаг 7. Подключаемые продукты

КАК ПОДКЛЮЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДУКТЫ

ITSM 365.Support

Для автоматизации внутренней поддержки в компании вы можете подключить модули продукта *ITSM 365.Support*. С помощью него можно автоматизировать следующие процессы:

- консультацию у отдела кадров по справкам и другим вопросам к HR-департаменту
- заявки в отдел IT на выдачу новой техники
- регулярные задачи для АХО на уборку помещений и замену воды в офисе
- и т.д.

Таким образом, ваши сотрудники могут в едином окне решить любые вопросы, ответственные специалисты смогут быстро выполнять заявки и не тратить время на рутинные действия, а вся информация по работам сохранится в системе.

Прочитать подробнее про этот продукт и его тарифы можно на [сайте](#).



Если вы приобрели оба продукта — HR и Support, то вы получаете *в подарок* модуль “Выход нового сотрудника”.

С помощью этого модуля рекрутер сможет создать заявки и запустить несколько процессов для приема нового сотрудника на работу, чтобы не были пропущены необходимые действия, а рабочее место сотрудника было полностью готово к его выходу:

- заказ техники и мебели для АХО
- настройка техники и выдача доступов для IT
- оформление документов для отдела кадров
- и другие процессы, если они необходимы

Также вы можете скачать [готовый каталог услуг](#) для подачи заявок по любым вопросам в HR-департамент. Каталог услуг можно быстро импортировать в ваш ITSM 365, адаптировать под свои процессы и сразу запустить процесс поддержки ваших сотрудников.

ITSM 365.Projects

Если в HR-департаменте есть специалисты, которые ведут проекты по внедрению процессов или другим тематикам, то вы можете использовать *продукт ITSM 365.Projects*.

В него входит:

- разбивка проекта на этапы
- контроль сроков этапов и задач
- распределение ресурсов
- и т.д.

Продукт поможет облегчить стратегическое планирование проектов и контроль за сроками, при этом позволит глубже вникнуть в детали, эффективно управлять ежедневными задачами и распределять ресурсы.

Прочитать подробнее про этот продукт и его тарифы можно на [сайте](#).

www.itsm365.com
cs@itsm365.com